

การพัฒนาการบริการทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันในเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดมหาสารคาม (MALINET)*

รุ่งเรือง สิทธิจันทร์¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการบริการ สภาพการใช้บริการ และศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการใช้ทรัพยากรร่วมกันในเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจาก ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการจริง ณ ห้องสมุดในเครือข่าย จำนวน 1,203 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยเกี่ยวกับสภาพการบริการ พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้บริการมีความเพียงพอ การจัดบริการสอดคล้องกับนโยบายและระเบียบการทุกเรื่อง เป็นบริการที่มีประโยชน์ และมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการมีหลายขั้นตอน และระเบียบกลางในการให้บริการไม่เป็นแนวเดียวกัน เกี่ยวกับ สภาพการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนมากทราบ และรับรู้ว่ามีบริการใช้ทรัพยากรร่วมกันแต่ส่วนมากไม่เคยไปใช้บริการ เนื่องจาก ไม่สะดวกในการไปยืมและส่งคืนทรัพยากร ส่วนเกี่ยวกับแนวทางการจัดการบริการใช้ทรัพยากรร่วมกัน พบว่า ต้องพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านรูปแบบการจัดบริการ ด้านการสมัครสมาชิก และอัตราค่าบริการ

คำสำคัญ: ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม; การใช้ทรัพยากรร่วมกัน; บริการยืมระหว่างห้องสมุด

หัวเรื่อง: เครือข่ายห้องสมุด-ไทย: มหาสารคาม; ทรัพยากรห้องสมุด-ไทย-มหาสารคาม

Development of the resource sharing services for Mahasarakham Library Network (MALINET)

Rungreang Sittijan

Abstract

The objective of this research was to study about the state of library service problems, and guidelines for the development of the Resource Sharing Services within the network, Mahasarakham Library Network. The total samples were 1,203 respondents and the service providers. Instrument used was a questionnaire. Data analysis was using percentage, mean and standard deviation. Research study were

1. States and problems of the Resource Sharing Services at Mahasarakham Library Network, were found that: Personnel responsible for services are adequately available. The services are in accordance with the policies and regulations for all matters. Services were useful service and had conducted the public

* โครงการวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ✉ rungreang.s@msu.ac.th

relations services. 2. States of the use of Resource Sharing Services of Mahasarakham Library Network and Guidelines for the development, were found that: Most users knew that there was the Resource Sharing Services, realized as the service was available on the web site but most users never used the service because they found inconvenience to go borrow and return the resources. 3. Guidelines for the development of the Resource Sharing Services for Mahasarakham Library Network, were as follows: public relations, the services, membership subscription and the service rates.

Keywords: Mahasarakham Library Network; MALINET; Resource Sharing, InterLibrary Loan

Subject Headings: Library Cooperation--Mahasarakham; Library Information Network--Mahasarakham

บทนำ

การสร้างความร่วมมือเพื่อนำไปสู่การเชื่อมโยงห้องสมุดในลักษณะเครือข่ายนับได้ว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของการรวมกลุ่มห้องสมุด อันจะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่องานห้องสมุด ในด้านการหลีกเลี่ยงและลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนกันได้ แก้ไขปัญหาความสูญเปล่า สิ้นเปลืองแรงงานและงบประมาณ ตลอดจนทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ ซึ่งห้องสมุดมีจำกัด และเพื่อส่งเสริมการแบ่งปันและร่วมกันใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่ากับการลงทุน นอกจากนี้เครือข่ายห้องสมุดยังช่วยเสริมสร้างความพร้อมและความสามารถของห้องสมุดแต่ละแห่งในการดำเนินงานและบริการแก่ผู้ใช้อย่างกว้างขวางและมีประสิทธิภาพ ตามภาระหน้าที่ของห้องสมุดแต่ละแห่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างสมบูรณ์ ตลอดจนเป็นการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานเดียวกัน อันจะทำให้ความร่วมมือกันทำได้โดยสะดวก (Saechanand, 1999)

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีปรัชญาอัตลักษณ์ เอกลักษณ์ และวิสัยทัศน์ มุ่งเน้นเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อชุมชน ทำให้สำนักวิทยบริการ ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนหลักด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของมหาวิทยาลัย มีปรัชญาและวิสัยทัศน์ ตลอดจนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย คือ การบริการวิชาการแก่ชุมชน และตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติในการให้สถาบันการศึกษาในส่วนภูมิภาคมีส่วนในการบริการวิชาการ

แก่ชุมชนในการศึกษาด้วยตนเอง การศึกษาตามอัธยาศัย และการศึกษาตลอดชีวิต สำนักวิทยบริการจึงได้มีแนวคิดและจัดตั้งเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคามขึ้น ซึ่งเป็นโครงการภาคีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดมหาสารคาม เพื่อหาแนวทางร่วมกันในการแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ ด้าน รวมทั้งส่งเสริมภารกิจในด้านบริการสารสนเทศในจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วยสถาบันการศึกษาทั้งหมด 7 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีมหาสารคาม วิทยาลัยพยาบาลศรีมหาสารคาม และวิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบบริการสารสนเทศห้องสมุดโครงการเครือข่ายสารสนเทศห้องสมุดมหาสารคามให้มีมาตรฐานเดียวกัน เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างคุ้มค่า และเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้ตามอัธยาศัย และเรียนรู้ตลอดชีวิต ทั้งนี้ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2550 ด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน การใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างคุ้มค่า การพัฒนาบุคลากรร่วมกัน และการพัฒนาระบบบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม ให้มีมาตรฐานเดียวกัน

