

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง การบริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้และความหมายดังต่อไปนี้

N = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} = ค่าเฉลี่ย

SD = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 4 ระดับปัญหาและในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 5 รูปแบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้ให้บริการต้องการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการบริการยืมระหว่างห้องสมุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยจัดกลุ่มคำตอบแจกแจงเป็นค่าความถี่

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยจัดกลุ่มคำตอบแจกแจงเป็นค่าความถี่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เฉพาะผู้ที่ยินดีและสะดวกในการให้ข้อมูล จำนวน 100 คน และจากการสัมภาษณ์ผู้ที่มาใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด จำนวน 20 คน ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2548 ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2548 – 30 กันยายน 2548 โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาวิชาและประเภทผู้ใช้บริการ

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	สาขาวิชา			รวม จำนวน	ร้อยละ
	วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี	วิทยาศาสตร์ สุขภาพ	มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์		
อาจารย์	2	4	2	8	8.0
นักวิจัย	3	-	-	3	3.0
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	14	8	17	39	39.0
นิสิตระดับปริญญาตรี	21	-	16	37	37.0
อื่น ๆ (ข้าราชการ)	-	3	10	13	13.0
รวม	40	15	45	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าสถานภาพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้แก่นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 39 คน (ร้อยละ 39.0) รองลงมานิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 37 คน (ร้อยละ 37.0) และข้าราชการ จำนวน 13 คน (ร้อยละ 13.0) ตามลำดับ และจำแนกตามสาขาวิชาพบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการอยู่ในสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 45 คน (ร้อยละ 45.0) รองลงมา

สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 40 คน (ร้อยละ 40.0) และสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 15 คน (ร้อยละ 15.0) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ดังรายละเอียดในตารางที่ 3-10

ตารางที่ 3 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัตถุประสงค์	จำนวน (N=100)	ร้อยละ
ทำรายงาน	38	38.0
ทำวิจัยหรือทำวิทยานิพนธ์	60	60.0
ใช้ประกอบการทำงานในวิชาชีพหรือใช้ในการสอน	13	13.0

จากตารางที่ 3 พบว่าวัตถุประสงค์ที่ผู้ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดมากที่สุดได้แก่ ทำวิจัยหรือทำวิทยานิพนธ์ จำนวน 60 คน (ร้อยละ 60.0) รองลงมาคือ ทำรายงาน จำนวน 38 คน (ร้อยละ 38.0) และใช้ประกอบการทำงานในวิชาชีพหรือใช้ในการสอน จำนวน 13 คน (ร้อยละ 13.0) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนรายการที่ขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

จำนวนรายการ	จำนวน (N=100)	ร้อยละ
1-5 รายการ	76	76.0
6-10 รายการ	11	11.0
11-15 รายการ	6	6.0
15 รายการขึ้นไป	7	7.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าจำนวนรายการที่ขอใช้บริการมากที่สุดได้แก่ 1-5 รายการ จำนวน 76 คน (ร้อยละ 76.0) รองลงมาคือ 6-10 รายการ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 11.0) และ 15 รายการขึ้นไป

จำนวน 7 คน (ร้อยละ 7.0) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แหล่งที่ใช้ตรวจสอบแหล่งสารสนเทศที่มีเอกสารที่ต้องการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

แหล่งที่ใช้ตรวจสอบแหล่งสารสนเทศที่มีเอกสารที่ต้องการ	จำนวน (N=100)	ร้อยละ
1. ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดต่าง ๆ (Web Opac) ในประเทศ	72	72.0
2. ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดต่าง ๆ (Web Opac) ในต่างประเทศ	14	14.0
3. เครือข่ายวารสาร (Journal Link)	48	48.0
4. สหบรรณานุกรม (Union Catalog) (ฐานข้อมูล บรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศมหาวิทยาลัย ของรัฐ 24 แห่ง)	15	15.0
5. ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย (Thai Thesis Database)	40	40.0
6. คู่มือรวบรวมรายชื่อวารสารวิทยาศาสตร์ในประเทศไทย	2	2.0
7. สืบค้นจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น Proquest Digital Dissertation)	17	17.0
8. บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ตรวจสอบให้	41	41.0
9. อาจารย์/คนรู้จักบอก	25	25.0
10. ไม่ทราบแหล่งที่แน่นอนใช้วิธีคาดว่ามีที่ห้องสมุดใด	7	7.0

