# สภาพและการประเมินความต้องการจำเป็นต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย [1]

# The Conditions and Needs Assessment for WorldShare Interlibrary Loan Service of University Libraries in Thailand

**ชัยสิทธิ์ อังคะปัญญาเดช** [2]
Chaiyasit Angkapunyadech

**แววตา เตชาทวีวรรณ** [3]
Wawta Techataweewan

---

[1] บทความจากปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: Article from Master's thesis in Information Studies, Srinakharinwirot University in academic year 2018

[2] นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: Master's degree student in Information Studies, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University. E-mail: chaiyasit.a@hotmail.com

[3] ปร.ด., รองศาสตราจารย์ โปรแกรมสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: Ph.D., Associate Professor, Information Studies Program, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University.
E-mail: walta@g.swu.ac.th

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการจำเป็นต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก สำหรับวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ จำนวน 4 คน และกลุ่มตัวอย่างสำหรับวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ สมาชิกห้องสมุดมหาวิทยาลัย 4 แห่ง ที่ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ในประเทศไทย จำนวน 181 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง และแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้วิธี Priority Needs Index ($PNI_{modified}$) ในการประเมินความต้องการจำเป็น ผลการวิจัยพบว่า สภาพการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้งสี่แห่งมีการกำหนดนโยบายการยืมระหว่างห้องสมุดเป็นลายลักษณ์อักษร ประกอบด้วย ระเบียบการบริการ บุคลากรผู้รับผิดชอบ และงบประมาณ ทรัพยากรสารสนเทศที่มีการขอยืมมากที่สุด คือ บทความวารสารและบางส่วนของหนังสือที่เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และระยะเวลาให้บริการเฉลี่ย 3–5 วัน ปัญหาการบริการแบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ระบบจัดการเวิลด์แชร์ บุคลากร ผู้ใช้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ กฎหมาย และค่าใช้จ่าย ส่วนการประเมินความต้องการจำเป็นต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย 6 ด้าน พบว่าด้านที่มีความต้องการจำเป็นในลำดับแรก คือ การรับรู้จากการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด ($PNI_{modified}$ = 0.189) รองลงมา คือ ความสะดวกในการขอใช้บริการ ($PNI_{modified}$ = 0.096) ผู้ให้บริการ ($PNI_{modified}$=0.070) จำนวนและระยะเวลาการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ($PNI_{modified}$ = 0.067) ระยะเวลาดำเนินการของห้องสมุด ($PNI_{modified}$=0.044) และค่าใช้จ่ายในการยืม ($PNI_{modified}$ = 0.017) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายข้อของความต้องการจำเป็นด้านการรับรู้จากการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด อันดับ 1 คือ สื่อสังคมออนไลน์ ($PNI_{modified}$ = 0.232) อันดับ 2 คือ การจัดอบรมของห้องสมุด ($PNI_{modified}$ = 0.220) และอันดับ 3 คือ ป้ายประกาศภายในห้องสมุดและมหาวิทยาลัย ($PNI_{modified}$ = 0.218) ตามลำดับ

## Abstract

The purposes of this research were to investigate the conditions and problems, and to assess the needs of interlibrary loan using the World Share among academic libraries in Thailand by using a mixed research method. The key informants for qualitative research method included four librarians from four WorldShare ILL membership libraries. The sampling group for quantitative research method were 181 users of WorldShare ILL, which were selected by accidental sampling. The research instruments were a semi-structured interview and a questionnaire. The data were analyzed using mean and standard deviation, including the Priority Needs Index ($PNI_{modified}$) for needs assessment. The results revealed that the conditions of WorldShare ILL of the four academic libraries proposed a written policy, including service regulations, staff, and budget. The most borrowed resources included articles and some chapters of books; electronic file format on science, technology and health sciences within 3–5 days of the average service time. The service problems found in six aspects, such as the WorldShare management system, staff, users, information resources, regulation, and expenses. The six needs assessment of the WorldShare ILL found that the first requirement was the perception of the library public

relations ($PNI_{modified}$ = 0.189), followed by convenience of service requests ($PNI_{modified}$ = 0.096) Staff ($PNI_{modified}$ = 0.070) number of borrowing days ($PNI_{modified}$ = 0.067) ILL processing time ($PNI_{modified}$ = 0.044) and cost of borrowing ($PNI_{modified}$ = 0.017) respectively. When considering each item of needs, the most perception of public relations of the libraries were social media ($PNI_{modified}$ = 0.232); library training; ($PNI_{modified}$ = 0.220); and library and university bulletin boards ($PNI_{modified}$ = 0.218), respectively.

**คำสำคัญ:** บริการการยืมระหว่างห้องสมุด บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิล์ดแชร์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ความต้องการจำเป็น

