

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเป็นยุคข้อมูลข่าวสารที่มีพัฒนาการในศาสตร์สาขาต่าง ๆ และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งได้รับผลกระทบมาจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี การสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีเครือข่ายโยงใยไปทั่วโลก ทำให้มีการผลิตและการแพร่กระจายของสารสนเทศในปริมาณมหาศาลอย่างรวดเร็วทั่วโลกส่งผลให้เกิดการทะลักทลายของสารสนเทศ (Information Explosion) ห้องสมุดนับเป็นหน่วยงานหนึ่งซึ่งเป็นแหล่งรวบรวม จัดเก็บและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ การจัดบริการของห้องสมุดมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ รูปแบบของการบริการห้องสมุดจึงมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมสารสนเทศและความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ พัฒนาการความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ เป็นสาเหตุให้มีการพัฒนาขอบข่ายของการดำเนินงานห้องสมุดกว้างขวางขึ้น มีการพัฒนารูปแบบการบริการการดำเนินงาน การรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ ความร่วมมือระหว่างแหล่งสารสนเทศ การจัดเก็บและการเข้าถึงสารสนเทศที่หลากหลายเพื่อสร้างทางเลือกแก่ผู้ใช้ในการรับข่าวสารข้อมูลได้มากขึ้น ประกอบกับการขยายตัวของสังคมในด้านการศึกษา การค้นคว้าวิจัย การแข่งขันของนานาประเทศในด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และการส่งออก ฯลฯ ส่งผลให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีความต้องการข้อมูลข่าวสารมากขึ้น อีกทั้งมีความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และความรวดเร็วในการได้มาซึ่งสารสนเทศที่ต้องการ สิ่งเหล่านี้เป็นตัวกำหนดให้ห้องสมุดและสถาบันสารสนเทศต่าง ๆ พัฒนาให้บริการจากแบบเดิมที่มุ่งเน้นสนองความต้องการของผู้ใช้โดยทั่วไปมาเป็นบริการที่เน้นความต้องการเฉพาะบุคคลมากขึ้น มีการพัฒนารูปแบบการบริการ อาทิ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการข้อมูลข่าวสารทันสมัย บริการรับส่งข้อมูล บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นสารสนเทศ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่ต้องการสารสนเทศที่มีความซับซ้อนมากขึ้น และได้รับสารสนเทศที่มีความทันสมัยในเวลาอันรวดเร็ว

จากการที่ห้องสมุดต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการให้มีความทันสมัย และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในการเข้าถึงและได้มาซึ่งสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ห้องสมุดเองก็ประสบกับปัญหาด้านงบประมาณซึ่งมีจำนวนจำกัด ประกอบกับสิ่งพิมพ์ที่มีราคาสูงขึ้นเรื่อย ๆ โดยในระยะเวลา ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1986-1997 หนังสือมี

ราคาสูงขึ้นร้อยละ 64 วารสารมีราคาสูงขึ้นร้อยละ 69 (Webster, 2000, p. 97) ส่วน Orsdel และ Bom ได้สำรวจราคาวารสารในปี ค.ศ. 1998 พบว่าราคาวารสารโดยเฉลี่ยในทวีปอเมริกาเหนือสูงขึ้นร้อยละ 10.69 ในทวีปยุโรปวารสารมีราคาสูงขึ้นร้อยละ 7.24 ประเทศออสเตรเลียและนิวซีแลนด์วารสารมีราคาสูงขึ้นร้อยละ 8.08 (Orsdel & Bom, 1998, pp. 40-45) จากปัญหาเหล่านี้ทำให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งไม่สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกรายการมาให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ ดังนั้นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจึงต้องดำเนินการยืมทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดอื่น หรือจากหน่วยงานที่มีทรัพยากรสารสนเทศทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยอาศัยความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน

จากสถานการณ์การขยายตัวของการให้บริการสารสนเทศและการที่ห้องสมุดแต่ละแห่งมีงบประมาณที่จำกัด ดังนั้นในปี พ.ศ. 2522 (มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์, 2545, หน้า 6) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจึงมีการประชุมความร่วมมือระหว่างห้องสมุดขึ้นเป็นครั้งแรกที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานความร่วมมือดังกล่าวมีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันซึ่งความร่วมมือที่สำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างกว้างขวางคือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด จากการศึกษาวิจัยพบว่า บริการยืมระหว่างห้องสมุดเป็นรูปแบบที่นิยมมากที่สุดของความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย เป็นวิธีที่มีคุณค่าอย่างมากในการเพิ่มพูนทรัพยากรสารสนเทศที่มีอย่างจำกัดของห้องสมุดและทำให้วัสดุสารสนเทศที่ไม่มีผู้ใช้หรือมีผู้น้อยในห้องสมุดของใคร่มีความสำคัญต่อห้องสมุดอื่น ๆ (Alemna & Antwi, 1990, p. 276) ทั้งนี้เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายของประเทศโดยที่ห้องสมุดแต่ละแห่งไม่จำเป็นต้องซื้อหนังสือเอกสาร และวัสดุเพื่อการศึกษาอื่น ๆ ในรายการที่มีผู้น้อย ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดในเรื่องห้องสมุดควรสามารถให้ผู้ใช้เข้าถึง (Access) สารสนเทศ มากกว่าการเป็นเจ้าของ (Owners) สารสนเทศ

