

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนั้นจึง ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นดังนี้

1. บทบาทหน้าที่ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย
2. บริการยืมระหว่างห้องสมุด
 - 2.1 ความหมายของบริการยืมระหว่างห้องสมุด
 - 2.2 วัตถุประสงค์ของบริการยืมระหว่างห้องสมุด
 - 2.3 ประโยชน์ของบริการยืมระหว่างห้องสมุด
 - 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับบริการยืมระหว่างห้องสมุด
 - 2.5 องค์ประกอบของบริการยืมระหว่างห้องสมุด
 - 2.6 ลักษณะของบริการยืมระหว่างห้องสมุด
3. บริการยืมระหว่างห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
4. ปัญหาการบริการยืมระหว่างห้องสมุด
5. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 6.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 6.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

บทบาทหน้าที่ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ห้องสมุด หมายถึง สถานที่รวมสารสนเทศซึ่งเป็นสรรพวิทยาการทั้งปวง ทั้งที่อยู่ในรูปของวัสดุตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ รวมทั้งฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้บริหารและดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด โดยคำนึงถึงประโยชน์และความสะดวกสบายของผู้ใช้เป็นสำคัญ (ประจักษ์ กิจเจริญ, 2541, หน้า 2)

มหาวิทยาลัย หมายถึง สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งอาจเรียกมหาวิทยาลัย หรือชื่ออื่นใด เช่น สถาบัน วิทยาลัย เป็นต้น (ทพวงมหาวิทยาลัย, 2544)

ดังนั้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จึงหมายถึง สถานที่รวมสารสนเทศซึ่งเป็นสรรพวิทยาการ ทั้งปวงของสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป โดยมีบรรณารักษ์ เป็นผู้บริหารและดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดมหาวิทยาลัย อาจเป็นห้องสมุดกลางหรือห้องสมุดคณะ หรือห้องสมุดเทียบเท่าคณะ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีบทบาทหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการแก่มหาวิทยาลัยและสังคม ตลอดจน ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ในการให้บริการ บทบาทหน้าที่ที่สำคัญของห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีดังนี้ (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544)

1. จัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึกในทุกรูปแบบ ได้แก่ วัสดุตีพิมพ์ วัสดุทัศนวัสดุซึ่งรวมถึงสารสนเทศที่บันทึกในรูปแบบเสียง รูปแบบสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ กราฟิก สื่อสามมิติ และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ ให้ครบถ้วนตาม ความจำเป็นและอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนองตอบภาระหน้าที่ของมหาวิทยาลัยต้นสังกัด ดำเนินการ จัดเก็บอย่างมีระบบ เพื่อให้สามารถสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความก้าวหน้าทาง เทคโนโลยี นอกจากนี้ต้องมีหลักเกณฑ์การเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบและ ต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับนโยบายเป้าหมายของมหาวิทยาลัย

2. จัดหาบุคลากรในห้องสมุดให้มีคุณสมบัติ จำนวน และประเภทต่าง ๆ ตาม ความจำเป็นอย่างเพียงพอ ผู้ปฏิบัติงานประกอบด้วยบรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการใน สาขาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาห้องสมุด ดูแลรักษา และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างมี ประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย

3. จัดให้มีวารสารเฉพาะสาขาวิชาตามความจำเป็นของแต่ละสาขาวิชาที่เปิดสอน เป็นวิชาเอก วิชาโท ของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ให้คำนึงถึงการบอกรับวารสารด้วยวิธีอื่นด้วย เช่น การสั่งซื้อบทความวารสารและสาระสังเขปซึ่งสามารถส่งฉบับพิมพ์ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ ทันที รวมทั้งการบอกรับวารสารอิเล็กทรอนิกส์ วารสารประเภทให้ความรู้ทั่วไปเพื่อความจรรโลง ใจ ให้มีจำนวนตามความเหมาะสม

4. มุ่งส่งเสริมให้บริการเพื่อความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็นเพื่อช่วยให้ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ ทั้ง บริการให้เปล่า และบริการที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม

5. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรดำเนินการให้เกิดความร่วมมือ โดยการสร้างเครือข่าย เชื่อมโยง เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีร่วมกันทุกด้าน โดยคำนึงถึงหลักการ ประหยัดและประสิทธิภาพของบริการ

6. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรมีระบบการประกันคุณภาพของห้องสมุดในมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดในมหาวิทยาลัยและสอดคล้องกับ นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของชาติ

สรุปได้ว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริมการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย และการให้บริการวิชาการแก่มหาวิทยาลัยและสังคม โดยการจัดหา รวบรวม จัดระบบและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งวัสดุตีพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ต่าง ๆ ซึ่งดำเนินการโดยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางได้แก่ บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ ฯลฯ ตลอดจนนำเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการ ดำเนินงานและให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ที่มาใช้ห้องสมุดได้รับข้อมูลหรือ สารสนเทศที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

บริการยืมระหว่างห้องสมุด

บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดทั้งภายในประเทศและ ต่างประเทศ ในอันที่จะช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ ทั้งนี้เพราะห้องสมุด แห่งเดียวย่อมไม่สามารถรวบรวมทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน ดังนั้นห้องสมุดหลายแห่ง จึงตกลงใช้ทรัพยากรห้องสมุดร่วมกัน โดยคำนึงถึงหลักสำคัญ 2 ประการ คือ (Montgomery & et al., 1985, p. 135)

1. ให้บริการแก่ผู้ใช้น่าขึ้นในการลงทุนที่คงเดิม
2. ให้บริการคงเดิมในราคาที่ถูกกว่าเดิมหรือลงทุนน้อยลง

การบริการยืมระหว่างห้องสมุดจึงมีความสำคัญ เพื่อดำเนินการให้ผู้ใช้บริการ ได้มีโอกาส ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ โดยไม่คำนึงถึงว่าทรัพยากรสารสนเทศจะมีให้บริการอยู่ ณ สถาบันใด นอกจากนี้ยังส่งผลต่อสถาบันที่ให้บริการสารสนเทศ ดังนี้ (กาญจนา ใจกว้าง และจุฑารัตน์ นกแก้ว, 2547, หน้า 40)

1. ขยายขอบเขตการใช้ทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการจากสถาบันที่ให้บริการ สารสนเทศที่มีไปยังสถาบันอื่นๆ
2. สร้างภาพพจน์ที่ดีแก่การบริการของสถาบันที่ให้บริการสารสนเทศโดยผู้ใช้บริการ เกิดความประทับใจ ความพึงพอใจ เมื่อได้รับเอกสารรายการที่ไม่มีในสถาบัน โดยไม่จำเป็นต้อง

ต้องเดินทางไปค้นคว้า ณ สถาบันบริการสารสนเทศแห่งอื่น

3. ช่องว่างระหว่างสถาบันที่มีทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมากกับสถาบันที่มีสารสนเทศจำนวนจำกัด

ความหมายของการยืมระหว่างห้องสมุด มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

การยืมระหว่างห้องสมุด หมายถึง การที่ห้องสมุดหนึ่งขอยืมทรัพยากรจากอีกห้องสมุดหนึ่ง หรือการขอทำสำเนาทรัพยากรดังกล่าว รวมทั้งขอใช้บริการสืบค้นและขอสำเนาผลการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประโยชน์ของห้องสมุดผู้ขอหรือสมาชิกห้องสมุดผู้ขอ (ทพวงมหาวิทยาลัย, 2544, หน้า 1)

มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ (2545, หน้า 4) ให้ความหมายว่า บริการยืมระหว่างห้องสมุด หมายถึง บริการที่ห้องสมุดหนึ่งติดต่อขอยืมหรือถ่ายสำเนาเอกสารหรือวัสดุเพื่อการศึกษา ซึ่งไม่มีในห้องสมุดของตนมาให้บริการ ตามความต้องการของผู้ใช้โดยปฏิบัติตามระเบียบการยืม ซึ่งเป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างห้องสมุดผู้ให้ยืมและห้องสมุดผู้ขอยืม กิลเมอร์ (Gilmer, 1994) ให้ความหมายว่า การยืมระหว่างห้องสมุด คือ ห้องสมุดหนึ่งให้ยืมวัสดุห้องสมุดของตนแก่ห้องสมุดอื่น ซึ่งไม่ใช่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับห้องสมุด แต่เป็นการติดต่อระหว่างห้องสมุด โดยห้องสมุดผู้ให้ยืมอาจจะอนุญาตให้ยืมฉบับจริง หรือจัดทำสำเนาส่งไปให้ห้องสมุดผู้ยืม

ฮาร์รอด (Harrod, 1990) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การยืมระหว่างห้องสมุด คือ ผู้ใช้ห้องสมุดหนึ่งหรือเครือข่ายระบบสารสนเทศหนึ่งไปขอใช้บริการยืมทรัพยากรห้องสมุดจากห้องสมุดอื่นที่ไม่ได้อยู่ในระบบการยืมของตนได้โดยห้องสมุดส่วนใหญ่จะเข้าร่วมโครงการยืมระหว่างห้องสมุด อาจเป็นห้องสมุดในท้องถิ่น ห้องสมุดในภูมิภาคหรือห้องสมุดระหว่างประเทศก็ได้ ซึ่งการขอยืมนี้ให้ขอผ่านบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่จัดขึ้นมาในพื้นที่นั้นเพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการยืม

บุษกร อุตสาหกรรมกิจ (2540, หน้า 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บริการยืมระหว่างห้องสมุด หมายถึง การติดต่อขอยืมหนังสือ สิ่งพิมพ์ และ สื่อทัศนวัสดุ ซึ่งไม่มีในห้องสมุดของตนจากห้องสมุดอื่นตามความต้องการของผู้ใช้ โดยห้องสมุดผู้ให้ยืมและห้องสมุดผู้ยืมจะต้องมีข้อตกลงร่วมกันในการยืม ไม่ว่าจะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ตาม รูปแบบการยืมอาจเป็นการยืมต้นฉบับหรือจัดทำสำเนา

นาฬิกา เดชขุนทด (2540, หน้า 2) ได้ให้ความหมายของการยืมระหว่างห้องสมุด คือ ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดต่างๆ ซึ่งตกลงกันว่าจะดำเนินการติดต่อเพื่อขอยืมทรัพยากรห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้ใน ช่วงระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งอาจเป็นการยืมต้นฉบับหรือ

ทำสำเนาได้

รัชนิกร จินตวงศ์ (2536, หน้า 22) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การยืมระหว่างห้องสมุด หมายถึง การที่ห้องสมุดหนึ่ง ยืมทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ วิทยานิพนธ์ เอกสารมาตรฐาน เอกสารสิทธิบัตร บทความวารสาร และวัสดุเพื่อการศึกษาอื่นๆ จากอีกห้องสมุดหนึ่ง เพื่อให้ผู้ใช้ของห้องสมุดผู้ยืมได้ใช้ประโยชน์ในการศึกษา การยืมนี้เป็นการยืมตัวเล่มของสื่อสารสนเทศ อันเป็นต้นฉบับ และรวมถึงการทำสำเนาต้นฉบับเพื่อให้ยืมด้วย ทั้งนี้ห้องสมุดผู้ยืมและห้องสมุดผู้ให้ยืมต้องไม่เป็นห้องสมุดในหน่วยบริหารเดียวกัน

จากความหมายที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan) หมายถึง การที่ห้องสมุดหนึ่งไม่มีวัสดุสารสนเทศที่ผู้ใช้งานต้องการจำเป็นต้องขอยืมหรือถ่ายสำเนาจากห้องสมุดอื่นที่มีวัสดุสารสนเทศดังกล่าวเพื่อมาบริการแก่ผู้ใช้ ภายใต้ข้อตกลงการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างห้องสมุด ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่า การยืมระหว่างห้องสมุดเป็นการยืมวัสดุจากแหล่งสารสนเทศหนึ่งมายังอีกแหล่งสารสนเทศหนึ่ง โดยให้ยืมวัสดุแก่ห้องสมุดหรือผู้ใช้เมื่อมีคำขอ และวัสดุสารสนเทศรายการดังกล่าวไม่มีในแหล่งบริการสารสนเทศที่ผู้ขอใช้เป็นสมาชิก

วัตถุประสงค์ของบริการยืมระหว่างห้องสมุด

1. เพื่อจัดหาวัสดุสารสนเทศที่ไม่มีในห้องสมุดมาให้บริการแก่ผู้ใช้ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

2. เพื่อสนับสนุนการใช้วัสดุสารสนเทศในการศึกษาค้นคว้าวิจัยอย่างกว้างขวาง

3. เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดหาวัสดุสารสนเทศ

4. เพื่อส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างห้องสมุด

ประโยชน์ของบริการยืมระหว่างห้องสมุด

1. สามารถตอบสนองความต้องการวัสดุสารสนเทศของผู้ใช้บริการในการศึกษาค้นคว้า

2. ช่วยให้เกิดการศึกษาค้นคว้าวิจัยอย่างกว้างขวาง

3. ช่วยให้มีงบประมาณในการจัดหาวัสดุสารสนเทศ

4. ช่วยแก้ปัญหาการขาดแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้า

5. ทำให้มีสัมพันธภาพที่ดีเกิดขึ้นระหว่างห้องสมุดที่มีความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

6. เป็นการเผยแพร่สารสนเทศให้เข้าถึงผู้ใช้บริการมากที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับบริการยืมระหว่างห้องสมุด

การบริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นแนวโน้มและยุทธวิธีในการบริหารและการให้บริการของห้องสมุด แนวคิดนี้มีสาเหตุมาจากหลายประการ ดังนี้

1. การเพิ่มจำนวนของสิ่งพิมพ์และราคาสิ่งพิมพ์ โดยเฉพาะสาขาวิทยาศาสตร์ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ห้องสมุดไม่สามารถพัฒนาและจัดหาทรัพยากรได้ตามความต้องการทุกอย่างของผู้ใช้ บางครั้งต้องคบบอกรับวารสารทำให้ส่งผลโดยตรงกับนักวิจัย ห้องสมุดจึงต้องหาวิธีสนองความต้องการของผู้ใช้ (Robert, 1992, p. 30)

2. สิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ส่วนใหญ่มีเนื้อหาสาระซ้ำกัน ไม่ควรที่ห้องสมุดต้องจัดหาเข้ามาทุกรายการ แต่หากผู้ใช้ต้องการ ห้องสมุดจะต้องแก้ปัญหาโดยการให้ทรัพยากรร่วมกับห้องสมุดอื่น (ยุพิน เตชะมณี, 2526)

3. ความสามารถในการเข้าถึงสาระสังเขป บรรณานุกรม และบรรณานุกรม ตลอดจนการเผยแพร่แหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ใช้มีความต้องการเพิ่มขึ้น เนื่องจากทราบว่าสิ่งพิมพ์ที่ตนต้องการมีปรากฏ ณ ที่ใด ห้องสมุดได้ตอบสนองความต้องการผู้ใช้เหล่านั้นด้วยบริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการนี้จึงเพิ่มทั้งปริมาณและความซับซ้อน

4. งบประมาณของห้องสมุดเท่าเดิมหรือลดต่ำลงอันเนื่องมาจากค่าเงินลดลง ห้องสมุดจึงมีความสามารถในการจัดซื้อทรัพยากรน้อยลง หรือทำให้ต้องเรียกเก็บเงินค่าบริการบางประเภท เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุด ซึ่งบริการนี้ทำให้ห้องสมุดมีความจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรร่วมกับห้องสมุดอื่น