จากตารางที่ 5 พบว่าส่วนใหญ่แหล่งสารสนเทศที่ผู้ให้บริการใช้ได้แก่ ฐานข้อมูล
ทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ (Web Opac) ในประเทศ จำนวน 72 คน (ร้อยละ 72.0) รองลงมาคือ
เครือข่ายวารสาร (Journal Link) จำนวน 48 คน (ร้อยละ 48.0) และให้บรรณารักษ์/ เจ้าหน้าที่
ตรวจสอบให้ จำนวน 41 คน (ร้อยละ 41.0) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศที่ขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศที่ขอ ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด	จำนวน (N=100)	ร้อยละ
วารสาร – ถ่ายเอกสาร	70	70.0
หนังสือ – ถ่ายเอกสาร	39	39.0
หนังสือ – พิมพ์จริง	15	15.0
วิทยานิพนธ์ – ถ่ายเอกสาร	45	45.0
วิทยานิพนธ์ – พิมพ์จริง	8	8.0

จากตารางที่ 6 พบว่าส่วนใหญ่รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศที่ขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ได้แก่ วารสาร – ถ่ายเอกสาร จำนวน 70 คน (ร้อยละ 70.0) รองลงมาคือ วิทยานิพนธ์ – ถ่ายเอกสาร จำนวน 45 คน (ร้อยละ 45.0) และหนังสือ – ถ่ายเอกสาร จำนวน 39 คน (ร้อยละ 39.0) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ช่องทางการได้รับสารสนเทศที่ยืมระหว่างห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ช่องทางการได้รับสารสนเทศที่ ยืมระหว่างห้องสมุด	จำนวน (N=100)	ร้อยละ
แนบไฟล์มากับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	12	12.0
ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS)	46	46.0
ไปรษณีย์ธรรมดา	48	48.0
โทรสาร	-	-
ไปรับด้วยตนเอง	22	22.0

จากตารางที่ 7 พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการใช้ช่องทางการได้รับสารสนเทศที่ยืมระหว่างห้องสมุด ได้แก่ ไปรษณีย์ธรรมดา จำนวน 48 คน (ร้อยละ 48.0) รองลงมาคือ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) จำนวน 46 คน (ร้อยละ 46.0) และไปรับด้วยตนเอง จำนวน 22 คน (ร้อยละ 22.0) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ช่องทางการติดต่อให้มารับทรัพยากรสารสนเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ช่องทางการติดต่อให้มารับทรัพยากรสารสนเทศ	จำนวน (N=100)	ร้อยละ
ป้ายประกาศแจ้งผลการยืมระหว่างห้องสมุด	31	31.0
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	14	14.0
เจ้าหน้าที่โทรศัพท์แจ้งให้ทราบ	56	56.0
ผู้ใช้บริการโทรศัพท์มาสอบถาม	29	29.0

จากตารางที่ 8 พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการใช้ช่องทางการติดต่อให้มารับทรัพยากรสารสนเทศได้แก่ เจ้าหน้าที่โทรศัพท์แจ้งให้ทราบ จำนวน 56 คน (ร้อยละ 56.0) รองลงมาคือ ป้ายประกาศแจ้งผลการยืมระหว่างห้องสมุด 31 คน (ร้อยละ 31.0) และผู้ใช้บริการโทรศัพท์มาสอบถาม จำนวน 29 คน (ร้อยละ 29.0) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ได้รับเอกสารที่ต้องการจากบริการยืมระหว่างห้องสมุด

ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ได้รับเอกสาร ที่ต้องการจากบริการยืมระหว่างห้องสมุด	จำนวน (N=100)	ร้อยละ
1-7 วัน	30	30.0
8-14 วัน	46	46.0
15-21 วัน	16	16.0
22-29 วัน	6	6.0
30 วันขึ้นไป	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าส่วนใหญ่ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ผู้ใช้บริการได้รับเอกสารที่ต้องการจากบริการยืมระหว่างห้องสมุดได้แก่ 8-14 วัน จำนวน 46 คน (ร้อยละ 46.0) รองลงมาคือ 1-7 วัน จำนวน 30 คน (ร้อยละ 30.0) และ 15-21 วัน จำนวน 16 คน (ร้อยละ 16.0) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าใช้จ่ายในการรับบริการยืมระหว่างห้องสมุดในแต่ละครั้ง

ค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ยืมระหว่างห้องสมุดในแต่ละครั้ง	จำนวน (N=100)	ร้อยละ
20-100 บาท	58	58.0
101-500 บาท	36	36.0
501-1,000 บาท	3	3.0
1,000 บาทขึ้นไป	3	3.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าส่วนใหญ่ค่าใช้จ่ายในการรับบริการยืมระหว่างห้องสมุดในแต่ละครั้ง ได้แก่ 20-100 บาท จำนวน 58 คน (ร้อยละ 58.0) รองลงมาคือ 101-500 บาท จำนวน 36 คน (ร้อยละ 36.0) และ 501-1,000 บาท จำนวน 3 คน (ร้อยละ 3.0) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด

ดังรายละเอียดใน ตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับที่
1. คอมพิวเตอร์ในสำนักหอสมุดที่ใช้ใน การตรวจสอบแหล่งสารสนเทศที่มีเอกสาร	3.85	0.73	มาก	6
2. ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ของห้องสมุดต่าง ๆ	3.93	0.60	มาก	5
3. เครือข่ายวารสาร (Journal Link)	3.83	0.72	มาก	7
4. สหบรรณานุกรม (Union Catalog)	3.47	0.81	ปานกลาง	11
5. ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย (Thai Thesis Database)	3.49	0.87	ปานกลาง	10

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับที่
6. รวมบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่มีในห้องสมุด	3.37	0.87	ปานกลาง	13
7. ระยะเวลาที่ได้รับเอกสาร	3.49	0.95	ปานกลาง	9
8. ราคาค่าถ่ายเอกสาร	3.42	0.79	ปานกลาง	12
9. ราคาค่าส่งเอกสาร	3.50	0.71	ปานกลาง	8
10. คุณภาพของเอกสารที่ได้รับ	4.00	0.80	มาก	3
11. การแจ้งผลการยืมระหว่างห้องสมุดจากบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ	3.98	0.79	มาก	4
12. ความสะดวกของสถานที่ที่ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด	4.21	0.71	มาก	2
13. การให้บริการของบรรณารักษ์	4.24	0.71	มาก	1
ระดับความพึงพอใจโดยรวม	3.74	0.52	มาก	

จากตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการของบรรณารักษ์ ($\bar{X} = 4.24$) ความสะดวกของสถานที่ที่ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ($\bar{X} = 4.21$) คุณภาพของเอกสารที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.00$) การแจ้งผลการยืมระหว่างห้องสมุดจากบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.98$) และฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ของห้องสมุดต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.93$) ตามลำดับ และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ รวมบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่มีในห้องสมุด ($\bar{X} = 3.37$) ราคาค่าถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 3.42$) และสหบรรณานุกรม (Union Catalog) ($\bar{X} = 3.47$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด ดังรายละเอียดใน
ตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด

ปัญหาของผู้ใช้บริการ	ระดับปัญหา		
	\bar{X}	SD	ระดับ อันดับที่
1. ไม่ทราบวิธีการค้นหาแหล่งข้อมูล	2.63	1.10	ปานกลาง 7
2. ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ในการตรวจสอบแหล่งข้อมูล	2.77	0.98	ปานกลาง 4
3. ห้องสมุดขาดคู่มือที่ทันสมัยในการ ตรวจสอบแหล่งข้อมูล	2.80	0.94	ปานกลาง 3
4. แบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุด มีรายละเอียดมากเกินไป ทำให้เสียเวลา ในการกรอก	2.60	0.81	ปานกลาง 8
5. ระเบียบการยืมของห้องสมุดผู้ให้ยืม ยุ่งยาก ซับซ้อน	2.48	0.90	น้อย 9
6. จำนวนเงินค่ามัดจำถ่ายเอกสารจาก บทความวารสารสูงเกินไป (20 บาท)	2.15	0.86	น้อย 13
7. จำนวนเงินค่ามัดจำถ่ายเอกสารจากหนังสือ หรือวิทยานิพนธ์สูงเกินไป (200 บาท)	2.66	0.93	ปานกลาง 6
8. จำนวนเงินค่ามัดจำหนังสือหรือวิทยานิพนธ์ ในการยืมฉบับจริงสูงเกินไป (100 บาท)	2.46	0.91	น้อย 10
9. ได้รับสารสนเทศซ้ำ ไม่ทันการ	2.82	1.10	ปานกลาง 2
10. ค่าใช้จ่ายในการยืมระหว่างห้องสมุด ในประเทศแพงเกินไป	2.73	0.97	ปานกลาง 5
11. ค่าใช้จ่ายในการยืมระหว่างห้องสมุด ต่างประเทศแพงเกินไป	2.87	1.09	ปานกลาง 1
12. สารสนเทศที่ได้รับคุณภาพต่ำ (ขาดความคมชัด สมบูรณ์)	2.37	0.92	น้อย 11
13. ได้รับสารสนเทศที่มีเนื้อหาไม่ตรง กับความต้องการ	1.96	0.80	น้อย 15

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ปัญหาของผู้ใช้บริการ	ระดับปัญหา		
	\bar{X}	SD	ระดับ อันดับที่
14. การให้บริการของบรรณารักษ์ขาด ประสิทธิภาพ	2.07	0.84	น้อย 14
15. การได้รับแจ้งผลการใช้บริการซ้ำ/ ไม่ถึงผู้รับบริการ	2.27	1.03	น้อย 12
ระดับปัญหาโดยรวม	2.50	0.60	น้อย

จากตารางที่ 12 ระดับปัญหาโดยรวมของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.50$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ปัญหาที่ผู้ให้บริการประสบมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการยืมระหว่างห้องสมุดต่างประเทศแพงเกินไป ($\bar{X} = 2.87$) ได้รับสารสนเทศซ้ำไม่ทันการ ($\bar{X} = 2.82$) ห้องสมุดขาดคู่มือที่ทันสมัยในการตรวจสอบแหล่งข้อมูล ($\bar{X} = 2.80$) ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอในการตรวจสอบแหล่งข้อมูล ($\bar{X} = 2.77$) และ ค่าใช้จ่ายในการยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศแพงเกินไป ($\bar{X} = 2.73$) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 รูปแบบของบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้บริการต้องการ ดังรายละเอียดใน ตารางที่ 13

ตารางที่ 13 รูปแบบของบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้บริการต้องการ

รูปแบบของบริการยืมระหว่างห้องสมุด ที่ผู้ใช้ต้องการ	ระดับความต้องการ		
	\bar{X}	SD	ระดับ อันดับที่
1. ควรมีการกรอกแบบคำขอยืมระหว่างห้องสมุด ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด	3.97	1.01	มาก 3
2. ควรมีบริการจัดส่งเอกสาร ไปยังผู้ใช้ตามคณะ (Delivery document)	3.56	1.19	มาก 5
3. ควรมีบริการสแกนสารสนเทศจากตัวเล่มจริงและ ถ่ายโอนไฟล์ข้อมูลให้แก่ผู้ใช้บริการทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์	4.00	0.95	มาก 2

ตารางที่ 13 (ต่อ)

