

ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด
ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล

ปริญญานิพนธ์
ของ
อุบลรัตน์ ยี่รงค์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

มีนาคม 2544

ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๖๓๙

ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด
ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล

บทคัดย่อ
ของ
อุบลรัตน์ ยี่รงค์

๒๕๔๔

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
มีนาคม ๒๕๔๔

๒๗ ๒๕๔๔ ๒๕๔๔

อุบลรัตน์ ยี่รงค์. (2544). ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ ศศม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ตรีโลจน์วงศ์.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล และความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด ภายหลังที่มีการคิดค่าบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตปริญญาโทที่มาขอใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ 8 สถาบัน จำนวน 119 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบและแบบปลายเปิด และแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS/PC⁺ คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าไคสแควร์ (Chi-square Test)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. สภาพการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า ประเภทของเอกสารที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ขอยืม คือ หนังสือ โดยขอยืมในรูปแบบถ่ายสำเนาเอกสารมากที่สุด และการขอใช้บริการมีลักษณะไม่แน่นอนมากที่สุด
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการคิดค่าดำเนินการการยืมระหว่างห้องสมุด แต่ไม่เห็นด้วยกับการคิดค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด นอกจากนี้ผู้ใช้ยังเห็นด้วยกับการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ การจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบเหมาจ่ายในกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล การจัดส่งเอกสารแบบไม่เหมาจ่ายในต่างจังหวัด การเก็บค่ามัดจำการยืมระหว่างห้องสมุดและการกำหนดค่ามัดจำตามความเหมาะสม ส่วนกรณีที่เมื่อห้องสมุดไม่สามารถดำเนินการขอยืมให้ได้นั้น ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยที่จะให้คิดค่าใช้จ่ายบางส่วนตามความเป็นจริง และไม่เห็นด้วยกับการคิดค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาเอกสาร สำหรับรูปแบบการคิดค่าบริการผู้ใช้ส่วนใหญ่พึงพอใจการคิดค่าบริการแบบไม่เหมาจ่าย
3. การเปรียบเทียบการคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดไม่สอดคล้องคล้อยตามกันในทุกประเด็น ยกเว้นในเรื่องการจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบไม่เหมาจ่ายในต่างจังหวัด และการคิดค่ามัดจำการยืมระหว่างห้องสมุด โดยมีความคิดเห็นสอดคล้องคล้อยตามกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ

4. ความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการยืมระหว่างห้องสมุด หลังจากมีการคิดค่าบริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ห้องสมุดควรมีเครื่องมือที่ทันสมัยใช้ในการตรวจสอบรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดอื่นๆ เช่น ระบบสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์ออนไลน์ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือห้องสมุดควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด และบรรณารักษ์ควรเร่งรีบดำเนินการขอยืมระหว่างห้องสมุดให้เร็วที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน

USER'S OPINION TOWARD INTERLIBRARY LOAN FEES CHARGED
BY PUBLIC UNIVERSITY LIBRARIES IN BANGKOK METROPOLITAN AND ITS VICINITY

AN ABSTRACT
BY
UBONRAT YEERONG

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Art degree in Library and Information Science
at Srinakharinwirot University
March 2001

Ubonrat Yeerong. (2544). *User's Opinion Toward Interlibrary Loan Fees Charged by Public University Libraries in Bangkok Metropolitan and its Vicinity*. Master thesis, M.A. (Library and Information Science). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assoc. Prof. Suphat Songsaengchan, Asst.Prof. Nusharee Trelojwong.

The purpose of this study was to survey the opinions of library users about the interlibrary loan fees charged by public university libraries in Bangkok Metropolitan and its vicinity. It also aimed at studying user expectations of the interlibrary loan service after such a fee-based service was adopted.

A sample used was 119 interlibrary loan users from eight public universities. These users were students who were pursuing their master's degree. Data collection tool was a set of multiple-choice, open-ended and five-level rating scale questionnaire. The SPSS/PC⁺ program was utilized to analyze the data. Statistics included percentage, means, standard deviation and Chi-square.

The following findings were reported:

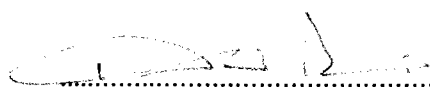
1. Regarding the characteristics of used, it was found that the main type of library materials on loans was book. The results showed that instead of checking out the books and keeping them, users preferred to borrow books for photocopy. No regular use pattern was found in terms of loan frequency.
2. The analysis of data about users' opinions toward interlibrary loan fees revealed that the majority of users accepted a charge for handling cost but not a subscription charge. In addition, users favored a package deal charge for document delivery by mail, a package deal charge for document delivery by fax only Bangkok and its vicinity, and each individual charge for each fax delivery for users in other provinces. An appropriate amount of deposit paid for a loan was also acceptable. Users thought that when libraries failed to provide the needed materials, users should not be charged at all. They were against being charged for copyright fees when photocopy of original materials was made. In general users preferred individual charge for each loan service.
3. In comparing users' opinions toward the interlibrary loan fees, the findings showed that users from different universities did not have the same opinions in all issues. However, they shared similar views concerning two issues--they agreed upon each individual charge for each fax delivery for users in other provinces and an appropriate amount of deposit paid for a loan.
4. In regard to user expectations of the interlibrary loan service after a fee-based service was adopted, the results showed that users had a higher expectation for quality service. Users' demands that were highly rated included modern tools used in accessing bibliographic information of resources in other libraries, such as online retrieval system, high speed of document delivery, and the application of modern technology to interlibrary loan service.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

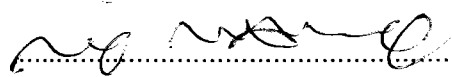
ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุด
มหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล

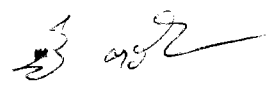
ของ
นางสาวอุบลรัตน์ ยี่รงค์

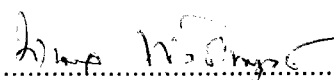
ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

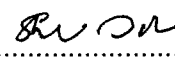
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)
วันที่ เดือน พ.ศ.254.....

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ตรีโลจนวงศ์)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(อาจารย์นงนวล พงษ์ไพบูลย์)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์ธาดาทัต วชิรปรีชาพงษ์)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์สุวัฒน์
ส่องแสงจันทร์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ตรีโลจน์วงศ์ ประธานและกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ที่ได้
ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่ตลอดมา จนกระทั่ง
ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยด้วยดี และขอกราบขอบพระคุณอาจารย์นงนวล พงษ์ใหญ่ และ
รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรัชญาพจน์ ที่กรุณาเป็นกรรมการในการสอบเพิ่มเติม

ขอขอบพระคุณคุณอาจารย์พิบูลศิลป์ วัฒนะพงศ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมสรวง พงศ์กุล อาจารย์
สุธันนี กิติริ อาจารย์พิมพ์อัจฉรา ดิลกคุณานันท์ และอาจารย์อัสนา แสงกระจ่างที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญ ที่
ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ในการสร้างแบบสอบถาม

ขอขอบคุณบรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทั้ง 8 สถาบัน
ที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งนิสิตปริญญาโทของมหาวิทยาลัยทั้ง 8 สถาบัน
ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอบคุณ คุณธมลวรรณ เกียรติก้องศิริ คุณกิตติพร เพชรพราว ที่กรุณาให้คำแนะนำและให้ความ
ช่วยเหลือในการทำวิจัย รวมทั้งเพื่อนๆ ที่ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจ ในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ให้กับ
ผู้วิจัยมาโดยตลอด

อุบลรัตน์ ยี่รงค์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
	ความสำคัญของการวิจัย.....	3
	ขอบเขตของการวิจัย.....	3
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
	ตัวแปรที่วิจัย.....	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
	สมมุติฐานในการวิจัย.....	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
	ความหมายและวัตถุประสงค์ของการยืมระหว่างห้องสมุด.....	7
	ประวัติและพัฒนาการการยืมระหว่างห้องสมุด.....	9
	การดำเนินงานการยืมระหว่างห้องสมุด.....	15
	ค่าใช้จ่ายของการยืมระหว่างห้องสมุด.....	19
	ปัญหาการยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศไทย	22
	การยืมระหว่างห้องสมุดกับกฎหมายลิขสิทธิ์.....	23
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
	งานวิจัยในต่างประเทศ.....	26
	งานวิจัยในประเทศไทย.....	27
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	31
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
	สภาพการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด	42
	ความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด	44
	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด	54

สารบัญ

บทที่	หน้า
4(ต่อ) ความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการยืมระหว่างห้องสมุด หลังจากมีการคิดค่าบริการ.....	61
5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	62
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	62
สมมุติฐานในการวิจัย.....	62
วิธีดำเนินการวิจัย.....	62
สรุปผลการวิจัย	63
อภิปรายผลการวิจัย.....	65
ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุด	71
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	72
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	77
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญ	78
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	80
ประวัติย่อผู้วิจัย	103

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรที่ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด	31
2	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	32
3	การคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ธรรมดา ต่อ 1 รายการ	33
4	จำนวนกลุ่มตัวอย่างของในแต่ละมหาวิทยาลัยจำแนกตามคณะวิชา	39
5	ประเภทของเอกสารที่ผู้ใช้ขอใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด	42
6	รูปแบบของเอกสารที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ขอยืม	42
7	ความถี่ในการขอใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด	43
8	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าดำเนินการการยืมระหว่างห้องสมุด	44
9	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด	45
10	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ธรรมดา	46
11	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ	47
12	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบเหมาจ่าย ในเขตกรุงเทพมหานครและ เขตปริมณฑล	48
13	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบไม่เหมาจ่าย ในต่างจังหวัด	49
14	ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด	50
15	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าใช้จ่ายบางส่วนตามความเป็นจริง ถ้าไม่สามารถดำเนินการ ขอยืมได้	51
16	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเก็บค่ามัดจำการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด	52
17	ความคิดเห็นเกี่ยวกับห้องสมุดควรเป็นผู้กำหนดค่ามัดจำการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด ตามความเหมาะสม	53
18	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาเอกสาร	54
19	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าดำเนินการการยืมระหว่างห้องสมุด	55
20	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด	55
21	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าบริการเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ธรรมดา	56
22	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าบริการเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ	56
23	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบเหมาจ่าย ในเขต กรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล	57
24	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารทางโทรสาร ในต่างจังหวัด	57
25	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด	58
26	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับห้องสมุดควรคิดค่าใช้จ่ายบางส่วนตามความเป็นจริง ถ้าไม่สามารถดำเนินการขอยืมได้	58
27	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการเก็บค่ามัดจำการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด ...	59

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับห้องสมุดควรเป็นผู้กำหนดค่ามัดจำการใช้บริการ การยืมระหว่างห้องสมุดตามความเหมาะสม	59
29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาเอกสาร	60
30 ความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการการยืมระหว่างห้องสมุด หลังจากมีการคิดค่าบริการ	61

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แผนภูมิการขอยืมระหว่างห้องสมุดโดยห้องสมุดเป็นผู้ติดต่อขอยืมให้.....	34

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันเป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร (Information age) นั่นคือข้อมูลข่าวสารสาขาวิชาต่างๆ ได้มีการผลิตออกมาเป็นจำนวนมากและมีหลายรูปแบบ ซึ่งไม่มีห้องสมุดแห่งใดในโลกที่จะสามารถจัดการสารสนเทศที่ผลิตออกมาในแต่ละวันได้ครบถ้วนสมบูรณ์ ขณะเดียวกันห้องสมุดหลายแห่งประสบปัญหางบประมาณไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการได้ทั้งหมด ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดแต่ละแห่งจึงใช้วิธีจัดหาทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดหรือหน่วยงานอื่นทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยอยู่ในรูปแบบของความร่วมมือระหว่างห้องสมุด (กรมการสมุดร. 2536 : 13)