5. การเปลี่ยนแปลงวิธีการประเมินผลงานห้องสมุด จากเดิมที่ประเมินจากปริมาณสิ่งพิมพ์ มาเน้นที่บริการของห้องสมุดที่สามารถจัดหาสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ต้องการได้รวดเร็วเพียงใด และสามารถบอกได้ว่าสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้บริการต้องการมีอยู่ที่ใด ด้วยเหตุนี้การแบ่งปันทรัพยากร ตลอดจนความสามารถในการเข้าถึงจะเป็นพื้นฐานในการพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด (Fong, 1996, p. 44)

6. เทคโนโลยีของห้องสมุดทำให้ความคาดหวังของผู้ใช้สูงขึ้น โดยคาดว่าห้องสมุดจะมีแหล่งข้อมูลที่สามารถติดต่อจัดหาสารสนเทศให้ได้ (Moore, 1990, p. 294) การพัฒนาการทางเทคโนโลยีช่วยให้มีบริการยืมระหว่างห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น (Lanier, 1994, p. 17) เนื่องจากห้องสมุดมีขีดความสามารถทางเทคโนโลยีสูงขึ้น ทำให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลได้กว้างขวางขึ้นกว่าเดิม

องค์ประกอบของบริการยืมระหว่างห้องสมุด

ในการดำเนินงานบริการยืมระหว่างห้องสมุด มีทั้งลักษณะที่เป็นทางการ คือมีการตกลงร่วมมือกับสถาบันบริการสารสนเทศอื่น ๆ ที่จะให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดขึ้นเฉพาะกลุ่ม เช่น โครงการความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา บริการของศูนย์กลางแลกเปลี่ยนและยืมสิ่งพิมพ์ระหว่างประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และลักษณะที่ไม่เป็น

ทางการ คือไม่มีการตกลงกันไว้ แต่ขอใช้บริการเมื่อมีความจำเป็นเป็นครั้งคราว หรือการจัดบริการนั้นให้บริการโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องตกลงกัน เช่น การบริการของศูนย์บริการจัดหาเอกสาร หอสมุดบริติช (British Library Document Supply Center: BLDSC) อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะเป็นการยืมระหว่างห้องสมุดที่มีลักษณะเป็นทางการหรือลักษณะที่ไม่เป็นทางการต่างมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้ (มาลินี ศรีพิสุทธิ, 2533, หน้า 597-600, สุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี, 2541, หน้า 10-15)

1. หน่วยงานที่รับผิดชอบ ในการจัดบริการยืมระหว่างห้องสมุด องค์ประกอบแรกที่ทำให้การบริการสามารถดำเนินงานได้คือ การกำหนดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบ เพราะการยืมระหว่างห้องสมุดเป็นงานที่ต้องการตรวจสอบข้อมูลบรรณานุกรม ตรวจสอบแหล่งที่มีทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ความชำนาญในการใช้คู่มือสืบค้น การค้นคืนสารสนเทศ และรู้จักแหล่งสารสนเทศเป็นอย่างดี

2. บุคลากรและหน้าที่รับผิดชอบ ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544) กำหนดให้มีบุคลากรซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบบริการยืมระหว่างห้องสมุด คือ บรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยบรรณารักษ์มีหน้าที่กำหนดนโยบาย วางแผนการปฏิบัติงาน ควบคุมบริการให้เป็นไปตามระเบียบและแนวทางปฏิบัติที่วางไว้ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่ตัดสินใจไม่ได้ สัมภาษณ์ผู้ใช้ บริการสืบค้นและตรวจสอบแหล่งที่มีสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ รับแบบคำขอใช้บริการจากผู้ใช้ พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้องของแบบคำขอ เตรียมแบบคำขอให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อจัดส่งไปยังห้องสมุดผู้ให้ยืมทางไปรษณีย์ โทรสาร หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ในฐานะเป็นห้องสมุดผู้ให้ยืม บรรณารักษ์มีหน้าที่ตรวจสอบแบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุดที่ส่งมาจากสถาบันอื่น ๆ แล้วส่งให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการต่อไป สำหรับเจ้าหน้าที่จะทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยบรรณารักษ์ดำเนินการขอยืม โดยการส่งคำขอยืมทางไปรษณีย์ โทรสาร หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การรับสำเนาเอกสารและติดต่อแจ้งให้ผู้ใช้ทราบและในด้านการให้ยืม เจ้าหน้าที่จะมีหน้าที่ค้นหาวัด เตรียมวัสดุฉบับจริงหรือทำสำเนา ดำเนินการจัดส่ง พร้อมแจ้งค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานเป็นผู้ช่วยบรรณารักษ์ในงานนี้ได้ต้องผ่านการฝึกฝนอบรมเป็นอย่างดีจากบรรณารักษ์ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในงาน โดยจะเป็นผู้ให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการค้นหาวัด การสืบค้นรายการจากโอแพค (OPAC) การใช้บัตรบรรณานุกรม บัตรทะเบียนวารสาร ตลอดจนคู่มืออื่น ๆ การจัดเก็บวัสดุ การนำวัสดุออกมาจากสถานที่จัดเก็บเพื่อเตรียมการให้ยืมหรือทำสำเนา การบรรจุวัสดุ หรือสำเนาเอกสารใส่ซองเพื่อส่งไปให้ห้องสมุดผู้ยืม (นายิกา เดิชนันท, 2540, หน้า 47)

การจัดบริการยืมระหว่างห้องสมุด บุคลากรที่ให้บริการจะต้องมีคุณลักษณะและคุณสมบัติของผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จึงควรรู้และปฏิบัติตามหลักการให้บริการที่ดี 7 ประการ

ตามความหมายของคำ S-E-R-V-I-C-E ดังนี้ (วีรพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์, 2539, หน้า 7-8)

1. บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและความเข้าใจ (Smiling and Sympathy)
ด้วยความรู้สึกทราบดีว่าผู้ใช้บริการมีความยุ่งยากใจในการแสวงหาสิ่งที่ต้องการและกำลังอยากได้ความช่วยเหลือ
2. บริการสนองตอบด้วยความรวดเร็ว (Early Response) สิ่งนี้เป็นคุณสมบัติของผู้ให้บริการเชิงรุกซึ่งจะสร้างความประทับใจได้ดี
3. บริการพร้อม ๆ ไปด้วยการให้เกียรติ (Respectful) โดยไม่แสดงอาการดูถูกผู้ใช้บริการไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดก็ตาม
4. บริการด้วยความเต็มใจ (Voluntaries Manner) โดยไม่คิดว่าเป็นเพียงภาระรับผิดชอบที่ผ่านเข้ามาเท่านั้น แต่แสดงออกด้วยความจริงใจ ด้วยความรู้สึกร่วมสร้างสรรค์
5. บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของตนเองและหน่วยงาน (Image Enhancing) โดยให้ผู้พบเห็นมีความรู้สึกที่ดี และอยากสนับสนุนกิจการในภารกิจที่กำลังดำเนินอยู่
6. บริการด้วยมารยาทที่ดี (Courtesy) คือ การแสดงออกด้วยกริยามารยาทที่สุภาพ งดงาม และถ่อมตน
7. บริการด้วยความกระตือรือร้น (Enthusiasm) แสดงอาการกระฉับกระเฉงในลักษณะงดงามและพอเหมาะพอดี

3. เครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูล ในการเข้าถึงข้อมูลหากผู้ให้และผู้ให้บริการปราศจากเครื่องมือและอุปกรณ์ในการเข้าถึงข้อมูลที่ใช้ต้องการแล้ว บริการยืมระหว่างห้องสมุดคงประสบความสำเร็จได้ยาก ปัญหาในด้านเครื่องมืออาจครอบคลุมถึง ปริมาณที่ไม่เพียงพอความล้ำสมัยของเครื่องมือ ความไม่ถูกต้องของข้อมูล ความสะดวกในการใช้เครื่องมือ ตลอดจนความสามารถในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ (สุกัญญา ชีรพงศ์ภักดี, 2541, หน้า 13-14)

4. นโยบายและระเบียบการยืม นับเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ส่งเสริมการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด นโยบายและระเบียบการยืมเป็นข้อตกลงระหว่างกลุ่มห้องสมุดที่เข้าในเครือข่ายความร่วมมือเพื่อให้ถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานแก่ห้องสมุดผู้ยืมและผู้ให้ยืม ปกติระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุดจะคล้ายกันห้องสมุดบางแห่งอาจปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ของห้องสมุดตน ระเบียบดังกล่าวควรประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้ (มาลินี ศรีพิสุทธิ, 2533, หน้า 598-599)

4.1 วัตถุประสงค์ กำหนดวัตถุประสงค์ของการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นการบอกถึงความจำเป็นและความสำคัญของบริการ ถึงแม้จะไม่มีกำหนดล้อยคำที่แตกต่างกันออกไปแต่จะมีวัตถุประสงค์หลักสอดคล้องกันคือ เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีในสถาบันของตน

มาให้ผู้ใช้บริการ

4.2 ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ การกำหนดว่าทรัพยากรสารสนเทศประเภทใดจะให้ยืมระหว่างห้องสมุดหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับความจำเป็น ปริมาณและลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งลักษณะของการใช้หรือการทำสำเนาทรัพยากรสารสนเทศ ในปัจจุบันมีการทำสำเนาเอกสารแพร่หลาย ทำให้อุปสรรคในการยืมสิ่งพิมพ์ลดน้อยลงมาก มีหน่วยงานบางแห่ง เช่น ศูนย์บริการจัดหาเอกสาร หอสมุดบริติช (British Library Document Supply Center: BLDSC) จะไม่บริการสำเนาหนังสือให้โดยจะบริการให้ยืมหนังสือทั้งเล่ม และบริการสำเนาเฉพาะบทความจากวารสารและสิ่งพิมพ์ ทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ได้แก่ หนังสืออ้างอิง หนังสือหายาก ต้นฉบับตัวเขียน ไมโครฟิล์ม วารสาร และสื่อโสตทัศน ในกรณีที่มีการกำหนดจำนวนรายการ สถาบันผู้ยืมควรเก็บสถิติการยืมแยกตามสถาบันไว้เพื่อการตรวจสอบจำนวนรายการที่อยู่ระหว่างการยืม

4.3 ระยะเวลาการยืม ระยะเวลาในการยืมมีกำหนดแตกต่างกัน โดยกำหนดเป็นเกณฑ์ไว้หรือกำหนดทุกครั้งที่ยืมก็ได้ การกำหนดเป็นเกณฑ์จะสะดวกในการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ในขณะที่การไม่กำหนดจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ที่สามารถต่อรองได้

4.4 ค่าใช้จ่าย ค่าใช้จ่ายในการยืมระหว่างห้องสมุดสามารถแยกได้เป็น 2 กรณี คือ ค่าใช้จ่ายในการทำสำเนา กับค่าใช้จ่ายในการให้บริการรวมถึงการจัดส่งด้วยวิธีการต่าง ๆ ค่าใช้จ่ายในการทำสำเนา ห้องสมุดบางแห่งไม่คิดค่าบริการ บางแห่งคิดตามราคาค่าบริการถ่ายเอกสารปกติของห้องสมุด บางแห่งคิดราคาพิเศษ เพราะต้องดำเนินการต่างจากการบริการผู้ภายในสถาบัน ส่วนค่าใช้จ่ายในการให้บริการรวมทั้งการจัดส่งด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การจัดส่งทางไปรษณีย์ ต้องกำหนดให้ชัดเจนว่าจะจัดส่งแบบไหน ไปรษณีย์ธรรมดาหรือไปรษณีย์ด่วนพิเศษ และคิดค่าใช้จ่ายอย่างไร ส่วนการจะจัดส่งด้วยวิธีการอื่น ๆ เช่น โทรสาร คิดค่าใช้จ่ายอย่างไร การคิดค่าใช้จ่ายเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริการและผู้ใช้ต้องคำนึงถึงให้มาก และควรกำหนดรายละเอียดให้มากที่สุด เพื่อให้ผู้ใช้สามารถตัดสินใจได้ว่าจะใช้บริการหรือไม่ หรือจะใช้ประเภทใด

4.5 เงื่อนไขพิเศษในการยืม เงื่อนไขพิเศษที่มักระบุในระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุด ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อการยืม เช่น ห้องสมุดผู้ยืมควรให้ความเคารพในข้อกำหนดของห้องสมุดผู้ให้ยืม การดูแลรักษาทรัพยากรสารสนเทศที่ขอยืมให้อยู่ในสภาพปกติไม่ชำรุดเสียหาย หรือละเมิดลิขสิทธิ์ การชดเชยค่าเสียหายของทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมไป

5. การติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของบริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการยืมระหว่างห้องสมุดจะรวดเร็วทันต่อความต้องการมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระบบการสื่อสาร ระบบการสื่อสารที่ใช้กันอยู่ในบริการยืมระหว่าง

ห้องสมุดได้แก่ การใช้บุคลากรจัดส่ง การจัดส่งทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรสาร และการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในการรับส่งคำขอหรือส่งถ่ายโอนไฟล์ข้อมูล

6. ผู้ให้บริการ โดยทั่วไปการจัดบริการยืมระหว่างห้องสมุดควรให้บริการอย่างกว้างขวางเพื่อผู้ใช้ทุกคน แต่เนื่องจากความจำกัดในการให้บริการ ห้องสมุดบางแห่งจึงต้องกำหนดนโยบายการบริการสำหรับผู้ใช้แต่ละประเภท เช่น การยืมระหว่างประเทศจะบริการให้แก่ผู้ใช้ที่เป็นนักวิจัยเท่านั้น เป็นต้น

ลักษณะของการบริการยืมระหว่างห้องสมุด

โดยทั่วไปบริการยืมระหว่างห้องสมุดมี 2 ลักษณะ ดังนี้ (มาลินี ศรีพิสุทธิ, 2533, หน้า 601-603)

1. ห้องสมุดผู้ยืม ห้องสมุดที่ต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดอื่น ควรดำเนินการดังนี้

1.1 พิจารณาความต้องการในการใช้บริการ โดยปกติผู้ใช้จะติดต่อขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดใน 2 กรณี คือ

1.1.1 ผู้ใช้บริการรู้ว่าตนเองต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศรายการใด โดยจะเสนอขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

1.1.2 ผู้ใช้บริการยังไม่มีจุดประสงค์ที่จะใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด แต่มาขอใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งผู้ใช้บริการอาจสืบค้นสารสนเทศในห้องสมุดของตนแล้วเห็นว่ายังไม่เพียงพอ ผู้ให้บริการจะช่วยค้นหาเพิ่มเติมให้ และหากปรากฏว่าทรัพยากรสารสนเทศมีอยู่ในห้องสมุดอื่น ผู้ให้บริการควรเสนอแนะให้ผู้ใช้บริการพิจารณาว่าต้องการขอยืมหรือไม่ เป็นการส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการมีโอกาสเข้าถึงสารสนเทศได้กว้างขวางยิ่งขึ้น

ในขั้นตอนพิจารณาความต้องการใช้บริการนี้ นอกจากการให้คำแนะนำเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการแล้ว ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลอื่น ๆ เกี่ยวกับการบริการยืมระหว่างห้องสมุดด้วย ได้แก่ ค่าใช้จ่าย วิธีการยืม (ยืมต้นฉบับหรือถ่ายสำเนาเอกสาร) ระยะเวลาในการยืม และเงื่อนไขอื่น ๆ