รูปแบบของบริการยืมระหว่างห้องสมุด ที่ผู้ใช้ต้องการ	ระดับความต้องการ		
	\bar{X}	SD	ระดับ อันดับที่
4. ควรมีบริการสแกนสารสนเทศจากตัวเล่มจริงแล้ว บันทึกข้อมูลเอกสารดังกล่าวลงแผ่นดิสเก็ต/ซีดีรอม	3.77	0.93	มาก 4
5. ไม่ควรเก็บเงินค่ามัดจำ	2.60	1.09	ปานกลาง 14
6. ควรใช้หลักฐานที่ทางราชการออกให้เป็นหลักประกัน เช่น บัตรประจำตัว	2.82	1.02	ปานกลาง 11
7. เก็บค่ามัดจำเท่ากับอัตราปัจจุบัน	3.28	0.84	ปานกลาง 8
8. ใช้ระบบลงทะเบียนสมาชิกที่จ่ายค่าใช้บริการไว้ จำนวนหนึ่งโดยไม่ต้องเก็บมัดจำรายครั้ง	2.79	0.95	ปานกลาง 13
9. ผู้ให้บริการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด	3.36	0.90	ปานกลาง 6
10. ผู้ให้บริการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายร่วมกับสำนักหอสมุด/ คณะ/มหาวิทยาลัย	3.23	0.96	ปานกลาง 9
11. สำนักหอสมุด/คณะ/มหาวิทยาลัยรับผิดชอบ ค่าใช้จ่ายทั้งหมด	2.85	1.15	ปานกลาง 10
12. จ่ายในลักษณะเหมาจ่าย (เช่น บทความละ 30 บาท สำเนาเล่มละ 300/400 บาทต่อรายการ)	2.80	1.08	ปานกลาง 12
13. ระยะเวลาในการดำเนินการ(ตั้งแต่ยื่นเรื่องจนถึงส่งเรื่อง ไปยังห้องสมุดที่มีเอกสาร)ภายใน 1-4 ชั่วโมง	4.18	1.08	มาก 1
14. ระยะเวลาในการดำเนินการ(ตั้งแต่ยื่นเรื่องจนถึงส่งเรื่อง ไปยังห้องสมุดที่มีเอกสาร)ภายใน 5-8 ชั่วโมง	3.32	0.92	ปานกลาง 7
15. ระยะเวลาในการดำเนินการ(ตั้งแต่ยื่นเรื่องจนถึงส่งเรื่อง ไปยังห้องสมุดที่มีเอกสาร)มากกว่า 8 ชั่วโมง	2.58	0.85	ปานกลาง 15
รูปแบบของบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้ให้บริการ ต้องการ โดยรวม	3.27	0.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 ผู้ใช้บริการมีความต้องการบริการยืมระหว่างห้องสมุดในรูปแบบต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า รูปแบบของบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้ให้บริการต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ ต้องการให้ดำเนินการตั้งแต่ยื่นเรื่อง

จนถึงส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่มีเอกสารภายในเวลา 1-4 ชั่วโมง ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมาคือ ควรมีบริการสแกนสารสนเทศจากตัวเล่มจริงและถ่ายโอนไฟล์ข้อมูลให้แก่ผู้ใช้บริการทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 4.00$) ควรมีการกรอกแบบคำขอยืมระหว่างห้องสมุดด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.97$) ควรมีบริการสแกนสารสนเทศจากตัวเล่มจริง แล้วบันทึกข้อมูลเอกสารดังกล่าวลงแผ่นดิสเกตต์/ซีดีรอม ($\bar{X} = 3.77$) และควรมีบริการจัดส่งเอกสาร ไปยังผู้ใช้บริการตามคณะ ($\bar{X} = 3.56$) ตามลำดับ และรูปแบบของบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ ผู้ใช้บริการต้องการน้อยที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินการมากกว่า 8 ชั่วโมง ($\bar{X} = 2.58$) รองลงมาคือ ไม่ควรเก็บเงินค่ามัดจำ ($\bar{X} = 2.60$) และใช้ระบบลงทะเบียนสมาชิกที่จ่าย ค่าใช้บริการไว้จำนวนหนึ่งโดยไม่ต้องเก็บมัดจำรายครั้ง ($\bar{X} = 2.79$)

