

บทที่ 5

สรุปผลและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การบริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการในด้าน กลุ่มผู้ใช้ ความถี่ในการใช้ ประเภทของสารสนเทศและสาขาวิชาที่ต้องการ ค่าใช้จ่าย ระยะเวลาที่ใช้ ในการดำเนินการ ระดับความพึงพอใจ และรูปแบบของบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้ให้บริการ ต้องการ ตลอดจนปัญหาการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 100 คน และสัมภาษณ์ผู้ที่มาใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 6 ตอน ประกอบด้วยสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม สภาพการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด ปัญหาในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด รูปแบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้ให้บริการต้องการ ข้อเสนอแนะในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด และในส่วนของข้อมูลการสัมภาษณ์ ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ในส่วนของการสรุปผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

1. ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน พบว่า เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 39 คน นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 37 คน และข้าราชการ จำนวน 13 คน ส่วนใหญ่อยู่ในสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 45 คน สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 40 คน และสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 15 คน ตามลำดับ

ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด วัตถุประสงค์ในการใช้บริการบริการยืมระหว่างห้องสมุด ส่วนใหญ่ใช้ทำวิจัยหรือทำวิทยานิพนธ์ ทำรายงาน และใช้ประกอบ

การทำงานในวิชาชีพหรือใช้ในการสอน ตามลำดับ

จำนวนรายการที่ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดพบว่าส่วนใหญ่มีจำนวน 1-5 รายการ แหล่งที่ใช้ตรวจสอบแหล่งสารสนเทศที่มีเอกสารที่ต้องการ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการใช้ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (Web Opac) ในประเทศ ใช้เครือข่ายวารสาร (Journal Link) ให้บรรณารักษ์ตรวจสอบให้ และใช้ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย ตามลำดับ

รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้รูปแบบ วารสาร – ถ่ายเอกสาร วิทยานิพนธ์ – ถ่ายเอกสาร และหนังสือ – ถ่ายเอกสาร ตามลำดับ

ช่องทางการได้รับสารสนเทศ ส่วนใหญ่ใช้ช่องทางไปรษณีย์ธรรมดาไปรษณีย์ด่วนพิเศษ และไปรษณีย์ด้วยตนเอง ตามลำดับ

ช่องทางการติดต่อให้มารับทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่โทรศัพท์แจ้งให้ทราบ จากป้ายประกาศแจ้งผลการยืมระหว่างห้องสมุด และผู้ใช้บริการโทรศัพท์มาสอบถาม ตามลำดับ

ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ได้รับเอกสารที่ต้องการจากบริการยืมระหว่างห้องสมุด ส่วนใหญ่ใช้เวลา 8-14 วัน 1-7 วัน และ 15-21 วัน จึงจะได้รับเอกสาร ตามลำดับ

ในส่วนของการค่าใช้จ่ายในการรับบริการยืมระหว่างห้องสมุดในแต่ละครั้งส่วนใหญ่ จ่ายค่าบริการ 20-100 บาท และ 101- 500 บาท ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด ในส่วนนี้เป็นการนำข้อมูลด้านการดำเนินงานของผู้ให้บริการ ระยะเวลา ค่าใช้จ่ายและสารสนเทศที่ได้รับ มาศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการพึงพอใจ 5 ลำดับแรกคือ พึงพอใจต่อการให้บริการของบรรณารักษ์ ความสะดวกของสถานที่ที่ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด คุณภาพของเอกสารที่ได้รับ การแจ้งผลการยืมระหว่างห้องสมุดของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ และพึงพอใจต่อฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดต่าง ๆ (Web Opac)

ส่วนผู้ใช้บริการพึงพอใจน้อย 3 ลำดับแรกคือ รวมบทความวิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่มีในห้องสมุด ราคาถ่ายเอกสาร และสหบรรณานุกรม (Union Catalog)

ตอนที่ 4 ปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด ในส่วนนี้ศึกษาครอบคลุมถึง ความไม่สะดวก ข้อขัดข้องหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในระหว่างที่ผู้ใช้ไปใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ซึ่งส่วนใหญ่มีปัญหา 5 ลำดับแรกได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการยืมระหว่างห้องสมุดต่างประเทศแพงเกินไป ได้รับสารสนเทศช้า ไม่ทันการ ห้องสมุดขาดคู่มือที่ทันสมัยในการตรวจสอบแหล่งข้อมูล ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอในการตรวจสอบแหล่งข้อมูล และค่าใช้จ่ายในการยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศแพงเกินไป

ตอนที่ 5 รูปแบบของบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้ให้บริการต้องการ ในส่วนนี้ศึกษาครอบคลุมสิ่งที่ต้องการให้มีเพิ่มขึ้น ปฏิบัติเพิ่มขึ้น หรือดำเนินการให้เกิดขึ้นรวมทั้งการปรับปรุงการบริการด้านการยืมระหว่างห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ให้บริการต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรกคือ ต้องการให้มีการดำเนินการตั้งแต่ยื่นเรื่องจนถึงส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่มีเอกสารภายใน 1-4 ชั่วโมง ควรมีบริการสแกนสารสนเทศจากตัวเล่มจริงและถ่ายโอนไฟล์ข้อมูลให้แก่ผู้ให้บริการทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ควรมีแบบกรอกคำขอยืมระหว่างห้องสมุดด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บของห้องสมุด ควรมีบริการสแกนสารสนเทศจากตัวเล่มจริงและบันทึกข้อมูลเอกสารลงคิสเก็ต/ซีดี และควรมีบริการจัดส่งเอกสาร ไปยังผู้ให้บริการตามคณะ ส่วนรูปแบบของบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้ให้บริการต้องการน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่ยื่นเรื่องจนถึงส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่มีเอกสาร มากกว่า 8 ชั่วโมง ไม่ควรเก็บเงินค่ามัดจำ และใช้ระบบลงทะเบียนสมาชิกที่จ่ายค่าใช้บริการไว้จำนวนหนึ่งโดยไม่ต้องเก็บมัดจำรายครั้ง

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในส่วนนี้ผู้ให้บริการมีข้อเสนอแนะในการบริการยืมระหว่างห้องสมุดว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงหลาย ๆ ช่องทาง ควรมีบริการส่งเอกสารทางอินเทอร์เน็ตหรือมีแบบกรอกคำขอยืมระหว่างห้องสมุดผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ให้บริการให้ความเห็นว่าบริการยืมระหว่างห้องสมุดเป็นบริการที่มีประโยชน์ต่อผู้ให้บริการมาก เพราะผู้ให้บริการไม่ต้องเสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ

2. ข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์ จากผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 20 คน พบว่าเป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 9 คน นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 5 คน อาจารย์ จำนวน 4 คน และข้าราชการ จำนวน 2 คน ซึ่งอยู่ในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 10 คน สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 6 คน และสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 4 คน

ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ผู้ให้สัมภาษณ์มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อทำวิจัยหรือทำวิทยานิพนธ์ ใช้ประกอบการทำงานในวิชาชีพหรือใช้ในการสอน และใช้ในการทำงานและสัมมนา

จำนวนรายการที่ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้บริการพบว่าส่วนใหญ่มีจำนวน 6-10 รายการ

แหล่งสารสนเทศที่ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้บริการพบว่าส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (Web Opac) ในประเทศ เครือข่ายวารสาร (Journal Link) และใช้บริการสืบค้นจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ

รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ใช้บริการ วิทยานิพนธ์ – ถ่ายเอกสาร วารสาร – ถ่ายเอกสาร และหนังสือ – ยืมฉบับจริง ตามลำดับ

ช่องทางการได้รับเอกสารที่ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้บริการส่วนใหญ่ ใช้ช่องทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ไปรษณีย์ธรรมดา และแนบไฟล์มากับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ

ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ได้รับเอกสารพบว่าส่วนใหญ่ใช้เวลา 8-14 วัน และ 1-7 วัน ตามลำดับ

ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการยืมระหว่างห้องสมุดในแต่ละครั้งพบว่าส่วนใหญ่คือ 20-100 บาท 101-500 บาท และ 1,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีต่อการบริการยืมระหว่างห้องสมุด ในส่วนนี้เป็นการนำข้อมูลด้านการดำเนินงานของผู้ให้บริการ ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการบริการยืมระหว่างห้องสมุด ให้ผู้สัมภาษณ์ประเมินระดับความพึงพอใจ พบว่าส่วนใหญ่ผู้ให้สัมภาษณ์พึงพอใจต่อคุณภาพของเอกสารที่ได้รับระดับมาก รองลงมาคือ พึงพอใจต่อฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (Web Opac) ของห้องสมุดต่าง ๆ ระดับมาก และพึงพอใจต่อเครือข่ายวารสารระดับมาก