1.2 ตรวจสอบรายละเอียดของทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการยืมมี 2 ขั้นตอน ดังนี้

1.2.1 ตรวจสอบว่าทรัพยากรสารสนเทศนั้นมีในห้องสมุดตนหรือไม่

1.2.2 ตรวจสอบข้อมูลทางบรรณานุกรม จะต้องครบถ้วน การสะกดคำและตัวเลขถูกต้อง

1.3 เลือกห้องสมุดที่จะติดต่อขอยืม ในกรณีที่ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการยืมมีอยู่ในห้องสมุดหลายแห่ง ผู้ให้บริการต้องเลือกว่าจะขอใช้บริการจากห้องสมุดใดโดยอาจหารือกับผู้ให้บริการ

1.4 กำหนดรายละเอียดอื่น ๆ ในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ผู้ให้บริการจะกำหนดรายละเอียดการยืมอื่น ๆ นอกจากข้อมูลทางบรรณานุกรม ได้แก่

1.4.1 ลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการว่า ต้องการยืมต้นฉบับหรือทำสำเนา

1.4.2 กำหนดวันกำหนดส่ง การกำหนดวันกำหนดส่งนั้น หากติดต่อกับห้องสมุดที่ไม่ได้กำหนดระยะเวลาครอบครองไว้อย่างแน่นอน ให้พิจารณากำหนดวันกำหนดส่งคืนโดยพิจารณาจากระยะเวลาที่ผู้ใช้ต้องการครอบครองไว้บวกกับระยะเวลาในการจัดส่งสารสนเทศ

1.4.3 จัดทำรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ยืม เช่น สถานที่ติดต่อ และหมายเลขโทรศัพท์

1.5 จัดส่งแบบการยืม การจัดส่งแบบบริการยืมระหว่างห้องสมุด ผู้ให้บริการควรพิจารณาเลือกวิธีการจัดส่งให้เหมาะสม โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งสามารถจัดส่งได้หลายทาง ได้แก่ ทางไปรษณีย์ธรรมดา ทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ทางโทรสาร ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือผู้ใช้บริการติดต่อกับห้องสมุดผู้ให้ยืมด้วยตนเอง

1.6 ความรับผิดชอบในฐานะห้องสมุดผู้ยืม ห้องสมุดผู้ยืมจะต้องรับผิดชอบในฐานะผู้ยืมแทนผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ ที่ทำให้การยืมระหว่างห้องสมุดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและราบรื่น เช่น การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของห้องสมุดผู้ให้ยืม การติดตามให้ส่งคืนตามกำหนด การชำระค่าบริการให้ถูกต้องและรวดเร็ว

2. ห้องสมุดผู้ให้ยืม ห้องสมุดผู้ให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศแก่ห้องสมุดอื่นต้องปฏิบัติดังนี้

2.1 ตรวจสอบรายละเอียดแบบการยืม การตรวจสอบรายละเอียดแบบการยืมเป็นความจำเป็นที่ต้องกระทำอย่างถี่ถ้วน เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง โดยการตรวจกับรายการทรัพยากรสารสนเทศของสถาบัน ตรวจสอบจากคู่มือช่วยกันอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการทำสำเนาบทความจากวารสาร มักจะมีการระบุปีที่ ฉบับที่ หรือจำนวนหน้าผิด เมื่อตรวจสอบแล้วหากข้อมูลที่ไต่ยังไม่เพียงพอ ต้องแจ้งให้ห้องสมุดผู้ขอใช้บริการทราบโดยด่วน ซึ่งห้องสมุดบางแห่งจะไม่บริการให้แก่แบบการยืมที่ไม่สมบูรณ์

2.2 รายงานผลการขอใช้บริการให้ห้องสมุดผู้ยืมทราบ เช่น ไม่มีทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ มีผู้ยืมออกไปแล้วและกำหนดส่งเมื่อไร ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการไม่อนุญาตให้ยืมออกนอกสถานที่อาจใช้วิธีการถ่ายเอกสารแทน ซึ่งคิดเป็นเงินเท่าไร และ

เพื่อเป็นการประหยัดเวลาผู้ปฏิบัติงานอาจจะบอกความดังกล่าวนั้นแบบการข่มและใช้วิธีทำเครื่องหมายแทนการเขียนข้อความ ในกรณีให้ข่มตัวเล่ม ต้องระบุเวลาในการข่มให้ชัดเจนและหากมีเงื่อนไขอื่น ๆ ควรระบุให้ทราบด้วย เช่น ห้ามข่มต่อหรือข่มต่อได้อีกกี่ครั้ง เป็นระยะเวลานานเท่าไร

2.3 แจ้งค่าใช้จ่าย ในกรณีที่ต้องชำระเงินก่อนการดำเนินการ เมื่อตรวจสอบรายละเอียดแล้วให้แจ้งค่าบริการแก่ห้องสมุดผู้ข่มเพื่อจัดส่งมาโดยเร็ว ซึ่งสามารถแจ้งผลทางโทรศัพท์ โทรสาร และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

2.4 ดำเนินงานจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศ โดยจัดส่งตามที่ห้องสมุดผู้ข่มแจ้งความจำเป็นในการให้จัดส่งทรัพยากรทางใด เช่น เอกสารมีจำนวนหน้าไม่มาก ผู้ใช้อาจระบุให้ส่งทางโทรสารหรือไปรษณีย์ด่วนพิเศษ เป็นสำเนาทั้งเล่มหรือต้นฉบับจริง ผู้ใช้อาจระบุให้ส่งทางไปรษณีย์ธรรมดา เป็นต้น

สรุปได้ว่า บริการข่มระหว่างห้องสมุดมี 2 แง่มุมที่พึงพิจารณาคือ

1. ด้านห้องสมุดผู้ข่ม ลักษณะนี้การให้บริการจะพิจารณาจากความต้องการของผู้ใช้บริการว่าจะขอใช้บริการข่มระหว่างห้องสมุดหรือไม่ เพราะบางครั้งผู้ใช้บริการยังไม่มีจุดประสงค์ที่จะใช้บริการข่มระหว่างห้องสมุด แต่มาขอใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งผู้ใช้บริการยังไม่มีข้อมูลเพียงพอ ในลักษณะนี้ผู้ใช้บริการจะต้องให้ข้อมูลเพิ่มเติมกับผู้ใช้บริการ เช่น ค่าใช้จ่าย วิธีการข่ม ระยะเวลาในการข่มและเงื่อนไขต่าง ๆ แล้วตรวจสอบรายการบรรณานุกรมว่ามีทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการอยู่ในห้องสมุดของตนหรือไม่ ถ้าไม่มีทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดของตน ตรวจสอบว่ามีที่ห้องสมุดใด แล้วให้ผู้ใช้บริการกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ข่ม และผู้ให้บริการจัดส่งแบบคำข่มไปยังห้องสมุดผู้ให้ข่ม พร้อมกำหนดวิธีการจัดส่งให้เหมาะสมโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดผู้ข่มจะต้องแสดงความรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ แทนผู้ใช้บริการ เช่น การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของห้องสมุดผู้ให้ข่ม การติดตามให้ส่งคืนตามกำหนด การชำระค่าบริการให้ถูกต้องและรวดเร็ว

2. ด้านของห้องสมุดผู้ให้ข่ม โดยหน้าที่ของห้องสมุดผู้ให้ข่ม เมื่อได้รับคำข่มระหว่างห้องสมุดจากห้องสมุดผู้ข่มจะต้องตรวจสอบรายละเอียดแบบการข่มเพื่อให้บริการได้ถูกต้อง และรายงานผลการขอใช้บริการให้ห้องสมุดผู้ข่มทราบ ถ้ามีค่าใช้จ่ายต้องแจ้งค่าใช้จ่ายให้ห้องสมุดผู้ข่มทราบและดำเนินการจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศให้ห้องสมุดผู้ข่ม หรือถ้ามีปัญหาต้องแจ้งให้ห้องสมุดผู้ข่มรับทราบด้วย

การบริการยืมระหว่างห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นหน่วยงานส่งเสริมวิชาการของมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการสารสนเทศ ดำเนินการพัฒนาศูนย์บริการห้องสมุดตามแผนงานปรับปรุงคุณภาพการศึกษาในแผนพัฒนามหาวิทยาลัย เปิดดำเนินการตั้งแต่ 8 กรกฎาคม พุทธศักราช 2498 โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้

1. สำนักงานเลขานุการ
2. ฝ่ายบริการสิ่งพิมพ์
3. ฝ่ายวางแผนและพัฒนาศูนย์บริการ
4. ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากร
5. ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ
6. ฝ่ายโสตทัศนศึกษา
7. ฝ่ายเอกสารและวารสาร
8. โครงการจัดตั้งฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547)

การจัดบริการยืมระหว่างห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพามีพัฒนาการในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ตั้งแต่ พ.ศ. 2523 จากที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้จัดสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาขึ้นครั้งแรกที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน ระหว่างวันที่ 16- 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2522 ทำให้เกิดชมรมบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและกรรมการดำเนินงานระหว่างห้องสมุด โดยเฉพาะคณะกรรมการกลุ่มงานบริการได้ร่วมมือกันจัดทำระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุดใน พ.ศ. 2522 และประกาศใช้ระเบียบดังกล่าวใน พ.ศ. 2523 มีการแก้ไขเพิ่มเติมใน พ.ศ.2525 และปัจจุบันใช้ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง ข้อตกลงว่าด้วยการบริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544

ลักษณะงานบริการยืมระหว่างห้องสมุด งานบริการยืมระหว่างห้องสมุดของสำนักหอสมุด เป็นงานที่มีระเบียบแบบแผนและซับซ้อนงานหนึ่ง มีองค์ประกอบ (Components) ระเบียบปฏิบัติและลักษณะการให้บริการที่สมควรกล่าวในรายละเอียดดังนี้

1. องค์ประกอบ องค์ประกอบสำคัญของงานบริการยืมระหว่างห้องสมุดของสำนักหอสมุด คือ ผู้ใช้บริการ สารสนเทศ การติดต่อสื่อสาร และห้องสมุดผู้ให้ยืม

ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย อาจารย์ ข้าราชการ นักวิจัย พนักงานมหาวิทยาลัย นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยบูรพา สำหรับบุคคลภายนอกจะให้บริการผ่านห้องสมุดที่ตนสังกัดเท่านั้น

สารสนเทศ เป็นสารสนเทศที่ผู้ใช้งานต้องการแต่ไม่มีในห้องสมุดที่ตนเป็นสมาชิก ประกอบด้วย วัสดุฉบับจริงและฉบับสำเนาที่มีสารสนเทศที่ต้องการ

ห้องสมุดผู้ให้ยืม ประกอบด้วย ห้องสมุดในเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดในเครือข่ายความร่วมมือมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ห้องสมุดที่ไม่เป็นสมาชิกเครือข่ายความร่วมมือ และศูนย์บริการเอกสารต่าง ๆ

ผู้ให้บริการ ประกอบด้วยบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานบริการยืมระหว่างห้องสมุด

การติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของบริการยืมระหว่างห้องสมุด ประกอบด้วย การติดต่อประสานงาน การจัดส่งทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในการรับส่งคำขอหรือส่งถ่ายโอนไฟล์ข้อมูล

2. ระเบียบปฏิบัติ ประกอบด้วย ข้อตกลงร่วมกันของเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และระเบียบปฏิบัติที่สำนักหอสมุดกำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

3. ลักษณะการให้บริการ การยืมระหว่างห้องสมุดของสำนักหอสมุด มีลักษณะการให้บริการดังนี้

3.1 การขอยืม สำนักหอสมุดจะดำเนินการขอยืมระหว่างห้องสมุดใน 2 ลักษณะได้แก่

3.1.1 การขอยืมฉบับจริง ห้องสมุดผู้ให้ยืมมักจะอนุญาตให้ยืมตัวเล่มที่มีฉบับซ้ำในห้องสมุดเท่านั้น ผู้ขอยืมจะต้องทราบว่าหนังสือ วิทยานิพนธ์ หรืองานวิจัยที่ต้องการยืมมีที่ห้องสมุดใด โดยสามารถตรวจสอบได้จากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม ยังมีห้องสมุดบางแห่งที่ไม่อนุญาตให้ยืมฉบับจริง เนื่องจากยุ่งยากต่อการดำเนินการให้ยืมและติดตามตัวเล่มคืนรวมทั้งอาจทำให้สิ่งพิมพ์ชำรุดเสียหายได้

3.1.2 การขอทำสำเนา เป็นการดำเนินการในกรณีที่ห้องสมุดผู้ให้ยืมไม่อนุญาตให้ยืมฉบับจริง โดยทั่วไปมักเป็นบทความวารสาร เอกสาร งานวิจัย และวิทยานิพนธ์

3.2 การให้ยืม มีการดำเนินการให้ยืม 2 ลักษณะเช่นเดียวกับการขอยืมดังนี้

3.2.1 การให้ยืมฉบับจริง จะอนุญาตเฉพาะ หนังสือ งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่มีฉบับซ้ำเท่านั้น ซึ่งจะอนุญาตให้ยืมได้นาน 1 สัปดาห์ และต่ออายุการยืมได้อีก 1 สัปดาห์

3.2.2 การให้บริการถ่ายสำเนา ในกรณีที่ห้องสมุดผู้ให้ยืมไม่อนุญาตให้ยืมฉบับจริง โดยทั่วไปมักเป็นบทความวารสาร เอกสาร งานวิจัย และวิทยานิพนธ์

3.3 การติดต่อกับห้องสมุดผู้ให้ยืม

3.3.1 การติดต่อสื่อสารและการจัดส่งเอกสารภายในประเทศ

3.3.1.1 ติดต่อทางไปรษณีย์ธรรมดาใช้เวลาประมาณ 1-4 สัปดาห์ จึงจะได้รับ
สารสนเทศที่ต้องการ

3.3.1.2 ติดต่อทางโทรสาร (Fax) ใช้เวลาประมาณ 1-3 วันจึงจะได้รับ
สารสนเทศที่ต้องการ

3.3.1.3 ติดต่อทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ใช้เวลาประมาณ 1-2 สัปดาห์จึง
จะได้รับสารสนเทศที่ต้องการ

3.3.1.4 ติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เวลาที่ใช้ในการ
ติดต่อสื่อสารและการได้รับสารสนเทศ ขึ้นอยู่กับผู้ต้องการมีความประสงค์จะให้ห้องสมุดผู้ให้ยืม
จัดส่งสารสนเทศที่ต้องการทางช่องทางใด เช่น ไปรษณีย์ธรรมดาใช้เวลาประมาณ 1-3 สัปดาห์
ทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษใช้เวลา 1-2 สัปดาห์ ทางโทรสารใช้เวลา 1-3 วัน และการถ่ายโอน
ไฟล์ข้อมูล จะใช้เวลา 1-3 วัน

3.3.1.5 การติดต่อกับห้องสมุดผู้ให้ยืมด้วยตนเอง โดยสำนักหอสมุดจะมอบ
แบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการถือไปติดต่อกับห้องสมุดผู้ให้ยืมด้วยตนเอง
การติดต่อโดยวิธีนี้ผู้ให้บริการต้องติดต่อกับห้องสมุดผู้ให้ยืมภายใน 2 สัปดาห์ นับจากวันที่ระบุไว้
ในแบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุด ที่สำนักหอสมุดมอบให้ หากพ้นกำหนดนี้แล้วจะนำมา
ใช้ยืมไม่ได้