ต่อมามีโครงการพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS) ซึ่งเป็นโครงการที่พัฒนาเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยเชื่อมโยงเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัย/สถาบันส่วนกลาง (Thai Library Network Metropolitan: ThailiNet) เครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัย/สถาบันส่วนภูมิภาค (Provincial University Library Network: PULINET) และสำนักงานปลัดทบวง (ขณะนั้น) เข้าด้วยกันบนเครือข่าย UniNet เพื่อประโยชน์ในการใช้ทรัพยากรและพัฒนาฐานข้อมูลร่วมกัน รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งเป็นการประหยัดและก่อให้เกิดความเป็นเอกภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ โดยนำระบบคอมพิวเตอร์และ

เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้งานห้องสมุด พัฒนาให้เป็นระบบอัตโนมัติ (Automated Library System) สร้างระบบเครือข่ายเชื่อมโยงระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยเพื่อให้บริการสารสนเทศมีความสมบูรณ์และรวดเร็วยิ่งขึ้น และเกิดระบบการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ในปัจจุบันจำนวนสมาชิกประกอบด้วย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 24 แห่ง กิจกรรมที่ห้องสมุดสมาชิกดำเนินการมี 3 กิจกรรมใหญ่ ๆ คือ

1. การสร้างฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม (Union Catalogs) รวมทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดหลายแห่งเข้าด้วยกัน ช่วยให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลจากหลาย ๆ สถาบันในครั้งเดียว ซึ่งขณะนี้ ฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม ได้ดำเนินการอยู่ในระหว่างการทดลองใช้ และกำลังพัฒนาระบบงานย่อยการเชื่อมโยงระหว่างห้องสมุด

2. การสร้างฐานข้อมูลการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Collection) ปัจจุบันได้ดำเนินการนำข้อมูลเข้าฐานข้อมูลโดยการสแกนวิทยานิพนธ์ บทความวารสารของสถาบันและหนังสือหายาก โดยจัดเก็บในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นได้ทางอินเทอร์เน็ตได้ข้อมูลบทคัดย่อ (Abstract) และเอกสารฉบับเต็ม (Fulltext)

3. การบริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการใช้ทรัพยากรร่วมกัน (Reference Database) โดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาเป็นผู้มอบรับฐานข้อมูลออนไลน์ให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใช้ร่วมกัน ปัจจุบันมีทั้งหมด 7 ฐาน ได้แก่ ACM Digital Library, ProQuest Digital Dissertation, H. W. Wilson, IEEE Xplore, Lexisnexis, Web of Science และ Science Direct

จากโครงการพัฒนาระบบห้องสมุดมหาวิทยาลัยดังกล่าวมีผลทำให้การบริการยืมระหว่างห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้รับการพัฒนาตามไปด้วย การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศของห้องสมุดในเครือข่ายทำให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลในระยะทางไกลไปยังห้องสมุดอื่น ๆ โดยไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทาง สามารถสืบค้นในระบบออนไลน์จากฐานข้อมูลที่แต่ละแห่งสร้างขึ้น ตลอดจนจากฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม ทั้งนี้ผู้ใช้สามารถตรวจสอบรายการบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศได้จากระบบโอเพนหรือทางอินเทอร์เน็ต หากพบว่าห้องสมุดที่ตนเป็นสมาชิกไม่มีสารสนเทศที่ต้องการ แต่มีสารสนเทศดังกล่าวในห้องสมุดอื่น ๆ ในเครือข่ายก็สามารถติดต่อขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดได้ ซึ่งในปัจจุบันความร่วมมือจากโครงการพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLis) นี้ได้กำลังดำเนินการขยายความร่วมมือไปยังมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 41 แห่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดังกล่าวจำนวน 9 แห่ง สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน จำนวน 1 แห่ง อีกด้วย