การใช้ทรัพยากรร่วมกันในเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม ได้ดำเนินการมาโดยตลอด โดยคณะทำงานแบ่งปันทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งมีหน้าที่ในการกำหนดรูปแบบของกิจกรรมความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และกำหนดวิธีการและระเบียบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันได้อย่างคุ้มค่า แต่ตลอดระยะเวลาที่ดำเนินงานมีสถิติการใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่น้อยมาก และมีการใช้บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดเพียง 4 สถาบัน ใน 7 สถาบัน ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นหนึ่งในคณะทำงานแบ่งปันทรัพยากรสารสนเทศ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพและปัญหาการบริการ การใช้บริการ และศึกษาหาแนวทางการพัฒนาการบริการใช้ทรัพยากรร่วมกันในเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์คุ้มค่า ตลอดจนบรรลุข้อตกลงและวัตถุประสงค์ของเครือข่ายต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริการใช้ทรัพยากรร่วมกันในเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการทรัพยากรร่วมกันในเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการทรัพยากรร่วมกันในเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ
 ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพการบริการ และสภาพการให้บริการใช้ทรัพยากรร่วมกันในเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม

1. ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดแต่ละแห่งเฉลี่ยต่อวัน และบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวนรวมทั้งสิ้น 5,375 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครซีและมอร์แกน และสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงผู้ที่เข้ามาใช้บริการจริงในช่วงที่เก็บข้อมูล จำนวนรวม 1,203 คน ประกอบด้วย บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่จากห้องสมุดในเครือข่าย จำนวน 15 คน และผู้ใช้บริการของแต่ละห้องสมุด รวมจำนวน 1,188 คน

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาหาแนวทางการพัฒนาการบริการใช้ทรัพยากรร่วมกันในเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม โดยนำข้อมูลผลการศึกษาจากขั้นตอนที่ 1 ที่เป็นปัญหาและข้อเสนอแนะ ประกอบในการประชุมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการประชุมคณะกรรมการความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดมหาสารคาม ครั้งที่ 1/2555 จำนวน 23 คน เพื่อร่วมกันหาแนวทางการพัฒนาการบริการ โดยสรุปประเด็นได้ 4 ด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านรูปแบบการจัดบริการด้านการสมัครสมาชิก และด้านอัตราค่าบริการ

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน มิถุนายน-สิงหาคม 2555

เครื่องมือการวิจัย เป็นแบบสอบถาม 2 ชุด ชุดแรกสำหรับผู้ให้บริการ เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการให้บริการ และชุดที่สองสำหรับผู้ใช้บริการ เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการ และแบบบันทึกการประชุม เพื่อรวบรวมมติที่ประชุมที่เป็นแนวทางการพัฒนาการบริการ การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเองและขอความอนุเคราะห์ให้แต่ละห้องสมุดช่วยจัดเก็บ จนกระทั่งได้แบบสอบถามกลับมาครบตามจำนวน 1,203 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และเก็บข้อมูลจากมติที่ประชุมที่เป็นแนวทางการพัฒนาการบริการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และข้อมูลสถิติที่ประชุม สรุปประเด็น และพรรณนาความ

ผลการวิจัย

1. ศึกษาสภาพการบริการใช้ทรัพยากรร่วมกันในเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า

1.1 สภาพการจัดและให้บริการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันของห้องสมุดในเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากทุกห้องสมุด เห็นว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้บริการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันในห้องสมุดสมาชิกมีความเพียงพอ (ร้อยละ 100) มีความสอดคล้องของนโยบายและระเบียบการให้บริการกับการปฏิบัติงานทุกเรื่อง (ร้อยละ 80) ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ใช้สืบค้นสารสนเทศของแต่ละห้องสมุด พบว่า ระบบ Millennium (ร้อยละ 33.33) ระบบ

ULibM (ร้อยละ 26.66) และระบบ VTLS (ร้อยละ 20.00) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน เห็นว่า เป็นบริการที่มีประโยชน์ร้อยละ 100) และช่องทางในการประชาสัมพันธ์การให้บริการมากที่สุด คือ เว็บไซต์ (ร้อยละ 34.48) ช่องทางปฐมนิเทศนิสิต/นักศึกษาใหม่ (ร้อยละ 20.68) และช่องทางจดหมาย/จดหมายข่าว/วารสาร (ร้อยละ 13.79) ตามลำดับ

1.2 ปัญหาการดำเนินงานการบริการใช้ทรัพยากรร่วมกันของห้องสมุดในเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดมหาสารคาม พบว่า มีปัญหาในการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือ ระบบการให้บริการมีหลายขั้นตอน และระเบียบกลางในการให้บริการเป็นแนวเดียวกัน ($\bar{x} = 3.55$) รองลงมาคือ บุคลากรมีหน้าที่อื่นนอกเหนือจากการให้บริการ และความสะดวกในการขอใช้บริการ ($\bar{x} = 3.18$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในการดำเนินงานการบริการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

ข้อ	ปัญหาในการดำเนินงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับปัญหา
1	ระบบการให้บริการมีหลายขั้นตอน	3.55	1.03	มาก
2	จำนวนบุคลากรในการให้บริการเหมาะสม	2.91	0.94	ปานกลาง
3	บุคลากรมีหน้าที่อื่นนอกเหนือจากการให้บริการ	3.18	1.32	ปานกลาง
4	มีการเปลี่ยนตัวผู้ปฏิบัติงานบ่อยทำให้ขาดความต่อเนื่องในการให้บริการ	2.91	0.83	ปานกลาง
5	นโยบายในการให้บริการยี่มคีน	2.91	0.94	ปานกลาง
6	ระเบียบกลางในการให้บริการเป็นแนวเดียวกัน	3.55	1.69	มาก
7	ความเคร่งครัดในการให้บริการของแต่ละห้องสมุด	2.91	1.13	ปานกลาง
8	แบบฟอร์มการขอยืมมีรายละเอียดที่ต้องกรอกมากเกินไป	2.64	0.50	ปานกลาง
9	เปิดให้บริการในเวลาราชการเท่านั้น	2.64	1.36	ปานกลาง
10	ผู้ให้บริการมีความเข้าใจขั้นตอนการให้บริการ	3.00	0.89	ปานกลาง
11	ผู้ให้บริการส่งคืนทรัพยากรไม่ตรงตามกำหนดส่ง	2.36	1.02	น้อย