ตอนที่ 4 ปัญหาของผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีต่อการบริการยืมระหว่างห้องสมุด ในส่วนนี้ผู้ให้สัมภาษณ์มีปัญหาในด้าน ห้องสมุดขาดคู่มือที่ทันสมัยในการตรวจสอบแหล่งข้อมูล และระเบียบการยืมของห้องสมุดผู้ให้ยืม ยุ่งยาก ซับซ้อน ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอในการตรวจสอบแหล่งข้อมูล และแบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุดมีรายละเอียดมากเกินไปทำให้เสียเวลาในการกรอก ตลอดจนการให้บริการของบรรณารักษ์ขาดประสิทธิภาพ ในระดับน้อย ตามลำดับ

ตอนที่ 5 รูปแบบของการบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการ ในส่วนนี้เป็นส่วนที่ต้องการให้มีเพิ่มมากขึ้น ปฏิบัติมากขึ้น หรือดำเนินการให้เกิดขึ้น รวมทั้งการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น พบว่าต้องการให้มีการดำเนินการตั้งเตียงเรื่องจนถึงส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่มีเอกสารภายใน 1-4 ชั่วโมง ต้องการให้มีบริการสแกนสารสนเทศจากตัวเล่มจริงและถ่ายโอนไฟล์ข้อมูลให้แก่ผู้ใช้บริการทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และต้องการให้สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการยืมระหว่างห้องสมุดได้แก่ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงหลาย ๆ ช่องทาง เพราะเป็นบริการที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการมาก ควรให้มีแบบคำขอยืมระหว่างห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ จะได้สะดวกมากกว่านี้ และต้องการให้มีการจัดหาวิทยานิพนธ์ให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่เปิดสอน

การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง การบริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

สถานภาพของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านกลุ่มผู้ใช้ ความถี่ในการใช้ ประเภทของสารสนเทศและสาขาวิชาที่ต้องการ ค่าใช้จ่าย และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยดำเนินการสำรวจในช่วงเวลาระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน – 30 กันยายน 2548 พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุกชัย อนวัชพงศ์วิวรรณ วันสาสับ และสุภาวดี ศรีสุตตา (2549) และมะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ (2543) ที่พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาเป็นกลุ่มที่ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต้องศึกษาค้นคว้าอย่างลึกซึ้งและกว้างขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาค้นคว้าเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์หรือทำวิจัย ซึ่งจะต้องดำเนินการให้เสร็จทันตามกำหนดเวลาเพื่อการสำเร็จการศึกษา เมื่อพิจารณาสาขาวิชา พบว่าผู้ให้บริการสังกัดกลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดมากที่สุด ซึ่งใกล้เคียงกับผลการวิจัยของมะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ (2543) ที่พบว่า ผู้ให้บริการสังกัดคณะศึกษาศาสตร์และสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มากที่สุดเนื่องจากมหาวิทยาลัยบูรพามีนิสิตระดับบัณฑิตศึกษากลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับสาขาอื่น ๆ

ด้านสภาพการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อการทำวิจัยหรือทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของทอนน์ (Tonn, 2003) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยและทำวิทยานิพนธ์ ทั้งนี้เนื่องจากการทำวิทยานิพนธ์ในการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต้องศึกษาอย่างละเอียดลึกซึ้ง กว้างขวาง จำเป็นต้องใช้เอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ หลากหลายจากแหล่งสารสนเทศทั้งในและต่างประเทศ รองลงมาคือมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อทำรายงาน และใช้ประกอบการทำงานในวิชาชีพหรือใช้ในการสอน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นานิกา เคิดขุนทด (2540) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาสัมมนา และใช้ประกอบการทำงานในวิชาชีพหรือการสอน ทั้งนี้เนื่องจากนิสิตในทุกระดับ และอาจารย์ ต่างต้องการใช้เอกสารสิ่งพิมพ์ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เพื่อใช้ในการค้นคว้าเพื่อการทำโครงการ งานนิพนธ์ และการวิจัย

ด้านจำนวนรายการที่ให้บริการมากที่สุด พบว่ามีจำนวน 1-5 รายการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุกัญญา ชีรพงศ์ภักดี (2541) ที่พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ให้บริการ 1-5 รายการ ทั้งนี้เนื่องจาก บริการยืมระหว่างห้องสมุดเป็นบริการที่ผู้ให้บริการจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่าย