**Keywords:** Interlibrary loan service, WorldShare interlibrary loan, University library, Needs assessment

**บทนำ**

ปัจจุบันบริบททางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีกำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปสู่ยุคสังคมเศรษฐกิจและสารสนเทศดิจิทัล ทำให้เกิดวิทยาการความรู้ใหม่ ๆ แพร่หลายอย่างต่อเนื่องและตลอดเวลา จากการสำรวจการพิมพ์หนังสือของสมาคมผู้จัดพิมพ์นานาชาติ (International Publishers Association, 2017, p. 16) พบว่าใน ค.ศ. 2015 มีหนังสือตีพิมพ์ขึ้นมาใหม่กว่า 1,679,620 ชื่อเรื่อง หากนับรวมกับเอกสารที่เผยแพร่บนอินเทอร์เน็ตที่เกิดขึ้นทุกวัน ก็นับว่าสารสนเทศที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องมีจำนวนมหาศาล ห้องสมุดที่จัดเป็นแหล่งรวบรวมและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศจึงไม่สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมหาศาลเหล่านั้นมาให้บริการได้ทั้งหมด เนื่องจากข้อจำกัดด้านสถานที่ การดำเนินการและงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้นทุกปี (Phimphini Damsong, 2013, p. 218) ดังนั้นเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดจึงแบ่งปันทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันผ่านบริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยเป็นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสองแห่งหรือมากกว่าในการยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีในห้องสมุดของตนจากห้องสมุดที่มีทรัพยากรสารสนเทศนั้นตามที่ผู้ใช้ร้องขอ ซึ่งรวมทั้งการขอสำเนาหรือไฟล์เอกสารมาให้บริการตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ การบริการนี้นอกจากช่วยประหยัดงบประมาณและทรัพยากรในการจัดหาของห้องสมุดแล้ว ยังช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้โดยไม่ต้องเดินทางไปแหล่งสารสนเทศอื่นด้วยตนเอง นอกจากนี้ผู้ใช้บริการยังได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้รวดเร็วกว่าที่ห้องสมุดจะจัดซื้อเองและสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ ห้องสมุดส่วนใหญ่โดยเฉพาะห้องสมุดขนาดใหญ่มักกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบงานยืมระหว่างห้องสมุดโดยตรงเพื่อสามารถให้บริการนี้ได้อย่างรวดเร็ว (Knox, 2010, p. ix) การยืมระหว่างห้องสมุดสามารถกระทำได้หลายรูปแบบ ได้แก่ การยืมระหว่างห้องสมุดภายในหน่วยงานเดียวกัน การยืมระหว่างห้องสมุดในภูมิภาค และการยืมระหว่างห้องสมุดในต่างประเทศ ทั้งนี้ในอดีตความร่วมมือยืมระหว่างห้องสมุดในภูมิภาคและในต่างประเทศยังไม่มีบริการที่แพร่หลายเพราะปัญหาด้านการขนส่ง เทคโนโลยีการสื่อสารไม่แพร่หลาย และค่าใช้จ่ายสูง แต่ปัจจุบันการยืมระหว่างห้องสมุดระหว่างภูมิภาคและต่างประเทศเป็นไปอย่างแพร่หลายและเป็นรูปธรรมมากขึ้นทั้งในระดับประเทศและระดับสากล

ความร่วมมือในการยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศไทยเกิดจากการสร้างเครือข่ายความร่วมมือของห้องสมุดต่าง ๆ ได้แก่ ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค หรือที่เรียกชื่อย่อว่า PULINET (Provincial University Library Network) เป็นผลสืบเนื่องจากการประชุมอธิการบดีมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ครั้งที่ 2/2528 วันที่ 25 ตุลาคม พ.ศ. 2528 เรื่อง โครงการความร่วมมือทางวิชาการของมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ซึ่งมอบหมายให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค

คิดรูปแบบโครงการ ความร่วมมือที่เหมาะสม โดยมุ่งเน้นการประหยัดงบประมาณ การแลกเปลี่ยนและสื่อสารข้อมูลร่วมกัน รวมทั้งเพื่ออำนวยประโยชน์ให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมากที่สุด โดยมีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นผู้นำในการจัดตั้งข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) ทำให้ผู้ใช้บริการของห้องสมุดในกลุ่ม PULINET สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดได้ ต่อมาห้องสมุดในส่วนกลางได้จัดตั้งโครงการพัฒนาเครือข่ายระบบห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS) บนเครือข่ายของสำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (UniNet) มีการจัดทำฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม (Union Catalog Database) เพื่อให้การบริการสารสนเทศครบถ้วน รวดเร็ว เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ (Office of Information Technology Administration for Educational Development, 2015, pp. 25–29) จากจุดเริ่มต้นที่จัดตั้งเพื่อระบุแหล่งที่อยู่ของทรัพยากรสารสนเทศ จนปัจจุบันสามารถเริ่มดำเนินการยืมระหว่างห้องสมุดได้ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค ทำให้ความร่วมมือด้านการยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศไทยขยายตัวและดำเนินงานได้สะดวกมากขึ้น

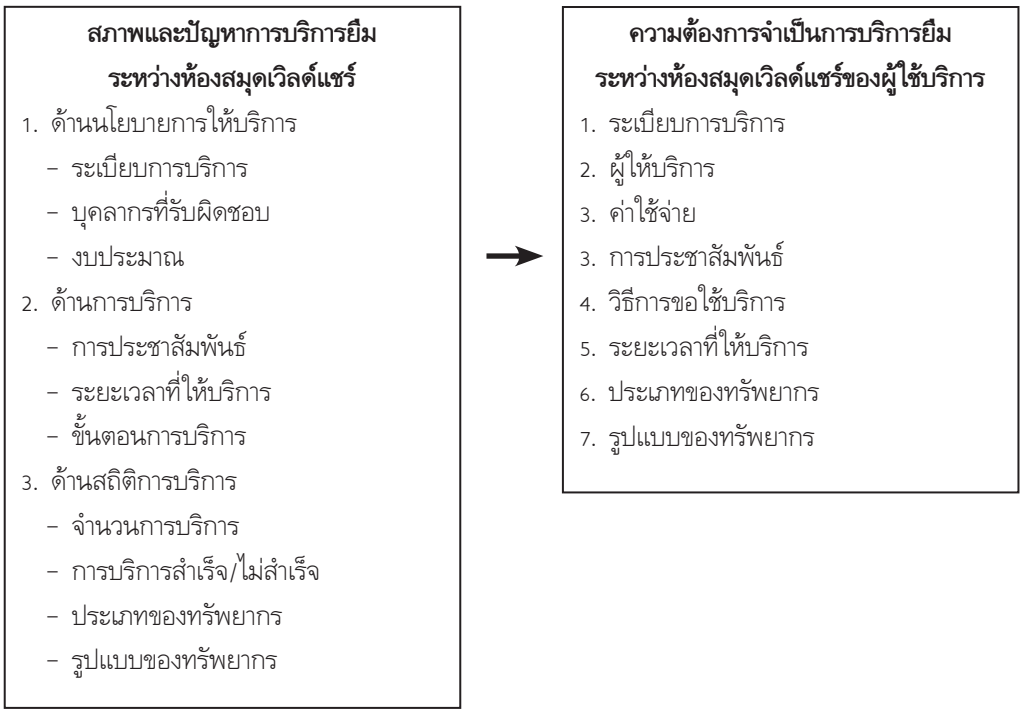
บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ (WorldShare Interlibrary Loan Service) ในต่างประเทศเริ่มต้นจากความร่วมมือของห้องสมุดโดยการจัดตั้ง ศูนย์ห้องสมุดคอมพิวเตอร์ออนไลน์ (Online Computer Library Center) หรือ OCLC ซึ่งรวบรวมบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดสมาชิกทั่วโลกกว่า 17,983 แห่ง ต่อมามีการพัฒนาระบบจัดการเวิลด์แชร์ (WorldShare ILL Management System) ขึ้นเพื่อให้ห้องสมุดสมาชิกสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างกันทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ปัจจุบันมีห้องสมุดสมาชิกที่ให้ยืมระหว่างห้องสมุดผ่านระบบจัดการเวิลด์แชร์ 10,383 แห่ง ในประเทศไทยบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์เริ่มขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2557 โดย สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นห้องสมุดแรกที่เริ่มให้บริการ ต่อมาใน พ.ศ. 2559 ได้มีการจัดประชุมความร่วมมือระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ของสถาบันอุดมศึกษา 5 แห่ง ได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล และสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดข้อตกลงบริการร่วมกันผ่านระบบจัดการเวิลด์แชร์ ซึ่งทำให้บุคลากรของห้องสมุดสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีมาตรฐาน และทำให้สมาชิกห้องสมุดสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดสมาชิกได้อย่างสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น และมีแนวโน้มขยายตัวมากขึ้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ที่มีแนวโน้มการใช้เพิ่มขึ้น โดยศึกษาเกี่ยวกับสภาพและความต้องการจำเป็นต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ของสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย เพื่อใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด และการขยายเครือข่ายความร่วมมือกับห้องสมุดอื่นในอนาคต ซึ่งช่วยลดข้อจำกัดในด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในยุคปัจจุบัน

**วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
2. เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

**กรอบแนวคิดในการวิจัย**

ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods research) โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้




ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

**วิธีดำเนินการวิจัย**

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน ซึ่งดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรที่ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ในปีการศึกษา 2560 จำนวน 503 คน ของหน่วยวิจัย 4 แห่ง ได้แก่ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 กลุ่มตามวิธีวิจัย ได้แก่

1.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) สำหรับวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย 4 แห่งข้างต้น แห่งละ 1 คน จำนวนทั้งสิ้น 4 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

1.2 กลุ่มตัวอย่างสำหรับวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ สมาชิกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง ที่เป็นหน่วยวิจัยของประชากรข้างต้น ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ โดยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จำนวนทั้งสิ้น 181 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนขั้นต่ำ 83 คน ตามการใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, 1967, pp. 886-887) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ +- ร้อยละ 10

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) สำหรับเก็บ

ข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งข้อคำถามประกอบด้วย ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ นโยบายหรือระเบียบบริการ สภาพการให้บริการ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม 2) แบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ มี 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา

ตอนที่ 2 ความต้องการจำเป็นการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ เป็นข้อคำถามแบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยให้ตอบข้อมูล 2 ชุด ได้แก่ ระบุสภาพที่เป็นจริง และสภาพที่ควรจะเป็นของการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ โดยสอบถามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ประเภทของเอกสาร รูปแบบของเอกสาร ระยะเวลาในการรอคอยเอกสารเฉลี่ย และช่องทางในการรับรู้เกี่ยวกับบริการ โดยเป็นคำถามแบบเลือกตอบและเติมคำในช่องว่าง

เครื่องมือวิจัยผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 3 คน พิจารณาความสอดคล้องในด้านวัตถุประสงค์ เนื้อหา และสำนวนภาษา รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้วิจัยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60–1.00 จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ใช้ห้องสมุดที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาและอาจารย์ ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 40 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.898

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face-to-face) และทางโทรศัพท์ ใช้เวลาสัมภาษณ์รายละ 30–60 นาที ส่วนการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form โดยส่ง URL ของแบบสอบถามไปทางอีเมลของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ จำนวน 503 คน ได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 203 ฉบับ และนำมาตรวจสอบพบว่าเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 181 ฉบับ

4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาถอดเทปจัดกลุ่มเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) สรุปผลวิจัยเกี่ยวกับสภาพและปัญหาบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ ส่วนข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าความถี่และร้อยละสำหรับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้วิธี Priority Needs Index แบบปรับปรุง ($PNI_{modified}$) คำนวณจากค่าเฉลี่ยของสภาพที่ควรจะเป็น (I) และค่าเฉลี่ยของสภาพที่เป็นจริง (D) (Suwimon Wongwanich, 2015) วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการจำเป็นในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิล์ดแชร์

**สรุปผลการวิจัย**

1. การศึกษาสภาพและปัญหาการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า

1.1 ด้านนโยบาย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ ทั้ง 4 แห่ง มีการกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 องค์ประกอบ คือ 1) ระเบียบการบริการ มีการกำหนดข้อตกลงร่วมกันและระเบียบการบริการของแต่ละห้องสมุด 2) บุคลากรผู้รับผิดชอบ มีการกำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบสำหรับบริการยืมระหว่างห้องสมุดอย่างชัดเจน และ 3) งบประมาณ มีการกำหนดงบประมาณแตกต่างกันใน 3 ลักษณะ คือ งบประมาณเฉพาะ งบประมาณส่วนกลาง และงบประมาณโครงการ

1.2 ด้านการดำเนินงาน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ ทั้ง 4 แห่ง ซึ่งห้องสมุดดำเนินงาน 2 งานหลัก ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ และขั้นตอนการบริการ ดังนี้

1.2.1 การประชาสัมพันธ์ มีการประชาสัมพันธ์การยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ผ่านสื่อและช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ตามจุดบริการในห้องสมุด และป้ายประกาศของหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย

รวมทั้งสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook ของห้องสมุด อีเมล และ แอปพลิเคชันไลน์ (Line@) นอกจากนี้มีการแนะนำบริการผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด ได้แก่ การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม และกิจกรรมเชิงรุก เช่น การให้คำแนะนำในชั้นเรียน การออกไปพบอาจารย์ตามคณะต่าง ๆ เป็นต้น