ข้อ	ปัญหาในการดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
12	ขั้นตอนการให้บริการยืม-คืน	2.73	1.00	ปานกลาง
13	จำนวนผู้ใช้บริการ	2.09	0.94	น้อย
14	การประชาสัมพันธ์การให้บริการยืม-คืนทรัพยากรร่วมกัน	2.73	1.42	ปานกลาง
15	ความสะดวกในการขอใช้บริการ	3.18	1.07	ปานกลาง
	รวม	2.88	0.99	ปานกลาง

2. ศึกษาสภาพการให้บริการทรัพยากรร่วมกันในเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนมากทราบว่ามีการให้บริการใช้ทรัพยากรร่วมกัน (ร้อยละ 75.67) ผู้ใช้บริการรับรู้ว่ามีบริการใช้ทรัพยากรร่วมกันทางช่องทางเว็บไซต์ และช่องทางอาจารย์ผู้สอน (ร้อยละ 17.17) รองลงมาคือ ปฐมนิเทศนิสิต/นักศึกษาใหม่ (ร้อยละ 11.60) และ โบรชัวร์/แผ่นพับ (ร้อยละ 10.48) ตามลำดับ

ผู้ให้บริการส่วนมากไม่เคยใช้บริการใช้ทรัพยากรร่วมกัน (ร้อยละ 84.34) สถาบันที่ผู้ใช้บริการเคยไปใช้บริการใช้ทรัพยากรร่วมกันมากที่สุด คือ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ร้อยละ 56.99) รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (ร้อยละ 22.58) และวิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม (ร้อยละ 7.53) ตามลำดับ

จำนวนครั้งในการขอใช้บริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นสถาบันที่มีผู้ใช้บริการเคยใช้บริการมากที่สุด จำนวน 106 ครั้ง เมื่อพิจารณาทุกสถาบันพบว่า ผู้ใช้บริการเคยไปขอใช้บริการทุกสถาบัน มากที่สุด จำนวน 1-5 ครั้ง

วันที่ผู้ใช้บริการเคยไปขอใช้บริการ มากที่สุด คือ วันจันทร์-ศุกร์ (ร้อยละ 56.99) และวัตถุประสงค์ในการบริการใช้ทรัพยากรร่วมกัน คือ เพื่อประกอบการเรียนการสอน (ร้อยละ 57.53) รองลงมาคือ เพื่อความบันเทิง/พักผ่อนหย่อนใจ (ร้อยละ 30.06) รองลงมาคือ เพื่อยืมทรัพยากรให้ผู้อื่นและประกอบการทำวิจัย (ร้อยละ 16.67) ตามลำดับ

ส่วนสาเหตุที่ผู้ใช้บริการไม่ใช้บริการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ผลการวิจัย ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของสาเหตุที่ผู้ใช้บริการไม่ใช้บริการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

สาเหตุที่ไม่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่สะดวกในการไปยืมและส่งคืนทรัพยากร	591	33.22
2. ไม่มีทรัพยากรที่ต้องการ	90	5.06
3. ไม่ทราบวิธีการสืบค้นหาทรัพยากรที่ต้องการ	204	11.47
4. ไม่ทราบว่าสถาบันใดมีทรัพยากรที่ต้องการ	123	6.91
5. ไม่สะดวกมาวัน-เวลาที่เปิดบริการ	294	16.53
6. แต่ละห้องสมุดมีขั้นตอนการเข้าใช้บริการยุ่งยาก	102	5.73
7. ไม่ทราบว่ามีการให้บริการลักษณะนี้	177	9.95
8. สถาบันที่สังกัดมีทรัพยากรที่ต้องการแล้ว	123	6.91
9. ระเบียบการให้บริการใช้ทรัพยากรร่วมกันไม่เหมือนกัน	75	4.22
รวม	1,779	100



จากตารางที่ 2 สาเหตุที่ผู้ใช้บริการไม่ใช้
บริการใช้ทรัพยากรร่วมกันมีจำนวนมากที่สุด คือ ไม่
สะดวกในการไปเยี่ยมและส่งคืน (ร้อยละ 33.22)
รองลงมา คือ ไม่สะดวกมาวัน-เวลาที่เปิดบริการ

(ร้อยละ 16.53) และไม่ทราบวิธีการสืบค้นหา
ทรัพยากรที่ต้องการ (ร้อยละ 11.47) ตามลำดับ
ประเภททรัพยากร รูปแบบการบริการ และ
ช่องทางที่ต้องการให้มีการจัดบริการ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของความ ต้องการให้มีการจัดให้บริการ

ความต้องการให้มีการจัดให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ประเภทของทรัพยากร		
- หนังสือทั่วไป	530	25.07
- งานวิจัย	270	12.77
- สื่อโสตทัศน	194	9.18
- ฐานข้อมูลออนไลน์	256	12.11
- อินเทอร์เน็ต	504	23.84
- เอกสารอิเล็กทรอนิกส์	166	7.85
- วารสาร	194	9.18
รวม	2,114	100
2. รูปแบบการให้บริการ		
- ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศฉบับจริง	756	45.24
- นำส่งเอกสารฉบับสำเนาระหว่างสถาบัน	261	15.62
- นำส่งไฟล์เอกสารระหว่างสถาบัน	309	18.50
- นำส่งไฟล์เอกสารทาง E-mail ของผู้ใช้บริการ	345	20.65
รวม	2,114	100
3. ช่องทางการขอใช้บริการ		
- ใช้บริการด้วยตนเอง	526	36.03
- E-mail	390	26.71
- โทรศัพท์	202	13.84
- ออนไลน์	342	23.42
รวม	1,460	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ประเภทของทรัพยากรที่ผู้ใช้บริการต้องการให้มีบริการใช้ทรัพยากรร่วมกัน คือ หนังสือทั่วไป (ร้อยละ 25.07) อินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 23.84) งานวิจัย (ร้อยละ 12.77) และฐานข้อมูลออนไลน์ (ร้อยละ 12.11) ตามลำดับ รูปแบบการให้บริการที่ผู้ใช้บริการต้องการให้มี คือ ยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศฉบับจริง (ร้อยละ 45.24) รองลงมา คือ นำส่งไฟล์เอกสารทาง E-mail ของผู้ใช้บริการ (ร้อยละ 20.65) และนำส่งไฟล์เอกสารระหว่างสถาบัน (ร้อยละ 18.50) ตามลำดับ และช่องทางที่ผู้ใช้บริการต้องการให้มีในการขอใช้บริการใช้ทรัพยากรร่วมกัน มากที่สุดคือ ใช้บริการด้วยตนเอง (ร้อยละ 36.06) รองลงมาคือ E-mail (ร้อยละ 26.71) และออนไลน์ (ร้อยละ 23.42) ตามลำดับ

