

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการระหว่างห้องสมุดร่วมกันของสมาชิกใน ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

User Satisfaction of Using Library Services of the Members of
The Provincial University Library Network (PULINET)

คณะทำงานฝ่ายบริการ ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการให้บริการของสมาชิกข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกข่ายงานฯ ที่มีต่อการให้บริการ และ 3) ศึกษาปัญหาของสมาชิกข่ายงานฯ ที่มีต่อการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่สมาชิก PULINET จำนวน 202 คน ที่ใช้บริการระหว่างปี 2548-2550 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ร้อยละ 73.76) ซึ่งรับทราบเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการใช้บริการข่ายงานฯ จากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด แผ่นพับแนะนำการให้บริการ ป้ายนิเทศ และเว็บไซต์ห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้บริการระหว่างห้องสมุด 2 ครั้ง ห้องสมุดที่นิยมใช้บริการมากที่สุดคือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ตามลำดับ โดยใช้บริการยืมตัวเล่มจริงด้วยตนเองโดยใช้บัตร PULINET ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างห้องสมุดร่วมกันในระดับมาก ในด้านบริการสืบค้นผ่านเครือข่าย บริการยืมระหว่างห้องสมุด และการยืมเอกสารฉบับจริง ปัญหาในการใช้บริการประกอบด้วย จำนวนเล่มที่ให้ยืมน้อยเกินไป ระยะเวลาที่ให้ยืมสั้นเกินไป ผู้ให้บริการไม่ทราบระเบียบกฎเกณฑ์การให้บริการที่ชัดเจนแม่นยำ และบางสถาบันให้บริการล่าช้า

คำสำคัญ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ / สมาชิกข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค / ข่ายงานห้องสมุด มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to survey the use of library services of members of the Provincial University Library Network (PULINET); 2) to study the satisfaction of users; and 3) to find out problems of using library services through the network. The data were collected by means of questionnaires, distributed to 202 samples of PULINET members using library services between 2005 and 2007, analyzed and evaluated in terms of frequency, percentage and weighted average. Most of the respondents were graduate students (73.76 %) who were informed about their privileges to use the services through the network by librarians and library staff, library brochures, bulletin boards and web sites. They mostly came to use the library services for 2 times and preferred to use Chiang Mai University Library; the Library and

Learning Resource Center, Khon Kaen University; and John F. Kennedy Library, Prince of Songkla University, Pattani Campus, respectively. They preferred to borrow books by themselves using their PULINET cards.

The respondents were highly satisfied with online searching provided by network's libraries, interlibrary loan service and reciprocal borrowing service. Problems respondents encountered were: too few books were allowed to borrow, loan period was too short, library staff who provided services did not know exact rules and regulations, and some libraries did not process timely.

KEYWORDS

users' satisfaction / library services / PULINET

บทนำ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างห้องสมุดร่วมกัน ของสมาชิกในข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้และระดับความพึงพอใจในการให้บริการระหว่างห้องสมุดร่วมกันของผู้ใช้ห้องสมุดข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการระหว่างห้องสมุดร่วมกันของข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ สมาชิก PULINET ตั้งแต่ปี 2548 – 2550 จำนวน 1,046 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 202 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า

จากกลุ่มตัวอย่างจำแนกเป็นนักศึกษา 149 คน (ร้อยละ 73.76) บุคลากรสายวิชาการ 32 คน (ร้อยละ 15.84) และบุคลากรสายสนับสนุน 21 คน (ร้อยละ 10.40) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 149 คน จำแนกเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท 134 คน (ร้อยละ 66.34) และระดับปริญญาเอก 15 คน (ร้อยละ 7.42) สอดคล้องกับงานวิจัยของธีราภรณ์ มณีโยย (2538) และนางนุช กาญจนรุจิ (2546) ที่พบว่านิสิตนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในมหาวิทยาลัยของรัฐ ที่ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดมากกว่าผู้ใช้บริการกลุ่มอื่น เช่นเดียวกับผลการวิจัยของสุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี (2542) และมะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ (2543) ที่ศึกษาเรื่องการยืมระหว่างห้องสมุดของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ และสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามตามลำดับ รวมถึงงานวิจัยของอรุณรัตน์ วงศ์ฉายา (2547) ที่ศึกษาเรื่อง การให้บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกันของสมาชิกห้องสมุดในข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค พบว่าสมาชิกใช้บริการดังกล่าวเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ทั้งนี้เพราะข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคได้กำหนดสิทธิของผู้ใช้บริการดังกล่าว คือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาขึ้นไป เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความสนใจและใช้สารสนเทศทั้งการเรียนและการทำวิทยานิพนธ์

