

ความพึงพอใจในการใช้บริการระหว่างห้องสมุดร่วมกันของสมาชิก ในข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)*

คณะทำงานฝ่ายบริการ ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค

บทคัดย่อ

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

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, บริการห้องสมุด, บริการยืม-คืนหนังสือ, บริการเชิงรุก, ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค, พูลิเน็ต, บริการยืมระหว่างห้องสมุด

หัวเรื่อง: ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด- -ความพอใจของผู้ใช้บริการ- -วิจัย; ห้องสมุดและบริการของห้องสมุด- -ความพอใจของผู้ใช้บริการ- -วิจัย

* ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

Satisfaction in using the library together of members in Provincial University Library Network (PULINET)

Services Working Group, Provincial University Library Network

Abstract

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

Keywords: User satisfaction; Library service; Circulation; Proactive service; Provincial University Library Network, PULINET, interlibrary loan service

Subject Headings: Library cooperation- -User satisfaction- -research; Public services [Libraries] - - User satisfaction- - research

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนมากมายมหาศาล และมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การบริโภคสารสนเทศของผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความต้องการที่จะศึกษาค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศอย่างกว้างขวางและหลากหลายเพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน จึงเป็นเรื่องยากที่ห้องสมุดหรือศูนย์สารนิเทศใดที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ครบถ้วน (Smith, 2001)

ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) ในฐานะที่เป็นห้องสมุดในระดับอุดมศึกษาซึ่งมีหน้าที่หลักในการจัดเก็บ รวบรวม เผยแพร่ และบริการทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการทุกรูปแบบ ได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญของการบริการสารสนเทศ ดังนั้น เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม พ.ศ. 2528 ที่ประชุมอธิการบดีมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคจึงมีดำริให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ร่วมกันคิดรูปแบบ “โครงการความร่วมมือ” ที่เหมาะสม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อประหยัดงบประมาณให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันคว่าได้อย่างรวดเร็วและคล่องตัว (สุวันนา ทองสีสุขใส, 2539)

จากมติที่ประชุมดังกล่าวสมาชิกข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ได้พัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการโดยมุ่งเน้นให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยมีรูปแบบการบริการจำนวน 3 บริการ คือ 1) บริการยืมคืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน (Reciprocal Borrowing) หมายถึง บริการที่เปิด

โอกาสให้ผู้ใช้ห้องสมุดข่ายงานแต่ละแห่ง ซึ่งได้แก่ อาจารย์ นักวิจัย ข้าราชการ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาสามารถขอทำบัตรสมาชิก PULINET ซึ่งผู้ถือบัตรสามารถนำบัตรดังกล่าวเพื่อขอเข้าใช้บริการห้องสมุด และยืมหนังสือจากห้องสมุดสมาชิกข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคด้วยตนเองได้ทุกแห่ง ซึ่งในปัจจุบันมีผู้ใช้ห้องสมุดของข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคขอทำบัตร PULINET จำนวนทั้งสิ้น 1,046 คน (ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค, 2551ข) 2) บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary loan) หมายถึง บริการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคแห่งหนึ่ง ติดต่อขอยืมหรือถ่ายสำเนาเอกสารหรือวัสดุการศึกษาอื่น ๆ ซึ่งไม่มีในห้องสมุดของตนมาให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีข้อตกลงร่วมกันว่าให้ดำเนินการใน 24 ชั่วโมง และ 3) บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลร่วมกัน หมายถึง การให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลของห้องสมุดสมาชิกภายในเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคแห่งใดแห่งหนึ่งให้กับห้องสมุดในเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคตามความประสงค์ของผู้ใช้บริการ

จะเห็นได้ว่าข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคได้พัฒนาการบริการสารสนเทศเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน และการดำเนินงานดังกล่าวได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานด้านต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ข้อคิดเห็น ตลอดจนปัญหาการดำเนินงาน เพื่อติดตาม ปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และจากการประชุมคณะทำงานฝ่ายบริการร่วมกัน พบว่าห้องสมุดในแต่ละ