สำหรับในประเทศไทยนั้นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้ดำเนินการให้มีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทั่วประเทศ ด้วยการจัดสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2522 โดยมีเป้าหมายของความร่วมมือคือ ให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง ห้องสมุดสามารถให้บริการได้มากขึ้นภายใต้งบประมาณที่จำกัด มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และมีแผนดำเนินการความร่วมมือกัน โดยมีกิจกรรมความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในด้านต่าง ๆ เช่น ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ การพัฒนาบุคลากร การจัดทำบัตรรายการ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นต้น (กรมการสมุดร. 2536 : 24-28)

บริการการยืมระหว่างห้องสมุดเป็นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ที่ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ติดตามและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ต้องการ โดยการให้ยืมหรือขอถ่ายสำเนา ความร่วมมือดังกล่าวได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ พ.ศ. 2522 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดหาหนังสือ เอกสาร วัสดุเพื่อการศึกษารองอื่น ๆ ที่ห้องสมุดผู้ยืมไม่มีให้ผู้ใช้ห้องสมุดเมื่อต้องการ และช่วยให้การใช้หนังสือ เอกสาร และวัสดุเพื่อการศึกษารองอื่น ๆ ของห้องสมุดเป็นไปอย่างกว้างขวางและคุ้มค่ายิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายของประเทศ โดยที่ห้องสมุดบางแห่งไม่จำเป็นต้องซื้อหนังสือ เอกสาร และวัสดุเพื่อการศึกษารองอื่น ๆ ที่มีผู้ใช้น้อย (ณัฐรมา ศิริมงคล. 2537 : 11)

อย่างไรก็ตามในกระบวนการของการยืมระหว่างห้องสมุด ย่อมมีค่าใช้จ่าย ไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดที่ขอยืมหรือให้ยืม บางห้องสมุดจะไม่คิดค่าบริการหรือคิดก็คิดในราคาต่ำ สำหรับห้องสมุดที่คิดค่าใช้จ่ายก็จะคิดค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้แบบสุทธิ ซึ่งค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ของผู้ใช้คือค่าถ่ายสำเนาทรัพยากรสารสนเทศ (Budd, Zink & Voyles. 1991 : 70-71) ทั้งนี้เพราะการบริการของห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นการให้บริการแบบให้เปล่า (อารีย์ พงษ์ไชยโสภณ. 2537 : 93) อย่างไรก็ตามในสถานะที่ห้องสมุดกำลังถูกบีบคั้นทางการเงิน โดยได้รับ งบประมาณไม่เพียงพอ แต่ค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพิ่มขึ้น (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. 2537 : 146) และในขณะเดียวกันห้องสมุดหรือแหล่งบริการสารสนเทศ จะต้องปรับปรุงและขยายการทำงาน (จุฬา เทียนไทย. 2540 : 4) ตลอดจนดำเนินการจัดบริการสารสนเทศให้ผู้ใช้ได้มีโอกาสรับสารสนเทศที่ต้องการอย่างกว้างขวางมากที่สุด โดยไม่คำนึงถึงว่าสารสนเทศนั้นจะอยู่ที่ใด เพื่อ

ตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (มาลี กาปมาลา. 2541 : 36) ดังนั้นในอนาคตผู้ใช้จะต้องเสียค่าบริการที่สูงกว่าในอดีต ซึ่งเดิมผู้ใช้จะเสียเฉพาะค่าบำรุงหรือทำบัตรสมาชิกเท่านั้น

ในเรื่องของการคิดค่าใช้จ่ายในการให้บริการของห้องสมุด ได้มีคำถามจากหลายฝ่ายว่าห้องสมุดควรคิดค่าบริการหรือไม่ คำถามนี้เป็นคำถามที่ได้รับการอภิปรายถกเถียงกันอย่างกว้างขวาง ฝ่ายที่สนับสนุนการคิดค่าบริการคิดว่าการไม่คิดค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้ ทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเกินกว่าความจำเป็นและไม่คุ้มค่า การคิดค่าใช้จ่ายจะช่วยเพิ่มค่าให้กับบริการ อย่างไรก็ตามผู้ใช้อาจยังต้องใช้ห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศอยู่ดี เพราะถูกกว่าการใช้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ส่วนผู้ที่ไม่เห็นด้วยกับการคิดค่าบริการว่าเป็นการขัดกับจริยธรรมวิชาชีพและขัดกับหลักปฏิบัติดั้งเดิม ทั้งนี้เพราะการบริการของห้องสมุดนั้นเป็นบริการสาธารณะ สำหรับให้ทุกคนได้ใช้ประโยชน์ นอกจากนั้นการเก็บค่าบริการจะทำให้โอกาสการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศไม่เสมอภาคกัน กล่าวคือคนที่สามารถจ่ายค่าบริการได้ก็จะได้รับโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศมากกว่าคนที่ไม่สามารถจ่ายได้ นอกจากนั้นการเก็บค่าบริการจะมีผลกระทบกับการใช้ห้องสมุด (พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ. 2536 : 9 ; อ้างอิงจาก Cumming. 1986. *The Economic of Research Libraries*. p. 83)

สำหรับการบริการการยืมระหว่างห้องสมุดในต่างประเทศนั้น จากผลการวิจัยของห้องสมุดเพื่อการวิจัยขนาดใหญ่ พบว่าห้องสมุดไม่สามารถดำเนินการในระยะยาวได้หากไม่มีการคิดค่าบริการกับผู้ใช้ เพราะห้องสมุดต้องเผชิญกับค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น แต่งบประมาณที่ได้รับลดลง (Everett. 1986 : 232) จึงได้มีการใช้ผลการวิจัยไปช่วยในการตัดสินใจการคิดค่าบริการ ถึงแม้ว่าความคิดเห็นนี้จะได้รับการ โจมตีจากหลายฝ่ายก็ตาม (Sweetland & Weingand. 1990 : 87 ; citing Berry. 1988a. *Putting Principle above Research*. p. 4; 1988b. *Practice and Principle : The Fee Example*. p. 4) ดังนั้นห้องสมุดหลายแห่งยอมรับและมี การคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด สำหรับการคิดค่าบริการของห้องสมุดแต่ละแห่งมี การคิดค่าบริการที่ไม่เหมือนกัน จึงได้มีความพยายามที่จะคำนวณราคาและกำหนดราคาค่าบริการให้เป็นมาตรฐานเพียงหนึ่งเดียวและให้เป็นราคาที่ยุติธรรม (Cline. 1987 : 80-81)

สำหรับการบริการการยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศไทยที่ห้องสมุดดำเนินการให้ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีการให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้ โดยคิดค่าบริการเฉพาะค่าถ่ายสำเนาเอกสารเท่านั้น ถ้าเป็นการยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ ถึงแม้ว่าบางห้องสมุดจะมีการคิดค่าบริการถ่ายสำเนาเอกสารที่สูงกว่าราคาปกติก็ตาม จะมีการคิดราคาเพิ่มเพียงเล็กน้อยเท่านั้น แต่ในการดำเนินการการยืมระหว่างห้องสมุดยังมีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ อีกที่ไม่ใช่เฉพาะค่าถ่ายสำเนาเอกสาร เช่น ค่าไปรษณียากร ค่าไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ค่าโทรสาร (FAX) ค่าโทรศัพท์ ค่าแบบฟอร์ม เป็นต้น ซึ่งในส่วนนี้ห้องสมุดต้องรับภาระค่าใช้จ่ายอยู่ ขณะที่งบประมาณที่ห้องสมุดได้รับลดลง และงบประมาณส่วนใหญ่ของห้องสมุดต้องนำไปใช้ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ดังนั้นงบประมาณที่จะนำไปใช้สนับสนุนงานในด้านอื่น ๆ จึงไม่เพียงพอ ในสภาพเช่นนี้ผู้ใช้จึงควรรับภาระค่าใช้จ่ายในการขอใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดจากเหตุผลความจำเป็นดังกล่าวข้างต้น จึงควรศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับค่าบริการในการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหารในการปรับปรุงค่าบริการให้มีอัตราที่เหมาะสม ที่ผู้ใช้ยอมรับและสามารถจ่ายได้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด จำแนกตามสถาบันการศึกษา
3. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด ภายหลังที่มีการคิดค่าบริการ

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาในครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารห้องสมุด ในการปรับปรุงการคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดให้มีอัตราที่เหมาะสม ผู้ใช้บริการยอมรับและมีความสามารถจ่ายค่าบริการได้

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาโท ที่มาใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดในห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล 8 สถาบัน จำนวนเฉลี่ย 490 คน ซึ่งได้มาจากสถิติการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดของ นิสิตระดับปริญญาโทใน 2 ปีการศึกษา คือ ปีการศึกษา 2539-2540 แล้วคิดเฉลี่ยภายใน 1 ปี โดยแยกออกเป็น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 33 คน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 70 คน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 18 คน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา จำนวน 186 คน มหาวิทยาลัยรามคำแหงจำนวน 37 คน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 99 คน มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 21 คน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 26 คน สาเหตุที่คัดมาเฉพาะ 8 สถาบันนี้ เพราะเป็นสถาบันที่มีผู้มาขอใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดโดยสม่ำเสมอ และมีปริมาณมากพอที่จะนำมาศึกษาได้ จากประชากร 490 คน ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลในระยะเวลา 4 เดือน แล้วคิดคำนวณเฉลี่ย 4 เดือน ได้จำนวนประชากรทั้งสิ้น 163 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาโทที่มาใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดในห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล 8 สถาบันดังกล่าว จำนวนทั้งสิ้น 119 คน ซึ่งได้มาจากการกำหนดตารางเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 607-608) แล้วคำนวณเทียบสัดส่วนแยกตามมหาวิทยาลัยทั้ง 8 สถาบัน โดยแยกเป็นจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 8 คน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 17 คน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 4 คน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา จำนวน 45 คน มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 9 คน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 24 คน มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 5 คน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 7 คน ด้วยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ

ตัวแปรที่วิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ มหาวิทยาลัยที่นิสิตระดับปริญญาโทศึกษาอยู่ ได้แก่
 - 1.1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 - 1.2 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 - 1.3 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
 - 1.4 มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา
 - 1.5 มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 - 1.6 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 - 1.7 มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
 - 1.8 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของมหาวิทยาลัยของรัฐ ประกอบด้วย ค่าดำเนินการ ค่าธรรมเนียม ค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ธรรมดาและไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ค่าจัดส่งเอกสารทางโทรสาร ค่ามัดจำ และค่าลิขสิทธิ์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การยืมระหว่างห้องสมุด หมายถึง ความร่วมมือกันระหว่างห้องสมุดต่าง ๆ ที่ตกลงกันว่าจะดำเนินการติดต่อกัน เพื่อขอยืมและให้ยืมทรัพยากรห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้ ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด อาจจะเป็นการยืมฉบับจริงหรือถ่ายสำเนาก็ได้ ซึ่งบริการการยืมระหว่างห้องสมุด มี 2 ลักษณะคือ
 - 1.1 การยืมระหว่างห้องสมุดที่ห้องสมุดดำเนินการให้
 - 1.2 การยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการดำเนินการเอง
 สำหรับการวิจัยครั้งนี้จะวิจัยการยืมระหว่างห้องสมุดที่ห้องสมุดดำเนินการให้เท่านั้น
2. การยืมระหว่างห้องสมุดโดยห้องสมุดดำเนินการให้ หมายถึง บรรณารักษ์บริการสารนิเทศของห้องสมุดที่ผู้ใช้เป็นสมาชิกอยู่ กรอกรายการการยืมระหว่างห้องสมุดตามรูปแบบที่ห้องสมุดผู้ให้ยืมกำหนด พร้อมทั้งดำเนินการติดต่อสั่งค่าขอยืมไปยังห้องสมุดผู้ให้ยืม จนกระทั่งบรรณารักษ์บริการสารนิเทศส่งตัวแลกเงินไปรษณีย์ชำระค่าถ่ายสำเนาเอกสารและค่าส่งสำเนาเอกสารไปยังห้องสมุดผู้ให้ยืม หรือในกรณีขอยืมฉบับจริงการดำเนินการจะเสร็จสิ้น เมื่อบรรณารักษ์บริการสารนิเทศส่งคืนฉบับจริงพร้อมตัวแลกเงินไปรษณีย์ชำระค่าส่งฉบับจริงไปยังห้องสมุดผู้ให้ยืม
3. ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดของผู้ใช้ต่อข้อคำถามตามรายการในแบบสอบถาม ที่เกี่ยวกับค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด
4. ค่าบริการ หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ผู้ใช้บริการต้องชำระ สำหรับเป็นค่ายืมระหว่างห้องสมุดในกระบวนการยืมระหว่างห้องสมุด 1 กระบวนการ เริ่มแรกเมื่อผู้ใช้แสดงความจำนงขอใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด จนกระทั่งบรรณารักษ์บริการสารนิเทศของห้องสมุดผู้ยืมส่งตัวแลกเงินไปรษณีย์ชำระค่าถ่ายสำเนาเอกสารและค่าส่งสำเนาเอกสารไปยังห้องสมุดผู้ให้ยืม หรือในกรณีขอยืมฉบับจริงการดำเนินการจะเสร็จสิ้นเมื่อบรรณารักษ์บริการสารนิเทศของห้องสมุดผู้ยืมส่งคืนฉบับจริง พร้อมส่งตัวแลกเงินไปรษณีย์ชำระค่าส่งฉบับจริงไปยังห้องสมุดผู้ให้ยืม และค่าบริการยืมระหว่างห้องสมุดอื่นๆ อีก เช่น ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร ค่าติดต่อ ค่าส่งเอกสาร เป็นต้น

สำหรับการวิจัยครั้งนี้จะวิจัยการคิดค่าบริการยืมระหว่างห้องสมุด ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ เฉพาะทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในรูปของสิ่งพิมพ์ อาจจะเป็นการยืมฉบับจริงหรือขอยืมสำเนาก็ได้ เช่น หนังสือทั่วไป วิทยานิพนธ์ วารสาร เป็นต้น ซึ่งมีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร หมายถึง ค่าใช้จ่ายการถ่ายสำเนาเอกสาร

4.1.1 แบบไม่เหมาจ่าย คิดตามอัตราที่ห้องสมุดผู้ให้ยืมกำหนด

4.1.2 แบบเหมาจ่าย คิดเฉลี่ยหน้าละ 1 บาท ในกระดาษขนาด A4 (นายกา เดิตขุนทด. 2540ข : 72)

4.2 ค่าส่งทางไปรษณีย์ภัณฑ์ หมายถึง ค่าบริการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ธรรมดาหรือทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) รวมค่าบรรจุเอกสาร ตามอัตราค่าการสื่อสารแห่งประเทศไทย (ไปรษณีย์ธรรมดา ประกาศ ณ 1 กุมภาพันธ์ 2541 ไปรษณีย์ด่วนพิเศษประกาศ ณ 15 กุมภาพันธ์ 2543)

4.3 ค่าส่งทางโทรสาร หมายถึง ค่าส่งเอกสารทางโทรสาร (FAX) ตามอัตราขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

4.4 ค่าดำเนินการ หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ห้องสมุดผู้ยืมดำเนินการให้มี 2 รายการคือ

4.4.1 ค่าติดต่อ จะเป็นค่าใช้จ่ายในการติดต่อกับห้องสมุดผู้ให้ยืม เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ไปรษณีย์ธรรมดา ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) โทรศัพท์ โทรสาร (FAX) เป็นต้น

4.4.2 ค่าตัวแลกเงินไปรษณีย์ จะเป็นค่าซื้อตัวและค่าส่งตัวแลกเงินไปรษณีย์ทางไปรษณีย์ธรรมดา เพื่อชำระค่าบริการของห้องสมุดผู้ให้ยืม

4.5 ค่าธรรมเนียม หมายถึง ค่าใช้จ่ายในส่วนที่เกี่ยวกับ พัสดุ เครื่องมือ ฯลฯ ที่เกิดขึ้นเมื่อมีการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด เช่น ค่ากระดาษ ค่าไฟฟ้า ค่าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ในที่นี้จะสมมุติคิดเฉลี่ย 10 บาท/รายการ ทั้งไม่เหมาจ่ายและเหมาจ่าย

5. รูปแบบการคิดค่าบริการ คือ ลักษณะการคิดค่าบริการมี 2 รูปแบบ คือ

5.1 ค่าบริการแบบไม่เหมาจ่าย หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ผู้ยืมต้องชำระตามความเป็นจริง

5.2 ค่าบริการแบบเหมาจ่าย หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ผู้ยืมต้องชำระจากการใช้บริการ โดยคิดค่าใช้จ่ายทุกรายการแบบเฉลี่ยหรือตัวจ่าย ต่อ 1 รายการ ใช้สำหรับการขอยืมสำเนาเอกสารเท่านั้น ส่วนการขอยืมฉบับจริงจะคิดแบบไม่เหมาจ่าย

6. ความคาดหวัง หมายถึง ความมุ่งหวังของผู้ใช้โดยคิดว่าผู้ใช้ควรจะได้รับ จากบริการการยืมระหว่างห้องสมุดเมื่อมีการคิดค่าบริการ

7. ห้องสมุดผู้ยืม หมายถึง ห้องสมุดที่แสดงความต้องการเพื่อยืมทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดอื่น ด้วยการติดต่อส่งคำขอยืมระหว่างห้องสมุดตามรูปแบบ ซึ่งเป็นที่ยอมรับของห้องสมุดผู้ให้ยืม

8. ห้องสมุดผู้ให้ยืม หมายถึง ห้องสมุดที่ให้ห้องสมุดอื่นยืมทรัพยากรสารสนเทศของตน เช่น หนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร และวัสดุเพื่อการศึกษาอื่นๆ เพื่อใช้ประโยชน์ในการศึกษา

9. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ หมายถึง หอสมุดกลางหรือหน่วยงานที่เรียกชื่อเป็นอย่างอื่น และทำหน้าที่เป็นห้องสมุดกลางของสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล 8 สถาบัน คือ

9.1 สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

9.2 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

9.3 หอสมุดปรีดี พนมยงค์ (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)

- 9.4 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา
- 9.5 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- 9.6 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- 9.7 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
- 9.8 สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- 10. ผู้ใช้บริการ หมายถึง นิสิตระดับปริญญาโทที่มาขอใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทั้ง 8 สถาบัน

สมมุติฐานในการวิจัย

นิสิตระดับปริญญาโทที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดสอดคล้องคล้อยตามกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความหมายและวัตถุประสงค์ของการยืมระหว่างห้องสมุด
2. ประวัติและพัฒนาการการยืมระหว่างห้องสมุด
3. การดำเนินงานการยืมระหว่างห้องสมุด
4. ค่าใช้จ่ายของการยืมระหว่างห้องสมุด
5. ปัญหาการยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศไทย
6. การยืมระหว่างห้องสมุดกับกฎหมายลิขสิทธิ์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 7.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 7.2 งานวิจัยในประเทศไทย

ความหมายและวัตถุประสงค์ของการยืมระหว่างห้องสมุด

ความหมาย

การยืมระหว่างห้องสมุดเป็นบริการของห้องสมุดประเภทหนึ่งที่เกิดขึ้นให้บริการแก่ผู้ใช้ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตามต้องการ จึงได้มีผู้ให้ความหมายของการยืมระหว่างห้องสมุดไว้หลายท่าน และส่วนใหญ่จะมีความหมายใกล้เคียงกัน ดังนี้

สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (The ALA Glossary of Library and Information Science. 1983 : 121) ได้ให้ความหมายของการยืมระหว่างห้องสมุดไว้ว่า เป็นการติดต่อเมื่อห้องสมุดแห่งหนึ่งต้องการยืมวัสดุห้องสมุด หรือขอทำสำเนาวัสดุจากห้องสมุดอีกแห่งหนึ่ง ที่ไม่อยู่ภายใต้การบริหารเดียวกันหรือในวิทยาลัยเดียวกัน

สำหรับ ฮาร์รอด (Harrod. 1995 : 330-331) ได้ให้ความหมายของการยืมระหว่างห้องสมุดที่กว้างกว่าของสมาคมห้องสมุดอเมริกันคือ ผู้ใช้ของห้องสมุดหนึ่งหรือของระบบสารสนเทศหนึ่ง อาจจะไปขอใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศจากระบบห้องสมุดอื่น ที่ไม่มีรายการอยู่ในห้องสมุดของตนเอง โดยห้องสมุดส่วนใหญ่จะเข้าร่วมโครงการการยืมระหว่างห้องสมุด ซึ่งอาจจะเป็นห้องสมุดในท้องถิ่น ห้องสมุดในระดับภูมิภาค ห้องสมุดในระดับชาติ และในระดับองค์การระหว่างประเทศ การขอยืมส่วนมากจะเป็นการยืมในส่วนของการบริการการยืมระหว่างห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นมาในพื้นที่นั้นๆ เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการยืมระหว่างห้องสมุด เช่น ศูนย์บริการจัดหาเอกสารห้องสมุดอังกฤษ (The British Library Document Supply Center)

ส่วน กิลเมอร์ (Gilmer. 1994 : xvii) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการยืมระหว่างห้องสมุดคือ ห้องสมุดแห่งหนึ่งให้ห้องสมุดอีกแห่งหนึ่งยืมวัสดุสารสนเทศของตน ซึ่งไม่ใช่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับห้องสมุดที่สืบเนื่องต่อกันมา แต่เป็นการติดต่อระหว่างห้องสมุดกับห้องสมุด โดยห้องสมุดอาจจะให้ยืมวัสดุสารสนเทศของตน หรืออาจจะถ่ายสำเนาสิ่งพิมพ์ส่งไปก็ได้

นอกจากนี้ โบเชอร์ (Boucher. 1995 : 2) ยังได้กำหนดความหมายไว้ว่า กระบวนการยืมระหว่างห้องสมุดรวมถึงการขอยืม การให้ยืม การส่งวัสดุสารสนเทศ และการถ่ายสำเนาเอกสาร โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญคือ การไปขอยืมฉบับจริงหรือถ่ายสำเนาวัสดุสารสนเทศของห้องสมุดแห่งอื่นๆ

สำหรับในประเทศไทย คณะอนุกรรมการบัญญัติศัพท์วิชาบรรณารักษศาสตร์ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2519 : 32) ได้ให้ความหมายของการยืมระหว่างห้องสมุดไว้ว่า การร่วมมือระหว่างห้องสมุดต่าง ๆ ตกลงกันให้มีการยืมหนังสือจากห้องสมุดหนึ่งไปยังห้องสมุดหนึ่ง ได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

ส่วนสุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์ (2521 : 67) ได้ให้ความหมายของการยืมระหว่างห้องสมุดคือ บริการที่ห้องสมุดจัดให้ยืมหนังสือหรือวัสดุที่ไม่มีจากห้องสมุดอื่นมาให้แก่ผู้ใช้ ซึ่งมีความต้องการใช้หนังสือหรือวัสดุนั้น ๆ การยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่ร่วมมือกันระหว่างห้องสมุดทั้งในประเทศและต่างประเทศ