ส่วนบุคลากรสายวิชาการ 32 คน จำแนกเป็นตำแหน่งอาจารย์ 22 คน (ร้อยละ 10.89) ตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ 7 คน (ร้อยละ 3.47) และตำแหน่งรองศาสตราจารย์ 3 คน (ร้อยละ 1.48)

ผู้ใช้บริการกลุ่มนี้เป็นผู้ใช้สารสนเทศประเภทงานวิจัยซึ่งต้องอาศัยความทันสมัยของเนื้อหา เช่น จากบทความวารสาร (กุศล นาคะชาติ และรวีวรรณ ขำพล, 2536: บทคัดย่อ) และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน 21 คน (ร้อยละ 10.40) และเป็นกลุ่มที่ใช้บริการนี้น้อยมากเนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความหลากหลายทั้งหน้าที่และสถานภาพ รวมทั้งลักษณะงานที่รับผิดชอบซึ่งเป็นเรื่องของทักษะและประสบการณ์ ซึ่งสามารถหาสารสนเทศได้ด้วยตนเองและจากเพื่อนร่วมงาน

เมื่อจำแนกตามสถาบันพบว่า เป็นผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดมหาวิทยาลัยมหาสารคามมากที่สุด 52 คน (ร้อยละ 25.75) รองลงมาสังกัดมหาวิทยาลัยทักษิณ 45 คน (ร้อยละ 22.26) และสังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ 25 คน (ร้อยละ 12.38) ตามลำดับ อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ขยายพื้นที่การศึกษากระจายออกไปยังศูนย์การศึกษาต่างๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้จำนวนนักศึกษากระจายออกไปส่งผลให้มีการใช้บริการดังกล่าวมากขึ้น ตลอดจนสำนักวิทยบริการ มีการส่งเสริมการใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

สภาพการใช้บริการระหว่างห้องสมุดร่วมกันของสมาชิก PULINET

งานวิจัยได้ศึกษาสภาพการใช้บริการระหว่างห้องสมุดร่วมกันของสมาชิก PULINET ใน 5 ด้าน คือ

ด้านการรับทราบบริการระหว่างห้องสมุดร่วมกันของเครือข่าย PULINET จากสื่อประเภทต่าง ๆ พบว่าใน สื่อบุคคล ที่เป็นบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เป็นผู้ให้ข้อมูลเรื่องงานบริการนี้กับผู้ใช้มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณรัตน์ วงศ์ฉายา (2547) ส่วนสื่อสิ่งพิมพ์ ที่เป็นแผ่นพับแนะนำการใช้บริการห้องสมุด มากเป็นอันดับหนึ่ง ขณะที่ สื่อโสตทัศนวัสดุ ประเภทป้ายนิเทศ แนะนำการใช้บริการในห้องสมุดมากเป็นอันดับหนึ่ง และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่ารับทราบจากเว็บไซต์ของห้องสมุด มากเป็นอันดับหนึ่ง ทั้งนี้เนื่องจากสื่อทั้งสามประเภทเป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ใช้สื่อสารระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ ที่เป็นหนึ่งในดัชนีบ่งชี้คุณภาพของข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ทำให้ทุกห้องสมุดหาวิธีการที่จะประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับทราบข้อมูลมากที่สุด

ด้านการรับทราบสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจาก PULINET พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบถึงสิทธิประโยชน์ที่ได้รับร้อยละ 90.10 และไม่ทราบว่า PULINET ให้สิทธิประโยชน์อะไรบ้างเพียงร้อยละ 9.90 ซึ่งสัมพันธ์กับผลงานวิจัยที่พบว่าบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เป็นผู้ให้ข้อมูลเรื่องงานบริการนี้ให้กับผู้ใช้มากที่สุด ซึ่งเป็นลักษณะของการสื่อสารสองทาง ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถพูดคุย แนะนำ ชักถามรวมถึงการตอบคำถามได้ในทันที

ด้านจำนวนครั้งของการใช้บริการระหว่างห้องสมุดร่วมกันในเครือข่าย PULINET พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการระหว่างห้องสมุดในเครือข่าย PULINET ดังนี้ ใช้บริการ 2 ครั้ง ร้อยละ 14.35 รองลงมาคือ 1 ครั้ง ร้อยละ 13.86 และ 3 ครั้ง ร้อยละ 10.39 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่เคยใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง มีจำนวนร้อยละ 7.92 และมีผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่เคยใช้บริการร้อยละ