3.3.2 การติดต่อต่างประเทศ

สำนักหอสมุดจะติดต่อผ่านหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศคือ ศูนย์บริการ
สารสนเทศทางเทคโนโลยี (TIAC) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เวลาที่ใช้
ในการติดต่อและได้รับสารสนเทศขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้บริการ ว่ามีความประสงค์จะให้
ห้องสมุดผู้ให้ยืมจัดส่งสารสนเทศที่ต้องการกลับมาทางช่องทางใด เช่น ไปรษณีย์ธรรมดาใช้เวลา
ประมาณ 3-4 สัปดาห์ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษใช้เวลาใกล้เคียงกับการติดต่อภายในประเทศ

3.4 ขั้นตอนในการขอใช้บริการ มีดังนี้

3.4.1 ตรวจสอบให้แน่ชัดว่าสารสนเทศที่ต้องการไม่มีอยู่ในห้องสมุดต่าง ๆ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา โดยตรวจสอบจากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ของสำนัก
หอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

3.4.2 ตรวจสอบจากแหล่งที่มีสารสนเทศที่ต้องการดังนี้

3.4.2.1 ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (Web OPAC) เป็น
ระบบการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดต่าง ๆ โดยผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ผู้ใช้สามารถสืบค้นโดยติดต่อเข้ามาทางเวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web: WWW) เพื่อค้นหา

ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดอื่น ๆ ได้จากทั่วโลก

3.4.2.2 ฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม (Union Catalogs) เป็นฐานข้อมูลที่รวมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ 24 แห่งในประเทศไทย สามารถสืบค้นข้อมูลผ่านทางเวิร์ลด์ไวด์เว็บ

3.4.2.3 เครือข่ายวารสาร (Journal Link) เป็นฐานข้อมูลชี้แหล่งวารสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ที่เกิดจากความร่วมมือในการรวบรวมรายการวารสารที่มีอยู่ในห้องสมุดร่วมบริการหรือห้องสมุดสมาชิกเครือข่ายวารสารในประเทศไทย ประกอบด้วยห้องสมุดหลายประเภท โดยส่วนใหญ่เป็นห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะของสถาบันอุดมศึกษา มีสมาชิกที่เป็นห้องสมุดเฉพาะบ้าง เช่น กองสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

3.4.2.4 ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย (Thai Thesis Database) ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์รวบรวมรายชื่อและบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ไทยของมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ

3.4.2.5 ฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น OCLC เป็นระบบคลังสะสมสารสนเทศทางบรรณานุกรมออนไลน์ ตั้งขึ้นในปี 1967 โดยกลุ่มห้องสมุดมหาวิทยาลัยในรัฐโอไฮโอ (Ohio College Library Center) ซึ่งมีขอบข่ายการให้บริการที่กว้างขวาง

3.4.2.6 คู่มืออื่น ๆ ได้แก่ รวมบทคัดย่อ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ รายชื่อหนังสือใหม่ รายชื่อวารสารที่ห้องสมุดบอกรับ เป็นต้น

3.4.3 เมื่อทราบว่าสารสนเทศที่ต้องการอยู่ที่ห้องสมุดใดแล้ว ติดต่อขอแบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุดที่บรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้องสมุด สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา

3.4.4 กรอกแบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุด โดยกรอกรายละเอียดของสารสนเทศที่ต้องการ ได้แก่ ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ ปีที่พิมพ์ กรณีเป็นหนังสือหรือวิทยานิพนธ์ สำหรับบทความวารสารต้องระบุ ชื่อผู้แต่ง ชื่อบทความ ชื่อเต็มของวารสาร ปีที่ ฉบับที่ ปีพิมพ์ และเลขหน้า

3.4.5 ชำระเงินมัดจำ 20 บาท กรณีขอสำเนาบทความวารสาร และ 200 บาท กรณีขอสำเนาวิทยานิพนธ์ และหนังสือ เป็นค่าประกันเอกสาร เมื่อผู้ใช้บริการได้รับเอกสารและชำระค่าใช้จ่ายเรียบร้อยแล้ว จะคืนเงินมัดจำให้ผู้ใช้บริการ

3.4.6 รอรับเอกสาร โดยติดตามผลการยืมระหว่างห้องสมุดได้จากป้ายประกาศแจ้งผลการยืมระหว่างห้องสมุดที่ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ หรือบรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้องสมุด จะแจ้งผลการยืมทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และ โทรศัพท์ กรณีที่ผู้ให้บริการแจ้งความจำนงค์

3.4.7 สำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการติดต่อกับห้องสมุดผู้ให้ยืมด้วยตนเอง
บรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้องสมุดจะมอบแบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุดที่กรอก
ข้อความแล้ว ให้ผู้ใช้บริการไปติดต่อด้วยตนเอง ครั้งละไม่เกิน 3 รายการ

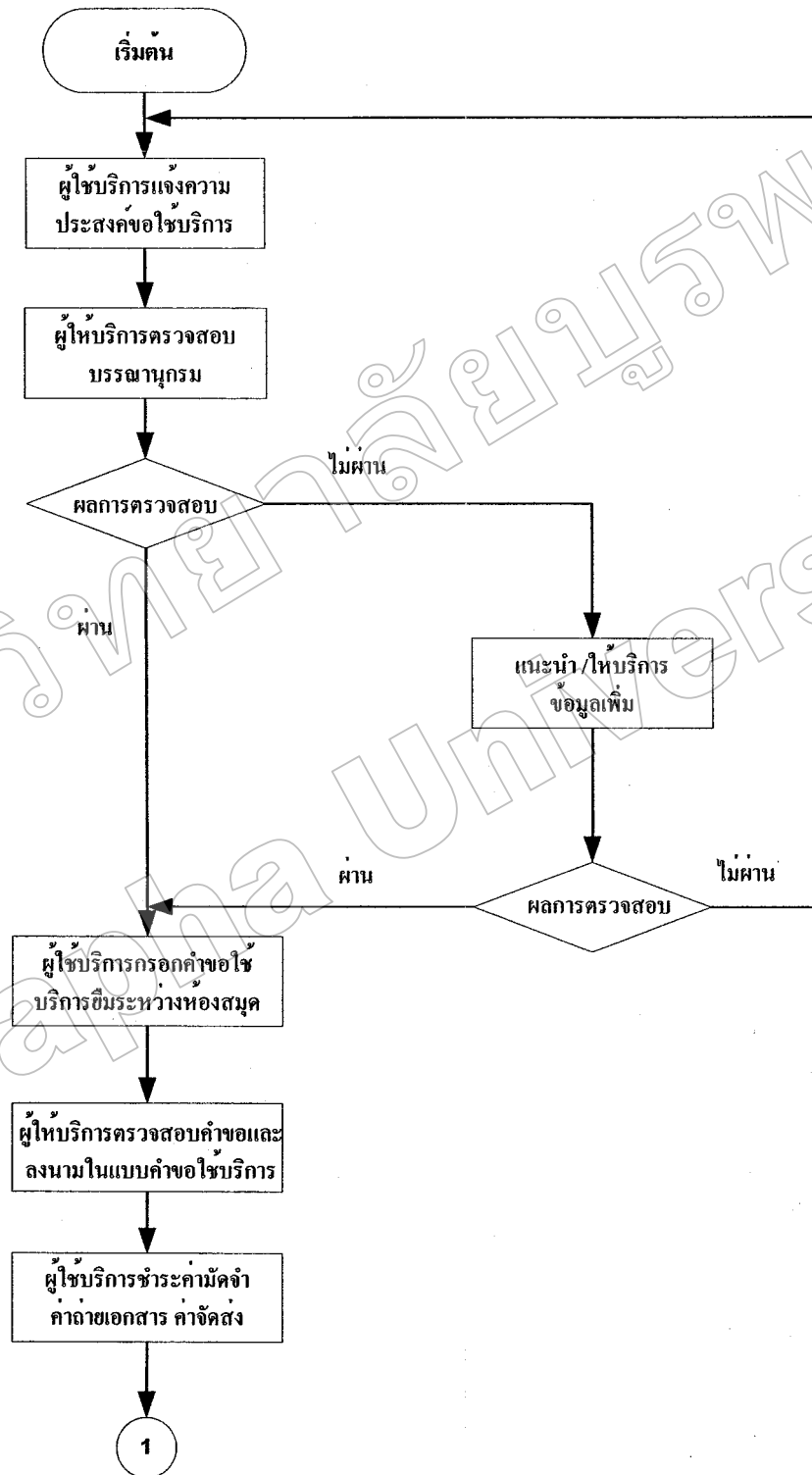
3.4.8 เมื่อวัสดุหรือสารสนเทศที่ต้องการมาถึง กรณีขอสำเนาเอกสารผู้ใช้บริการ
ต้องชำระค่าใช้จ่ายในการยืมระหว่างห้องสมุดตามจำนวนเงินที่ห้องสมุดผู้ให้ยืมแจ้งมาพร้อม
ค่าธรรมเนียมตัวแลกเงินไปรษณีย์หรือค่าธรรมเนียมธนาคาร และหากขอยืมฉบับจริง
จะต้องชำระค่าส่งวัสดุจากห้องสมุดผู้ให้ยืมและค่าส่งวัสดุคืน เล่มละ 100 บาท

กล่าวโดยสรุปจะเห็นได้ว่า บริการยืมระหว่างห้องสมุดเป็นกิจกรรมหนึ่งที่สำคัญ
ของการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังปริมาณธุรกรรมการยืมระหว่างห้องสมุด
ในระหว่างปีงบประมาณ 2543-2547 ดังนี้

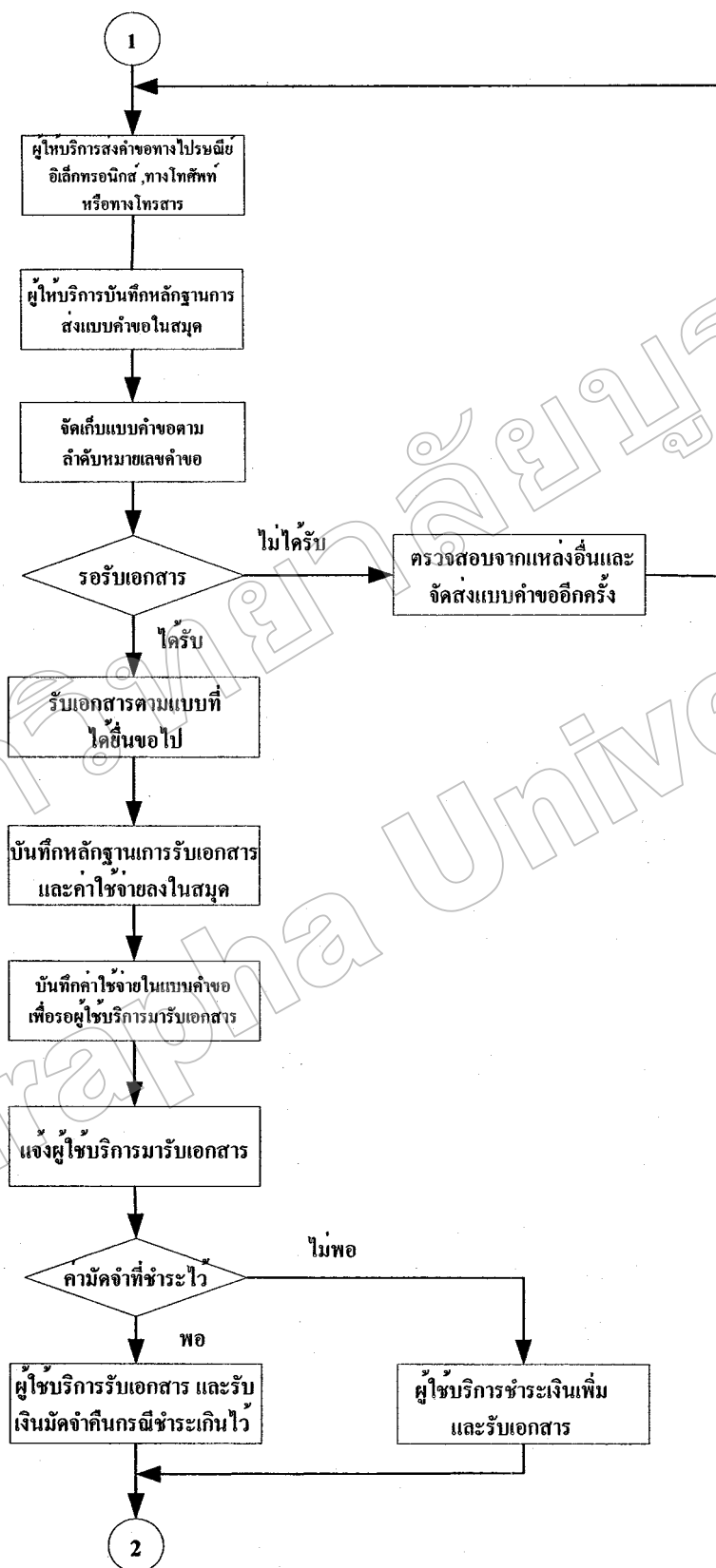
ตารางที่ 1 สถิติการยืมระหว่างห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ปีงบประมาณ	จำนวนธุรกรรมขอยืม				จำนวนธุรกรรมให้ยืม			
	ในประเทศ		ต่างประเทศ		ในประเทศ		ต่างประเทศ	
	ฉบับจริง (เล่ม)	สำเนา (รายการ)	ฉบับจริง (เล่ม)	สำเนา (รายการ)	ฉบับจริง (เล่ม)	สำเนา (รายการ)	ฉบับจริง (เล่ม)	สำเนา (รายการ)
2543	19	654	-	-	50	82	-	-
2544	45	615	-	2	-	267	-	-
2545	148	634	-	3	5	381	-	-
2546	197	446	-	5	8	394	-	-
2547	159	411	-	19	3	300	-	-