สำหรับอุไร วุฒิวิทย์การ (2528 : 13) ; จินดา จำเริญ (2529 : 202) และ สายสุดา คชเสนีย์ (2530 : 241) มีความเห็นสอดคล้องกันว่า การยืมระหว่างห้องสมุดหมายถึง การติดต่อกันระหว่างห้องสมุดหรือศูนย์เอกสารเพื่อขอยืมหนังสือและวัสดุการอ่านที่ห้องสมุดของตนไม่มี มาให้บริการแก่ผู้ใช้จากห้องสมุดอีกแห่งหนึ่งที่มีหนังสือที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการ ทั้งนี้อาจเพิ่มเติมถึงประเภทของวัสดุห้องสมุด ว่าให้รวมถึงหนังสือและเอกสารที่ทำสำเนา โดยการขอยืมนี้จะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขของแต่ละห้องสมุดกำหนดไว้ และอาจกำหนดระยะเวลาของการยืมไว้ด้วย

นอกจากนี้ใน “แนวปฏิบัติทบวงมหาวิทยาลัยว่าด้วยการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2534” กำหนดความหมายของการยืมระหว่างห้องสมุดไว้ว่า การที่ห้องสมุดหนึ่งยืมสิ่งพิมพ์และ/หรือโสตทัศนวัสดุจากอีกห้องสมุดหนึ่ง หรือทำสำเนาวัสดุดังกล่าวเพื่อประโยชน์ของห้องสมุดผู้ยืมหรือสมาชิกของห้องสมุด (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2534 : 1)

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การยืมระหว่างห้องสมุดคือ การที่ห้องสมุดแห่งหนึ่งติดต่อขอยืมวัสดุสารสนเทศไปยังห้องสมุดแห่งอื่นๆ เพื่อขอยืมวัสดุสารสนเทศที่ห้องสมุดของตนเองไม่มี มาให้ผู้ใช้บริการตามที่ผู้นั้นต้องการ โดยห้องสมุดต่างๆ นั้นจะต้องมีการตกลงร่วมมือกัน ซึ่งห้องสมุดผู้ให้ยืมอาจจะอนุญาตให้ยืมฉบับจริง หรือทำสำเนาสิ่งพิมพ์ส่งไปให้ห้องสมุดผู้ขอยืม ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด

วัตถุประสงค์

ในปีค.ศ. 1913 ได้มีการประชุมผู้เขียนบทความการยืมระหว่างห้องสมุด และคณะกรรมการสมาคมห้องสมุดอเมริกัน ได้กำหนดหลักเกณฑ์การยืมระหว่างห้องสมุด เพื่อช่วยให้มีการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และช่วยกันขจัดปัญหาบางอย่างออกไป หลักเกณฑ์นี้ได้รับการตีพิมพ์ครั้งแรกในปี ค.ศ. 1916 และได้มีการปรับปรุงแก้ไขใหม่ในปี ค.ศ. 1919 โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการยืมระหว่างห้องสมุดไว้ว่า “เพื่อช่วยการค้นคว้าวิจัยและขยายการใช้สิ่งพิมพ์ของห้องสมุดให้กว้างขวางยิ่งขึ้น” (King & Johnson. 1974 : 198) ส่วนกฎสภาว่าด้วยการยืมระหว่างห้องสมุด ค.ศ. 1980 ระบุว่า “เพื่อให้ได้มาซึ่งวัสดุห้องสมุดอันจำเป็นสำหรับการค้นคว้าวิจัยและการศึกษาอย่างจริงจัง ซึ่งไม่มีอยู่ในห้องสมุดท้องถิ่น ห้องสมุดของรัฐหรือห้องสมุดประจำภาค” และหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการยืมระหว่างห้องสมุดไว้ว่า “เพื่อช่วยการวิจัยอันเป็นการขยายขอบเขตของความรู้โดยการยืมหนังสือพิเศษ ซึ่งไม่อาจหาได้โดยง่ายจากที่อื่น” (อุไร วุฒิวิทย์การ. 2528 : 33-34 ; อ้างอิงจาก American Library Association. 1981.

Interlibrary Loan Codes 1980, International Lending Principles and Guidelines 1978, National Interlibrary Loan Code, 1980. p. 2)

สำหรับในประเทศไทย ศิริพร สุวรรณะ (2526 : 73) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการยืมระหว่างห้องสมุดไว้ 2 ประการ คือ

1. เพื่อจัดหาสิ่งพิมพ์ที่มีผู้ต้องการใช้น้อย แต่ยังคงมีผู้ต้องการใช้อยู่บ้างมาให้บริการ โดยยืมจากห้องสมุดอื่นที่มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดบริการสิ่งพิมพ์ประเภทหรือสาขาวิชานั้น

2. เพื่อนำสิ่งพิมพ์ที่สมาชิกของห้องสมุดมีความต้องการใช้ค้นคว้าเพียงชั่วคราวและเมื่อบรรลุความมุ่งหมายแล้วก็จะไม่มีผู้ใช้รายอื่นมาขอบริการอีก การยืมระหว่างห้องสมุดจะช่วยจัดหาสิ่งพิมพ์ที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย

นอกจากนี้ในแนวปฏิบัติทบวงมหาวิทยาลัยว่าด้วยการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2534 ยังได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการยืมระหว่างห้องสมุดไว้สอดคล้องกับของ ศิริพร สุวรรณะ ไว้ดังนี้ (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2534 : 2)

1. เพื่อจัดหาและให้บริการสิ่งพิมพ์ และโสตทัศนวัสดุระหว่างห้องสมุด ให้เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว กว้างขวาง และคุ้มค่ายิ่งขึ้น

2. เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรร่วมกัน อันเป็นการประหยัดงบประมาณของประเทศ โดยที่ห้องสมุดบางแห่งไม่จำเป็นต้องซื้อสิ่งพิมพ์ และโสตทัศนวัสดุประเภทที่มีผู้ใช้น้อย

จากวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าการยืมระหว่างห้องสมุดมีวัตถุประสงค์หลักคือ เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่จำเป็น สำหรับการศึกษาค้นคว้าวิจัยให้เป็นไปอย่างกว้างขวาง ในกรณีที่ไม่สามารถหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการในห้องสมุดของตนเองได้ ทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และเป็นการประหยัดงบประมาณของประเทศ

ประวัติและพัฒนาการการยืมระหว่างห้องสมุด

การยืมระหว่างห้องสมุดในต่างประเทศ

ได้มีการค้นพบหลักฐานการยืมระหว่างห้องสมุดครั้งแรกตั้งแต่สมัยโบราณประมาณ 200 ปีก่อนคริสตกาล ห้องสมุดแห่งเมืองอเล็กซานเดรีย (Library of Alexandria) ได้ให้ห้องสมุดเพอร์กามัน (Pergamun Library) ยืมหนังสือ หลักฐานต่อมาทั้งช่วงห่างกันมากคือ ในปี ค.ศ. 1634 นิโคลาส คลอเดอ ฟาบรี เดอ เพียซส์ (Nicolas Claude Fabri de Pieresc) นักอักษรศาสตร์ ชาวฝรั่งเศส ได้พยายามจัดตั้งระบบการยืมระหว่างห้องสมุดระหว่างประเทศคือ การติดต่อยืมระหว่างห้องสมุดหลวง (The Royal Library) ใน กรุงปารีสกับห้องสมุดแห่งสำนักวาติกัน (The Vatican Library) และห้องสมุดบาร์เบอร์ินี (Barberrini Library) ในกรุงโรมแต่ไม่ประสบผลสำเร็จ (อุไร วุฒิวิทย์การ. 2529 : 13-14) เนื่องจากห้องสมุดในยุคโบราณมีการ ป้องกันรักษาและหวงแหนทรัพยากรสารสนเทศของตนเอง ซึ่งปัญหาเหล่านี้ก็เป็นปัญหาเหมือนที่พบอยู่ในปัจจุบัน (Oyler. 1974 : 211) จนกระทั่งล่วงมาถึงศตวรรษที่ 19 การยืมระหว่างห้องสมุดเริ่มต้นขึ้น และเป็นที่รู้จักกันมากขึ้น เนื่องจากการขยายตัวอย่างรวดเร็วของการศึกษาค้นคว้าวิจัยในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พร้อมกับการก่อตั้งมหาวิทยาลัยใหม่ๆ ทั้งในยุโรปและสหรัฐอเมริกา ประกอบกับการสื่อสารทางไปรษณีย์และการคมนาคมที่มีประสิทธิภาพรวดเร็วและมีราคาถูก ทำให้การส่งหนังสือระหว่างห้องสมุดมีความปลอดภัยและเป็นที่ยอมรับกว้างขวาง ดังปรากฏในปี ค.ศ. 1883 รัฐบาลของ

ประเทศออสเตรียได้อนุญาตให้ห้องสมุดต่าง ๆ ในประเทศของตน ให้ยืมทรัพยากรห้องสมุดกับห้องสมุดในต่างประเทศได้ โดยไม่ต้องรอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี (อุไร วุฒิกิจการ. 2529 : 14)

ในประเทศสหรัฐอเมริกาในระยะแรก แนวความคิดเกี่ยวกับการยืมทรัพยากรสารสนเทศ จากแหล่งภายนอกห้องสมุดและระหว่างห้องสมุดยังไม่ประสบผลสำเร็จเพราะหนังสือมีน้อย จนกระทั่งในปี ค.ศ.1876 เมื่อแซมมวล สเวตต์ กรีน (Samuel Swett Green) ผู้อำนวยการของห้องสมุดประชาชนวอร์เชสเตอร์ (Director of the Worcester Free Public Library) ในมลรัฐแมสซาชูเซต ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทในการสร้างความก้าวหน้าให้แก่สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association) ผู้หนึ่ง และได้รับยกย่องให้เป็นบิดาของการยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศสหรัฐอเมริกา กรีนได้เขียนถึงบรรณาธิการวารสาร Library Journal เมื่อวันที่ 4 กันยายน ค.ศ.1876 โดยได้รับการตีพิมพ์ในบทความที่ชื่อว่า "The Lending of Books to One Another by Libraries" เสนอให้ห้องสมุดจัดบริการให้ยืมหนังสือซึ่งกันและกันได้ในช่วงระยะเวลาอันสั้น (Gilmer. 1994 : 3) ในเดือนต่อมาสมาคมห้องสมุดอเมริกันได้จัดประชุมขึ้นที่เมืองฟิลาเดลเฟีย (Philadelphia) โดยที่กรีนได้พยายามหาทางที่จะเสนอแนะแนวทาง ตลอดจนปรัชญาของการให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดแต่ก็ไร้ผล (อุไร วุฒิกิจการ. 2529 : 14) ในปี ค.ศ.1891 เมื่อกรีนได้รับเลือกเป็นประธานของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน เขาได้สอบถามเรื่องการยืมระหว่างห้องสมุดนี้อีกครั้งหนึ่งกับห้องสมุดต่าง ๆ ในสหรัฐอเมริกา ห้องสมุดต่าง ๆ ไม่เห็นด้วยกับแนวความคิดของเขาจึงล้มเลิกไป (Gilmer. 1994 : 3) ในปี ค.ศ.1892 บันฟอร์ด แซมมวล (Bunford Sammuel) บรรณารักษ์ของห้องสมุดริดจ์เวย์ (Ridgeway Library) ได้เสนอแนะให้ห้องสมุดต่าง ๆ ที่ยืมหนังสือรับประกันความปลอดภัยของหนังสือที่ยืมไป โดยมีข้อตกลงกับผู้ใช้รายบุคคลให้เป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง แต่ข้อเสนอแนะของกรีนและแซมมวลก็ยังไม่สัมฤทธิ์ผล เนื่องจากยังไม่มีกรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดอย่างเป็นทางการในขณะนั้น จนกระทั่งหอสมุดแพทย์แห่งชาติ (National Library of Medicine) ได้นำระบบบริการส่งหนังสือโดยตรงทางไปรษณีย์มาใช้โดยผู้ขอรับบริการต้องจ่ายเงินมัดจำ 50 ดอลลาร์ เป็นค่าประกันความปลอดภัยของหนังสือที่ยืมระหว่างห้องสมุดห้องสมุดอื่น ๆ จึงเริ่มให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดทางไปรษณีย์ด้วย ห้องสมุดบางแห่งเริ่มพิมพ์แบบกรอกรายการการยืมระหว่างห้องสมุดใช้ร่วมกัน บางแห่งเสนอเงื่อนไขเกี่ยวกับการรับและการส่งหนังสือ ในปี ค.ศ. 1898 สมาคมห้องสมุดอเมริกันจึงได้จัดประชุมขึ้นอีกครั้ง โดยเสนอให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดอยู่ในหลักสูตรของมหาวิทยาลัย และในงานบริการอ้างอิงของห้องสมุด ในปีต่อมาบรรณารักษ์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยต่าง ๆ ทั่วประเทศ ได้เขียนบทความหรืออภิปรายเสนอแนะในที่ประชุมเกี่ยวกับการวางแผนการยืมระหว่างห้องสมุดให้เป็นระบบมากขึ้น เช่น การเสนอให้มีการพัฒนาระบบการทำ สหบัตร ข้อปฏิบัติในการยืม ประเภทของเอกสารที่จะให้ยืม ค่าใช้จ่ายในการยืมระหว่างห้องสมุด ตลอดจนเสนอแนะให้มีการจัดตั้งห้องสมุดให้ยืมหรือศูนย์กลางในการให้ยืมระหว่างห้องสมุดทั้งในระดับภูมิภาค และระดับชาติ รวมทั้งแนะนำวิธีการและแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาในการยืมระหว่างห้องสมุด ในปี ค.ศ. 1913 คณะกรรมการประสานงานการยืมระหว่างห้องสมุดของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน ได้ประชุมเพื่อร่างหลักเกณฑ์การยืมระหว่างห้องสมุด สำหรับห้องสมุดประชาชนห้องสมุดของรัฐและห้องสมุดอื่น ๆ ทั่วประเทศ เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และนำหลักเกณฑ์นี้มาใช้อย่างเป็นทางการ ในปี ค.ศ. 1917 ต่อจากนั้นก็ได้มีการปรับปรุงและแก้ไขหลักเกณฑ์การยืมระหว่างห้องสมุดอีกหลายครั้งคือ ครั้งที่ 2 ในปี ค.ศ. 1940 ครั้งที่ 3 ในปี ค.ศ. 1952 ครั้งที่ 4 ในปี ค.ศ. 1968 และครั้งที่ 5 ในปี ค.ศ. 1980 โดยใช้ชื่อว่า "กฎสากลว่าด้วยการยืมระหว่างห้องสมุด ค.ศ.1980" (National Interlibrary Loan Code 1980) นอกจากนี้ยังได้เสนอแนะ "กฎเกณฑ์แบบอย่างของการยืมระหว่างห้องสมุดในภูมิภาค รัฐ ท้องถิ่น และกลุ่ม