โดยทั่วไปห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีวิธีปฏิบัติในการยืมระหว่างห้องสมุดโดยอาจให้ผู้ใช้บริการถือแบบกรอรายการยืมระหว่างห้องสมุดไปยืมด้วยตนเอง ใช้ระบบไปรษณีย์ของมหาวิทยาลัยในกรณีที่เป็นที่ยืมระหว่างห้องสมุดคณะหรือวิทยาเขต ใช้ธรมหาวิทยาลัยพร้อมเจ้าหน้าที่ไปรับหนังสือในกรณีที่เป็นห้องสมุดต่างสถาบัน และใช้ระบบไปรษณีย์ต่างจังหวัดหรือต่างประเทศในกรณีที่เป็นบริการยืมระหว่างห้องสมุดในส่วนภูมิภาคและในต่างประเทศ (อุไร วุฒิวิทย์การ, 2536, หน้า 21) จากการปฏิบัติที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามักประสบปัญหาคือ การได้รับบริการดังกล่าวไม่รวดเร็วเท่าที่ควร ห้องสมุดบางแห่งมีระเบียบปฏิบัติหลายขั้นตอนทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้รับข้อมูลล่าช้า เสียค่าใช้จ่ายสูง ใช้เวลานานในการเดินทางของบุคลากร ไปยังแหล่งที่มีข้อมูลหรือการเกิดการสูญหายระหว่างทาง เป็นต้น

ด้วยเหตุที่งานบริการยืมระหว่างห้องสมุดจัดเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการห้องสมุด เพราะมีประโยชน์ต่อผู้ใช้โดยตรงในการช่วยเหลือผู้ใช้แสวงหาสารสนเทศที่ต้องการซึ่งไม่มีอยู่ในห้องสมุดของตนให้ได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการ แม้ในบางครั้งห้องสมุดจะไม่สามารถจัดหาสารสนเทศมาสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ครบสมบูรณ์ แต่ผู้ใช้ก็ได้เห็นความพยายามของบรรณารักษ์ในการแสวงหาสารสนเทศมาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ การจัดบริการห้องสมุดจะสัมฤทธิ์ผลหรือไม่นั้น ต้องพิจารณาจากผลสำเร็จและความพึงพอใจของการใช้บริการ ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบงานบริการยืมระหว่างห้องสมุดและเป็นคณะทำงานบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา รับผิดชอบงานด้านการยืมระหว่างห้องสมุดของเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาบริการยืมระหว่างห้องสมุดในด้านผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะได้ทราบถึงสภาพการใช้ ความพึงพอใจ ปัญหา และรูปแบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาต้องการ โดยผลการวิจัยจะสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านกลุ่มผู้ใช้ ความถี่ในการใช้ ประเภทของสารสนเทศและสาขาวิชาที่ต้องการ ค่าใช้จ่าย และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านการดำเนินงานของผู้ให้บริการ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย และสารสนเทศที่ได้รับ
3. เพื่อศึกษารูปแบบบริการยืมระหว่างห้องสมุด ที่ผู้ให้บริการต้องการ
4. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิจัย เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งในส่วนของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา และนำเสนอข้อมูลแก่คณะทำงานกลุ่มบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดเกณฑ์การประกันคุณภาพด้านการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาสภาพ ปัญหา ความพึงพอใจ และรูปแบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้ให้บริการต้องการ ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2548

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ในสำนักหอสมุด ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2548

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บริการยืมระหว่างห้องสมุด หมายถึง การที่ห้องสมุดหนึ่งของยืมทรัพยากรจากอีกห้องสมุดหนึ่งหรือทำสำเนาทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งการขอใช้บริการสืบค้นและขอสำเนาผลการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประโยชน์ของห้องสมุดผู้ยืมหรือสมาชิกห้องสมุดผู้ยืม
2. สารสนเทศ หมายถึง ทรัพยากรห้องสมุดทุกประเภททั้งสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ เอกสาร จุลสาร วิทยานิพนธ์ รายงาน ฯลฯ และสิ่งไม่ตีพิมพ์ ได้แก่ สื่อทัศนวัสดุและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ซึ่งห้องสมุดจัดให้บริการ
3. ผู้ใช้ หมายถึง อาจารย์ ข้าราชการ นักวิจัย พนักงานมหาวิทยาลัย นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา นิสิตระดับปริญญาตรี ซึ่งมาใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ที่สำนักหอสมุด

มหาวิทยาลัยบูรพา

4. ผู้ให้บริการ หมายถึง บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

5. สภาพการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด หมายถึง ลักษณะการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในด้านต่าง ๆ เช่น วัตถุประสงค์ ความถี่ในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นต้น

6. ปัญหาการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด หมายถึง ความไม่สะดวก ข้อขัดข้อง หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในระหว่างที่ผู้ใช้ไปใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

7. รูปแบบการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้ใช้งานต้องการ หมายถึง สิ่งที่ต้องการให้มีเพิ่มขึ้น ปฏิบัติเพิ่มขึ้น หรือดำเนินการให้เกิดขึ้น รวมทั้งการปรับปรุงการบริการด้านการยืมระหว่างห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้น

8. ประเภท หมายถึง ประเภทของสารสนเทศ ได้แก่ วิทยานิพนธ์ฉบับจริง สำเนา วิทยานิพนธ์ ตัวเล่มหนังสือ สำเนาหนังสือ สำเนาทความวารสาร สารระสังเขป หรือสารสนเทศฉบับเต็มจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ

9. สาขาวิชา หมายถึง กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์สุขภาพ