ด้วยตนเอง ดังนั้นจึงคัดเลือกเฉพาะรายการที่ตรงกับความต้องการมากที่สุดในลำดับแรก ๆ

นอกจากนี้แหล่งที่ใช้ตรวจสอบแหล่งสารสนเทศที่มีเอกสารที่ต้องการ ส่วนใหญ่ คือ ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (Web Opac) ในประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของรุ่งนภา สาเสน (2545) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลวัสดุสารสนเทศเว็บ โอเพ็ค (Web Opac) ในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่างนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติเข้ามาบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุด ทำให้ผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลดังกล่าวได้สะดวกรวดเร็ว รองลงมาคือ ใช้เครือข่ายวารสาร (Journal Link) ซึ่งใกล้เคียงกับผลการวิจัยของสุกัญญา ชีรพงศ์กักดี (2541) ที่พบว่า เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบแหล่งที่มีเอกสารได้แก่ Union List of Serials in Thailand ทั้งนี้เนื่องจากเป็นแหล่งรวมรายชื่อวารสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่มีในประเทศไทย ซึ่งสืบค้นง่าย และสะดวก

ด้านรูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้วารสาร – ถ่ายเอกสาร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวิลเล่ย์ (Wiley, 2001) ที่พบว่ามีการใช้บริการยืมบทความวารสารมากที่สุดในช่วงการทำวิจัย ทั้งนี้เนื่องจาก วารสารเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญสำหรับการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งความทันสมัย และมีระยะเวลาการออกต่อเนื่อง ในขณะที่เดียวกันสามารถค้นหาบทความย้อนหลังได้ อีกทั้งวารสารมีราคาแพงทำให้ห้องสมุดต้องพิจารณาคัดเลือก บอกรับรายชื่อที่มีการใช้สูงเท่านั้น ซึ่งไม่สามารถครอบคลุมรายชื่อวารสารที่ผู้ใช้บริการต้องการได้ทั้งหมด และหากผู้ใช้ต้องการบทความวารสารจากวารสารที่ห้องสมุดไม่ได้บอกรับจึงต้องขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด รองลงมาคือ ใช้วิทยานิพนธ์ – ถ่ายเอกสาร และหนังสือ-ถ่ายเอกสาร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุกัญญา อนุวัชพงศ์, จุฬารัตน วันสาสับ และสุภาวดี ศรีสุตตา (2549) ที่พบว่ารูปแบบของทรัพยากรที่ใช้บริการ ได้แก่ การสำเนาวิทยานิพนธ์ และหนังสือ ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากเอกสารดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิทยานิพนธ์นับเป็นแหล่งสารสนเทศทางวิชาการ ซึ่งมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้า วิจัย และจากการที่ระเบียบการบริการของห้องสมุดแต่ละแห่งจะแตกต่างกัน บางห้องสมุดอนุญาตให้ยืมฉบับจริง บางห้องสมุดไม่อนุญาตให้ยืม ผู้ใช้บริการจึงต้องขอถ่ายสำเนาเอกสารดังกล่าว

ด้านช่องทางการได้รับสารสนเทศที่ยืมระหว่างห้องสมุด ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการใช้ช่องทางไปรษณีย์ธรรมดา รองลงมาใช้ช่องทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ซึ่งใกล้เคียงกับงานวิจัยของรุ่งนภา สาเสน (2545) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการจัดส่งสารสนเทศทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ รองลงมาคือไปรษณีย์ธรรมดา ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการบางคนต้องการใช้ด่วน บางคนไม่ต้องการใช้ด่วน สามารถรอได้

ด้านช่องทางการติดต่อให้มารับทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่โทรศัพท์แจ้งให้ทราบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี (2541) ที่พบว่าผู้ใช้บริการได้รับผลการให้บริการจากเจ้าหน้าที่โทรศัพท์แจ้งให้ทราบมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก แบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุด ผู้ใช้บริการได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับการติดต่อกลับครบถ้วน และผู้ให้บริการตระหนักว่าผู้ใช้บริการต้องการใช้เอกสารเร่งด่วน จึงขอหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ใช้เพื่อการติดต่อได้รวดเร็ว นอกจากนี้ ช่องทางการติดต่อให้มารับทรัพยากรสารสนเทศในลำดับรองลงมาได้แก่ จากป้ายประกาศแจ้งผลการยืมระหว่างห้องสมุด ผู้ใช้บริการโทรศัพท์มาสอบถาม ซึ่งใกล้เคียงกับผลการวิจัยของสุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี (2541) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมาติดต่อสอบถามด้วยตนเอง และโทรศัพท์มาสอบถามเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ใช้บริการบางคนสะดวกที่จะมาติดต่อสอบถามด้วยตนเองหรือโทรศัพท์มาสอบถามเองมากกว่าที่จะให้ที่อยู่ติดต่อ