ห้องสมุดเฉพาะอื่นๆ “ (The Model Interlibrary Loan Code for Regional, State, Local, or Other Special Groups of Libraries) เพื่อเป็นแนวทางให้ห้องสมุดหรือสมาคมต่าง ๆ ที่รวมอยู่ในข่ายงานได้สามารถดำเนินการได้ คล่องตัวขึ้น ทั้งกฎสากล และกฎเกณฑ์แบบอย่างนี้มีเนื้อหาสำคัญ 8 ประการคือ (อุไร วุฒิวิทย์การ. 2529 : 14-15)

1. นิยามหรือความหมายของการยืมระหว่างห้องสมุด
2. วัตถุประสงค์
3. ขอบเขตหรือประเภทของวัสดุที่ไม่ให้ยืม
4. ความรับผิดชอบของห้องสมุดผู้ขอยืม
5. ความรับผิดชอบของห้องสมุดผู้ให้ยืม
6. ค่าใช้จ่าย
7. ระยะเวลาในการยืม
8. ข้อกำหนดเมื่อมีการละเมิดกฎ

ในประเทศอังกฤษ การยืมระหว่างห้องสมุดเรียกว่า Interlending หรือ Interlibrary lending มีระบบการดำเนินการแตกต่างไปจากบริการยืมระหว่างห้องสมุดในสหรัฐอเมริกา กล่าวคือในสหรัฐอเมริกา สมาคมวิชาชีพได้แก่ สมาคมห้องสมุดอเมริกันเป็นผู้ริเริ่มและวางระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุด แต่ในประเทศอังกฤษบริการนี้เกิดขึ้นจากระบบห้องสมุดภูมิภาค (Regional library system) ซึ่งในปัจจุบันมี 11 ระบบ ครอบคลุมพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ของเกาะอังกฤษเช่น การบริการห้องสมุดร่วมกันของยอร์กเชียร์และฮัมเบอร์ไซด์ (Yorkshire and Humberside Joint Library Services) ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ตอนกลางและ ตะวันออกเฉียงใต้ ระบบ LASER (London and South Eastern Region) ครอบคลุมพื้นที่ลอนดอนและภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ เป็นต้น วัตถุประสงค์หลักของระบบห้องสมุดภูมิภาคของอังกฤษ คือการใช้ทรัพยากรร่วมกัน (Resource sharing) ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมหลายด้าน เช่นการพัฒนาทรัพยากรร่วมกัน การจัดทำเครื่องมือช่วยค้นร่วมกัน การให้บริการร่วมกัน เป็นต้น โดยมีบริการยืมระหว่างห้องสมุดเป็นกิจกรรมหลักมาตั้งแต่ต้น (รัชนีกร จินตวงศ์. 2537 : 7 ; อ้างอิงจาก Sewell. 1981. *Resource Sharing : Co-operation and Co-ordination in Library and Information Services*. p. 48) บริการยืมระหว่าง

ห้องสมุดระดับชาติของอังกฤษที่เป็นบริการยืมอย่างเป็นทางการ มีขึ้นเมื่อวันที่ 1 มีนาคม ค.ศ. 1916 เมื่อมีการจัดตั้งห้องสมุดกลางสำหรับนักศึกษา (The Central Library for Students) เพื่อให้บริการหนังสืออ่านแก่นักศึกษา ผู้ใหญ่ของสมาคมการศึกษาสำหรับคนงาน (Workers' Education Association) และห้องสมุดแห่งนี้ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดกับห้องสมุดประชาชนทั่วไป จนได้รับการยอมรับว่าเป็นศูนย์กลางการยืมระหว่างห้องสมุดของสหราชอาณาจักรเป็นเวลานาน (รัชนีกร จินตวงศ์. 2537 : 7 ; อ้างอิงจาก Day. 1988. *The British Library : A Guide to Its Structure, Publication, Collections and Services*. p. 99)

ต่อมาในปี ค.ศ. 1921 ห้องสมุดแห่งนี้ได้มีการทำสหบัตร (Union Catalogue) เรียบร้อยสมบูรณ์ และได้มีการอำนวยความสะดวกบริการให้ยืมหนังสือแก่ห้องสมุดต่างๆ ในลักษณะที่เรียกว่า ห้องสมุดเพื่อห้องสมุด (A library for libraries) กล่าวคือ แทนที่จะให้บริการกับผู้ใช้ห้องสมุดเป็นรายบุคคล ก็เปลี่ยนมาให้บริการกับห้องสมุดที่เป็นสมาชิกแทน (เต็มใจ สุวรรณทัต. 2513 : 67) ในปี ค.ศ. 1931 ห้องสมุดกลางสำหรับนักศึกษาได้เปลี่ยนชื่อเป็นหอสมุดกลางแห่งชาติ (National Central Library หรือ NCL) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดกับห้องสมุดทั่วไปและเอกชน ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดกับกลุ่มนักศึกษา

ผู้ใหญ่เป็นศูนย์กลางการยืมระหว่างห้องสมุดอื่น ๆ เป็นศูนย์กลางข้อมูลทางบรรณานุกรมของประเทศและระหว่างประเทศ (รัชนีกร จินตวงศ์. 2537 : 8) ต่อมาในปี ค.ศ. 1962 ได้มีการจัดตั้งหอสมุดแห่งชาติเพื่อการให้ยืมสิ่งพิมพ์สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีขึ้น (National Lending Library for Science and Technology) อีก 7 ปีต่อมา รัฐบาลอังกฤษได้รวมหอสมุดกลางแห่งชาติกับหอสมุดแห่งชาติเพื่อการให้ยืมสิ่งพิมพ์สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นหน่วยงานเดียวกัน เรียกว่า กองให้ยืมของหอสมุดแห่งชาติอังกฤษ (British Library Lending Division หรือ BLLD) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้ยืมและถ่ายสำเนาเอกสารแก่ห้องสมุด อื่น ๆ ตลอดจนทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางของระบบสารนิเทศที่มีประสิทธิภาพของประเทศด้วย (อุไร วุฒิวิทย์การ. 2529 : 14) ปัจจุบันหน่วยงานดังกล่าวได้เปลี่ยนชื่อเป็น ศูนย์บริการจัดหาเอกสารหอสมุดอังกฤษ (The British Library Document Supply Center หรือ BLDSC (นายิกา เดิดขุนทด. 2540ข : 5) ซึ่งมีสำนักงานอยู่ที่ สตัน สปา (Boston Spa) ในมณฑลยอร์กเชียร์ (Yorkshire) ถือว่าเป็นองค์กรที่มีปริมาณการให้ยืมมากที่สุดในโลก เนื่องจากมีการวางระบบการยืมที่เป็นมาตรฐาน ตลอดจนมีการนำคอมพิวเตอร์และระบบโทรคมนาคมที่ทันสมัยมาให้บริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูง (อุไร วุฒิวิทย์การ. 2529 : 14)

ส่วนการยืมระหว่างห้องสมุดระหว่างประเทศ แม้ว่าบรรณารักษ์จำนวนมากจากทั่วโลก จะมีความพยายามให้มีการยืมระหว่างห้องสมุดระหว่างประเทศขึ้น แต่การยืมระหว่างห้องสมุดในระยะแรกนี้ยังคงไม่มีการพัฒนาอย่างเป็นระบบมากนัก ในปี ค.ศ. 1634 เพียสส์ (Pieresc) ได้พยายามจัดตั้งระบบการยืมระหว่างห้องสมุดระหว่างประเทศขึ้นแต่ก็ล้มเหลวลง การยืมระหว่างห้องสมุดนี้ได้เติบโตขึ้นในยุโรป พร้อมกับการออกกฎหมายรองรับด้วย (Gilmer. 1994 : 5) เช่น ในปี ค.ศ. 1883 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาของออสเตรีย ได้อนุมัติให้บรรณารักษ์ของห้องสมุดของรัฐต่าง ๆ มีการให้ยืมหนังสือ หนังสือตัวเขียนต่าง ๆ กับห้องสมุดในต่างประเทศได้ โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษา หลังจากนั้นประเทศต่าง ๆ ในยุโรปและสหรัฐอเมริกา ได้มีการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดซึ่งกันและกัน จนกระทั่งในปี ค.ศ. 1925 ได้มีการตั้งสถาบันนานาชาติของความร่วมมือแห่งปัญญา (International Institute of Intellectual Co-operation หรือ IIIC) ที่กรุงปารีส ทำให้การยืมระหว่างประเทศก้าวหน้าไปมาก ในปี ค.ศ. 1928 โครงการอย่างละเอียดในการพัฒนาการยืมหนังสือระหว่างประเทศได้นำมาแก้ไขให้ดีขึ้น และให้คำแนะนำว่าทุก ๆ ประเทศ ควรตั้งศูนย์ข่าวสารบรรณานุกรมขึ้น (Bibliographical Information Centre) ศูนย์ที่ตั้งขึ้นนี้จะต้องจัดหาเจ้าหน้าที่ เงินทุน และเครื่องมือเครื่องใช้ เพื่อทำงานด้านบัตรรายการหนังสือ และทำบรรณานุกรม เป็นต้น และในปีเดียวกันนี้ได้มีการก่อตั้งองค์กรสมาคมห้องสมุดระหว่างประเทศขึ้นหรือที่เรียกว่า สมาพันธ์สากลแห่งสมาคมห้องสมุดและสถาบัน (International Federation of Library Association and Institution หรือ IFLA) (เต็มใจ สุวรรณทัต. 2513 : 68-69) เป็นองค์กรสำคัญในการกำหนดแนวทางหรือวิธีการให้ยืมระหว่างห้องสมุด เพื่อช่วยเหลือห้องสมุดในแต่ละประเทศที่ยังไม่มีหลักการแน่นอนในการให้บริการ (อุไร วุฒิวิทย์การ. 2529 : 15) และองค์กรนี้ยังมีการจัดตั้งคณะกรรมการสหบัตรและการยืมระหว่างประเทศ (Committee on Union Catalogues and International Loans) ขึ้นเพื่อทำหน้าที่ประสานงานกับห้องสมุด สมาคมห้องสมุด และศูนย์กลางการยืมระหว่างประเทศต่าง ๆ อันจะทำให้การยืมระหว่างประเทศมีความคล่องตัวขึ้น และเพื่อจัดทำคู่มือสำหรับการ ยืมระหว่างประเทศ เช่น ทำเนียบนามสหบัตร และคู่มือสหบัตร เป็นต้น (ศิริพร สุวรรณะ. 2526 : 75) ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1954 และในปี ค.ศ. 1978 คณะกรรมการประจำของแผนงานให้ยืมของ IFLA ได้แก้ไข กฎเกณฑ์ที่ใช้มาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1654 ขึ้นมาใหม่โดยใช้ชื่อว่า “หลักเกณฑ์การให้ยืมระหว่างประเทศ” (Principles of International Lending) มีหลักการ