นอกจากนี้ การสมัครสมาชิกของนักศึกษา ที่ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการสมัครสมาชิก มากที่สุดคือ ควรให้สมัครได้ด้วยตนเองและมีค่าธรรมเนียมรายปี มีค่าประกันของเสียหาย (ร้อยละ 31.48) รองลงมา คือ ควรให้สมัครได้ด้วยตนเองและไม่มีค่าธรรมเนียมรายปี แต่มีค่าประกันของเสียหาย (ร้อยละ 27.10) และควรให้เป็นสมาชิกในนามสถาบันเหมือนเดิม (ร้อยละ 19.78) ตามลำดับ

ค่าบริการที่ควรจะเป็น ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น มากที่สุด คือ ค่าสมัครสมาชิกรายปีประเภทนักศึกษาในเครือข่าย 1-100 บาท (ร้อยละ 84.62) ค่าประกันของเสียหายรายปีประเภทนักศึกษาในเครือข่าย 1-100 บาท (ร้อยละ 77.86) ค่านำส่งทางไปรษณีย์คิดตามจริง (ร้อยละ 100) ค่าถ่ายเอกสาร 0-0.50 บาท (ร้อยละ 54.00) ค่าพิมพ์ผลการสืบค้น 0-5 บาท (ร้อยละ 95.65) ค่าการ์ดภาพ 0-5 บาท (ร้อยละ 81.67) ค่าดำเนินการ 0-5 บาท (ร้อยละ 60.87) ค่าปรับทรัพยากรสูญหาย 1-2 เท่า (ร้อยละ 63.01) ค่าปรับทรัพยากรเกินกำหนดส่ง 0-5 บาทต่อรายการต่อวัน (ร้อยละ 75.47) หากให้สามารถสมัครสมาชิกด้วยตนเองประเภทนักศึกษาในเครือข่าย ผู้ใช้บริการส่วนมาก คิดว่าจะสมัคร

(ร้อยละ 44.22) รองลงมา คือ สมัครแน่นอน (ร้อยละ 31.34) ตามลำดับ

วันและเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องการให้จัดบริการใช้ทรัพยากรร่วมกัน มากที่สุดคือ ให้บริการตามวัน-เวลาเปิดบริการของแต่ละห้องสมุด (ร้อยละ 40.39)

หากมีการพัฒนาการให้บริการตามที่ผู้ใช้บริการต้องการแล้ว ผู้ใช้บริการส่วนมาก เห็นว่าจะสมัคร (ร้อยละ 44.36) รองลงมา คือ สมัครแน่นอน (ร้อยละ 31.31) และไม่แน่ใจ (ร้อยละ 20.03) ตามลำดับ และผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในการใช้และไม่ใช้บริการหากมีการพัฒนาตามที่ต้องการแล้ว เห็นว่า ใช้แน่นอน มากที่สุด (ร้อยละ 31.64) รองลงมาคือ คิดว่าจะใช้ (ร้อยละ 29.38) และไม่แน่ใจ (ร้อยละ 20.95) ตามลำดับ

3. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการใช้ทรัพยากรร่วมกันในเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยทำการศึกษาโดยใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคณะกรรมการดำเนินงานหน่วยงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 23 คน ในการประชุมคณะกรรมการครั้งที่ 1/2555 และผู้วิจัยนำปัญหาและข้อที่ควรพัฒนาจากสาเหตุที่ผู้ใช้บริการไม่ใช้บริการ และจากปัญหาการจัดให้บริการ ในการวิจัยขั้นตอนที่ 1 มาเพื่อเป็นแนวทางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการบริการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ที่สะดวก รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านรูปแบบการจัดบริการ ด้านการสมัครสมาชิก ด้านอัตราค่าบริการ ผลการศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ พบว่า

3.1 ด้านการประชาสัมพันธ์

1) เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ และทำการประชาสัมพันธ์เครือข่ายและการบริการใช้ทรัพยากรร่วมกันให้หลากหลายช่องทางมากขึ้น เช่น SMS Facebook บอร์ด पोสเตอร์ Library Radio และแผ่นพับ เป็นต้น

2) บรรณารักษ์บริการตอบคำถามของห้องสมุดทุกแห่งแนะนำผู้ใช้บริการเพิ่มเติม

3) จัดงาน “สัปดาห์ MALINET” เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบและใช้บริการได้ทั่วถึง

4) จัดทำแผ่นพับแนะนำการใช้บริการใช้ทรัพยากรร่วมกัน แนะนำเครือข่าย และประชาสัมพันธ์เครือข่าย

5) ประสานงานกับอาจารย์ผู้สอน เพื่อขอความร่วมมือในการแนะนำนักเรียน นิสิต นักศึกษาให้ได้รับทราบและใช้บริการได้ทั่วถึง

3.2 ด้านรูปแบบการจัดบริการ

1) มอบหมายให้คณะทำงานบริการสารสนเทศ ทำการปรับปรุงแบบฟอร์มในการขอใช้บริการให้ถูกต้อง สั้น กระชับ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้กรอกแบบฟอร์มน้อยที่สุด และประหยัดเวลา