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อมูลในส่วนนี้ได้จากการตั้งคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุมุมความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ มีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้ จำนวน 33 ชุด คิดเป็นร้อยละ 33.0 ของผู้ตอบ แบบสอบถามทั้งหมด ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะมาจัดเรียงตามกลุ่มเนื้อหาและได้ลำดับข้อมูลตาม จำนวนความถี่ของคำตอบ ดังนี้

1. ด้านการดำเนินงานของผู้ให้บริการ มีผู้เสนอจำนวน 22 ราย ประมวลได้ทั้งสิ้น 8 ประเด็น ได้แก่
 - 1.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ เพราะเป็นบริการที่ดีมาก สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้มาก ผู้ใช้บริการไม่ต้องเดินทางไปด้วยตนเอง ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (7 ราย)
 - 1.2 บริการดี (5 ราย)
 - 1.3 ควรมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำตลอดเวลา (3 ราย)
 - 1.4 ค่าถ่ายเอกสารแพงเกินไป (2 บาท/แผ่น) (3 ราย)
 - 1.5 ควรมีระบบการติดตามผลการยืมระหว่างห้องสมุด เพราะจะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับเอกสารเร็วขึ้น (2 ราย)
 - 1.6 เอกสารขาดความคมชัด ควรส่งกลับให้สำเนาให้ชัดกว่าเดิม (1 ราย)
 - 1.7 ควรปรับปรุงระบบการจ่าย-รับ เงินค่ามัดจำ จะได้ไม่ปฏิบัติซ้ำซ้อน (1 ราย)
2. ด้านความต้องการของผู้ใช้บริการ มีผู้เสนอจำนวน 11 ราย 3 ประเด็น ได้แก่
 - 2.1 ต้องการให้มีโปรแกรมการยืมระหว่างห้องสมุดบนเว็บไซต์ (5 ราย)
 - 2.2 ต้องการให้มีบริการเอกสารฉบับเต็มบนอินเทอร์เน็ตมากกว่านี้ โดยไม่จำกัด

ว่าอยู่ในหรือนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย (3 ราย)

2.3 ควรมีคอมพิวเตอร์ใช้ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศหลาย ๆ จุด และสะดวก รวดเร็ว (3 ราย)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ใช้บริการจำนวน 20 คน ได้แก่ อาจารย์ นิติระดับปริญญาเอก นิติระดับปริญญาโท นิติระดับปริญญาตรี และข้าราชการ ที่มาใช้และเคย มาใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในช่วงเดือนมิถุนายน 2548 – เดือนกันยายน 2548 มากกว่า 1 ครั้ง โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ใช้เวลาในการสัมภาษณ์คนละประมาณ 30 นาที ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์

ตารางที่ 14 สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์

สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์ (N=20)	สาขาวิชา			รวม	ร้อยละ
	วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี	วิทยาศาสตร์ สุขภาพ	มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์		
อาจารย์	2	2	-	4	20.0
นิติระดับบัณฑิตศึกษา	4	4	1	9	45.0
นิติระดับปริญญาตรี	4	-	1	5	25.0
อื่น ๆ (ข้าราชการ)	-	-	2	2	10.0
รวม	10	6	4	20	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่าสถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ คือ นิติระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 9 คน (ร้อยละ 45.0) รองลงมาคือ นิติระดับปริญญาตรี จำนวน 5 คน (ร้อยละ 25.0) และอาจารย์ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 20.0) ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามสาขาวิชาพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการอยู่ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 10 คน (ร้อยละ 50.0) รองลงมาคือ สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 30.0) และสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 20.0) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า