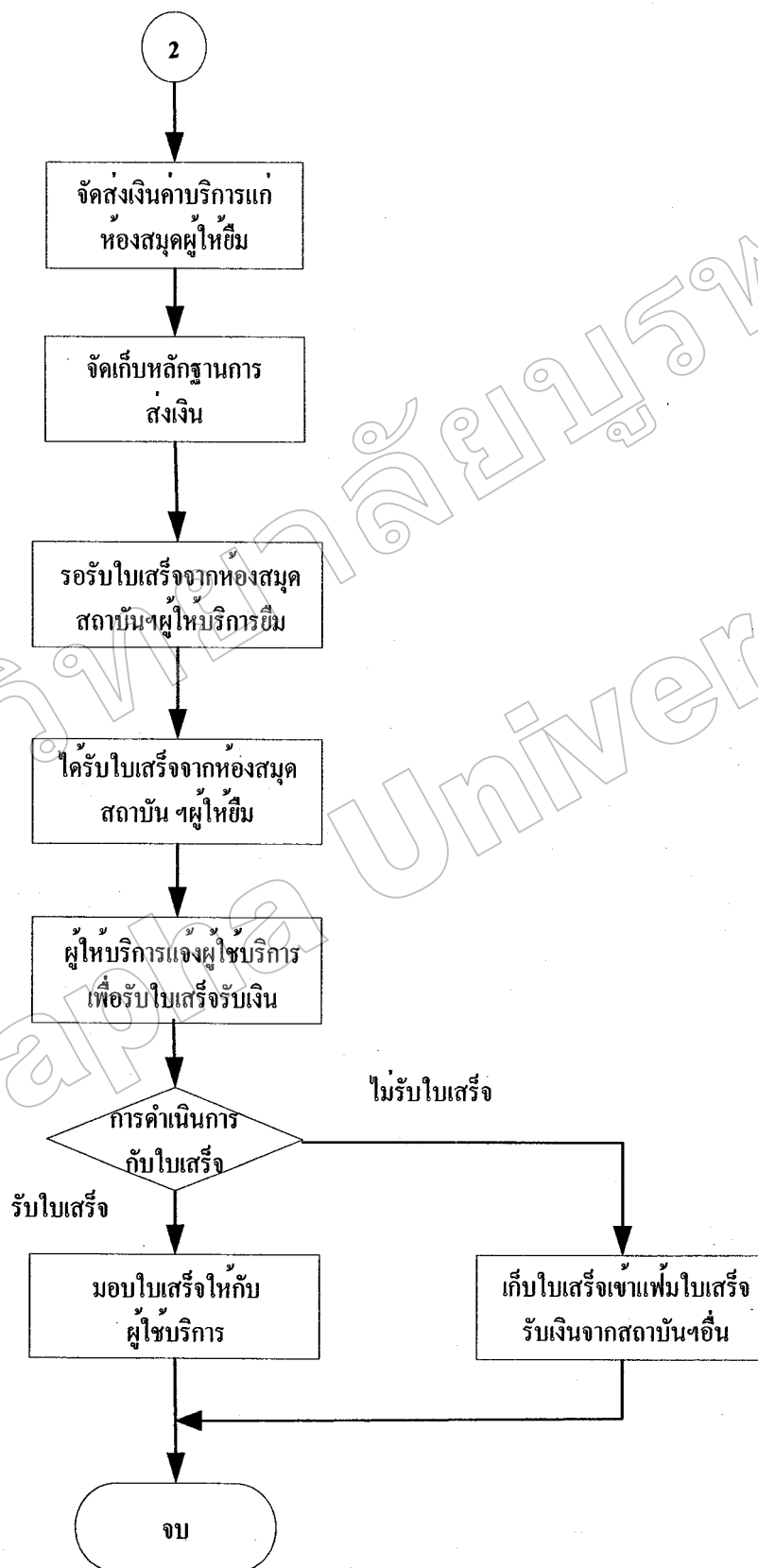
การขอรับบริการยืมระหว่างห้องสมุดจากสถาบันอื่น สามารถเขียนผังงาน (Flow Chart) ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 แผนภูมิการขอรับบริการยืมระหว่างห้องสมุดจากสถาบันอื่น

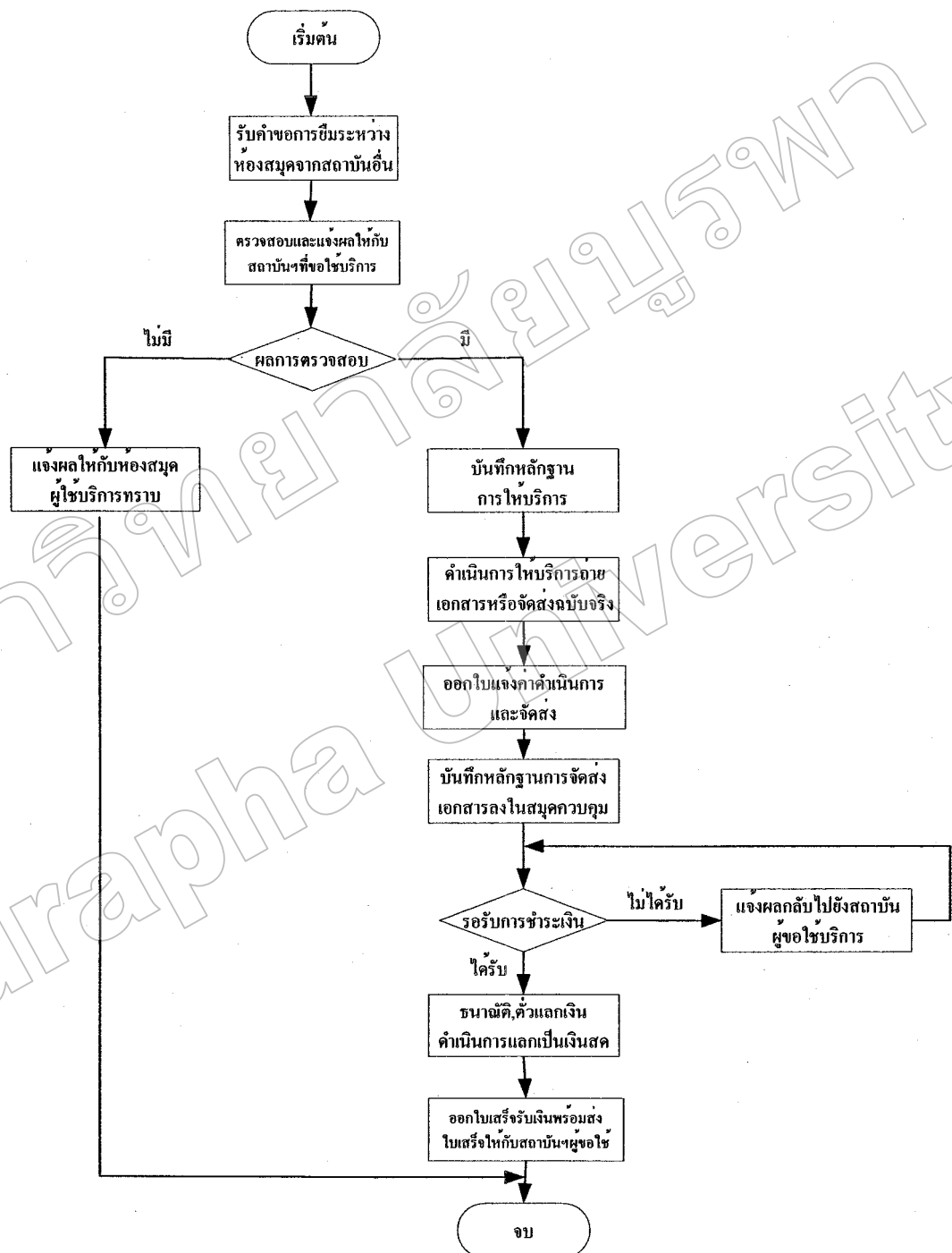


ภาพที่ 1 (ต่อ)



ภาพที่ 1 (ต่อ)

การบริการยืมระหว่างห้องสมุดผู้ให้ยืม สามารถเขียนผังงาน (Flow Chart) ได้ดังนี้



ภาพที่ 2 แผนภูมิการบริการยืมระหว่างห้องสมุดผู้ให้ยืม

สรุปได้ว่า สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา เริ่มมีการบริการยืมระหว่างห้องสมุด เมื่อปี พ.ศ. 2523 นับจากที่มีการจัดสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2522 จากการจัดสัมมนาในครั้งนั้นได้เกิดความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในกลุ่มต่าง ๆ ขึ้นรวมทั้งกลุ่มบริการด้วย และมีการประกาศใช้ระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเมื่อปี พ.ศ. 2523 จนกระทั่งปัจจุบันใช้ระเบียบข้อตกลงว่าด้วยการบริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ลักษณะการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพามีองค์ประกอบคือ ผู้ให้บริการ สารสนเทศ ห้องสมุดผู้ให้ยืม การติดต่อสื่อสาร และระเบียบในการปฏิบัติ ลักษณะการให้บริการมี 2 ลักษณะคือ 1) การขอยืม ประกอบด้วย ขอยืมฉบับจริง และขอทำสำเนา 2) การให้ยืม ประกอบด้วย การให้ยืมฉบับจริงและการทำสำเนา การติดต่อกับห้องสมุดผู้ให้ยืมจะติดต่อทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ การสื่อสารจะใช้การสื่อสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) โทรศัพท์ จดหมายไปรษณีย์ด่วนพิเศษ และจดหมายไปรษณีย์ ตามความเหมาะสม

ปัญหาการบริการยืมระหว่างห้องสมุด

ปัจจุบันการบริการยืมระหว่างห้องสมุดใช้ระเบียบว่าด้วยการขอกู้ยืมการบริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นส่วนกลางแล้ว แต่ระบบการยืมระหว่างห้องสมุดก็ยังประสบปัญหาอยู่ จากการศึกษารายงานวิจัยสามารถสรุปปัญหาออกเป็นดังนี้ (พรทิพย์ เอื้ออภัยกุล, 2535; กุศล นาคะชาติ และรวีวรรณ จำพล, 2536; รัชนิกร จินตวงศ์, 2537; ชารินี เชาวศิลป์, 2539; นาธิกา เดิดขุนทด, 2540; สุกัญญา ชีรพงศ์ภักดี, 2541; Roberts, 1992, p. 31; วันเพ็ญ ดันจันทรกุล, 2544; รุ่งนภา สาเสน, 2545)

1. การได้รับสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ทันความต้องการ เป็นปัญหามากสำหรับการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด การได้รับเอกสารช้าไม่ทันการเนื่องจากห้องสมุดที่ให้บริการมีภาระงานมากและต้องให้บริการห้องสมุดอื่น ๆ ด้วย เอกสารที่ต้องการไม่มีให้บริการ ห้องสมุดผู้ให้ยืมงดบอกรับวารสารหรือเอกสารรายการนั้น ๆ แล้ว หรืออาจเนื่องจากระบบโทรศัพท์และไปรษณีย์ล่าช้า

2. ค่าใช้จ่ายในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ห้องสมุดแต่ละแห่งภายในประเทศไทยมีการคิดค่าใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแตกต่างกันออกไป บางห้องสมุดคิดค่าบริการสูงซึ่งเป็นสาเหตุจากปัจจัยที่แตกต่างกันหลายประการทำให้การคิดค่าบริการไม่เป็นมาตรฐาน เช่น ที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ของห้องสมุด งบประมาณการจัดหาทรัพยากร ราคาทรัพยากร ค่าขนส่ง ขนาดของห้องสมุด เป็นต้น

3. คู่มือค้นข้อมูลและอุปกรณ์เสริมการค้นคืนเอกสาร เช่น จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการไม่เพียงพอกับความต้องการและมีปัญหาในการติดต่อที่ล่าช้า เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายมีสมรรถภาพต่ำ หรืออาจเกิดจากมีผู้เข้าใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลในเวลาเดียวกันเป็นจำนวนมาก

4. จดหมายราชการต้องผ่านกระบวนการทางสารบรรณ ทำให้ยุ่งยากและเสียเวลา ปัจจุบันบรรณารักษ์ยืมระหว่างห้องสมุดเลือกใช้บริการติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แทน

5. ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจระเบียบการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

6. ผู้ใช้บริการค้นไม่พบรายการ (Entries) ที่มีอยู่ในรายการบรรณานุกรมของห้องสมุดแบบออนไลน์ (Web OPAC) เนื่องจากมีความผิดพลาดในการสืบค้นของผู้ใช้บริการ

7. ปัญหาการไม่สามารถยืมเอกสารฉบับจริงได้ เนื่องจากหลายๆ สาเหตุ เช่น ระเบียบการให้ยืมของแต่ละสถาบัน เอกสารบางรายการเป็นเอกสารหายากหรือมีเอกสารเพียงฉบับเดียว กรณีดังกล่าวห้องสมุดเจ้าของเอกสารมักปฏิเสธการให้ยืมฉบับจริง การสำเนาเอกสารที่ต้องการบางหน้าไม่สามารถกระทำได้หากผู้ใช้บริการไม่ได้ดูจากฉบับจริง ทำให้ต้องขอสำเนาทั้งเล่ม ทำให้เกิดการใช้อีกสาร ไม่คุ้มค่ากับราคาของผู้ขอใช้บริการจ่ายจริง รวมทั้งก่อปัญหาสำหรับผู้ให้บริการที่ต้องการรายละเอียดข้อมูลรูปภาพในเอกสารที่เป็นรูปภาพจริงอย่างชัดเจน เช่น สาขาวิชาทางวิทยาศาสตร์การแพทย์ สาขาวิชาศิลปกรรม เป็นต้น

8. ปัญหาการสูญหายของเอกสารทั้งการสูญหายของเอกสารในห้องสมุดเจ้าของเอกสาร และการสูญหายระหว่างการส่งเอกสารซึ่งอาจเกิดจากการส่งผิดพลาดหรือปัญหาอื่น ๆ ทำให้การขอใช้บริการไม่สมบูรณ์

9. การรวบรวมบรรณานุกรมไม่ครอบคลุมทุกแหล่งข้อมูล กล่าวคือ การจัดทำบรรณานุกรมในประเทศไม่สามารถจัดรวบรวมทุกแหล่งข้อมูลได้ เนื่องจากความร่วมมือระหว่างห้องสมุดยังไม่ครอบคลุม เช่น ไม่มีรายการวารสารในสถาบันการศึกษาเอกชน สถาบันราชภัฏบางแห่ง หรือห้องสมุดระดับอุดมศึกษาอื่น ๆ ใน Union List of Serials in Thailand หรือในโครงการจัดทำ Journal Link ทำให้โอกาสในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้บริการไม่ทั่วถึงและครอบคลุมทั้งหมด

10. ห้องสมุดบางแห่งกำหนดให้ขอยืมสารสนเทศได้เฉพาะในเวลาราชการ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกและได้รับเอกสารล่าช้า

11. บุคลากรปฏิบัติงานยืมระหว่างห้องสมุด มีหน้าที่อื่นนอกจากการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดทำให้การดำเนินการให้บริการล่าช้า

สรุปได้ว่า ปัญหาการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ หลายประการ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาที่เกิดจากห้องสมุดผู้ให้บริการ การสืบค้นข้อมูล กฎระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุด และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ ปัญหาเหล่านี้ล้วนเป็นสาเหตุให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเกิดความล่าช้าและขาดประสิทธิภาพ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้

ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลให้ งานสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผลจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคลในทางที่พึงประสงค์ซึ่งมีผู้ให้ความหมาย ความพึงพอใจไว้ดังนี้

วุฒิชัย จานงค์ (2525, หน้า 2) กล่าวว่า ให้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เต็มใจและพร้อมใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นจากแรงจูงใจหรือสิ่งจูงใจ

กิตติมา ปรีดีดิลก (2529, หน้า 321-322) กล่าวว่า ให้ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และการได้รับการตอบสนองความต้องการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2530, หน้า 389) กล่าวว่า ให้ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

แอปเปิล ไวท์ (Applewhite, 1965, p. 6) กล่าวว่า ให้ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความหมายรวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย ได้แก่ การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องานและมีความพึงพอใจกับงานที่ได้รับ

กู๊ด (Good, 1973, p. 320) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ให้ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ

โวลแมน (Wolman, 1973, p. 384) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ให้ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

ลักษณะความพึงพอใจของผู้ใช้ ลักษณะความพึงพอใจในการให้บริการนับว่ามีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไปดังนี้ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2538, หน้า 24-25)

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้เรียนรู้สิ่งที่ตนจะได้รับแตกต่างกันไป เช่นเดียวกันกับการที่บุคคล รับรู้หลายสิ่งหลายอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพ ของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการ ของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังจะก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและ พึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ จริงในสถานการณ์หนึ่ง การให้บริการก่อนที่ผู้ใช้จะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของ การบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจจะมีแหล่งอ้างอิงจากคุณค่าหรือทัศนคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการประกันบริการจาก โฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับ การให้บริการที่ได้รับในวงจรของการบริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ ู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะได้รับบริการ คือการคาดหวังในสิ่งที่คิดไว้ควรจะได้รับ (Expectations) ซึ่งมีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการ ที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวังถือว่าเป็น การยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการ บริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ หรืออาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับว่าเป็น การยืนยันที่คาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นซึ่งชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่ พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะ ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่าง ถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้จะไม่ใช่ความรู้สึก ที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกในระดับมากหรือ

ในระดับน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ผู้ใช้จะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

องค์ประกอบของความพึงพอใจ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับความพึงพอใจในการบริการ ไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการบริการนั้น ๆ องค์ประกอบของความพึงพอใจประกอบด้วย 2 ประการ ดังนี้ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2538, หน้า 25-26)

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการให้บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการให้บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด
2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอของงานบริการในกระบวนการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิภณการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบ ต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการ เกี่ยวกับการให้บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นไปในแนวทางตรงกันข้าม หากการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการและการนำเสนอบริการนั้น ๆ ได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้ใช้บริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถเปลี่ยนแปลง เช่น ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกที่ดีมีความสุขของผู้ใช้บริการเมื่อได้รับบริการตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ และความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจ หรือรู้สึกประทับใจของผู้ใช้บริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

(จิตตินันท์ เศรษฐศิลป์, 2538, หน้า 27-28)

1. การบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้นได้เมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพ และการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการให้บริการ การให้ความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการ วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ผู้เข้ามาใช้บริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้

2. ราคาบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขึ้นอยู่กับราคาบริการที่ผู้ใช้บริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการด้วยความเต็มใจที่จะจ่ายในการใช้บริการ (Willingness to Pay) ทั้งนี้เจตนาของผู้ใช้บริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาจากบริการที่มีราคาสูงหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ผู้ใช้บางคนจะพิจารณาจากราคาบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้ใช้มีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้จึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการทางบวก ซึ่งหากตรงกับข่าวสารที่ได้รับก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้ใช้เป็นหลัก สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้เกิดความพึงพอใจได้เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ควรจะตระหนักถึงผู้ใช้เป็นสำคัญและจะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ผู้ใช้ต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ ผู้ใช้มักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสรร การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ ประสิทธิภาพของการจัดการการให้บริการส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างถูกต้องและมี

ประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุปปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เช่น การให้บริการ ราคา ค่าบริการ สถานที่ให้บริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมและกระบวนการในการให้บริการ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลต่อผู้ใช้ทั้งสิ้น ฉะนั้นผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ควรศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ให้ดี เพราะปัจจัยดังกล่าวจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการให้บริการได้

ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญต่อการพัฒนาห้องสมุด หากขาดข้อมูลที่เป็นจริงเกี่ยวกับผู้ใช้ การดำเนินงานและการพัฒนางานในห้องสมุดก็จะไม่มีประสิทธิภาพแต่อย่างใด การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีประโยชน์ ดังนี้ (ประยงค์ พัฒนกิจจำรูญ, 2541, หน้า 97)

1. ทำให้ได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ ในด้านการใช้ ความต้องการ พฤติกรรมการใช้ ความพึงพอใจของผู้ใช้ ตลอดจนอุปสรรคในการใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ
2. ทำให้มีข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำนโยบายการพัฒนาการบริการสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการ และความเหมาะสมกับผู้ใช้ของห้องสมุดต่อไป

การศึกษความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้นว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อห้องสมุด เนื่องจากผู้ใช้ห้องสมุดเป็นผู้ที่รับบริการโดยตรง จึงควรเป็นผู้ประเมินคุณภาพของงานบริการของห้องสมุดได้เป็นอย่างดี ความพึงพอใจของผู้ใช้จะเป็นการวัดระดับการใช้ของผู้ใช้แต่ละคนได้ ซึ่งอาจมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจก็ได้ บ่งบอกถึงภาพลักษณ์ของห้องสมุด ในความคิดของผู้ใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการห้องสมุดให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการเพิ่มมากขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยืมระหว่างห้องสมุดมีดังนี้

อุไร วุฒิกัยการ (2528) ศึกษานโยบายวิธีดำเนินการและปัญหาในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานโยบายต่างๆ เกี่ยวกับบริการยืมระหว่างห้องสมุด วิธีการดำเนินการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การให้บริการ ตลอดจนวิเคราะห์ปัญหาในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสาร การสัมภาษณ์บรรณารักษ์ และนักวิชาการ ทัศนศึกษา จำนวน 19 คน จากห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร รวม 10 แห่ง

ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกือบทุกแห่งมีนโยบายในการยืมสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุดอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการเผยแพร่ไปยังกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานโยบายที่กำหนดเกี่ยวข้องกับประเภทวัสดุ ระยะเวลาที่ให้ยืม รายชื่อบรรณารักษ์ที่รับผิดชอบ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อ นโยบายที่คล้ายคลึงกันได้แก่ วัตถุประสงค์ ขอบเขตการให้บริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ ประเภทของห้องสมุดที่ติดต่อ ลักษณะของการยืมการคิดค่าบริการ บทบังคับเมื่อมีการละเมิดกฎ ส่วนนโยบายที่มีความแตกต่างกันคือ จำนวนของสิ่งพิมพ์ที่ให้ยืม ประเภทของวัสดุที่สนวัสดุที่ให้ยืม ระยะเวลาในการยืมวัสดุที่สนวัสดุ ด้านวิธีดำเนินการพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีวิธีการดำเนินการที่คล้ายคลึงกัน ด้านปัญหา พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ขาดแคลนงบประมาณในการดำเนินงาน ขาดแคลนบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ การกำหนดนโยบายบางประการในการยืมระหว่างห้องสมุดที่แตกต่างกัน การขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน คู่มือตรวจสอบทางบรรณานุกรมไม่มีประสิทธิภาพ ระบบสื่อสารทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ล่าช้า การใช้แบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุดไม่ถูกวิธี และปัญหาการติดตามทวงถาม ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะที่สำคัญคือ ควรมีการจัดทำคู่มือบรรณานุกรม นโยบายการยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างๆ ควรแก้ไขปรับปรุงการจัดทำ"บรรณานุกรมหนังสือในห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย" ให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ศิริพร สุวรรณะ (2534) ศึกษาความต้องการใช้เอกสารจากคำขอรับบริการยืมระหว่างห้องสมุดของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ระหว่าง พ.ศ. 2528-2532 ข้อมูลที่นำมาศึกษาเป็นข้อมูลของการขอรับบริการยืมระหว่างห้องสมุด จากห้องสมุดอื่นที่เป็นฉบับจริงในช่วงระยะเวลา 5 ปี ศึกษาเฉพาะการขอรับบริการจากสมาชิกภายในสถาบัน โดยผู้วิจัยถือว่าคำขอที่เกิดขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดหาหรือพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า ในช่วงที่ศึกษามีผู้ขอรับบริการ 670 ราย ขอให้ยืมเอกสารทั้งสิ้น 1,273 รายการ ผู้ขอรับบริการเกือบทั้งหมดเป็นนักศึกษา (ร้อยละ 97.76) มารับบริการด้วยการติดต่อด้วยตนเอง ประเภทของเอกสารที่ขอยืมมากที่สุด คือ หนังสือตำรา (ร้อยละ 45.64) ภาษาของเอกสารที่ขอยืม ผู้ใช้บริการทุกคณะมีความต้องการใช้เอกสารภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษ สาขาวิชาที่ผู้ให้บริการต้องการมากที่สุด คือ สาขาการพัฒน (ร้อยละ 53.92) รองลงไปคือ สาขาการบริหาร (ร้อยละ 24.67) แหล่งที่ไปขอยืมเอกสารมากที่สุดได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 57.27) รองลงไปได้แก่ หน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน รัฐวิสาหกิจ และองค์กรระหว่างประเทศตามลำดับ โดยยืมที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมากที่สุด

กุศล นาคะชาติ และรวีวรรณ จำพล (2536) ได้วิเคราะห์แบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุดของฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย

สงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี โดยศึกษาข้อมูลจากแบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุดของหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี ระหว่าง พ.ศ. 2530-2534 จำนวน 399 ใบ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คือ อาจารย์ (ร้อยละ 46.87) ห้องสมุดที่ได้รับการติดต่อขอยืมมากที่สุดคือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสิ่งพิมพ์ที่ต้องการมากที่สุดคือ วารสารภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 36.34) เป็นสิ่งพิมพ์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ระหว่าง พ.ศ. 2525-2529 การติดต่อใช้ระยะเวลา 15-30 วัน จึงจะได้รับสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ สาขาวิชาของสิ่งพิมพ์ที่ต้องการมากที่สุด ได้แก่ สาขาการศึกษา การติดต่อส่วนใหญ่จะได้สิ่งพิมพ์ที่ต้องการ โดยมักจะได้รับในลักษณะการถ่ายสำเนาเอกสาร

ธวัชกร จินตวงศ์ (2537) วิเคราะห์บริการยืมระหว่างห้องสมุด ฝ่ายหอสมุด คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ปี 2536 โดยใช้ข้อมูลจากแบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุดในปี 2536 จำนวน 1,758 รายการ ผลการวิเคราะห์พบว่า หอสมุดคุณหญิงหลงฯ ทำหน้าที่เป็นผู้ยืมมากกว่าผู้ให้ยืม โดยขอยืมกับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในภาคกลางมากที่สุด กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คือ นักศึกษาปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ ธุรกิจการยืมและให้ยืมมีจำนวนสูงสุดในเดือน กรกฎาคมและสิงหาคม ตามลำดับ เอกสารสิ่งพิมพ์หลักในธุรกิจการยืมและให้ยืม คือ วารสารภาษาอังกฤษ สาขาวิชาเคมี เป็นสิ่งพิมพ์อายุ 1-5 ปี มากที่สุด ชื่อวารสารที่มีการให้ยืมและการยืมด้วยความถี่สูงสุดคือ *Analytica Acta* และ *Journal of Lipid Research* ผู้ใช้บริการต้องการเอกสารในรูปการทำสำเนามากที่สุด ในการติดต่อกับห้องสมุดอื่นใช้ระบบไปรษณีย์ธรรมดาในการส่งมากที่สุด โดยระยะเวลาในการดำเนินงานบริการจำนวน 19-23 วัน ส่วนใหญ่ได้รับผลสำเร็จในการได้รับเอกสาร(ร้อยละ 67.44)

ธีรารักษ์ มณีข้อย (2538) ศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของนิสิตมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา จำนวน 170 คน ที่มาใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ 7 แห่ง ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วิทยาเขตท่าพระจันทร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการวิจัยพบว่า 1) นิสิตที่ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา สิ่งพิมพ์ที่ขอยืมมากที่สุดคือ วิทยานิพนธ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการทำวิจัย สาเหตุที่ไม่ใช้บริการเพราะไม่มีสิ่งพิมพ์ที่ต้องการในห้องสมุดของตน นิสิตส่วนใหญ่ใช้บริการโดยไปขอยืมด้วยตนเองมากที่สุด 2) นิสิตที่ใช้บริการมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในสถาบันที่ตนสังกัดและสถาบันอื่นที่ไม่ไปขอใช้บริการในระดับปานกลาง ปัญหาสำคัญที่พบคือ

การไม่สามารถไปใช้บริการดังกล่าวในช่วงนอกเวลาราชการได้ ปัญหาเกี่ยวกับกฎระเบียบเป็น
ปัญหาระดับปานกลาง ประเด็นที่เป็นปัญหามากที่สุดคือ จำนวนสิ่งพิมพ์ที่กำหนดให้ยืม 3 เล่ม/ คน
น้อยเกินไป นอกจากนี้ยังต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงหรือจัดบริการเพิ่มเติมเกี่ยวกับการ
ให้บริการในสถาบันที่ตนศึกษาอยู่และในสถาบันอื่น รวมทั้งเรื่องระเบียบการยืมในระดับมาก
สำหรับในห้องสมุดของตน นิสดต้องการให้มีรายชื่อสิ่งพิมพ์ของแต่ละสถาบันไว้ใช้ตรวจสอบ
สิ่งพิมพ์ในระดับมากที่สุด ส่วนห้องสมุดของสถาบันอื่น นิสดต้องการยืมสิ่งพิมพ์ช่วงนอกเวลา
ราชการได้ในระดับมาก และต้องการยืมสิ่งพิมพ์ได้มากกว่า 3 เล่ม/ คน ในระดับมากเช่นกัน

นายกา เดชขุนทด (2540) ได้ประเมินสภาพและปัญหาการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด
ของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา
สภาพทั่วไป วัตถุประสงค์ ปัญหาและความต้องการบริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการ
หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการยืม
ระหว่างห้องสมุดของหอสมุดกลาง 136 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูล
ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการแตกต่างกันโดย
พบว่า อาจารย์ใช้บริการนี้เพื่อใช้ประกอบการทำงานวิชาชีพหรือการสอน (ร้อยละ 33.33)
ข้าราชการใช้บริการเพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ (ร้อยละ 60) นักศึกษาปริญญาตรี ใช้บริการเพื่อ
การศึกษาสัมมนามากที่สุด (ร้อยละ 68.75) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ใช้บริการเพื่อทำวิจัย/
วิทยานิพนธ์มากที่สุด (ร้อยละ 76.27) ด้านสภาพการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่
ได้รับเอกสารที่ขอยืมภายใน 8-15 วัน และอ่านทันทีที่ได้รับมากที่สุด ในด้านความถี่ในการใช้
บริการพบว่า ในช่วงระยะเวลา 3 เดือน (1 มิถุนายน - 31 สิงหาคม 2540) ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการ
1-3 ครั้งมากที่สุด และผู้ใช้ได้รับวัสดุฉบับจริงหรือสำเนาเอกสารที่ขอยืมมากกว่าร้อยละ 75 ส่วน
ด้านปัญหาในการใช้บริการพบว่า ผู้ใช้ประสบปัญหาด้านต่างๆ ในระดับปานกลางคือ การได้รับ
เอกสารที่ต้องการช้าไม่ทันการ ค่าใช้จ่ายแพงไป ห้องสมุดไม่มีเครื่องมือเพียงพอที่จะใช้
ตรวจสอบหนังสือ/ บทความที่ต้องการและผู้ใช้ยังไม่เข้าใจในกฎระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุด
ในด้านความคิดเห็นของผู้ใช้ พบว่า ผู้ใช้ได้รับความพอใจและประเมินผลบริการอยู่ในขั้นดีและ
มีข้อเสนอแนะให้ห้องสมุดปรับปรุงบริการ โดยจัดหาตู้มือที่ทันสมัยเพียงพอและปรับปรุงระยะเวลา
การได้รับเอกสารให้เร็วขึ้น

สุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี (2541) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษามาใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดโดยเฉลี่ยประมาณ 1-5 รายการต่อภาคการศึกษาโดย
ขอเอกสารไปยังห้องสมุดมหาวิทยาลัยในส่วนกลางมากที่สุด รูปแบบเอกสารที่ขอส่วนใหญ่อยู่ใน