2) มอบหมายให้คณะทำงานบริการสารสนเทศ แจกจ่ายมือชื่อบุคลากรที่ทำหน้าที่ลงนามในแบบฟอร์มขอใช้บริการให้แต่ละสถาบันทราบ และเป็นแนวทางในการให้บริการต่อไป

3) การจัดให้บริการ อินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกเครือข่ายสามารถติดต่อขอใช้บริการได้แต่ละห้องสมุด และมอบหมายให้คณะทำงานนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการกำหนดรหัส (Username) และรหัสผ่าน (Password) ในนามสถาบัน เพื่อให้สมาชิกใช้บริการ

4) การจัดให้บริการ ฐานข้อมูลออนไลน์ ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกของเครือข่ายสามารถติดต่อขอใช้ได้ที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า โดยบรรณารักษ์จะทำการสืบค้นให้และมีค่าใช้จ่ายตามระเบียบของแต่ละสถาบัน

5) รูปแบบการให้บริการที่ต้องการให้จัดให้บริการ มอบหมายให้คณะทำงานนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาระบบยืมระหว่างห้องสมุดในเครือข่าย และให้คณะทำงานบริการสารสนเทศ กำหนดรูปแบบในการให้บริการ เช่น การให้บริการแบบไฟล์ผ่าน E-mail รวมถึงค่าใช้จ่าย

ในการใช้บริการ ภายใต้ความพร้อมของแต่ละห้องสมุด

3.3 ด้านการสมัครสมาชิก

การสมัครสมาชิกควรให้สมัครในนามของสถาบันเช่นเดิม โดยพัฒนาการเชื่อมโยงการตรวจสอบสมาชิกของแต่ละห้องสมุด เพื่อทำการใช้ทรัพยากรร่วมกันในเครือข่าย

3.4 ด้านอัตราค่าบริการ คณะกรรมการฯ มอบหมายให้คณะทำงานบริการสารสนเทศ ศึกษาและปรับปรุงข้อตกลงในการให้บริการใหม่ให้เหมาะสม โดยใช้ผลการศึกษาคั้งนี้ประกอบการปรับปรุง

อภิปรายผล

1. ศึกษาสภาพและปัญหาการบริการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ในเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม พบว่า จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้บริการ ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานมีความเพียงพอ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 7 แห่ง มีการดำเนินงานให้ได้มาตรฐานตามกรอบมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ตอนที่ 3 บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ว่า บุคลากรในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีคุณสมบัติ จำนวน และประเภทตามความจำเป็นและเพียงพอเพื่อพัฒนาห้องสมุด ดูแลรักษา และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษา (Prakat thabvang mahawittayalai rueng mattrathan hangsamut sathaban Udomsueksa Phosa, 2001)

การดำเนินงานบริการใช้ทรัพยากรร่วมกันในเครือข่ายมีความสอดคล้องของนโยบายและระเบียบการให้บริการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันกับการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ Sasen (2002) พบว่า การดำเนินงานบริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดในมหาวิทยาลัยของรัฐ มีนโยบายและระเบียบการยืมสอดคล้องกับการปฏิบัติงานยืมระหว่างห้องสมุดเป็นบริการที่มีประโยชน์ เพราะเห็นว่าเป็นการ

จัดบริการที่ช่วยให้ประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศได้เป็นอย่างดี และส่วนใหญ่ใช้ระบบสืบค้นสารสนเทศ Millennium เนื่องจากมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ มีการใช้ระบบสืบค้นจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Millennium มายาวนานกว่า 18 ปี และมีบรรณารักษ์ให้บริการมากที่สุด นอกจากนั้นมีการใช้ UlibM ซึ่งเป็นระบบที่ให้ใช้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อและติดตั้งระบบ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก บางห้องสมุดอาจจะมีงบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศที่จำกัด

ส่วนปัญหาการดำเนินงานให้บริการใช้ทรัพยากรร่วมกันของห้องสมุดในเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้ให้บริการมีปัญหา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาเรื่อง ระบบการให้บริการมีหลายขั้นตอน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากแบบฟอร์มการขอยืมที่ผู้ให้บริการต้องตรวจสอบและผู้ใช้บริการต้องกรอกรายละเอียด มีรายละเอียดที่ต้องกรอกมากเกินไป ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากแบบฟอร์มการขอยืมมีจำนวน 3 แผ่น คือ ต้นฉบับ 1 แผ่น สำหรับห้องสมุดต้นสังกัดของผู้ใช้บริการเก็บไว้เป็นหลักฐาน สำเนา 2 แผ่น สำหรับผู้ให้บริการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และสำหรับผู้ให้บริการคนละ 1 แผ่น และที่สำคัญแต่ละแผ่นใช้วิธีการเขียน ไม่ใช่กระดาษคัตลอก เพราะหากใช้กระดาษคัตลอกจะทำให้ไม่ชัดเจน จึงอาจจะทำให้เสียเวลาในการตรวจสอบการกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการ นอกจากนี้ การลงนามของบรรณารักษ์ผู้ได้รับอนุมัติให้ลงนามในแบบฟอร์มได้อาจจะไม่ได้ปฏิบัติงาน จุดให้บริการตลอดเวลา จึงทำให้ไม่สะดวกในการกรอกแบบฟอร์มในการขอใช้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ได้ทำหน้าที่ประจำอาจไม่ทราบการเปลี่ยนแปลงในการลงนามของแต่ละห้องสมุดเครือข่าย ทำให้ยากต่อการตรวจสอบแบบฟอร์ม ดังนั้น คณะทำงานบริการสารสนเทศของเครือข่ายควรหาแนวทางพัฒนาการบริการโดยการกรอกแบบฟอร์ม หรือปรับเปลี่ยนรูปแบบของการ