1. ผู้ให้สัมภาษณ์มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการดังนี้

- 1.1 ใช้ทำวิจัยหรือทำวิทยานิพนธ์ จำนวน 14 คน (ร้อยละ 70.0)
- 1.2 ใช้ประกอบการทำงานในวิชาชีพหรือใช้ในการสอน จำนวน 4 คน (ร้อยละ 20.0)
- 1.3 ใช้ในการทำรายงานและสัมมนา จำนวน 2 คน (ร้อยละ 10.0)
2. จำนวนรายการที่ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้บริการ ดังนี้
 - 2.1 ใช้บริการ 1-5 รายการ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 20.0)
 - 2.2 ใช้บริการ 6-10 รายการ จำนวน 10 คน (ร้อยละ 50.0)
 - 2.3 ใช้บริการ 11-15 รายการ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 5.0)
 - 2.4 ใช้บริการ 15 รายการขึ้นไป จำนวน 5 คน (ร้อยละ 25.0)
3. แหล่งสารสนเทศที่ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้บริการดังนี้
 - 3.1 ใช้ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (Web Opac) ในประเทศ จำนวน 16 คน (ร้อยละ 80.0)
 - 3.2 ใช้บริการเครือข่ายวารสาร (Journal Link) จำนวน 7 คน (ร้อยละ 35.0)
 - 3.3 ใช้บริการสืบค้นจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Proquest Digital Dissertation จำนวน 4 คน (ร้อยละ 20.0)
4. รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้บริการดังนี้
 - 4.1 วิทยานิพนธ์-ถ่ายเอกสาร จำนวน 14 คน (ร้อยละ 70.0)
 - 4.2 วารสาร-ถ่ายเอกสาร จำนวน 6 คน (ร้อยละ 30.0)
 - 4.3 หนังสือ-พิมพ์ฉบับจริง จำนวน 3 คน (ร้อยละ 15.0)
5. ช่องทางการได้รับเอกสารที่ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้บริการดังนี้
 - 5.1 ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) จำนวน 13 คน (ร้อยละ 65.0)
 - 5.2 ไปรษณีย์ธรรมดา จำนวน 10 คน (ร้อยละ 50.0)
 - 5.3 แนบไฟล์มากับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 10.0)
6. ช่องทางการติดต่อให้มารับเอกสารของผู้ให้สัมภาษณ์ดังนี้
 - 6.1 เจ้าหน้าที่โทรศัพท์แจ้งให้ทราบ จำนวน 15 คน (ร้อยละ 75.0)
 - 6.2 โทรศัพท์มาสอบถาม จำนวน 10 คน (ร้อยละ 50.0)
 - 6.3 ป้ายประกาศแจ้งผลการยืมระหว่างห้องสมุด จำนวน 5 คน (ร้อยละ 25.0)
7. ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ได้รับเอกสารดังนี้
 - 7.1 ระยะเวลา 1-7 วัน จำนวน 6 คน (ร้อยละ 30.0)

7.2 ระยะเวลา 8-14 วัน จำนวน 8 คน (ร้อยละ 40.0)

7.3 ระยะเวลา 15-21 วัน จำนวน 4 คน (ร้อยละ 20.0)

7.4 ระยะเวลา 30 วันขึ้นไป จำนวน 2 คน (ร้อยละ 10.0)

8. ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการยืมระหว่างห้องสมุดดังนี้

8.1 จำนวน 20-100 บาท จำนวน 15 คน (ร้อยละ 75.0)

8.2 จำนวน 101-500 บาท จำนวน 12 คน (ร้อยละ 60.0)

8.3 จำนวน 1000 บาทขึ้นไป จำนวน 2 คน (ร้อยละ 10.0)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า

1. ผู้ให้สัมภาษณ์พึงพอใจคุณภาพของเอกสารที่ได้รับ ระดับมาก จำนวน 20 คน (ร้อยละ 100.0)

2. ผู้ให้สัมภาษณ์พึงพอใจเครื่องมือช่วยค้นแหล่งสารสนเทศฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (Web Opac) ของห้องสมุดต่าง ๆ ระดับมาก จำนวน 17 คน (ร้อยละ 85.0)

3. ผู้ให้สัมภาษณ์พึงพอใจเครือข่ายวารสาร (Journal Link) ระดับมาก จำนวน 16 คน (ร้อยละ 80.0)