ละแห่งได้รับข้อคำถามที่ผู้ใช้บริการสื่อสารผ่านช่องทางบริการต่างๆ อาทิ ผู้ใช้บริการมีความต้องการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ เป็นจำนวนมากขึ้น การขอใช้บริการสำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุดร่วมกันมีราคาสูง ระเบียบการให้บริการไม่เอื้อต่อผู้ใช้บริการบางกลุ่ม ความล่าช้าของการให้บริการ ตลอดจนปัญหาการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น จากเหตุผลที่ได้กล่าวมาข้างต้น คณะทำงานฝ่ายงานบริการ ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ซึ่งมีหน้าที่หลักในการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้ ได้นำประเด็นดังกล่าวมาปรึกษาร่วมกัน และมีความเห็นตรงกันว่า ควรจะให้มีการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดร่วมกัน เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสมาชิก และบรรลุวัตถุประสงค์ของข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้บริการของสมาชิกข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกข่ายงานฯ ที่มีต่อการให้บริการ ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของสมาชิกข่ายงานฯ ที่มีต่อการให้บริการ ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ผู้ใช้บริการคือ ผู้ใช้บริการ

ที่เป็นสมาชิกข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคเท่านั้น

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิก PULINET จำนวน 202 คน ที่ใช้บริการระหว่างปี 2548-2550 โดยใช้วิธีสุ่มแบบโควต้า (Quota sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการระหว่างห้องสมุดร่วมกันของสมาชิก PULINET

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการระหว่างห้องสมุดร่วมกันของสมาชิก PULINET

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการใช้บริการระหว่างห้องสมุดร่วมกันของสมาชิก PULINET

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ

4.2 ข้อมูลสภาพการใช้บริการระหว่างห้องสมุดร่วมกันของสมาชิก PULINET วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

4.3 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการระหว่างห้องสมุดร่วมกันของสมาชิก PULINET วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัย

1. สภาพการใช้บริการระหว่างห้องสมุดร่วมกันของ

สมาชิก PULINET

งานวิจัยได้ศึกษาสภาพการใช้บริการระหว่างห้องสมุดร่วมกันของสมาชิก PULINET ใน 5 ด้าน คือ

ด้านการรับทราบบริการระหว่างห้องสมุดร่วมกันของเครือข่าย PULINET จากสื่อประเภทต่าง ๆ พบว่าในสื่อบุคคลที่เป็นบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เป็นผู้ให้ข้อมูลเรื่องงานบริการนี้กับผู้ใช้มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณรัตน์ วงศ์ฉายา (2547) ส่วน **สื่อสิ่งพิมพ์** ที่เป็นแผ่นพับแนะนำการใช้บริการห้องสมุดมากเป็นอันดับหนึ่ง ขณะที่ **สื่อโสตทัศน** ประเภทป้ายนิเทศแนะนำการใช้บริการในห้องสมุดมากเป็นอันดับหนึ่ง และ **สื่ออิเล็กทรอนิกส์** พบว่ารับทราบจากเว็บไซต์ของห้องสมุดมากเป็นอันดับหนึ่ง ทั้งนี้เนื่องจากสื่อทั้งสามประเภทเป็นช่องทาง การประชาสัมพันธ์ที่ใช้สื่อสารระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ ที่เป็นหนึ่งในดัชนีบ่งชี้คุณภาพของ ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (2551) ทำให้ทุกห้องสมุดหาวิธีการที่จะประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับทราบข้อมูลมากที่สุด

ด้านการรับทราบสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจาก PULINET พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบถึงสิทธิประโยชน์ที่ได้รับร้อยละ 90.10 และไม่ทราบว่า PULINET ให้สิทธิประโยชน์อะไรบ้างเพียงร้อยละ 9.90 ซึ่งสัมพันธ์กับผลงานวิจัยที่พบว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เป็นผู้ให้ข้อมูลเรื่องงานบริการนี้ให้กับผู้ใช้มากที่สุด ซึ่งเป็นลักษณะของการสื่อสารสองทาง ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถพูดคุย แนะนำ ชักถามรวมถึง การตอบคำถามได้ในทันที