33.66 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาขึ้นไป เป็นกลุ่มที่มีความสนใจและใช้สารสนเทศทั้งการเรียนและการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งสารสนเทศประเภทวิทยานิพนธ์ฉบับเต็มเป็นที่ต้องการมากที่สุด (ธีราภรณ์ มณีไย้อย, 2538: บทคัดย่อ; มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์, 2543: บทคัดย่อ) แต่ในปัจจุบันทุกห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษามีฐานข้อมูล ThaiLIS Digital Collection ที่ให้ข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม (Full text) ของวิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัยของอาจารย์ หนังสือหายาก ของมหาวิทยาลัยต่างๆ ในประเทศไทย รวมทั้งการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้จัดหาฐานข้อมูลที่จำเป็นให้กับทุกห้องสมุด ทำให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการใช้มากขึ้น ความจำเป็นที่ต้องไปแสวงหาสารสนเทศจากสถาบันอื่นจึงน้อยลงกว่าเดิม

ด้านห้องสมุดที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยไปใช้บริการ พบว่า ห้องสมุดที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยไปใช้บริการมากที่สุดได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร้อยละ 13.37 รองลงมาคือ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นร้อยละ 11.88 และฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 21 ครั้ง ร้อยละ 10.40 ซึ่งจำนวนการใช้มีความใกล้เคียงกัน อาจสรุปได้ว่า มีห้องสมุดใกล้เคียงของทั้งสามแห่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งมีสถานที่ตั้งใกล้กับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งตั้งอยู่ในภูมิศาสตร์เดียวกันกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณมีสถานที่ตั้งใกล้กับฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ขอใช้บริการเป็นมหาวิทยาลัย ที่มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศน้อยกว่าห้องสมุดที่ให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณรัตน์ วงศ์ฉายา (2547) ที่พบว่าห้องสมุดที่มีสมาชิกจำนวนมากที่สุดไปใช้บริการคือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการจากมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยที่มีพื้นฐานทางด้านการเกษตร ทำให้การสะสมจำนวนของทรัพยากรสารสนเทศทางด้านการศึกษ สังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ น้อยกว่า ขณะที่ปัจจุบันได้ขยายการเรียนการสอนหลากหลายสาขา ทำให้ผู้ใช้บริการต้องไปใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่สถาบันของตนมีข้อจำกัด จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ซึ่งอยู่ใกล้เคียงมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณรัตน์ วงศ์ฉายา ที่พบว่าหนังสือทั่วไปภาษาไทยเนื้อหาด้านสังคมศาสตร์ เป็นสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกันของสมาชิกในข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคมากที่สุด

ด้านประเภทของบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการยืมตัวเล่มจริงจากสถาบันอื่นๆ ด้วยตนเองโดยใช้บัตร PULINET มากที่สุด ร้อยละ 49.01 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธีราภรณ์ มณีไย้อย (2538) ที่พบว่าลักษณะการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด นิสิตนิยมยืมด้วยตนเองมากที่สุด อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลเบื้องต้นผ่านทางหน้าจอ สืบค้นแบบออนไลน์สาธารณะไว้แล้วล่วงหน้า รวมทั้งระยะทางของห้องสมุดในแต่ละเครือข่าย ของแต่ละภูมิภาคมีระยะทางไม่ไกลนัก การเดินทางมาเองสามารถได้รับและเลือกสารสนเทศที่ต้องการอย่างรวดเร็ว

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างห้องสมุดร่วมกันของสมาชิก PULINET

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างห้องสมุดร่วมกัน ของสมาชิก PULINET จำนวน 3 ด้านคือ ด้านการบริการยืมฉบับจริงจากห้องสมุดอื่นๆ ด้านการบริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านเครือข่าย PULINET ด้านบริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย PULINET ในภาพรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทั้งหมด เรียงตามลำดับคือ ความพึงพอใจด้านบริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย ความพึงพอใจด้านบริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านเครือข่าย PULINET และความพึงพอใจด้านการบริการยืมฉบับจริงจากห้องสมุดอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีการสื่อสารสองทางระหว่างผู้ให้และผู้ให้บริการ รวมทั้งสมาชิกทุกแห่งในข่ายงานฯ มีการยึดถือและปฏิบัติ ตามตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอย่างใกล้ชิด รวมทั้งการทำงานร่วมกันทำให้เป็นการเปิดโอกาสให้บรรณารักษ์ได้ทำงานร่วมกับบุคลากรในวงการเดียวกันและมีโอกาสแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน (Clement, 2008) ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละแห่งสามารถนำไปปรับใช้กับการทำงานจริง

