



สภาพและการประเมินความต้องการจำเป็นต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์
ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

THE CONDITIONS AND NEEDS ASSESSMENT FOR WORLDSHARE INTERLIBRARY
LOAN SERVICE OF ACADEMIC LIBRARIES IN THAILAND

ชัยสิทธิ์ อังคะปัญญาเดช

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2561

สภาพและการประเมินความต้องการจำเป็นต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์ไวด์
ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย



ปฏิญานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

THE CONDITIONS AND NEEDS ASSESSMENT FOR WORLDSHARE
INTERLIBRARY LOAN SERVICE OF ACADEMIC LIBRARIES IN THAILAND



A Thesis Submitted in partial Fulfillment of Requirements
for MASTER OF ARTS (Information Studies)
Faculty of Humanities Srinakharinwirot University

2018

Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญาานิพนธ์

เรื่อง

สภาพและการประเมินความต้องการจำเป็นต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์
ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
ของ
ชัยสิทธิ์ อังคะปัญญาเดช

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญาานิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.แววตา เตชะทวิวรรณ) (รองศาสตราจารย์ ดร.จุฑารัตน์ ศรารณวงค์)
..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดุษฎี สีวังคำ)
..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ศุภรชชตรา แสนวา)

ชื่อเรื่อง	สภาพและการประเมินความต้องการจำเป็นต่อบริการเยี่ยมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชนซ์
ผู้วิจัย	ชัชสิทธิ์ อังคะปัญญาเดช
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2561
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. แววดา เตชาทวีวรรณ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการจำเป็นต่อบริการเยี่ยมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชนซ์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก สำหรับวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ บรรณารักษ์ ผู้รับผิดชอบบริการเยี่ยมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชนซ์ จำนวน 4 คน และ กลุ่มตัวอย่างสำหรับวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ สมาชิกห้องสมุดมหาวิทยาลัย 4 แห่ง ที่ใช้บริการเยี่ยมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชนซ์ในประเทศไทย จำนวน 181 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง และแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้วิธี Priority Needs Index (PNI_{modified}) ในการประเมินความต้องการจำเป็น ผลการวิจัยพบว่า สภาพการบริการเยี่ยมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชนซ์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้งสี่แห่งมีการกำหนดนโยบายการเยี่ยมระหว่างห้องสมุดเป็นลายลักษณ์อักษร ประกอบด้วย ระเบียบการบริการ บุคลากรผู้รับผิดชอบ และงบประมาณ ทรัพยากรสารสนเทศที่มีการขอยืมมากที่สุด คือ บทความวารสารและบางส่วนของหนังสือที่เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และระยะเวลาให้บริการเฉลี่ย 3-5 วัน ปัญหาการบริการแบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ระบบจัดการเวิลด์แชนซ์ บุคลากร ผู้ใช้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ กฎหมาย และค่าใช้จ่าย ส่วนการประเมินความต้องการจำเป็นต่อบริการเยี่ยมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชนซ์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย 6 ด้าน พบว่าด้านที่มีความต้องการจำเป็นในลำดับแรก คือ การรับรู้จากการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด (PNI_{modified}=0.189) รองลงมา คือ ความสะดวกในการขอใช้บริการ (PNI_{modified}=0.096) ผู้ให้บริการ (PNI_{modified}=0.070) จำนวนและระยะเวลาการเยี่ยมทรัพยากรสารสนเทศ (PNI_{modified}=0.067) ระยะเวลาดำเนินการของห้องสมุด (PNI_{modified}=0.044) และค่าใช้จ่ายในการเยี่ยม (PNI_{modified}=0.017) ตามลำดับ

คำสำคัญ : บริการการเยี่ยมระหว่างห้องสมุด, บริการเยี่ยมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชนซ์, ห้องสมุดมหาวิทยาลัย, ความต้องการจำเป็น



Title	THE CONDITIONS AND NEEDS ASSESSMENT FOR WORLDSHARE INTERLIBRARY LOAN SERVICE OF ACADEMIC LIBRARIES IN THAILAND
Author	CHAIYASIT ANGKAPUNYADECH
Degree	MASTER OF ARTS
Academic Year	2018
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Wawta Techataweewan

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 were four librarians from four WorldShare ILL membership libraries. The sampling group for quantitative research method were 181 users of WorldShare ILL selected by accidental sampling. The research instruments were a semi-structured interview and a questionnaire. The data obtained were analyzed using mean and standard deviation, including Priority Needs Index (PNI_{modified}) for needs assessment. The results revealed that the conditions of WorldShare ILL of the four academic libraries were to have the written policy, including service regulations, staff, and budget. The most borrowed resources are the articles and some chapters of books; the electronic file format; and the subjects of science, technology and health sciences within 3-5 days of the average service time. Service problems found in 6 aspects such as the WorldShare management system, staff, users, information resources, laws, and expenses. The six needs assessment of the WorldShare ILL found that the first requirement was the perception of the library public relations ($PNI_{\text{modified}} = 0.189$), followed by convenience of service requesting ($PNI_{\text{modified}} = 0.096$) Staff ($PNI_{\text{modified}} = 0.070$) Number of borrowing days ($PNI_{\text{modified}} = 0.067$) ILL processing time ($PNI_{\text{modified}} = 0.044$) and cost of borrowing ($PNI_{\text{modified}} = 0.017$) respectively.

Keyword : Interlibrary loan service, WorldShare interlibrary loan, University library, Needs assessment

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ รองศาสตราจารย์ปราณี อัครภูษิตกุล คุณสุภาพร ชัยธัมมะปกรณ์ และคุณปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา ที่กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงเครื่องมือวิจัย

ขอขอบคุณบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง ได้แก่ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำหรับการให้ข้อมูลวิจัยและช่วยประสานงานเพื่อเก็บข้อมูลวิจัย

ขอบคุณครอบครัวและเพื่อน ๆ สำหรับความช่วยเหลือและกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ชัยสิทธิ์ อังคะปัญญาเดช

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญรูปภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
การยืมระหว่างห้องสมุด	9
ความหมายของการยืมระหว่างห้องสมุด	9
วัตถุประสงค์ของการยืมระหว่างห้องสมุด.....	12
การยืมระหว่างห้องสมุดในต่างประเทศ	13
การยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศไทย	18
การยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์.....	22
การยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ในต่างประเทศ	22
การยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ในประเทศไทย	25

วิธีดำเนินงานเยี่ยมระหว่างห้องสมุดเวิลด์ไวด์แซร์	30
ปัญหาการเยี่ยมระหว่างห้องสมุดในประเทศไทย	34
ด้านผู้ให้บริการ	35
ด้านผู้ใช้บริการ.....	35
ด้านบริการ	35
ด้านกฎระเบียบการให้บริการ	35
ด้านสิ่งพิมพ์	36
กฎหมายลิขสิทธิ์กับการให้บริการเยี่ยมระหว่างห้องสมุด	36
ความหมายของกฎหมายลิขสิทธิ์.....	36
งานอันมีลิขสิทธิ์	36
ข้อยกเว้นการละเมิดลิขสิทธิ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของห้องสมุด	37
การทำซ้ำเพื่อใช้ในห้องสมุดหรือให้แก่ห้องสมุดอื่น.....	38
การใช้งานโดยธรรม	38
การประเมินความต้องการจำเป็น	39
ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็น	39
ประเภทของการประเมินความต้องการจำเป็น	41
ความสำคัญของการประเมินความต้องการจำเป็น	42
ขั้นตอนการประเมินความต้องการจำเป็น	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	47
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	47
งานวิจัยในประเทศ.....	51
กรอบแนวคิดในการวิจัย	61
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	62

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	62
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	62
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	62
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
สภาพและปัญหาการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนซ์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย.....	66
ด้านนโยบาย.....	66
ด้านการดำเนินงาน.....	71
ด้านผลการดำเนินงาน.....	78
ด้านปัญหาและอุปสรรค.....	82
ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนซ์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย.....	85
คุณลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม.....	86
ความต้องการจำเป็นต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนซ์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย.....	87
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	91
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	91
วิธีดำเนินการวิจัย.....	91
สรุปผลการวิจัย.....	93
สภาพและปัญหาการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนซ์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย.....	93

ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์ไชน์ของห้องสมุด
มหาวิทยาลัยในประเทศไทย 95

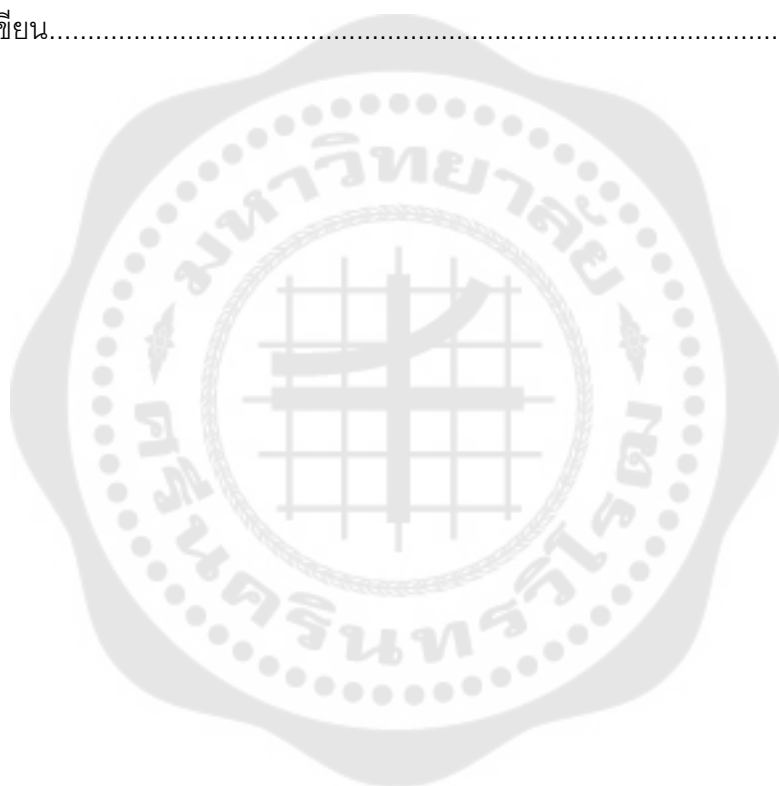
อภิปรายผล 95

ข้อเสนอแนะ 99

บรรณานุกรม 101

ภาคผนวก..... 108

ประวัติผู้เขียน..... 122



สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 รายชื่อของทรัพยากรสารสนเทศที่มีการขอยืมระหว่างห้องสมุดผ่านบริการเว็ลด์แชร์มากที่สุด 10 อันดับแรก ระหว่าง ค.ศ. 2016 – 2017	24
ตาราง 2 รายชื่อหน่วยงานที่ให้ยืมและขอยืมระหว่างห้องสมุดผ่านบริการเว็ลด์แชร์มากที่สุด 10 อันดับแรกระหว่าง ค.ศ. 2016 – 2017	25
ตาราง 3 แสดงกระบวนการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์	27
ตาราง 4 แสดงกระบวนการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์	29
ตาราง 4 (ต่อ)	30
ตาราง 5 จำนวนการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดสมาชิกเว็ลด์แชร์	80
ตาราง 6 จำนวนคำขอบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ ที่ให้บริการได้สำเร็จและไม่สำเร็จ	81
ตาราง 7 คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	86
ตาราง 8 ความต้องการจำเป็นต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย	88

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 สถิติการเยี่ยมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาก่อนและหลังการให้บริการเยี่ยมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2555 – พ.ศ. 2560	3
ภาพประกอบ 3 จำนวนการให้บริการเยี่ยมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ระหว่างเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2557-ธันวาคม พ.ศ. 2560.....	26
ภาพประกอบ 4 ตัวอย่างแบบฟอร์มคำขอเยี่ยมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์	33
ภาพประกอบ 5 แสดงขั้นตอนการเลือกห้องสมุดเจ้าของทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ปฏิบัติงาน	33
ภาพประกอบ 6 แสดงเอกสารแนบรายละเอียดการเยี่ยมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์	34
ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	61
ภาพประกอบ 7 ระยะเวลาที่ใช้ในการเยี่ยมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์	77

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันบริบททางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีกำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปสู่ยุคสังคมเศรษฐกิจและสารสนเทศดิจิทัล ทำให้เกิดวิทยาการความรู้ใหม่ ๆ แพร่หลายจำนวนมาก จากการสำรวจการพิมพ์หนังสือของสมาคมผู้จัดพิมพ์นานาชาติ (International Publishers Association, 2017, p. 16) พบว่าใน ค.ศ. 2015 มีหนังสือตีพิมพ์ขึ้นมาใหม่มากกว่า 1,679,620 ชื่อเรื่อง หากนับรวมกับเอกสารที่เผยแพร่บนอินเทอร์เน็ตที่เกิดขึ้นทุกวันแล้ว ก็นับว่าสารสนเทศที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบันมีจำนวนมหาศาล ห้องสมุดในฐานะแหล่งรวบรวมและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศจึงไม่สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมหาศาลเหล่านั้นมาให้บริการแก่ผู้ใช้ได้อย่างครบถ้วน เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ สถานที่ และบุคลากร (พิมพ์นี้ ดำรงค์, 2556, น. 218) ดังนั้น เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด ห้องสมุดจึงหาวิธีการเพื่อให้มีทรัพยากรสารสนเทศบริการได้อย่างครบถ้วน บทบาทของห้องสมุดปรับเปลี่ยนจากเดิมที่เน้นการเก็บและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ กลายเป็นตัวกลางหรืออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ ซึ่งเป็นแนวทางของการบริการห้องสมุดสมัยใหม่ (สุกัญญา อีรพงศ์ภักดี, 2542, น. 1) (สุกัญญา อีรพงศ์ภักดี, 2542, น. 1) วิธีการหนึ่งที่เป็นที่นิยม คือ การแบ่งปันทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดโดยผ่านเครือข่ายความร่วมมือของห้องสมุดทั้งในประเทศและต่างประเทศ ที่เรียกว่า บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary loan service)

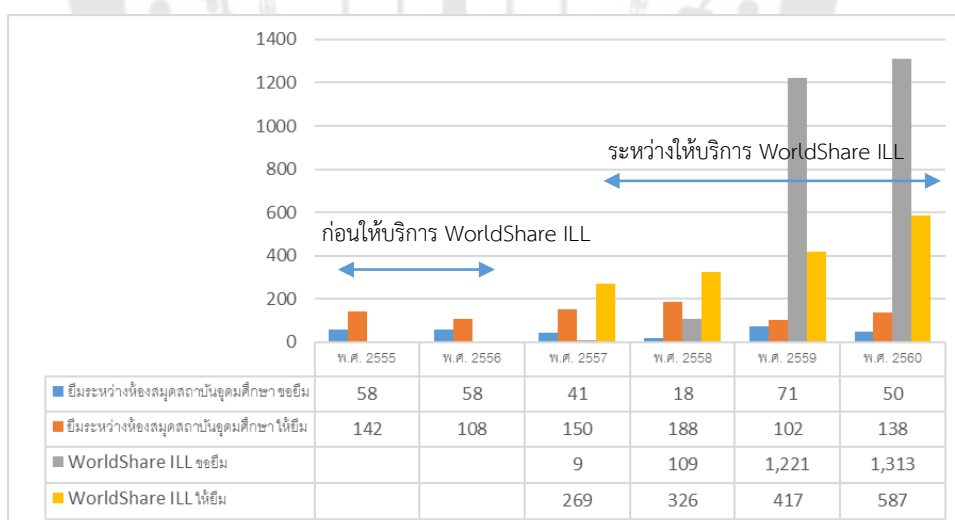
การยืมระหว่างห้องสมุดเป็นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสองแห่งหรือมากกว่าในการยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีในห้องสมุดของตนจากห้องสมุดที่มีทรัพยากรสารสนเทศนั้นตามที่ผู้ใช้งานขอ ซึ่งรวมทั้งการขอสำเนาหรือไฟล์เอกสาร การบริการนี้นอกจากช่วยประหยัดงบประมาณและทรัพยากรในการจัดหาของห้องสมุดแล้ว ยังช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้โดยไม่ต้องเดินทางไปแหล่งสารสนเทศอื่นด้วยตนเอง นอกจากนี้ผู้ใช้บริการยังได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้รวดเร็วกว่าที่ห้องสมุดจะจัดซื้อเอง และสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ ห้องสมุดส่วนใหญ่ โดยเฉพาะห้องสมุดขนาดใหญ่มักกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบงานยืมระหว่างห้องสมุดโดยตรงเพื่อสามารถให้บริการนี้ได้อย่างรวดเร็ว (Knox, 2010, p. ix) การยืมระหว่างห้องสมุดกระทำได้หลายรูปแบบ ได้แก่ การยืมระหว่างห้องสมุดภายในหน่วยงานเดียวกัน การยืมระหว่าง

ห้องสมุดในภูมิภาค และการยืมระหว่างห้องสมุดในต่างประเทศ ทั้งนี้ในอดีตความร่วมมือยืมระหว่างห้องสมุดในภูมิภาคและในต่างประเทศยังไม่มีบริการที่แพร่หลายเพราะปัญหาด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและค่าใช้จ่ายสูง แต่ปัจจุบันการยืมระหว่างห้องสมุดระหว่างภูมิภาคและต่างประเทศเป็นไปอย่างแพร่หลายและเป็นรูปธรรมมากขึ้นทั้งในระดับภูมิภาคและในระดับสากล

ความร่วมมือในการยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศไทยเกิดจากการสร้างเครือข่ายความร่วมมือของห้องสมุดต่าง ๆ ได้แก่ ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคหรือที่เรียกชื่อย่อว่า PULINET (Provincial University Library Network) เป็นผลสืบเนื่องจากการประชุมอธิการบดีมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ครั้งที่ 2/2528 วันที่ 25 ตุลาคม พ.ศ. 2528 เรื่อง โครงการความร่วมมือทางวิชาการของมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ซึ่งมอบหมายให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคคิดรูปแบบโครงการความร่วมมือที่เหมาะสม โดยมุ่งเน้นการประหยัดงบประมาณ การแลกเปลี่ยนและสื่อสารข้อมูลร่วมกัน รวมทั้งเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมากที่สุด โดยมีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นผู้นำในการจัดตั้งข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ทำให้ผู้ใช้บริการของห้องสมุดในกลุ่ม PULINET สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดได้ ต่อมาห้องสมุดในส่วนกลางได้จัดตั้งโครงการพัฒนาเครือข่ายระบบห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS) บนเครือข่ายของสำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (UniNet) มีการจัดทำฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม (Union Catalog Database) เพื่อให้การบริการสารสนเทศมีความครบถ้วน รวดเร็ว เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา, 2558, น. 25-29) จากจุดเริ่มต้นที่จัดตั้งเพื่อระบุแหล่งที่อยู่ของทรัพยากรสารสนเทศ จนปัจจุบันสามารถเริ่มดำเนินการยืมระหว่างห้องสมุดได้ ซึ่งทำให้ความร่วมมือด้านการยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศไทยขยายตัวและดำเนินงานได้สะดวกมากขึ้น

ความร่วมมือในการยืมระหว่างห้องสมุดในต่างประเทศหรือระดับสากล ในปัจจุบันศูนย์ห้องสมุดคอมพิวเตอร์ออนไลน์ (Online Computer Library Center) หรือที่เรียกชื่อย่อว่า OCLC (2017) ซึ่งเป็นแหล่งใหญ่ที่สุดในการรวบรวมบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดจากทั่วโลกกว่า 17,983 แห่ง และมีระบบการยืมระหว่างห้องสมุดที่เรียกว่า “บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ (WorldShare ILL)” เพื่อให้ห้องสมุดสมาชิกของ OCLC สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างกันได้ไม่ว่าอยู่ในภูมิภาคใดของโลกภายใต้ข้อตกลงระหว่างรัฐหรือระหว่างห้องสมุดสมาชิก บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ เริ่มให้บริการในประเทศไทยเมื่อวันที่ 27 มิถุนายน พ.ศ. 2557 สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ เป็นแห่งแรกที่เปิด

ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แคร์ เนื่องจากโอกาสครบรอบ 80 ปี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำให้สมาชิกของหอสมุดสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดต่าง ๆ ได้ทั่วโลก ผ่านการสืบค้นข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศ (WorldCat Discovery) ของ OCLC และใน พ.ศ. 2559 มีความร่วมมือยืมระหว่างห้องสมุดกับห้องสมุดมหาวิทยาลัย 5 แห่ง ในประเทศไทย (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559, น. 3) ได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล และสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จากความร่วมมือดังกล่าวห้องสมุดมีข้อตกลงบริการยืมระหว่างห้องสมุดร่วมกันผ่านระบบจัดการเวิลด์แคร์ (WorldShare ILL Management System) ทำให้สมาชิกห้องสมุดของทั้ง 5 สถาบัน สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างกันได้ อย่างสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น และมีแนวโน้มขยายตัวมากขึ้น ดังเช่นสถิติการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในช่วงเวลา 4 ปีที่ผ่านมา พบว่า การยืมระหว่างห้องสมุดเพิ่มขึ้นกว่า 10 เท่า ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 สถิติการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาก่อนและหลังการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แคร์ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2555 – พ.ศ. 2560

ที่มา: หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2561, น. 100-101)

การบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์ไวด์แชนจ์เป็นการแบ่งปันการใช้ทรัพยากรสารสนเทศทั้งในระดับภูมิภาคและระดับนานาชาติ และเป็นบริการสมัยใหม่แตกต่างจากบริการยืมระหว่างห้องสมุดแบบเดิมที่หลายห้องสมุดในประเทศไทยยังคงให้บริการอยู่ ซึ่งผู้ใช้ต้องติดต่อกับห้องสมุดที่ต้องการยืมด้วยตนเอง (User-to-library) หรือดำเนินการด้วยบุคคลเป็นหลัก ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอำนวยความสะดวกให้การติดต่อเพื่อยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดกับห้องสมุด (Library-to-library) มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น มีการพัฒนาระบบการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้มีการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแพร่หลายมากขึ้น รวมทั้งการขยายตัวเครือข่ายห้องสมุดเพิ่มขึ้น เช่น หน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) กลุ่มความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์ไวด์แชนจ์ กลุ่มความร่วมมือระหว่างห้องสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์กับห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน (TU-THAIPUL: Thammasat University Library and Thai Private University Library Consortium) เป็นต้น งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศไทย เป็นการศึกษาเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการดำเนินงานบริการยืมระหว่างห้องสมุด (ฉิราภรณ์ มณีไย้อย, 2538; นായിกา เดิดขุนทด, 2539; ปรมะษฐ์ ศรีเมฆ, 2547) การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (วีรณี ครามแสง, 2546; สุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี, 2542) การวิเคราะห์การใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด (นงนุช กาญจนรุจี, 2546; อรุณรัตน์ วงศ์ฉายา, 2547) และการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อค่าบริการยืมระหว่างห้องสมุด (อุบลรัตน์ ยี่รงค์, 2544) จากงานวิจัยข้างต้นพบว่า มีความแตกต่างระหว่างสภาพการและปัญหาในให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในกลุ่มความร่วมมือต่าง ๆ ทั้งในส่วนของห้องสมุดผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด และทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกยืม นอกจากนี้เป็นการศึกษาในช่วง พ.ศ. 2538 – พ.ศ. 2547 ซึ่งนานมากกว่าสิบปี เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารยังไม่แพร่หลายมาก รวมทั้งยังไม่มีระบบการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในระดับสากล ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์ไวด์แชนจ์ที่มีแนวโน้มการใช้เพิ่มขึ้น โดยศึกษาเกี่ยวกับสภาพและความต้องการจำเป็นต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์ไวด์แชนจ์ของสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย เพื่อใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด และการขยายเครือข่ายความร่วมมือกับห้องสมุดอื่นในอนาคต ซึ่งลดข้อจำกัดในด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในยุคปัจจุบัน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
2. เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการศึกษาวิจัยนี้ ทำให้ทราบสภาพและความต้องการของห้องสมุดและผู้ใช้บริการต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์ เพื่อห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใช้ในการวางแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการยืมระหว่างห้องสมุดในระดับภูมิภาคและระดับนานาชาติที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด รวมทั้งเป็นแนวทางขยายเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและห้องสมุดประเภทอื่นทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาสภาพการและความต้องการจำเป็นต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ซึ่งใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods research) ได้แก่ วิธีวิจัยเชิงคุณภาพและวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 4 แห่ง ได้แก่ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วยอาจารย์และนักศึกษา ปีการศึกษา 2560 จำนวน 503 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ แบ่งตามวิธีวิจัยออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Infomations) ได้แก่ บรรณารักษ์หรือบุคลากรผู้รับผิดชอบบริการยืมระหว่างห้องสมุดจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแห่งละ 1 คน รวมจำนวน 4 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ คือ สมาชิกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทั้ง 4 แห่ง ที่เป็นผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์ โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 181

คน ซึ่งเป็นจำนวนมากกว่าจำนวนขั้นต่ำ 83 คน ตามการใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1967, pp. 886-887) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ \pm ร้อยละ 10

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ (WorldShare Interlibrary Loan หรือ WorldShare ILL) หมายถึง บริการที่สมาชิกห้องสมุดสามารถขอยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดในเครือข่ายความร่วมมือระดับนานาชาติที่เป็นสมาชิกของศูนย์ห้องสมุดคอมพิวเตอร์ออนไลน์ (OCLC) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยบริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านระบบยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ ซึ่งให้บริการทั้งเอกสารฉบับจริงและไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

2. สภาพและปัญหาการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ หมายถึง สภาพและปัญหาการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ของห้องสมุดสมาชิกในประเทศไทย ในด้านนโยบาย และการบริการ ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์บรรณารักษ์และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการระหว่างห้องสมุด และการศึกษาจากบันทึกข้อมูลสถิติการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ ระหว่างเดือนมกราคม – ธันวาคม 2560 ของห้องสมุดสมาชิก ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านนโยบาย หมายถึง ข้อกำหนดและแผนงานเกี่ยวกับบริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดสมาชิก ได้แก่ ระเบียบการบริการ บุคลากรที่รับผิดชอบ และงบประมาณ

2.2 ด้านการดำเนินงาน หมายถึง วิธีปฏิบัติงานเพื่อให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการบริการ และระยะเวลาที่ให้บริการ

2.3 ด้านผลการดำเนินการ หมายถึง การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สถิติการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรค

3. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย หมายถึง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย เป็นสมาชิกของศูนย์ห้องสมุดคอมพิวเตอร์ออนไลน์ (OCLC) ประเทศสหรัฐอเมริกา และบริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านระบบยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ มี 4 แห่ง คือ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. การประเมินความต้องการจำเป็น (Needs Assessment) หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นทางการเป็นระบบในการวัดหรือวิเคราะห์ช่องว่างหรือความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นอยู่จริงหรือสภาพปัจจุบันที่เป็นอยู่ กับสภาพที่ต้องการหรือมุ่งหวังให้เป็น โดยเน้นความแตกต่างของผลลัพธ์ และมี

การจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น เพื่อค้นหาปัญหาที่แท้จริงที่ช่วยในการตัดสินใจ
หรือวางแผนกิจกรรมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งการวิจัยนี้ใช้สูตร $PNI_{modified}$ ของ สุวิมล ว่องวาณิช
(2558)



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. การยืมระหว่างห้องสมุด
 - 1.1 ความหมายของการยืมระหว่างห้องสมุด
 - 1.2 วัตถุประสงค์ของการยืมระหว่างห้องสมุด
2. การยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ (WorldShare ILL)
 - 2.1 การยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ในต่างประเทศ
 - 2.2 การยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ในประเทศไทย
3. ปัญหาการยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศไทย
 - 3.1 ด้านผู้ใช้บริการ
 - 3.2 ด้านบริการ
 - 3.3 ด้านกฎระเบียบการให้บริการ
 - 3.4 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
4. กฎหมายลิขสิทธิ์กับการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด
 - 4.1 ความหมายของกฎหมายลิขสิทธิ์
 - 4.2 งานอันมีลิขสิทธิ์
 - 4.3 ข้อยกเว้นการละเมิดลิขสิทธิ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของห้องสมุด
 - 4.4 การทำซ้ำเพื่อใช้ในห้องสมุดหรือให้แก่ห้องสมุดอื่น
 - 4.5 การใช้งานโดยธรรม
5. การประเมินความต้องการจำเป็น
 - 5.1 ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็น
 - 5.2 ประเภทของการประเมินความต้องการจำเป็น
 - 5.3 ความสำคัญของการประเมินความต้องการจำเป็น
 - 5.4 ขั้นตอนการประเมินความต้องการจำเป็น
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 6.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

6.2 งานวิจัยในประเทศ

การยืมระหว่างห้องสมุด

ความหมายของการยืมระหว่างห้องสมุด

การยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan Service) เป็นคำที่ครอบคลุมทั้งการให้บริการ นโยบาย และขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด (Lee, 2006) ซึ่งมีผู้ให้คำจำกัดความมากมายทั้งนักวิชาการ และหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยมีใจความสำคัญของการยืมระหว่างห้องสมุดโดยอาจสรุปได้ ดังนี้

กิลเมอร์ (Gilmer, 1994, p. xvii) ให้ความหมายว่า ห้องสมุดหนึ่งให้ยืมวัสดุของห้องสมุดตนเองแก่ผู้อื่น ซึ่งไม่ใช่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับห้องสมุด แต่เป็นการติดต่อระหว่างห้องสมุด โดยห้องสมุดผู้ยืมอาจจะอนุญาตให้ยืมฉบับจริงหรือจัดทำสำเนาส่งไปให้ห้องสมุดผู้ยืม

โบเชอร์ (Boucher, 1995, p. 2) ได้คำจำกัดความไว้ว่า กระบวนการขอยืมและการให้ยืมวัสดุของห้องสมุด ซึ่งอาจเป็นการยืมต้นฉบับหรือการทำสำเนาก็ได้ โดยมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือ การขอยืมฉบับจริงหรือการขอทำสำเนาวัสดุห้องสมุดที่ไม่มีในห้องสมุดของตน เพื่อนำมาให้บริการแก่ผู้ใช้ ตามคำร้องขอของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังต้องทำหน้าที่ให้บริการยืมวัสดุห้องสมุดหรือจัดส่งสำเนาวัสดุห้องสมุดให้กับห้องสมุดผู้ยืมตามคำร้องขอของผู้ต้องการอีกด้วย

สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (The ALA Glossary of Library and Information Science, 2013: 139) ได้ให้ความหมายว่า การติดต่อเมื่อห้องสมุดแห่งหนึ่งต้องการยืมวัสดุของห้องสมุดหรือขอทำสำเนาวัสดุจากห้องสมุดอีกแห่งหนึ่ง ซึ่งไม่อยู่ภายใต้การบริหารจัดการ หรืออยู่ในวิทยาเขตเดียวกัน

ฮาร์ดรอด (Harrod, 2016, pp. 330-331) ได้ให้ความหมายว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดหนึ่งหรือเครือข่ายระบบสารนิเทศหนึ่งไปขอใช้บริการยืมทรัพยากรห้องสมุดจากห้องสมุดอื่น ที่ไม่ได้อยู่ในระบบการยืมของตนเองได้ โดยห้องสมุดส่วนใหญ่จะเข้าร่วมโครงการยืมระหว่างห้องสมุด อาจเป็นห้องสมุดในท้องถิ่น ห้องสมุดในภูมิภาคหรือห้องสมุดระหว่างประเทศก็ได้ ซึ่งการขอยืมนี้ให้ขอผ่านบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นมาในพื้นที่นั้น เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการยืม

สำหรับในประเทศไทยมีผู้ให้คำจำกัดความของการยืมระหว่างห้องสมุด ดังนี้

จารุวรรณ สีนุโสภณ (2521, น. 72) ได้ให้ความหมายว่า การตกลงร่วมกันระหว่างห้องสมุดกลุ่มหนึ่ง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดกลุ่มนั้นในการใช้หนังสือและวัสดุ ไม่ว่าจะหนังสือหรือวัสดุนั้นจะมีอยู่ที่ห้องสมุดใดในกลุ่ม โดยการยืมระหว่างห้องสมุดนั้นเป็นประโยชน์มากในการใช้สิ่งพิมพ์โดยเฉพาะประเภทที่หายาก มีราคาแพง หรือไม่มีจำหน่ายในท้องตลาดแล้ว

สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์ (2521, น. 67) ได้ให้ความหมายว่า บริการที่ห้องสมุดจัดยืมหนังสือหรือวัสดุที่ไม่มีจากห้องสมุดอื่นมาให้แก่ผู้ใช้ ซึ่งมีความต้องการใช้หนังสือหรือวัสดุนั้น ๆ การยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดเป็นบริการที่ร่วมมือกันระหว่างห้องสมุดทั้งในประเทศและต่างประเทศ

อุไร วุฒิวិทยาการ (2528, น. 14) ได้ให้ความหมายว่า การติดต่อกันระหว่างห้องสมุดเพื่อจัดหาวัสดุห้องสมุดที่เป็นประโยชน์หรือเป็นที่ต้องการสำหรับผู้ใช้รายบุคคล ได้ใช้วัสดุนั้นในช่วงเวลาที่กำหนด ซึ่งการจัดหาวัสดุห้องสมุดนี้ นอกจากหมายถึงการขอยืมวัสดุที่เป็นต้นฉบับ (Original Copy) แล้วยังรวมถึงการจัดการสำเนาแทนวัสดุต้นฉบับมาให้บริการแก่ผู้ใช้ด้วย

ทพวงมหาวิทยาลัย (2534, น. 1) ได้กำหนดความหมายว่า การที่ห้องสมุดหนึ่งยืมสิ่งพิมพ์หรือสื่อทัศนวัสดุจากอีกห้องสมุดหนึ่ง หรือการทำสำเนาวัสดุดังกล่าวเพื่อประโยชน์แก่ห้องสมุดผู้ยืมหรือสมาชิกของห้องสมุดอื่น

นายิกา เดิดขุนทด (2540, น. 2) ได้ให้ความหมายว่า การร่วมมือระหว่างห้องสมุดต่าง ๆ ที่ตกลงกันว่าจะดำเนินการติดต่อเพื่อขอยืมและให้ยืมทรัพยากรห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งอาจเป็นการยืมต้นฉบับหรือสำเนาก็ได้

อุบลรัตน์ ยีรัมย์ (2544, น. 8) ได้ให้ความหมายว่าการยืมระหว่างห้องสมุด คือ การที่ห้องสมุดแห่งหนึ่งติดต่อขอยืมวัสดุทรัพยากรสารสนเทศไปยังห้องสมุดแห่งอื่น ๆ เพื่อขอยืมวัสดุทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดของตนเองไม่มี มาให้ผู้ใช้บริการตามที่ผู้นั้นต้องการ โดยห้องสมุดต่าง ๆ นั้นจะต้องมีข้อตกลงความร่วมมือ ซึ่งห้องสมุดผู้ให้ยืมอาจจะอนุญาตให้ยืมฉบับจริง หรือทำสำเนาสิ่งพิมพ์ส่งไปให้ห้องสมุดผู้ขอยืม ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด

พรพรรณ จันทรแดง (2557, น. 77) ได้ให้ความหมายว่าการยืมระหว่างห้องสมุด คือ การติดตามให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศที่ไม่มีในห้องสมุดของตนแต่มีในห้องสมุดอื่น ๆ ด้วยวิธีการยืมระหว่างห้องสมุด การส่งเอกสารทางออนไลน์ ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ด้วยตนเองว่า ห้องสมุดแห่งใดมีเอกสาร บทความ หนังสือ รายงานการวิจัย ฯลฯ จากเว็บโอแพก (OPAC) ของแต่ละห้องสมุดหรือตรวจสอบจากเว็บไซต์สหบรรณานุกรม (Union Catalog) ซึ่งได้

รวบรวมรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศของแต่ละสถาบัน มารวมกันเป็นฐานข้อมูลเดียวกัน หรือ ผู้ใช้บริการอาจติดต่อบรรณารักษ์ให้ช่วยสืบค้นว่าสารสนเทศที่ตนเองต้องการมีในห้องสมุดใดบ้าง

ชมพูนุช สราวุธเดชา (2559, น. 10) ได้ให้ความหมายว่าการยืมระหว่างห้องสมุด คือ บริการที่ห้องสมุดแห่งหนึ่งติดต่อขอยืมฉบับพิมพ์ ถ่ายสำเนาเอกสาร รวมทั้งวัสดุเพื่อการศึกษาอื่น ๆ ซึ่งไม่มีในห้องสมุดของตนจากหน่วยงานที่มีแหล่งทรัพยากรนั้น ๆ มาให้บริการตามที่ผู้ใช้บริการ ต้องการ โดยการส่งคำขอและรับเอกสารทางไปรษณีย์ลงทะเบียน ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) และโปรแกรมส่งข้อความอื่น ๆ เช่น ไลน์ (Line) แมสเซนเจอร์ (Messenger) และแอสค์เอ๊าท์ (Hangout) เป็นต้น

คณะทำงานฝ่ายบริการสารนิเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (2558) ได้อธิบายคำว่า บริการระหว่างห้องสมุด ซึ่งหมายรวมถึงการยืมระหว่างห้องสมุดเอาไว้ว่า การที่ห้องสมุดหนึ่งขอยืมทรัพยากรจากอีกห้องสมุดหนึ่ง หรือการขอทำสำเนาทรัพยากรดังกล่าว รวมทั้งการขอใช้บริการสืบค้นและขอสำเนาผลการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประโยชน์ของห้องสมุดผู้ขอ หรือสมาชิกของห้องสมุดผู้ขอ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2560) ได้ให้คำอธิบายเอาไว้ว่า บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan Service) หมายถึง การบริการที่ห้องสมุดแห่งหนึ่งติดต่อขอยืมหรือถ่ายสำเนาเอกสารหรือวัสดุเพื่อการศึกษาอื่น ๆ ซึ่งไม่มีในห้องสมุดของตนมา ให้บริการตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ โดยปฏิบัติตาม ระเบียบการยืม ซึ่งเป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างห้องสมุดผู้ให้ยืม (Lending Library) และห้องสมุดผู้ขอยืม (Borrowing Library)

จากคำจำกัดความที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าการยืมระหว่างห้องสมุด คือ ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ที่มีการตกลงร่วมกันว่าจะดำเนินการติดต่อกัน เพื่อขอยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ตนเองไม่มี แต่ผู้ที่มีความต้องการ จากห้องสมุดที่เป็นเจ้าของทรัพยากรสารสนเทศนั้น รวมทั้งการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ตนเองมีแก่ห้องสมุดที่ร้องขอในช่วงระยะเวลาที่กำหนด โดยทรัพยากรสารสนเทศนั้นอาจอยู่ในรูปแบบของต้นฉบับ สำเนาเอกสาร หรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ ทั้งนี้การยืมระหว่างห้องสมุดนั้นเป็นการติดต่อระหว่างห้องสมุดกับห้องสมุด และเป็นห้องสมุดที่ไม่อยู่ภายใต้การบริหารจัดการเดียวกัน

จากข้อสรุปข้างต้นสามารถสรุปลักษณะของการยืมระหว่างห้องสมุดได้ ดังนี้

1. เป็นการยืมทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดหนึ่ง มายังอีกห้องสมุดหนึ่ง
2. เป็นการยืมระหว่างห้องสมุดนั้นเกิดขึ้นเมื่อมีผู้ร้องขอ
3. ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ร้องขอนั้น ไม่มีในห้องสมุดที่ผู้ใช้เป็นสมาชิก

วัตถุประสงค์ของการยืมระหว่างห้องสมุด

การยืมระหว่างห้องสมุดเป็นกิจกรรมความร่วมมือระหว่างห้องสมุดที่นับว่ามีความสำคัญมากที่สุด สมาคมห้องสมุดอเมริกันได้เห็นถึงความสำคัญของการยืมระหว่างห้องสมุด จึงจัดประชุมใน ค.ศ. 1913 เพื่อร่างพระราชบัญญัติการยืมระหว่างห้องสมุดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และช่วยลดปัญหาในการให้บริการ โดยหลักเกณฑ์นี้ได้ตีพิมพ์ครั้งแรกเมื่อ ค.ศ. 1916 และมีการปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งใน ค.ศ. 1919 ซึ่งมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการยืมระหว่างห้องสมุดเอาไว้ว่า “เพื่อช่วยการค้นคว้าวิจัย และขยายการใช้สิ่งพิมพ์ของห้องสมุดให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณที่จะไม่ซื้อสิ่งพิมพ์ที่มีผู้ใช้้น้อย แต่จะขอยืมจากห้องสมุดอื่นเมื่อมีผู้ใช้ต้องการ” (King & Johnson, 1974, p. 198)

กฎสากลว่าด้วยการยืมระหว่างห้องสมุด ค.ศ. 1980 ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการยืมระหว่างห้องสมุดเอาไว้ว่า “เพื่อให้ได้มาซึ่งวัสดุห้องสมุดอันจำเป็นสำหรับการศึกษาค้นคว้าอย่างจริงจัง ซึ่งไม่มีอยู่ในห้องสมุดท้องถิ่น ห้องสมุดรัฐ หรือห้องสมุดประจำภาค” ส่วนหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน ได้ระบุวัตถุประสงค์ของการยืมระหว่างห้องสมุดเอาไว้ว่า “เพื่อช่วยการค้นคว้าวิจัย อันเป็นการขยายขอบเขตของความรู้ โดยการยืมสิ่งพิมพ์พิเศษซึ่งไม่อาจหาได้โดยง่ายจากที่อื่น” (อุไร วุฒิมิวิทย์การ, 2528, น. 33)

เคทซ์ (Katz, 1987) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการยืมระหว่างห้องสมุดเอาไว้อีก 2 ประการ คือ

1. เพื่อช่วยให้นักวิจัยได้ใช้วัสดุสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของตนจากแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอื่น
2. เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ใช้วัสดุที่ไม่สามารถหาได้ที่แหล่งทรัพยากรสารสนเทศนั้น เพราะความไม่พร้อมของแหล่งสารสนเทศดังกล่าว

คีรีพร สุวรรณะ (2526, น. 73) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์การยืมระหว่างห้องสมุดไว้ 2 ประการ คือ

1. เพื่อจัดหาสิ่งพิมพ์ที่มีใช้น้อย แต่ยังคงมีผู้ต้องการใช้อยู่บ้างมาให้บริการ โดยยืมจากห้องสมุดอื่นที่มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดบริการสิ่งพิมพ์ประเภทหรือสาขานั้น
2. เพื่อนำสิ่งพิมพ์ที่สมาชิกห้องสมุดมีความต้องการใช้ค้นคว้าเพียงชั่วคราว และเมื่อบรรลุความต้องการแล้วก็จะไม่มีผู้ใช้รายอื่นมาขอใช้บริการอีก การยืมระหว่างห้องสมุดจะช่วยจัดหาสิ่งพิมพ์ที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย

ทบวงมหาวิทยาลัย (2534, น. 2) ในแนวปฏิบัติทบวงมหาวิทยาลัยว่าด้วยการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2534 ยังได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการยืมระหว่างห้องสมุดเอาไว้ 2 ประการ คือ

1. เพื่อจัดหาและให้บริการสิ่งพิมพ์และสื่อทัศนวัสดุระหว่างห้องสมุด ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว กว้างขวาง และคุ้มค่ายิ่งขึ้น
2. เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรร่วมกัน อันเป็นการประหยัดงบประมาณของประเทศ โดยที่ห้องสมุดบางแห่งไม่จำเป็นต้องซื้อสิ่งพิมพ์ และสื่อทัศนที่มีผู้ใช้น้อย

นายกา เดิดขุนทด (2540, น. 3) กล่าวว่า วัตถุประสงค์หลักของการยืมระหว่างห้องสมุดไว้ ดังนี้

1. เพื่อจะช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดของตนได้รับสารสนเทศตรงกับความต้องการของเขา
2. เพื่อส่งเสริมการศึกษา ค้นคว้าวิจัย และช่วยขยายขอบเขตความรู้ ตลอดจนให้มีการใช้สารสนเทศที่ไม่มีในห้องสมุดของตนให้กว้างขวางขึ้น อันเป็นการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

อุบลรัตน์ ยี่รงค์ (2544, น. 9) กล่าวโดยสรุปถึงวัตถุประสงค์ของการให้ยืมระหว่างห้องสมุดเอาไว้ว่า

1. เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่จำเป็น สำหรับการศึกษาค้นคว้าวิจัยให้เป็นอย่างดีอย่างกว้างขวาง ในกรณีที่ไม่สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการในห้องสมุดของตนเองได้
2. เพื่อทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ทำให้ประหยัดงบประมาณของประเทศ

จากวัตถุประสงค์การใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดข้างต้น จะสามารถสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์หลักของการยืมระหว่างห้องสมุดนั้น เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการ จากห้องสมุดอื่นในกรณีที่ห้องสมุดเองไม่มีให้บริการ เพื่อส่งเสริมการและขยายขอบเขตการค้นคว้าวิจัยให้กว้างขวางออกไป รวมทั้งเพื่อการประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เนื่องจากการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน

การยืมระหว่างห้องสมุดในต่างประเทศ

จากหลักฐานที่ปรากฏ การยืมระหว่างห้องสมุดมีขึ้นตั้งแต่ประมาณ 200 ปีก่อนคริสตกาล โดยมีหลักฐานพบว่า ห้องสมุดแห่งเมืองอเล็กซานเดรีย (Library of Alexandria) ให้ห้องสมุดเพอร์กามัน (Pergamun Library) ยืมหนังสือ หลักฐานต่อมาที่ซึ่งห่างกันมาก โดยกิจกรรมยืมระหว่างห้องสมุดได้เริ่มขึ้นอีกครั้งในศตวรรษที่ 17 โดยใน ค.ศ. 1643 นิโคลาส เคลลาร์ด

ฟาบรี เดอ เพียซส์ (Nicolas Claude Fabri de Pieresc) นักอักษรศาสตร์ชาวฝรั่งเศส ได้พยายามสร้างระบบการยืมระหว่างห้องสมุดระหว่างประเทศ โดยเป็นการติดต่อยืมระหว่างหอสมุดหลวง (The Royal Library) ในกรุงปารีสกับห้องสมุดแห่งสำนักวาติกัน (The Vatican Library) และห้องสมุดบาร์เบอร์ินี (Barberini Library) ในกรุงโรม แต่ไม่ประสบความสำเร็จ จนกระทั่งศตวรรษที่ 18 มีการยืมระหว่างห้องสมุดอีกครั้ง เมื่อมีการจัดตั้งพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติอังกฤษ (The British Museum) ใน ค.ศ. 1759 โดยแผนกหนังสือ (The Department of Printed Books) ซึ่งทำหน้าที่คล้ายหอสมุดแห่งชาติ เป็นผู้รับผิดชอบบริการนี้ (Gilmer, 1994, p. 1)

การยืมระหว่างห้องสมุดเริ่มแพร่หลายในศตวรรษที่ 19 ซึ่งเป็นยุคที่นักวิชาการในยุโรปและสหรัฐอเมริกาพยายามเผยแพร่ผลงานของตนให้เป็นที่รู้จักแพร่หลาย แนวคิดนี้ได้รับการยอมรับและขยายตัวอย่างรวดเร็วเพราะความก้าวหน้าในการค้นคว้าวิจัย ตลอดจนการศึกษาค้นคว้าในระดับสูงเพิ่มมากขึ้น พร้อมกับกับการก่อตั้งมหาวิทยาลัยใหม่ ๆ ทั้งในยุโรปและสหรัฐอเมริกา ประกอบกับการสื่อสารทางไปรษณีย์และโทรคมนาคมมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และราคาถูกทำให้การส่งหนังสือ เอกสารระหว่างห้องสมุดทำได้สะดวก รวดเร็ว และเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ใน ค.ศ. 1883 รัฐบาลของประเทศออสเตรเลียได้อนุญาตให้ห้องสมุดภายในประเทศ ให้ยืมวัสดุของห้องสมุดแก่ห้องสมุดต่างประเทศได้ โดยไม่ต้องขอความเห็นจากคณะรัฐมนตรี (อุไร วุฒิกิจการ, 2529, น. 13)

ในประเทศสหรัฐอเมริกาบริการยืมระหว่างห้องสมุดเกิดขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อ แซมมวล สเวตต์ กรีน (Samuel Swett Green) ผู้อำนวยการห้องสมุดประชาชนเวอเชสเตอร์ (Worcester Public Library) ในมลรัฐแมสซาชูเซตส์ ได้เขียนจดหมายถึงบรรณาธิการวารสาร Library Journal เมื่อวันที่ 4 กันยายน ค.ศ. 1876 โดยได้รับการตีพิมพ์ในวารสารดังกล่าวเรื่อง "The Lending of Books to One Another by Libraries" โดยเสนอให้ห้องสมุดจัดบริการให้ยืมหนังสือซึ่งกันและกันได้ในช่วงเวลาอันสั้น และห้องสมุดที่ขอยืมต้องเต็มใจที่จะรับผิดชอบต่อหนังสือที่ยืมมา และเป็นผู้จ่ายเงินค่าไปรษณีย์เพื่อรับประกันความปลอดภัยของหนังสือในระหว่างการเดินทางด้วย จากนั้นในเดือนต่อมาสมาคมห้องสมุดอเมริกันได้จัดประชุมขึ้นเป็นครั้งแรกที่เมืองฟิลาเดลเฟีย กรีนได้พยายามนำเสนอแนวความคิดในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยให้ห้องสมุดขนาดเล็กสามารถขอยืมหนังสือจากห้องสมุดขนาดใหญ่ได้ ตลอดจนขอเสนอแนะ 2 ประการ คือ ห้องสมุดผู้ขอยืมควรจะได้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายและค่าจัดส่งเอกสาร และควรมีข้อจำกัดในการยืมวัสดุบางประเภท แต่ข้อเสนอของกรีนนั้นยังไม่ได้รับการยอมรับในขณะนั้น จนกระทั่งใน ค.ศ. 1892 บันฟอร์ด แซมมวล (Bunford Samuel) บรรณารักษ์ห้องสมุดริดจ์เวย์ (Ridgeway Library) ได้

เขียนข้อเสนอแนะไปยังบรรณาธิการวารสาร Library Journal ให้ห้องสมุดต่าง ๆ มีข้อตกลงร่วมกันในการขอยืมหนังสือและรับประกันความเสียหายที่จะเกิดกับหนังสือที่ยืมไป โดยทำความเข้าใจกับผู้ให้บริการให้รับผิดชอบค่าจัดส่ง แต่ข้อเสนอของแซมมวลยังไม่ได้รับการตอบสนอง เนื่องจากยังไม่มีการให้บริการยืมระหว่างอย่างเป็นทางการในขณะนั้น แซมมวลจึงให้ข้อเสนอแนะว่าในระยะแรกนี้ยังไม่จำเป็นต้องเป็นต้องมีข้อตกลงร่วมกันที่เป็นลายลักษณ์อักษร แต่สถาบันที่ร่วมมือกันควร จะมีความเข้าใจร่วมกันในเนื้อหาที่สำคัญของการยืมระหว่างห้องสมุด จึงเป็นการกระตุ้นแนวคิดของกรีน ในเรื่องการยืมระหว่างห้องสมุด ซึ่งเห็นว่าควรจะมีข้อตกลงที่เขียนขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร และข้อตกลงควรจะระบุช่วงเวลาในการยืมวิธีการจัดส่งและการเสียค่าใช้จ่ายของห้องสมุดผู้ยืม (Stuart-Stubbs, 1975, pp. 649-650)

ต่อมาห้องสมุดแพทย์แห่งชาติอเมริกัน (National Library of Medicine) ได้นำระบบบริการส่งหนังสือทางไปรษณีย์มาใช้ โดยที่ผู้ขอรับบริการต้องจ่ายเงินมัดจำค่าประกันความเสียหายเป็นจำนวนเงิน 50 ดอลลาร์สหรัฐ ห้องสมุดอื่น ๆ จึงเริ่มให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดทางไปรษณีย์ด้วย เช่น ห้องสมุดประชาชนเมืองบอสตัน (Boston Library) ให้บริการแก่ห้องสมุดอื่น ๆ ในเขตนิวอิงแลนด์ (New England) ระหว่างค.ศ. 1890 โดยมีการจัดพิมพ์แบบฟอร์มเพื่อใช้ร่วมกันสำหรับห้องสมุดที่ขอยืมแต่มีเงื่อนไขในการให้บริการ 4 ข้อ ได้แก่ 1) หนังสือที่ขอยืมต้องเป็นหนังสือที่นอกเหนือจากหลักสูตรทางการสอนปกติ 2) ต้องเป็นหนังสือที่ใช้สำหรับประกอบการค้นคว้าอย่างลึกซึ้ง 3) ต้องเป็นหนังสือที่ส่งทางรถด่วนได้ไม่เสียหาย และ 4) ต้องเป็นหนังสือที่ไม่มีผู้ยืม มีสภาพพร้อมให้บริการ จึงนับว่ามีบริการยืมระหว่างห้องสมุดเกิดขึ้นอย่างเป็นทางการนับแต่นั้นมา (Gilmer, 1994, p. 13)

ใน ค.ศ. 1898 สมาคมห้องสมุดอเมริกันได้จัดประชุมขึ้นอีกครั้ง โดยเสนอให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดอยู่ในหลักสูตรของมหาวิทยาลัย และในงานบริการอ้างอิงของห้องสมุด ในปีต่อมาบรรณารักษ์จากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ ได้เขียนอภิปรายในที่ประชุมเกี่ยวกับการวางแผนการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น เช่น การพัฒนาระบบการทำสัปดาห์ ข้อปฏิบัติในการยืม ประเภทของเอกสารที่จะให้ยืม ค่าใช้จ่ายในการยืมระหว่างห้องสมุด ตลอดจนเสนอแนะให้มีการจัดตั้งห้องสมุดให้ยืมหรือศูนย์กลางในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดทั้งในระดับภูมิภาค และระดับชาติ รวมทั้งแนะนำแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาการยืมระหว่างห้องสมุด ใน ค.ศ. 1913 คณะกรรมการประสานงานการยืมระหว่างห้องสมุดของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน ได้ประชุมเพื่อร่างหลักเกณฑ์การยืมระหว่างห้องสมุด สำหรับห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดของรัฐ และห้องสมุดอื่น ๆ เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และนำหลักเกณฑ์นี้มาใช้

เป็นทางการครั้งแรกใน ค.ศ. 1917 ต่อจากนั้นก็มีการปรับปรุงแก้ไขหลักเกณฑ์การยืมระหว่างห้องสมุดเรื่อยมาจนถึงค.ศ. 1980 โดยเรียกว่า “กฎสากลว่าด้วยการยืมระหว่างห้องสมุด ค.ศ. 1980” (National Interlibrary Loan Code 1980) นอกจากนั้นยังได้เสนอแนะ “กฎเกณฑ์รูปแบบการยืมระหว่างห้องสมุดในภูมิภาค รัฐ ท้องถิ่น และกลุ่มห้องสมุดเฉพาะอื่น ๆ ” (The Model Interlibrary Loan Code for Regional, State, Local, or Other Special Groups of Libraries) เพื่อเป็นแนวทางให้ห้องสมุดหรือสมาคมต่าง ๆ ที่ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดสามารถนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมได้ โดยทั้งกฎสากลว่าด้วยการยืมระหว่างห้องสมุด และกฎเกณฑ์รูปแบบการยืมระหว่างห้องสมุดฯ ต่างมีเนื้อหาสำคัญ 8 ข้อ (อุไร วุฒิวิทย์การ, 2529, น. 14-15) ได้แก่

1. นิยามหรือความหมายของการยืมระหว่างห้องสมุด
2. วัตถุประสงค์
3. ขอบเขตหรือประเภทของวัสดุที่ไม่ให้ยืม
4. ความรับผิดชอบของห้องสมุดที่ขอยืม
5. ความรับผิดชอบของห้องสมุดที่ให้ยืม
6. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ
7. ระยะเวลาในการให้ยืม
8. ข้อกำหนดเมื่อมีการละเมิดกฎ

กฎสากลและกฎเกณฑ์ดังกล่าวเป็นกลายเป็นต้นแบบของแนวปฏิบัติ ที่เครือข่ายยืมระหว่างห้องสมุดอื่น ๆ ยึดถือและใช้เป็นแนวทางในการร่างกฎเกณฑ์และแนวปฏิบัติสำหรับการยืมระหว่างห้องสมุดเครือข่ายต่าง ๆ ทั่วโลก นอกจากนั้นเพื่อให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเป็นมาตรฐานเดียวกัน นอกจากสมาคมห้องสมุดอเมริกันจะประกาศใช้กฎสากลและกฎเกณฑ์ดังกล่าวให้ห้องสมุดที่เข้าร่วมในเครือข่ายได้ปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกันแล้ว ยังได้ทำแบบฟอร์มรายการยืมระหว่างห้องสมุด (ALA Interlibrary Loan Form) และแบบฟอร์มสั่งทำสำเนาภาพ (ALA Photo Duplication Order Form) เพื่อให้ห้องสมุดสมาชิกได้ใช้แบบฟอร์มดังกล่าวในการขอยืม และสั่งทำสำเนาภาพจากสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (อุไร วุฒิวิทย์การ, 2529, น. 14)

ต่อมาใน ค.ศ. 1906 รัฐบาลเยอรมนี ได้ยื่นข้อเสนอต่อรัฐบาลสหรัฐอเมริกาเกี่ยวกับการยืมระหว่างประเทศ ในส่วนของการยืมต้นฉบับตัวเขียน (Manuscript) และวัสดุสิ่งพิมพ์ (Printed Material) หอสมุดรัฐสภาอเมริกันจึงได้อาสาเป็นผู้ประสานงานความร่วมมือกับหอสมุดแห่งชาติของประเทศอื่น ๆ เพื่อร่วมมือกันในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Gilmer, 1994, p. 1)

การยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศสหราชอาณาจักร เรียกว่า Interlending หรือ Interlibrary lending โดยมีระบบการดำเนินการต่างจากบริการยืมระหว่างห้องสมุดในสหรัฐอเมริกา เนื่องจากในสหรัฐอเมริกาสมาคมวิชาชีพ คือ สมาคมห้องสมุดอเมริกาเป็นหน่วยงานที่เริ่มต้นวางกฎระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุด แต่ในประเทศสหราชอาณาจักรบริการนี้เกิดขึ้นจากระบบห้องสมุดภูมิภาค (Regional Library System) ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ของประเทศสหราชอาณาจักร เช่น การบริการร่วมกันของห้องสมุดยอร์กเชียร์และฮัมเบอร์ไซด์ (Yorkshire and Humberside Joint Library Service) ครอบคลุมพื้นที่ตอนกลางและตะวันตกเฉียงใต้ กลุ่มความร่วมมือ LASER (London and South Eastern Region) ครอบคลุมพื้นที่ลอนดอนและภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ เป็นต้น โดยวัตถุประสงค์หลักของระบบห้องสมุดภูมิภาค คือ การใช้ทรัพยากรร่วมกัน (Resource sharing) ประกอบด้วยกิจกรรมร่วมกันหลายด้าน เช่น การพัฒนาทรัพยากร การทำเครื่องมือช่วยค้น การให้บริการ เป็นต้น ซึ่งมีบริการยืมระหว่างห้องสมุดนั้นเป็นกิจกรรมหลักของกลุ่ม (รัชนีกร จินตวงศ์, 2537, น. 7)

บริการยืมระหว่างห้องสมุดระดับชาติของประเทศสหราชอาณาจักรที่เป็นบริการยืมเริ่มอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 1 มีนาคม ค.ศ. 1916 ซึ่งมีการจัดตั้งห้องสมุดกลางสำหรับนักศึกษา (The Central Library for Students) เพื่อให้บริการหนังสืออ่านสำหรับนักศึกษาผู้ใหญ่ของสมาคมการศึกษาของคนงาน (The Workers' Education Association) และให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดกับห้องสมุดประชาชนทั่วไป จนได้รับการยอมรับว่าเป็นศูนย์กลางการยืมระหว่างห้องสมุดของประเทศสหราชอาณาจักร ใน ค.ศ. 1921 เมื่อห้องสมุดกลางสำหรับนักศึกษาดำเนินการทำสหบัตร (Union Catalog) เสร็จสมบูรณ์จึงได้เปิดให้บริการยืมหนังสือแก่ห้องสมุดต่าง ๆ ในลักษณะที่เรียกว่า “ห้องสมุดเพื่อห้องสมุด” (A Library for Libraries) กล่าวคือ แทนที่จะให้บริการกับผู้ใช้เป็นรายบุคคล ก็เปลี่ยนมาให้บริการกับห้องสมุดที่เป็นสมาชิกแทน

ต่อมาใน ค.ศ. 1931 ห้องสมุดกลางสำหรับนักศึกษาจึงได้เปลี่ยนชื่อเป็นหอสมุดกลางแห่งชาติ (National Central Library) มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์กลางการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดต่าง ๆ รวมทั้งเป็นศูนย์กลางข้อมูลทางบรรณานุกรมของประเทศและระหว่างประเทศ โดยเน้นทรัพยากรสารสนเทศทางด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ใน ค.ศ. 1957 ได้มีการจัดตั้งห้องสมุดเพื่อการให้ยืมสิ่งพิมพ์สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (National Lending Library for Science and Technology) ขึ้นมา หลังจากนั้นใน ค.ศ. 1969 รัฐบาลอังกฤษจึงได้รวมหน่วยงานทั้งสองแห่งนี้เป็นหน่วยงานเดียวกันเรียกว่า กองให้ยืมหอสมุดบริติช (British Library Lending Division) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้บริการยืมสิ่งพิมพ์ฉบับจริงและการทำ

สำเนาเอกสารของประเทศสหราชอาณาจักรและห้องสมุดต่าง ๆ ทั่วโลก ตลอดจนทำหน้าที่เป็น ศูนย์กลางระบบบริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพของประเทศสหราชอาณาจักร ปัจจุบัน หน่วยงานดังกล่าวได้เปลี่ยนชื่อเป็น ศูนย์บริการจัดหาเอกสาร หอสมุดบริติช (British Library Document Supply Service) (คูบลรัตน์ ยี่รงค์, 2544, น. 11-12)

ในประเทศอินเดียได้มีการก่อตั้งศูนย์บริการเอกสารวิทยาศาสตร์แห่งชาติ (Indian National Scientific Document Center) ใน ค.ศ. 1952 เป็นศูนย์บริการเอกสารทางวิทยาศาสตร์ แห่งแรกในทวีปเอเชีย ด้วยการสนับสนุนขององค์การศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่ง สหประชาชาติ มีหน้าที่รวบรวม จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ให้บริการจัดหาเอกสารตามคำขอ เช่น การรวบรวมข้อมูลบรรณานุกรม บริการสารนิเทศ บริการ ถ่ายสำเนาเอกสาร บริการแปล และบริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่นักวิจัย ห้องสมุด และสถาบัน วิจัยทั้งในและต่างประเทศ นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางบริการเอกสารทางวิทยาศาสตร์ แห่งทวีปเอเชียอีกด้วย ซึ่งภายหลังได้มีการก่อตั้งศูนย์แบบเดียวกันนี้ในประเทศอินโดนีเซีย เกาหลี ปากีสถาน ฟิลิปปินส์ และไทย (นายกา เดิดขุนทด, 2540, น. 6)

การยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศไทย

การยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศไทยนั้นในระยะแรกอยู่ในลักษณะความสัมพันธ์ ระหว่างบรรณารักษ์ของห้องสมุด ซึ่งมีการติดต่อขอยืมระหว่างห้องสมุดเป็นการส่วนตัวหรือเป็น การติดต่อยืมหนังสือเนื่องจากการติดต่อทางราชการ การยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศไทยเริ่ม ปรากฏหลักฐานการยืมระหว่างห้องสมุดอย่างเป็นทางการครั้งแรก ใน พ.ศ. 2510 เมื่อองค์การยู ซอม (United States Operation Mission หรือ USOM) ให้ทุนสนับสนุนรัฐบาลไทยในการจัดหา หนังสือ ให้กับ ห้อง ส มุด ม หา วิ ท ย า ลั ย เป็น จำนวนเงิน 500,000 บาท ได้แก่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัย แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์ วิทยาลัยวิชาการศึกษา โดยมีข้อตกลงว่าหนังสือที่จัดหามาด้วยงบประมาณเหล่านี้ จะต้อง ดำเนินการทำสหบัตร (Union Catalog) และให้ยืมระหว่างห้องสมุด (รัชนิกร จินตวงศ์, 2537, น. 8)

ใน พ.ศ. 2519 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิชญ์ ทับเที่ยง ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ของบประมาณเพื่อสนับสนุนการจัดสัมมนาความร่วมมือ ระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจากที่ประชุมอธิการบดี และได้รับอนุมัติเงินจำนวน 9,000

บาท เพื่อให้ผู้บริหารห้องสมุดดำเนินการจัดงานสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 16 – 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2522 ณ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน ซึ่งผลของการสัมมนาในครั้งนั้นทำให้เกิดการก่อตั้งชมรมบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และได้มีการจัดกลุ่มคณะอนุกรรมการขึ้นมาทำงานร่วมกัน ซึ่งแยกตามลักษณะงานของห้องสมุดโดยแบ่งเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด
2. กลุ่มงานวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการ
3. กลุ่มงานวารสารและเอกสาร
4. กลุ่มงานบริการ
5. กลุ่มงานสารสนเทศศึกษา

หลังจากจากนั้นคณะอนุกรรมการแต่ละกลุ่มได้จัดให้มีการประชุมเป็นประจำ เพื่อปรึกษาการดำเนินงานและแนวทางการปฏิบัติอันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของห้องสมุด และเพื่อส่งเสริมให้สมาชิกห้องสมุดต่าง ๆ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และนักวิจัย ได้ใช้ทรัพยากรของห้องสมุดในเครือข่ายได้อย่างเต็มที่ (อภัย ประกอบผล, 2525, น. 7-8) สำหรับเรื่องการยืมระหว่างห้องสมุดมีสาระสำคัญ ดังนี้ (อุไร วุฒิวិทยาการ, 2528, น. 18)

1. พิจารณาร่างระเบียบปฏิบัติ การยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2522 โดยมีเนื้อหาที่ระบุถึง คำจำกัดความ วัตถุประสงค์ หน้าที่ความรับผิดชอบของห้องสมุดผู้ยืม และผู้ให้ยืม ขอบเขตของการยืมระหว่างห้องสมุด ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการยืม วิธีการปฏิบัติ ระยะเวลาและจำนวนวัสดุที่ขอยืม และการละเมิดระเบียบข้อบังคับ

2. เสนอให้มีการยืมสารสนเทศวัสดุระหว่างมหาวิทยาลัย เช่น การยืมภาพยนตร์ สไลด์ ฟิล์ม สตรีป ไมโครฟิล์ม และไมโครฟิช เป็นต้น

3. พิจารณาจัดทำแบบฟอร์มสำหรับกรอกข้อมูลการยืมสิ่งพิมพ์และสารสนเทศวัสดุระหว่างห้องสมุดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเพื่อให้ทุกห้องสมุดใช้งานแบบฟอร์มร่วมกัน

ใน พ.ศ. 2523 ได้มีการจัดประชุมชมรมบรรณารักษ์สถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมีการมีการประกาศใช้ ระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2523 และมีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมใน พ.ศ. 2526 ซึ่งคณะอนุกรรมการกลุ่มงานบริการ ได้เสนอให้มีการเผยแพร่ระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุด โดยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยดำเนินการจัดพิมพ์ เพื่อส่งให้ห้องสมุดทั่วประเทศได้ใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานแบบเดียวกัน (อุไร วุฒิวิทยาการ, 2528, น. 68)

ใน พ.ศ. 2529 ทบวงมหาวิทยาลัยได้ออกประกาศ “ระเบียบทบวงมหาวิทยาลัยว่าด้วยการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2529” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การปฏิบัติเกี่ยวกับการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2529) ซึ่งมีการปรับปรุงสาระของประกาศเรื่อยมาจนถึงการประชุมครั้งที่ 22/2558 ของคณะทำงานฝ่ายบริการสารนิเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2558 ได้มีมติเห็นควรให้มีการปรับปรุง “ข้อตกลงว่าด้วยการบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2550” ซึ่งมีสาระซึ่งไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติเกี่ยวกับการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบัน จึงได้แก้ไขและกำหนดเป็น “ข้อตกลงคณะทำงานฝ่ายบริการสารนิเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ว่าด้วยการบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2558” ซึ่งมีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและห้องสมุดเครือข่าย จำนวน 27 แห่งเป็นห้องสมุดในเครือข่าย โดยข้อตกลงฯ นั้นแบ่งออกเป็น 7 หมวด ดังนี้

หมวดที่ 1 ข้อความทั่วไป กล่าวถึง คำจำกัดความ เช่น การบริการระหว่างห้องสมุด การยืมด้วยตนเอง ห้องสมุดผู้ให้บริการ และทรัพยากร เป็นต้น

หมวดที่ 2 ขอบเขตการบริการระหว่างห้องสมุด กล่าวถึง ประเภทของทรัพยากรที่ให้บริการ

หมวดที่ 3 ผู้มีสิทธิใช้บริการระหว่างห้องสมุด

หมวดที่ 4 หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ขอและห้องสมุดผู้ให้บริการ

หมวดที่ 5 การยืมทรัพยากร และวิธีปฏิบัติ

หมวดที่ 6 การขอสำเนาเอกสาร และวิธีปฏิบัติ

หมวดที่ 7 การส่งเงินและใบเสร็จรับเงินค่าบริการ

หากกล่าวถึงการยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศไทย โครงการจัดตั้งข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (A Plan for the Establishment of Provincial University Library Network) หรือ PULINET นั้น นับเป็นเครือข่ายด้านความร่วมมือระหว่างห้องสมุดหนึ่งที่สำคัญ โดยก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ. 2529 เป็นผลสืบเนื่องจากที่ประชุมอธิการบดีมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ครั้งที่ 2/2528 วันที่ 25 ตุลาคม พ.ศ. 2528 เรื่อง “โครงการความร่วมมือทางวิชาการของมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค” ซึ่งที่ประชุมอธิการบดีมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคได้มอบหมายให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค คิดรูปแบบโครงการความร่วมมือที่เหมาะสมโดยมุ่งเน้นการประหยัดงบประมาณ และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันอย่างรวดเร็วและคล่องตัว โดยมี