ด้านระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ได้รับเอกสารที่ต้องการจากบริการยืมระหว่างห้องสมุดพบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาภายใน 8-14 วัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นาธิกา เติญนท (2540) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้รับเอกสารภายใน 8-15 วัน เช่นเดียวกับผลการวิจัยของศุภชัย อนวัชพงศ์, จวีรธรรม วันสาสปี และสุดาวดี ศรีสุตตา (2549) ที่พบว่าผู้ใช้บริการได้รับสิ่งพิมพ์ภายใน 7-14 วัน และงานวิจัยของสุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี (2541) พบว่า ระยะเวลาในการได้รับเอกสาร 1-2 สัปดาห์ ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ระบุให้จัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ธรรมดา ระยะเวลาการได้รับเอกสารจึงอยู่ที่ประมาณ 1-2 สัปดาห์ ทั้งนี้การบริการจะรวดเร็วหรือช้ายังขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการให้บริการของห้องสมุดผู้ให้ยืมเป็นปัจจัยที่สำคัญ

นอกจากนี้ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการยืมระหว่างห้องสมุดในแต่ละครั้ง พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จ่าย 20-100 บาท ทั้งนี้เนื่องจากสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการคือการถ่ายเอกสารจากบทความวารสาร ซึ่งบทความวารสารมีเนื้อหาจำนวนประมาณ 1-20 หน้า ทำให้ค่าใช้จ่ายในการสำเนาเอกสารไม่สูงมากนัก

ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด ในด้านการดำเนินงานของผู้ให้บริการ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย และสารสนเทศที่ได้รับ พบว่า โดยรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากในการให้บริการของบรรณารักษ์ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ คุณภาพของเอกสารที่ได้รับ การแจ้งผลการยืมระหว่างห้องสมุด ซึ่งใกล้เคียงกับผลการวิจัยของ ฟง (Fong, 1996) พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับสูง ด้านการให้บริการที่ดีของบรรณารักษ์และบริการที่สะดวกและง่ายดาย เช่นเดียวกับ สุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี (2541) พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากต่อคุณภาพของเอกสารที่ได้รับ การแจ้งผลการให้บริการ ความสะดวกในการใช้บริการและผู้ให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ให้บริการคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

จึงพยายามที่จะสนองความต้องการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อยในด้านการรวบรวมบทความวิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่มีในห้องสมุดราคาค่าถ่ายเอกสาร และสหบรรณานุกรม ทั้งนี้เนื่องจากในปัจจุบันห้องสมุดมีฐานข้อมูลที่รวมบทความวิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ไว้บริการ จึงไม่ได้รวบรวมไว้เป็นเล่มอีกทั้งข้อมูลที่รวบรวมขาดความสมบูรณ์ ครบถ้วน และทันสมัย เพราะพฤติกรรมการศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์มากกว่า ดังนั้นจึงมีความพึงพอใจต่อการรวบรวมบทความวิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ในระดับน้อย เนื่องจากไม่มีความจำเป็นต้องใช้ อีกทั้งไม่สะดวกและไม่เหมาะสมในการใช้งาน ในด้านราคาค่าถ่ายเอกสารมีความพึงพอใจในระดับน้อยเช่นเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ใช้บริการบางคนขอสำเนาเอกสารที่มีจำนวนหน้ามาก จึงทำให้รู้สึกว่าการถ่ายเอกสารมาก และยังไม่พึงพอใจระดับน้อยต่อฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม (Union Catalog) ทั้งนี้เนื่องจากฐานข้อมูลสหบรรณานุกรมยังดำเนินการไม่เสร็จสมบูรณ์อีกทั้งผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยังไม่ทราบว่าฐานข้อมูลดังกล่าวและไม่คุ้นเคยกับวิธีการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม ตลอดจนรายละเอียดในการแสดงผลของสหบรรณานุกรม จึงทำให้ผู้ให้บริการรู้สึกว่าใช้ยากและมีความพึงพอใจน้อย