รูปการถ่ายสำเนาเอกสารจากวารสาร วิทยานิพนธ์-ถ่ายเอกสาร หนังสือ-ถ่ายเอกสาร เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบแหล่งที่มีเอกสารมากที่สุดคือ Union List of Serials in Thailand การส่งคำขอทางไปรษณีย์ค่อนข้างพิเศษมากที่สุดและรับเอกสารทางไปรษณีย์ค่อนข้างพิเศษมากที่สุดเช่นกัน ระยะเวลาในการได้รับเอกสารสูงสุดคือ 1-2 สัปดาห์ โดยได้รับแจ้งผลการให้บริการจากเจ้าหน้าที่โทรศัพท์แจ้งให้ทราบมากที่สุด รองลงมาคือ มาติดต่อสอบถามด้วยตนเอง และโทรศัพท์มาสอบถามเจ้าหน้าที่ในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด เครื่องมือที่ใช้ตรวจสอบ จำนวนเงินค่ามัดจำ วิธีการส่งคำขอใช้บริการ ราคาเอกสาร ค่าส่ง คุณภาพของเอกสารที่ได้รับ การแจ้งผลการให้บริการ ความสะดวกในการใช้บริการ และผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในเรื่องระยะเวลาได้รับเอกสาร ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการส่วนใหญ่พบว่า ประสบปัญหาระดับปานกลางในเรื่องเครื่องมือที่ใช้ตรวจสอบแหล่งสารสนเทศ ระเบียบการให้บริการของห้องสมุด ระยะเวลาที่ใช้บริการ ราคาเอกสาร และประสบปัญหาระดับน้อยในด้านการแจ้งผลการให้บริการ คุณภาพของเอกสารที่ได้รับและการให้บริการของผู้ให้บริการ

มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ (2543) ได้ศึกษาเรื่องการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ศึกษาจากแบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุดของงานบริการยืมระหว่างห้องสมุด ปี 2543-2540 จำนวน 1,445 รายการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ เมื่อจำแนกตามภาควิชา นิสิตที่สังกัดภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ใช้บริการสูงเป็นอันดับหนึ่ง โดยขอเอกสารไปยังห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนกลางมากที่สุด เอกสารที่ขอยืมมากที่สุดคือ วิทยานิพนธ์ ภาษาที่ต้องการมากที่สุดคือ ภาษาไทย สิ่งพิมพ์ที่ต้องการใช้ส่วนใหญ่จัดพิมพ์ในปีล่าสุด และส่วนใหญ่ขอถ่ายสำเนาเอกสาร เอกสารที่ขอยืมส่วนใหญ่ได้รับตามความต้องการ

อุบลรัตน์ ยี่รงค์ (2544) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการยืมระหว่างห้องสมุด มหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่าสภาพการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ประเภทเอกสารที่ขอยืม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ขอยืมหนังสือทั่วไป รองลงมาคือ วารสาร รูปแบบของเอกสารที่ขอยืมคือ การขอถ่ายสำเนาเอกสารมากกว่าขอยืมฉบับจริง ความถี่ในการขอใช้บริการ ไม่น่าพอใจ และขอใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง การคิดค่าบริการยืมระหว่างห้องสมุด ในส่วนของการดำเนินการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการคิดดำเนินการยืมระหว่างห้องสมุด เพราะเป็นส่วนช่วยให้การบริการมีความสะดวก คล่องตัว และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อห้องสมุดดำเนินการขอยืมให้ ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายในการติดต่อ เช่น ทางไปรษณีย์ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ทางโทรสาร ทางโทรศัพท์

เป็นต้น ผู้ใช้ส่วนใหญ่จึงคิดว่าตนเองควรเป็นผู้รับผิดชอบค่าดำเนินการการยืมระหว่างห้องสมุด ส่วนการคิดค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับการคิดค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด โดยมีเหตุผลคือ ผู้ใช้เสียค่าบำรุงห้องสมุดแล้ว ส่วนการเก็บค่ามัดจำการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเก็บค่ามัดจำการยืมระหว่างห้องสมุด เพราะเป็นหลักประกันในกรณีที่ผู้ใช้ไม่มารับเอกสาร ส่วนการกำหนดอัตราค่ามัดจำผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับห้องสมุดที่เป็นผู้กำหนดอัตราค่ามัดจำ เพราะเอกสารมีจำนวนหน้าแตกต่างกัน และช่องทางการขอใช้บริการไม่เหมือนกัน เช่น บางคนขอใช้ทางไปรษณีย์ธรรมดา บางคนขอใช้ทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ในด้านความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการคาดหวังในเรื่องห้องสมุดควรมีเครื่องมือที่ทันสมัยใช้ในการตรวจสอบระบบบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดอื่น ๆ เช่น ระบบสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์ออนไลน์ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ห้องสมุดควรมีเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด และบรรณารักษ์ควรเร่งรีบดำเนินการส่งคำขอยืมโดยเร็วที่สุดทั้งในส่วนของการส่งคำขอหรือการส่งเอกสารเมื่อได้รับคำขอยืมอยู่ในระดับมากที่สุด

รุ่งนภา สาแสน (2545) ศึกษาเรื่อง สภาพและปัญหาการดำเนินงานบริการยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า สภาพการดำเนินงานบริการยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบ พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่จัดบริการยืมระหว่างห้องสมุดอยู่ในฝ่ายบริการสารสนเทศ ด้านบุคลากรและหน้าที่รับผิดชอบ พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ จัดให้มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการยืมระหว่างห้องสมุด ตำแหน่งบรรณารักษ์แห่งละ 1 คน และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแห่งละ 1 คน มีบุคลากรเพียงพอต่อปริมาณงานบริการยืมระหว่างห้องสมุด ด้านเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูล พบว่า ห้องสมุดมีเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลของวัสดุสารสนเทศ ได้แก่ การใช้อินเทอร์เน็ตในการเข้าถึงข้อมูล (ร้อยละ 96.3) โอแพคและเครือข่ายวารสาร (ร้อยละ 91.4) สหราชอาณาจักรวารสารในประเทศไทย (ร้อยละ 88.9) เว็บโอแพคและฐานข้อมูลออนไลน์ (ร้อยละ 82.7) บริการเทลเน็ต (ร้อยละ 72.8) คู่มือรวบรวมรายชื่อวารสารวิทยาศาสตร์ในประเทศไทย (ร้อยละ 60.5) รวมบทความของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ (ร้อยละ 55.6) และเครื่องมือในการเข้าถึงอื่น ๆ (ร้อยละ 7.4) ด้านนโยบายและระเบียบการยืม พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีนโยบายและระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุดสอดคล้องกับการปฏิบัติงานบริการยืมระหว่างห้องสมุดทุกเรื่อง ได้แก่ สารสนเทศที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการยืมระหว่างห้องสมุดคือ วารสารและวิทยานิพนธ์ รูปแบบของทรัพยากรที่นิยมใช้บริการระหว่างห้องสมุดคือ การถ่ายสำเนา การคิดราคาค่าบริการมีราคาที่เหมาะสม และคิดราคาค่าบริการจัดส่งสารสนเทศมีราคาเหมาะสม ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

ตั้งแต่ผู้ให้บริการแจ้งความจำนงจนได้รับสารสนเทศ 7-14 วัน ด้านการสื่อสาร พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่เลือกให้การจัดส่งสารสนเทศทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ รองลงมาคือทางไปรษณีย์ธรรมดา เครื่องมือและอุปกรณ์ใช้ในบริการยืมระหว่างห้องสมุด ได้แก่ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรสาร และเครื่องสแกนเนอร์ ห้องสมุดส่วนใหญ่มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และได้นำเอาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการบริการยืมระหว่างห้องสมุด แต่ไม่มีโปรแกรมสำเร็จรูปในการจัดส่งสารสนเทศใช้ในการบริการยืมระหว่างห้องสมุด ด้านผู้ให้บริการ พบว่า มีกลุ่มผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นอาจารย์และนิสิตระดับปริญญาโท ส่วนปัญหาการดำเนินงานบริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีดังนี้ ด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบ การกำหนดหน้าที่ของบุคลากรในหน่วยงานขาดความคล่องตัว ด้านบุคลากรและหน้าที่รับผิดชอบ บุคลากรมีหน้าที่อื่นนอกเหนือจากการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ด้านเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูล เครื่องมือสำนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการและเครื่องมือในการเก็บข้อมูลหรือสร้างฐานข้อมูลมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ด้านนโยบายและระเบียบการยืม มีปัญหาเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การคิดค่าบริการถ่ายเอกสารราคาแพงเกินไป การกำหนดประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ยืมต่างกัน ความเคร่งครัดต่อระเบียบในการยืมระหว่างห้องสมุดแต่ละแห่งไม่เท่าเทียมกัน การขอยืมสารสนเทศยืมได้เฉพาะในเวลาราชการ และการจัดทำนโยบายการยืมระหว่างห้องสมุดไม่ชัดเจน ด้านการติดต่อสื่อสาร มีปัญหาเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความล่าช้าในการได้รับสารสนเทศ ตัวหนังสือที่ส่งทางโทรสารหมึกจางอ่านยาก ด้านผู้ให้บริการห้องสมุด มีปัญหาเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ให้บริการไม่เข้าใจขั้นตอนการยืมระหว่างห้องสมุด ผู้ให้บริการให้ข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และสถานที่ติดต่อผิด และผู้ให้บริการมาติดต่อรับเอกสารช้า

จรรยาภรณ์ นารี และมาธูร ศาสตราวาทิต (2548) ศึกษาเรื่อง วิเคราะห์การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ระยะเวลาที่ได้รับเอกสาร 7-14 วัน ช่องทางการได้รับเอกสารผู้ให้บริการให้ช่องทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ และประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ผู้ให้บริการต้องการมากที่สุดคือ บทความจากวารสาร

ศุภชัย อนุวัชพงศ์, ฉวีวรรณ วันสาสึบ และสุดาวดี ศรีสุดดา (2549) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา รองลงมาคือ อาจารย์ และข้าราชการ สังกัดคณะพยาบาลและคณะสาธารณสุขศาสตร์ ส่วนประเภทของเอกสารสิ่งพิมพ์ที่ผู้ให้บริการต้องการมากที่สุดคือ บทความวารสาร (ร้อยละ 61.66) รองลงมา

คือ วิทยานิพนธ์ (ร้อยละ 32.09) และหนังสือทั่วไป (ร้อยละ 3.94) ส่วนรูปแบบเอกสารที่ผู้ให้บริการขอคือการถ่ายสำเนาเอกสาร (ร้อยละ 99.67) ส่วนช่องทางการได้รับเอกสาร ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ใช้ช่องทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (ร้อยละ 56.41) รองลงมาคือ ไปรษณีย์ธรรมดา (ร้อยละ 43.26) และถ่ายโอนไฟล์ข้อมูลทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 0.33) ส่วนระยะเวลาที่ได้รับเอกสารประมาณ 7-14 วัน รองลงมาคือ 15-30 วัน

2. งานวิจัยในต่างประเทศ จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการยืมระหว่างห้องสมุดในต่างประเทศมีดังนี้

อเลมมา และอันทิว (Alemna & Antwi, 1990) ได้ศึกษาถึงความร่วมมือของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกานา ประเทศกานา ซึ่งเน้นในเรื่องบริการยืมระหว่างห้องสมุด การถ่ายสำเนาเอกสารและการแลกเปลี่ยนวัสดุ ตลอดจนปัญหาที่เกี่ยวกับความร่วมมือ วัตถุประสงค์เพื่อที่จะสำรวจข้อมูลในด้านต่าง ๆ เช่น ประเภทของกิจกรรมความร่วมมือที่ห้องสมุดเข้าไปเกี่ยวข้องในปัจจุบัน ความร่วมมือด้านใดที่จะดำเนินการในอนาคต และปัญหาที่พบในกิจกรรมความร่วมมือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือห้องสมุดมหาวิทยาลัย 3 แห่ง ผลการวิจัยพบว่าบริการยืมระหว่างห้องสมุดเป็นรูปแบบที่นิยมที่สุดของความร่วมมือในห้องสมุด และทำให้มีการใช้วัสดุอย่างมากเป็นประโยชน์ต่อห้องสมุดอื่น การบริการถ่ายสำเนาเอกสารมีความจำเป็น โดยเฉพาะในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนการบริการทางบรรณานุกรม จากการสำรวจพบว่ามีบริการด้านนี้น้อยมาก คือไม่มีการทำรายการวารสาร เครื่องมือทางบรรณานุกรมไม่ดีและยังพบปัญหาของความร่วมมือระหว่างห้องสมุดเกี่ยวกับบัตรรายการในเรื่องของการให้หัวเรื่องไม่ตรงกัน ดังนั้น ในการที่จะใช้ข้อมูลร่วมกัน โดยดูจากบัตรรายการนั้นไม่สามารถกระทำได้ เพราะบัตรรายการไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นยังพบปัญหาเรื่องจำนวนบรรณารักษ์ไม่เพียงพอและขาดประสิทธิภาพ ไม่มีความรู้ทางด้านวิชาการดีพอ ความไม่ทันสมัยของทรัพยากรทำให้มีปัญหาในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ตลอดจนเครื่องถ่ายสำเนาเลียบ่อยเป็นอุปสรรคต่อกิจกรรมความร่วมมือ

ซิดดิกี (Siddiqui, 1990) ได้วิจัยเกี่ยวกับสถิติการยืมระหว่างห้องสมุดจากเอกสารการขอทำสำเนาเอกสารผ่านการยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศซาอุดีอาระเบีย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการชี้ให้เห็นว่าสถิติการยืมระหว่างห้องสมุดนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้มองเห็นถึงประสิทธิภาพของการให้บริการทั้งยังเป็นแนวทางที่จำเป็นในการพัฒนางานบริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ เช่น การพัฒนาทรัพยากร ซึ่งบันทึกของการยืมระหว่างห้องสมุดสามารถนำไปใช้ประเมินความคืบหน้าของสาขาวิชาต่าง ๆ ของทรัพยากรในห้องสมุดได้ ในเรื่องการสอนการใช้ห้องสมุด สถิติการยืมระหว่างห้องสมุดที่วิเคราะห์แล้ว จะแสดงให้เห็นว่ามีภาควิชาใดในมหาวิทยาลัยที่ไม่ใช้บริการของห้องสมุดให้เกิดประโยชน์ และข้อมูลจากการยืมระหว่างห้องสมุดจะชี้ให้เห็นว่า

ภาควิชาโคม่าใช้ห้องสมุดมากที่สุด หรือหน่วยงานใดที่ให้บริการยืมเอกสารได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้ง ข้อมูลของสถิติบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่เก็บไว้นั้นจะเป็นการแสดงแนวโน้มในการวางแผน และการจัดสรรงบประมาณด้วย ผู้วิจัยได้รวบรวมสถิติงานบริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยเก็บข้อมูล จากเอกสารการขอรับบริการ ที่ให้บริการระหว่าง 1 เมษายน 1985 ถึง 31 มีนาคม 1986 ผลการวิจัย พบว่า ในการรวบรวมสถิตินั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจเพราะยังไม่เคยมีการรวบรวมสถิติบริการยืม ระหว่างห้องสมุดมาก่อน และจากการวิเคราะห์ผลด้านต่าง ๆ พบว่าสถิติการใช้บริการยืมระหว่าง ห้องสมุด พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาใช้บริการมากที่สุด ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการที่ ผู้ใช้ได้รับเอกสารคือ ภายในระยะเวลา 1 เดือน เนื่องมาจากระยะทางระหว่างประเทศซาอุดีอาระเบีย มีแหล่งข้อมูลอยู่ห่างไกล ส่วนวารสารจะมีผู้ขอใช้บริการมากจากรายชื่อวารสาร 73 รายการ มีผู้ขอ ใช้ 3 รายขึ้นไป ขณะที่วารสารอีก 10 ชื่อ มีผู้ขอใช้บริการตั้งแต่ 4 รายการขึ้นไป ซึ่งผลการวิจัยนี้ สามารถส่งไปที่งานพัฒนาทรัพยากร เพื่อแนะนำวารสารเหล่านี้ควรจะได้พิจารณาเป็นอันดับแรก ในการบอกรับเพราะเป็นวารสารที่มีผู้ต้องการใช้มากที่สุด จากการอภิปรายผลผู้วิจัยได้ให้ข้อสังเกต ว่าจำนวนการร้องขอรับบริการยืมระหว่างห้องสมุดทวีขึ้นตามจำนวนนักศึกษาในแต่ละปี ซึ่งแสดง ให้เห็นว่าจะต้องมีการให้งบประมาณและอัตราค่าจ้างแก่ห้องสมุดอย่างเพียงพอในการจัดเตรียมการ ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในแต่ละปีอีกด้วย