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นผู้ริเริ่ม และเป็นผู้ดำเนินการจัดตั้งข่ายงานห้องสมุด มหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค จนกระทั่งใน พ.ศ. 2536 จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ข่ายงานห้องสมุด มหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (Provincial University Library Network – PULINET)” ปัจจุบันมีห้องสมุดที่เป็นสมาชิกจำนวน 20 แห่ง โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งข่ายงาน ได้แก่ พัฒนาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันของสมาชิกในข่ายงาน พัฒนาแหล่งสารสนเทศท้องถิ่นของสมาชิกในข่ายงานให้เป็นแหล่งเรียนรู้ระดับชาติ เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรของสมาชิกในข่ายงานและพัฒนามาตรฐานการดำเนินงานร่วมกันของสมาชิกในข่ายงาน

การดำเนินงานของข่ายงานอยู่ในรูปแบบของคณะกรรมการอำนวยการ ซึ่งมีผู้อำนวยการของแต่ละห้องสมุดเป็นกรรมการ เพื่อร่วมกันบริหารข่ายงานและหมุนเวียนกันเป็นประธาน มีการเก็บค่าสมาชิกเพื่อใช้ในการบริหารข่ายงาน พร้อมทั้งมีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ในการดำเนินงาน และมีคณะทำงานตามพันธกิจโดยประกอบด้วย 5 คณะทำงาน ได้แก่

1. คณะทำงานบริการ
2. คณะทำงานวารสาร
3. คณะทำงานข้อมูลท้องถิ่น
4. คณะทำงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด

การยืมระหว่างห้องสมุดในกลุ่ม PULINET นั้นมีคณะทำงานบริการเป็นคณะทำงานที่รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติ และข้อตกลงระหว่างสมาชิก ในการประชุมโครงการจัดตั้งข่ายงาน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ครั้งที่ 24 เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม พ.ศ. 2533 ณ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ คณะทำงานบริการได้กำหนดหัวข้อเพื่อพิจารณาร่วมกัน ได้แก่ ลักษณะการให้ยืมระหว่างห้องสมุด แบบฟอร์มบริการยืมระหว่างห้องสมุด คู่มือที่ใช้ในการตรวจสอบแหล่งของเอกสาร แนวปฏิบัติการยืมระหว่างห้องสมุด และการและเปลี่ยนรายชื่อบรรณารักษ์ที่ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ในการประชุมครั้งที่ 26 เมื่อวันที่ 11 มกราคม 2534 คณะทำงานบริการจึงได้แนวทางการดำเนินงาน สำหรับการยืมระหว่างห้องสมุดเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนี้

1. จัดทำแนวปฏิบัติการยืมระหว่างห้องสมุด
2. กำหนดแบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุด
3. แลกเปลี่ยนรายชื่อบรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้องสมุด
4. จัดพิมพ์คู่มือการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

จากการประเมินผลการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม พ.ศ. 2535 ปรากฏว่ามีการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดทั้งการขอยืมตัวเล่มฉบับพิมพ์ และถ่ายสำเนาเอกสารรวมทั้งสิ้น 531 รายการ โดยทุกห้องสมุดเป็นทั้งผู้ให้บริการและเป็นผู้รับบริการ ห้องสมุดที่ให้บริการมากที่สุด คือ หอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 190 รายการ ห้องสมุดที่ขอรับบริการมากที่สุด คือ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 149 รายการ (สุวันนา ทองสีสุขใส และ อัจฉรา จันทสุวรรณ, 2539, น. 88)

ใน พ.ศ. 2534 คณะทำงานบริการได้ตกลงให้บริการยืม – คืน ระหว่างห้องสมุดร่วมกัน (Reciprocal Borrowing) ซึ่งเป็นอีกหนึ่งความร่วมมือของข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ที่เปิดโอกาสให้สมาชิกของห้องสมุดหนึ่งสามารถไปยืมสิ่งพิมพ์จากอีกห้องสมุดหนึ่งได้ด้วยตนเอง นับเป็นเครือข่ายห้องสมุดแรกในประเทศไทยที่ดำเนินกิจกรรมในลักษณะนี้ โดยการดำเนินงานยืม – คืนระหว่างห้องสมุดนั้นเริ่มจากการจัดทำบัตร PULINET Card ให้กับสมาชิกของห้องสมุด ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรของมหาวิทยาลัย เพื่อใช้สำหรับยืมหนังสือจากห้องสมุดสมาชิกได้ครั้งละไม่เกิน 3 เล่มต่อ 1 สัปดาห์ โดยผู้ใช้บริการต้องไปติดต่อห้องสมุดสมาชิกที่เป็นเจ้าของทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง จากการประเมินผลการให้บริการระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2535 พบว่า มีจำนวนสมาชิกทั้งสิ้น 90 ราย แยกเป็นอาจารย์ 23 ราย ข้าราชการ 4 ราย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 63 ราย โดยมีการใช้บริการรวมทั้งสิ้น 60 ครั้ง และมีการยืมหนังสือ 107 รายการ

การให้บริการยืม – คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าถึงและยืมเอกสารที่ต้องการได้อย่างสะดวก เมื่อไปศึกษาค้นคว้าวิจัยตามมหาวิทยาลัยที่ห้องสมุดเป็นสมาชิก นับเป็นการให้บริการยืม – คืนระหว่างห้องสมุดอย่างเป็นระบบครั้งแรกในประเทศไทย และเป็นการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างห้องสมุดสมาชิก (สุวันนา ทองสีสุขใส และ อัจฉรา จันทสุวรรณ, 2539, น. 86-87)

การยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์ไวด์

การยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์ไวด์ในต่างประเทศ

การยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์ไวด์มีจุดเริ่มต้นจากหน่วยงานที่มีชื่อว่า ศูนย์ห้องสมุดคอมพิวเตอร์ออนไลน์ (Online Computer Library Center) หรือที่เรียกอย่างย่อว่า OCLC เป็นองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรก่อตั้งขึ้นใน ค.ศ. 1976 จากการรวมตัวกันของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ในมลรัฐโอไฮโอ (Ohio State) ประเทศสหรัฐอเมริกาจำนวน 54 แห่ง โดยใช้ชื่อว่า ศูนย์ห้องสมุดวิทยาลัยโอไฮโอ (Ohio College Library Center) มีวัตถุประสงค์เริ่มต้นเพื่อร่วมกันทำรายการบรรณานุกรมและแบ่งปันรายการบรรณานุกรมระหว่างห้องสมุดสมาชิก (Shared Cataloging) เพื่อลดระยะเวลาในการทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ ต่อมาเมื่อมีความก้าวหน้าในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการนำเอาระบบอัตโนมัติมาใช้ในงานห้องสมุด ทำให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกันเกิดระบบเครือข่าย ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการแบ่งปันข้อมูลบรรณานุกรมเป็นอย่างมาก ใน ค.ศ. 1971 ศูนย์ห้องสมุดคอมพิวเตอร์ออนไลน์ จึงได้พัฒนาระบบเพื่อการการทำรายการบรรณานุกรมร่วมกันในรูปแบบออนไลน์สำหรับห้องสมุด (Online Shared Cataloging System for Libraries) ซึ่งนอกจากการแบ่งปันข้อมูลบรรณานุกรมจะช่วยลดระยะเวลาในการทำรายการทรัพยากร ยังทำให้ห้องสมุดจากทั่วโลกสามารถมองเห็นรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดในเครือข่ายได้ ปัจจุบันมีห้องสมุดสมาชิกมากกว่า 25,900 แห่งจาก 170 ประเทศทั่วโลก ซึ่งนับเป็นเครือข่ายการทำบรรณานุกรม (Union Catalog) ที่ใหญ่ที่สุดในโลก โดยมีวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนี้

1. สนับสนุนและส่งเสริมการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดทั่วโลก
2. สร้างฐานข้อมูลบรรณานุกรมร่วมกันระหว่างห้องสมุดสมาชิก
3. สนับสนุนและส่งเสริมการทำรายการและการใช้ทรัพยากรร่วมกัน
4. ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ (WorldShare ILL) เริ่มต้นขึ้นใน ค.ศ. 1979 โดยศูนย์ห้องสมุดคอมพิวเตอร์ออนไลน์ได้เปิดระบบการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan Service) โดยเป็นการส่งคำขอรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้งานต้องการ ไปยังห้องสมุดที่เป็นเจ้าของทรัพยากรสารสนเทศนั้น กล่าวคือ เป็นการติดต่อระหว่างห้องสมุดกับห้องสมุดหรือห้องสมุดเป็นตัวกลางในการดำเนินการตามความต้องการของผู้ใช้นั้นเอง ซึ่งในขณะนั้นมีห้องสมุดจำนวน 6,928 แห่ง ที่ให้ยืมทรัพยากรผ่านระบบยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์

ปัจจุบันสมาชิกของห้องสมุดที่ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการผ่านระบบสืบค้นเวิลด์แคต ดิสคัฟเวอรี (WorldCat Discovery) เพื่อขอยืมระหว่างห้องสมุดสมาชิกในเครือข่ายจำนวน 10,383 แห่ง จาก 56 ประเทศทั่วโลก ผู้ใช้สามารถขอยืมทั้งหนังสือ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง งานวิจัย และเอกสารต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบของฉบับพิมพ์ การสำเนาเอกสาร รวมถึงเอกสารที่ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) ที่ห้องสมุดเจ้าของทรัพยากรสารสนเทศมีให้บริการอยู่ ซึ่งการ

ขอรับเอกสารเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์นั้นจะช่วยให้ผู้ใช้ประหยัดเวลาในการรอคอยเป็นอย่างมาก ทั้งนี้การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดนั้นจะอยู่ภายใต้กฎหมายลิขสิทธิ์ของแต่ละประเทศ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและการใช้งานอย่างธรรม (Fair Use) เพื่อป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ โดยในระหว่างค.ศ. 2016 - 2017 มีคำขอยืมระหว่างห้องสมุดผ่านระบบบริการเวิลด์แชร์ มากถึง 7,066,399 ครั้ง เฉลี่ยจะมีคำขอยืมทุก ๆ 3 วินาที โดยมีทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกยืมมากที่สุด 10 ลำดับแรกดังตาราง 1 และห้องสมุดผู้ให้ยืม (Lending Libraries) และขอยืม (Borrowing Libraries) มากที่สุด 10 ลำดับแรกดังตารางที่ 2 (OCLC, 2016)

ตาราง 1 รายชื่อของทรัพยากรสารสนเทศที่มีการขอยืมระหว่างห้องสมุดผ่านบริการเวิลด์แชร์มากที่สุด 10 อันดับแรก ระหว่าง ค.ศ. 2016 – 2017

สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (Periodical)	หนังสือ (Monographs)
1. Pediatrics	1. Hillbilly Elegy: A Memoir of Family and Culture in Crisis by J D Vance
2. JAMA: The Journal of the American Medical Association	2. A Man Called Ove: A Novel by Fredrik Backman
3. Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry	3. Strangers In Their Own Land: Anger and Mourning on the American Right by Arlie Russell Hochschild
4. Dissertation Abstracts International: B: the sciences and engineering	4. Milk and honey by Rupi Kaur
5. Journal of Access Services	5. Underground Railroad: A Novel by Colson Whitehead
6. Neurology	6. When breath becomes air by Paul Kalanithi
7. The Journal of Clinical Psychiatry	7. The Girl on the Train by Paula Hawkins
8. Computers in Human Behavior	8. Cracking the Coding Interview: 189 programming questions and solutions by Gayle Laakmann McDowell

ตาราง 1 (ต่อ)

สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (Periodical)	หนังสือ (Monographs)
9. Annals of Medicine	9. The Politics of Resentment: Rural Consciousness in Wisconsin and the Rise of Scott Walker by Katherine J Cramer
10. Disability	10. Deep Learning by Ian Goodfellow, Yoshua Bengio, and Aaron Courville

ตาราง 2 รายชื่อหน่วยงานที่ให้ยืมและขอยืมระหว่างห้องสมุดผ่านบริการเว็ลด์แชร์มากที่สุด
10 อันดับแรกระหว่าง ค.ศ. 2016 – 2017

ห้องสมุดที่ขอยืม (Lending Libraries)	ห้องสมุดที่ให้ยืม (Borrowing Libraries)
1. University of Texas at Austin	1. Mid-Continent Public Library
2. University of Chicago	2. State Library of Louisiana
3. University of Michigan Library	3. University of Michigan Library
4. Pennsylvania State University	4. Indiana State Library
5. Minitex	5. University of Wisconsin, Madison
6. The Ohio State University	6. Texas Tech University
7. Texas A&M University	7. University of Minnesota, Minneapolis
8. University of Illinois	8. University of Maryland, College Park
9. Indiana University	9. Texas A&M University
10. Cornell University	10. Northwestern University

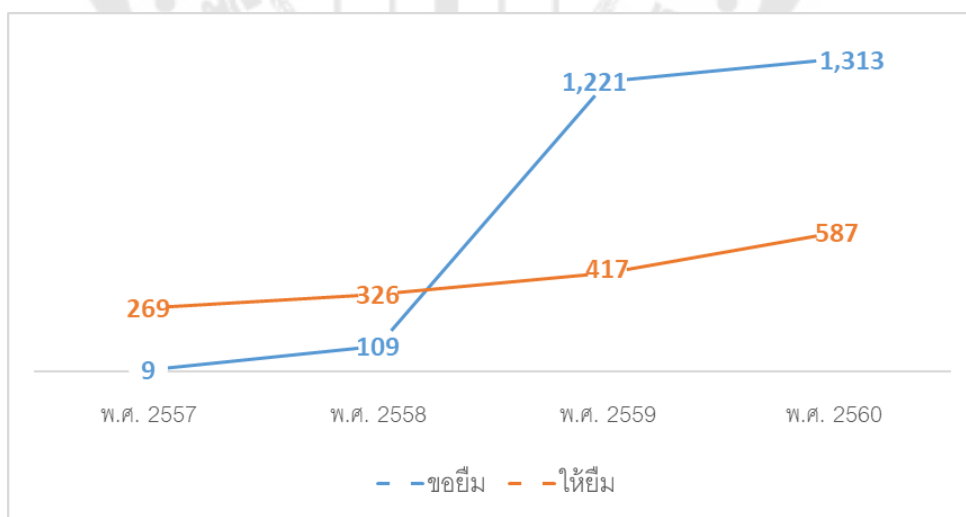
การยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ในประเทศไทย

การยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ในประเทศไทยเริ่มขึ้นใน พ.ศ. 2557 เมื่อหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เปิดให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ เนื่องในโอกาสครบรอบ

80 ปี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สมาชิกของหอสมุดฯ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย สามารถสืบค้นข้อมูลบรรณานุกรมของเอกสารผ่านระบบระบบสืบค้นเว็ลด์แคต ดิสค์ฟเวอร์รี ที่อยู่บนหน้าเว็บไซต์ของหอสมุดฯ และขอใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ เช่น หนังสือ วารสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบฉบับพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ จากห้องสมุดอื่นกว่า 10,383 แห่ง จาก 56 ประเทศทั่วโลก ผ่านบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แคต โดยมีวัตถุประสงค์ของการให้บริการ ดังนี้ (ศรีจันทร์ จันทร์ชิวะ, 2559, น. 84-85)

1. เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุดอื่น
2. เพื่อพัฒนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในการยืมทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน
3. เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

ระยะแรกของการเปิดให้บริการนั้นยังมีการใช้บริการไม่มากนัก จากข้อมูลการให้บริการของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ระหว่างเดือนมิถุนายน-ธันวาคม พ.ศ. 2557 พบว่า มีการขอยืมจากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ไปยังห้องสมุดอื่นเพียง 9 ครั้ง และมีห้องสมุดอื่นขอยืมทรัพยากรของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 269 ครั้ง และมีการใช้บริการเพิ่มขึ้นใน พ.ศ. 2558-2559 ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 2 จำนวนการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แคต ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ระหว่างเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2557-ธันวาคม พ.ศ. 2560

ที่มา: หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2561, น. 100-101)

ใน พ.ศ. 2559 บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ในประเทศไทยนั้น เริ่มมีการพัฒนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดเกิดขึ้น โดยเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 นางศรีจันทร์ จันทร์ชีวะ ผู้อำนวยการหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในขณะนั้น จัดการประชุมความร่วมมือระหว่างห้องสมุด 5 สถาบันผ่านบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ (WorldShare ILL) ครั้งที่ 1/2559 ณ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพิจารณาแนวทางการดำเนินงานบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ และเพื่อการแบ่งปันทรัพยากรสารสนเทศในประเทศร่วมกัน มีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ให้กับสมาชิกเข้าร่วมการประชุม 5 แห่ง ได้แก่ (ศรีจันทร์ จันทร์ชีวะ, 2559, น. 85-86)

1. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
3. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
4. สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
5. หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผลจากการประชุมความร่วมมือระหว่างห้องสมุด 5 สถาบันผ่านบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ (WorldShare ILL) ครั้งที่ 1/2559 ทำให้ได้ข้อตกลงบริการและแนวทางการดำเนินงานร่วมกันระหว่างห้องสมุด โดยมีหัวข้อการพิจารณาและบทสรุป ดังนี้ (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559, น. 3)

1. ข้อตกลงบริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านบริการเวิลด์แชร์ ระหว่าง 5 สถาบัน มีการพิจารณาร่างข้อตกลงในหัวข้อที่เกี่ยวกับนโยบายการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงกระบวนการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

หัวข้อ	รายละเอียด
1. ผู้มีสิทธิใช้บริการ	นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรมหาวิทยาลัยของห้องสมุด
2. ลักษณะการขอ / ให้บริการ	ส่งคำขอและให้บริการผ่าน WorldShare ILL
3. ทรัพยากรที่ให้บริการ	ทรัพยากรประเภทสิ่งพิมพ์ / อิเล็กทรอนิกส์ เช่น หนังสือ บทความวารสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยต่างๆ ซึ่งไม่เป็นการละเมิดลิขสิทธิ์

ตาราง 3 (ต่อ)

หัวข้อ	รายละเอียด
4. จำนวนสิ่งพิมพ์ที่ให้อืม	ไม่เกิน 3 เล่ม/คน/ครั้ง
5. ระยะเวลาการอืมตัวเล่ม	3 สัปดาห์ โดยเริ่มนับระยะเวลาการอืมเมื่อผู้ใช้บริการได้รับตัวเล่ม
6. ระยะเวลาในการดำเนินการ	ภายใน 4 วันทำการ นับจากได้รับคำขอ
7. วิธีการจัดส่ง	1. จัดส่งไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ทาง Article Exchange ในระบบ WorldShare ILL 2. จัดส่งตัวเล่มทางไปรษณีย์ลงทะเบียน
8. ค่าบริการ	1. ไม่มีค่าใช้บริการ - สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ - สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
8. ค่าบริการ (ต่อ)	ยกเว้น กรณี ฐานข้อมูลที่คณะแพทยศาสตร์บอกรับให้ใช้อัตราค่าบริการใหม่ ตามความร่วมมือของห้องสมุดโรงเรียนแพทย์ 2. มีค่าใช้บริการ ตามข้อกำหนดของแต่ละสถาบัน - หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล - สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
9. การชำระ/สูญหาย	ให้เป็นไปตามระเบียบของห้องสมุดเจ้าของทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้ การสูญหายระหว่างการขนส่ง ห้องสมุดที่ส่งเอกสารเป็นผู้รับผิดชอบ
10. ห้องสมุดสมาชิก	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
11. วันที่เริ่มใช้ข้อตกลง	1 มีนาคม 2559

2. การสรุปข้อตกลงการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ (Database Agreement) ที่ห้องสมุดแต่ละแห่งบอกรับในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary loan) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันการให้บริการที่อาจละเมิดข้อตกลงการใช้งานข้อมูล โดยแต่ละห้องสมุดจะรวบรวมข้อมูลและแลกเปลี่ยนกัน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นคู่มือในการให้บริการ

3. การเรียกเก็บค่าใช้จ่ายการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์ผ่าน ILL Fee Management (IFM) แทนการชำระค่าธรรมเนียมการให้บริการเป็นเงินสด

นอกจากนั้น ยังมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์ โดยห้องสมุดที่มีการใช้บริการมาก ได้แก่ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยสรุปได้ดังตาราง 4 ดังนี้

ตาราง 4 แสดงกระบวนการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
1. อีเมลแนะนำบริการ และคู่มือการให้บริการให้แก่นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย	1. กำหนดกล่องสืบค้น WorldCat Local เป็นเมนูหลักสำหรับการสืบค้นบนเว็บไซต์ของหอสมุด
2. แนะนำบริการเว็ลด์แชนร์ผ่านกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศของหอสมุด	2. จัดฝึกอบรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศโดยเริ่มจากกล่องสืบค้น WorldCat Local
3. ประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โปสเตอร์ และจอ LCD ของห้องสมุด	3. การจัดทำโครงการที่นั้รู้ตระหนักใช้ WorldCat Local โดยเข้าพบอาจารย์ และนักวิจัยในแต่ละภาควิชา
4. จัดสรรงบประมาณเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	4. ประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือเวียน สื่อสังคมออนไลน์ โปสเตอร์ แผ่นพับ เว็บไซต์ และกิจกรรมต้อนรับน้องใหม่
5. จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจจากการใช้บริการ เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการ	5. เพิ่มทางเลือกให้กับผู้ใช้สามารถใช้ระบบสืบค้น WorldCat Local จากนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัยผ่านระบบ EZproxy

ตาราง 5 (ต่อ)

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
	6. จัดงบประมาณสำหรับการให้บริการเพื่อให้บริการผู้ใช้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย
	7. การเรียนรู้ร่วมกันทั้งผู้บริหาร ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ ผ่านการประชุมและการสำรวจความพึงพอใจ และการนำข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นต่าง ๆ มาปรับปรุงการบริการ

นอกจากการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ในประเทศไทยยังมีการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดอื่นอีก เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุดระหว่างมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์กับห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน (TU-THAIPUL) บริการการยืมระหว่างห้องสมุด PULINET Plus 4 ที่รวมเอาห้องสมุดในข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) กับห้องสมุดมหาวิทยาลัย 4 แห่ง ประกอบด้วย หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล และสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งทั้ง 2 กลุ่มความร่วมมือที่กล่าวมา ผู้ใช้จะสามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่อยู่ในเครือข่ายผ่านระบบค้นหาที่เรียกว่า EBSCO Discovery Service หรือ EDS และสามารถส่งคำขอยืมระหว่างห้องสมุดผ่านแบบฟอร์มออนไลน์

วิธีดำเนินงานยืมระหว่างห้องสมุดเวลด์แชร์

การดำเนินงานยืมระหว่างห้อง จากการศึกษาเอกสารการดำเนินงานยืมระหว่างห้องสมุด คู่มือการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวลด์แชร์ สามารถสรุปการปฏิบัติงานได้ ดังนี้ (หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2560a, 2560b)

1. การขอยืมระหว่างห้องสมุด (Borrowing) เป็นการส่งคำขอยืมระหว่างห้องสมุดจากห้องสมุดหนึ่งไปยังห้องสมุดหนึ่งที่เป็นเจ้าของทรัพยากรสารสนเทศนั้น เพื่อขอยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ โดยสามารถสรุปขั้นตอนการดำเนินงานได้ ดังนี้

1.1 ผู้ใช้บริการค้นหาและส่งคำขอยืมทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบสืบค้น WorldCat Discovery ที่อยู่บนเว็บไซต์ขอหอสมุด โดยกรอกแบบฟอร์มการขอใช้บริการ ซึ่งอาจแตกต่างกันในแต่ละห้องสมุด เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ปฏิบัติงานบริการยืมระหว่างห้องสมุด ในการให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ดังภาพประกอบ 4 โดยทั่วไปมีรายละเอียด ดังนี้

1.1.1 ชื่อ – นามสกุล

1.1.2 รหัสผู้ให้บริการ

1.1.3 หน่วยงานที่สังกัด

1.1.4 อีเมล และหมายเลขโทรศัพท์

1.1.5 รายละเอียดของทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ

1.1.6 ระยะเวลาที่ต้องการใช้งาน

1.1.7 รายละเอียดอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ต้องการเพียงบทใดบทหนึ่งของหนังสือ

หรือต้องการรับเป็นสำเนาเอกสาร ใช้สำหรับประกอบการทำวิจัย เป็นต้น

1.2 ผู้ปฏิบัติงานบริการยืมระหว่างห้องสมุด ดำเนินการตรวจสอบและส่งคำขอยังห้องสมุดเจ้าของทรัพยากรสารสนเทศ ดังภาพประกอบ 5 โดยมีขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 ตรวจสอบว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีให้บริการอยู่ภายในห้องสมุด หากมีให้แนะนำผู้ใช้ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศนั้น

2.1.2 ส่งคำขอยังห้องสมุดเจ้าของทรัพยากรสารสนเทศ พิจารณาจากระยะทาง โดยเลือกส่งคำขอยังห้องสมุดที่อยู่ใกล้ก่อน เช่น ห้องสมุดในภูมิภาคเดียวกัน ห้องสมุดภายในประเทศ ก่อนที่จะขอยืมไปยังห้องสมุดในต่างประเทศ นอกจากนั้นยังพิจารณาในส่วนของ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ วิธีการจัดส่ง เช่น หากขอเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์จะได้รับเอกสารเร็วกว่าการจัดส่งทางไปรษณีย์ที่อาจรอนาน 1-4 สัปดาห์ และประหยัดงบประมาณค่าจัดส่ง เป็นต้น

1.3 เมื่อได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ ผู้ปฏิบัติงานบริการยืมระหว่างห้องสมุดจะติดต่อไปยังผู้ใช้เพื่อให้มารับทรัพยากรสารสนเทศนั้น รวมทั้งเรียกเก็บค่าใช้บริการ ขึ้นอยู่กับนโยบายของห้องสมุดนั้น ๆ

1.4 การรับทรัพยากรสารสนเทศคืนจากผู้ใช้ ผู้ปฏิบัติงานบริการยืมระหว่างห้องสมุดจะต้องตรวจสอบความเรียบร้อยของทรัพยากรสารสนเทศนั้น หากพบว่าชำรุด เสียหาย รวมทั้งส่งคืนเกินกำหนด ให้ดำเนินการปรับผู้ใช้ตามอัตราที่กำหนดในข้อตกลงการให้บริการ

2. การให้ยืมระหว่างห้องสมุด (Lending) เป็นการส่งทรัพยากรสารสนเทศที่มีมืออยู่ภายในห้องสมุด ไปยังห้องสมุดที่ขอยืมทรัพยากรสารสนเทศนั้นผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่ได้ตกลงกัน

2.1 เมื่อได้รับคำขอยืมระหว่างห้องสมุด ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดดำเนินการตรวจสอบข้อมูลของทรัพยากรสารสนเทศนั้นว่าสามารถให้บริการได้หรือไม่ โดยไม่ขัดกับนโยบายการให้บริการ ข้อตกลงการยืมระหว่างห้องสมุด และไม่ละเมิดกฎหมายลิขสิทธิ์ กรณีที่ไม่ที่ทรัพยากรสารสนเทศนั้นภายในห้องสมุด ไม่พร้อมให้บริการ ห้องสมุดผู้ให้บริการข้อมูลจะปฏิเสธคำขอรับบริการนั้น หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมหากข้อมูลบรรณานุกรมไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน

2.2 จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อส่งให้บริการ

2.2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นฉบับพิมพ์ (Printed) ให้ตรวจสอบว่าอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและสามารถจัดส่งทางไปรษณีย์ได้โดยไม่เกิดความเสียหายต่อทรัพยากรสารสนเทศนั้น

2.2.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น หนังสือ บทความ สารวาร งานวิจัยต่าง ๆ สามารถให้บริการได้ตามข้อตกลงการใช้งานฐานข้อมูลเท่านั้น

2.3 จัดส่งทรัพยากรสารสนเทศกับห้องสมุดที่ร้องขอ พร้อมกับเอกสารที่ระบุข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ กำหนดส่งคืน ห้องสมุดที่ขอรับบริการ และห้องสมุดที่ให้บริการ โดยผู้ปฏิบัติงานยืมระหว่างห้องสมุดดำเนินการจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศตามช่องทางที่เหมาะสม เช่น ไปรษณีย์ลงทะเบียน (EMS) การส่งไปรษณีย์ทางอากาศ (Air Mail) กรณีที่ห้องสมุดที่ขอรับบริการอยู่ต่างประเทศ และการจัดส่งไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางระบบ Article Exchange

2.4 การรับคืนทรัพยากรสารสนเทศ การส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศจะดำเนินการเฉพาะที่เป็นฉบับพิมพ์เท่านั้นหากเป็นสำเนาเอกสาร หรือ ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ จะไม่มีการส่งคืนกลับมายังห้องสมุดเจ้าของทรัพยากรสารสนเทศ เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับทรัพยากรสารสนเทศกลับมานั้น ต้องตรวจดูว่าส่งคืนมาตรงกับที่ให้ยืมไปหรือไม่ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน หากชำรุดให้ติดต่อห้องสมุดเจ้าที่ยืมไปเพื่อชำระค่าปรับตามข้อตกลงที่กำหนดไว้

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การค้นหาล่าสุด

ลิงค์ห้องสมุด

About my request

* Service Type: หนังสือ/สื่อ - ยืม

* Needed before:

Notes:(เขียนหรือไม้ออนข้อมูลก็ได้)

My address and contact information

* First Name:

* Last Name:

* Student: | Library ID:

* Status:

* Faculty / Office:

* E-mail:

* Telephone:

* Pick Location:

ภาพประกอบ 3 ตัวอย่างแบบฟอร์มคำขอยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์

ที่มา: ระบบค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ WorldCat Discovery

Netherlands yearbook of international law. (60628188)

Author T.M.C. Asser Instituut
Type ePeriodical
Publisher Leiden : A.W. Sijthoff
OCLC Number 60628188

Held by my library
[Search my library's online catalog](#)

Lender String clear Quantity 1 Update request 184559694

All Holdings State Holdings Regional Holdings

Filter by: Custom Holdings Path Select Year: Volume: Go

Results 1 - 100 of 687

Library	Supplier	Days To Respond	Location	Symbol	Group	Cost	IFM	Holdings
CHIANG MAI UNIV LIBR	Yes	Copies: 4 days Loans: 4 days	TH, AS	THCMU		Copies: 100.00 THB 25.00 USD Loans: 100.00 THB 65.00 - 100.00 USD	Yes	
CHULALONGKORN UNIV LIBR	Yes	Copies: 4 days Loans: 4 days	TH, AS	CULIB		Copies: 1.00 - 2.00 THB 5.00 - 20.00 USD Loans: 100.00 THB	Yes	
KASETSART UNIV LIBR	Yes	Copies: 4 days Loans: 4 days	TH, AS	KASET		Copies: 3.00 - 9.00 USD Loans: 100.00 THB	Yes	

ภาพประกอบ 4 แสดงขั้นตอนการเลือกห้องสมุดเจ้าของทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ปฏิบัติงาน
ยืมระหว่างห้องสมุดจะดำเนินการส่งคำขอยืม

ที่มา: ระบบจัดการเว็ลด์แชร์ (WorldShare ILL Management System)

STATUS In Transit	TYPE Loan	OCLC # 951642958	
SOURCE WSILL	REQUEST DATE 12/01/2017	NEED BEFORE 12/31/2017	184126151
BORROWER UWO	RECEIVE DATE		DUE DATE 01/05/2018
LENDERS CSZ, *TULIB, CULIB, GEBAY			
BIBLIOGRAPHIC INFORMATION			
LOCAL ID	AUTHOR Von Arx, Thomas; Lozanoff, Scott	ARTICLE AUTHOR	
TITLE Clinical oral anatomy : a comprehensive review for dental practitioners and researchers	IMPRINT Switzerland : Springer, [2017]	ARTICLE TITLE	
ISBN 9783319419916 3319419919		FORMAT Book	
		EDITION	
		VOLUME	
		NUMBER	
		DATE	
		PAGES	
INTERLIBRARY LOAN INFORMATION			
ALERT	VERIFIED WorldCat (951642958) Physical Description: xxvi,	AFFILIATION	COPYRIGHT US:CCL
MAX COST OCLC IFM - 40.00 USD	LEND CHARGES OCLC IFM - 40.00 USD	SHIPPED DATE 12/06/2017	FAX NUMBER (519)661-4159
LEND RESTRICTIONS		EMAIL raceradm@uwo.ca	
BORROWER NOTES IF NO, PLEASE RESPOND CONDITIONALLY.		ODYSSEY	
		ARIEL FTP	
		ARIEL EMAIL	
		BILL TO Interlibrary Loans, Western Libraries Elbom College, Western University 1201 Western Rd. London, ON, CA N6G 1H1	
SHIPPING INFORMATION			
SHIP VIA LIBRARY RATE	SHIP TO ILL, Western Libraries, Elbom College, Western 1201 Western Rd. London, Ontario, Canada N6G 1H1 Tariff 9993.00.00 GST Code51 International Loans.	RETURN VIA Mail	RETURN TO Thammasat University Libraries (Chulathip) Thammasat University Libraries 2 Prachan Road, Pranakorn District Bangkok, TH 10200

ภาพประกอบ 5 แสดงเอกสารแนบรายละเอียดการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์

ที่มา: ระบบจัดการเวิลด์แชร์ (WorldShare ILL Management System)

ปัญหาการยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศไทย

การยืมระหว่างห้องสมุดนั้น ถึงแม้ว่าจะมีการกำหนดหลักเกณฑ์และข้อตกลงการให้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางดำเนินงานยืมระหว่างห้องสมุด แต่ก็ยังพบว่าห้องสมุด และ ผู้ใช้บริการยังประสบปัญหาในการใช้บริการอยู่ ซึ่งจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยสามารถสรุป ปัญหาได้ ดังนี้ (เต็มใจ สุวรรณทัต, 2513, น. 74-75; จีระ อินทโกสม, 2524, น. 137-139; ทิรา ภรณ์ มณี้อย, 2538, น. 56; นายิกา เด็ดขุนทด, 2540, น. 55-56; ศิริพร สุวรรณะ, 2526, น. 81; อรุณรัตน์ วงศ์ฉายา, 2547, บทคัดย่อ; อุไร วุฒิมิวิภัยการ, 2528, น. 200-207)

ด้านผู้ให้บริการ

1. ขาดแคลนบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานเยี่ยมระหว่างห้องสมุดอย่างเต็มเวลา โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเยี่ยมระหว่างห้องสมุดมักทำงานอื่นเป็นงานหลัก
2. ขาดงบประมาณที่จะขยายและดำเนินงานเยี่ยมระหว่างห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ความไม่สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์กับห้องสมุดต่าง ๆ ในการทวงถามตรวจสอบหนังสือ ตลอดจนการส่งจองหนังสือที่ต้องการ
4. การติดตามทวงหนังสือจากอาจารย์ ซึ่งมีสิทธิในการยืมที่นานกว่าสมาชิกกลุ่มอื่น ทำให้ยากต่อการติดตามทวง หากมีการขอยืมระหว่างห้องสมุด ผู้ใช้มักจะได้หนังสือที่ต้องการ
5. การติดตามทวง ห้องสมุดบางแห่งไม่มีการติดตามทวงหนังสือเมื่อเกินกำหนดส่งคืน ทำให้หนังสือหาย และไม่ได้รับการชดใช้คืน
6. ห้องสมุดผู้ยืมไม่ได้ตรวจสอบว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการนั้นอยู่ที่ห้องสมุดใด ทำให้เสียเวลา และไม่ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ

ด้านผู้ใช้บริการ

1. ผู้ขอรับบริการไม่กรอกรายละเอียดของสิ่งพิมพ์ที่ต้องการให้ครบถ้วน
2. ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจกฎระเบียบในการใช้บริการเยี่ยมระหว่างห้องสมุด
3. ผู้ใช้บริการหาหนังสือในห้องสมุดที่ตนสังกัดอยู่ไม่พบ จึงขอยืมระหว่างห้องสมุด

ด้านบริการ

1. ขาดยานพาหนะที่ใช้เดินทาง สำหรับเดินทางเพื่อติดต่อเยี่ยมระหว่างห้องสมุด
2. การคมนาคมไม่สะดวก ระบบไปรษณีย์ที่ขาดประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความล่าช้า
3. นโยบายและการดำเนินงานของบางห้องสมุดไม่เอื้อต่อการให้เยี่ยมระหว่างห้องสมุด
4. ขาดเครื่องมือในการตรวจสอบข้อมูลทางบรรณานุกรม ทำให้ไม่ทราบว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมีให้บริการที่ห้องสมุดใดบ้าง

ด้านกฎระเบียบการให้บริการ

1. นโยบายและเงื่อนไขในการให้บริการของแต่ละห้องสมุดมีความแตกต่างกัน
2. บางห้องสมุดเคร่งครัดกฎระเบียบมากเกินไป ไม่มีการผ่อนผันตามความจำเป็น
3. การขอยืมระหว่างห้องสมุดทำได้แค่ในเวลาราชการ หรือเฉพาะเวลาที่บรรณารักษ์เยี่ยมระหว่างห้องสมุดปฏิบัติงาน

4. ระยะเวลาที่ให้ยืมสั้นเกินไป จำนวนสงพิมพ์ที่ให้ยืมแต่ละครั้งมีจำนวนน้อยเกินไป และยืมได้เฉพาะสิ่งพิมพ์ของหอสมุดกลางเท่านั้น

ด้านสิ่งพิมพ์

1. หอสมุดมีการกำหนดนโยบายในการให้ยืมสิ่งพิมพ์บางประเภท ทำให้ไม่สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสิ่งพิมพ์บางประเภทได้ เช่น หนังสือหายาก หนังสือสำรอง หนังสือที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก เป็นต้น

2. การถ่ายสำเนาที่มากเกินไปอาจละเมิดกฎหมายลิขสิทธิ์

3. สภาพของหนังสือที่เก่า ชำรุด ไม่อยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการระหว่างห้องสมุด

กฎหมายลิขสิทธิ์กับการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

การดำเนินการยืมระหว่างห้องสมุด ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้เกี่ยวกับข้อตกลงการให้บริการระหว่างห้องสมุด ข้อตกลงการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ (Database Agreement) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และไม่เกิดปัญหากับสำนักพิมพ์ที่ให้บริการฐานข้อมูลต่าง ๆ นอกจากนั้นยังต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายลิขสิทธิ์ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำซ้ำ ดัดแปลง เช่น การทำสำเนาเอกสาร การจัดส่งไฟล์หนังสือ บทความวารสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่มีลิขสิทธิ์ โดยเพื่อการศึกษาและวิจัย เพื่อที่จะไม่ละเมิดลิขสิทธิ์เจ้าของผลงานนั้น

ความหมายของกฎหมายลิขสิทธิ์

ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 (2537, น. 1) ได้ให้ความหมายของ ลิขสิทธิ์ คือ สิทธิแต่ผู้เดียวที่จะทำการใด ๆ ตามพระราชบัญญัตินี้เกี่ยวกับงานที่ผู้สร้างสรรค์ได้ทำขึ้น ผู้สร้างสรรค์ หมายถึง ผู้ทำหรือผู้ก่อให้เกิดงานสร้างสรรค์อย่างใดอย่างหนึ่งที่เป็นอันมีลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัตินี้ โดยมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการยืมระหว่างห้องสมุดดังกล่าวต่อไป

งานอันมีลิขสิทธิ์

มาตรา 6 ในพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 ระบุว่า งานอันมีลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัตินี้ ได้แก่ งานสร้างสรรค์ประเภทวรรณกรรม นาฏกรรม ศิลปกรรม ดนตรีกรรม โสตทัศนวัสดุ ภาพยนตร์ สิ่งบันทึกเสียง งานแพร่เสียงแพร่ภาพ หรืองานอื่นใดในแผนกวรรณคดี แผนกวิทยาศาสตร์ หรือแผนกศิลปะ ของผู้สร้างสรรค์ไม่ว่างานดังกล่าวจะแสดงออกโดยวิธีหรือรูปแบบอย่างใดการคุ้มครองลิขสิทธิ์ไม่คลุมถึงความคิด หรือขั้นตอน กรรมวิธีหรือระบบ หรือวิธีใช้หรือทำงาน หรือแนวความคิด หลักการ การค้นพบ หรือทฤษฎีทางวิทยาศาสตร์หรือคณิตศาสตร์

โดยใน มาตรา 7 ระบุว่า สิ่งต่อไปนี้เป็นงานอันมีลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติ
นี้ ได้แก่

1. ข่าวประจำวัน และข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่มีลักษณะเป็นเพียงข่าวสาร อันมิใช่งานใน
แผนกวรรณคดี แผนกวิทยาศาสตร์ หรือแผนกศิลปะ
2. รัฐธรรมนูญ และกฎหมาย
3. ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง คำชี้แจง และหนังสือโต้ตอบของกระทรวง
ทบวง กรม หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐหรือของท้องถิ่น
4. คำพิพากษา คำสั่ง คำวินิจฉัย และรายงานของทางราชการ
5. คำแปลและการรวบรวมสิ่งต่าง ๆ ตาม (1) ถึง (4) ที่กระทรวง ทบวง กรม หรือ
หน่วยงานอื่นใดของรัฐหรือของท้องถิ่นจัดทำขึ้น

ข้อยกเว้นการละเมิดลิขสิทธิ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของห้องสมุด

มาตรา 32 ในพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 ระบุว่า การกระทำแก่งานอันมี
ลิขสิทธิ์ของบุคคลอื่นตามพระราชบัญญัตินี้ หากไม่ขัดต่อการแสวงหาประโยชน์จากงานอันมี
ลิขสิทธิ์ตามปกติของเจ้าของลิขสิทธิ์และไม่กระทบกระเทือนถึงสิทธิอันชอบด้วยกฎหมายของ
เจ้าของลิขสิทธิ์เกินสมควร มิให้ถือว่าเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ภายใต้บังคับบทบัญญัติในวรรคหนึ่ง
การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งแก่งานอันมีลิขสิทธิ์ตามวรรคหนึ่ง มิให้ถือว่าเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์
ถ้าได้กระทำได้ดังต่อไปนี้

1. วิจัยหรือศึกษางานนั้น อันมิใช่การกระทำเพื่อหากำไร
2. ใช้เพื่อประโยชน์ของตนเอง หรือเพื่อประโยชน์ของตนเองและบุคคลอื่นใน
ครอบครัวหรือญาติสนิท
3. ตีพิมพ์ วิจัย หรือแนะนำผลงานโดยมีการรับรู้ถึงความเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ในงาน
นั้น
4. เสนอรายงานข่าวทางสื่อสารมวลชนโดยมีการรับรู้ถึงความเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ใน
งานนั้น
5. ทำซ้ำ ดัดแปลง นำออกแสดง หรือทำให้ปรากฏ เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาของ
ศาลหรือเจ้าพนักงานซึ่งมีอำนาจตามกฎหมาย หรือในการรายงานผลการพิจารณาดังกล่าว
6. ทำซ้ำ ดัดแปลง นำออกแสดง หรือทำให้ปรากฏโดยผู้สอน เพื่อประโยชน์ในการ
สอนของตน อันมิใช่การกระทำเพื่อหากำไร

7. ทำซ้ำ ดัดแปลงบางส่วนของงาน หรือตัดทอนหรือทำบทสรุปโดยผู้สอนหรือสถาบันศึกษา เพื่อแจกจ่ายหรือจำหน่ายแก่ผู้เรียนในชั้นเรียนหรือในสถาบันศึกษา ทั้งนี้ ต้องไม่เป็นการกระทำเพื่อหากำไร

8. นำงานนั้นมาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการถามและตอบในการสอบ

9. ทำซ้ำ หรือดัดแปลง เพื่อประโยชน์ของคนพิการที่ไม่สามารถเข้าถึงงานอันมีลิขสิทธิ์อันเนื่องมาจากความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน สติปัญญา หรือการเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง โดยต้องไม่เป็นการกระทำเพื่อหากำไร ทั้งนี้ รูปแบบของการทำซ้ำหรือดัดแปลงตามความจำเป็นของคนพิการ และองค์กรผู้จัดทำรวมทั้งหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการเพื่อทำซ้ำดัดแปลงให้เป็นไปตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดในราชกิจจานุเบกษา (พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2558, 2558, น. 2)

การทำซ้ำเพื่อใช้ในห้องสมุดหรือให้แก่ห้องสมุดอื่น

มาตรา 34 ในพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 ระบุว่า การทำซ้ำโดยบรรณารักษ์ของห้องสมุดซึ่งงานอันมีลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัตินี้ มิให้ถือว่าเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ หากการทำซ้ำนั้นมิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อหากำไร และได้ปฏิบัติตามมาตรา 32 วรรคหนึ่ง ในกรณีดังต่อไปนี้

1. การทำซ้ำเพื่อใช้ในห้องสมุดหรือให้แก่ห้องสมุดอื่น
2. การทำซ้ำงานบางตอนตามสมควรให้แก่บุคคลอื่น เพื่อประโยชน์ในการวิจัยหรือการศึกษา

ซึ่งการทำซ้ำโดยบรรณารักษ์จะได้รับการยกเว้นตามมาตรา 34 ของกฎหมายต่อเมื่อไม่ขัดต่อการแสวงหาผลประโยชน์ของเจ้าของลิขสิทธิ์ ไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไรและไม่กระทบกระเทือนสิทธิของเจ้าของสิทธิในงานนั้น

การใช้งานโดยธรรม

สำหรับข้อยกเว้นการละเมิดลิขสิทธิ์ ห้องสมุดจะต้องพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องการใช้งานโดยธรรม ซึ่งเป็นข้อยกเว้นการละเมิดลิขสิทธิ์ไว้ในหมวด 1 ส่วนที่ 6 โดยในบางกรณีที่เป็นการใช้งานโดยธรรม (Fair Use) ของผู้กระทำการนั้น กฎหมายถือว่าเป็นข้อยกเว้นการละเมิดลิขสิทธิ์ซึ่งมีถ้อยคำเหล่านี้ เช่น คำว่า “เพื่อหากำไร” “บางตอน” “ตามสมควร” ทำให้อาจมีความเข้าใจไม่ตรงกัน จึงต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์การใช้งานโดยธรรม ดังนี้ (ไชยยศ เหมะรัชตะ, 2545, น. 1-12)

1. พิจารณาว่าการกระทำดังกล่าว มีวัตถุประสงค์ของการใช้งานอย่างไร หากเป็นการใช้เพื่อนศึกษาหรือประโยชน์ส่วนตัวมิใช่เพื่อการหากำไร หรือเป็นการใช้เพื่อการติชมหรือการวิจารณ์ จึงจะถือว่าเป็นการใช้งานโดยธรรม

2. พิจารณาลักษณะของงานอันมีลิขสิทธิ์ที่นำมาใช้ หากเป็นเพียงการนำข้อเท็จจริงต่าง ๆ ของงานลิขสิทธิ์ที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์หรือชีวประวัติมาใช้ในการสร้างสรรค์งานชิ้นใหม่ที่ไม่ใช่การกระทำอันเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์

3. พิจารณาจำนวน และเนื้อหาของงานอันมีลิขสิทธิ์ทั้งหมดเปรียบเทียบกับงานที่นำมาใช้ ว่ามีการนำออกมาใช้เป็นจำนวนมาก และเป็นการนำเอาส่วนสาระสำคัญของงานมาใช้เกินสมควรหรือไม่

4. พิจารณาผลของการนำส่วนของงานอันมีลิขสิทธิ์มาใช้ ว่ามีผลกระทบต่อการแสวงหาประโยชน์ตามปกติ จากงานอันมีลิขสิทธิ์ของเจ้าของลิขสิทธิ์หรือไม่

การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีแนวทางการปฏิบัติร่วมกันโดยยึดถือและคำนึงถึงลิขสิทธิ์ การใช้งานโดยธรรม เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการในการศึกษาค้นคว้า และประโยชน์ของห้องสมุดในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

การประเมินความต้องการจำเป็น

ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็น

การประเมินความต้องการจำเป็น คำภาษาอังกฤษใช้คำว่า “Needs Assessment” โดยมีผู้อธิบายความหมายการประเมินความต้องการจำเป็น ดังนี้

กุลยา ตันติผลาชีวะ (2546, น. 75) ให้ความหมายว่า กระบวนการประมาณการอย่างเป็นระบบเพื่อบ่งชี้ปัญหาหรือสิ่งซึ่งหน่วยงานหรือบุคคลต้องการ เพื่อนำไปสู่การเลือกวิธีการแก้ปัญหาหรือการสนองตอบที่ตรงประเด็น

ปริญญา ขาวผ่อง (2551, น. 29) ให้ความหมายว่า กระบวนการที่เป็นระบบซึ่งใช้เพื่อกำหนดความแตกต่างระหว่างสภาพที่มุ่งหวังกับสภาพที่เป็นจริง โดยเน้นที่ความแตกต่างของผลลัพธ์ มีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความแตกต่าง และนำความต้องการจำเป็นมาแก้ไข

เอกพล จันทร์สถิตยพร (2551, น. 40) ให้ความหมายว่า กระบวนการการวิเคราะห์ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมสารสนเทศ โดยการระบุนิยามความต้องการจำเป็นของบุคคล กลุ่ม สถาบัน ชุมชน หรือสังคมที่อยู่ในรูปแบบของความแตกต่างของผลผลิต แล้วนำมาจัดเรียงลำดับความสำคัญของ

ความแตกต่าง มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำสารสนเทศที่ได้มาใช้ในการวางแผน ปรับปรุง และแก้ไขการดำเนินงาน

สุบิน ยุระวัช (2554, น. 34) ให้ความหมายว่า กระบวนการของการวิเคราะห์ช่องว่างหรือความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและสภาพที่ควรจะเป็น มีการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนกิจกรรมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

สุวิมล ว่องวานิช (2558, น. 62) ให้ความหมายว่า กระบวนการประเมินเพื่อกำหนดความแตกต่างของสภาพที่เกิดขึ้นกับสภาพที่ควรจะเป็น โดยระบุลักษณะสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้น และประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นจริงว่ามีลักษณะอย่างไร จากนั้นนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นจริงว่าข้อใดควรมีการเปลี่ยนแปลง ผลที่ได้จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงสร้างสรรค์

แพรวนภา ชูเชิด (2559, น. 52) ให้ความหมายว่า กระบวนการในการระบุความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างสภาพที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบันกับสภาพที่ควรจะเป็น โดยทำการประเมินและจัดเรียงลำดับความสำคัญ เพื่อนำความต้องการจำเป็นที่สำคัญที่สุดมาใช้ในการตัดสินใจการวางแผนการดำเนินงาน

แววตา เตชาทวีวรรณ (2560, น. 28) ให้ความหมายว่า กระบวนการอย่างเป็นระบบในการวัดหรือวิเคราะห์ช่องว่างหรือความแตกต่าง (Gap/Discrepancy Analysis) ระหว่างสภาพที่เป็นอยู่จริง “คือ อะไร (What is)” หรือสภาพปัจจุบันที่เป็นอยู่ กับสภาพที่ต้องการหรือมุ่งหวังให้เป็น คือ อะไรที่ควรเป็น (What should be)” หรือสภาพที่ต้องการ โดยเน้นความแตกต่างของผลลัพธ์ (Outcome gaps) และมีการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น เพื่อนำผลมาใช้วางแผนกิจกรรมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หรือเปลี่ยนแปลงในเชิงสร้างสรรค์เรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือเพื่อค้นหาปัญหาที่แท้จริงที่ช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

อัลท์ชูลด์และ कुमार (Altschuld & Kumar, 2010) ให้ความหมายว่า การวัดหรือช่องว่างระหว่างสองสถานการณ์ ได้แก่ “อะไรที่ควรเป็น (What should be)” หรือสภาพที่ต้องการ และ “คือ อะไร (What is)” หรือสภาพปัจจุบันที่เป็นอยู่

คอฟแมนและเกรา-โลเปซ (Kaufman & Guerra-Lopez, 2013) ให้ความหมายว่า กระบวนการที่ช่วยระบุข้อมูลที่มีประสิทธิภาพของช่องว่างระหว่างผลลัพธ์ในปัจจุบันและผลลัพธ์ที่พึงปรารถนา เพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการเปลี่ยนแปลงและสิ่งที่ต้องดำเนินการต่อไป โดยนำมาจัด

เรียงลำดับตามความสำคัญบนพื้นฐานของมูลค่าในการตอบสนองความต้องการเปรียบเทียบกับมูลค่าของการละเลยการแก้ไขปัญหา

สลีเซอร์ รัส-เอฟท์ และกุปต้า (Sleezer, Russ-Eft, & Gupta, 2014) ให้ความหมายว่า กระบวนการในการหาวิธีลดช่องว่างระหว่างสภาพปัจจุบันกับสภาพที่ต้องการ โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบ กำหนดปัญหา ทำความเข้าใจกับพฤติกรรมและกลไกต่าง ๆ ที่มีผลต่อสภาพปัจจุบัน กำหนดวิธีการที่ช่วยในการเปลี่ยนแปลงให้ได้สภาพที่ต้องการ พัฒนาการแก้ปัญหา และดำเนินการแก้ปัญหา

จากที่มีผู้ให้ความหมายไว้ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การประเมินความต้องการจำเป็น คือ กระบวนการวิเคราะห์ความแตกต่างเพื่อหาช่องว่างระหว่างสภาพปัจจุบันที่เป็นอยู่กับสภาพที่ต้องการ โดยมีการจัดลำดับความสำคัญของความแตกต่าง เพื่อพัฒนาทางเลือกสำหรับวางแผนดำเนินงาน และการแก้ไขปัญหา ที่ตรงกับความต้องการของบุคคลหรือหน่วยงาน

ประเภทของการประเมินความต้องการจำเป็น

การจัดประเภทของการประเมินความต้องการจำเป็นเป็นการกำหนดระดับการประเมิน เพื่อช่วยในการออกแบบการเก็บข้อมูล สามารถจำแนกการประเมินความต้องการจำเป็นออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้ (Kaufman & Guerra-Lopez, 2013; กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2546, น. 76)

1. การประเมินความต้องการจำเป็นระดับเมกะหรือสังคม เป็นกระบวนการในการระบุและแก้ไขช่องว่างระหว่างผลสัมฤทธิ์ที่ต้องการและผลสัมฤทธิ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และการมีส่วนร่วมขององค์กร วัดได้จากประโยชน์และคุณค่าของผลสัมฤทธิ์ที่มีต่อลูกค้าภายนอกองค์กรและสังคม เช่น ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สุขอนามัย ความปลอดภัย ผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม หรือคุณภาพชีวิต เป็นต้น

2. การประเมินความต้องการจำเป็นระดับมหภาคหรือองค์กร เป็นกระบวนการในการระบุและแก้ไขช่องว่างระหว่างผลสัมฤทธิ์ที่ต้องการและผลสัมฤทธิ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน วัดได้จากผลิตผลขององค์กร โดยไม่คำนึงถึงคุณค่าที่ผลลัพธ์เหล่านั้นให้แก่สังคม เช่น ส่วนแบ่งการตลาด ผลกำไร และความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น

3. การประเมินความต้องการจำเป็นระดับจุลภาคหรือกลุ่มคน เป็นกระบวนการระบุและจัดลำดับความสำคัญของช่องว่างระหว่างผลสัมฤทธิ์ที่ต้องการและผลสัมฤทธิ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของแต่ละกลุ่มบุคคลหรือแผนก ข้อมูลที่ได้จากการประเมินความต้องการจำเป็นในระดับจุลภาคจะเป็นพื้นฐานในการกำหนดนโยบายการทำงานขององค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานในระดับมหภาค และให้ความช่วยเหลือแก่สังคมในระดับเมกะได้

4. การประเมินความต้องการจำเป็นระดับปัจเจกบุคคล เป็นกระบวนการที่ใช้เพื่อระบุ ช่องว่างระหว่างที่สิ่งทีควรจะเป็นและสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันโดยผู้ปฏิบัติงาน มีประโยชน์ในการ ฝึกอบรมและพัฒนาองค์กร

ความสำคัญของการประเมินความต้องการจำเป็น

การประเมินความต้องการจำเป็นช่วยให้ผู้ประเมินรับรู้ถึงปัญหาที่ต้องการการ ตอบสนองได้อย่างตรงประเด็นและเป็นไปตามความต้องการของบุคคลหรือองค์กร จะเห็นได้ว่าการ ประเมินความต้องการจำเป็นมีความสำคัญสำหรับการดำเนินงาน โดยมีนักวิชาการอธิบาย ความสำคัญของการประเมินความต้องการจำเป็นในหลากหลายด้าน ดังนี้

กุลยา ตันติผลาชีวะ (2546, น. 78-79) อธิบายความสำคัญของการประเมินความ ต้องการจำเป็นในทางการศึกษา ดังนี้

1. การฝึกอบรมหรือพัฒนาบุคลากร การประเมินความต้องการจำเป็นในการ ฝึกอบรมจะช่วยในการดำเนินการฝึกอบรมที่คุ้มค่า

2. การเรียนการสอน การประเมินความต้องการจำเป็นของผู้เรียนจะช่วยให้ผู้สอน สามารถเลือกเรื่องให้ผู้เรียนต้องการเรียนที่แท้จริงและจัดหาวิธีการที่เหมาะสมสำหรับผู้เรียนให้ สอดคล้องกับความสนใจ บุคลิกภาพ และความมุ่งหวังของผู้เรียน

3. การพัฒนาหลักสูตร การประเมินความต้องการจำเป็นจะเป็นสิ่งบ่งชี้ที่สำคัญที่ บอกถึงข้อบกพร่องหรือสิ่งที่จำเป็นต้องสร้างเสริมให้หลักสูตร ซึ่งช่วยให้นักวิชาการด้านการศึกษา สามารถพัฒนาหลักสูตรวิชาที่ผลผลิตหลักสูตรการศึกษาได้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคคล สังคม และประเทศได้

สุวิมล ว่องวาณิช (2558, น. 29) อธิบายความสำคัญของการประเมินความต้องการ จำเป็นสำหรับการวางแผนการดำเนินงาน ดังนี้

1. การประเมินความต้องการจำเป็น เป็นเครื่องมือการบริหารที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ สามารถกำหนดแผนงานที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน ป้องกันการสูญเสียของ ทรัพยากรกับการดำเนินงานที่ไม่ได้ผ่านการวิเคราะห์การดำเนินงานมาอย่างแท้จริง

2. การประเมินความต้องการจำเป็น เป็นเครื่องมือที่ช่วยเป็นเกราะป้องกันไม่ให้เกิด การใช้อำนาจทางการเมืองในการวางแผนการดำเนินงานในทิศทางที่ไม่พึงประสงค์ และเป็นกลไก สำคัญที่ทำให้เกิดความมั่นใจกับทุกฝ่ายในการดำเนินงานว่าเป็นไปอย่างโปร่งใสและยุติธรรม

3. ผลที่ได้จากการประเมินความต้องการจำเป็น เป็นข้อมูลที่จะสะท้อนสภาพบริบทของ หน่วยงาน ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญที่ใช้สนับสนุนการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กร

ทุกขั้นตอน นำไปสู่การกำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานให้มีความชัดเจน และการวางแผน และการกำหนดแนวทางพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับสภาพที่เกิดขึ้นและสนองตอบความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง

สลีเซอ์ รัส-เอฟท์ และ กุปต้า (Sleezer, Russ-Eft, & Gupta, 2014) อธิบายความสำคัญของการประเมินความต้องการจำเป็น ดังนี้

1. ช่วยในการกำหนดปัญหาที่น่าสนใจให้กับองค์กร
2. ช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันขององค์กร
3. ช่วยในการหลีกเลี่ยงปัญหาที่เกิดขึ้นในอดีตหรือปัจจุบันขององค์กร
4. ช่วยในการสร้างหรือการใช้ประโยชน์จากโอกาสในอนาคตขององค์กร
5. ช่วยในการกำหนดเป้าหมายสำหรับการวางแผนการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงการเรียนรู้ การพัฒนา และการเติบโตขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
6. ช่วยให้อินโฟมูเลชันเชิงลึกเพื่อใช้ในการตัดสินใจขององค์กร

กล่าวโดยสรุป การประเมินความต้องการจำเป็นมีความสำคัญ คือ เป็นกระบวนการที่ช่วยในการบริหารการดำเนินงานขององค์กร ทำให้องค์กรทราบถึงปัญหาและข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการวางแผนและกำหนดแนวทางการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ตอบสนองกับความต้องการขององค์กร

ขั้นตอนการประเมินความต้องการจำเป็น

จากการศึกษานิยามและประเภทของการประเมินความต้องการจำเป็นในตอนต้น พบว่าเป็นกระบวนการการประเมินซึ่งอยู่บนหลักความแตกต่างและความสำคัญ โดยมีหน่วยงานและนักวิชาการที่เกี่ยวข้องอธิบายขั้นตอนการประเมินความต้องการจำเป็นโดยอิงหลักทั้งสอง ดังนี้

หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2525: 3-4) อธิบายขั้นตอนการประเมินความต้องการจำเป็น ดังนี้

1. การกำหนดเป้าประสงค์ขององค์กรหรือสภาพที่ความต้องการขององค์กร
2. การระบุความแตกต่างระหว่างเป้าประสงค์และสถานะที่เป็นอยู่ เช่น ในการสอนวิชาคณิตศาสตร์ สอนเสร็จแล้วนักเรียนควรทำแบบฝึกหัดได้ 8 ใน 10 ข้อ ตามจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม เป็นสภาพที่ควรจะเป็น แต่นักเรียนทำแบบฝึกหัดได้โดยเฉลี่ยเพียง 6 ข้อ ใน 10 ข้อ ซึ่งเป็นสิ่งที่เป็นอย่างจริง ความมากน้อยของค่าในการพิมพ์และแบบฝึกหัดที่เด็กทำได้ เป็นความแตกต่างที่ต้องระบุ เป็นต้น

3. การจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น เมื่อทราบอาการของความ ต้องการจำเป็นแล้ว เราก็นำอาการนั้นมาวิเคราะห์ว่ามีสาเหตุมาจากอะไร ซึ่งแต่ละอาการอาจจะมี หลายสาเหตุ ในช่วงระยะเวลาหนึ่งองค์กรหนึ่งอาจจะมี ความแตกต่างหรือความต้องการจำเป็นใน หลาย ๆ เรื่อง ซึ่งถ้ามีงบประมาณ ระยะเวลา และบุคลากรที่จำกัด จำเป็นต้องแก้ไขความแตกต่าง ที่สำคัญที่สุดก่อน จึงเกิดมีความจำเป็นต้องจัดลำดับความสำคัญก่อนหลัง ของความแตกต่างหรือ ความต้องการจำเป็นที่มีอยู่

4. เมื่อได้ลำดับความสำคัญแล้วก็นำมาดำเนินการแก้ไขตามลำดับความสำคัญ ก่อนหลัง

กฤษยา ตันติผลลาชีวะ (2546, น. 76-78) อธิบายขั้นตอนการประเมินความต้องการ จำเป็น ดังนี้

1. การวางแผน การประเมินความต้องการจำเป็นที่มีประสิทธิภาพควรเริ่มจากการ กำหนดเป้าหมายที่ต้องการค้นหาคำตอบให้ชัดเจน และเลือกชนิดของความต้องการจำเป็นเพื่อ กำหนดเครื่องมือสำหรับรวบรวมข้อมูลต่อไป

2. การรวบรวมข้อมูล ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลควรเป็นตัวแทนของผู้ให้ ข้อมูลทั้งหมดได้ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมตั้งแต่อายุ 75 ขึ้นไปจึงจะเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้

3. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้ประเมินต้องวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ บ่งชี้ความต้องการจำเป็น พร้อมจัดลำดับความต้องการจำเป็น ซึ่งอาจใช้ฐานเศรษฐกิจ ผลกระทบ ที่เกิดขึ้นหรือความถี่ของเหตุการณ์เป็นเครื่องกำหนดในการจัดอันดับ โดยขึ้นอยู่กับเจตนาของการ ประเมิน

4. การรายงานผล เป็นขั้นตอนสุดท้าย คือ การเขียนรายงานเพื่อแสดงรายละเอียด เกี่ยวกับการประเมิน ได้แก่ จุดประสงค์ของการประเมิน วิธีดำเนินการ ข้อเสนออันดับความต้องการ จำเป็นที่ได้และข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับข้อมูลที่น่าเสนอ

สุวิมล ว่องวานิช (2558, น. 81-82) อธิบายขั้นตอนการประเมินความต้องการจำเป็น ออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การศึกษาสิ่งที่มุ่งหวัง (What should be)

2. การศึกษาสภาพที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบัน (What Is)

3. การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสิ่งที่มุ่งหวังและ การศึกษาสภาพที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบัน และจัดลำดับความสำคัญของผลที่เกิดขึ้น เพื่อกำหนด เป็นความต้องการจำเป็น

4. การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสิ่งที่มุ่งหวังและการศึกษาสภาพที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบัน และจัดลำดับความสำคัญของสาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็น

5. การศึกษาและกำหนดแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากสาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นที่วิเคราะห์ได้จากข้อ 4

อัลท์ชูลด์และคูมาร์ (Altschuld & Kumar, 2010) อธิบายขั้นตอนการประเมินความต้องการจำเป็นออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ก่อนการประเมิน

- 1.1 มุ่งเน้นการประเมินความต้องการ
- 1.2 จัดตั้งคณะกรรมการประเมินความต้องการ
- 1.3 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสภาพที่ควรจะเป็นและสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่ให้ได้มากที่สุด

2. การประเมินระยะที่ 2

- 2.1 การประเมินผลอย่างเต็มรูปแบบเกี่ยวกับสภาพที่ควรจะเป็นและสภาพในปัจจุบัน
- 2.2 ระบุความแตกต่างระหว่างสภาพที่ควรจะเป็นและสภาพที่ในปัจจุบัน
- 2.3 จัดลำดับความสำคัญความแตกต่าง
- 2.4 วิเคราะห์ความต้องการอย่างเป็นทางการเป็นเหตุเป็นผล
- 2.5 ระบุแนวทางและเกณฑ์การแก้ปัญหาที่สามารถทำได้

3. หลังการประเมิน

- 3.1 การตัดสินใจขั้นสุดท้ายในการเลือกแนวทางหรือกลยุทธ์ในการแก้ปัญหา
- 3.2 การพัฒนาแผนปฏิบัติการสำหรับกลยุทธ์การแก้ปัญหา
- 3.3 ติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติการ
- 3.4 ติดตามและประเมินผลกระบวนการประเมินความต้องการจำเป็น

คอฟแมนและเกรา-โลเปซ (Kaufman & Guerra-Lopez, 2013) อธิบายขั้นตอนการประเมินความต้องการจำเป็น ดังนี้

1. การประเมินความต้องการจำเป็นระดับเมกะ (Mega)

- 1.1 ระบุวิสัยทัศน์ ตัวชี้วัด และเป้าหมาย
- 1.2 ระบุสภาพปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับวิสัยทัศน์เชิงอุดมคติ

- 1.3 กำหนดช่องว่างระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพที่คาดหวัง
- 1.4 จัดลำดับความสำคัญของช่องว่างตามความสำคัญบนพื้นฐานของมูลค่าในการตอบสนองความต้องการเปรียบเทียบกับมูลค่าของการละเลยการแก้ไขปัญหา
- 1.5 กำหนดวัตถุประสงค์ที่เป็นพันธกิจและการทำงานขององค์กร
- 1.6 เสนอแนะทางเลือกที่ใช้ในการตอบสนองความต้องการจำเป็นตามการวิเคราะห์

2. การประเมินความต้องการจำเป็นระดับมหภาค (Macro)

- 2.1 ระบุวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมาย
- 2.2 ระบุสภาพปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับภารกิจขององค์กร
- 2.3 กำหนดช่องว่างระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพที่คาดหวัง
- 2.4 จัดลำดับความสำคัญของช่องว่างตามความสำคัญบนพื้นฐานของมูลค่าในการตอบสนองความต้องการเปรียบเทียบกับมูลค่าของการละเลยการแก้ไขปัญหา
- 2.5 ปรับปรุงวัตถุประสงค์ขององค์กร
- 2.6 เสนอแนะทางเลือกที่ใช้ในการตอบสนองความต้องการจำเป็นตามการวิเคราะห์

3. การประเมินความต้องการจำเป็นระดับจุลภาค (Micro)

- 3.1 ระบุวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมาย
- 3.2 ระบุสภาพปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับภารกิจขององค์กร
- 3.3 กำหนดช่องว่างระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพที่คาดหวัง
- 3.4 จัดลำดับความสำคัญของช่องว่างตามความสำคัญบนพื้นฐานของมูลค่าในการตอบสนองความต้องการเปรียบเทียบกับมูลค่าของการละเลยการแก้ไขปัญหา
- 3.5 ปรับปรุงวัตถุประสงค์การปฏิบัติงาน
- 3.6 เสนอแนะทางเลือกที่ใช้ในการตอบสนองความต้องการจำเป็นตามการวิเคราะห์

4. การประเมินความต้องการจำเป็นระดับเสมือน (Quasi)

- 4.1 ระบุวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมาย
- 4.2 ระบุสภาพปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับภารกิจขององค์กร
- 4.3 กำหนดช่องว่างระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพที่คาดหวัง

4.4 จัดลำดับความสำคัญของช่องว่างตามความสำคัญบนพื้นฐานของมูลค่าในการตอบสนองความต้องการเปรียบเทียบกับมูลค่าของการละลายการแก้ไขปัญหา

4.5 ออกข้อกำหนดใหม่ ๆ

4.6 เสนอแนะทางเลือกที่ใช้ในการตอบสนองความต้องการจำเป็นตามการวิเคราะห์

กล่าวโดยสรุป ขั้นตอนการประเมินความต้องการจำเป็นสามารถจำแนกออกเป็นขั้นตอนที่สำคัญ 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การระบุความต้องการจำเป็น เป็นขั้นตอนการระบุความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและสภาพที่คาดหวัง
2. การจัดลำดับและวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น เป็นการนำความต้องการจำเป็นมาจัดลำดับความสำคัญ และวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็น
3. การกำหนดทางเลือกในการแก้ไขปัญหาความต้องการจำเป็น เป็นการศึกษาผลจากการประเมินความต้องการจำเป็น เพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาขององค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