ให้บริการ อาจจะเป็นการให้บริการแบบออนไลน์ หรือกรอกค่าขอผ่านระบบยืมระหว่างห้องสมุดและทำการตรวจสอบเมื่อมีผู้ใช้บริการมาขอยืม ทั้งนี้ควรคำนึงถึงการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลาของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้าน ระเบียบกลางในการให้บริการไม่เป็นแนวเดียวกัน ซึ่งอาจจะเป็นระเบียบที่ยุ่งยากในการใช้บริการ หรือไม่ชัดเจน ดังนั้นผู้ให้บริการทุกคนซึ่งอาจจะได้ให้บริการเป็นประจำหรือเป็นหลัก ควรศึกษาระเบียบกลางในการให้บริการให้เข้าใจ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างมั่นใจต่อไป

2. ศึกษาสภาพการให้บริการใช้ทรัพยากรร่วมกันในเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดมหาสารคาม สรุปได้ดังนี้

สถาบันที่ผู้ใช้บริการเคยไปใช้บริการห้องสมุดและใช้ทรัพยากรใช้ทรัพยากรร่วมกัน มากที่สุดคือ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ที่สุดใน 7 แห่ง และมีทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด มีความสะดวกในการเข้าใช้บริการ และทั้ง 3 สถาบัน เป็นสถาบันที่อยู่ใกล้เคียงกัน มีการเปิดสอนในระดับอุดมศึกษาเหมือนกัน ซึ่งมีนิสิตค่อนข้างมากกว่าสถาบันอื่นๆ จึงอาจมีการใช้บริการมากที่สุด

ผู้ใช้บริการส่วนมากทราบว่ามีการให้บริการใช้ทรัพยากรร่วมกัน โดยรับทราบจากช่องทาง เว็บไซต์ และช่องทาง อาจารย์ผู้สอน และการปฐมนิเทศนิสิต/นักศึกษาใหม่ แต่ยังมีผู้ใช้บริการที่ไม่เคยใช้บริการใช้ทรัพยากรร่วมกันเป็นจำนวนมากที่สุด จำนวนครั้งในการขอใช้บริการสูงสุดเพียง 1-5 ครั้ง ส่วนมากสะดวกไปใช้บริการวันจันทร์-ศุกร์ ทั้งนี้เพื่อนำสารสนเทศที่ได้มาประกอบการเรียนการสอน และสาเหตุที่ผู้ใช้บริการไม่ใช้บริการใช้ทรัพยากรร่วมกัน คือ ไม่สะดวกในการไปยืมและส่งคืนทรัพยากร ไม่สะดวกมาวัน-เวลาที่เปิดบริการ

และไม่ทราบวิธีการสืบค้นหาทรัพยากรที่ต้องการ ทั้งนี้เนื่องจาก มีการเรียนการสอนเต็มเวลา จันทร์-ศุกร์ เมื่อเลิกเรียน ห้องสมุดก็ปิดการให้บริการพร้อมกัน แต่ละห้องสมุดในเครือข่ายก็อยู่ห่างไกลกัน นิสิต นักศึกษา หรือนักเรียนของแต่ละสถาบันมักจะพักอยู่บริเวณมหาวิทยาลัยหรือสถาบันของตนทำให้เดินทางไปใช้บริการไม่สะดวกเท่าที่ควร และระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเป็นระบบการสืบค้นแบบแยกแต่ละสถาบัน หากนิสิตไม่ได้รับการฝึกอบรมการสืบค้นสารสนเทศ หรือใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสืบค้นไม่ได้ ก็จะไม่ทราบวิธีการสืบค้นทรัพยากรที่ต้องการได้ ดังนั้น ผู้ให้บริการแต่ละสถาบันควรมีการประชาสัมพันธ์วิธีการขอใช้บริการทรัพยากรในเครือข่ายให้มากยิ่งขึ้น ทั้งถึงยิ่งขึ้น ตลอดจนอาจจะต้องทำการฝึกอบรมนิสิตให้รู้จักระบบการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ และสามารถสืบค้นสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง เพื่อนำสารสนเทศที่มีอยู่มากมายไปใช้ประโยชน์ในการเรียนการสอนได้อย่างเต็มที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Khirimek (2004) พบว่า อาจารย์ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเพื่อประกอบการทำงาน วิชาชีพหรือการสอน มากที่สุด ข้าราชการ และนักศึกษาใช้เพื่อการทำวิจัย วิทยานิพนธ์

ความต้องการให้มีการจัดให้บริการประเภทของทรัพยากรที่ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันคือ หนังสือทั่วไป อินเทอร์เน็ต งานวิจัย และฐานข้อมูลออนไลน์ ทั้งนี้เนื่องจาก ทรัพยากรทั้ง 4 ประเภทนี้เป็นทรัพยากรที่นิยมใช้เพื่อนำสารสนเทศที่สืบค้นได้มาประกอบการเรียนการสอน โดยเฉพาะหนังสือทั่วไป ซึ่งเป็นทรัพยากรที่ให้สารสนเทศที่เป็นทฤษฎี ตำรา และโจทย์ แบบฝึกหัด อันจะทำให้เกิดการเรียนที่มีประสิทธิภาพ และเมื่อนิสิต นักศึกษา หรือนักเรียนทำงานวิจัย ก็จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาเชิงลึก ต้องการเอกสารอ้างอิงจำนวนมากและใหม่ๆ จึงจำเป็นต้องมี อินเทอร์เน็ต งานวิจัย และฐานข้อมูลออนไลน์ประกอบการสืบค้นหาสารสนเทศที่ใหม่ๆ ที่ต้องการด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

Noibuatip (2000) และ Derdkhoontod (1997) ที่พบว่า สิ่งพิมพ์ที่ขอยืมระหว่างห้องสมุดมากที่สุดคือ วิทยานิพนธ์