สำหรับด้านการบริการยืมฉบับจริงจากห้องสมุดอื่น ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องการติดต่อขอใช้บริการยืมแต่ละครั้งไม่เกิน 5 นาที เพราะค่าบริการทำบัตรสมาชิก PULINET มีค่าธรรมเนียมปีละ 50 บาท และบริการทำบัตรโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายหากสมาชิกสมัครในช่วงจัดงานสัปดาห์ PULINET นอกจากนี้ทุกห้องสมุดต่างมีระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ผู้ใช้บริการยืมหนังสือได้ทันที ประกอบกับคณะทำงานฝ่ายบริการ ข่ายงานฯ มีฐานข้อมูลที่สามารถตรวจสอบข้อมูลของสมาชิกและการทำบัตรสมาชิกแบบออนไลน์ และได้กำหนดระเบียบการให้บริการอย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพ โทสุวรรณ (2542) พบว่าบรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ควรมีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะ และความชำนาญในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ควรมีการพัฒนาด้านซอฟต์แวร์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกสถาบันให้ทัดเทียมกัน มีงบประมาณในการจัดซื้อสิทธิการเข้าใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าใช้ระบบของผู้ใช้ให้มีความสะดวกและรวดเร็ว และต้องการให้มีการปรับปรุงระเบียบและมาตรฐานการกำหนดอัตราค่าใช้จ่ายในการบริการยืมระหว่างห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาให้ยึดถือปฏิบัติเป็นแนวเดียวกันทุกสถาบัน ทั้งนี้เพราะข่ายงานฯ มีนโยบายในเรื่องผู้ให้บริการบอกถึงบริการระหว่างห้องสมุดเพื่อให้ได้ทรัพยากรที่ห้องสมุดไม่มี และเอกสารที่ต้องการมาทันตามระยะเวลาที่ห้องสมุดแจ้ง ด้านบริการสืบค้นข้อมูลผ่านข่ายงานฯ ในเรื่องได้สารสนเทศที่ได้ตรงกับความต้องการ และได้รับข้อมูลตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับ Khalid (1994) ที่ศึกษาความร่วมมือของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในอังกฤษ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลของการเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวเพราะเห็นว่าการให้ความร่วมมือกับห้องสมุดแห่งอื่นเป็นการประหยัดงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการและวัสดุอุปกรณ์ของห้องสมุด โดยห้องสมุดขนาดเล็กในข่ายงานฯ ได้รับความช่วยเหลือจากห้องสมุดที่มีจำนวนทรัพยากรมากกว่า นอกจากนั้นยังเป็นการพัฒนาทางด้านวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ การพัฒนางานเทคนิคของห้องสมุด การกำหนดนโยบาย มาตรฐาน และการจัดทำคู่มือต่าง ๆ ร่วมกัน การพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการ โดยเฉพาะการแจ้งแหล่งที่ให้บริการ

ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตามห้องสมุดต่าง ๆ ในข่ายงานฯ มีนโยบายให้บริการห้องสมุดสมาชิกในข่ายงานฯ ภายใน 24 ชั่วโมงหลังจากได้รับคำร้องขอรับบริการ

ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการระหว่างห้องสมุดร่วมกันของสมาชิก PULINET

ผลการวิจัยพบปัญหาการให้บริการคือจำนวนเล่มที่ให้ยืมน้อยเกินไป ระยะเวลาที่ให้ยืมสั้นเกินไป สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณรัตน์ วงศ์ฉายา (2547) ผู้ให้บริการไม่ทราบข้อมูลการให้บริการ และบางสถาบันให้บริการล่าช้า สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพ โทสุวรรณ (2542) ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะว่าควรขยายเวลาการยืมให้มากขึ้น เนื่องจากที่ตั้งของห้องสมุดสมาชิกข่ายงานฯ ตั้งกระจายอยู่ในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ อาจใช้ระยะเวลาส่งทรัพยากรสารสนเทศไม่เท่ากัน นอกจากนี้กลุ่มสมาชิกซึ่งส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ นักวิจัย พนักงาน ข้าราชการและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งมีความจำเป็นในการศึกษาค้นคว้าความรู้เฉพาะด้าน อาจจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาการศึกษาเอกสารนานกว่าที่ระเบียบกำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ

ข่ายงานฯ ควรมีการทบทวนข้อกำหนดและระเบียบของข่ายงานฯ เพื่อให้สอดคล้องกับพัฒนาการทางการศึกษาค้นคว้า และควรสร้างนวัตกรรมในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป เป็นการทำให้เห็นภาพรวมของผู้ใช้บริการทั้งหมดของข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ซึ่งคณะทำงานฝ่ายบริการคงต้องนำปัญหาและข้อเสนอแนะไปทบทวนการทำงาน รวมทั้งอาจมีการทำงานวิจัยต่อในลักษณะของชุดวิจัยที่เจาะลงไปในแต่ละภูมิภาค

บรรณานุกรม

- กุศล นาคะชาติ และรวีวรรณ ขำพล. (2536). การวิเคราะห์แบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุดของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. ปัตตานี : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ธีราภรณ์ มณีน้อย. (2538). สภาพการใช้ ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของนิสิตมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์. (2543). การใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม : รายงานการวิจัย. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุภาพ โทสุวรรณ. (2542). บริการยืมระหว่างห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อรุณรัตน์ วงศ์ฉายา. (2547). การใช้บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกันของสมาชิกห้องสมุดใน
 ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชา
 บรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Clement, Susanne. (2008). Skills for Effective Participation in Consortia: Preparing for
 Collaborating and Collaboration. **Collection Management**. 32(1), 91-204.

Khalid, H. M. (1994). **Cooperation and Networking in University Libraries**. Unpublished
 doctoral dissertation, Manchester Metropolitan University, Manchester.

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการระหว่างห้องสมุดร่วมกันของสมาชิก ในข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

User Satisfaction of Using Library Services of the Members of the
Provincial University Library Network (PULINET)

ชื่อผู้เสนอผลงาน คณะทำงานฝ่ายบริการ ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค
บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการใช้บริการของสมาชิกข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกข่ายงานฯ ที่มีต่อการให้บริการ และ 3) ศึกษาปัญหาของสมาชิกข่ายงานฯ ที่มีต่อการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่สมาชิก PULINET จำนวน 202 คน ที่ใช้บริการระหว่างปี 2548-2550 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ร้อยละ 73.76) ซึ่งรับทราบเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการใช้บริการข่ายงานฯ จากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด แผนพับแนะนำการใช้บริการ ป้ายนิเทศ และเว็บไซต์ห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้บริการระหว่างห้องสมุด 2 ครั้ง ห้องสมุดที่นิยมใช้บริการมากที่สุดคือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ตามลำดับ โดยใช้บริการยืมตัวเล่มจริงด้วยตนเองโดยใช้บัตร PULINET ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระหว่างห้องสมุดร่วมกันในระดับมากใน ด้านบริการสืบค้นผ่านเครือข่ายฯ บริการยืมระหว่างห้องสมุด และการยืมเอกสารฉบับจริง ปัญหาในการใช้บริการประกอบด้วย จำนวนเล่มที่ให้ยืมน้อยเกินไป ระยะเวลาที่ให้ยืมสั้นเกินไป ผู้ให้บริการไม่ทราบระเบียบกฎเกณฑ์การให้บริการที่ชัดเจนแม่นยำ และบางสถาบันให้บริการล่าช้า

Abstract

The objectives of this research were 1) to survey the use of library services of members of the Provincial University Library Network (PULINET); 2) to study the satisfaction of users; and 3) to find out problems of using library services through the network. The data were collected by means of questionnaires, distributed to 202 samples of PULINET members using library services between 2005 and 2007, analyzed and evaluated in terms of frequency, percentage and weighted average. Most of the respondents were graduate students (73.76 %) who were informed about their privileges to use the services through the network by librarians and library staff, library brochures, bulletin boards and web sites. They mostly came to use the library services for 2 times and preferred to use Chiang Mai University Library; the Library and Learning Resource Center, Khon Kaen University; and John F. Kennedy Library, Prince of Songkla University, Pattani Campus, respectively. They preferred to borrow books by themselves using their PULINET cards. The respondents were highly satisfied with online searching provided by network's libraries, interlibrary loan service and reciprocal borrowing service. Problems respondents encountered were: too few books were allowed to borrow, loan period was too short, library staff who provided services did not know exact rules and regulations, and some libraries did not process timely.