ซิดดีกี (Siddiqui, 1999) วิเคราะห์สถิติบริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์และวิทยาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยคิงฟาห์ด (King Fahd University) ประเทศซาอุดีอาระเบีย โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบฟอร์มการขอยืมระหว่างห้องสมุดจำนวน 1,280 รายการ ในปี ค.ศ. 1997 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษามัธยมศึกษา หน่วยงานที่ขอใช้มากที่สุด คือ ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล ร้อยละ 19 รองลงมาเป็น ภาควิชาเคมี ร้อยละ 14 และภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า ร้อยละ 11 ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่มีผู้ขอใช้มากที่สุด คือ วารสาร ร้อยละ 84 หนังสือและเอกสารอื่น ๆ ร้อยละ 16 ทรัพยากรสารสนเทศที่ขอรับบริการส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 51 รูปแบบสิ่งพิมพ์ ร้อยละ 28 โดยทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่ได้รับจากศูนย์บริการจัดหาเอกสารหอสมุดสหราชอาณาจักร (British Library Document Supply Center: BLDSC) ร้อยละ 45

วิลลี่และชราซสโตว์สกี (Wiley & Chrzastowski, 2001) ศึกษาสภาพบริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดในรัฐอิลลินอยส์ จำนวน 26 แห่ง ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลจากรายการยืมระหว่างห้องสมุดระหว่างเดือนกรกฎาคม ค.ศ. 1996 – พฤษภาคม ค.ศ. 1997 ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดทั้ง 26 แห่ง ร่วมมือกันให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด และยังให้บริการแก่ห้องสมุด

อื่น ๆ ภายในรัฐอิลลินอยส์ ซึ่งสถิติการให้บริการระหว่างห้องสมุดภายในรัฐอิลลินอยส์มากกว่าการให้และการขอใช้บริการจากห้องสมุดที่อยู่นอกรัฐอิลลินอยส์ สาขาวิชาที่มีการบริการมากที่สุด คือ วิทยาศาสตร์ และวารสารที่มีการใช้มากที่สุด คือ วารสารมีอายุระหว่าง 11-20 ปี และเป็นวารสารที่ค่าบอกรับการเป็นสมาชิกต่อปีน้อยกว่า 1,000 ดอลลาร์ เมื่อเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายระหว่างบริการยืมระหว่างห้องสมุดภายในรัฐอิลลินอยส์กับห้องสมุดภายนอก รัฐ พบว่า ค่าใช้จ่ายการยืมระหว่างห้องสมุดภายนอก รัฐ มีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าห้องสมุดภายในรัฐ นอกจากนี้ยังพบว่า บริการยืมระหว่างห้องสมุดจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการบอกรับตัวเล่มวารสารที่มีผู้ใช้บ่อย

ลีและแบรอน (Lee & Baron, 2008) ศึกษาเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ดีของห้องสมุดในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักศึกษา อาจารย์ และนักวิจัย ของห้องสมุด Regent University จำนวน 215 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 73.9 มีความเห็นว่าบริการยืมระหว่างห้องสมุดมีความสำคัญมาก ร้อยละ 50.9 ใช้เพื่อค้นหาข้อมูลสำหรับทำรายงาน ร้อยละ 74.9 รับหนังสือที่ยืมจากห้องสมุดอื่นผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 44.2 ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศสูงสุด ร้อยละ 55.8 ความพึงพอใจต่อระยะเวลารอคอยสูงสุด ร้อยละ 51.5 และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงสุด ร้อยละ 57.6

ลีและแบรอน ได้สรุปแนวทางการพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับบริการยืมระหว่างห้องสมุดให้เกิดประสิทธิภาพซึ่งองค์ประกอบ ได้แก่ 1) ขั้นตอนการปฏิบัติต้องไม่ยุ่งยากซับซ้อนทั้งสำหรับผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ 2) ระบบที่ใช้เป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการต้องใช้เรียบง่ายเป็นมิตรกับผู้ใช้ 3) การนำแบบฟอร์มออนไลน์มาใช้จะช่วยให้การส่งคำขอเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยลดขั้นตอนการกรอกข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ 4) การจัดซื้อหนังสือที่ผู้ให้บริการขอยืมระหว่างห้องสมุด เมื่อพบว่าไม่สามารถยืมมาได้อย่างรวดเร็ว หรือไม่สามารถยืมได้จากห้องสมุดอื่น 5) บัตรสมาชิกห้องสมุดแบบที่ให้สิทธิผู้ให้บริการไปยืมหนังสือจากห้องสมุดอื่นที่อยู่ใกล้ด้วยตนเอง จะช่วยลดเวลารอคอยของผู้ใช้บริการที่จะต้องรอห้องสมุดดำเนินการให้ และ 6) ความรวดเร็วของการให้บริการจะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ให้บริการ

หยาง ฮาน และธอร์ตัน (Yang, Hahn, & Thornton, 2012) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ในชื่อบริการ “Get it for me” ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท็กซัสเอแอนด์เอ็ม (Texas A&M University) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาคณาจารย์ และนักวิจัย จำนวน 23,063 คน ได้รับการตอบกลับ จำนวน 735 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บ

ข้อมูลคือแบบสอบถามออนไลน์ โดยส่งผ่านทางอีเมล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่และค่าร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ ร้อยละ 70 โดยอยู่ในสาขาวิศวกรรมศาสตร์มากที่สุด ผู้ใช้บริการรับรู้เกี่ยวกับบริการ ผ่านหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด ร้อยละ 63 ผู้ใช้บริการหนึ่งคนมีการใช้งานมากกว่าหลายครั้งในหนึ่ง ภาคการศึกษา ร้อยละ 47 ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะได้รับหนังสือที่ขอยืมภายใน 3 วัน ร้อยละ 54 ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อระยะเวลาการได้รับหนังสือ ร้อยละ 79

ซุและเชน (Zhu & Shen, 2014) ศึกษาเกี่ยวกับนโยบายการให้บริการยืมระหว่าง ห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกา โดยมุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับนโยบายที่เป็น อุปสรรคต่อการให้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบริการยืมระหว่าง ห้องสมุด ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้การวิจัย คือ แบบสำรวจ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลทาง โทรศัพท์จากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการบริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยการสุ่มจากห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 200 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ให้บริการ ยืมระหว่างห้องสมุดมีความเห็นว่า หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มีข้อจำกัดในการให้บริการมากกว่า วารสารอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากนโยบายของห้องสมุด และข้อตกลงการอนุญาตให้ใช้สิทธิ (Licensing agreements) ทำให้การบริการทำได้ยาก รวมถึงการที่บรรณารักษ์ให้บริการขาด ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งล้วนต่อเป็นอุปสรรคของการให้บริการ

เซลิคบัสและมามอนดี (Celikbas & Mamondi, 2016) ศึกษาสภาพบริการยืม ระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศตุรกี โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บรรณารักษ์ จำนวน 100 คน ที่ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม 35 ข้อ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 ชุด จากทั้งหมด 140 ชุด คิดเป็นร้อยละ 72 ของแบบสอบถามทั้งหมด จากผลการ สัมภาษณ์พบว่า ช่องทางการส่งคำขอยืมระหว่างห้องสมุดสำหรับผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 48 จะ เป็นการส่งคำขอผ่านทางอีเมล ห้องสมุดร้อยละ 27 เป็นการส่งคำขอผ่านระบบบริการยืมระหว่าง ห้องสมุด (Integrated ILL module) และมีห้องสมุดร้อยละ 10 ที่ยังคงรับคำขอใช้บริการผ่าน แบบฟอร์มที่เป็นกระดาษ (Printed) ในส่วนของการให้บริการนั้น บรรณารักษ์ผู้ให้บริการยืม ระหว่างห้องสมุดร้อยละ 64 เห็นว่ากฎหมายลิขสิทธิ์และข้อตกลงการอนุญาตให้ใช้สิทธิ (Licensing agreements) เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างห้องสมุด บรรณารักษ์ ร้อยละ 82 เห็นด้วยว่าทรัพยากรสารสนเทศแบบเปิด (Open Access) นั้นมีความสำคัญกับการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดมาก เนื่องจากช่วยลดเวลาและ

ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ รวมทั้งไม่มีความเสี่ยงในด้านกฎหมายสำหรับการให้บริการ ซึ่ง
 ทรัพยากรสารสนเทศแบบเปิดนี้ยังช่วยลดภาระงานของบรรณารักษ์ยืมระหว่างห้องสมุดอีกด้วย
 ในส่วนของประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่มีอุปสรรคในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดนั้น
 บรรณารักษ์ร้อยละ 43 เห็นว่าทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์นั้นทำได้ยากสุด รองลงมา คือ
 หนังสือหายาก ร้อยละ 29 และวิทยานิพนธ์ ร้อยละ 23 ตามลำดับ

โกลเวอร์ และโกลเวอร์ (Glover & Glover, 2016) ศึกษาข้อมูลการยืมระหว่าง
 ห้องสมุดของห้องสมุดศูนย์บริการสุขภาพแห่งชาติ (The National Health Service Libraries)
 ตั้งอยู่ในพื้นที่ภาคตะวันตกเฉียงเหนือของประเทศสหราชอาณาจักร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา
 สภาพการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด งานวิจัยนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล (Data analysis) การ
 ยืมระหว่างห้องสมุดระหว่าง ค.ศ. 2005 - 2015 ผลการวิจัยพบว่า จำนวนการใช้บริการยืมระหว่าง
 ห้องสมุดลดลงอย่างมาก โดยการยืมระหว่างห้องสมุดระหว่างค.ศ. 2005-2006 มีการใช้บริการ
 45,147 ครั้ง แต่ในระหว่างค.ศ. 2014-2015 ลดลงเหลือ 8,642 ครั้ง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้
 ให้การยืมระหว่างห้องสมุดลดลง ได้แก่ สำนักพิมพ์ต่าง ๆ มีการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ
 แบบเปิด (Open Access) และผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น
 วารสารอิเล็กทรอนิกส์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ที่ห้องสมุดร่วมกันบอกรับในรูปแบบภาคี
 (Consortia) เหล่านี้ล้วนอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการได้ด้วยตนเอง
 จึงทำให้ปริมาณการยืมระหว่างห้องสมุดลดลงดังกล่าว

เรน (Ren, 2017) ศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผ่านบริการยืม
 ระหว่างห้องสมุดในห้องสมุดประชาชนในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่ม
 ตัวอย่างเป็นบรรณารักษ์จากห้องสมุดประชาชน จำนวน 118 แห่ง โดยวิธีการแบบสุ่ม เครื่องมือที่
 ใช้เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ และแบบสอบถามชนิดปลายเปิด ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุด
 ส่วนใหญ่มีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ให้บริการอยู่มากกว่า 100,000 เล่ม ร้อยละ 31.4 หนังสือ
 อิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการสามารถเข้าถึงได้จากกลุ่มความร่วมมือของห้องสมุดสมาชิก ร้อยละ
 52.9 แพลตฟอร์มสำหรับใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ คือ โอเวอร์ไดรฟ์ (OverDrive) ร้อยละ
 98.03 ผู้ให้บริการไม่ทราบเกี่ยวกับข้อตกลงการอนุญาตให้ใช้สิทธิ (Licensing Terms) ที่เกี่ยวข้อง
 กับการให้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 57 และห้องสมุดจะไม่ให้บริการหนังสือ
 อิเล็กทรอนิกส์ทั้งเล่ม ร้อยละ 94 นอกจากนี้ยังพบว่า การให้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผ่าน
 บริการยืมระหว่างห้องสมุดในห้องสมุดประชาชนนั้นยังไม่ได้มีความนิยมเท่ากับการให้บริการใน
 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

เทลล่าและซิดิซ (Tella & Sidiq, 2017) ศึกษาการยืมระหว่างห้องสมุดความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไนจีเรีย โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างเป็นบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 100 คน จากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในรัฐควารา เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่และค่าร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ขอยืมหนังสือและวารสาร ร้อยละ 71 ผู้ใช้บริการมักแสดงความประสงค์เพื่อใช้งานบริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านทางช่องทางส่วนบุคคล เช่น อีเมล เฟสบุ๊ก และ ทวิตเตอร์ ร้อยละ 86 บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความเห็นว่าปัญหาด้านงบประมาณคืออุปสรรคของการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดมากที่สุด

นอกจากนี้ หยาง ฮาน และธอร์ตัน (Yang, Hahn, & Thornton, 2012) ยังพบว่า ผู้ใช้บริการบางส่วนที่ไม่เลือกใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเนื่องจาก ระยะเวลาดำเนินการนานเกินไป ซึ่งในระหว่างที่รอคอยมักจะพบหนังสืออื่นที่ทดแทนได้ หรือได้รับสำเนาจากคนรู้จัก ในส่วนของไฟล์หนังสือ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ต้องการให้ส่งเป็น URL เพื่อให้ไปดาวน์โหลดเอง แต่ต้องการให้ส่งเป็นไฟล์ PDF ร้อยละ 54 และสิ่งที่ผู้บริการต้องการให้ปรับปรุงคือ คุณภาพของเอกสารที่สแกน ระยะเวลาที่ให้ยืมสั้นเกินไป บางส่วนต้องการระยะเวลาที่จะได้รับหนังสือที่รวดเร็วขึ้น และต้องการเห็นรายการที่ถูกลืมออกบนระบบสืบค้น (One Page)

งานวิจัยในประเทศ

ธีรภรณ์ มณีไย้อย (2538) ศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของนิสิตมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัย คือ นิสิตระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษาที่มาใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของมหาวิทยาลัยรัฐ 7 สถาบัน จำนวน 170 คน โดยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า นิสิตที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ทราบว่ามีการยืมระหว่างห้องสมุดจากเพื่อน นิสิตในระดับบัณฑิตศึกษาเป็นกลุ่มที่ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดมากที่สุด และมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อทำวิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์ที่ยืมส่วนใหญ่เป็นประเภทวิทยานิพนธ์ ในด้านของลักษณะการไปใช้บริการ พบว่า นิสิตไปขอยืมด้วยตนเองมากที่สุด โดยมีทั้งการยืมตัวเล่มสิ่งพิมพ์ และใช้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร สำหรับปัญหาที่พบคือ นิสิตไม่สามารถใช้บริการยืมนอกเวลาราชการได้ และสิ่งพิมพ์ที่ให้ยืมต่อครั้งต่อคนจำนวน 3 ฉบับน้อยเกินไป นอกจากนี้ นิสิตส่วนใหญ่ยังมีความต้องการบริการยืมวัสดุทางการศึกษาประเภทอื่น ๆ นอกเหนือจากสิ่งพิมพ์

นายกา เดิดขุนทด (2540) ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของหอสมุดกลาง จำนวน 136 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบและปลายเปิด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแตกต่างกัน กล่าวคือ อาจารย์ส่วนใหญ่ใช้บริการเพื่อประกอบการทำงานทางงานวิชาชีพหรือการสอน ข้าราชการส่วนใหญ่ใช้บริการเพื่อการทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ ในขณะที่นักศึกษาปริญญาตรีส่วนใหญ่ที่สุดใช้บริการเพื่อการศึกษาและสัมนา ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการเพื่อการทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ ความถี่ในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด คือ 1-3 ครั้ง ภายใน 3 เดือน นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้ได้รับวัสดุฉบับจริงหรือสำเนาเอกสารที่ขอยืมมากกว่าร้อยละ 75 ส่วนปัญหาที่พบในระดับมาก คือ ได้รับหนังสือหรือบทความไม่ทันการใช้งาน ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแพงเกินไป ห้องสมุดไม่มีเครื่องมือเพียงพอที่จะใช้ตรวจสอบหนังสือหรือบทความที่ต้องการ และผู้ใช้บริการยังไม่เข้าใจกฎระเบียบของการยืมระหว่างห้องสมุดอย่างถ่องแท้

สุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี (2542) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในด้านผู้ใช้บริการ ประเภทเอกสารที่ต้องการ ปริมาณการใช้บริการ เครื่องมือที่ใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของผู้ให้บริการ ค่าใช้จ่าย เอกสารที่ได้รับ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยประชากรเป็นผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด 248 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามชนิดเลือกตอบ และแบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุดจากคำขอทั้งสิ้น 1,106 รายการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยอยู่ในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากที่สุด มีการใช้บริการโดยเฉลี่ยสูงสุด 1-5 รายการ/ภาคการศึกษา โดยขอเอกสารไปยังห้องสมุดมหาวิทยาลัยในส่วนกลางมากที่สุด เอกสารที่ขอยืมอยู่ในรูปของสำเนาเอกสารจากวารสาร โดยใช้เครื่องมือตรวจสอบแหล่งเอกสารมากที่สุดคือ Union List of Serials in Thailand มีการส่งคำขอและรับเอกสารทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษมากที่สุด ระยะเวลาในการได้รับเอกสารสูงสุดคือ 1-2 สัปดาห์ โดยได้รับการแจ้งผลการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์มากที่สุด

สุภาพ โทสุวรรณ (2542) ศึกษาบริการยืมระหว่างห้องสมุดของสถาบัน อุดมศึกษาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยเก็บข้อมูลจากบรรณารักษ์ 50 คน ที่รับผิดชอบบริการยืมระหว่าง

ห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวน 25 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่มีการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ห้องสมุดที่อยู่ในส่วนภูมิภาคมีบริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าห้องสมุดในส่วนกลาง ส่วนมากให้บริการโดยสำเนาเอกสารและส่งทางไปรษณีย์ สาขาวิชาที่มีผู้ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดมากที่สุด คือ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ และตรวจสอบแหล่งสารสนเทศผ่านทางหน้าจอโอแพค (OPAC) และทางอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดมากที่สุด อาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ทรัพยากรสารสนเทศที่ขอยืมระหว่างห้องสมุดมากที่สุด คือ วารสารวิชาการภาษาต่างประเทศ และวารสารทั่วไปภาษาไทย

ปัญหาของบรรณารักษ์ในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ คือ บุคลากรขาดความรู้ความชำนาญ และทักษะในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสื่อสาร นอกจากนี้ยังพบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ยังให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแบบเดิม เพราะเห็นว่าการให้บริการแบบเดิมมีความสะดวก รวดเร็วและมีความชำนาญมากกว่าการให้บริการโดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ (2543) ศึกษาการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ระหว่างปี พ.ศ. 2534 – 2540 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุด ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปี พ.ศ. 2534 – 2540 จำนวน 1,445 รายการ โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ ห้องสมุดที่ติดต่อขอยืมมากที่สุด คือ ห้องสมุดในสังกัดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สิ่งพิมพ์ที่มีการยืมมากที่สุด คือ วิทยานิพนธ์ และส่วนใหญ่เป็นสิ่งพิมพ์ภาษาไทย ซึ่งจะเป็นสิ่งพิมพ์ที่จัดพิมพ์ในปีล่าสุด โดยจะขอถ่ายสำเนาเอกสาร

รุ่งนภา สาเสน (2545) ศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานบริการยืมระหว่างห้องสมุดเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานบริการยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ส่วนกลางและมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนภูมิภาค โดยเก็บข้อมูลจากบรรณารักษ์ที่รับผิดชอบบริการยืมระหว่างห้องสมุด จำนวน 81 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test (Independent Samples) พบว่า ส่วนใหญ่จัดให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดอยู่ในฝ่ายบริการสารสนเทศ มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานตำแหน่ง

บรรณารักษ์แต่ละ 1 คน เจ้าหน้าที่ห้องสมุดแต่ละ 1 คน ผู้ใช้บริการใช้อินเทอร์เน็ตในการเข้าถึงข้อมูล มีนโยบายและระเบียบการยืมสอดคล้องกับการปฏิบัติงานยืมระหว่างห้องสมุด สารสนเทศที่ขอยืมระหว่างห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นวารสารและวิทยานิพนธ์ รูปแบบของทรัพยากรที่ผู้ใช้นิยมใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด คือ การถ่ายเอกสาร การคิดค่าบริการถ่ายเอกสารและค่าจัดส่ง สารสนเทศมีราคาเหมาะสม ระยะเวลารอคอยสารสนเทศ 7-14 วัน ผู้ใช้บริการเลือกให้จัดส่งสารสนเทศทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ผู้ใช้บริการมีจำนวนไม่เกิน 100 คนต่อปี กลุ่มผู้บริการส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ และนักศึกษาปริญญาโท

บรรณารักษ์มีปัญหาการดำเนินงานระดับปานกลาง ในด้านบุคลากรและหน้าที่รับผิดชอบ ด้านนโยบายและระเบียบการยืม ด้านเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูล ด้านการสื่อสารด้านผู้บริการ และมีปัญหาระดับน้อยในด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบ บรรณารักษ์ได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหา คือ ห้องสมุดควรมีหน่วยงานรับผิดชอบบริการยืมระหว่างห้องสมุดโดยตรง และมีนโยบายและระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุดที่ชัดเจน

วีรณี ครามแสง (2546) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดออนไลน์ของห้องสมุดและศูนย์เอกสารการสัตว คณะสัตวแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง ระบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดออนไลน์เขียนด้วยโปรแกรม Delphi เชื่อมประสานกับฐานข้อมูลบรรณานุกรมที่จัดเก็บด้วยระบบจัดการฐานข้อมูล CDS/ISIS และใช้โปรแกรม Microsoft Access จัดเก็บฐานข้อมูลบริการยืมระหว่างห้องสมุดออนไลน์ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 101 คน ได้แก่ บรรณารักษ์ผู้ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด จำนวน 18 คน และผู้บริการ ได้แก่ อาจารย์และนิสิตระดับปริญญาบัณฑิต จำนวน 83 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้พึงพอใจต่อระบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดออนไลน์ ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อขอรับบริการผ่านหน้าจอบริการ ประมวลผลการขอรับบริการ การติดตามความก้าวหน้าของการขอรับบริการและการแสดงความคิดเห็น โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของบรรณารักษ์ คือ การประมวลผลการขอรับบริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของผู้บริการคือ การติดตามความก้าวหน้าของการขอรับบริการ

นงนุช กาญจนรุจี (2546) ศึกษาการวิเคราะห์บริการยืมระหว่างห้องสมุดของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยของรัฐ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบบันทึกข้อมูลเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการจากแบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุดของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยของรัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2544 จำนวน 22 แห่ง รวมทั้งสิ้น 1,967 รายการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดคือ นักศึกษาบัณฑิตศึกษา หน่วยงานที่

สังกัดของผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุด คือ บัณฑิตวิทยาลัย ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ขอใช้ คือ บทความวารสาร เนื้อหาที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ขอใช้ คือ สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี ส่วนเนื้อหาย่อยที่ผู้ให้บริการจำนวนมากที่สุดขอใช้ คือ วิศวกรรมเคมี อายุของทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ขอใช้ คือ 6 ปีขึ้นไป และภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ขอใช้เป็นภาษาอังกฤษ รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ขอใช้ คือ ตำรา หน่วยงานที่ติดต่อขอใช้บริการ คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย และใช้วิธีการติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และวิธีการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศทางไปรษณีย์

ปรเมษฐ์ ศิริเมษฐ์ (2547) ศึกษาปัญหาการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด จำนวน 150 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ และแบบสอบถามชนิดปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัันมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการต่างกัน อาจารย์มีวัตถุประสงค์การใช้งานเพื่อประกอบการทำงานนิเทศหรือการสอนมากที่สุด ในขณะที่นักศึกษาและข้าราชการ ใช้เพื่อการทำวิจัย วิทยานิพนธ์มากที่สุด ในด้านปัญหาการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้ประสบปัญหาต่อไปนี้ในระดับปานกลาง ได้แก่ ได้รับหนังสือหรือบทความไม่ทันต่อการใช้งาน ค่าใช้จ่ายในการยืมระหว่างห้องสมุดแพงเกินไป ห้องสมุดไม่มีเครื่องมือเพียงพอที่จะใช้ตรวจสอบหนังสือหรือบทความที่ต้องการ ในด้านความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี นอกจากนี้ผู้ใช้อังได้เสนอแนะให้ปรับปรุงบริการ โดยการจัดหาคู่มือการตรวจสอบข้อมูลทางบรรณานุกรมให้ทันสมัย และปรับปรุงในด้านของความเร็วในการได้รับเอกสาร

อรุณรัตน์ วงศ์ฉายา (2547) ศึกษาการใช้บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกันของสมาชิกห้องสมุดในข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยส่งแบบสอบถามไปยังสมาชิกห้องสมุดในข่ายงานฯ จำนวน 253 คน สังกัดมหาวิทยาลัย 11 แห่ง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 186 ชุด และรวบรวมรายชื่อสิ่งพิมพ์ที่มีการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน จากห้องสมุดในข่ายงานฯ ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2546 - 31 พฤษภาคม 2547 ด้วยแบบบันทึกข้อมูลสิ่งพิมพ์ ได้รายชื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 171 ชื่อเรื่อง จากห้องสมุดในข่ายงานฯ 5 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า ประเภทของสมาชิกที่ใช้บริการฯ จำนวนมากที่สุดเป็นนักศึกษาระดับ

บัณฑิตศึกษา สังกัดสาขาวิชาสังคมศาสตร์ สมาชิกส่วนใหญ่รับรู้เกี่ยวกับบริการจากสื่อบุคคลที่เป็นบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อประกอบการเรียนและใช้บริการ 1-2 เดือนต่อครั้ง ห้องสมุดที่สมาชิกจำนวนมากที่สุดไปใช้บริการคือ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปัญหาในการใช้บริการที่สมาชิกห้องสมุดในข่ายงานฯ ประสบในระดับมากคือ ระยะเวลาที่ให้ยืมสั้นเกินไป จำนวนสิ่งพิมพ์ที่ให้ยืมแต่ละครั้งมีจำนวนน้อยเกินไป และยืมได้เฉพาะสิ่งพิมพ์ของหอสมุดกลางเท่านั้น ประเภทของสิ่งพิมพ์ที่มีการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกันมากที่สุด คือ หนังสือทั่วไป โดยสิ่งพิมพ์จำนวนมากที่สุดมีเนื้อหาด้านสังคมศาสตร์ เป็นภาษาไทย และมีอายุ 4-6 ปี (2543-2541)

ศรีจันทร์ จันทร์ชิวะ (2559) ศึกษาการใช้บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดออนไลน์ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยในส่วนของกาให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ โดยใช้วิธีวิจัยแบบสำรวจ โดยการส่งแบบสอบถามออนไลน์ไปยังผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ ในปีการศึกษา 2558 จำนวน 250 คน พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 57.40 รองลงมาเป็นนักศึกษาระดับปริญญาเอก ร้อยละ 15.60 อาจารย์ ร้อยละ 11 บุคลากรสายสนับสนุน ร้อยละ 9 และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 7 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกับสารสนเทศที่ตรงความต้องการในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความสะดวกในการใช้บริการ ความพึงพอใจโดยรวม โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความเร็วในการดำเนินการน้อยที่สุด

สุรินทรา หล้าสกุล (2560) ศึกษาสภาพและปัญหาของการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ใน พ.ศ. มีการขอยืมจากห้องสมุดอื่น จำนวน 1,126 รายการ โดยสามารถจัดหาให้ผู้ใช้บริการได้ 1,043 รายการ แบ่งเป็นเอกสารที่ขอสำเนาจากห้องสมุดสมาชิก OCLC ในต่างประเทศ 447 รายการ เอกสารมีให้บริการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 287 รายการ เอกสารสามารถหาได้จากแหล่ง Open Access 269 รายการ และเอกสารมีให้บริการในห้องสมุดเครือข่ายสมาชิก OCLC ในประเทศไทย 40 รายการ ทั้งนี้มีเอกสาร 83 รายการที่ไม่สามารถจัดหาเอกสารให้ผู้ใช้บริการได้ อันเนื่องมาจากไม่อยู่ในเงื่อนไขการให้บริการ ถูกปฏิเสธคำร้องขอ หรือไม่สามารถขอยืมจากห้องสมุดใดๆ ได้ และผู้ใช้ขอยกเลิกคำขอ นอกจากนี้พบว่าผู้ใช้กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีการใช้บริการมากที่สุด 713 รายการ ถัดมาเป็นผู้ใช้กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 289 รายการ ผู้ใช้กลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 113 รายการ และบุคลากรสังกัดสำนัก สถาบัน ศูนย์ 11 รายการ ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจ จากการส่งแบบประเมินออนไลน์นี้ให้ผู้ใช้บริการทางอีเมลพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อรูปแบบเอกสารที่ได้รับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการ การได้รับเอกสารทันต่อความต้องการ โดยความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการน้อยที่สุด ทั้งนี้ ในส่วนของวิธีการจัดส่งเอกสารผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้จัดส่งเป็นไฟล์แนบทางอีเมลมากกว่าการจัดส่งเป็น URL Link ให้เข้าไปกรอกรหัสผ่าน เพื่อดาวน์โหลดเอกสารตามรูปแบบของ Article Exchange และผู้ใช้บริการต้องการให้มีบริการนี้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายอย่างเช่นที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน นอกจากสภาพของบริการและความพึงพอใจแล้ว ในรายงานยังกล่าวถึงปัญหาของการให้บริการยี่มระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์เอาไว้ ดังนี้

1. ผู้ใช้ไม่สามารถตรวจสอบสถานะคำขอใช้บริการได้ด้วยตนเอง ทำให้ไม่ทราบว่าขณะนี้คำขอยี่มระหว่างห้องสมุดอยู่ในขั้นตอนระหว่างดำเนินการหรือถูกปฏิเสธ
2. แบบฟอร์มคำขอใช้บริการไม่รองรับภาษาไทย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถให้บริการได้เมื่อผู้ใช้กรอกรายละเอียดเป็นภาษาไทย ทำให้เสียเวลาในการติดต่อประสานงาน
3. คำขอปรากฏข้อมูลบรรณานุกรมไม่ครบถ้วน เช่น รายการที่เป็นภาษาไทย สูตรทางเคมี สัญลักษณ์พิเศษ เป็นต้น ทำให้ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อมูลนานขึ้น

จากการศึกษางานวิจัยข้างต้น สามารถสรุปประเด็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยได้ ดังนี้

1. กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ได้แก่ งานวิจัยของ ซิดดีกี (Siddiqui, 1999) ลีและแบรอน (Lee & Baron, 2008) หยาง ฮาน และธอร์ตัน (Yang, Hahn, & Thornton, 2012) ธีราภรณ์ มณีย์ยอย (2538) สุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี (2541) สุภาพ โทสุวรรณ (2542) มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ (2543) มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ (2543) รุ่งนภา สาเสน (2545) นงนุช กาญจนรุจี (2546) อรุณรัตน์ วงศ์ฉาย (2547) และศรีจันทร์ จันทร์ชีวะ (2559, น. 91-95) และอาจารย์ ได้แก่ งานวิจัยของสุภาพ โทสุวรรณ (2542) และรุ่งนภา สาเสน (2545)
2. คณะหรือสาขาวิชาที่ผู้ใช้บริการสังกัดส่วนใหญ่ คือ สาขาวิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ และเทคโนโลยี ได้แก่ งานวิจัยของ ซิดดีกี (Siddiqui, 1999) สุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี (2541) นงนุช กาญจนรุจี (2546) และสุรินทรา หล้าสกุล (2560, น. 7-9) และสาขาสังคมศาสตร์ ได้แก่ งานวิจัยของ มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ (2543) และอรุณรัตน์ วงศ์ฉาย (2547)
3. วัตถุประสงค์การใช้บริการส่วนใหญ่ คือ 1) การทำวิจัยและการทำวิทยานิพนธ์ ได้แก่ งานวิจัยของ ธีราภรณ์ มณีย์ยอย (2538) และปรเมษฐ์ ศิริเมฆ (2547) 2) ประกอบการศึกษา ได้แก่ งานวิจัยของ อรุณรัตน์ วงศ์ฉาย (2547) และ 3) ผู้ใช้ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมี

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแตกต่างกัน กล่าวคือ อาจารย์ส่วนใหญ่ใช้บริการเพื่อประกอบการทำงานงานวิชาชีพหรือการสอน ข้าราชการส่วนใหญ่ใช้บริการเพื่อการทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ ในขณะที่นักศึกษาปริญญาตรีใช้บริการเพื่อการศึกษาและสัมมนา ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาใช้บริการเพื่อการทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ ได้แก่ งานวิจัยของ นายิกา เดิดขุนทด (2540)

4. ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมส่วนใหญ่ คือ บทความวารสาร ได้แก่ งานวิจัยของ สุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี (2541) สุภาพ โทสุวรรณ (2542) นงนุช กาญจนรุจี (2546) สุรินทรา หล้าสกุล (2560, น. 7-9) และซิดดิกี (Siddiqui, 1999) หนังสือ ได้แก่ งานวิจัยของ ธิราภรณ์ มณีโยย (2538) และมะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ (2543) หนังสือและวารสาร ได้แก่งานวิจัยของ เทลล่าและซิดิซ (Tella & Sidiq, 2017)

5. รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมส่วนใหญ่ คือ สำเนาเอกสาร ได้แก่ งานวิจัยของ สุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี (2541) สุภาพ โทสุวรรณ (2542) มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ (2543) รุ่งนภา สาเสน (2545) และนงนุช กาญจนรุจี (2546) และไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ งานวิจัยของ สุรินทรา หล้าสกุล (2560, น. 7-9)

6. ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้เป็นส่วนใหญ่ คือ ภาษาอังกฤษ ได้แก่ งานวิจัยของ นงนุช กาญจนรุจี (2546) และ สุรินทรา หล้าสกุล (2560, น. 7-9) และภาษาไทย ได้แก่ งานวิจัยของ มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ (2543) และอรุณรัตน์ วงศ์ฉาย (2547)

7. สาขาวิชาของเอกสารที่ยืมระหว่างห้องสมุดมากที่สุด คือ วิทยาศาสตร์ ได้แก่ งานวิจัยของ นงนุช กาญจนรุจี (2546) สุภาพ โทสุวรรณ (2542) วิลลี่และชราชสโตว์สกี (Wiley & Chrzastowski, 2001)

8. การรับรู้เกี่ยวกับบริการยืมระหว่างห้องสมุดส่วนใหญ่ คือ รับรู้ผ่านทางบุคคล ได้แก่ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ได้แก่ งานวิจัยของ อรุณรัตน์ วงศ์ฉาย (2547) และรับรู้จากเพื่อน ได้แก่ งานวิจัยของ ธิราภรณ์ มณีโยย (2538)

9. ความถี่ในการใช้บริการส่วนใหญ่ คือ 1-3 ครั้ง ภายใน 3 เดือน ได้แก่ งานวิจัยของ นายิกา เดิดขุนทด (2540) 1-5 ครั้งต่อภาคการศึกษา ได้แก่ งานวิจัยของ สุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี (2541) และ 1-2 ครั้งต่อเดือน ได้แก่ งานวิจัยของอรุณรัตน์ วงศ์ฉาย (2547)

10. วิธินำส่งทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ส่วนใหญ่ คือ ส่งทางไปรษณีย์และไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ได้แก่ งานวิจัยของ ซิดดิกี (Siddiqui, 1999) สุภาพ โทสุวรรณ (2542) รุ่งนภา สาเสน (2545) และนงนุช กาญจนรุจี (2546) ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ งานวิจัยของ ซิดดิกี