ใหม่โดยใช้ชื่อว่า “หลักเกณฑ์การให้ยืมระหว่างประเทศ” (Principles of International Lending) มีหลักการสำคัญคือเน้นความรับผิดชอบของแต่ละประเทศ ในการพัฒนาระบบการยืมระหว่างห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพ โดยการจัดตั้งศูนย์กลางที่ให้บริการด้านนี้ หรือให้หอสมุดแห่งชาติทำหน้าที่แทน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์นี้แล้วยังได้เสนอแนวทางในการดำเนินการรวมทั้งวิธีปฏิบัติ การคิดค่าใช้จ่าย และการเก็บสถิติ เกี่ยวกับการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดด้วย (อุไร วุฒิวิทย์การ. 2529 : 15)

นอกจากประเทศสหรัฐอเมริกาและอังกฤษแล้ว ประเทศอื่นๆ ในแถบทวีปยุโรป ออสเตรเลีย แอฟริกา และเอเชีย ก็มีการพัฒนาบริการการยืมระหว่างห้องสมุดขึ้นเหมือนกัน แต่การพัฒนาจะช้าหรือเร็วจะแตกต่างกันออกไป แล้วแต่ปัญหาและอุปสรรคของแต่ละประเทศ โดยจะมีการยืมระหว่างห้องสมุดทั้งภายในประเทศและการยืมระหว่างประเทศ ซึ่งมีหน่วยงานหรือองค์กรหลักที่เป็นแกนสำคัญในการริเริ่มการวางระเบียบและหลักเกณฑ์การยืมระหว่างห้องสมุดขึ้นมาให้เป็นมาตรฐานอย่างเดียวกัน และในปัจจุบันห้องสมุดหลายแห่งได้นำเทคโนโลยีการสื่อสารและการคมนาคมเข้ามาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการยืมระหว่างห้องสมุด ทำให้การบริการทันสมัย สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น

การยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศไทย

การยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศไทยนั้นในระยะแรกยังไม่มีการมีระเบียบแบบแผนแน่นอน มักจะเป็นไปในรูปของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล คือผู้บริหารงานห้องสมุดติดต่อขอยืมซึ่งกันและกัน หรือมีเดิมนั้นก็เป็นการให้ยืมหนังสือเนื่องจากการติดต่อทางราชการ หรือถ้าเป็นการยืมระหว่างห้องสมุดต่อห้องสมุดหรือสถาบันอื่นๆ ก็จะต้องมีการตกลงทำสัญญาร่วมกัน ดังนั้นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในการยืมหนังสือจึงจำกัดอยู่ในวงแคบเท่านั้น

ในปี พ.ศ. 2510 การยืมระหว่างห้องสมุดเริ่มมีแบบแผนเป็นทางการขึ้นมา เมื่อองค์การบริหารวิเทศกิจแห่งสหรัฐอเมริกา (United State Organization Mission หรือ USOM) ได้ให้ความช่วยเหลือทางการเงินเป็นจำนวน 500,000 บาท แก่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 10 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ วิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร และวิทยาลัยวิชาการศึกษาปทุมวัน เพื่อจัดหาหนังสือและนำหนังสือที่ได้มาทำสัปดาห์ และให้มีการยืมระหว่างห้องสมุดได้ โดยมีสภาการศึกษาแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาโครงการทำสัปดาห์ทั้งหนังสือที่มีอยู่เดิม และหนังสือที่จัดหาเข้ามาใหม่ แต่ยังมีได้มีการตกลงกันว่าหนังสือและเอกสารชนิดใดจะให้ยืมระหว่างห้องสมุดได้บ้าง การยืมระหว่างห้องสมุดในระยะนี้ประสบปัญหาหากพอสมควร (อุไร วุฒิวิทย์การ. 2529 : 17-18)

ต่อมาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้ตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุด ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพทางการศึกษา จึงได้พยายามปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการดำเนินงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงนโยบาย เป้าหมายทางการศึกษา และสถานการณ์ทางเศรษฐกิจควบคู่ไปด้วย อีกทั้งได้เล็งเห็นความสำคัญของความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรร่วมกัน ทั้งทรัพยากรในด้านอัตรากำลังและวัสดุ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการของห้องสมุด ในปี พ.ศ. 2518 กลุ่มผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้ร่วมมือกันเพื่อปรับปรุงงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยในด้านต่างๆ โดยจัดให้มีการประชุมปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างห้องสมุดแต่ละสถาบันอย่างไม่เป็นทางการขึ้นเสมอทุก ๆ เดือน เพื่อจะวางแผนปรับปรุงและพัฒนางานห้องสมุดมหาวิทยาลัยในทุกๆ ด้าน (มหาวิทยาลัย

ขอนแก่น. สำนักวิทยบริการ. 2525 : 2) ในปี พ.ศ. 2519 ในแวดวงของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาขณะนั้น ได้มีผู้บริหารห้องสมุดคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิชญ์ ทับเที่ยง ซึ่งดำรงตำแหน่งเป็นผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้เล็งเห็นความสำคัญของความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จึงเสนอให้สถาบันอุดมศึกษาที่มีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แบ่งปันวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และได้ทำเรื่องถึงที่ประชุมของอธิการบดีสถาบันอุดมศึกษาเพื่อขอเงินสนับสนุน (สิริพันธ์ เดชพลกรัง และ รินศิริ ทองคำ. 2537 : 18) ในที่ประชุมอธิการบดีได้อนุมัติเงินจำนวน 9,000 บาท ให้ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการจัดการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ครั้งที่ 1 ณ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน ระหว่างวันที่ 16-19 พฤษภาคม พ.ศ. 2522 โดยมีสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประธานมิตร เป็นผู้ดำเนินการ (อภิย ประกอบผล. 2525 : 7) การสัมมนานี้เป็นการสัมมนาบรรณารักษ์ระดับหัวหน้าฝ่ายจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย เนื่องจากมีงบประมาณดำเนินการที่จำกัด (โครงการสัมมนาเรื่องความร่วมมือระหว่างห้องสมุด. 2522 : 1) ผลของการสัมมนานี้ทำให้สามารถก่อตั้งชมรมบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (ช.บ.อ.) (มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สำนักวิทยบริการ. 2525 : 2) และได้มีการจัดกลุ่มคณะอนุกรรมการฝ่ายต่าง ๆ ขึ้นทำงานร่วมกัน ซึ่งแยกตามลักษณะของงานในห้องสมุดเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด กลุ่มงานวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการ กลุ่มงานวารสารและเอกสาร กลุ่มงานบริการ และกลุ่มงานโสตทัศนศึกษา หลังจากนั้นคณะอนุกรรมการแต่ละกลุ่มได้จัดให้มีการประชุมเป็นประจำ เพื่อปรึกษาการดำเนินงานและแนวทางการปฏิบัติงานอันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของห้องสมุด และส่งเสริมให้ผู้ใช้ห้องสมุดซึ่งได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา นักวิจัย ในมหาวิทยาลัยได้ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในห้องสมุดต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ (อภิย ประกอบผล. 2525 : 7-8)

สำหรับในเรื่องของการยืมระหว่างห้องสมุดมีสาระสำคัญดังนี้ (อุไร วุฒิวิทย์การ. 2528 : 18)

1. พิจารณาร่างระเบียบปฏิบัติการยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2522 ในระบียบดังกล่าวระบุถึง คำจำกัดความ วัตถุประสงค์ หน้าที่และความรับผิดชอบของห้องสมุดผู้ยืมและผู้ให้ยืม ขอบเขตการยืมระหว่างห้องสมุด ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการยืม การยืมและวิธีปฏิบัติ ระยะเวลาและจำนวนรายการในการยืม และการละเมิดระเบียบข้อบังคับ

2. เสนอให้มีการยืมโสตทัศนวัสดุระหว่างมหาวิทยาลัย เช่น การยืมภาพยนตร์ สไลด์ फिल्मสตริป ไมโครฟิล์ม และไมโครฟิช ได้

3. ร่วมกันพิจารณาจัดทำแบบกรอกการยืมสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุด และแบบกรอกการยืมโสตทัศนวัสดุระหว่างห้องสมุดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ห้องสมุดทุกแห่งใช้ร่วมกันได้

ต่อมาในวันที่ 4-6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2525 มีการจัดสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็น ครั้งที่ 2 คณะอนุกรรมการกลุ่มงานบริการ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ได้รายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญต่อที่ประชุม สรุปโดยย่อคือ ในปี พ.ศ. 2523 คณะกรรมาธิการกลุ่มงานบริการได้กำหนดให้มี “ระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัย 2523” ขึ้น เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยหรือสถาบันต่าง ๆ ทั่วประเทศ และจัดทำ “แบบกรอกการยืมระหว่างห้องสมุด” เป็นแบบฟอร์มกลางเพื่อให้ยืมสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ทั่วประเทศให้เป็นแบบเดียวกัน พร้อมทั้งในที่ประชุมได้มีการร่างระเบียบการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่เป็นเงื่อนไขเพิ่มเติมในระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุด พ.ศ. 2523 (กาญจนา โสภโณตร. 2525 : 63-64) เกี่ยวกับประเภทของวัสดุทั้งที่เป็นสิ่งตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ที่ให้ยืมระหว่างห้องสมุด ระยะเวลาที่ให้ยืม จำนวนของวัสดุที่ให้ยืม อัตราค่าปรับ จำนวน

บรรณารักษ์ที่มีสิทธิเซ็นยืมระหว่างห้องสมุด ตลอดจนขอยกเว้นบางกรณีสำหรับห้องสมุดแต่ละแห่งจะได้พิจารณากำหนดเงื่อนไขขึ้น ตามความเหมาะสมในห้องสมุดของตนเอง (อุไร วุฒิวิทย์การ. 2529 : 18-19) ต่อมาในเดือนเมษายน พ.ศ. 2527 คณะอนุกรรมการกลุ่มงานบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้เสนอให้เผยแพร่การใช้แบบกรอกรายการการยืมระหว่างห้องสมุด ที่สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย กำลังอยู่ในระหว่างดำเนินการจัดพิมพ์ให้ห้องสมุดต่างๆ ทั่วประเทศได้ทราบ และได้นำมาใช้ให้เป็นแบบแผนเดียวกัน (อุไร วุฒิวิทย์การ. 2528 : 68)