ด้านจำนวนครั้งของการใช้บริการระหว่าง

ห้องสมุดร่วมกันในเครือข่าย PULINET พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการระหว่างห้องสมุดในเครือข่าย PULINET ดังนี้ ใช้บริการ 2 ครั้ง ร้อยละ 14.35 รองลงมาคือ 1 ครั้ง ร้อยละ 13.86 และ 3 ครั้ง ร้อยละ 10.39 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่เคยใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง มีจำนวนร้อยละ 7.92 และมีผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่เคยใช้บริการร้อยละ 33.66 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาขึ้นไป เป็นกลุ่มที่มีความสนใจและใช้สารสนเทศทั้งการเรียนและการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งสารสนเทศประเภทวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม เป็นที่ต้องการมากที่สุด (จิราภรณ์ มณีข้อย, 2538: บทคัดย่อ; มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์, 2543: บทคัดย่อ) แต่ในปัจจุบันทุกห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษามีฐานข้อมูล ThaiLIS Digital Collection ที่ให้ข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม (Fulltext) ของวิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัยของอาจารย์ หนังสือหายาก ของมหาวิทยาลัยต่างๆ ในประเทศไทย รวมทั้งการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้จัดหาฐานข้อมูลที่จำเป็นให้กับทุกห้องสมุด ทำให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการใช้มากขึ้น ความจำเป็นที่ต้องไปแสวงหาสารสนเทศจากสถาบันอื่นจึงน้อยลงกว่าเดิม

ด้านห้องสมุดที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยไปใช้บริการ พบว่า ห้องสมุดที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยไปใช้บริการมากที่สุดได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร้อยละ 13.37 รองลงมาคือ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ร้อยละ 11.88 และฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 21 ครั้ง ร้อยละ 10.40 ซึ่งจำนวน

การใช้มีความใกล้เคียงกัน อาจสรุปได้ว่า มีห้องสมุดใกล้เคียงของทั้งสามแห่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามมาก ได้แก่ กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งมีสถานที่ตั้งใกล้กับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งตั้งอยู่ในภูมิศาสตร์เดียวกันกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณมีสถานที่ตั้งใกล้กับฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ขอใช้บริการเป็นมหาวิทยาลัยที่มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศน้อยกว่าห้องสมุดที่ให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณรัตน์ วงศ์ฉายา (2547) ที่พบว่าห้องสมุดที่มีสมาชิกจำนวนมากที่สุดไปใช้บริการคือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการจากมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยที่มีพื้นฐานทางด้านเกษตร ทำให้การสะสมจำนวนของทรัพยากรสารสนเทศทางการศึกษา สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ น้อยกว่า ขณะที่ปัจจุบันได้ขยายการเรียนการสอนหลากหลายสาขา ทำให้ผู้ใช้บริการต้องไปใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่สถาบันของตนมีข้อจำกัด จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ซึ่งอยู่ใกล้เคียงมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณรัตน์ วงศ์ฉายา ที่พบว่าหนังสือทั่วไปภาษาไทย เนื้อหาด้านสังคมศาสตร์ เป็นสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกันของสมาชิกในข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคมากที่สุด

ด้านประเภทของบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามเคยใช้บริการยืมตัวเล่มจริงจากสถาบันอื่นๆ ด้วยตนเองโดยใช้บัตร PULINET มากที่สุดร้อยละ 49.01 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธีราภรณ์ มณีข้อย (2538) ที่พบว่าลักษณะการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด นิตินิยมยืมด้วยตนเองมากที่สุด อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลเบื้องต้นผ่านทางหน้าจอสืบค้นแบบออนไลน์ สาธารณะไว้แล้วล่วงหน้า รวมทั้งระยะทางของห้องสมุดในแต่ละเครือข่ายของแต่ละภูมิภาคมีระยะทางไม่ไกลนัก การเดินทางมาเองสามารถได้รับและเลือกสารสนเทศที่ต้องการอย่างรวดเร็ว