รูปแบบการให้บริการที่ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการใช้บริการใช้ทรัพยากรร่วมกันสูงสุด คือ ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศฉบับจริง นำส่งไฟล์เอกสารทาง E-mail ของผู้ใช้บริการ และนำส่งไฟล์เอกสารระหว่างสถาบัน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการแต่ละสถาบันอยู่ห่างไกลกัน ไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และปัจจุบันเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริการเข้ามามีบทบาทมากในวงการห้องสมุดและงานบริการห้องสมุด จึงอาจพัฒนาการให้บริการ โดยนำระบบการยืมระหว่างห้องสมุดเข้ามาใช้ มีการนำส่งเอกสารผ่าน E-mail ถึงผู้ใช้บริการ แต่อย่างไรก็ตามก็จะมีผู้ใช้บริการอีกจำนวนหนึ่งที่ต้องการเอกสารฉบับจริงในการใช้เพื่อศึกษาค้นคว้า เพราะเห็นว่ามีความสะดวกในการใช้มากกว่าฉบับอิเล็กทรอนิกส์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Prapinpongsakorn (2000) ซึ่งพบว่า อาจารย์ส่วนมากใช้บริการส่งผ่านห้องสมุดด้วยตนเองโดยติดต่อ รับเอกสาร กับบรรณารักษ์ห้องสมุดด้วยตนเอง และส่งผ่านผู้ใช้บริการฐานข้อมูลโดยตรง และรับเอกสารทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และมีความต้องการส่งเอกสารผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ไปยังบรรณารักษ์ และรับเอกสารทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์โดยตรงด้วยตนเอง

การสมัครสมาชิกของนักศึกษา ข้อที่ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการสมัครสมาชิก มากที่สุดคือ ควรให้สมัครได้ด้วยตนเอง และมีค่าสมัครสมาชิกรายปี มีค่าประกันของเสียหาย ทั้งนี้เนื่องจากอาจทำให้นิสิต นักศึกษา หรือนักเรียนของแต่ละสถาบัน ใช้บริการได้สะดวกยิ่งขึ้น โดยไม่ต้องกรอกแบบฟอร์ม เพียงยื่นบัตรสมาชิกที่ตนเองสมัครแล้วต่อบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของห้องสมุดที่ต้องการไปยืม ก็สามารถยืมได้ ซึ่งสอดคล้องกับการให้บริการของ การบริการยืม

ระหว่างห้องสมุดในข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนภูมิภาค (PULINET) ที่ต้องการสมัครสมาชิก รายปี ปีละ 50 บาท และมีบัตรประจำตัวให้กับสมาชิกแต่ละห้องสมุด ผู้ใช้บริการสามารถยื่นบัตรสมาชิกต่อเจ้าหน้าที่และทำการยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ทันที หากมีการค้างส่งหนังสือหรือค่าปรับก็ให้สามารถทวงถามผ่านบรรณารักษ์ห้องสมุดต้นสังกัดได้ ซึ่งหากห้องสมุดในเครือข่ายให้สามารถสมัครสมาชิกด้วยตนเองประเภทนักศึกษาในเครือข่ายได้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คิดว่าจะสมัครรองลงมา คือ สมัครแน่นอน โดยผู้บริการเสนอว่ามีค่าสมัครสมาชิกรายปีประเภทนักศึกษาในเครือข่าย 1-100 บาท ค่าประกันของเสียหายรายปีประเภทนักศึกษาในเครือข่าย 1-100 บาท ส่วนค่าบริการอื่นๆ ผู้ใช้เห็นว่า ค่านำส่งทางไปรษณีย์คิดตามจริง ค่าถ่ายเอกสาร 0-0.50 บาท ค่าพิมพ์ผลการสืบค้น 0-5 บาท ค่าการ์ดภาพ 0-5 บาท ค่าดำเนินการ 0-5 บาท ค่าปรับทรัพยากรสูญหาย 1-2 เท่า ค่าปรับทรัพยากรเกินกำหนดส่ง 0-5 บาท ต่อรายการต่อวัน ทั้งนี้ ค่าบริการข้างต้นเป็นค่าบริการที่ระดับต่ำที่สุดของการใช้บริการ เป็นราคาที่สามารถจ่ายได้ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนของตนเอง และเป็นราคาที่ถูกลง ไม่มีการหากำไรจากผู้บริการ

วันและเวลาที่ผู้บริการต้องการให้จัดบริการใช้ทรัพยากรร่วมกันมากที่สุดคือ ให้บริการตามวัน-เวลาเปิดบริการของแต่ละห้องสมุด โดยช่องทางที่ผู้บริการต้องการให้มีในการขอใช้บริการใช้ทรัพยากรร่วมกัน มากที่สุดคือ ใช้บริการด้วยตนเอง E-mail และออนไลน์ ทั้งนี้เนื่องจาก การให้บริการของห้องสมุดหลายๆ แห่งอาจมีข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณในการเปิดให้บริการนอกเวลาราชการ หรือมีบางห้องสมุดในเครือข่ายเปิดให้บริการทุกวัน เช่น มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้ว ห้องสมุดในเครือข่ายทั้ง 7 แห่งเปิดให้บริการผู้บริการสามารถใช้บริการได้ทุกวัน และยังเห็นว่า การใช้บริการด้วยตนเองจะสะดวก

ที่สุด เพราะอาจต้องการเลือกสารสนเทศที่ตรงกับความ ต้องการมากที่สุดก่อนการยืม และหากไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการอาจมีการพัฒนาการให้บริการแบบออนไลน์ หรือ E-mail ต่อไป และ หากมีการพัฒนาการให้บริการตามที่ต้องการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น มากที่สุดคือ ใช้แน่นอน ทั้งนี้เนื่องจาก ไม่ว่าจะยุคใดสมัยใด ห้องสมุดก็ยังมียงบประมาณที่จำกัด ในขณะที่ ผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ภาวะเศรษฐกิจถดถอย สินค้าราคาแพง เทคโนโลยีทันสมัยขึ้นเรื่อยๆ สิ่งยั่วยวนใจมากมาย สภาพการอ่านของประชาชนในประเทศน้อยมาก แต่ห้องสมุดยังจำเป็นที่จะต้องจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นเช่นกัน ทำให้ห้องสมุดทุกแห่งประสบปัญหาทางงบประมาณไม่เพียงพอที่จะจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมาให้บริการ ห้องสมุดที่มีทรัพยากรมากกว่าอาจจะช่วยแก้ปัญหาโดยให้ความร่วมมือกับห้องสมุดในเครือข่าย เพื่อใช้ทรัพยากรร่วมกัน ผู้บริการก็จะได้สารสนเทศที่กว้างขวางตามไปด้วย Punsri, Akka-it-Chaya (1986)