ในปี พ.ศ. 2529 ทบวงมหาวิทยาลัยได้ออก “ระเบียบทบวงมหาวิทยาลัยว่าด้วยการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2529” เพื่อที่จะใช้เป็นข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (คณะอนุกรรมการกลุ่มงานบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. 2533 : คำนำ) ในปี พ.ศ. 2534 ทบวงมหาวิทยาลัยได้ปรับปรุงระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2529 มาเป็น “แนวปฏิบัติทบวงมหาวิทยาลัยว่าด้วย การยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2534” เพื่อให้การปฏิบัติเกี่ยวกับการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2534 : 1-5) และในปี พ.ศ. 2543 คณะกรรมการอนุกรรมการกลุ่มงานบริการฯ ได้จัดการประชุมเพื่อพัฒนาระบบการบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยใช้มติการประชุมคณะอนุกรรมการกลุ่มงานบริการฯ ครั้งที่ 3/2542 และครั้งที่ 1/2543 ได้มีการร่าง “ข้อตกลงว่าด้วยบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2543” สำหรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อไป (คณะอนุกรรมการกลุ่มงานบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. 2543 : ไม่มีเลขหน้า)

จะเห็นได้ว่าการยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศได้เริ่มมีการพัฒนามาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2510 ซึ่งในระยะแรกได้รับความช่วยเหลือจากประเทศสหรัฐอเมริกาผ่านทางสภาการศึกษาแห่งชาติ ต่อมาในปี พ.ศ. 2522 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้มีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดซึ่งกันและกันอย่างเป็นทางการขึ้น และมีการจัดตั้งคณะอนุกรรมการกลุ่มงานบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และคณะอนุกรรมการกลุ่มงานบริการฯ นี้ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญ ในการวางระเบียบและหลักเกณฑ์การยืมระหว่างห้องสมุดที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อนำมาใช้ร่วมกันในกลุ่มของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐเท่านั้น คาดว่าในอนาคตจะมีการขยายขอบข่ายงานบริการ ไปยังห้องสมุดของมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยของเอกชน ด้วย สำหรับระเบียบและกฎเกณฑ์การยืมระหว่างห้องสมุดก็ได้มีการประชุม เพื่อปรับปรุง เปลี่ยนแปลงแก้ไข ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นตลอดมา และในปัจจุบันห้องสมุดต่างๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานบริการยืมระหว่างห้องสมุด เช่น โทรศัพท์ โทรสาร (FAX) และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ทำให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

การดำเนินงานการยืมระหว่างห้องสมุด

นโยบายการยืมระหว่างห้องสมุด

จากการที่ห้องสมุดต่างๆ หันมาร่วมมือกันในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อประหยัดงบประมาณ และทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเป็นไปอย่างกว้างขวาง ห้องสมุดที่เข้าร่วมมือกันแต่ละห้องสมุดมี 2 บทบาท คือ เป็นทั้งห้องสมุดผู้ยืมและห้องสมุดผู้ให้ยืม ดังนั้นจึงได้มีการกำหนดนโยบายการยืมระหว่างห้องสมุด ดังนี้ (อัชชา แสงกระจ่าง. 2538 : 3)

1. ในฐานะของห้องสมุดผู้ยืม ได้แก่

1.1 ผู้ใช้บริการคือใคร คือ สมาชิกของห้องสมุด ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมายของการให้บริการ เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ นักศึกษา อาจารย์ และข้าราชการ

1.2 เมื่อไรจึงดำเนินการให้บริการ เมื่อสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ต้องการไม่มีในห้องสมุด เนื่องจากเป็นสิ่งพิมพ์ที่ไม่มีผู้ใช้ประจำ จึงไม่ได้จัดหาเข้าห้องสมุด หรือเป็นสิ่งพิมพ์ที่หน่วยงาน หรือสถาบันอื่นจัดทำโดยมิได้มีจำหน่ายหรือให้อภินันทนาการ

1.3 ขอยืมจากที่ใด ขึ้นอยู่กับข้อตกลงกับห้องสมุดแห่งอื่น ในการแลกเปลี่ยนการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ห้องสมุดที่อยู่ในข้อตกลงนี้อาจจะเป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ หรือห้องสมุดของหน่วยราชการ หรือห้องสมุดของเอกชน หรือองค์กรระหว่างประเทศ

2. ในฐานะของห้องสมุดผู้ให้ยืม ได้แก่

2.1 ให้บริการห้องสมุดใด พิจารณาตามความเหมาะสม ซึ่งอาจจะเป็นห้องสมุดประเภทเดียวกัน หรือห้องสมุดอื่นที่มีทรัพยากร ซึ่งสามารถแลกเปลี่ยนการใช้กันได้

2.2 ให้ยืมสิ่งพิมพ์ประเภทใด กำหนดให้เป็นไปตามระเบียบการให้ยืมและการรับคืน โดยอาจยกเว้นไม่ให้ยืมสิ่งพิมพ์ดังต่อไปนี้

2.2.1 หนังสือหายาก หนังสือราคาแพงและต้นฉบับตัวเขียน

2.2.2 หนังสือที่มีขนาดใหญ่ หรือรูปเล่มบอบบางชำรุดง่าย

2.2.3 หนังสือที่มีผู้ต้องการใช้จำนวนมาก

2.2.4 สิ่งพิมพ์ที่มีข้อจำกัดในการใช้หรือการยืม เช่น หนังสืออ้างอิง หนังสือสาร และ

วารสาร

2.3 ให้ยืมอย่างไร การให้ยืมมี 2 ลักษณะคือ การให้ยืมต้นฉบับและการทำสำเนา สำหรับการให้ยืมนี้หากมีค่าใช้จ่ายที่จะต้องเรียกเก็บจากห้องสมุดผู้ยืม เช่น ค่าบริการทำสำเนาหรือค่าธรรมเนียมของการจัดส่ง ควรทำเป็นระเบียบแจ้งให้กับห้องสมุดผู้ยืมทราบ

ระเบียบปฏิบัติการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

สำหรับระเบียบและแนวปฏิบัติการยืมระหว่างห้องสมุดนั้น ในปัจจุบันทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนด “แนวปฏิบัติทบวงมหาวิทยาลัยว่าด้วย การยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2534” ขึ้นดังนี้ (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2534 : 1-5)

1. ขอบเขตการยืม สิ่งที่ให้ยืม ได้แก่ สิ่งพิมพ์และ/หรือวัสดุทัศนวัสดุของห้องสมุดที่จำเป็น ในการศึกษาค้นคว้าและวิจัย

2. ผู้มีสิทธิใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ได้แก่

2.1 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

2.2 สมาชิกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาซึ่งได้รับการรับรองจากผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ในการยืมระหว่างห้องสมุด

3. หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ยืมและห้องสมุดผู้ให้ยืม

3.1 หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ยืม

3.1.1 ผู้ยืมต้องปฏิบัติตามระเบียบของห้องสมุดผู้ให้ยืม

3.1.2 ผู้ยืมต้องส่งคืนสิ่งพิมพ์และ/หรือวัสดุทัศนวัสดุตามกำหนดเวลาอย่างเคร่งครัด

ห้องสมุดผู้ให้ยืมอาจให้บริการแก่ผู้ยืม ที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบการยืมของห้องสมุดผู้ให้ยืม

- 3.1.3 ผู้ยืมต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการยืม ตามที่ห้องสมุดผู้ให้ยืมกำหนด
- 3.1.4 ผู้ยืมต้องรับผิดชอบในการชำรุดเสียหายหรือสูญหายของสิ่งพิมพ์ และ/หรือ โสตทัศนวัสดุที่ยืมตามระเบียบของห้องสมุดผู้ให้ยืม
- 3.1.5 บรรณารักษ์ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบการยืมต้องติดตามผู้ยืม ซึ่งเป็นสมาชิก ห้องสมุดของตน ที่มีหนี้ค้างชำระกับห้องสมุดผู้ให้ยืม
- 3.1.6 การยืมเป็นกรณีพิเศษ ผู้ยืมต้องปฏิบัติตามระเบียบของห้องสมุดผู้ให้ยืม
- 3.2 หน้าที่และความรับผิดชอบของห้องสมุดผู้ให้ยืม
- 3.2.1 ห้องสมุดผู้ให้ยืมต้องให้ความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อประโยชน์ในการ ส่งเสริมการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย ทั้งนี้โดยไม่ขัดกับระเบียบของห้องสมุดผู้ให้ยืม
- 3.2.2 ถ้าผู้ยืมไม่ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติทบวงมหาวิทยาลัย ว่าด้วยการยืมระหว่างห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดผู้ให้ยืมมีหน้าที่ทวงถาม หรือแจ้งให้ห้องสมุดผู้ยืมทราบ
4. การยืมสิ่งพิมพ์และ/หรือโสตทัศนวัสดุและวิธีปฏิบัติ
- 4.1 สิ่งพิมพ์
- 4.1.1 จำนวนสิ่งพิมพ์และกำหนดระยะเวลาการยืม ให้เป็นไปตามระเบียบของ ห้องสมุดผู้ให้ยืม
- 4.1.2 การยืมโดยทั่วไปให้ต่ออายุการยืมได้ 1 ครั้ง หรือเป็นไปตามระเบียบของห้องสมุด ผู้ให้ยืม
- 4.2 โสตทัศนวัสดุ
- 4.2.1 ให้เป็นการยืมระหว่างห้องสมุดเท่านั้น
- 4.2.2 จำนวนและกำหนดระยะเวลาของการยืม และประเภทของโสตทัศนวัสดุ ให้เป็นไป ตามระเบียบของห้องสมุดผู้ให้ยืม
- 4.3 วิธีปฏิบัติในการยืม
- 4.3.1 การยืมโดยใช้แบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุด ซึ่งกำหนดขึ้นร่วมกันให้ปฏิบัติ ดังนี้
- 4.3.1.1 ต้องกรอกข้อความให้สมบูรณ์ มีการประทับตราห้องสมุดผู้ยืม และมีลายเซ็น ของบรรณารักษ์ผู้มีอำนาจลงนามกำกับ
- 4.3.1.2 ให้ระบุวันที่หมดอายุของแบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุดอย่างชัดเจน คือ 2 สัปดาห์ นับจากวันที่กรอกแบบรายการนั้น หากพ้นกำหนดนี้แล้วจะนำมาใช้ยืมไม่ได้
- 4.3.1.3 ในกรณีที่ผู้ยืมมายืมด้วยตนเองต้องแสดงบัตรประจำตัว พร้อมกับแบบ กรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุด
- 4.3.1.4 การยืมทางไปรษณีย์ ให้อยู่ในดุลยพินิจของห้องสมุดผู้ให้ยืม
- 4.3.1.5 จดหมายติดต่อและหีบห่อที่ส่ง ต้องระบุข้อความ "ยืมระหว่างห้องสมุด" ให้ ชัดเจน และลงทะเบียนพัสดุไปรษณีย์ โดยผู้ยืมต้องตอบรับทุกครั้งที่ได้รับ
- 4.3.2 การยืมระหว่างห้องสมุดเป็นกรณีพิเศษ ผู้มีสิทธิตามข้อ 2.2 ต้องปฏิบัติตามระเบียบ ของห้องสมุดผู้ให้ยืม
- 4.4 ในกรณีที่มีการส่งคืนสิ่งพิมพ์และโสตทัศนวัสดุเกินกำหนดเวลา ผู้ยืมต้องเสียค่าปรับตาม ระเบียบของห้องสมุดผู้ให้ยืม