ด้านปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่าผู้ให้บริการมีปัญหาระดับปานกลางในด้านค่าใช้จ่ายในการยืมระหว่างห้องสมุดต่างประเทศแพงเกินไป ได้รับสารสนเทศช้า ไม่ทันการ ทั้งนี้เนื่องจากสารสนเทศจากห้องสมุดต่างประเทศต้องใช้เวลาในการติดต่อยืมระหว่างห้องสมุดหลายวันและจำเป็นต้องใช้เวลานานในการขนส่งเอกสาร จึงทำให้ได้รับสารสนเทศช้า ประกอบกับค่าใช้จ่ายที่สูงเนื่องจากเป็นบริการของห้องสมุดต่างประเทศรวมทั้งค่าขนส่งระหว่างประเทศ ซึ่งมีค่าใช้จ่ายสูง นอกจากนั้นผู้ให้บริการยังมีปัญหาระดับปานกลางในด้านห้องสมุดขาดคู่มือที่ทันสมัยในการตรวจสอบแหล่งข้อมูล ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอในการตรวจสอบแหล่งข้อมูล ทั้งนี้เนื่องจาก ช่วงระยะเวลาที่ผู้วิจัยสำรวจข้อมูลห้องสมุดยังไม่ได้จัดหาคอมพิวเตอร์เข้ามาเพิ่มเติมจากที่มีอยู่ ซึ่งในปัจจุบันสำนักหอสมุดได้จัดหาคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการตรวจสอบแหล่งข้อมูลหรือสืบค้นสารสนเทศอื่น ๆ เป็นจำนวนมากขึ้นแล้ว ซึ่งใกล้เคียงกับผลการวิจัยของสุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี (2541) พบว่าผู้ให้บริการประสบปัญหาในระดับปานกลางในด้านเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบ ระเบียบการให้บริการของห้องสมุดที่มีเอกสาร ราคาเอกสาร และระยะเวลาที่ใช้ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาปัญหาโดยรวม พบว่าผู้ให้บริการมีปัญหาในด้านต่าง ๆ ในระดับน้อย

ด้านรูปแบบของบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้ให้บริการต้องการ พบว่า ผู้ให้บริการต้องการในระดับมาก ในด้านระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่ยื่นเรื่องจนถึงส่งเรื่องไปยัง

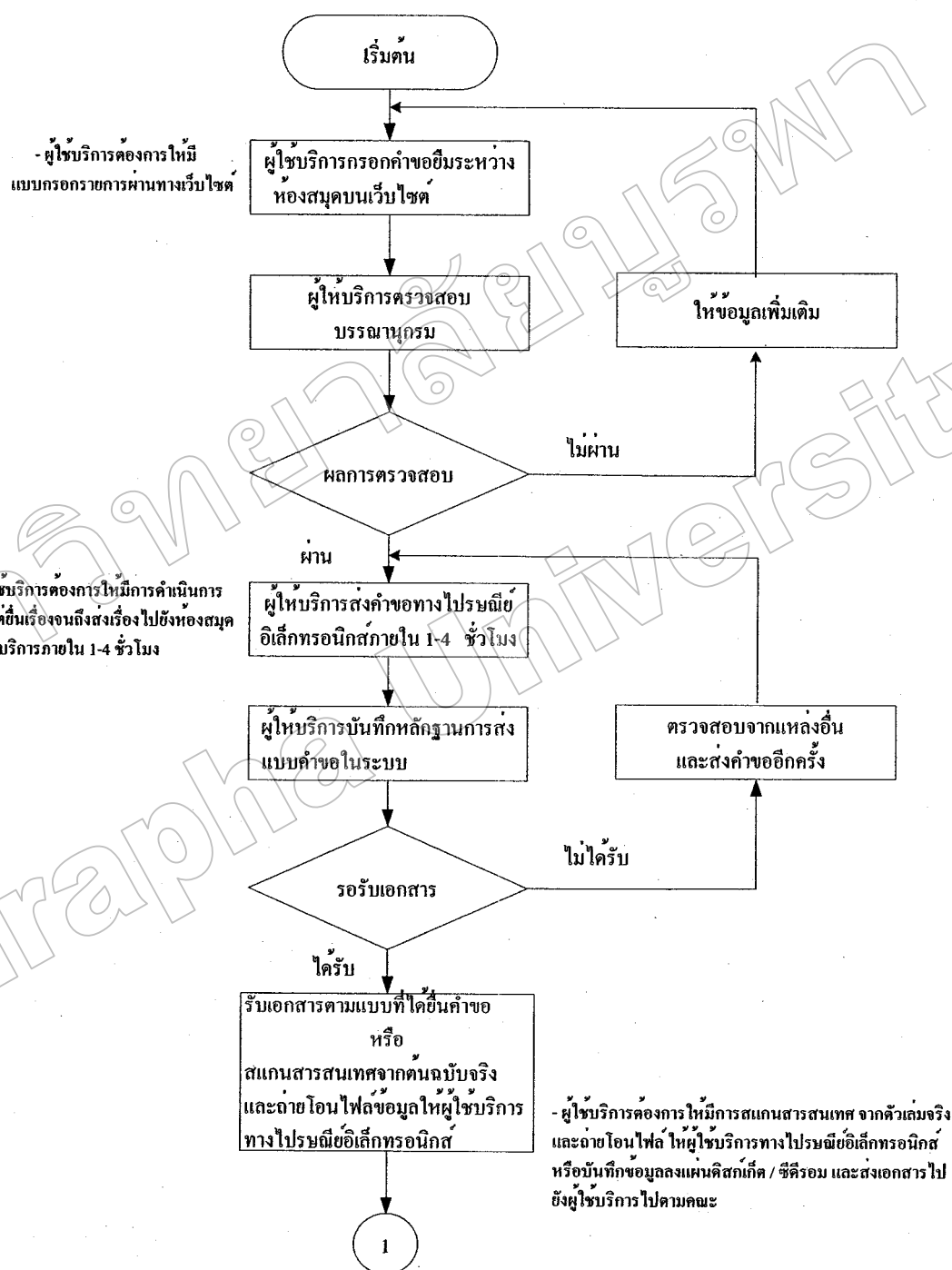
หน่วยงานที่มีเอกสารภายใน 1-4 ชั่วโมง ซึ่งใกล้เคียงกับผลการวิจัยของ อุบลรัตน์ ชื่นรงค์ (2544) พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการคาดหวังว่าบรรณารักษ์ควรเร่งรีบดำเนินการส่งคำขอืมโดยเร็วที่สุดทั้งในส่วนของการส่งคำขอหรือการส่งเอกสารเมื่อได้รับคำขอืม และผู้ใช้บริการต้องการให้มีบริการสแกนสารสนเทศจากตัวเล่มจริง และถ่ายโอนไฟล์ข้อมูลให้แก่ผู้ใช้บริการทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนนี้ก็สืบเนื่องมาจากหลักสูตรการเรียนการสอนหรือการดำเนิน โครงการวิจัยต่าง ๆ มีระยะเวลาจำกัดที่จะต้องทำวิจัยหรือทำวิทยานิพนธ์ให้เสร็จทันเวลา และผู้ใช้บริการต้องการให้มีแบบคำขอืมระหว่างห้องสมุดด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด เนื่องจากปัจจุบันพฤติกรรมการณ์หาสารสนเทศของผู้ใช้บริการจะค้นคว้าข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อความสะดวกรวดเร็วและได้ข้อมูลหลากหลาย เช่นเดียวกับการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดผู้ใช้บริการก็ต้องการความสะดวกรวดเร็วเช่นกัน ทั้งนี้เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการในรูปแบบต่าง ๆ เหล่านี้ในระดับปานกลาง

ในประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าปัจจุบันข้อมูลข่าวสารทุกอย่างสามารถค้นคว้าหรือดาวน์โหลดได้จากอินเทอร์เน็ตจึงต้องการให้มีแบบกรอกคำขอืมระหว่างห้องสมุดบนอินเทอร์เน็ต เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการผู้ใช้บริการต้องการให้มีการส่งคำขอืมระหว่างห้องสมุดทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ภายใน 1-4 ชั่วโมง ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าการที่บรรณารักษ์ส่งคำขอืมระหว่างห้องสมุดได้เร็วก็จะ ได้รับเอกสารเร็วขึ้น ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการสแกนสารสนเทศจากต้นฉบับจริงและถ่ายโอนไฟล์ข้อมูลให้ผู้ใช้บริการทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้เนื่องจาก ปัจจุบันผู้ใช้บริการจะใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อสื่อสาร จึงต้องการได้รับเอกสารทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความสะดวกและรวดเร็ว ตลอดจนผู้ใช้บริการต้องการให้หน่วยงาน ได้แก่ ห้องสมุด คณะ หรือมหาวิทยาลัย รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด อย่างไรก็ตามผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งมีความเห็นว่าค่าใช้จ่ายในการบริการยืมระหว่างห้องสมุดควรเป็นความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการเอง แต่ถ้าห้องสมุด คณะ หรือมหาวิทยาลัยจะร่วมรับผิดชอบค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้บริการด้วยจะเป็นการดีมาก เนื่องจากบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ควรจะจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการโดยไม่คิดมูลค่าหรือในเชิงพาณิชย์ อีกทั้งผู้ใช้บริการที่เป็นนิสิตก็ได้ชำระค่าธรรมเนียมการใช้ห้องสมุดไปแล้ว ซึ่งในประเด็นนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่พัฒนาแล้วส่วนใหญ่จะได้รับงบประมาณที่เพียงพอเพื่อการนี้และเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายดังกล่าวเอง