2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการระหว่างห้องสมุดร่วมกันของสมาชิก PULINET

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการระหว่างห้องสมุดร่วมกันของสมาชิก PULINET จำนวน 3 ด้านคือ ด้านการบริการยืมฉบับจริงจากห้องสมุดอื่นๆ ด้านการบริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านเครือข่าย PULINET ด้านบริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย PULINET ในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้งหมด เรียงตามลำดับคือ ความพึงพอใจด้านบริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย ความพึงพอใจด้านบริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านเครือข่าย PULINET และความพึงพอใจด้านการบริการยืมฉบับจริงจากห้องสมุดอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีการสื่อสารสองทางระหว่างผู้ให้และผู้ใช้บริการ รวมทั้งสมาชิกทุกแห่งในข่ายงานฯ มีการยึดถือและปฏิบัติตามตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอย่างใกล้ชิด รวมทั้งการทำงานร่วมกันทำให้เป็นการเปิดโอกาสให้บรรณารักษ์ได้ทำงานร่วมกับบุคลากรใน

วงการเดียวกันและมีโอกาสแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน (Clement, 2008) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละแห่งสามารถนำไปปรับใช้กับการทำงานจริง

สำหรับ **ด้านการบริการยืมฉบับจริงจากห้องสมุดอื่น** ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องการติดต่อขอใช้บริการยืมแต่ละครั้งไม่เกิน 5 นาที เพราะค่าบริการทำบัตรสมาชิก PULINET มีค่าธรรมเนียมปีละ 50 บาท และบริการทำบัตรโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายหากสมาชิกสมัครในช่วงจัดงานสัปดาห์ PULINET นอกจากนี้ทุกห้องสมุดต่างมีระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ผู้ใช้บริการยืมหนังสือได้ทันที ประกอบกับคณะทำงานฝ่ายบริการ ข่ายงานฯ มีฐานข้อมูลที่สามารถตรวจสอบข้อมูลของสมาชิกและการทำบัตรสมาชิกแบบออนไลน์ และได้กำหนดระเบียบการใช้บริการอย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพ โทสุวรรณ (2542) พบว่าบรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ควรมีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะ และความชำนาญในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ควรมีการพัฒนาด้านซอฟต์แวร์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกสถาบันให้ทัดเทียมกัน มีงบประมาณในการจัดซื้อสิทธิการเข้าใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าใช้ระบบของผู้ใช้ให้มีความสะดวกและรวดเร็ว และต้องการให้มีการปรับปรุงระเบียบและมาตรฐานการกำหนดอัตราค่าใช้จ่ายในการบริการยืมระหว่างห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาให้ยึดถือปฏิบัติเป็นแนวเดียวกันทุกสถาบัน ทั้งนี้เพราะข่ายงานฯ มีนโยบายในเรื่องผู้ให้บริการบอกถึงบริการระหว่างห้องสมุดเพื่อให้ได้ทรัพยากรที่ห้องสมุดไม่มี และ

เอกสารที่ต้องการมาทันตามระยะเวลาที่ห้องสมุดแจ้ง ด้านบริการสืบค้นข้อมูลผ่านข่ายงานฯ ในเรื่องได้สารสนเทศที่ได้ตรงกับความต้องการ และได้รับข้อมูลตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับ Khalid (1994) ที่ศึกษาความร่วมมือของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในอังกฤษ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลของการเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวเพราะเห็นว่าการให้ความร่วมมือกับห้องสมุดแห่งอื่นเป็นการประหยัดงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการและวัสดุครุภัณฑ์ของห้องสมุด โดยห้องสมุดขนาดเล็กในข่ายงานฯ ได้รับความช่วยเหลือจากห้องสมุดที่มีจำนวนทรัพยากรมากกว่า นอกจากนั้นยังเป็นการพัฒนาทางด้านวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ การพัฒนางานเทคนิคของห้องสมุด การกำหนดนโยบาย มาตรฐาน และการจัดทำคู่มือต่างๆ ร่วมกัน การพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการ โดยเฉพาะการแจ้งแหล่งที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตามห้องสมุดต่างๆ ในข่ายงานฯ มีนโยบายให้บริการห้องสมุดสมาชิกในข่ายงานฯ ภายใน 24 ชั่วโมงหลังจากได้รับคำร้องขอรับบริการ