(Siddiqui, 1999) นงนุช กาญจนรุจี (2546) ลีและแบรอน (Lee & Baron, 2008) สุรินทรา หล้าสกุล (2560, น. 7-9) และ เซลิกบัสและมามอนดี (Celikbas & Mamondi, 2016) ส่งผ่านระบบบริการยืมระหว่างห้องสมุด (Integrated ILL module) ได้แก่ งานวิจัยของ เซลิกบัสและมามอนดี (Celikbas & Mamondi, 2016)

11. ระยะเวลาในการรอคอยเอกสารส่วนใหญ่ คือ เฉลี่ย 7-14 วัน ได้แก่ งานวิจัยของ สุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี (2541) และรุ่งนภา สาเสน (2545) ระยะเวลาเฉลี่ย 3 วัน ได้แก่งานวิจัยของ หยาง ฮาน และธอร์ตัน (Yang, Hahn & Thornton, 2012)

12. บุคลากรที่รับผิดชอบงานบริการยืมระหว่างห้องสมุด คือ บรรณารักษ์ 1 คน และเจ้าหน้าที่ 1 คน ซึ่งสังกัดงานบริการ (รุ่งนภา สาเสน, 2545)

13. ปัญหาของบริการยืมระหว่างห้องสมุดแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

13.1 ปัญหาของผู้ใช้บริการ ได้แก่ งานวิจัยของ นายิกา เดิดขุนทด (2540) พรเมษฐ์ ศิริเมฆ (2547) อรุณรัตน์ วงศ์ฉาย (2547) ธิราภรณ์ มณีชัย (2538) และสุรินทรา หล้าสกุล (2560) ได้แก่

13.1.1 ด้านระบบสืบค้นที่ไม่ครอบคลุมทรัพยากรทุกห้องสมุด

13.1.2 ด้านเอกสารแนะนำการใช้บริการสำหรับผู้ใช้

13.1.3 ด้านระยะเวลาที่ใช้เวลานาน ได้เอกสารมาไม่ทันกับการใช้งาน

13.1.4 ด้านระยะเวลาในการยืมใช้สิ่งพิมพ์สั้นเกินไป

13.1.5 ด้านความสะดวกที่ไม่สามารถติดต่อยืมนอกเวลาทำการได้

13.1.6 ด้านค่าบริการที่สูงเกินไป

13.1.7 ด้านนโยบายที่ไม่มีระเบียบบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ชัดเจน

13.2 ปัญหาของผู้ปฏิบัติงานพบว่า มีหลายด้าน ได้แก่

13.2.1 ด้านความชำนาญของบุคลากร พบว่า บุคลากรขาดความชำนาญด้านเทคนิค ขาดความรู้ความชำนาญ และทักษะในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสื่อสาร (สุภาพ ไทสุวรรณ, 2542; Zhu & Shen, 2014) การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทำได้ยากที่สุด (Celikbas & Mamondi, 2016) รวมไปถึงความรู้เกี่ยวกับข้อตกลงการอนุญาตให้ใช้สิทธิ (Ren, 2017)

13.2.2 ด้านนโยบายและกฎระเบียบ พบว่า กฎหมายลิขสิทธิ์และข้อตกลงการอนุญาตให้ใช้สิทธิ เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Zhu

& Shen, 2014; Celikbas & Mamondi, 2016; Ren, 2017) นอกจากนี้ยังพบว่าปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งคือปัญหาด้านงบประมาณ (Tellaa & Sidiq, 2017)

13.2.3 ด้านระบบที่ไม่รองรับภาษาไทย (สุรินทรา หล้าสกุล, 2560)

13.2.4 ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า ค่าใช้จ่ายการยืมระหว่างห้องสมุดนอกพื้นที่แพงกว่าในพื้นที่ (Wiley & Chrzastowski, 2001) ค่าใช้จ่ายแพงเกินไป (ปรเมษฐ์ ศิริเมฆ, 2547)

14. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการใช้ระบบออนไลน์เพื่อการยืมระหว่างห้องสมุด และการติดตามสถานะของคำขอรับบริการได้ ได้แก่ งานวิจัยของ ศรีจันทร์ จันทร์ชิวะ (2559, น. 91-95) และสุรินทรา หล้าสกุล (2560, น. 7-9) และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องของความรวดเร็วในการให้บริการ ได้แก่ งานวิจัยของ วีรณี ครามแสง (2546) ผู้ใช้พึงพอใจบริการในระดับดี (ปรเมษฐ์ ศิริเมฆ, 2547)

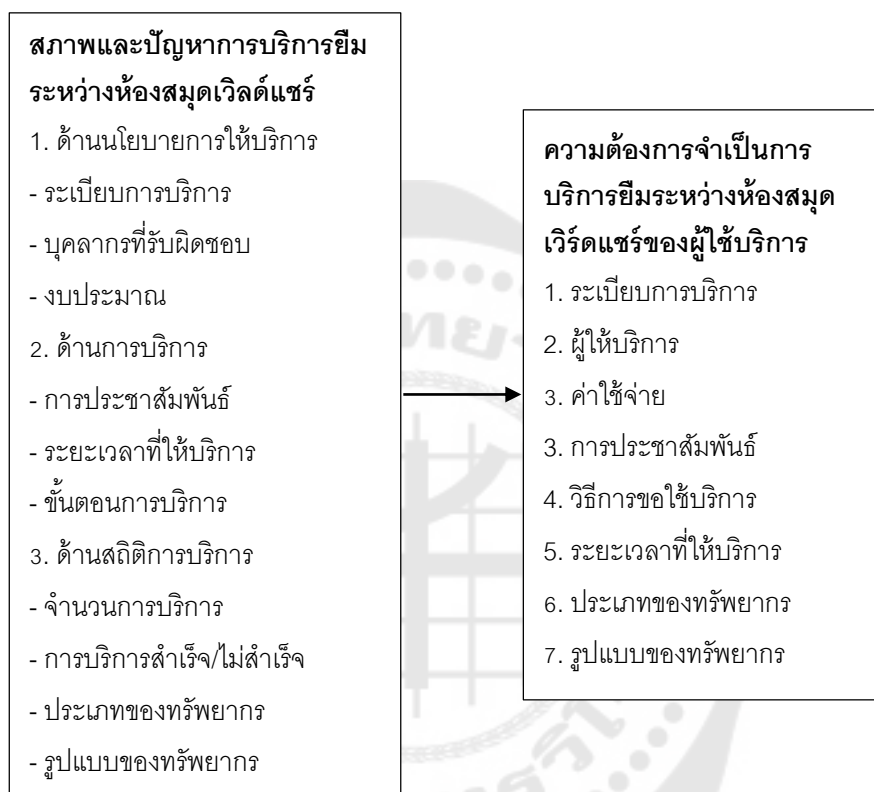
15. สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า 1) การยืมระหว่างห้องสมุดช่วยลดค่าใช้จ่ายในการบอกรับตัวเล่มวารสารที่มีผู้น้อย (Wiley & Chrzastowski, 2001) 2) ทรัพยากรสารสนเทศแบบเปิด (Open Access) ช่วยลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ลดภาระงานของบรรณารักษ์ ลดความเสี่ยงในด้านกฎหมาย และทำให้ปริมาณการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดลดลง (Celikbas & Mamondi, 2016; Glover & Glover, 2016) และ 3) การบอกรับวารสารอิเล็กทรอนิกส์แบบภาคี ซึ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศแก่ผู้ใช้ ทำให้ปริมาณการยืมระหว่างห้องสมุดลดลง (Glover & Glover, 2016)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยโดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) สภาพและปัญหาการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านนโยบายการให้บริการ ด้านการบริการ และด้านสถิติการบริการ และ 2) ความต้องการจำเป็นการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ ระเบียบการบริการ ผู้ให้บริการ ค่าใช้จ่าย การประชาสัมพันธ์

วิธีการขอใช้บริการ ระยะเวลาที่ให้บริการ ประเภทของทรัพยากร และรูปแบบของทรัพยากร ดังปรากฏรายละเอียดในภาพประกอบที่ 2

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods research) โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี ทั้งวิธีวิจัยคุณภาพและวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ บรรณารักษ์หรือบุคลากรผู้รับผิดชอบบริการยืมระหว่างห้องสมุดจำนวน 4 คน และผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 4 แห่ง ได้แก่ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และสำนักงานวิทยทรัพยากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วยอาจารย์และนักศึกษา ปีการศึกษา 2560 จำนวน 503 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มตามวิธีการวิจัย ได้แก่

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) สำหรับวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย 4 แห่ง ข้างต้น แห่งละ 1 คน จำนวนทั้งสิ้น 4 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)
2. กลุ่มตัวอย่างสำหรับวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ สมาชิกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 4 แห่ง ที่เป็นหน่วยวิจัยของประชากรข้างต้น ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ โดยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จำนวนทั้งสิ้น 181 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนขั้นต่ำ 83 คน ตามการใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1967, pp. 886-887) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ \pm ร้อยละ

10

$$\frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมของประชากรทั้งหมด

e = ค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (กำหนดให้ 10%)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด เพื่อสังเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องและใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัย

2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม

2.1 แบบสัมภาษณ์สำหรับบรรณารักษ์หรือผู้ปฏิบัติงานที่ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แคร์ เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ข้อคำถาม ได้แก่ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์ 2) นโยบายหรือระเบียบการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แคร์ 3) กระบวนการบริการยืมระหว่างห้องสมุด 4) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ และ 5) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงการบริการ นำแบบสัมภาษณ์ให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์พิจารณาความสอดคล้องในด้านวัตถุประสงค์ เนื้อหา และสำนวนภาษา รวมทั้งข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแก้ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.2 แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แคร์ ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา

ตอนที่ 2 ความต้องการจำเป็นการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แคร์ เป็นข้อคำถามแบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยให้ตอบข้อมูล 2 ชุด ได้แก่ ระบุสภาพที่เป็นจริง และสภาพที่ควรจะเป็นของการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แคร์ โดยสอบถามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ประเภทของเอกสาร รูปแบบของเอกสาร ระยะเวลาในการรอคอยเอกสารเฉลี่ย และช่องทางในการรับรู้เกี่ยวกับบริการ โดยเป็นคำถามแบบเลือกตอบ และเติมคำในช่องว่าง

3. นำแบบสอบถามเสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามเสนอผู้ทรงคุณวุฒิในด้านด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถามในด้านวัตถุประสงค์ เนื้อหา และสำนวนภาษา จากนั้นนำผลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิมาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ได้คะแนน IOC อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 และปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำมาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Method) ซึ่งพบว่าข้อคำถามทุกข้อมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ คือ 0.898

6. จัดทำแบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้เว็บไซต์ GoogleForm เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวิธีการวิจัย ดังนี้

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้แบบสัมภาษณ์ เพื่อสัมภาษณ์บรรณารักษ์หรือผู้รับผิดชอบบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวสต์แชนร์ จำนวน 4 คน โดยนัดหมายล่วงหน้า ใช้วิธีสัมภาษณ์ทั้งแบบเผชิญหน้า (Face-to-face) และทางโทรศัพท์ ใช้เวลาสัมภาษณ์รายละ 30-60 นาที ในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยขออนุญาตบันทึกเสียงผู้ให้สัมภาษณ์ และจดบันทึกประเด็นสำคัญไว้

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์ GoogleForm ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสืออนุญาตเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย ไปยังห้องสมุด 4 แห่ง
2. แจ้งไปยังผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดทั้ง 4 แห่ง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 503 คน โดยการส่งอีเมล ได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 203 ฉบับ นำมาตรวจสอบพบว่าแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 35.98 ซึ่งได้จำนวนไม่น้อยกว่าจำนวนขั้นต่ำตามเกณฑ์กำหนดของยามาเน่ (Yamane, 1967, pp. 886-887) จำนวน 83 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ \pm ร้อยละ 10

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1.1 ถอดเทปที่ได้จากการสัมภาษณ์ และพิมพ์ข้อความสัมภาษณ์เป็นไฟล์เอกสาร แล้วนำมาตรวจทานกับข้อมูลที่จดบันทึกขณะสัมภาษณ์ จากนั้นนำข้อความจากการสัมภาษณ์ มาจัดพิมพ์โดยแยกเป็นประเด็น

1.2 สรุปเนื้อหาและจัดกลุ่มข้อมูลตามประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งกำหนดเป็นข้อคำถามไว้ในแบบสัมภาษณ์

1.3 ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์ แชนซ์

2. ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคำนวณสำเร็จรูป ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการหาค่าความถี่และร้อยละ

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการจำเป็นการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์ แชนซ์ ซึ่งประเมินความต้องการจำเป็นที่ใช้โมเดลความแตกต่าง โดยรวบรวมข้อมูลแบบการตอบสนองคู่จากการนิยามการประเมินความต้องการจำเป็น คือ ความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นจริง (D) และสภาพที่ควรจะเป็น (I) และจัดลำดับความต้องการจำเป็นใช้สถิติ PNI_{modified} (สุวิมล ว่องวาณิช, 2558, น. 279) ดังนี้

$$PNI_{\text{modified}} = (I - D) / D$$

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยเรื่อง การประเมินความต้องการจำเป็นต่อการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายของการวิจัยและขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. สภาพและปัญหาการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
2. ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

สภาพและปัญหาการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งเป็นบรรณรักษ์ผู้รับผิดชอบหลักในบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยทั้ง 4 แห่ง พบว่า ทุกห้องสมุดมีการกำหนดนโยบายการบริการยืมระหว่างห้องสมุดอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร มีการกำหนดระเบียบการให้บริการทั้งที่เป็นข้อตกลงร่วมกันและระเบียบของแต่ละห้องสมุด และมีการกำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดโดยเฉพาะ ส่วนการกำหนดงบประมาณมี 2 รูปแบบ คือ มีการกำหนดงบประมาณ และไม่มีการกำหนดงบประมาณแต่ให้ใช้งบประมาณร่วมกับงบประมาณดำเนินการของห้องสมุด ดังรายละเอียด ดังนี้

ด้านนโยบาย

ทุกห้องสมุดมีการกำหนดนโยบายการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยปรากฏอยู่ในระเบียบการให้บริการ ข้อมูลที่แสดงใน OCLC Policies Directory และประกาศที่เกี่ยวข้องของการยืมระหว่างห้องสมุด เช่น ประกาศเรื่องอัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการห้องสมุด โดยแจ้งผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์ คู่มือบริการ และป้ายโปสเตอร์ ณ จุดบริการของห้องสมุด ดังรายละเอียดในคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ห้องสมุดได้มีการกำหนดนโยบายการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์ โดยมีการประกาศเป็นลายลักษณ์อักษรแจ้งไปยังห้องสมุดคณะต่าง ๆ พร้อมคู่มือการใช้บริการ”

(สัมภาษณ์ 1 มีนาคม 2561)

“หอสมุดมีการกำหนดนโยบายในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยกำหนดในรูปแบบของข้อตกลงการยืมระหว่างห้องสมุด WorldShare ILL ระหว่างห้องสมุดที่ให้บริการ นอกจากนั้นหอสมุดยังมีการกำหนดบุคคลากรผู้รับผิดชอบโดยเฉพาะ”

(สัมภาษณ์ 15 มีนาคม 2561)

“สำนักหอสมุดมีการกำหนดนโยบายการให้บริการ โดยอยู่ในประกาศอัตราค่าธรรมเนียมการ ให้บริการของสำนักหอสมุด”

(สัมภาษณ์ 16 มีนาคม 2561)

“สำนักหอสมุดมีการกำหนดนโยบายการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่าน WorldShare Interlibrary Loan ไว้ที่ OCLC: Policies Directory โดยมีรายละเอียดประเภทเอกสารที่ให้บริการ อัตราค่าบริการ และช่วงระยะเวลาที่ยืม ตลอดจนช่องทางติดต่อผู้รับผิดชอบ และมีประกาศเรื่อง กำหนดประเภทรายรับ รายการและเงื่อนไขการรับเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย ซึ่งระบุอัตราค่าบริการเอกสารภายในประเทศและระหว่างประเทศเอาไว้อีกด้วย”

(สัมภาษณ์ 24 พฤษภาคม 2561)

นโยบายการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แคร์ของห้องสมุดสมาชิกทั้ง 4 แห่ง ประกอบด้วย ประกอบด้วย ระเบียบการบริการ บุคลากรที่รับผิดชอบ และงบประมาณ ดังนี้

1. ระเบียบการบริการ ทุกห้องสมุดมีทั้งข้อตกลงร่วมกันและระเบียบการบริการของแต่ละห้องสมุด ซึ่งข้อตกลงร่วมกันและระเบียบการบริการของแต่ละห้องสมุด ประกอบด้วย ประเภทผู้ใช้บริการ สิทธิการใช้บริการ ค่าธรรมเนียม ระยะเวลาดำเนินการ จำนวนวันที่ยืมได้ และค่าปรับกรณีส่งคืนล่าช้าหรือทำทรัพย์สินสารสนเทศชำรุด/สูญหาย ข้อตกลงร่วมกันในการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แคร์ มีดังนี้

1.1 ผู้มีสิทธิใช้บริการ คือ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย ห้องสมุดสมาชิก

1.2 ลักษณะการขอและให้บริการ คือ ส่งคำขอและให้บริการผ่านระบบเวิลด์แชร์ (WorldShare ILL) ที่ติดตั้งบนหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด

1.3 ทรัพยากรที่ให้บริการ ได้แก่ ทรัพยากรประเภทสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ เช่น หนังสือ บทความวารสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยต่างๆ ซึ่งไม่เป็นการละเมิดลิขสิทธิ์

1.4 จำนวนสิ่งพิมพ์ที่ให้ยืม กำหนดให้ยืมได้คนละไม่เกิน 3 เล่มต่อครั้ง

1.5 ระยะเวลาการยืมตัวเล่ม กำหนดให้ยืมได้นาน 3 สัปดาห์ โดยเริ่มนับระยะเวลาการยืมเมื่อผู้ใช้บริการได้รับตัวเล่ม

1.6 ระยะเวลาในการดำเนินการ กำหนดให้ดำเนินการภายใน 4 วันทำการ นับจากได้รับคำขอ

1.7 วิธีการจัดส่ง กำหนดให้จัดส่งตัวเล่มทางไปรษณีย์ลงทะเบียน และจัดส่งไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ทางฟังก์ชัน Article Exchange ในระบบ WorldShare ILL

1.8 ค่าบริการ กำหนดให้ 1) ไม่มีค่าบริการ สำหรับการยืมระหว่าง 3 ห้องสมุด ได้แก่ ห้องสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ยกเว้นการร้องขอจากฐานข้อมูลที่บอกรับโดยคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ต้องใช้อัตราค่าบริการตามข้อตกลงความร่วมมือระหว่างห้องสมุดโรงเรียนแพทย์ และ 2) มีค่าใช้จ่ายสำหรับการยืมระหว่างสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล รวมทั้งห้องสมุดอื่นที่ไม่ใช่สมาชิก ซึ่งต้องเสียค่าใช้จ่ายตามระเบียบของห้องสมุดเจ้าของทรัพยากรสารสนเทศนั้น

1.9 การชำรุดหรือเสียหาย กำหนดให้เป็นไปตามระเบียบของห้องสมุดเจ้าของทรัพยากรสารสนเทศ

1.10 การสูญหายระหว่างการขนส่ง กำหนดให้ห้องสมุดที่ส่งเอกสารเป็นผู้รับผิดชอบ

1.11 ห้องสมุดสมาชิก ประกอบด้วย สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และหอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล

1.12 วันที่เริ่มใช้ข้อตกลง คือ 1 มีนาคม 2559

การกำหนดสิทธิของผู้ใช้และค่าใช้จ่าย พบว่า ห้องสมุดแต่ละแห่งมีการกำหนดแตกต่างกัน โดยแบ่งได้ตามรูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศ ดังนี้

การยืมทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บางส่วนของหนังสือ (Chapter) บทความจากวารสารในฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น ห้องสมุดที่ไม่คิดค่าใช้จ่าย ได้แก่ ห้องสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนห้องสมุดที่คิดค่าใช้จ่ายตามจริง ได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทั้งนี้ ห้องสมุดทุกแห่งไม่ได้จำกัดจำนวนการยืมทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

การยืมทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบตัวเล่ม เช่น หนังสือ งานวิจัย และเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น แต่ละห้องสมุดมีการกำหนดค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน ได้แก่ การยืมจากห้องสมุดภายในประเทศ ทุกห้องสมุดมีการคิดค่าใช้จ่ายตามอัตราที่กำหนด คือ 50-100 บาทต่อเล่ม ยกเว้นห้องสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ไม่มีการคิดค่าใช้จ่าย การยืมจากห้องสมุดต่างประเทศ ทุกห้องสมุดมีการคิดค่าใช้จ่ายตามจริง ยกเว้นห้องสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่ไม่คิดค่าใช้จ่าย หากผู้ใช้ยืมไม่เกินโควตาที่กำหนด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ไม่เกิน 3 เล่ม นักศึกษาระดับปริญญาโท ไม่เกิน 6 เล่ม นักศึกษาระดับปริญญาเอก ไม่เกิน 10 เล่ม และอาจารย์/นักวิจัย ไม่เกิน 15 เล่ม ในกรณีที่เกินโควตาคิดตามอัตราที่กำหนด คือ โชนเอเชียและออสเตรเลีย 1,000 บาทต่อเล่ม และโซนอเมริกาและยุโรป 1,200 บาทต่อเล่ม ดังรายละเอียดในคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ห้องสมุดได้กำหนดไว้ในเรื่องของผู้มีสิทธิใช้บริการ ว่าผู้มีสิทธิใช้บริการได้แก่นิสิต อาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัย ทั้งได้มีการกำหนดเกี่ยวกับประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ลักษณะของการให้บริการ(ตัวเล่มจริง/สำเนา/ไฟล์) ค่าบริการ วิธีการจัดส่งและค่าจัดส่ง โดยกำหนดแยกกันระหว่างการให้บริการในประเทศและระหว่างประเทศ ซึ่งจะมีอัตราค่าใช้จ่ายต่างกัน”

(สัมภาษณ์ 1 มีนาคม 2561)

“ห้องสมุดที่ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด WorldShare ILL ภายในประเทศมีการทำข้อตกลงการยืมระหว่างห้องสมุดร่วมกัน ซึ่งเกิดจากการประชุมร่วมกัน”

(สัมภาษณ์ 15 มีนาคม 2561)

2. บุคลากรที่รับผิดชอบ พบว่า ห้องสมุดสมาชิกทั้ง 4 แห่ง มีการกำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์อย่างชัดเจน ซึ่งผู้รับผิดชอบอย่างน้อย 2 คน ได้แก่ บรรณารักษ์หรือนักเอกสารสนเทศทำหน้าที่รับผิดชอบหลัก 1 คน และผู้ช่วย 1 คน ในการ

ปฏิบัติงานมี 2 ลักษณะ คือ ทำหน้าที่บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชนจ์อย่างเดียว ได้แก่ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และทำหน้าที่บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชนจ์และยืมระหว่างห้องสมุดในกลุ่มความร่วมมืออื่น ๆ ด้วย ได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรที่ทำหน้าที่บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชนจ์นี้ต้องทำหน้าที่บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าด้วย เนื่องจากห้องสมุดมีบุคลากรไม่เพียงพอ และปฏิบัติงานที่ห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัย ดังรายละเอียดในคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“สำหรับบุคลากรที่รับผิดชอบให้บริการให้แก่บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ของงานบริการยืม-คืนและ บริการยืมระหว่างของหอสมุดกลาง สำนักงานวิทยทรัพยากรซึ่งจะทำหน้าที่รับคำขอตรวจสอบรายการที่ขอทั้งจากประชาคมจุฬาฯ และจากห้องสมุดภายนอกผ่านระบบเวิลด์แชนจ์”

(สัมภาษณ์ 1 มีนาคม 2561)

“หอสมุดมีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบ เพื่อให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด WorldShare ILL จำนวน 2 คน โดยเป็นบรรณารักษ์ 1 คน และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด 1 คน ซึ่งนอกจากงานบริการยืมระหว่างห้องสมุดนั้น บรรณารักษ์ยังมีหน้าที่รับผิดชอบงานตอบคำถามและช่วยค้นคว้า งานส่งเสริมการรู้สารสนเทศ และงานบริการของห้องสมุดอีกด้วย”

(สัมภาษณ์ 15 มีนาคม 2561)

3. งบประมาณ พบว่า ห้องสมุดสมาชิกทั้ง 4 แห่ง มีการกำหนดงบประมาณสำหรับให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดโดยมีการตั้งงบประมาณประจำปี ซึ่งแบ่งเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

3.1 งบประมาณเฉพาะ โดยกำหนดแยกเป็นงบประมาณสำหรับการบริการยืมระหว่างห้องสมุด ซึ่งเป็นค่าจัดส่งและวัสดุที่ใช้ดำเนินงาน ได้แก่ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

3.2 งบประมาณส่วนกลาง โดยกำหนดให้ใช้จากงบประมาณส่วนกลาง ซึ่งเป็นค่าจัดส่งและวัสดุสำนักงาน ได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.3 งบประมาณโครงการ โดยจัดทำเป็นโครงการบริการยืมระหว่างห้องสมุดและกำหนดงบประมาณค่าใช้จ่ายสำหรับการดำเนินโครงการดังกล่าว ได้แก่ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังรายละเอียดในคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ในส่วนของงบประมาณนั้น งานบริการยืม-คืนและยืมระหว่างห้องสมุดเกี่ยวข้องกับเฉพาะในส่วนของ ค่าวัสดุที่จำเป็นต้องใช้ในการจัดส่งซึ่งรวมอยู่ในค่าวัสดุของงานที่ตั้งขอในงบประมาณประจำปีเท่านั้น ค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง(ค่าไปรษณีย์สำหรับการจัดส่งทั้งในและต่างประเทศ) สำนักงานผู้อำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบ”

(สัมภาษณ์ 1 มีนาคม 2561)

“เนื่องจากหอสมุดมีโควตาบริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายแก่สมาชิก ดังนั้น จึงได้กำหนดงบประมาณประจำปี สำหรับกิจกรรมดังกล่าว โดยประมาณการจากสถิติการใช้บริการและสภาพงบประมาณโดยรวม”

(สัมภาษณ์ 15 มีนาคม 2561)

“สำนักหอสมุดได้จัดงบประมาณในรูปแบบโครงการประจำปีอย่างต่อเนื่องทุกปี สำหรับสนับสนุนการ ให้บริการเอกสารประเภท Article/Chapter ผ่านบริการ WorldShare Interlibrary Loan เพื่อผู้ใช้บริการสามารถส่งคำขอเอกสารที่ไม่มีให้บริการในมหาวิทยาลัย หรือไม่สามารถดาวน์โหลดได้เข้ามาได้อย่างไม่จำกัดโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ”

(สัมภาษณ์ 26 พฤษภาคม 2561)

ด้านการดำเนินงาน

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ ทั้ง 4 แห่ง มีการดำเนินงานหลัก 4 งาน ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ กระบวนการบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ และสถิติการบริการ ดังนี้

การประชาสัมพันธ์ พบว่า ห้องสมุดสมาชิกทั้ง 4 แห่งมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบเกี่ยวกับบริการนี้ในด้านสิทธิและขั้นตอนการใช้บริการ โดยประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อและช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ตามจุดบริการในห้องสมุด และป้าย

ประกาศของหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย รวมทั้งสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook ของห้องสมุด อีเมล และแอปพลิเคชันไลน์ (Line@) นอกจากนี้มีการแนะนำบริการผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด ได้แก่ การประชุมนิเทศ การฝึกอบรม และกิจกรรมเชิงรุกของห้องสมุด เช่น การให้คำแนะนำในชั้นเรียน การออกไปพบอาจารย์ตามคณะต่าง ๆ เป็นต้น ดังตัวอย่างสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทำโครงการ “ตื่นรู้ตระหนักรู้ใช้ WorldCat” โดยขอพบอาจารย์และนักวิจัยตามคณะเพื่อแนะนำบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แคตเวิร์ลด์แคต นอกจากนี้ยังอำนวยความสะดวกจากนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัยผ่านระบบยืนยันตัวตน EZproxy ซึ่งเป็นโปรแกรมเครือข่ายเสมือนส่วนตัว (VPN: Virtual Private Network) ดังรายละเอียดในคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ประชาสัมพันธ์ไปยังห้องสมุดคณะต่าง ๆ พร้อมคู่มือการใช้บริการ จัดทำโปสเตอร์ ประชาสัมพันธ์บริการ แนะนำผู้ใช้ในการประชุมนิเทศการใช้ห้องสมุด”

(สัมภาษณ์ 1 มีนาคม 2561)

“นอกจากการติดป้ายประกาศในห้องสมุด การประชาสัมพันธ์ข้อมูลบริการบนเว็บไซต์ หอสมุดยังเน้น การสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ การส่งอีเมลหาอาจารย์ นักวิจัย และนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษาซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมาย”

(สัมภาษณ์ 15 มีนาคม 2561)

“สำนักหอสมุดมีโควต้าให้สมาชิกใช้งานฟรี และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์”

(สัมภาษณ์ 16 มีนาคม 2561)

“ประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือราชการไปยังคณะและทุกภาควิชา และผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ใน รูปแบบของวิดีโอ ข้อความ รูปภาพ ตลอดจนโปสเตอร์ภายในห้องสมุด และบนเว็บไซต์ นอกจากนี้ยังจัดทำคู่มือการใช้บริการในรูปแบบแผ่นพับและกล่อง สืบค้นหน้าเว็บไซต์สำนักหอสมุด”

“เข้าพบอาจารย์และนักวิจัยทุกภาควิชา/คณะ/สถาบัน/ศูนย์ ทั้งรายบุคคล และรายกลุ่มเพื่อแนะนำ บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด ซึ่งได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี”

“จัดกิจกรรมการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) กับบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดคณะต่างๆ เป็นประจำเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้มีความเข้าใจตรงกันและสามารถแนะนำบริการแก่ผู้ใช้ได้ต่อไป”

“แสดงกล่องสืบค้น WorldCat ไว้ที่หน้าเว็บไซต์สำนักหอสมุดให้ผู้ใช้บริการสังเกตเห็นโดยง่าย”

“บอกรับบริการ Ezproxy เพิ่มเติมจาก OCLC เพื่ออำนวยความสะดวกในการสืบค้นโดยไม่ต้องผ่าน VPN”

(สัมภาษณ์ 26 พฤษภาคม 2561)

ขั้นตอนการบริการ พบว่า ห้องสมุดสมาชิกยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชร์ทั้ง 4 แห่งทำงานผ่านระบบจัดการเวิลด์แชร์ (WorldShare Management System) ซึ่งใช้งานบนเว็บไซต์ (Web-based application) จึงทำให้ห้องสมุดสมาชิกมีขั้นตอนการดำเนินการเหมือนกัน โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานหลัก ได้แก่ การปฏิบัติงานของห้องสมุดผู้ขอยืม (Borrowing) การปฏิบัติงานของห้องสมุดผู้ให้ยืม (Lending) และ ระยะเวลาที่ให้บริการ ดังนี้

การปฏิบัติงานของห้องสมุดผู้ขอยืม (Borrowing) มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. รับคำขอยืมจากผู้ใช้บริการของตนผ่านระบบจัดการเวิลด์แชร์
2. ตรวจสอบผู้ขอรับบริการว่าเป็นสมาชิกของห้องสมุดหรือไม่ ถ้าไม่ใช่จะปฏิเสธคำ

ขอในระบบ

3. ถ้าใช้สมาชิกห้องสมุด จะตรวจสอบรายละเอียดของทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการ จากฐานข้อมูลบรรณานุกรมของห้องสมุด ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุดบอกรับ และฐานข้อมูลเข้าถึงแบบเปิด เช่น Directory of Open Access Journals (DOAJ) Directory of Open Access Books (DOAB) Thai Journals Online (ThaiJO) ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และงานวิจัยไทย (ThaiLis) เป็นต้น ถ้ามีทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการในฐานข้อมูลดังกล่าว ก็จะแนะนำให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศนั้นด้วยตนเอง ซึ่งในการสืบค้นนี้สามารถใช้เครื่องมือต่าง ๆ ช่วยในการสืบค้น ได้แก่ โฉแพค WorldCat ระบบการสืบค้นจากที่เดียว (Single search system) เช่น EBSCO Discovery Service (EDS) เป็นต้น และโปรแกรมค้นหา เช่น Google เป็นต้น เพื่อให้ทราบที่อยู่ของทรัพยากรสารสนเทศนั้น

4. หากตรวจสอบแล้วว่าห้องสมุดไม่มีทรัพยากรสารสนเทศและต้องการยืมระหว่างห้องสมุด จะตรวจสอบจากฐานข้อมูลบรรณานุกรม WorldCat เพื่อพิจารณาว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการยืมนั้นมีลักษณะเป็นสิ่งพิมพ์หรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ โดยดูจากคำอธิบายลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศเพื่อพิจารณาการขอบริการ โดยหนังสือจะขอยืมเป็นตัวเล่ม e-Book หรือ e-Journal จะขอไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และบทความวารสารหรือบางบทของหนังสือ จะขอให้ห้องสมุดผู้ให้ยืมสแกนและจัดส่งเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

5. เมื่อพิจารณาได้ว่าจะส่งคำขอยืมเป็นตัวเล่มหรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ จากนั้นจะค้นหาห้องสมุดที่เป็นเจ้าของทรัพยากรสารสนเทศนั้นและส่งคำขอไปในระบบจัดการเว็ลด์แชร์ หากผู้ใช้บริการต้องการบางส่วนของสิ่งพิมพ์จำนวนหลายหน้าและเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์หรือทำสำเนาห้องสมุดอาจพิจารณาแยกส่งคำขอไปยังห้องสมุดอื่นมากกว่า 1 แห่ง เพื่อกระจายการแบ่งส่วนจำนวนหน้าของสิ่งพิมพ์นั้น เช่น บทที่ 1-2 ขอไปที่ห้องสมุด A และบทที่ 3-4 ขอไปที่ห้องสมุด B เป็นต้น เนื่องจากหากขอจำนวนหลายหน้ามากเกินไปหรือขอไฟล์หนังสือทั้งเล่ม ห้องสมุดผู้ให้ยืมจะปฏิเสธเพราะพิจารณาว่าเป็นการละเมิดกฎหมายลิขสิทธิ์หรือไม่เป็นการใช้งานลิขสิทธิ์ที่เป็นธรรม (Fair Use) ในระบบจัดการเว็ลด์แชร์ มีเมนู ILL Fee Management (IFM) ให้ระบุจำนวนเงินที่ครอบคลุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ หากจำนวนเงินไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ห้องสมุดผู้ให้สามารถยืมแจ้งให้เพิ่มจำนวนเงิน ซึ่งผู้ใช้บริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าจะดำเนินการต่อหรือไม่