เพอร์ราลท์ และอาร์ซีนอล (Perrault & Arseneau, 1992) ได้สำรวจความพึงพอใจของ ผู้ใช้ที่มีต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมิดเดิลตัน มหาวิทยาลัยแห่งรัฐหลุยส์เซียนา (Middleton Library of Louisiana State University) ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อศึกษาความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยผู้วิจัยได้ศึกษาจากกลุ่มใช้บริการ ยืมระหว่างห้องสมุดที่มาใช้บริการในระยะเวลา 6 เดือน จำนวน 724 คน และคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง มาศึกษาเพียงร้อยละ 20 ของผู้ใช้บริการทั้งหมด ได้จำนวน 152 คน และแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอาจารย์ จำนวน 68 คน และกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 84 คน การสำรวจได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งในจำนวน แบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด จำนวน 152 ชุด ได้รับกลับคืนมา จำนวน 106 ชุด ผลการวิจัยปรากฏ ว่า อาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดมากกว่า 1 ปี (ร้อยละ 59.57) และ ร้อยละ 65.30 เคยใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดที่วิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัยอื่น สำหรับกลุ่ม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่เคยใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดมากกว่า 1 ปี น้อยกว่ากลุ่มอาจารย์ โดยใช้บริการเพียงร้อยละ 37.77 ในจำนวนนี้เป็นนักศึกษาที่ใช้บริการใหม่ถึงร้อยละ 62.23 และ อีกร้อยละ 66.66 ไม่เคยใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดที่วิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัยอื่น เมื่อจำแนก ตามสาขาวิชาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีผู้ตอบจากสาขาวิชาวิทยาศาสตร์มากที่สุด

ร้อยละ 41.5 รองลงมาคือสาขาวิชาสังคมศาสตร์ ร้อยละ 31.46 และสาขาวิชามนุษยศาสตร์ น้อยที่สุด ร้อยละ 26.96 สำหรับคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการยืมระหว่าง ห้องสมุดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองกลุ่มได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นส่วน ใหญ่ (อาจารย์ ร้อยละ 42.85 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 44.44) เมื่อจำแนกตามสาขาวิชา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสามสาขาวิชาได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน (วิทยาศาสตร์ ร้อยละ 50 สังคมศาสตร์ ร้อยละ 46.4 และมนุษยศาสตร์ ร้อยละ 43.48) นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของ ห้องสมุดมิดเดิลตันมากกว่าบริการของห้องสมุดวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัยอื่น ผลการวิจัยที่ได้ นำไปใช้เป็นหลักฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ และยังใช้ เป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมิดเดิลตันด้วย นอกจากนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่นยังได้ใช้ประโยชน์ด้วยการนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการ ยืมระหว่างห้องสมุดของตน

ฮีเบิร์ต (Hebert, 1994) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุด ประชาชนขนาดใหญ่ จำนวน 38 แห่ง ในประเทศแคนาดา โดยใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน บริการยืมระหว่างห้องสมุดต่อธุรกรรมการยืมเป็นเครื่องชี้วัด ผลการวิจัย พบว่า ค่าขอยืมระหว่าง ห้องสมุดที่ประสบผลสำเร็จ โดยผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ต้องการมีร้อยละ 52 และห้องสมุดใช้เวลา ดำเนินการทุกขั้นตอนจนเสร็จสิ้นกระบวนการงานเฉลี่ย 38 วัน

ฟง (Fong, 1996) ศึกษาคุณค่าของการยืมระหว่างห้องสมุด: วิเคราะห์ความพึงพอใจ ของผู้ใช้ภาคีห้องสมุดเพื่อการวิจัยแห่งตะวันออกกลาง (Greater Midwest Research Libraries Consortium: GMRLC) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ความพึงพอใจในระดับสูง ด้านการให้บริการที่ดี ของบรรณารักษ์และบริการที่สะดวกและใช้ง่าย ส่วนความพึงพอใจที่อยู่ในระดับต่ำคือ ค่าใช้จ่าย ในการส่งเอกสารและค่าใช้จ่ายในการยืมตัวเล่ม ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของการบริการ

วิลเล่ย์ (Wiley, 2001) ได้ศึกษาการยืมระหว่างห้องสมุดในรัฐอิลลินอยส์ วัตถุประสงค์ ของการวิจัยเพื่อศึกษาการยืมและการให้ยืมบทความวารสารภายในรัฐ โดยใช้ฐานข้อมูล OCLC PILLR (Prism Inter Library Loan Reports) ผลการวิจัยพบว่า มีการยืมบทความวารสารมากกว่า 89,000 รายการในช่วงเวลาที่ทำวิจัย และบทความส่วนใหญ่มีให้บริการและให้ยืมภายใน รัฐอิลลินอยส์ นอกจากนี้ยังพบว่า ข่ายงานที่มีห้องสมุดสมาชิกที่หลากหลายมีส่วนสำคัญในการ ส่งเสริมบริการยืมระหว่างห้องสมุดอีกด้วย

กัวร์โร (Guerrero, 2003) ได้ศึกษาการยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศเม็กซิโก:

การแก้ปัญหาการดำเนินงาน ในการศึกษาเน้นการปรับปรุงในเรื่องระบบการคมนาคมและการสื่อสาร โดย Grupo Amigos และ The Transborder Library Forum (Foro) โดยที่ระบบดังกล่าวมีผลต่อการยืมระหว่างห้องสมุดนานาชาติ และร้องขอใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเปรียบเทียบสองระบบและนำเสนอแนวโน้มของการยืมระหว่างห้องสมุดในเม็กซิโกในอนาคต

ทอนน์ (Tonn, 2003) ได้ศึกษาฐานข้อมูล ILLiad: ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการยืมระหว่างห้องสมุด งานวิจัยนี้ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดเอลเลนเดอร์ เมโมเรียล (Ellender Memorial) ของมหาวิทยาลัยรัฐนิโคลล์ส (Nicholls State University) ประเทศสหรัฐอเมริกา ภายหลังจากนำโปรแกรม Interlibrary Loan Internet Accessible Database (ILLiad) มาใช้ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรม SPSS ผลการวิจัยพบว่า ร้อยละ 60 ของผู้ใช้บริการเป็นบุคลากรในแต่ละคณะที่ใช้โปรแกรมระบบการยืมระหว่างห้องสมุด (ILLiad) ดังกล่าวค้นหาข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการเขียนผลงานทางวิชาการ ส่วนนิสิตมีวัตถุประสงค์ในการทำงานวิจัยและทำวิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยนี้สรุปได้ว่าทั้งโปรแกรมระบบการยืมระหว่างห้องสมุด (ILLiad) และอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด และผู้ใช้มีความรู้ความสามารถทางคอมพิวเตอร์มากขึ้น อีกทั้งยังสามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี

ยู และไซริง (Yue & Syring, 2004) ได้ศึกษาการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์และผลกระทบต่อการใช้ยืมระหว่างห้องสมุด: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเนวาดา เรโน ผลการศึกษาพบว่า 1) วารสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นที่นิยมและมีการเพิ่มปริมาณของการใช้ในช่วงที่ทำวิจัย 2) ปริมาณของการจัดหาวารสารอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น 3) การยืมระหว่างห้องสมุดยังคงเป็นบริการที่ขาดไม่ได้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 4) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดหาและพัฒนาการบริการส่งเอกสารเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในบริบทของสังคมอิเล็กทรอนิกส์

สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจำแนกตามสภาพการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ปัญหาในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด และความต้องการบริการยืมระหว่างห้องสมุด ดังนี้

สภาพการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด จากการศึกษางานวิจัยของอเลมมา และอันทิว (Alemma & Antwi, 1990), ซิดดิกกี (Siddiqui, 1990), เพอร์ราลท์ และอาร์ซินอล (Perrault & Arseneau, 1992), ฮีเบิร์ต (Hebert, 1994), ศิริพร สุวรรณะ (2534), กุศล นาคะชาติ และ

รวีวรรณ จำพล (2536), รัชนิกร จินตวงศ์ (2537), ชีราภรณ์ มณีข้อย (2538), นาฬิกา เดิขุนทด (2540), สุกัญญา ชีรพงศ์ภักดี (2541), มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ (2543), และรุ่งนภา สาแสน (2545) พบว่า ผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และรูปแบบที่นิยมใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดคือ การถ่ายสำเนา ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการจนถึงผู้ให้บริการได้รับสารสนเทศ ภายในระยะเวลา 2-4 สัปดาห์ นอกจากนี้ มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ (2543) และชีราภรณ์ มณีข้อย (2538) พบว่า สิ่งพิมพ์ที่ผู้ให้บริการขอยืมมากที่สุดคือ วิทยานิพนธ์ ภาษาที่ต้องการคือ ภาษาไทย และวิธีการจัดส่งเอกสารผู้ให้บริการใช้การจัดส่งสารสนเทศทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) และไปรษณีย์ธรรมดา

ความพึงพอใจในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด จากการศึกษางานวิจัยเพอร์ราลท์ และอาร์เซนอล (Perrault & Arsenear, 1992) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ นาฬิกา เดิขุนทด (2540) พบว่า ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจและประเมินผลการบริการอยู่ในขั้นดี และสุกัญญา ชีรพงศ์ภักดี (2541) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยเฉพาะความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการและมีความพึงพอใจในเรื่องระยะเวลาได้รับเอกสารอยู่ในระดับปานกลาง

ปัญหาในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด จากการศึกษางานวิจัย อเลมมา และอันทิว (Alemma & Antwi, 1990) และอุไรวรรณ วุฒิกัยการ (2528) พบว่า ปัญหาของความร่วมมือระหว่างห้องสมุดเกี่ยวกับบัตรรายการในเรื่องของการให้หัวเรื่องไม่ตรงกันในการที่จะใช้ข้อมูลร่วมกัน โดยดูจากบัตรรายการไม่สามารถกระทำได้ เพราะบัตรรายการไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังพบปัญหาเรื่อง จำนวนบรรณารักษ์ไม่เพียงพอและขาดประสิทธิภาพ ไม่มีความรู้ทางด้านวิชาชีพดีพอ ความไม่ทันสมัยของทรัพยากรต่อความร่วมมือ ส่วนอุไรวรรณ วุฒิกัยการ (2528) พบว่า ปัญหาในเรื่องการบริการยืมระหว่างห้องสมุดคือ ห้องสมุดส่วนใหญ่ขาดแคลนงบประมาณในการดำเนินงาน การกำหนดนโยบายบางประการในการยืมระหว่างห้องสมุดที่แตกต่างกัน การขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน คู่มือตรวจสอบทางบรรณานุกรมไม่มีประสิทธิภาพ ระบบการสื่อสารทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ล่าช้า การใช้แบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุดไม่ถูกวิธีและปัญหาการติดตามทวงถามเอกสาร นอกจากนี้ ชีราภรณ์ มณีข้อย (2538) พบว่า นิสิตที่ใช้บริการมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในสถาบันที่ตนสังกัด และสถาบันอื่นที่ไปขอใช้บริการในระดับปานกลาง ปัญหาสำคัญที่พบคือ การไม่สามารถไปใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในช่วงนอกเวลาราชการได้ ปัญหาจำนวนสิ่งพิมพ์ที่กำหนดให้ยืม 3 เล่ม/คน น้อยเกินไป ส่วนนาฬิกา เดิขุนทด (2540), สุกัญญา ชีรพงศ์ภักดี (2541) และรุ่งนภา สาแสน (2545) พบว่า

ผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดประสบปัญหาด้านต่าง ๆ ในระดับปานกลางคือ การได้รับเอกสารที่ต้องการช้าไม่ทันการ ค่าใช้จ่ายแพงไป ห้องสมุดไม่มีเครื่องมือเพียงพอที่จะใช้ตรวจสอบหนังสือ/บทความที่ต้องการ และผู้ใช้บริการยังไม่เข้าใจในกฎปฏิบัติของระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุด นอกจากนี้ สุกัญญา ชีรพงศ์ภักดี (2541) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดส่วนใหญ่ พบว่า ระเบียบการให้บริการของห้องสมุด ระยะเวลาที่ใช้บริการ ราคาเอกสาร และประสบปัญหาในระดับน้อยในด้านการแจ้งผลการให้บริการ คุณภาพของเอกสารที่ได้รับ และการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ส่วน รุ่งนภา สาเสน (2545) พบว่า ปัญหาในการดำเนินงานบริการยืมระหว่างห้องสมุดในด้านการกำหนดหน้าที่ของบุคลากรในหน่วยงานขาดความคล่องตัว บุคลากรมีหน้าที่อื่นนอกเหนือจากการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด การกำหนดประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ยืมต่างกัน ความเคร่งครัดต่อระเบียบในการยืมระหว่างห้องสมุดแต่ละแห่งไม่เท่าเทียมกัน การขอยืมสารสนเทศยืมได้เฉพาะในเวลาราชการ และการจัดทำนโยบายในการยืมระหว่างห้องสมุดไม่ชัดเจน ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า มีปัญหาในการบริการยืมระหว่างห้องสมุดคือ ความล่าช้าในการได้รับสารสนเทศ ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจขั้นตอนการยืมระหว่างห้องสมุด ผู้ใช้บริการให้ข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และสถานที่ติดต่อผิด และผู้ใช้บริการติดต่อรับเอกสารช้า

ความต้องการบริการยืมระหว่างห้องสมุด จากการศึกษางานวิจัย ธีราภรณ์ มณีข้อย (2538) พบว่า นิติต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงหรือจัดบริการเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการในสถาบันที่ตนสังกัดอยู่ และในสถาบันอื่น รวมทั้งเรื่องระเบียบการยืมอยู่ในระดับมาก และสำหรับห้องสมุดที่ตนสังกัดนิติต้องการให้มีรายชื่อสิ่งพิมพ์ของแต่ละสถาบันไว้ใช้ตรวจสอบ นิติต้องการยืมสิ่งพิมพ์นอกเวลาราชการอยู่ในระดับมาก และต้องการยืมสิ่งพิมพ์ได้มากกว่า 3 เล่ม/คน ในระดับมากเช่นกัน ส่วน นายิกา เดิขุนทด (2540) และอุบลรัตน์ ยี่รงค์ (2544) พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงการบริการ โดยจัดหาคู่มือที่ทันสมัยเพียงพอต่อการให้บริการ และปรับปรุงระยะเวลาการได้รับเอกสารให้เร็วขึ้น