1.2.2 ขั้นตอนการบริการ มีการปฏิบัติงานผ่านระบบจัดการเวิลด์แชร์ (WorldShare Management System) โดยกำหนดบทบาทและขั้นตอนการทำงานของห้องสมุดผู้ขอยืมและห้องสมุดผู้ให้ยืม ซึ่งระยะเวลาและการปฏิบัติงานจะแตกต่างกันตามทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์อยู่แล้ว เช่น e-book, e- journal เป็นต้น ห้องสมุดสามารถให้บริการได้ภายใน 3-5 วันทำการ แต่ถ้าเป็นสิ่งพิมพ์จะส่งทั้งตัวเล่มหรือสแกนเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ ใช้เวลา 7 – 14 วัน และการยืมระหว่างห้องสมุดต่างประเทศใช้เวลา 21 – 35 วัน

1.3 ด้านผลการดำเนินงาน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ ทั้ง 4 แห่ง มีผลการดำเนินงาน ซึ่งสรุปได้ ดังนี้

1.3.1 ทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศที่บริการยืมระหว่างห้องสมุดมากที่สุด คือ ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ บทความวารสารและบางส่วนของหนังสือ ในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รองลงมา คือ ตัวเล่มหนังสือ ในสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

1.3.2 สถิติการบริการ ห้องสมุดแต่ละแห่งมีจำนวนการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ที่แตกต่างกัน การขอยืม พบว่า ห้องสมุดที่ขอยืมมากที่สุด คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 1,773 ครั้ง (ร้อยละ 49.18) ห้องสมุดที่ขอยืมน้อยที่สุด คือ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 131 ครั้ง (ร้อยละ 3.63) ส่วนการให้ยืม พบว่า ห้องสมุดที่ให้ยืมมากที่สุด คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 579 ครั้ง (ร้อยละ 35.99) ห้องสมุดที่ให้ยืมน้อยที่สุด คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 162 ครั้ง (ร้อยละ 10.07) ความสำเร็จของการขอยืมระหว่างห้องสมุด จำนวน 2,698 ครั้ง (ร้อยละ 74.84) มีมากกว่าความไม่สำเร็จของการขอยืมระหว่างห้องสมุด จำนวน 907 ครั้ง (ร้อยละ 25.16) ความสำเร็จของการให้ยืมระหว่างห้องสมุด จำนวน 588 ครั้ง (ร้อยละ 36.54) มีน้อยกว่าความไม่สำเร็จของการให้ยืมระหว่างห้องสมุด จำนวน 1,021 ครั้ง (ร้อยละ 63.46)

ปัญหาและอุปสรรค ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ ทั้ง 4 แห่ง ประสบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการที่มีผลกระทบต่อการให้บริการของห้องสมุดตั้งแต่ความยุ่งยากในการดำเนินงานไปจนถึงทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ รวมทั้งทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากรและเสียเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านระบบจัดการเวิลด์แชร์ ซึ่งไม่รองรับการแสดงผลภาษาไทย อักขระและสัญลักษณ์พิเศษได้อย่างสมบูรณ์ รวมทั้งการปิดระบบบ่อยทำให้ใช้งานได้ไม่ตลอดเวลา 2) ด้านบุคลากร ซึ่งขาดทักษะการใช้งานระบบ ทำให้การปฏิบัติงานผิดพลาดและการบริการล่าช้า 3) ด้านผู้ใช้บริการ ซึ่งระบุความต้องการไม่ชัดเจนเพราะไม่เข้าใจข้อจำกัดเรื่องลิขสิทธิ์ และไม่แจ้งหรือขอยกเลิกคำขอเมื่อไม่ต้องการยืมแล้ว 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งไม่มีในห้องสมุดที่ร้องขอไปหรือถูกยืมออกไปแล้ว 5) ด้านกฎหมายลิขสิทธิ์และข้อตกลงการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ไม่อนุญาตให้ห้องสมุดส่งไฟล์หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ทั้งเล่มหรือทำสำเนาเกินกว่าที่กำหนด และ 6) ด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งมีค่าใช้จ่ายการส่งตัวเล่มระหว่างประเทศที่ค่อนข้างสูง ผู้ใช้บริการไม่สามารถจ่ายได้อย่างสะดวก

2. การประเมินความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า

2.1 คุณลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 181 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 109 คน (ร้อยละ 60.22) เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 69 คน (ร้อยละ

38.12) ศึกษาอยู่ในกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 90 คน (ร้อยละ 49.72) สังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 84 คน (ร้อยละ 46.41) และเคยใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ 1–5 ครั้ง จำนวน 141 คน (ร้อยละ 77.90)

2.2 ความต้องการจำเป็นต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการจำเป็นต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย 6 ด้าน โดยด้านที่มีความต้องการจำเป็นในลำดับแรก คือ การรับรู้จากการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด ($PNI_{modified}$ = 0.189) รองลงมา คือ ความสะดวกในการขอใช้บริการ ($PNI_{modified}$ = 0.096) ผู้ให้บริการ (PNImodified = 0.070) จำนวนและระยะเวลาการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ($PNI_{modified}$ = 0.067) ระยะเวลาดำเนินการของห้องสมุด ($PNI_{modified}$ = 0.044) และค่าใช้จ่ายในการยืม ($PNI_{modified}$ = 0.017) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าของความต้องการจำเป็นด้านการรับรู้การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด อันดับ 1 คือ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น ($PNI_{modified}$ = 0.232) อันดับ 2 คือ การจัดอบรมของห้องสมุด ($PNI_{modified}$ = 0.220) และอันดับ 3 คือ ป้ายประกาศภายในห้องสมุดและมหาวิทยาลัย ($PNI_{modified}$ = 0.218) ตามลำดับ ดังตาราง 1