ตอนที่ 4 ปัญหาของผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า

1. ผู้ให้สัมภาษณ์พบปัญหาห้องสมุดขาดคู่มือที่ทันสมัยในการตรวจสอบแหล่งข้อมูลและระเบียบการยืมของห้องสมุด ผู้ให้สัมภาษณ์ ยุ่งยาก ซับซ้อน ระดับน้อย จำนวน 20 คน (ร้อยละ 100.0)

2. ผู้ให้สัมภาษณ์พบปัญหาห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอในการตรวจสอบแหล่งข้อมูล และแบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุดมีรายละเอียดมากเกินไป ทำให้เสียเวลาในการกรอก ระดับน้อย จำนวน 19 คน (ร้อยละ 95.0)

3. ผู้ให้สัมภาษณ์พบปัญหาการให้บริการของบรรณารักษ์ขาดประสิทธิภาพ ระดับน้อย จำนวน 18 คน (ร้อยละ 90.0)

ตอนที่ 5 รูปแบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการ พบว่า

1. ต้องการให้มีการดำเนินการตั้งเตียงเรื่องจนถึงส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่มีเอกสารภายในระยะเวลา 1-4 ชั่วโมง ระดับมากที่สุด จำนวน 20 คน (ร้อยละ 100.0)

2. ต้องการให้มีการบริการสแกนเอกสารจากตัวเล่มจริงและถ่ายโอนไฟล์ข้อมูลให้แก่ผู้ใช้บริการทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ระดับมากที่สุด จำนวน 19 คน (ร้อยละ 95.0)

3. ต้องการให้สำนักหอสมุด/คณะ/มหาวิทยาลัย รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด ระดับมากที่สุด จำนวน 18 คน (ร้อยละ 90.0)

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อมูลในส่วนนี้ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะมาจัดเรียงตามกลุ่มเนื้อหา และได้ลำดับข้อมูลตาม จำนวนความถี่ของคำตอบ ดังนี้

1. ด้านการดำเนินงานของผู้ให้บริการ มีผู้เสนอ จำนวน 4 ราย 2 ประเด็น

1.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการเชื่อมระหว่างห้องสมุดให้มากกว่านี้ เพราะ ผู้ใช้บริการบางกลุ่มยังไม่ทราบว่ามีการนี้ และเป็นบริการที่มีประโยชน์กับผู้บริการมาก (3 ราย)

1.2 การสำเนาเอกสารถ้าไม่ชัดเจนควรมีการส่งคืนหรือให้ผู้ให้บริการจ่ายค่าใช้จ่ายไม่ เต็มราคาเอกสาร (1 ราย)

2. ด้านความต้องการของผู้ใช้บริการ มีผู้เสนอ จำนวน 16 ราย 7 ประเด็น

2.1 ต้องการให้มีการดาวน์โหลดไฟล์ข้อมูลเอกสารฉบับเต็มจากนอกเครือข่าย มหาวิทยาลัยได้ (4 ราย)

2.2 ต้องการให้มีแบบกรอกรายการเชื่อมระหว่างห้องสมุดบนเว็บไซต์ (4 ราย)

2.3 ต้องการให้มีการส่งไฟล์ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้บริการ (3 ราย)

2.4 ต้องการให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือค่าใช้จ่ายกับกลุ่มนักวิจัยที่ทำประโยชน์ให้กับ มหาวิทยาลัย (2 ราย)

2.5 ต้องการให้มีการรวบรวมรายชื่อวิทยานิพนธ์ของต่างประเทศไว้ให้ผู้บริการได้ ค้นคว้า (1 ราย)

2.6 ต้องการให้มีการบอกรับฐานข้อมูล Science Finder (1 ราย)

2.7 ต้องการให้มีการจัดวิทยานิพนธ์ด้านพยาบาลศาสตร์เข้ามาให้มากกว่านี้ เพราะ ปัจจุบันยังไม่ครอบคลุมทุกสาขาทางการพยาบาล (1 ราย)