นอกจากนี้ห้องสมุดผู้ยืมสามารถเลือกส่งคำขอได้มากกว่า 1 ห้องสมุด หากห้องสมุดแรกปฏิเสธคำขอ ระบบจะส่งคำขอไปยังห้องสมุดในลำดับถัดไปโดยอัตโนมัติ และสามารถเลือกใช้บริการห้องสมุดที่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายในอัตราต่ำกว่าห้องสมุดอื่น และมีระยะเวลาพิจารณาคำขอสั้นที่สุด เพื่อให้ประหยัดค่าใช้จ่ายและทำให้ผู้ใช้ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการเร็วที่สุด

6. เมื่อได้รับทรัพยากรสารสนเทศแล้ว จะตรวจสอบความถูกต้องและสภาพว่ามี การชำรุดเสียหายระหว่างการขนส่งหรือไม่ หากเรียบร้อยดีจะกดปุ่ม Return item ในระบบจัดการเว็ลด์แชร์เพื่อแจ้งให้ห้องสมุดผู้ให้ยืมทราบว่าได้รับทรัพยากรสารสนเทศเรียบร้อยแล้ว

7. ติดต่อให้ผู้ใช้บริการมารับทรัพยากรสารสนเทศ กรณีที่เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์จะส่งทางอีเมล พร้อมแจ้งเกี่ยวกับสิทธิและข้อจำกัดในการใช้งาน เช่น ให้ใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ห้ามใช้เพื่อเชิงพาณิชย์ ห้ามส่งต่อ ทำสำเนาหรือดาวน์โหลดแก่บุคคลอื่น เป็นต้น แต่หากเป็นสิ่งพิมพ์จะติดต่อให้ผู้ใช้บริการมารับที่ห้องสมุดหรือจัดส่งให้ตามข้อตกลงกับผู้ใช้พร้อมแจ้งกำหนดส่งคืน และให้ลงลายมือชื่อว่าได้รับทรัพยากรสารสนเทศแล้ว หากมีค่าใช้จ่ายเพิ่มก็จะจัดเก็บในวันที่มารับทรัพยากรสารสนเทศนั้น

ทั้งนี้ วิธีการปฏิบัติงานของห้องสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์แตกต่างจากห้องสมุดสมาชิกอื่น คือ บรรณารักษ์เพิ่มรายการบรรณานุกรมหนังสือที่ยืมมานั้นในระบบฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและบันทึกการยืมออกในระบบ เพื่อผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบรายการยืมของตนเองจากระบบได้ รวมทั้งป้องกันผู้ใช้นำหนังสือมาคืนห้องสมุด เพราะหากเป็นนักศึกษาจะไม่สามารถขึ้นทะเบียนเพื่อจบการศึกษาได้

8. เมื่อผู้ใช้บริการนำทรัพยากรสารสนเทศมาคืน บรรณารักษ์จะตรวจสอบความถูกต้อง สภาพและความเรียบร้อยของทรัพยากรสารสนเทศ หากส่งคืนช้าหรือชำรุดเสียหายจะเรียกเก็บค่าปรับกับผู้ใช้บริการ

9. ดำเนินการส่งทรัพยากรสารสนเทศคืนห้องสมุดผู้ให้ยืม โดยห่อด้วยวัสดุกันกระแทก ใส่ซองหรือกล่องพร้อมติดที่อยู่เพื่อจัดส่งทางไปรษณีย์ เมื่อส่งคืนแล้วจะกดปุ่ม Send item ในระบบจัดการเว็ลด์แชร์เพื่อแจ้งการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ

10. เมื่อห้องสมุดผู้ให้ยืมได้รับตัวเล่มคืนแล้ว จะดำเนินการกดปุ่ม Receive ในระบบจัดการเว็ลด์แชร์เพื่อแสดงการรับทรัพยากรสารสนเทศและห้องสมุดผู้ยืมสามารถตรวจสอบได้ว่าตัวเล่มได้ส่งคืนเรียบร้อยแล้ว

การปฏิบัติงานของห้องสมุดผู้ให้ยืม (Lending) มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. รับคำขอยืมจากห้องสมุดอื่นผ่านระบบจัดการเว็ลด์แชร์
2. ตรวจสอบว่าห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามคำขอนั้นหรือไม่ จากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด รวมถึงฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุดบอกรับ ถ้าไม่มีจะปฏิเสธคำขอผ่านระบบ หากพบว่ามีอยู่ในฐานข้อมูลที่เข้าถึงแบบเปิด จะแจ้งให้ห้องสมุดที่ขอยืมทราบเพื่อที่จะได้ไม่ต้องยืมระหว่างห้องสมุด หากเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมีให้บริการ จะพิจารณาว่าจะให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสิ่งพิมพ์หรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

ทั้งนี้ การพิจารณาว่าจะให้บริการในรูปแบบสิ่งพิมพ์หรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ บรรณารักษ์จะดูจากข้อมูลระบุมาในคำขอ เช่น ทั้งเล่ม สำเนาเอกสาร ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ หรือต้องการแค่ส่วนใดส่วนหนึ่งของหนังสือ เป็นต้น หากเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือส่วนให้ส่วนหนึ่งของสิ่งพิมพ์ที่มีจำนวนหน้าไม่มาก บรรณารักษ์จะจัดส่งให้เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย และจัดส่งถึงห้องสมุดที่ขอยืมได้อย่างรวดเร็ว

3. เมื่อบรรณารักษ์จัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตามคำขอและพร้อมจัดส่ง บรรณารักษ์กดส่งทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบ เพื่อให้ห้องสมุดที่ขอยืมทราบว่ากำลังดำเนินการจัดส่ง

หากบรรณารักษ์พิจารณาแล้วว่ามีค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามคำขอเกินกว่าที่ตกลงกัน เช่น ทรัพยากรสารสนเทศที่มีน้ำหนักมาก ๆ เป็นต้น สามารถเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากห้องสมุดที่ร้องขอผ่าน ILL Fee Management (IFM) ได้ในขั้นตอนนี้ การพิจารณาอัตราค่าไปรษณีย์ บรรณารักษ์จะอ้างอิงจากเว็บไซต์ของกรมไปรษณีย์ โดยเปรียบเทียบกับอัตราแลกเปลี่ยนสกุลเงินบาทกับดอลลาร์เป็นหลัก

4. การจัดส่งหากทรัพยากรที่ขอนั้นเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ บรรณารักษ์จะแนบไฟล์ผ่านระบบ Article Exchange หากเป็นตัวเล่มจะห่อวัสดุกันกระแทก ใส่ซอง หรือกล่องพร้อมติดที่อยู่เพื่อจัดส่งทางไปรษณีย์ เมื่อห้องสมุดที่ขอยืมได้รับทรัพยากรสารสนเทศ จะดำเนินการกดรับในระบบเพื่อให้ทราบว่าได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ขอแล้ว

5. เมื่อห้องสมุดที่ขอยืมทรัพยากรสารสนเทศส่งคืนตัวเล่ม บรรณารักษ์จะตรวจสอบความถูกต้องและสภาพของทรัพยากรสารสนเทศ หากชำรุดเสียหายจะเรียกเก็บค่าปรับกับห้องสมุดผู้ยืม เมื่อได้รับทรัพยากรสารสนเทศคืนแล้ว บรรณารักษ์จะกดรับในระบบ เพื่อให้ห้องสมุดที่ขอยืมทราบว่าได้ส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเรียบร้อยแล้ว

ระยะเวลาที่ให้บริการ ห้องสมุดสมาชิกทั้ง 4 แห่ง ใช้ระยะเวลาในการขอยืม (Borrowing) โดยพิจารณาตอบรับหรือปฏิเสธคำขอของผู้ใช้บริการ 1-3 วันทำการ ห้องสมุดที่ให้ยืม (Lending) จะใช้เวลาในการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสิ่งพิมพ์เพื่อจัดส่งแก่ห้องสมุดที่ขอยืมใช้เวลา 3-7 วันทำการ ซึ่งบางห้องสมุดมีการกำหนดวันส่งในรอบสัปดาห์ เช่น หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์กำหนดวันอังคารเป็นวันส่ง หากตรงกับวันหยุดก็จะเป็นวันพุธถัดไป เป็นต้น จากนั้นนำส่งสิ่งพิมพ์ทางไปรษณีย์ถ้าภายในประเทศใช้เวลา 3-7 วัน ต่างประเทศ 21-35 วัน หากเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์อยู่แล้ว เช่น e-book, e-journal เป็นต้น จะจัดส่งได้ภายใน 1 วันทำการ กรณีต้องสแกนบางส่วนของเอกสารให้เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์จะใช้เวลา 3-5 วันทำการ รวมระยะเวลาในการยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ คือ 7-14 วัน ต่างประเทศ คือ 21-35 วัน ดังภาพประกอบ 7



ภาพประกอบ 7 ระยะเวลาที่ใช้ในการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์

นอกจากนี้กำหนดระยะเวลาในการยืมของผู้ใช้นับตั้งแต่ได้รับเอกสาร คือ 21 วัน และสามารถขอต่ออายุการยืมได้ 1 ครั้ง ซึ่งพบว่า หากไม่มีผู้ให้บริการอื่นต้องการใช้งานเอกสารนั้น ห้องสมุดก็จะอนุญาตให้ยืมต่อได้ ดังรายละเอียดในคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“การให้บริการแก่ห้องสมุดภายนอกที่ขอใช้บริการ หากเป็นการขอ Full text จาก e-journal หรือเฉพาะบทใน e-Book สามารถตรวจสอบ ให้หรือปฏิเสธได้ทันที/ ภายในวันที่ได้รับคำขอ”

“ในส่วนของผู้ให้บริการสามารถดำเนินการได้ภายใน 1-2 วันทำการ แต่การส่งคำขอไปยัง ห้องสมุดทั้งในและต่างประเทศทั้งในระบบ/นอกระบบเว็ลด์แชร์ขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจและการมาชำระเงินก่อนส่งคำขอของผู้ใช้”

(สัมภาษณ์ 1 มีนาคม 2561)

“หอสมุดระบุในคู่มือปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบคำขอภายใน 1 วันทำการ แต่ไม่ได้ระบุระยะเวลาตอบรับหรือปฏิเสธ เนื่องจากมีปัจจัยในการพิจารณาต่างกัน แต่โดยเฉลี่ยแล้วใช้เวลา 1-3 วันทำการ”

“หอสมุดจะจัดส่งหนังสือให้ห้องสมุดที่ขอยืมในระยะเวลา 3-7 วันทำการ ถ้ามีเป็น ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์อยู่แล้วจะใช้เวลาเพียง 1 วันทำการ แต่ถ้าต้องสแกนก็จะใช้เวลาเพิ่มเป็น 3-5 วัน”

“หนังสือที่ขอยืมถ้าเป็นตัวเล่มในประเทศ 7-14 วันก็จะได้รับเล่ม ส่วนต่างประเทศ ประมาณ 3-4 สัปดาห์ บางทีก็นานกว่านั้นขึ้นอยู่กับห้องสมุดที่จัดส่ง”

(สัมภาษณ์ 15 มีนาคม 2561)

“ตามข้อตกลงการให้บริการจะยืมทรัพยากรที่เป็นตัวเล่มได้ 21 วัน และต่ออายุการยืมได้ 1 ครั้ง แต่โดยมากถ้าขอต่ออายุมากกว่า 1 ครั้ง ก็จะอนุญาตหากไม่มีคนขอยืมหนังสือเล่มนั้นต่อ”

(สัมภาษณ์ 16 มีนาคม 2561)

ด้านผลการดำเนินงาน

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชนร์ทั้ง 4 แห่ง มีผลการดำเนินงานด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการและสถิติบริการ ดังนี้

1. ทรัพยากรสารสนเทศ จากการสัมภาษณ์และศึกษาจากรายงานสถิติการบริการของห้องสมุดสมาชิกทั้ง 4 แห่ง พบว่า บทความวารสารมีการยืมระหว่างห้องสมุดมากที่สุด รองลงมา คือ หนังสือ ส่วนหนึ่งของหนังสือ/เอกสาร (Book Chapter) และวิทยานิพนธ์/งานวิจัยตามลำดับ ส่วนเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศยืมระหว่างห้องสมุดมากที่สุด คือ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รองลงมา คือ วิทยาศาสตร์สุขภาพ การแพทย์ และสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ตามลำดับ ส่วนรูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศ จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชนร์ พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีการให้บริการมากที่สุด สัดส่วนประมาณร้อยละ 80 และตัวเล่มร้อยละ 20 ผลสรุปนี้ได้จากการสัมภาษณ์ห้องสมุด 3 แห่ง ยกเว้น หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่มีการให้บริการตัวเล่มหนังสือมากที่สุดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 80 และทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 20 ดังรายละเอียดในคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“นักศึกษา มักขอยืมตัวเล่มก่อน เพราะหอสมุดให้โควตาการยืมโดยไม่เก็บค่าบริการ เมื่อหมดโควตานักศึกษาจึงจะขอบริการเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์”

“ผู้ใช้บริการเวิลด์แชนร์ขอยืมตัวเล่มหนังสือร้อยละ 80 นอกนั้นเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และอยู่ในสาขาสังคมศาสตร์เสียเป็นส่วนใหญ่”

(สัมภาษณ์ 15 มีนาคม 2561)

“ผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดส่วนใหญ่สังกัดสาขาด้านวิทยาศาสตร์ ซึ่งใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทบทความวารสารเป็นหลัก ประกอบกับนโยบายของสำนักหอสมุดที่ไม่เก็บค่าบริการเฉพาะที่เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ไม่ค่อยมีการขอยืมตัวเล่มมากนัก”

(สัมภาษณ์ 26 พฤษภาคม 2561)

2. สถิติการบริการ จากการสัมภาษณ์เพื่อขอข้อมูลสถิติการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนซ์ของห้องสมุดสมาชิกทั้ง 4 แห่ง ในรอบ 1 ปี ระหว่าง 1 ตุลาคม 2550 – 30 กันยายน 2560 ซึ่งนำข้อมูลตัวเลขมาวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ พบว่า ห้องสมุดสมาชิกทั้ง 4 แห่ง มีจำนวนการขอยืม (Borrowing) รวม 3,605 ครั้ง ห้องสมุดที่มีจำนวนการขอยืมมากที่สุดคือ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 1,773 ครั้ง (ร้อยละ 49.18) รองลงมา คือ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 1,165 ครั้ง (ร้อยละ 32.32) สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 536 ครั้ง (ร้อยละ 14.87) และสำนักงานวิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 131 ครั้ง (ร้อยละ 3.63) ตามลำดับ

สถิติการให้ยืม (Lending) จำนวนรวม 1,609 ครั้ง พบว่า ห้องสมุดที่มีจำนวนการให้ยืมมากที่สุดคือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 579 ครั้ง (ร้อยละ 35.99) รองลงมาคือ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 543 ครั้ง (ร้อยละ 33.75) สำนักงานวิทยทรัพยากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 325 ครั้ง (ร้อยละ 20.20) และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 162 ครั้ง (ร้อยละ 10.07) ตามลำดับ ดังตาราง 5

ตาราง 6 จำนวนการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดสมาชิกเวสต์แชนร์

ห้องสมุดสมาชิก	จำนวนการขอยืม (Borrowing) (ครั้ง)	ร้อยละ	จำนวนการ ให้ยืม (Lending) (ครั้ง)	ร้อยละ
1. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	1,773	49.18	162	10.07
2. หอสมุดแห่ง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	1,165	32.32	543	33.75
3. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	536	14.87	579	35.99
4. สำนักงานวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	131	3.63	325	20.20
รวม (n=5,214)	3,605	100.00	1,609	100.00

สถิติการขอยืมสำเร็จของการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวสต์แชนร์ของห้องสมุดสมาชิกทั้ง 4 แห่ง พบว่า มีการขอยืมสำเร็จ จำนวนรวม 2,698 ครั้ง (ร้อยละ 74.84) ครั้ง ห้องสมุดที่ขอยืมได้สำเร็จมากที่สุด คือ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 1,712 ครั้ง (ร้อยละ 96.56) รองลงมา คือ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 821 ครั้ง (ร้อยละ 70.47) สำนักงานวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 39 ครั้ง (ร้อยละ 29.77) และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 126 ครั้ง (ร้อยละ 23.51) ตามลำดับ ดังตาราง 6

สถิติการขอยืมไม่สำเร็จของการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวสต์แชนร์ของห้องสมุดสมาชิกทั้ง 4 แห่ง พบว่า มีการขอยืมไม่สำเร็จ จำนวนรวม 907 ครั้ง (ร้อยละ 25.16) ห้องสมุดที่ขอยืมไม่สำเร็จมากที่สุด คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 410 ครั้ง (ร้อยละ 76.49) รองลงมา คือ สำนักงานวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 92 ครั้ง (ร้อยละ 70.23) หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 344 ครั้ง (ร้อยละ 29.53) และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 61 ครั้ง (ร้อยละ 3.44) ตามลำดับ ดังตาราง 6

สถิติการให้ยืมสำเร็จ ของการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวลด์แชร์ของห้องสมุดสมาชิกทั้ง 4 แห่ง พบว่า มีการให้ยืมสำเร็จ จำนวนรวม 588 ครั้ง (ร้อยละ 36.54) ครั้ง ห้องสมุดที่ให้ยืมได้สำเร็จมากที่สุด คือ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 277 ครั้ง (ร้อยละ 51.01) รองลงมา คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 185 ครั้ง (ร้อยละ 31.95) สำนักงานวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 98 ครั้ง (ร้อยละ 30.15) และสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 28 ครั้ง (ร้อยละ 17.28) ตามลำดับ ดังตาราง 6

สถิติการให้ยืมสำเร็จ ของการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวลด์แชร์ของห้องสมุดสมาชิกทั้ง 4 แห่ง พบว่า มีการให้ยืมไม่สำเร็จ จำนวนรวม 1,021 ครั้ง (ร้อยละ 63.46) ห้องสมุดที่ให้ยืมไม่สำเร็จมากที่สุด คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 134 ครั้ง (ร้อยละ 82.72) รองลงมา คือ สำนักงานวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 227 ครั้ง (ร้อยละ 69.85) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 394 ครั้ง (ร้อยละ 68.05) และหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 266 ครั้ง (ร้อยละ 48.99) ตามลำดับ ดังตาราง 6

ตาราง 7 จำนวนคำขอบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวลด์แชร์ ที่ให้บริการได้สำเร็จและไม่สำเร็จ

ห้องสมุด	จำนวนที่สำเร็จ (ร้อยละ)	จำนวนที่ไม่สำเร็จ (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
การขอยืม (Borrowing)			
1. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	1,712 (96.56)	61 (3.44)	1,773 (100.00)
2. หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	821 (70.47)	344 (29.53)	1,165 (100.00)
3. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	126 (23.51)	410 (410)	536 (100.00)
4. สำนักงานวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	39 (29.77)	92 (70.23)	131 (100.00)
รวม	2,698 (74.84)	907 (25.16)	3,605 (100.00)

ตาราง 6 (ต่อ)

ห้องสมุด	จำนวนที่สำเร็จ (ร้อยละ)	จำนวนที่ไม่สำเร็จ (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
การให้ยืม (Lending)			
1. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	28 (17.28)	134 (82.72)	162 100.00
2. หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	277 (51.01)	266 (48.99)	543 100.00
3. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	185 (31.95)	394 (68.05)	579 100.00
4. สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	98 (30.15)	227 (69.85)	325 100.00
รวม	588 (36.54)	1,021 (63.46)	1,609 100.00

ด้านปัญหาและอุปสรรค

ห้องสมุดสมาชิกการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์ไวด์แชร์ทั้ง 4 แห่ง ประสบปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการใช้งานบริการของห้องสมุดตั้งแต่เป็นความยุ่งยากในการดำเนินงานไปจนถึงทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ รวมทั้งทำให้เกิดความสิ้นเปลืองทรัพยากรและเสียเวลาในการปฏิบัติงาน จากการสัมภาษณ์สามารถสรุปปัญหาและอุปสรรคที่พบจาก 6 สาเหตุ ดังนี้

1. ระบบจัดการเวิลด์ไวด์แชร์ ทุกห้องสมุดประสบปัญหาเช่นเดียวกัน คือ ระบบไม่รองรับภาษาไทย อักขระและสัญลักษณ์พิเศษ ทำให้การแสดงผลข้อมูลทางบรรณานุกรมภาษาไทย สูตรเคมี คณิตศาสตร์ และสัญลักษณ์ไม่สมบูรณ์มีบางส่วนที่ผิดเพี้ยน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องคาดเดาและใช้เวลาในการตรวจสอบข้อมูลบรรณานุกรมมากขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่า ทาง OCLC มีการปิดปรับปรุงระบบบ่อยครั้งหรือแทบทุกเดือน ส่งผลให้ห้องสมุดและผู้ให้บริการไม่สามารถใช้งานได้ในช่วงเวลาดังกล่าว

2. บุคลากร ผู้ปฏิบัติงานขาดความเข้าใจในการใช้งานระบบ เนื่องจากคุ้นเคยกับการบริการยืมระหว่างห้องสมุดแบบเดิมที่เป็นระบบมือให้ยืมผ่านแบบฟอร์มกระดาษและเป็นการติดต่อระหว่างบุคคลกับบุคคล เมื่อเปลี่ยนมาเป็นระบบอัตโนมัติใช้คอมพิวเตอร์เป็นตัวกลางในการสื่อสาร จึงขาดทักษะการใช้งานระบบ ทำให้การติดต่อประสานงานระหว่างห้องสมุดมีความผิดพลาดในบางครั้งส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศล่าช้า

3. ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนระบุความต้องการไม่ชัดเจนเพราะไม่เข้าใจข้อกำหนดเรื่องลิขสิทธิ์ เช่น เข้าใจว่าการขอทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อย่างเช่น e-book นั้นสามารถขอได้ทั้งเล่ม ทำให้ไม่ระบุบท (Chapter) ที่ต้องการมาด้วย เป็นต้น ทำให้การสื่อสารผิดพลาด ผู้ปฏิบัติงานต้องเสียเวลาในการอธิบายข้อกำหนดและสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้บริการ นอกจากนั้น ยังพบว่าผู้ใช้บริการที่ไม่ได้มีความต้องการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศแล้ว แต่ไม่แจ้งผู้ปฏิบัติงานยืมระหว่างห้องสมุดให้ยกเลิกค่าขอ

4. ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ห้องสมุดสมาชิกทั้ง 4 แห่งไม่มีการปรับปรุงฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นปัจจุบัน เช่น การรับวารสารอิเล็กทรอนิกส์ใหม่หรือการบอกเลิก การจำหน่ายหนังสือ หนังสือชำรุด หนังสือถูกยืมออกจากห้องสมุด เป็นต้น ทำให้ห้องสมุดผู้ขอยืมเข้าใจผิดจึงร้องขอมา ห้องสมุดผู้ให้ยืมแต่ไม่สามารถให้บริการได้และต้องปฏิเสธหรือชี้แจง ทำให้เสียเวลาทั้งสองฝ่าย

5. ด้านกฎหมายลิขสิทธิ์ การยืมระหว่างห้องสมุดจำเป็นต้องคำนึงถึงกฎหมายลิขสิทธิ์หรือการใช้งานตามสิทธิอันชอบธรรม (Fair use) ไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่ชัดว่าผู้ให้บริการจะทำสำเนาหรือจัดส่งไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ของทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้ยืมระหว่างห้องสมุดได้มากน้อยเพียงใด นอกจากนั้นห้องสมุดผู้ให้ยืมยังต้องคำนึงถึงข้อตกลงการใช้งาน (Agreement) ระหว่างห้องสมุดกับสำนักพิมพ์ที่มีรายละเอียดของข้อตกลงแตกต่างกัน ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด เนื่องจากไม่สามารถส่งทรัพยากรสารสนเทศให้ได้ทั้งหมดตามที่ขอยืม รวมถึงผู้ปฏิบัติงานต้องมีความแม่นยำในข้อตกลงและมีความรอบครอบในพิจารณาก่อนที่ดำเนินการให้ยืม

6. ด้านค่าใช้จ่าย เมื่อแจ้งผู้บริการทราบถึงค่าใช้จ่ายที่ห้องสมุดเจ้าของทรัพยากรสารสนเทศเรียกเก็บ ผู้บริการมักปฏิเสธการให้บริการเนื่องจากค่าใช้จ่ายที่สูง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถให้บริการได้จนสำเร็จ

ดังรายละเอียดในคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูงในการขอสารสนเทศโดยเฉพาะการขอจากต่างประเทศ เป็นเรื่องสำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจที่จะยกเลิกคำขอ โดยเฉพาะกรณีที่ไม่จำเป็นจริง ๆ หรือหาสารสนเทศอื่นที่มีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าทดแทน”

“ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ แต่ไม่สามารถให้บริการได้ เนื่องจากมีผู้ยืมใช้ในขณะนั้น เป็นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดคณะ ซึ่งไม่ได้ร่วมอยู่ในการให้บริการเว็ลด์แชร์ด้วย หรือเป็น หนังสือหายาก วิทยานิพนธ์ หรือสิ่งพิมพ์พิเศษอื่น ๆ”

“ข้อจำกัดด้านกฎหมายลิขสิทธิ์ทำให้ไม่สามารถให้บริการข้อมูลได้ทั้งที่ห้องสมุดมี เช่น article ใน e-journal บางชื่อมีข้อห้ามอันเกี่ยวเนื่องมาจากลิขสิทธิ์ต่อท้ายบทความ”

“หลายครั้งที่ขอยืมไปยังห้องสมุดอื่นแต่ถูกปฏิเสธการให้บริการด้วยเหตุผล เช่น ไม่มีทรัพยากรสารสนเทศนั้น มีผู้ใช้บริการยืมไปแล้ว รวมทั้งนโยบายของห้องสมุดที่ไม่ให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศบางประเภท”

(สัมภาษณ์ 1 มีนาคม 2561)

“ระบบไม่มีเมนูให้ผู้ใช้บริการติดตามสถานะของคำขอใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการต้องสอบถามกับห้องสมุดบ่อย ๆ”

“ผู้ใช้บริการมักจะขอไฟล์ e-Book ทั้งเล่ม เนื่องจากไม่เข้าใจว่ามีข้อจำกัดด้านลิขสิทธิ์ และหลายครั้งที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศนั้นแล้วแต่ไม่แจ้งให้ห้องสมุดทราบ”

“ข้อมูล Holding ของวารสารไม่ตรงกับความเป็นจริง ทำให้ห้องสมุดอื่นเข้าใจผิดและส่งคำขอมา”

“หลายครั้งที่ระบบ WordCat แสดงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดไม่มี โดยเฉพาะ e-Journal ทำให้ห้องสมุดอื่นเข้าใจผิดและส่งคำขอมา”

“ห้องสมุดกำหนดโควตาการให้บริการสำหรับการยืมทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นตัวเล่มจากห้องสมุดในต่างประเทศ แต่ไม่จำกัดการยืมตัวเล่มในประเทศ และการขอใช้เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์”

(สัมภาษณ์ 15 มีนาคม 2561)

“ระบบของเวิลด์แชนร์มีความซับซ้อน ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความชำนาญในการให้บริการ หลายครั้งที่ความผิดพลาดเกิดขึ้นจากความไม่เข้าใจในการใช้งานระบบ”

(สัมภาษณ์ 16 มีนาคม 2561)

“การรับคำขอเอกสารที่เป็นภาษาไทยสูตรทางเคมี/คณิตศาสตร์ สัญลักษณ์พิเศษ มักแสดงข้อมูลอักขระผิดเพี้ยนในหน้าของ Admin ทำให้ต้องนำ OCLC number ไปสืบค้นเพื่อระบุรายละเอียดเอกสารชิ้นนั้น ๆ หรือการปฏิเสธคำขอเอกสารที่ห้องสมุดอื่นขอเข้ามาเนื่องด้วยนโยบายการให้บริการ หรือ Holding ไม่ครอบคลุม เป็นต้น”

“สำนักห้องสมุดไม่มีนโยบายการให้ห้องสมุดในต่างประเทศยืมตัวเล่ม จึงทำให้ต้องปฏิเสธคำขอบ่อยครั้ง”

(สัมภาษณ์ 26 พฤษภาคม 2561)

ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชนร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์จากผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชนร์ ซึ่งพบผลวิจัย ดังนี้

คุณลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ใช้บริการยี่มระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์ที่ตอบแบบสอบถาม 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) และส่วนใหญ่เคยใช้บริการยี่มระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์ 1-5 ครั้ง จำนวน 141 คน (ร้อยละ 77.90) ดังตาราง 8

ตาราง 8 คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะ	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	72	39.78
1.2 หญิง	109	60.22
รวม	181	100.00
2. สถานะ		
2.1 นักศึกษาระดับปริญญาเอก	45	24.86
2.2 นักศึกษาระดับปริญญาโท	69	38.12
2.3 นักศึกษาระดับปริญญาตรี	28	15.47
2.4 บุคลากรสายสนับสนุน	16	8.84
2.5 อาจารย์ / นักวิจัย	23	12.71
รวม	181	100.00
3. สาขาวิชาที่สังกัด		
3.1 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	90	49.72
3.2 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	49	27.07
3.3 วิทยาศาสตร์สุขภาพและการแพทย์	42	23.20
รวม	181	100.00
4. สังกัดมหาวิทยาลัย		
4.1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	12	6.63
4.2 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	30	16.57

ตาราง 7 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ความถี่	ร้อยละ
4.3 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	55	30.39
4.4 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	84	46.41
รวม	181	100.00
5. จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์		
5.1 ตั้งแต่ 1-5 ครั้ง	141	77.90
5.2 ตั้งแต่ 6-10 ครั้ง	24	13.26
5.3 ตั้งแต่ 11 ครั้งขึ้นไป	16	8.84
รวม	181	100.00

ความต้องการจำเป็นต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

การลำดับความต้องการจำเป็นในปัจจุบันและที่ควรจะเป็นด้วยวิธี Priority Needs Index แบบปรับปรุง ($PNI_{modified}$) คำนวณจากค่าเฉลี่ยของสภาพที่ควรจะเป็น (I) และค่าเฉลี่ยของสภาพที่เป็นจริง (D) เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย 6 ด้าน พบว่า การรับรู้จากการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีความต้องการจำเป็นมากที่สุด ($PNI_{modified}=0.189$) 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 หากพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ความต้องการจำเป็นอันดับ 1 คือ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น ($PNI_{modified}=0.232$) อันดับ 2 คือ การจัดอบรมของห้องสมุด ($PNI_{modified}=0.220$) และอันดับ 3 คือ ป้ายประกาศภายในห้องสมุดและมหาวิทยาลัย ($PNI_{modified}=0.218$) ดังตาราง 8

ตาราง 9 ความต้องการจำเป็นต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชนซ์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

บริการของห้องสมุด	I	D	I-D	I-D/D	ลำดับ
1. จำนวนและระยะเวลาการยืม					
ทรัพยากรสารสนเทศ	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 ติดต่อบริการได้อย่างสะดวก	4.232	3.978	0.254	0.064	
3.5 มีข้อมูลแนะนำบุคลากรผู้ให้บริการอย่างชัดเจน	4.171	3.801	0.370	0.097	

ตาราง 8 (ต่อ)

บริการของห้องสมุด	I	D	I-D	I-D/D	ลำดับ
4. ค่าใช้จ่ายในการยืม	2.977	2.927	0.050	0.017	(6)
4.1 การยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด ภายในประเทศ 50-200 บาท	2.707	2.718	-0.011	-0.004	
4.2 การยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด ต่างประเทศ 1,000 - 2,000 บาท	2.552	2.586	-0.033	-0.013	
4.3 การขอไฟล์/สำเนาบทความระหว่าง ห้องสมุดภายในประเทศ 50 - 100 บาท	2.757	2.613	0.144	0.055	
4.4 การขอไฟล์/สำเนาบทความระหว่าง ห้องสมุดต่างประเทศ 100 - 500 บาท	2.729	2.635	0.094	0.036	
4.5 ไม่มีค่าใช้จ่าย เนื่องจากใช้สิทธิการยืม ตามจำนวนโควตาที่ห้องสมุดกำหนด	4.138	4.083	0.055	0.014	
5. การรับรู้จากการประชาสัมพันธ์ของ ห้องสมุด	3.909	3.293	0.616	0.189	(1)
5.1 ป้ายประกาศภายในห้องสมุดและ มหาวิทยาลัย	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	
5.7 การจัดอบรมของห้องสมุด	3.867	3.171	0.696	0.220	

ตาราง 8 (ต่อ)

บริการของห้องสมุด	I	D	I-D	I-D/D	ลำดับ
6. ความสะดวกในการขอใช้บริการ	4.155	3.798	0.356	0.096	(2)
6.1 การเข้าถึงระบบเว็ลด์แชนร์จากเว็บไซต์ห้องสมุด	4.287	4.061	0.227	0.056	
6.2 แบบฟอร์มส่งคำขอยืมใช้ภาษากระชับเข้าใจง่าย 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	

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง สภาพการและความต้องการจำเป็นต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผลการวิจัย
5. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
2. เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน ซึ่งดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ที่ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ในปีการศึกษา 2560 จำนวน 503 คน ของหน่วยวิจัย 4 แห่ง ได้แก่ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 กลุ่มตามวิธีวิจัย ได้แก่

- 1.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) สำหรับวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย 4 แห่ง ข้างต้น แห่งละ 1 คน จำนวนทั้งสิ้น 4 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

1.2 กลุ่มตัวอย่างสำหรับวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ สมาชิกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 4 แห่ง ที่เป็นหน่วยวิจัยของประชากรข้างต้น ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวสต์แชนร์ โดยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จำนวนทั้งสิ้น 181 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนขั้นต่ำ 83 คน ตามการใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1967, pp. 886-887) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ \pm ร้อยละ 10

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) สำหรับเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งข้อคำถามประกอบด้วย ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ นโยบายหรือระเบียบบริการ สภาพการให้บริการ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม 2) แบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ มี 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา

ตอนที่ 2 ความต้องการจำเป็นการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวสต์แชนร์ เป็นข้อคำถามแบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยให้ตอบข้อมูล 2 ชุด ได้แก่ ระบุสภาพที่เป็นจริง และสภาพที่ควรจะเป็นของการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวสต์แชนร์ โดยสอบถามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ประเภทของเอกสารรูปแบบของเอกสาร 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 ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.898

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face-to-face) และทางโทรศัพท์ ใช้เวลาสัมภาษณ์รายละ 30-60 นาที ส่วนการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google form โดยส่ง URL ของแบบสอบถามไปทางอีเมลของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวสต์แชนร์ จำนวน 503 คน ได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 203 ฉบับ และนำมาตรวจสอบพบว่าเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 181 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 35.98 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด

ซึ่งได้จำนวนไม่น้อยกว่าจำนวนขั้นต่ำตามเกณฑ์กำหนดของยามาเน่ (Yamane, 1967, pp. 886-887) จำนวน 83 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ \pm ร้อยละ 10

4. การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาถอดเทปจัดกลุ่มเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) สรุปผลวิจัยเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ ส่วนข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าความถี่และร้อยละสำหรับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้วิธี Priority Needs Index แบบปรับปรุง (PNI_{modified}) คำนวณจากค่าเฉลี่ยของสภาพที่ควรจะเป็น (I) และค่าเฉลี่ยของสภาพที่เป็นจริง (D) วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการจำเป็นในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์