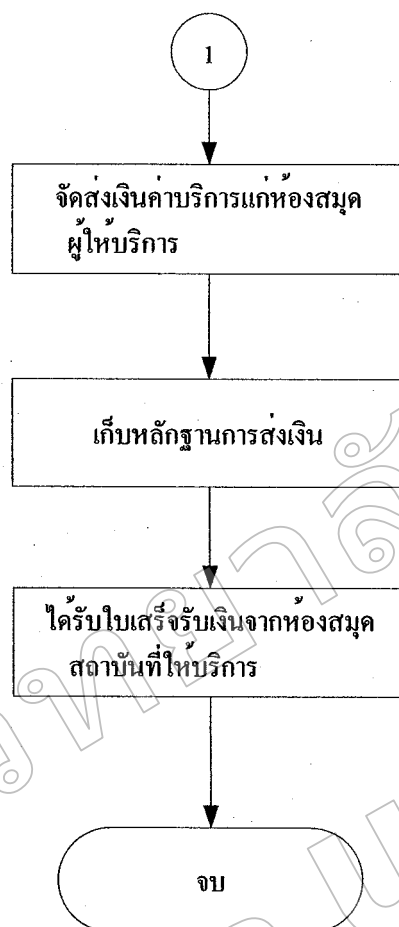
อย่างไรก็ตามในปัจจุบันมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ห้องสมุดหลายแห่งได้นำวิธีการจัดส่งเอกสารด้วยระบบการถ่ายโอนไฟล์ข้อมูลมาใช้ในบริการยืมระหว่างห้องสมุด ซึ่งประหยัดค่าใช้จ่าย

และได้รับเอกสารอย่างรวดเร็ว ในอนาคตอันใกล้การขอสำเนาบทความหรือเอกสารจาก ผู้ใช้บริการอาจจะมีแนวโน้มลดน้อยลง เนื่องจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเกือบทุกแห่งได้ ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์และมีการบอกรับฐานข้อมูลวารสาร อิเล็กทรอนิกส์โดยเครือข่ายความร่วมมือของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งผู้ให้บริการของทุก สถาบันสามารถดาวน์โหลดข้อมูลและพิมพ์ผลข้อมูลเหล่านี้ได้เหมือน ๆ กัน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ และสรุปรูปแบบของบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้ให้บริการต้องการ ตามแผนภูมิในภาพที่ 3 ดังนี้

รูปแบบการบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการต้องการ สามารถเขียนผังงาน (Flow Chart) ได้ดังนี้



ภาพที่ 3 แผนภูมิรูปแบบการบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการต้องการ



- ผู้ให้บริการยินดีรับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนหนึ่ง
และอีกส่วนหนึ่งต้องการให้ ห้องสมุด/คณะ/
มหาวิทยาลัย ร่วมรับผิดชอบ

ภาพที่ 3 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยในครั้งนี้

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ตลอดจนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในเครือข่ายความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุด ควรนำรูปแบบการบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการต้องการจากผลการวิจัยนี้ไปพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดให้สนองตอบต่อความต้องการและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า วิจัย ของผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านสื่อหลาย ๆ ประเภท อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องครอบคลุมในทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัย
2. ผู้ให้บริการควรรักษามาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างน้อยในระดับ

ปัจจุบันที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก และดำเนินการปรับปรุงการให้บริการในเรื่องระยะเวลาการได้รับเอกสารให้เร็วขึ้น

3. ควรมีการพัฒนาแบบกรอกราชการยืมระหว่างห้องสมุดด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด เพื่อความสะดวกในการใช้บริการ

4. ควรมีบริการจัดส่งเอกสาร ไปยังผู้ใช้ตามสถานที่ที่ผู้ใช้บริการแจ้งความจำนง

5. ห้องสมุดที่อยู่ในเครือข่ายความร่วมมือ ควรสนับสนุนให้ใช้วิธีการนำส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการขอใช้ประเภทที่เป็นบทความวารสารที่มีจำนวนหน้าไม่มาก เนื่องจากเป็นวิธีที่สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย

6. ห้องสมุดที่อยู่ในเครือข่ายความร่วมมือ ควรร่วมมือกันพัฒนาระบบการจัดส่งเอกสารสิ่งพิมพ์ของบริการยืมระหว่างห้องสมุดให้มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามความต้องการของผู้ใช้

7. มหาวิทยาลัยบูรพา และสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาแห่งอื่น ๆ ที่มุ่งเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการวิจัย ควรให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดสำหรับบุคลากรและนิสิตที่ทำวิจัย ตามความจำเป็นและเหมาะสม

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบกรอกราชการยืมระหว่างห้องสมุดของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ศึกษาวิเคราะห์ต้นทุนการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพาในแต่ละปีงบประมาณ