

การใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ระหว่างปี พ.ศ. 2550-2551

The Use of Interlibrary Loan Service by Users at the Center for Library Resources and
Educational Media, Suranaree University of Technology, Year 2007-2008

นางสาวรัชฎาภรณ์ สันปฐ, นางคณินันต์ หีบแก้ว และ นางสาวพุทธชาติ เรืองศิริ
ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ระหว่างปี พ.ศ. 2550-2551 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการ ประเภทของทรัพยากร ภาษาของทรัพยากร ความทันสมัยของทรัพยากร วิธีการจัดส่งทรัพยากร และกลุ่มห้องสมุดที่ขอใช้บริการ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด จำนวน 1,087 รายการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คือ อาจารย์ เมื่อจำแนกตามสำนักวิชา พบว่า สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ใช้บริการมากที่สุด แต่เมื่อจำแนกตามสาขาวิชาพบว่า สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศใช้บริการมากที่สุด เดือนที่มีการใช้บริการมากที่สุด คือ มกราคม ประเภทของทรัพยากรที่ขอยืมมากที่สุด คือ บทความวารสาร โดยมีการขอใช้บริการตั้งแต่ 5 ครั้ง มีจำนวน 20 ชื่อเรื่อง รูปแบบของการใช้บริการมากที่สุดคือ ถ่ายสำเนา ภาษาของทรัพยากรส่วนใหญ่คือ ภาษาอังกฤษ และจัดส่งทางไปรษณีย์ธรรมดาตามมากที่สุด ทรัพยากรที่ต้องการใช้ส่วนใหญ่จัดพิมพ์ในช่วงปี 1991-2005 และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้รับทรัพยากรตรงความต้องการห้องสมุดที่ขอใช้บริการมากที่สุด คือห้องสมุดในหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

คำสำคัญ

บริการยืมระหว่างห้องสมุด / ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด / การใช้ทรัพยากรร่วมกัน

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the use of the interlibrary loan service by library users at the Center for Library Resources and Educational Media (CLREM), Suranaree University of Technology from 2007 to 2008. It examined the user's information, the type and the language of the requested materials, the method in delivering and transaction libraries. One thousand and eighty seven interlibrary loan request forms were analyzed in the project and the results were expressed in percentage.

The findings revealed that the majority users were lecturers. When the data were sorted according to the institute, the majority users were the Institute of Engineering. However, when sorted according to the school, the School of Information Technology was the majority users. Journal articles were the main materials requested. Twenty journals were requested more than five times. Most of the materials were requested to be photo-copied and the language was English. The normal mail was the chosen method of delivery. The users preferred materials published from 2001 to 2005. Most library users successfully

received the requested materials. The transactions were mostly done with the library of Provincial University Library Network (PULINET)

KEYWORDS

Interlibrary loan service / library cooperation / resource sharing

บทนำ

ห้องสมุดหลายแห่งต่างประสบปัญหาในเรื่องของการได้รับงบประมาณอย่างจำกัด กอปรกับราคาของทรัพยากรสารสนเทศมีราคาสูงขึ้น ทำให้จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศได้น้อยลง และไม่เพียงพอ กับความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้น การมีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดจึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยแก้ปัญหาดังกล่าว โดยการใช้ทรัพยากรร่วมกัน (Sharing Resources) เพื่อการประหยัดงบประมาณและเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงทำให้มีบริการยืมระหว่างห้องสมุดเกิดขึ้น

ความหมายของบริการยืมระหว่างห้องสมุด

มีผู้ให้คำจำกัดความของบริการยืมระหว่างห้องสมุดไว้หลายท่าน ส่วนใหญ่มีความหมายใกล้เคียงกัน ซึ่งสรุปได้ดังนี้ บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan Service) คือความร่วมมือกันระหว่างห้องสมุดที่ตกลงร่วมกันว่าจะดำเนินการติดต่อเพื่อขอยืมและให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการที่ไม่มีในห้องสมุดของตน ซึ่งอาจเป็นการยืมต้นฉบับหรือทำสำเนา

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีระหว่างปี พ.ศ.2550-2551 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการ ประเภทของทรัพยากร ภาษา ความทันสมัย วิธีการจัดส่ง และกลุ่มห้องสมุดที่ขอใช้บริการ การดำเนินการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ระหว่าง ปี พ.ศ.2550-2551 จำนวน 1,087 รายการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบบันทึกข้อมูลการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นสำหรับบันทึกข้อมูล ประกอบด้วยข้อมูลต่อไปนี้

2.1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ใช้บริการ ได้แก่ กลุ่มผู้บริการ สำนักวิชา สาขาวิชา

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ได้แก่ ประเภทของทรัพยากร รูปแบบการขอใช้บริการ ภาษา วิธีจัดส่ง ปีพิมพ์ และช่วงเดือนที่ขอใช้บริการ

2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดที่ขอรับบริการ ได้แก่ ห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (ThaiLIS) ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) ห้องสมุดเครือข่ายสารสนเทศนครราชสีมา (NARINET) ห้องสมุดเฉพาะและศูนย์บริการสารสนเทศ

3. การรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้รวบรวมข้อมูลจากแบบขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ระหว่างปี พ.ศ. 2550-2551 จำนวน 1,087 รายการ ซึ่งห้องสมุดได้ดำเนินการตามคำขอเสร็จสิ้นแล้ว และนำข้อมูลมาลงรายการในแบบบันทึกข้อมูลที่ได้สร้างขึ้น

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด และห้องสมุดที่ขอรับบริการ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล

ประเภทผู้ใช้บริการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดมากที่สุด ได้แก่ กลุ่มอาจารย์จำนวน 647 รายการ (ร้อยละ 59.52) อาจเนื่องจากการที่ศูนย์บรรณสารฯ ได้จัดสรรงบประมาณสำหรับคณาจารย์เป็นค่าบริการสารสนเทศ ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีให้บริการภายในห้องสมุด เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน ค้นคว้า และวิจัย โดยจัดสรรวงเงินจำนวน 70,000.00 บาท ต่อปี เฉลี่ยคนละ 2,500 บาท ต่อคน (ร้อยละ 10 ของจำนวนอาจารย์) จึงทำให้อาจารย์ใช้บริการมากที่สุด ส่วนกลุ่มผู้ใช้ประเภทนักศึกษา พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีการใช้บริการมากที่สุด โดยมีจำนวน 277 รายการ (ร้อยละ 25.48) อาจเนื่องมาจากนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ต้องค้นคว้าเพื่อประกอบกับการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งเอกสารบางส่วนไม่มีให้บริการในห้องสมุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งบทความหรือบทความวิจัยในวารสาร ซึ่งศูนย์บรรณสารฯ ไม่สามารถบอกรับวารสารได้ทุกชื่อที่ผู้ใช้บริการต้องการ

สำนักวิชาและสาขาวิชาที่ผู้ใช้บริการสังกัด พบว่า สำนักวิชาที่มีการใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 426 รายการ (ร้อยละ 39.19) หากแต่เมื่อพิจารณาตามสาขาวิชาพบว่าสาขาวิชาที่มีการใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 95 รายการ (ร้อยละ 8.74) เนื่องจาก สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์มีบุคลากรรวมทั้งนักศึกษาสังกัดมากที่สุด จึงทำให้มีสัดส่วนการให้บริการมากกว่าสำนักวิชาอื่นๆ หากพิจารณาเปรียบเทียบตามสาขาวิชากลับพบว่าสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศมีผู้ขอใช้บริการมากที่สุด สืบเนื่องจากผู้ใช้บริการที่สังกัดสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีการเรียนวิชาพื้นฐานด้านการใช้ห้องสมุดและแหล่งสารสนเทศ หรืออาจารย์ประจำวิชาได้มอบหมายงานให้นักศึกษาค้นคว้าหา

สารสนเทศโดยผ่านบริการยืมระหว่างห้องสมุด จึงทำให้มีปริมาณการใช้เป็นจำนวนมาก และอาจสืบเนื่องมาจากความกระตือรือร้นในการค้นคว้าศึกษาหาความรู้ซึ่งเป็นนิสัยของนักศึกษาในสาขาวิชานี้เอง

เดือนที่ขอใช้บริการ พบว่าเดือนที่มีการใช้บริการมากที่สุดได้แก่ เดือนมกราคม จำนวน 154 รายการ (ร้อยละ 14.17) รองลงมา คือเดือนกันยายนและพฤศจิกายน ตามลำดับ ซึ่งมีความสอดคล้องกับพฤติกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ที่จัดการเรียนการสอนแบบไตรภาค กล่าวคือ ภาคการศึกษาที่ 1 จัดการศึกษาระหว่างเดือนพฤษภาคม–สิงหาคม ภาคการศึกษาที่ 2 เดือนกันยายน–ธันวาคม และภาคการศึกษาที่ 3 เดือนมกราคม–เมษายน ซึ่งจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่ามีการขอใช้บริการมากในช่วงภาคการศึกษาที่ 2 ต่อเนื่องกับภาคการศึกษาที่ 3 อาจเนื่องมา จากมีการจัดการเรียนการสอนมาเป็นเวลาพอสมควร อาจารย์ผู้สอนจึงได้มอบหมายงาน (Assignment) ให้นักศึกษาทำการศึกษาค้นคว้า วิจัย ตามเนื้อหาในหลักสูตร และอาจารย์ผู้สอนก็ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดมาก เพื่อการเรียนการสอนในช่วงดังกล่าวเช่นกัน

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

ประเภทของทรัพยากรที่ขอใช้บริการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ทรัพยากรประเภทบทความวารสาร มีการขอใช้บริการมากที่สุด จำนวน 649 รายการ (ร้อยละ 59.70) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวารสารมีเนื้อหาที่ทันสมัย เป็นการเผยแพร่เนื้อหาวิชาการได้อย่างรวดเร็ว และเป็นที่ต้องการของนักวิชาการ นักวิจัย ในการติดตามพัฒนาการของวิชาการสาขาต่างๆ รายชื่อวารสารที่มีการขอใช้บริการตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป พบว่ามีจำนวน 20 รายชื่อ โดยวารสารที่มีการใช้บริการมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ Seed Science & Technology จำนวน 64 ครั้ง Transportation Science จำนวน 47 ครั้ง และ Journal of Applied Polymer Science จำนวน 19 ครั้ง ตามลำดับ และผลการวิจัยยังมีความสอดคล้องกับภาษาของทรัพยากรที่ขอใช้บริการ ส่วนใหญ่ภาษาของทรัพยากรที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษมากที่สุด จำนวน 827 รายการ (ร้อยละ 76.10)

รูปแบบการขอใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการขอทำสำเนามากที่สุด จำนวน 951 รายการ (ร้อยละ 87.50) เนื่องจากบทความวารสารที่ผู้ใช้บริการต้องการนั้น มีเนื้อหาเฉพาะเรื่องจบในตอน จึงไม่จำเป็นต้องอ่านวารสารทั้งฉบับ

วิธีการจัดส่งทรัพยากร พบว่า ผู้ใช้บริการเลือกวิธีการขอรับทางไปรษณีย์ธรรมดา มากที่สุดจำนวน 910 รายการ (ร้อยละ 83.72) ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่รับร้อนในการใช้ทรัพยากร ทั้งนี้อาจมีตัวแปรในเรื่องค่าใช้จ่ายเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เนื่องจากผู้ใช้บริการกลุ่มที่เป็นนักศึกษาจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายด้วยตนเองจึงเลือกวิธีที่มีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดนั่นเอง

ความทันสมัยของทรัพยากร พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการทรัพยากรในช่วง 15 ปีย้อนหลัง โดยปีพิมพ์ของทรัพยากรส่วนใหญ่อยู่ระหว่างปี 1991-2005 ซึ่งสืบเนื่องมาจากบทความวารสารจะนำเสนอเนื้อหาใหม่ๆ มีความทันสมัย ดังนั้น พฤติกรรมการเรียกใช้วารสารสังเกตได้ว่า มีการใช้วารสารใหม่มากกว่าวารสารเก่า โดยมีการเรียกใช้วารสารเก่าในลักษณะถดถอย กล่าวคือ จะมีการใช้วารสารน้อยลงตามช่วงอายุวารสารที่เพิ่มขึ้น

ผลการดำเนินการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ประสบผลสำเร็จและผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรตามคำขอใช้บริการ จำนวน 943 รายการ (ร้อยละ 87.75) และยกเลิกคำขอใช้ จำนวน 144 รายการ (ร้อยละ 13.25) ทั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่เป็นการยกเลิกคำขอใช้บริการรายการที่ไม่มีในห้องสมุดภายในประเทศ หากผู้ใช้ต้องการจะต้องขอทำสำเนาไปยังห้องสมุดต่างประเทศโดยผ่านศูนย์ บริการสารสนเทศ ต้องใช้เวลานาน อีกทั้งค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง จึงเป็นเหตุให้มีการยกเลิกขอใช้บริการดังกล่าว

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มห้องสมุดที่ขอใช้บริการ

ประเภทของกลุ่มห้องสมุดที่ขอใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 894 รายการ (ร้อยละ 82.25) เมื่อจำแนกตามเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด พบว่า ศูนย์บรรณสารฯ ขอใช้บริการจากข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) มากที่สุด จำนวน 474 รายการ (ร้อยละ 43.60) เมื่อพิจารณาถึงการคัดเลือกห้องสมุดเพื่อขอใช้บริการนั้น จะพบว่าห้องสมุดที่ขอใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการพิจารณาเรื่องระยะทางระหว่างห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรรวดเร็วที่สุด อีกทั้งเป็นมหาวิทยาลัยเก่าแก่ มีชื่อเสียง และมีทรัพยากรเป็นจำนวนมากนั่นเอง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจสภาพและปัญหาในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เพื่อนำผลมาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ
2. ควรมีการศึกษา การใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาทุกปีงบประมาณ เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้และเป็นประโยชน์ในการจัดหาทรัพยากรเพื่อให้บริการ
3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด เปรียบเทียบกับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้ทราบว่าการยืมระหว่างห้องสมุดสามารถช่วยประหยัดงบประมาณได้เป็นจำนวนเท่าใด
4. ควรมีการศึกษาการใช้ตัวเล่มวารสารที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาบอกรับ ควบคู่ไปกับการศึกษาการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดว่ามีการเรียกใช้ตัวเล่มค้ำกับการบอกรับหรือไม่

บรรณานุกรม

- จรรยาภรณ์ นารี และมาธูร ศาสตราวาทิต. (2548). การวิเคราะห์การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *อินฟอร์เมชัน*. 12(1), 13-17.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2534). *แนวปฏิบัติทบวงมหาวิทยาลัยว่าด้วยการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย.

- นายิกา เดิดขุนทด. (2540). การประเมินสภาพและปัญหาการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของ
ผู้ใช้บริการ หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : สำนักวิทย
บริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ประเมษฐ์ คีรีเมฆ. (2547). การใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการคณะสถาปัตยกรรม
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์. (2543). รายงานการวิจัยการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในสำนัก-
วิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.