สรุปผลการวิจัย

สภาพและปัญหาการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่า

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

2. ด้านการดำเนินงาน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ ทั้ง 4 แห่ง ซึ่งห้องสมุดดำเนินงาน 2 งานหลัก ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ และขั้นตอนการบริการ ดังนี้

2.1 การประชาสัมพันธ์ มีการประชาสัมพันธ์การยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ผ่านสื่อและช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ แผ่นพับ บ้ายประชาสัมพันธ์ตามจุดบริการในห้องสมุด และป้ายประกาศของหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย รวมทั้งสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook ของห้องสมุด อีเมล และ แอปพลิเคชันไลน์ (Line@) นอกจากนี้มีการแนะนำบริการผ่านกิจกรรมต่าง ๆ

ของห้องสมุด ได้แก่ การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม และกิจกรรมเชิงรุก เช่น การให้คำแนะนำในชั้นเรียน การออกไปพบอาจารย์ตามคณะต่าง ๆ เป็นต้น

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

3 ด้านผลการดำเนินงาน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ ทั้ง 4 แห่ง มีผลการดำเนินงาน ซึ่งสรุปได้ ดังนี้

3.1 ทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศที่บริการยืมระหว่างห้องสมุดมากที่สุด คือ ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์บทความวารสารและบางส่วนของหนังสือ ในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รองลงมา คือ ตัวเล่มหนังสือ ในสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

3.2 สถิติการบริการ ห้องสมุดแต่ละแห่งมีจำนวนการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ที่ต่างกัน 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) มีมากกว่าความสำเร็จของการขอยืมระหว่างห้องสมุด จำนวน 907 ครั้ง (ร้อยละ 25.16) ความสำเร็จของการให้ยืมระหว่างห้องสมุด จำนวน 588 ครั้ง (ร้อยละ 36.54) มีน้อยกว่าความสำเร็จของการให้ยืมระหว่างห้องสมุด จำนวน 1,021 ครั้ง (ร้อยละ 63.46)

4 ปัญหาและอุปสรรค ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ ทั้ง 4 แห่ง ประสบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการที่มีผลกระทบต่อการทำงานของห้องสมุดตั้งแต่เป็นความยุ่งยากในการดำเนินงานไปจนถึงทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ รวมทั้งทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากรและเสียเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านระบบจัดการเว็ลด์แชร์ ซึ่งไม่รองรับการแสดงผลภาษาไทย อักษรและสัญลักษณ์พิเศษได้

อย่างสมบูรณ์ รวมทั้งการปิดระบบบ่อยทำให้ใช้งานไม่ได้ตลอดเวลา 2) ด้านบุคลากร ซึ่งขาดทักษะการใช้งานระบบ ทำให้การปฏิบัติงานผิดพลาดและการบริการล่าช้า 3) ด้านผู้ใช้บริการ ซึ่งระบุความต้องการไม่ชัดเจนเพราะไม่เข้าใจข้อกำหนดเรื่องลิขสิทธิ์ และไม่แจ้งหรือขอยกเลิกค่าขอเมื่อไม่ต้องการยืมแล้ว 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งไม่มีในห้องสมุดที่ร้องขอไปหรือถูกยืมออกไปแล้ว 5) ด้านกฎหมายซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ และ 6) ด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งมีค่าใช้จ่ายการส่งตัวเล่มระหว่างประเทศที่ค่อนข้างสูง ผู้ใช้บริการไม่สามารถจ่ายได้อย่างสะดวก

ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์ที่ตอบแบบสอบถาม 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) และส่วนใหญ่เคยใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์ 1-5 ครั้ง จำนวน 141 คน (ร้อยละ 77.90)

2. ความต้องการจำเป็นต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการจำเป็นต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย 6 ด้าน โดยด้านที่มีความต้องการจำเป็นในลำดับแรก คือ การรับรู้จากการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด ($PNI_{\text{modified}}=0.189$) รองลงมา คือ ความสะดวกในการขอใช้บริการ ($PNI_{\text{modified}}=0.096$) ผู้ให้บริการ ($PNI_{\text{modified}}=0.070$) จำนวนและระยะเวลาการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ($PNI_{\text{modified}}=0.067$) ระยะเวลาดำเนินการของห้องสมุด ($PNI_{\text{modified}}=0.044$) และค่าใช้จ่ายในการยืม ($PNI_{\text{modified}}=0.017$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความต้องการจำเป็น อันดับ 1 คือ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น ($PNI_{\text{modified}}=0.232$) อันดับ 2 คือ การจัดอบรมของห้องสมุด ($PNI_{\text{modified}}=0.220$) และอันดับ 3 คือ บ้ายประกาศภายในห้องสมุดและมหาวิทยาลัย ($PNI_{\text{modified}}=0.218$)

อภิปรายผล

ผลการวิจัยสภาพการและความต้องการจำเป็นต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. สภาพและปัญหาการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชนจ์ พบว่า ห้องสมุดทุกแห่ง กำหนดนโยบายบริการยืมระหว่างห้องสมุดเป็นลายลักษณ์อักษร เพราะการกำหนดนโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษร สามารถกำหนดรายละเอียดการดำเนินงานและเงื่อนไขต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม บุคลากรสามารถใช้อ้างอิงในปฏิบัติงานได้ถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งเป็นหลักเกณฑ์เพื่อให้บริการระหว่างห้องสมุดสมาชิก คณะทำงานฝ่ายบริการสารนิเทศห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา (2558) สนับสนุนการกำหนดนโยบายบริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยกำหนดเป็นนโยบายหลักเพื่อใช้เป็นแนวทางแก่ห้องสมุดต่าง ๆ เพื่อการปฏิบัติงานร่วมกัน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งนภา สาเสน (2545) อุไร วุฒिवิทยาการ (2528, น. 18) รัชนีกร จิตวงศ์ (2537, น. 7) สุวันนา ทองสีสุกใส และอัจฉรา จันทสุวรรณ (2539, น. 8) ศรีจันทร์ จันทรีชีวะ (2559, น. 85-86) ที่พบว่า ห้องสมุดมีนโยบายและระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุดเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้เป็นมาตรฐาน นอกจากนี้นโยบายบริการยืมระหว่างห้องสมุด มี 3 องค์ประกอบหลัก คือ ระเบียบห้องสมุด บุคลากรผู้รับผิดชอบ และงบประมาณ เนื่องจากระเบียบห้องสมุดทำให้ผู้ใช้และห้องสมุดที่เกี่ยวข้องเข้าใจเงื่อนไขและขอบเขตการบริการของแต่ละห้องสมุดนั้น ๆ การกำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบเฉพาะบริการนี้ เพราะทุกห้องสมุดตระหนักถึงความสำคัญของบริการดังกล่าว ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้ใช้ ซึ่งระบบจัดการเวิลด์แชนจ์ค่อนข้างซับซ้อน จำเป็นต้องใช้ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะที่จะเรียนรู้และคุ้นเคยกับระบบ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งนภา สาเสน (2545) ที่พบว่า ห้องสมุดจะกำหนดให้มีบรรณารักษ์อย่างน้อย 1 คน เป็นผู้รับผิดชอบงานบริการยืมระหว่างห้องสมุด ส่วนนโยบายด้านงบประมาณ การยืมระหว่างห้องสมุดมีค่าใช้จ่ายค่าวัสดุที่ใช้ดำเนินการและค่าจัดส่งผ่านทางไปรษณีย์ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายหลัก ซึ่งบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชนจ์มีการจัดส่งไปรษณีย์ระหว่างประเทศด้วยซึ่งทำให้มีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าบริการยืมระหว่างห้องสมุดอื่น ๆ หากห้องสมุดมีการกำหนดงบประมาณเพื่อบริการนี้โดยเฉพาะจะกระทบกับการให้บริการได้ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลลี่และชราซสโตวสกี (Wiley & Chrzastowski, 2001) ที่พบว่า การยืมระหว่างห้องสมุดนอกพื้นที่นั้นมีค่าใช้จ่ายที่สูง และเทลล่าและซิดิซ (Tella & Sidiq, 2017) ที่พบว่า ปัญหาสำคัญของการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด คือ ขาดแคลนงบประมาณสำหรับดำเนินการ

ระยะเวลาในการดำเนินงานสำหรับการบริการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดทุกแห่งมีระยะเวลาดำเนินการตามคำขอโดยเฉลี่ยใกล้เคียงกัน คือ 3-7 วันทำการ โดยการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์นั้นมีระยะเวลาดำเนินการสั้นที่สุด เพราะห้องสมุดไม่ต้องเสียเวลาจัดส่งเอกสารหรือหนังสือทางไปรษณีย์ แต่ส่งไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบจัดการ

เว็ลด์แชร์ และห้องสมุดปลายทางสามารถส่งต่อไฟล์ดังกล่าวไปยังผู้ใช้ที่ร้องขอผ่านอีเมลในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งสะดวก รวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายที่สุด ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรินทรา หล้าสกุล (2560, 7-9) และ เซลิกบัสและมามอนดี (Celikbas & Mamondi, 2016) ที่พบว่า การให้บริการส่วนใหญ่เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และส่งผ่านระบบบริการยืมระหว่างห้องสมุด (Integrated ILL module) มีระยะเวลาดำเนินการโดยเฉลี่ย 3-5 วัน

ทรัพยากรสารสนเทศที่ขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดส่วนใหญ่ พบว่า เป็นบทความวารสาร ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ การแพทย์ ซึ่งธรรมชาติของสาขาวิชาศาสตร์และเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงทั้งวิทยาการและนวัตกรรมใหม่ ๆ อยู่เสมอ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ข้อมูลข่าวสารด้านนี้เร็วที่สุด คือ วารสาร มีความนิยมใช้งานทรัพยากรสารสนเทศในกลุ่มดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี (2541) สุภาพ โทสุวรรณ (2542) นงนุช กาญจนรุจี (2546) สุรินทรา หล้าสกุล (2560, น. 7-9) ซิดดีกี (Siddiqui, 1999) และวิลีและชราชสโตว์สกี (Wiley & Chrzastowski, 2001) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ใช้งานบทความวารสารมากที่สุด

สถิติการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ พบว่า ห้องสมุดที่มีสถิติการขอยืมจำนวนมากเพราะห้องสมุดใช้วิธีการประชาสัมพันธ์บริการเชิงรุก โดยเข้าไปพบกับผู้ใช้บริการโดยตรงผ่านกิจกรรมแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด และมีการประชาสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องผ่านหลากหลายช่องทาง ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ บ้ายประกาศ แผ่นพับ อีเมล และการจัดอบรม ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรินทรา หล้าสกุล (2560, น.9-10) ที่พบว่า การส่งเสริมการให้บริการต้องใช้กลยุทธ์ที่หลากหลาย การดำเนินการอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ห้องสมุดที่มีนโยบายที่เอื้อต่อการให้บริการเป็นอย่างมาก ได้แก่ การไม่คิดค่าใช้บริการกรณีที่ขอบทความหรือบางส่วนของหนังสือเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ การไม่คิดค่าใช้บริการกรณียืมตัวเล่มในประเทศ รวมถึงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายสำหรับการยืมตัวเล่มจากห้องสมุดต่างประเทศแบบกำหนดโควต้า ทำให้มีผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดจำนวนมาก ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรินทรา หล้าสกุล (2560, น.10) ที่พบว่า การให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความประทับใจและกลับมาใช้บริการห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง

ห้องสมุดที่มีสถิติการให้ยืมมากและให้ยืมได้สำเร็จจำนวนมากเพราะห้องสมุดบันทึกระเบียบบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดอยู่ในฐานข้อมูลของ OCLC อย่างครบถ้วน และมีการปรับปรุงข้อมูลระเบียบให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ผู้ใช้บริการจาก

ห้องสมุดอื่นมองเห็นทรัพยากรของห้องสมุดผ่านระบบสืบค้นเวิลด์แคต ดิสคัฟเวอร์รี่ นอกจากนี้ การกำหนดนโยบายการให้บริการ ได้แก่ การให้ยืมหนังสือได้จากทุกห้องสมุดสาขาไม่จำกัดแต่เพียงหอสมุดกลาง การให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นตัวเล่ม และการทำสำเนาเอกสารเพื่อจัดส่งเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ห้องสมุดไม่ต้องปฏิเสธคำขอจากห้องสมุดอื่น ห้องสมุดจึงมีสถิติการให้ยืมสำเร็จเป็นจำนวนมาก

ปัญหาของการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แคตที่สำคัญ คือ ปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายลิขสิทธิ์และข้อตกลงการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ (Licensing agreements) ที่ห้องสมุดทำไว้กับสำนักพิมพ์เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ทั้งนี้เพราะกฎหมายลิขสิทธิ์และข้อตกลงการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มีข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด เช่น ไม่อนุญาตให้ห้องสมุดส่งไฟล์หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ทั้งเล่มหรือทำสำเนาเกินกว่าที่กำหนด เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แคตยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายลิขสิทธิ์และข้อตกลงการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ทำให้ไม่ทราบว่าห้องสมุดจะให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดได้มากน้อยเพียงใดโดยเฉพาะกับทรัพยากรสารสนเทศเทคโนโลยีในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผลวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูและเชน (Zhu & Shen, 2014) เซลิคบัสและมามอนดี (Celikbas & Mamondi, 2016) และ เรน (Ren, 2017) ที่พบว่า กฎหมายลิขสิทธิ์และข้อตกลงการอนุญาตให้ใช้สิทธินั้นเป็นอุปสรรคต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเนื่องจากการจำกัดจำนวนทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการยืมระหว่างห้องสมุด โดยเฉพาะกับทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

2. ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้ต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แคต พบว่าผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดมีความต้องการจำเป็นอันดับที่ 1 คือ การรับรู้จากการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เพราะบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แคตเพิ่งเริ่มให้บริการในประเทศไทย เป็นระยะเวลา 2 ปี และมีห้องสมุดสมาชิกเริ่มต้นเพียง 5 แห่ง ผู้ใช้บริการจึงยังไม่รู้จักบริการนี้ จึงต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ดังกล่าว ซึ่งการประชาสัมพันธ์เป็นวิธีที่จะช่วยส่งเสริมการใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้เกี่ยวกับการบริการนี้ก่อให้เกิดความสนใจต้องการใช้บริการหรือรับรู้เพื่อใช้บริการในอนาคต มองเห็นความเคลื่อนไหวของห้องสมุดที่ส่งมอบบริการที่ดีหรือใหม่แก่ผู้ใช้ ซึ่งสร้างทัศนคติที่ดี และความสัมพันธ์อันดีต่อห้องสมุด ส่งผลให้เกิดความประทับใจและพึงพอใจ (กัลยา ต้นจะโร และ พิมพรีราไพ เปรมสมิทธิ์, 2555)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความต้องการจำเป็น อันดับ 1 คือ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้ประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์อย่าง เฟซบุ๊ก มากเป็น

อันดับ 1 ของโลก ในขณะที่ โลก เป็น 1 ใน 4 ประเทศที่มีผู้ใช้งานหลักมากที่สุดในโลก อีกทั้งยังสอดคล้องกับสรุปผลสำรวจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2555 ที่พบว่า ผู้มีการศึกษาในระดับอุดมศึกษามีสัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 80.2 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2556) นอกจากนี้ในปัจจุบันทุกห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายจำนวนมากได้อย่างรวดเร็วและยังเป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการได้ (Choi, 2012) ส่วนความต้องการจำเป็นต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ที่มีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุดหรืออันดับสุดท้าย คือ ค่าใช้จ่ายในการยืม เป็นเพราะห้องสมุดส่วนใหญ่ ได้แก่ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้บริการโดยช่วยสนับสนุนค่าใช้จ่ายบางส่วนแก่ผู้ใช้บริการในรูปแบบของโควต้าสำหรับการยืมแบบตัวเล่ม และไม่คิดค่าใช้จ่ายกรณีที่ยืมทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรินทรา หล้าสกุล (2560, น. 8) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มีบริการนี้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

1. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีการประชาสัมพันธ์บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์มากขึ้น โดยใช้ช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น สื่อสังคมออนไลน์ การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ การจัดอบรม และกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด
2. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายลิขสิทธิ์และข้อตกลงการอนุญาตให้ใช้สิทธิ (Licensing agreements) แก่ผู้ปฏิบัติงานยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์โดยวิธีการต่าง ๆ ได้แก่ การฝึกอบรมให้ความรู้ และการจัดทำคู่มือสำหรับให้บริการ
3. บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชนร์ทำให้สมาชิกของห้องสมุดสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดสมาชิก OCLC ได้ทั่วโลก หากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเข้าร่วมเป็นสมาชิกจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และผู้ใช้ห้องสมุดมีทางเลือกในการศึกษาค้นคว้าและวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความต้องการจำเป็นต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดในกลุ่มความร่วมมืออื่น ๆ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เช่น เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด

สถาบันอุดมศึกษา ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค และเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดโรงเรียนแพทย์ เป็นต้น เพื่อพัฒนาและขยายเครือข่ายความร่วมมือในบริการยืมระหว่างห้องสมุดของประเทศไทยให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

2. ควรมีการศึกษาเรื่องปัจจัยความสำเร็จในการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์ไชน์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางแก่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใช้กำหนดนโยบายบริการและพัฒนาแนวทางบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์ไชน์ และบริการยืมระหว่างห้องสมุดของกลุ่มความร่วมมืออื่น

3. ควรมีการศึกษารูปแบบและวิธีการประชาสัมพันธ์การบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์ไชน์แก่ผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้สร้างกลยุทธ์ประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมสำหรับส่งเสริมบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์ไชน์ และบริการยืมระหว่างห้องสมุดของกลุ่มความร่วมมืออื่น



บรรณานุกรม

- Altschuld, J. W., & Kumar, D. D. (2010). *Needs Assessment: An Overview*. Los Angeles: SAGE.
- Boucher, V. (1995). *Interlibrary loan practices handbook* (2). Chicago: American Library Association.
- Celikbas, S., & 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.
- Clark, M. L., & Carter, T. M. (2013). *ALA Glossary of Library and Information Science*. Chicago: ALA Editions.
- 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
- Gilmer, L. C. (1994). *Interlibrary loan: theory and management*. Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.
- Glover, S. W., & Glover, S. L. (2016). Interlending and document supply in the NHS: a North West case study. *Interlending & Document Supply*, 44(1), 27-30.
- Harrod, L. M. (2016). *Harrod's Librarian's Glossary: 10,200 Terms used in Information Management, Library Science, Publishing, The Book Trades and archive Management*. Aldershot: Gower.
- Hilyer, L. A. (2006). *Interlibrary loan and document delivery: best practices for operating and managing interlibrary loan services in all libraries*. New York: Routledge.
- International Publishers Association. (2017, 15 March 2017). IPA Annual Report 2015 – 2016. www.internationalpublishers.org/images/reports/Annual_Report_2016/IPA_Annual_Report_2015-2016_interactive.pdf
- Johnston, P. (2017). Just-In-Time: A Case Study of Buying Instead of Borrowing at the University of North Texas Libraries, 2014-2017. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserves*, 26(2), 121-125.
doi:10.1080/1072303X.2018.1431578
- Kaufman, R., & Guerra-Lopez, I. (2013). *Needs assessment for organizational success*.

Alexandria: ASTD.

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

Lee, A. H. (2006). *Interlibrary Loan and Document Delivery: Best Practices for Operating and Managing Interlibrary Loan Service in All Libraries*. Binghamton: Haworth.

Lee, M., & Baron, S. (2008). Common Practices for Interlibrary Loan and Document Delivery at a Small Private University: We Want It and We Want It Now. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserves*, 18(2), 205-218.

doi:10.1300/10723030802099590

OCLC. (2016). OCLC Resource Sharing Facts and Statistics. Retrieved from www.oclc.org/en/worldshare-ill/statistics.html

OCLC. (2017). Use WorldCat Discovery to find more than three billion library resources. Retrieved from www.oclc.org/content/dam/oclc/services/brochures/215159-WWBE_WCDiscovery-Content.pdf

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

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.

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.

Sleezer, C. M., Russ-Eft, D., & Gupta, K. (2014). *A Practical Guide to Needs Assessment*. n.p.: John Wiley & Sons.

Stuart-Stubbs, B. (1975). An Historical Look at Resource Sharing. *Library Trends*, 23(4), 649-664. Retrieved from <https://www.ideals.illinois.edu/handle/2142/6812>

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.

doi:10.1080/1072303X.2017.1386602

Thompson, J., & Carr, R. (1987). *An introduction to university library administration*.

London: Bingley.

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: Harper & Row.

Yang, Z., Hahn, D., & Thornton, E. (2012). Meeting Our Customers' Expectations: A Follow-Up Customer Satisfaction Survey After 10 Years of Free Document Delivery and Interlibrary Loan Services at Texas A&M University Libraries. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserves*, 22(2), 95-110.

doi:10.1080/1072303X.2012.708390

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.

Zopfi-Jordan, D. M. (2015). Interlibrary Loan Options with Digital Equipment. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserves*, 25(1/2), 15-24.

doi:10.1080/1072303X.2015.1125404

เต็มใจ สุวรรณทัต. (2513). การยืมระหว่างห้องสมุด. *วารสารห้องสมุด*, 14(2), 65-76.

เอกพล จันทร์สถิตย์พร. (2551). การประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

แพรวนภา ชูเชิด. (2559). การประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู ของนิสิตสาขาจิตวิทยาการแนะแนว ระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

แววตา เตชาทวิวรรณ. (2560). สภาพและความต้องการจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีเคลื่อนที่สำหรับการบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ไชยยศ เหมะรัชตะ. (2545). คำอธิบายกฎหมายลิขสิทธิ์. กรุงเทพฯ: นิติธรรม.

- กัลยา ตันจະโร, และ พิมพรีไพ เปรมสมิทธิ. (2555). การใช้สื่อสังคมเพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด มหาวิทยาลัย. วารสารบรรณารักษศาสตร์, 32(2), 39-55.
- กุลยา ตันติผลาชีวะ. (2546). การประเมินความต้องการจำเป็น. สารานุกรมศึกษาศาสตร์, 30, 75-79. สืบค้นจาก <http://ejournals.swu.ac.th/index.php/ENEDU/article/view/5851/5488>
- คณะทำงานฝ่ายบริการสารนิเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. (2558). ข้อตกลงคณะทำงานฝ่ายบริการสารนิเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ว่าด้วยการบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2558. สืบค้นจาก <https://tswggroup.wordpress.com/documents-3/manuals>
- จารุวรรณ สิ้นธุโสภณ. (2521). วิทยานุกรมบรรณารักษศาสตร์. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- จีระ อินทโกสม. (2524). การใช้ทรัพยากรร่วมกันในการดำเนินงานห้องสมุดมหาวิทยาลัย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ชมพูนุช สราวูเดชา. (2559). วิเคราะห์การใช้บทความวารสารผ่านบริการยืมระหว่างห้องสมุดของนักวิจัยคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2529). ระเบียบทบวงมหาวิทยาลัยว่าด้วยการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2529. กรุงเทพฯ: ทบวงมหาวิทยาลัย.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2534). แนวปฏิบัติทบวงมหาวิทยาลัยว่าด้วยการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2534. กรุงเทพฯ: ทบวงมหาวิทยาลัย.
- ธิดาภรณ์ มณีไย้อย. (2538). สภาพการใช้ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- นงนุช กาญจนรุจี. (2546). การวิเคราะห์บริการยืมระหว่างห้องสมุดของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยของรัฐ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- นายิกา เดิดขุนทด. (2539). การประเมินสภาพและปัญหาการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น: สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นายิกา เดิดขุนทด. (2540). การยืมระหว่างห้องสมุด : ทฤษฎีและการปฏิบัติ. ขอนแก่น: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปรเมษฐ์ ศิริเมฆ. (2547). ปัญหาการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะ

- สถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปรเมษฐ์ ศีร์เมษฐ์. (2547). ปัญหาการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการห้องสมุด
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปริญญา ขาวผ่อง. (2551). การศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการของ
ห้องสมุด คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- พรพรรณ จันทร์แดง. (2557). ห้องสมุดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2558. (2558). สืบค้นจาก
<http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2558/A/006/14.PDF>
- พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537. (2537). สืบค้นจาก
<http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2537/A/059/1.PDF>
- พิมพ์นิ ดำรงค์. (2556). การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน.
วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 3(1),
218-229.
- มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์. (2543). รายงานการวิจัยการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในสำนักวิทย
บริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- รัชนีกร จินตวงศ์. (2537). การวิเคราะห์บริการยืมระหว่างห้องสมุด ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถ
กระวีสุนทร ปี 2536. สงขลา: สำนักทรัพยากรการเรียนรู้ คุณหญิงหลง
อรรถกระวีสุนทร.
- รุ่งนภา สาเสน. (2545). สภาพและปัญหาการดำเนินงานบริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุด ใน
มหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- วีรณี ความแสง. (2546). การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบบริการยืมระหว่าง
ห้องสมุดออนไลน์ของห้องสมุดและศูนย์เอกสารการสัตว์ คณะสัตวแพทยศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ศรีจันทร์ จันทร์ชีวะ. (2559). ศึกษาการใช้บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดออนไลน์ของหอสมุดแห่ง
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วารสารห้องสมุด, 61(1), 84-91.

- ศิริพร สุวรรณะ. (2526). ระบบการยืมระหว่างห้องสมุด. วารสารห้องสมุด, 27(2), 73-81.
- สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา. (2558). รายงานประจำปี 2558 สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา. กรุงเทพฯ:
สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2556). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2555. สืบค้นจาก
http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/ict_hh55_pocket.pdf
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2560). บริการยืมระหว่างห้องสมุด. สืบค้นจาก
<https://library.kku.ac.th>
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2559). รายงานการประชุมความร่วมมือระหว่างห้องสมุด 5 สถาบันผ่านบริการ WorldShare ILL ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ:
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี. (2542). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่:
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุทธิลักษณ์ อัมพวงศ์. (2521). บรรณารักษศาสตร์ภูมิหลัง. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุบิน ยุระรัช. (2554). แนวคิดเกี่ยวกับการสังเคราะห์งานประเมินความต้องการจำเป็น. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 13(2), 31-54.
- สุภาพ โทสุวรรณ. (2542). บริการยืมระหว่างห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- สุรินทร์ หล้าสกุล. (2560). WorldCat & WorldShare Interlibrary Loan ประสบการณ์การให้บริการสืบค้นและบริการเอกสารจากเครือข่ายห้องสมุดทั่วโลก กรณีศึกษาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. *PULINET Journal*, 4(1), 1-11.
- สุวันนา ทองสีสุขใส, และ อัจฉรา จันทสุวรรณ. (2539). หนึ่งทศวรรษ ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค. ขอนแก่น: ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2558). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2560). คู่มือการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์. กรุงเทพฯ: หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2560). คู่มือการปฏิบัติงานยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์.
กรุงเทพฯ: หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2561). รายงานประจำปี 2560 หอสมุดแห่ง
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภัย ประกอบผล. (2525). รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 2 เรื่อง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการพัฒนาการเรียนการสอน. ขอนแก่น: สำนัก
วิทยาบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อรุณรัตน์ วงศ์ฉายา. (2547). การใช้บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกันของสมาชิกห้องสมุดใน
ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต).
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- อุไร วุฒิวិทยการ. (2528). การศึกษานโยบายวิธีดำเนินการและปัญหาในการให้บริการยืมระหว่าง
ห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต).
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- อุไร วุฒิวิทยการ. (2529). การยืมระหว่างห้องสมุด : ประวัติและพัฒนาการ. วารสารวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 8(2), 12-23.
- อุบลรัตน์ ยี่รงค์. (2544). ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุด
มหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล. (ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.





ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. รองศาสตราจารย์ ปราณี อัครภูษิตกุล
ตำแหน่ง อาจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. นางสาวสุภาพร ชัยธัมมะปกรณ์
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ ศูนย์บรรณาสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
3. นางสาวปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา
ตำแหน่ง บรรณารักษ์ สำนักงานวิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย





ภาคผนวก ข
แบบการสัมภาษณ์

แบบการสัมภาษณ์

งานวิจัยเรื่อง “สภาพและการประเมินความต้องการจำเป็นต่อบริการ ยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย”

คำแนะนำ

แบบสัมภาษณ์นี้ต้องการสำรวจสภาพทั่วไปของการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ โดยการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้องที่ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์

ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล _____

ตำแหน่ง _____ สังกัด _____

อายุงานในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด _____

วันที่ให้สัมภาษณ์ _____ เวลา _____

1. ห้องสมุดกำหนดนโยบายการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์หรือไม่ มีการประกาศเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ อย่างไร มีรายละเอียดอะไรบ้าง เช่น ระเบียบการให้บริการ การประชาสัมพันธ์บริการ บุคลากรที่รับผิดชอบ งบประมาณในการให้บริการ

2. สภาพการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์เป็นอย่างไร (จำนวนการขอยืมและให้ยืมต่อปี / ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ / รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศ / อัตราค่าขอที่ให้บริการได้สำเร็จต่อปี / ระยะเวลาการดำเนินการโดยเฉลี่ย)

3. ห้องสมุดมีการส่งเสริมการบริการด้วยวิธีใดบ้าง (เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ
อะไร มีกิจกรรมอะไรบ้าง ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานใดบ้าง เป็นต้น)

4. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ เช่น การให้บริการ
ทรัพยากรสารสนเทศแบบเปิด กฎหมายลิขสิทธิ์ หรือ สัญญาอนุญาตการให้บริการ มี
ผลกระทบต่อการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดหรือไม่

5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม



ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

งานวิจัยเรื่อง “สภาพและการประเมินความต้องการจำเป็นต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชนร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย”

งานวิจัยของ นายชัยสิทธิ์ อังคะปัญญาเดช
 นิสิตระดับปริญญาโท ศศ.ม. (สารสนเทศศึกษา)

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชนร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
2. เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชนร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
3. เพื่อพัฒนาแนวทางการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชนร์สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชนร์** หมายถึง บริการที่สมาชิกห้องสมุดสามารถขอยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดในเครือข่ายความร่วมมือระดับนานาชาติที่เป็นสมาชิกของศูนย์ห้องสมุดคอมพิวเตอร์ออนไลน์ (OCLC) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยบริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านระบบยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชนร์ (WorldShare Interlibrary Loan หรือ WorldShare ILL) ซึ่งให้บริการทั้งเอกสารฉบับจริงและไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

2. **สภาพและปัญหาการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชนร์** หมายถึง การดำเนินการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชนร์ของห้องสมุดสมาชิกในประเทศไทย ในด้านนโยบาย การบริการ และสถิติการบริการ ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์บรรณารักษ์และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการระหว่างห้องสมุด และการศึกษาจากบันทึกข้อมูลสถิติการยืมระหว่างห้องสมุดเวิลด์แชนร์ระหว่างเดือนมกราคม – ธันวาคม 2560 ของห้องสมุดสมาชิก ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

2.1 **ด้านนโยบาย** หมายถึง ข้อกำหนดและแผนงานเกี่ยวกับบริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดสมาชิก ได้แก่ ระเบียบการบริการ บุคลากรที่รับผิดชอบ และงบประมาณ

2.2 ด้านการบริการ หมายถึง วิธีปฏิบัติงานเพื่อให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเวปด์ แชร์ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ ระยะเวลาที่ให้บริการ และขั้นตอนการบริการ

2.3 ด้านสถิติการบริการ หมายถึง ข้อมูลที่เป็นตัวเลขแสดงจำนวนการบริการยืมระหว่างห้องสมุด ได้แก่ จำนวนการบริการ การบริการสำเร็จ/ไม่สำเร็จ ประเภทของทรัพยากร และรูปแบบของทรัพยากร

3. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย หมายถึง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยเป็นสมาชิกของศูนย์ห้องสมุดคอมพิวเตอร์ออนไลน์ (OCLC) ประเทศสหรัฐอเมริกา และบริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านระบบยืมระหว่างห้องสมุดเวปด์ แชร์ มี 4 แห่ง คือ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. การประเมินความต้องการจำเป็น (Needs Assessment) หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบในการวัดหรือวิเคราะห์ช่องว่างหรือความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นอยู่จริงหรือสภาพปัจจุบันที่เป็นอยู่ กับสภาพที่ต้องการหรือมุ่งหวังให้เป็น โดยเน้นความแตกต่างของผลลัพธ์ และมีการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น เพื่อค้นหาปัญหาที่แท้จริงที่ช่วยในการตัดสินใจหรือวางแผนกิจกรรมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งการวิจัยนี้ใช้สูตร PNI modified ของสุวิมล ว่องวานิช (2558)

คำแนะนำสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิในการตอบแบบประเมิน

แบบสอบถามนี้เป็นเครื่องมือวิจัยของการวิจัยระยะที่ 2 ตามความมุ่งหมายของการวิจัย ข้อ 2 “เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวปด์ แชร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย” ข้อคำถามแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การประเมินความต้องการจำเป็นต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดเวปด์ แชร์

ผู้ทรงคุณวุฒิให้คะแนนความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (IOC) ของข้อคำถามแต่ละข้อ โดยให้คำแนะนำสำหรับข้อที่ไม่สอดคล้อง และให้คะแนนแต่ละข้อ ดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ข้อคำถามมีความเหมาะสม หรือปรับปรุงเล็กน้อย

0 คะแนน หมายถึง ข้อคำถามควรปรับปรุงใหม่ให้มีความเหมาะสมมากขึ้น

-1 คะแนน หมายถึง ข้อคำถามไม่เหมาะสม

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หรือเขียนคำตอบในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง
2. สถานะ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาโท
 นักศึกษาระดับปริญญาเอก อาจารย์ นักวิจัย
 บุคลากรสายสนับสนุน อื่น ๆ โปรดระบุ _____
3. สาขาวิชาที่สังกัด
 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพและการแพทย์
4. สังกัดมหาวิทยาลัยใด
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
5. ประสบการณ์ในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ และ/หรือ บริการยืมระหว่างห้องสมุดในกลุ่มความร่วมมืออื่น ๆ ครั้ง

ตอนที่ 2 การประเมินความต้องการจำเป็นต่อการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์

คำชี้แจง ให้พิจารณาการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเว็ลด์แชร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ท่านสังกัดอยู่ และทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับ สภาพที่เป็นอยู่จริง และ สภาพที่คาดหวัง ตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 5 คือ สภาพที่เป็นจริง หรือ สภาพที่ควรจะเป็น ในระดับมากที่สุด
- 4 คือ สภาพที่เป็นจริง หรือ สภาพที่ควรจะเป็น ในระดับมาก
- 3 คือ สภาพที่เป็นจริง หรือ สภาพที่ควรจะเป็น ในระดับปานกลาง
- 2 คือ สภาพที่เป็นจริง หรือ สภาพที่ควรจะเป็น ในระดับน้อย
- 1 คือ สภาพที่เป็นจริง หรือ สภาพที่ควรจะเป็น ในระดับน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เช่น ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ บริการเพิ่มเติม วิธีการให้บริการ
ที่เหมาะสม เป็นต้น



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายชัยสิทธิ์ อังคะปัญญาเดช
วัน เดือน ปี เกิด	12 มกราคม 2529
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2551 ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2562 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