ตาราง 1 ความต้องการจำเป็นต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

| บริการของห้องสมุด | I | D | I–D | I–D/D | ลำดับ |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. จำนวนและระยะเวลาการยืมทรัพยากรสารสนเทศ | 3.469 | 3.265 | 0.203 | 0.067 | (4) |
| 1.1 ยืมได้คนละไม่เกิน 3 เล่มต่อครั้ง | 3.238 | 3.359 | −0.122 | −0.036 | |
| 1.2 ยืมได้นาน 3 สัปดาห์ | 3.619 | 3.486 | 0.133 | 0.038 | |
| 1.3 ยืมหนังสือได้ไม่เกิน 3 เล่มต่อปี | 2.646 | 2.298 | 0.348 | 0.151 | |
| 1.4 ขอไฟล์/สำเนาหนังสือ (บางบท) และบทความวารสารได้ไม่จำกัดจำนวน | 4.238 | 3.878 | 0.359 | 0.093 | |
| 1.5 ต่ออายุการยืมหนังสือได้ 1 ครั้ง | 3.602 | 3.304 | 0.298 | 0.090 | |
| 2. ระยะเวลาดำเนินการของห้องสมุด | 3.587 | 3.435 | 0.152 | 0.044 | (5) |
| 2.1 ยืมหนังสือภายในประเทศใช้เวลา 7–14 วัน | 3.497 | 3.519 | −0.022 | −0.006 | |
| 2.2 ยืมหนังสือจากต่างประเทศใช้เวลา 21–35 วัน | 3.392 | 3.298 | 0.094 | 0.028 | |
| 2.3 ขอไฟล์หนังสืออิเล็กทรอนิกส์บางบทใช้เวลา 3–5 วัน | 3.702 | 3.486 | 0.215 | 0.062 | |
| 2.4 ขอไฟล์บทความวารสารใช้เวลา 3–5 วัน | 3.757 | 3.436 | 0.320 | 0.093 | |
| 3. ผู้ให้บริการ | 4.253 | 3.978 | 0.275 | 0.070 | (3) |
| 3.1 มีความรู้ ความสามารถ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น | 4.243 | 4.028 | 0.215 | 0.053 | |
| 3.2 ให้บริการอย่างสุภาพและเป็นมิตร | 4.337 | 4.160 | 0.177 | 0.042 | |
| 3.3 ตอบสนองการบริการอย่างรวดเร็ว | 4.282 | 3.923 | 0.359 | 0.092 | |
| 3.4 ติดต่อผู้ให้บริการได้อย่างสะดวก | 4.232 | 3.978 | 0.254 | 0.064 | |
| 3.5 มีข้อมูลแนะนำบุคลากรผู้ให้บริการอย่างชัดเจน | 4.171 | 3.801 | 0.370 | 0.097 | |
| 4. ค่าใช้จ่ายในการยืม | 2.977 | 2.927 | 0.050 | 0.017 | (6) |
| 4.1 การยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ 50–200 บาท | 2.707 | 2.718 | −0.011 | −0.004 | |
| 4.2 การยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดต่างประเทศ 1,000 – 2,000 บาท | 2.552 | 2.586 | −0.033 | −0.013 | |

| บริการของห้องสมุด | I | D | I-D | I-D/D | ลำดับ |
|---|---|---|---|---|---|
| 4.3 การขอไฟล์/สำเนาบทความระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ 50 – 100 บาท | 2.757 | 2.613 | 0.144 | 0.055 | |
| 4.4 การขอไฟล์/สำเนาบทความระหว่างห้องสมุดต่างประเทศ 100 – 500 บาท | 2.729 | 2.635 | 0.094 | 0.036 | |
| 4.5 ไม่มีค่าใช้จ่าย เนื่องจากใช้สิทธิการยืมตามจำนวนโควต้าที่ห้องสมุดกำหนด | 4.138 | 4.083 | 0.055 | 0.014 | |
| 5. การรับรู้จากการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด | 3.909 | 3.293 | 0.616 | 0.189 | (1) |
| 5.1 ป้ายประกาศภายในห้องสมุดและมหาวิทยาลัย | 3.862 | 3.171 | 0.691 | 0.218 | |
| 5.2 เอกสารคู่มือการใช้/แนะนำการบริการ | 3.773 | 3.215 | 0.558 | 0.174 | |
| 5.3 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ | 3.884 | 3.282 | 0.602 | 0.184 | |
| 5.4 เว็บไซต์ห้องสมุด | 4.083 | 3.702 | 0.381 | 0.103 | |
| 5.5 สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น | 3.878 | 3.149 | 0.729 | 0.232 | |
| 5.6 แนะนำการบริการส่วนบุคคล | 4.017 | 3.359 | 0.657 | 0.196 | |
| 6. ความสะดวกในการขอใช้บริการ | 4.155 | 3.798 | 0.356 | 0.096 | (2) |
| 6.1 การเข้าถึงระบบเวิลด์แชร์จากเว็บไซต์ห้องสมุด | 4.287 | 4.061 | 0.227 | 0.056 | |
| 6.2 แบบฟอร์มส่งคำขอยืมใช้ภาษากระชับ เข้าใจง่าย และไม่ยุ่งยากในการพิมพ์ข้อมูล | 4.204 | 3.956 | 0.249 | 0.063 | |
| 6.3 การติดตามสถานะของคำขอยืมทางเว็บไซต์ | 4.171 | 3.569 | 0.602 | 0.169 | |
| 6.4 การติดตามสถานะของคำขอยืมแบบผ่านบุคคล เช่น โทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก เป็นต้น | 4.122 | 3.624 | 0.497 | 0.137 | |
| 6.5 การรับตัวเล่มหนังสือ/สำเนาที่ขอยืมด้วยตนเอง ที่ห้องสมุด | 4.088 | 3.856 | 0.232 | 0.060 | |
| 6.6 การรับไฟล์หนังสือ/บทความที่ขอยืมทางอีเมล | 4.260 | 4.011 | 0.249 | 0.062 | |
| 6.7 การยกเลิกคำขอใช้บริการ | 4.011 | 3.591 | 0.420 | 0.117 | |
| 6.8 การแจ้งปัญหาและข้อเสนอแนะ | 4.094 | 3.718 | 0.376 | 0.101 | |