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการระหว่างห้องสมุดร่วมกันของสมาชิก PULINET

ผลการวิจัยพบปัญหาการให้บริการคือจำนวนเล่มที่ให้ยืมน้อยเกินไป ระยะเวลาที่ให้ยืมสั้นเกินไป สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณรัตน์ วงศ์ฉายา (2547) ที่พบว่าผู้ให้บริการไม่ทราบข้อมูลการให้บริการ และบางสถาบันให้บริการล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพ โทสุวรรณ (2542)

ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะว่าควรขยายเวลาการยื่นให้มากขึ้น เนื่องจากที่ตั้งของห้องสมุดสมาชิกข้างงานฯ ตั้งกระจายอยู่ในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ อาจใช้ระยะเวลาส่งทรัพยากรสารสนเทศไม่เท่ากัน นอกจากนี้กลุ่มสมาชิกซึ่งส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ นักวิจัย พนักงาน ข้าราชการและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งมีความจำเป็นในการศึกษาค้นคว้าความรู้เฉพาะสาขาวิชาหรือเฉพาะด้าน อาจจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาการศึกษาเอกสารนานกว่าที่ระเบียบการใช้บริการระหว่างห้องสมุดร่วมกันกำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ

ข้างงานฯ ควรมีการทบทวนข้อกำหนดและระเบียบของข้างงานฯ เพื่อให้สอดคล้องกับพัฒนาการทางการศึกษาค้นคว้า และควรสร้างนวัตกรรมในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรเป็นการทำวิจัยเพื่อให้เห็นภาพรวมของผู้ใช้บริการทั้งหมดของข้างงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ซึ่งคณะทำงานฝ่ายบริการควรนำปัญหาและข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปทบทวนการดำเนินงาน รวมทั้งอาจมีการทำวิจัยต่อในลักษณะของชุดวิจัยที่เจาะลึกลงไปในแต่ละภูมิภาค

เอกสารอ้างอิง

- กุศล นาคะชาติ และรวีวรรณ ขำพล. (2536). การวิเคราะห์แบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุดของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. ปัตตานี: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- รายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค. (2551 ก). ตัวอย่างคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. ม.ป.ท.: ม.ป.ป.
- _____. (2551 ข). ระบบยืมคืนร่วมกันระหว่างห้องสมุดสมาชิก: PULINET Union Circulation. สืบค้นจากเว็บไซต์ รายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค: <http://pulinet.thailis.or.th/cir/library>
- ธีราภรณ์ มณีชัย. (2538). สภาพการใช้ ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของนิสิต มหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- นายิกา เด็ดขุนทด. (2540). การประเมินสภาพและปัญหาการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์. (2543). การใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม: รายงานการวิจัย. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และรุ่งทิพย์ เจริญศักดิ์. (2537, พฤศจิกายน – 2538, กุมภาพันธ์). บริการ PULINET Card (Reciprocal Borrowing). สารนิเทศ, 2(1), 63-64.
- สุกัญญา ชีรพงศ์ภักดี. (2542). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่: รายงานการวิจัย. เชียงใหม่: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุภาพ ไทสุวรรณ. (2542). บริการยืมระหว่างห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรุณรัตน์ วงศ์ฉายา. (2547). การใช้บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกันของสมาชิกห้องสมุดในรายงานห้องสมุด มหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Clement, Susanne. (2008). Skills for Effective Participation in Consortia: Preparing for Collaborating and Collaboration. *Collection Management*, 32(1), 191-204.
- Khalid, H. M. (1997). *Cooperation and Networking in University Libraries*. Unpublished doctoral dissertation, Manchester Metropolitan University, Manchester.
- _____. (2000). Co-operation and Networking in Library and Information Systems of Advanced Countries: A Framework for Countries with Less Developed Systems. *Library Review*, 49(2), 57-63.