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการใช้ทรัพยากรร่วมกันในเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

3.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ และทำการประชาสัมพันธ์เครือข่ายให้หลากหลายช่องทางมากขึ้น เช่น SMS Facebook บอร์ด ไปสเตอร์ Library Radio แผ่นพับ เป็นต้น บรรณารักษ์บริการตอบคำถามของห้องสมุดทุกแห่งแนะนำผู้บริการเพิ่มเติม จัดงาน “สัปดาห์ MALINET” จัดทำแผ่นพับแนะนำการใช้บริการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และแนะนำเครือข่าย และประสานงานกับอาจารย์ผู้สอน เพื่อขอความร่วมมือในการแนะนำนักเรียน นิสิต นักศึกษาให้ได้รับทราบและใช้บริการได้ทั่วถึง

3.2 ด้านรูปแบบการจัดบริการ คณะกรรมการฯ มอบหมายให้คณะทำงานบริการสารสนเทศ ทำการปรับปรุงแบบฟอร์มในการขอใช้บริการให้ถูกต้อง สั้น กระชับ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้กรอกแบบฟอร์มน้อยที่สุด และประหยัดเวลา และให้แจ้งลายมือชื่อบุคลากรที่ทำหน้าที่ลงนามในแบบฟอร์มขอใช้บริการให้แก่แต่ละสถาบันทราบและเป็นแนวทางในการให้บริการต่อไป

การจัดให้บริการ อินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกเครือข่ายสามารถติดต่อขอใช้บริการได้แต่ละห้องสมุด และมอบหมายให้คณะทำงานนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการกำหนดรหัส (Username) และรหัสผ่าน (Password) ในนามสถาบัน เพื่อให้สมาชิกใช้บริการ

การจัดให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกเครือข่ายสามารถติดต่อขอใช้ได้ที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า โดยบรรณารักษ์จะทำการสืบค้นให้และมีค่าใช้จ่ายตามระเบียบของแต่ละสถาบัน

รูปแบบการให้บริการที่ต้องการให้จัดให้บริการ มอบหมายให้คณะทำงานนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกับคณะทำงานบริการสารสนเทศ พัฒนาระบบยืมระหว่างห้องสมุดในเครือข่าย ตลอดจนกำหนดรูปแบบในการ

ให้บริการ เช่น การให้บริการแบบไฟล์ผ่าน E-mail รวมถึงค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ภายใต้ความพร้อมของแต่ละห้องสมุด

3.3 ด้านการสมัครสมาชิก การสมัครสมาชิกควรให้สมัครในนามของสถาบันเช่นเดิมและให้พัฒนาการเชื่อมโยงการตรวจสอบสมาชิกของแต่ละห้องสมุด เพื่อทำการยืมระหว่างห้องสมุดในเครือข่าย

3.4 ด้านอัตราค่าบริการ คณะกรรมการฯ มอบหมายให้คณะทำงานบริการสารสนเทศ ศึกษาและปรับปรุงข้อตกลงในการให้บริการใหม่ให้เหมาะสม โดยใช้ผลการศึกษาคั้งนี้ประกอบการปรับปรุง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาประเมินผลหลังจากนำผลการวิจัยไปพัฒนาการบริการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาเป็นรูปแบบที่เหมาะสมในการบริการต่อไป

2. ควรศึกษาความต้องการการบริการใช้ทรัพยากรร่วมกันในเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคามกับสถาบันการศึกษาอื่นในจังหวัดมหาสารคาม เพื่อขยายเครือข่ายความร่วมมือในการบริการสารสนเทศของจังหวัดให้กว้างขึ้น

References

- Derdkhoontod, N. (1997). **An Evaluation of status and problems in using interlibrary loan service of the users at central library, Instructional Resources Center, Khon Kaen University.** Khon Kaen: Instructional Resources Center, Khon Kaen University. (In Thai).
- Kalayaprasitti, P. (1988). **Needs of librarians and administrators of school libraries and district public libraries in the Northeast for Establishment of Joint-use library.** Mahasarakham: Srinakharinwirot University Mahasarakham. (In Thai).
- Khirimek, P. (2004). **Interlibrary loan service users at library of Faculty Architecture, Khon Kaen University.** Khon Kaen: Instructional Resources Center, Khon Kaen University. (In Thai).

- Khusiphithak, S. (1996). **Rabop hongsamut attanomat lae khruetakhai hongsamut thang wichakan nai Thailand.** Bangkok: Se-Ed Book Center. (In Thai).
- Noibuatip, M. (2000). **Using interlibrary loan services in The Academic Resource Center, Mahasarakham University.** Mahasarakham: Academic Resource Center, Mahasarakham University. (In Thai).
- Prakat thabuang mahawitthayalai rueang mattrathan hongsamut sathaban Udomsueksa Phoso 2001.** (2001). Bangkok: Office of Higher Education. (In Thai).
- Prapinpongakorn, S. (2000). **The needs for electronic document delivery service of natural sciences faculty members in state higher education institutions.** Master of Thesis in Library and Information Science. Chulalongkorn University. (In Thai).
- Punsri, A., & Akka-it-chaya, W. (1986). **An Achievement of the co-operation among University Libraries in Thailand.** Bangkok: Ramkhamhaeng University Library. (In Thai).
- Sacchanand, C. (1999). **Khruetakhai: yutthasat phuea kan phatthana hongsamut. Ekkasan kan sammana khwamruammue rawang hongsamut sathaban udomsueksa ekkachon khrang thi 7 rueang ngan sarasonthet khong - hongsamut sathaban udomsueksa ekkachon nai pawa vigrit.** Bangkok: Private University Libraries Network. (In Thai).
- Sasen, R. (2002). **Conditions and problems of interlibrary loan services among state University libraries in Thailand.** Master of Thesis in Library and Information Science, Mahasarakham University. (In Thai).