**อภิปรายผล**

ผลการวิจัยสภาพและความต้องการจำเป็นต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. สภาพและปัญหาการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ พบว่า ห้องสมุดทุกแห่งกำหนดนโยบายบริการยืมระหว่างห้องสมุดเป็นลายลักษณ์อักษร เพราะการกำหนดนโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษร สามารถกำหนดรายละเอียดการดำเนินงานและเงื่อนไขต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม บุคลากรสามารถใช้อ้างอิงในปฏิบัติงานได้ถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งเป็นหลักเกณฑ์เพื่อให้บริการระหว่างห้องสมุดสมาชิก (THAILIS Service Working Group, 2015) สนับสนุนการกำหนดนโยบายบริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยกำหนดเป็นนโยบายหลักเพื่อใช้เป็นแนวทางแก่ห้องสมุดต่าง ๆ เพื่อการปฏิบัติงานร่วมกัน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนีกร จินตวงศ์ (Rachaneekorn Gintawongse, 1994, p. 7) สุวันนา ทองสีสุขใส, และอัจฉรา จันทสุวรรณ์ (Suwanna Thongsrisuksai & Ajchara Chansuwan, 1996, p. 8) รุ่งนภา สาเสน (Roongnapha Sasen, 2002) และ ศรีจันทร์ จันทร์ชีวะ (Srichan Chancheewa, 2016,

pp. 85–86) พบว่า ห้องสมุดมีนโยบายและระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุดเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้เป็นมาตรฐาน นอกจากนี้นโยบายบริการยืมระหว่างห้องสมุด มี 3 องค์ประกอบหลัก คือ ระเบียบห้องสมุด บุคลากรผู้รับผิดชอบ และงบประมาณ เนื่องจาก ระเบียบห้องสมุดทำให้ผู้ใช้และห้องสมุดที่เกี่ยวข้องเข้าใจเงื่อนไขและขอบเขตการบริการของแต่ละห้องสมุดนั้น ๆ การกำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบเฉพาะบริการนี้ เพราะทุกห้องสมุดตระหนักถึงความสำคัญของบริการดังกล่าวที่จะช่วยอำนวยความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้ใช้ ซึ่งระบบจัดการเวิลด์แชร์ค่อนข้างซับซ้อน จำเป็นต้องใช้ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะที่จะเรียนรู้และคุ้นเคยกับระบบ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งนภา สาเสน (Roonnapha Sasen, 2002) ที่พบว่า ห้องสมุดจะกำหนดให้มีบรรณารักษ์อย่างน้อย 1 คน เป็นผู้รับผิดชอบงานบริการยืมระหว่างห้องสมุด ส่วนนโยบายด้านงบประมาณ การยืมระหว่างห้องสมุดมีค่าใช้จ่ายค่าวัสดุที่ใช้ดำเนินการและค่าจัดส่งผ่านทางไปรษณีย์ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายหลัก ซึ่งบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์มีการจัดส่งไปรษณีย์ระหว่างประเทศด้วยซึ่งทำให้มีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าบริการยืมระหว่างห้องสมุดอื่น ๆ หากห้องสมุดมีการกำหนดงบประมาณเพื่อบริการนี้โดยเฉพาะจะกระทบกับการให้บริการได้ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวิลี่และชราซสโตว์สกี้ (Wiley & Chrzastowski, 2001) พบว่า การยืมระหว่างห้องสมุดนอกพื้นที่นั้นมีค่าใช้จ่ายที่สูง และเทล่าและซิดิซ์ (Tella & Sidiq, 2017) ที่พบว่า ปัญหาสำคัญของการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด คือ ขาดแคลนงบประมาณสำหรับดำเนินการ

ระยะเวลาในการดำเนินงานสำหรับการบริการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดทุกแห่งมีระยะเวลาดำเนินการตามคำขอโดยเฉลี่ยใกล้เคียงกัน คือ 3–7 วันทำการ โดยการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์นั้นมีระยะเวลาดำเนินการสั้นที่สุด เพราะห้องสมุดไม่ต้องเสียเวลาจัดส่งเอกสารหรือหนังสือทางไปรษณีย์ แต่ส่งไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบจัดการเวิลด์แชร์ และห้องสมุดปลายทางสามารถส่งต่อไฟล์ดังกล่าวไปยังผู้ใช้ที่ร้องขอผ่านอีเมลในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งสะดวก รวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายที่สุด ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรินทรา หล้าสกูล (Surintha Lasakun, 2017, pp. 7–9) และเซลิคบัสและมามอนดิ (Celikbas & Mamondi, 2016) ที่พบว่า การให้บริการส่วนใหญ่เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และส่งผ่านระบบบริการยืมระหว่างห้องสมุด (Integrated ILL module) มีระยะเวลาดำเนินการโดยเฉลี่ย 3–5 วัน

ทรัพยากรสารสนเทศที่ขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดส่วนใหญ่ พบว่า เป็นบทความวารสาร ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ การแพทย์ ซึ่งธรรมชาติของสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงทั้งวิทยากรและนวัตกรรมใหม่ ๆ อยู่เสมอ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ข้อมูลข่าวสารด้านนี้เร็วที่สุด คือ วารสาร มีความนิยมใช้งานทรัพยากรสารสนเทศในกลุ่มดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี (Sukanya Teerapongpakdee, 1998) สุภาพ โทสุวรรณ (Suphap Tosuwa, 1999) นงนุช กาญจนรุจี (Nongnuch Kanjanarujee, 2003) สุรินทรา หล้าสกูล (Surintha Lasakun, 2017, pp. 7–9) ซิดดิกี (Siddiqui, 1999) และวิลี่และชราซสโตว์สกี้ (Wiley & Chrzastowski, 2001) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ใช้งานบทความวารสารมากที่สุด

สถิติการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ พบว่า ห้องสมุดที่มีสถิติการขอยืมจำนวนมาก เป็นเพราะห้องสมุดใช้วิธีการประชาสัมพันธ์บริการเชิงรุก โดยเข้าไปพบกับผู้ใช้บริการโดยตรงผ่านกิจกรรมแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด และมีการประชาสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องผ่านหลากหลายช่องทาง ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ ป้ายประกาศ แผ่นพับ อีเมล และการจัดอบรม ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรินทรา หล้าสกูล (Surintha Lasakun, 2017, pp. 9–10) ที่พบว่า การส่งเสริมการใช้บริการต้องใช้กลยุทธ์ที่หลากหลาย ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ห้องสมุดที่มีนโยบายที่เอื้อต่อการใช้บริการเป็นอย่างมาก ได้แก่ การไม่คิดค่าใช้บริการกรณีที่ขอบทความหรือบางส่วนของหนังสือเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ การไม่คิดค่าใช้บริการกรณียืมตัวเล่มในประเทศ รวมถึงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายสำหรับการยืม

ตัวเล่มจากห้องสมุดต่างประเทศแบบกำหนดโควต้าทำให้มีผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดจำนวนมาก ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรินทรา หล้าสกูล (Surintha Lasakun, 2017, p. 10) ที่พบว่า การให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความประทับใจและกลับมาใช้บริการห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง

ห้องสมุดที่มีสถิติการให้ยืมมากและให้ยืมได้สำเร็จจำนวนมากเป็นเพราะห้องสมุดบันทึกระเบียบบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดอยู่ในฐานข้อมูลของ OCLC อย่างครบถ้วน และมีการปรับปรุงข้อมูลระเบียบให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ผู้ใช้บริการจากห้องสมุดอื่นมองเห็นทรัพยากรของห้องสมุดผ่านระบบสืบค้นเวิลด์แคต ดิสคัฟเวอร์รี่ นอกจากนี้ การกำหนดนโยบายการให้บริการ ได้แก่ การให้ยืมหนังสือได้จากทุกห้องสมุดสาขาไม่จำกัดแต่เพียงหอสมุดกลาง การให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นตัวเล่ม และการทำสำเนาเอกสารเพื่อจัดส่งเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ห้องสมุดไม่ต้องปฏิเสธคำขอจากห้องสมุดอื่น ห้องสมุดจึงมีสถิติการให้ยืมสำเร็จเป็นจำนวนมาก

ปัญหาของการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ที่สำคัญ คือ ปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายลิขสิทธิ์และข้อตกลงการอนุญาตให้ใช้สิทธิในทรัพยากรสารสนเทศ (Licensing agreements) ที่ห้องสมุดทำไว้กับสำนักพิมพ์เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ทั้งนี้เพราะกฎหมายลิขสิทธิ์และข้อตกลงการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มีข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด เช่น ไม่อนุญาตให้ห้องสมุดส่งไฟล์หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ทั้งเล่ม หรือทำสำเนาเกินกว่าที่กำหนด เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายลิขสิทธิ์และข้อตกลงการอนุญาตให้ใช้สิทธิในทรัพยากรสารสนเทศ ทำให้ไม่ทราบว่าห้องสมุดจะให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดได้มากน้องเพียงใดโดยเฉพาะกับทรัพยากรสารสนเทศเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผลวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของซูและเซน (Zhu & Shen, 2014) เซลิคบัสและมามอนดิ (Celikbas & Mamondi, 2016) และ เรน (Ren, 2017) พบว่า กฎหมายลิขสิทธิ์และข้อตกลงการอนุญาตให้ใช้สิทธิในทรัพยากรสารสนเทศเป็นอุปสรรคต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด เนื่องจากมีการจำกัดจำนวนทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการยืมระหว่างห้องสมุด โดยเฉพาะกับทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

2. ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้ต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ พบว่า ผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดมีความต้องการจำเป็นอันดับที่ 1 คือ การรับรู้จากการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เพราะบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์เพิ่งเริ่มให้บริการในประเทศไทย เป็นระยะเวลา 2 ปี และมีห้องสมุดสมาชิกเริ่มต้นเพียง 5 แห่ง ผู้ใช้บริการจึงยังไม่รู้จักบริการนี้ จึงต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ดังกล่าว ซึ่งการประชาสัมพันธ์เป็นวิธีที่จะช่วยส่งเสริมการใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้เกี่ยวกับการบริการนี้ก่อให้เกิดความสนใจ ต้องการใช้บริการหรือรับรู้เพื่อใช้บริการในอนาคต มองเห็นความเคลื่อนไหวของห้องสมุดที่ส่งมอบบริการที่ดีหรือใหม่แก่ผู้ใช้ ซึ่งสร้างทัศนคติที่ดี และความสัมพันธ์อันดีต่อห้องสมุด ส่งผลให้เกิดความประทับใจและพึงพอใจ (Kalaya Tanjaro & Pimrumpai Premsmit, 2012)

เมื่อพิจารณารายข้อ ของความต้องการจำเป็นด้านการรับรู้การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด อันดับ 1 คือ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้ประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์อย่าง เฟซบุ๊ก มากเป็นอันดับ 1 ของโลก ในขณะที่ ไลน์ เป็น 1 ใน 4 ประเทศที่มีผู้ใช้งานหลักมากที่สุดในโลก อีกทั้งยังสอดคล้องกับสรุปผลสำรวจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารนิเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2555 ที่พบว่า ผู้มีการศึกษาในระดับอุดมศึกษามีสัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 80.2 (National Statistical Office, 2013) นอกจากนี้ในปัจจุบันทุกห้องสมุดมหาวิทยาลัยใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายจำนวนมากได้อย่างรวดเร็ว และยังเป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการได้ (Choi, 2012) ส่วนความต้องการจำเป็นต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ที่มีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุดหรืออันดับสุดท้าย คือ ค่าใช้จ่ายในการยืม เป็นเพราะห้องสมุดส่วนใหญ่ ได้แก่ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย

เชียงใหม่ ให้บริการโดยช่วยสนับสนุนค่าใช้จ่ายบางส่วนแก่ผู้ใช้บริการในรูปแบบของโควต้าสำหรับการยืมแบบตัวเล่ม และไม่คิดค่าใช้จ่ายกรณีที่ขอยืมทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรินทรา หล้าสกูล (Surintha Lasakun, 2017, p. 8) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มีบริการนี้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายอย่างต่อเนื่อง

**ข้อเสนอแนะ**

**ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย**

1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรมีการประชาสัมพันธ์บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์มากขึ้น โดยใช้ช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น สื่อสังคมออนไลน์ การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ การจัดอบรม และกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด

2. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรมีการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายลิขสิทธิ์และข้อตกลงการอนุญาตให้ใช้สิทธิในทรัพยากรสารสนเทศ (Licensing agreements) แก่ผู้ปฏิบัติงานยืมระหว่างห้องสมุดเวิล์ดแชร์โดยวิธีการต่าง ๆ ได้แก่ การฝึกอบรมให้ความรู้ และการจัดทำคู่มือสำหรับให้บริการ

3. บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ทำให้สมาชิกของห้องสมุดสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดสมาชิก OCLC ได้ทั่วโลก หากห้องสมุดมหาวิทยาลัยเข้าร่วมเป็นสมาชิกจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และผู้ใช้ห้องสมุดมีทางเลือกในการศึกษาค้นคว้าและวิจัย

**ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรมีการศึกษาความต้องการจำเป็นต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดในกลุ่มความร่วมมืออื่น ๆ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย เช่น เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัย ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค และเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดโรงเรียนแพทย์ เป็นต้น เพื่อพัฒนาและขยายเครือข่ายความร่วมมือในบริการยืมระหว่างห้องสมุดของประเทศไทยให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

2. ควรมีการศึกษาเรื่องปัจจัยความสำเร็จในการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางแก่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยใช้กำหนดนโยบายบริการและพัฒนาแนวทางบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ และบริการยืมระหว่างห้องสมุดของกลุ่มความร่วมมืออื่น

3. ควรมีการศึกษารูปแบบและวิธีการประชาสัมพันธ์การบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์แก่ผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้สร้างกลยุทธ์ประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมสำหรับส่งเสริมบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ และบริการยืมระหว่างห้องสมุดของกลุ่มความร่วมมืออื่น

## เอกสารอ้างอิง

Celikbas, S., และ Mamondi, F. E. F. (2016). Library cooperation in Turkey: the results of a survey of ILL librarians in higher education. *Interlending & Document Supply*, *44*(2), 58–65.

Choi, C. (2012). *Is your library ready for a social media librarian?* Retrieved from http://conferences.alia.org.au/alia2012/Papers/18_Crystall.Choi.pdf

International Publishers Association. (2017). IPA Annual Report 2015-2016. Retrieved from www.internationalpublishers.org/images/reports/ Annual_Report_2016/IPA_Annual_Report_2015-2016_interactive.pdf

Kalaya Tanjaro, & Pimrumpai Premsmit. (2012). The use of social media for university library public relations. *Library Science Journal*, *32*(2), 39-55. (In Thai)

Knox, E. (2010). *Document delivery and interlibrary loan on a shoestring*. New York, NY: Neal-Schuman.

National Statistical Office. (2013). *Sarup phon thisamkhan samruat kan mi kan chai theknoloyi saranithet lae kan suesan nai khruaruean phoso 2555* [Summary of important results in the survey of information technology and household communication in 2012]. Retrieved from http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/ict_hh55_pocket.pdf (In Thai)

Nongnuch Kanjanarujee. (2003). An analysis of interlibrary loan service of central libraries in state universities (Master's thesis). Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand. (In Thai)

Office of Information Technology Administration for Educational Development. (2015). *Rai-ngan pracham pi 2558: Samnakngan borihan theknoloyi sarasonthet phuea phatthana kansueksa* [Annual report 2015: Office of Information Technology Administration for Educational Development]. Bangkok: Office of the Higher Education Commission. (In Thai)

Phimphini Damsong. (2013). The Information Resource Development for the Library of Private Higher Education Institution. *EAU Heritage Journal Social Science and Humanities*. *3*(1), 218-229. (In Thai)

Rachaneekorn Gintawongse. (1994). *Kan wikhro borikan yuem rawang hongsamut Fai Hosamut Khunying Long Atkrawi Sunthon pi 2536* [An analysis of interlibrary loan services Lady Khunying Long Atthakraweesunthorn Library in 1993]. Songkhla: Khunying Long Athakravisunthorn Learning Resources Center. (In Thai)

Ren, X. (2017). EBook Interlibrary Loan in American Public Libraries. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserves*, *26*(2), 91-102. doi:10.1080/1072303X.2017.1386603

Roongnapha Sasen. (2002). *Conditions and problems of interlibrary loan services among State University Libraries in Thailand*. Mahasarakhan: Mahasarakhan University. (In Thai)

Siddiqui, M. A. (1999). A statistical study of interlibrary loan use at A Science and Engineering Academic Library. *Library resource & Technical service*, *43*(4), 133-246.

Srichan Chancheewa. (2016). Thammasat University Libraries: An experience with online interlibrary loans. *TLA Bulletin (Thai Library Association)*, *60*(2), 81–96. (In Thai)

Sukanya Teerapongpakdee. (1999). *The satisfaction of interlibrary loan service users at the main library, Chiang Mai University library*. Chiang Mai: Chiang Mai University Library. (In Thai)

Surintha Lasakun. (2017). WorldCat & WorldShare Interlibrary Loan an experience of worldwide libraries resource discovery and interlibrary loan services: A case study of Chiang Mai University Library. *PULINET Journal*, *4*(1), 1–11. (In Thai)

Suwanna Thongsrisuksai, & Ajchara Chansuwan. (1996). *Nueng thotsawat khai-ngan hongsamut mahawitthayalai suanphumiphak* [One decade of regional university library work]. Khon Kaen: Provincial University Library Network. (In Thai)

Suwimon Wongwanich. (2015). *Needs assessment research* (3rd ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Press.

THAILIS service working group. (2015). *Khotoklong khana thamngan fai borikan saranithet hongsamut sathaban udomsueksa wa duai kanborikan rawang hongsamut sathaban udomsueksa phoso 2558* [Agreement for Information Services Working Group, Higher Education Institutions Library on Services between Libraries, Higher Education Institutions, 2015]. Retrieved from https://tswggroup. wordpress.com/documents-3/manuals (In Thai)

Tella, A., & Sidiq, A. O. (2017). Interlibrary Loan and Cooperation Among Selected Academic Libraries in Kwara State, Nigeria: An Empirical Analysis. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserves*, *26*(2), 103–120.

Wiley, L., & Chrzastowski, T. E. (2001). The state of ILL in the state of IL: The Illinois Interlibrary Loan Assessment Project. *Library Collections, Acquisitions, and Technical Services*, *25*(1), 5–20.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York, NY: Harper & Row.

Zhu, X., & Shen, L. (2014). A survey of e-book interlibrary loan policy in US academic libraries. *Interlending & Document Supply*, *42*(2/3), 57–63.