วิธีดำเนินการการยืมระหว่างห้องสมุด

การดำเนินงานการยืมระหว่างห้องสมุด จากการศึกษาเอกสารการดำเนินงานการยืมระหว่างห้องสมุดสามารถแบ่งการดำเนินงานออกได้เป็น การขอยืมและการให้ยืม และสามารถสรุปการปฏิบัติงานได้ดังนี้ (อัชชา แสงกระจ่าง. 2538 : 6-37 ; นัยิกา เต็ดขุนทด. 2540ข : 65-102)

1. การขอยืมระหว่างห้องสมุด เมื่อผู้ที่มีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และตรวจสอบแล้วปรากฏว่าสารสนเทศที่ต้องการไม่มีในห้องสมุดของตน ผู้ใช้จะมาติดต่อบรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้องสมุด เพื่อให้ดำเนินการขอยืมจากห้องสมุดอื่น ๆ ซึ่งจะเป็นฉบับจริงหรือถ่ายสำเนาสิ่งพิมพ์ มีขั้นตอนดังนี้

1.1 การสัมภาษณ์ผู้ใช้ เพื่อทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความชัดเจนในสิ่งที่ต้องการ และช่วยให้การใช้สารสนเทศ และการใช้บริการของห้องสมุดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ให้ผู้ใช้กรอกแบบฟอร์มการยืมระหว่างห้องสมุด โดยกรอกรายละเอียดต่าง ๆ ให้ครบถ้วนทุกรายการเท่าที่จะสามารถให้รายละเอียดได้

1.3 การตรวจสอบและการเลือกห้องสมุดผู้ให้ยืม บรรณารักษ์ต้องมีการตรวจสอบรายการทางบรรณานุกรมของห้องสมุดตนก่อน โดยดูจากคู่มือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น เช่น บัตรรายการหนังสือหรือวารสาร การค้นคืนสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์หรือ โอแพค (OPAC) เป็นต้น เพื่อให้แน่ใจว่าสารสนเทศที่ต้องการไม่มีในห้องสมุดของตน ความถูกต้องและความสมบูรณ์ของรายการทางบรรณานุกรม และจะได้ทราบว่าสารสนเทศที่ต้องการนั้นมีอยู่ในห้องสมุดใดบ้าง หากพบว่ามีหลายแห่งให้พิจารณาคัดเลือกห้องสมุดให้ยืมเพียงแห่งเดียว

1.4 การส่งคำขอจะขึ้นอยู่กับนโยบายของห้องสมุดผู้ให้ยืมว่าจะยอมรับคำขอแบบใด ห้องสมุดบางแห่งอาจยอมรับเฉพาะแบบฟอร์มการยืม หรือบางแห่งอาจรับคำขอทางโทรศัพท์ หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ แบบฟอร์มอาจเป็นชุดหรือแผ่น 1 ชุดหรือ 1 แผ่นใช้สำหรับกรอกรายการ 1 ชื่อเรื่องเท่านั้น แม้ว่าจะขอถ่ายสำเนา 2 บท ในหนังสือเล่มเดียวกัน หรือ 2 บทความจากวารสารฉบับเดียว ส่วนการส่งคำขอทำได้หลายช่องทางคือ ทางไปรษณีย์ธรรมดา ทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) โทรสาร (FAX) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

1.5 การได้รับสิ่งพิมพ์และการเตรียมสิ่งพิมพ์ให้ผู้ใช้ เมื่อได้รับสิ่งพิมพ์จากห้องสมุดผู้ให้ยืมแล้ว บรรณารักษ์ต้องตรวจสอบสิ่งพิมพ์ที่ได้รับตรงกับที่ขอไปหรือไม่ อยู่ในสภาพเรียบร้อยหรือไม่ มีข้อจำกัดในการใช้หรือไม่ มีใบเสร็จรับเงินแนบมาหรือไม่ หลังจากนั้นก็รีบติดต่อผู้ใช้ให้มารับสิ่งพิมพ์ ในเวลาอันรวดเร็ว และเมื่อผู้ใช้มารับสิ่งพิมพ์ ในกรณีที่ตนเป็นฉบับจริงต้องแจ้งให้ผู้ใช้ทราบระเบียบการยืมด้วย

1.6 การส่งคืนสิ่งพิมพ์ การส่งสิ่งพิมพ์คืนห้องสมุดผู้ให้ยืม บรรณารักษ์ต้องตรวจสอบสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้นำมาคืนเป็นเล่มเดียวกับเล่มที่ขอยืมมาหรือไม่ อยู่ในสภาพเรียบร้อยหรือไม่ หากครบกำหนดคืนผู้ใช้ไม่นำมาคืน ต้องติดต่อให้นำมาคืนพร้อมค่าปรับหนังสือเกินกำหนด หลังจากนั้นบรรจุสิ่งพิมพ์ใส่ซองหรือกล่องส่งคืนห้องสมุดผู้ให้ยืม และบันทึกหลักฐานการส่งคืนเพื่อสะดวกในการติดตาม

1.7 การติดตามสิ่งพิมพ์ในกรณีมีปัญหากรณีเกิดปัญหาในการส่งคำขอ เช่น เมื่อส่งคำขอไปห้องสมุดผู้ให้ยืมระยะหนึ่งแล้วไม่ได้รับการตอบกลับ ควรจะมีจดหมายสอบถามไปอีกครั้งและขอให้ดำเนินการให้ด้วย หรือในกรณีที่ได้รับสิ่งพิมพ์ไม่ตรงกับที่ขอไป ควรรับส่งคืนแล้วดำเนินการขอยืมอีกครั้ง เป็นต้น บรรณารักษ์ควรจะต้องมีการติดตาม และหาทางแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้ด้วย

1.8 การเก็บสถิติและการทำรายงาน บรรณารักษ์ควรกระทำเพื่อสรุปการดำเนินงานในช่วงเวลาที่ผ่านมามีประโยชน์ต่อการรายงานแสดงผลงาน ตลอดจนการวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานใน

เวลาที่ผ่านมาและมีประโยชน์ต่อการรายงานแสดงผลงาน ตลอดจนการวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานในอนาคต

2. การให้ยืมระหว่างห้องสมุด ห้องสมุดส่วนใหญ่จะมีวิธีการให้ยืมระหว่างห้องสมุด ดังนี้

2.1 การได้รับคำขอและการค้นหาสิ่งพิมพ์ เมื่อได้รับคำขอห้องสมุดผู้ให้ยืมต้องรวบรวมคำขอทั้งหมดแล้วลงวันที่รับคำขอ แยกประเภทของคำขอ ตรวจสอบรายละเอียดของรายการต่างๆ ในแบบฟอร์มการยืมว่าถูกต้องสมบูรณ์ และตรงตามมาตรฐานที่ตกลงกันหรือไม่ เรียงคำขอและค้นหาสิ่งพิมพ์ ในกรณีที่ค้นหาสิ่งพิมพ์แล้วพบว่าไม่มีผู้ให้ยืมออกไป หรืออยู่ในระหว่างการซ่อมการเย็บเล่ม หรือรายการทางบรรณานุกรมไม่ถูกต้อง ต้องรีบแจ้งให้ห้องสมุดผู้ยืมทราบโดยเร็ว

2.2 การเตรียมสิ่งพิมพ์ บรรณารักษ์ต้องตรวจสอบสิ่งพิมพ์ตัวเล่มกับแบบฟอร์ม คำขอตรงกันหรือไม่ หรือสิ่งพิมพ์อยู่ในสภาพที่พร้อมให้ยืมหรือไม่ หลังจากนั้นก็ประทับตราวันกำหนดส่งในแบบฟอร์ม และไปกำหนดส่งของหนังสือ หากมีข้อจำกัดการให้ยืมและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ควรแจ้งให้ห้องสมุดผู้ยืมทราบ ในกรณีที่ขอยืมสำเนาสิ่งพิมพ์ บรรณารักษ์ตรวจสอบความชัดเจนและสมบูรณ์ของข้อความในสำเนา และในเรื่องของกฎหมายลิขสิทธิ์ด้วย

2.3 การจัดส่งสิ่งพิมพ์ ควรทำบันทึกหลักฐานการให้ยืมเก็บไว้ตรวจสอบ แล้วพิจารณาวิธีช่องทางการจัดส่งสิ่งพิมพ์ตามความเหมาะสม เขียนชื่อที่อยู่ของห้องสมุดที่ขอยืมให้ชัดเจน และประทับตราคำว่า "ยืมระหว่างห้องสมุด" พร้อมแนบใบเสร็จรับเงินค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ไปพร้อมกับสิ่งพิมพ์

2.4 การได้รับคืนสิ่งพิมพ์ หลังจากได้รับสิ่งพิมพ์คืนจากห้องสมุดผู้ยืม ต้องตรวจสอบว่าสิ่งพิมพ์ที่ส่งมามีตรงกับที่ให้ยืมไปหรือไม่ และอยู่ในสภาพเรียบร้อยหรือไม่แล้วนำสิ่งพิมพ์ขึ้นชั้น

2.5 การตอบปฏิเสธ สามารถทำได้ในกรณีที่ไม่มีสิ่งพิมพ์นั้นในห้องสมุด หรือสิ่งพิมพ์อยู่ในสภาพไม่พร้อมออกให้บริการ ส่วนรายการทางบรรณานุกรมไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน ควรส่งคำขอลับคืนห้องสมุดผู้ยืมให้ทำการแก้ไขแล้วส่งกลับคืนเพื่อขอยืมใหม่

บุคลากร

บุคลากรซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบบริการยืมระหว่างห้องสมุดควรมีอย่างน้อย 2 คนคือ บรรณารักษ์ 1 คน และเจ้าหน้าที่ 1 คน บรรณารักษ์จะเป็นผู้ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย หรือทำแผนงานควบคุมบริการให้เป็นไปตามระเบียบที่วางไว้ แก้ไขปัญหาซึ่งเจ้าหน้าที่ตัดสินใจไม่ได้ สัมภาษณ์ผู้ใช้ เตรียมคำขอใช้บริการให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดส่งทางไปรษณีย์หรือเป็นผู้ไปยืม และตรวจคำขอที่ได้รับจากห้องสมุดผู้ยืมในกรณีที่ส่งมาทางไปรษณีย์ หรือทางโทรสาร หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ แล้วส่งให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้ยืม

สำหรับเจ้าหน้าที่นั้นมีหน้าที่ดำเนินการขอยืม ทั้งในด้านการส่งคำขอทางไปรษณีย์หรือไปยืมด้วยตนเอง การติดต่อแจ้งให้ผู้ใช้ทราบและมารับตัวเล่มหรือสำเนาสิ่งพิมพ์ที่ดำเนินการให้แล้ว ในส่วนของ การดำเนินการให้ยืมเจ้าหน้าที่จะทำหน้าที่ค้นหาสิ่งพิมพ์ เตรียมตัวเล่มตามคำขอของห้องสมุดผู้ยืมและดำเนินการจัดส่ง ดังนั้นเจ้าหน้าที่จะได้รับการอบรมหรือฝึกฝน ให้มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการค้นหาสิ่งพิมพ์ ความรู้เกี่ยวกับรายการของข้อมูลต่างๆ ที่บันทึกในบัตรรายการ หรือในโอแพค วิธีจัดเรียงบัตรรายการและการสืบค้น สถานที่จัดเก็บสิ่งพิมพ์ เตรียมการให้ยืมหรือถ่ายสำเนาเอกสาร การบรรจุสิ่งพิมพ์ และการจัดส่งไปให้ห้องสมุดผู้ยืม (อัชชา แสงกระจ่าง. 2538 : 4)

ค่าใช้จ่ายของการยืมระหว่างห้องสมุด

ในต่างประเทศได้มีการโต้เถียงกันว่า การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดควรเป็นบริการที่ให้โดยไม่

คิดมูลค่าหรือควรเป็นการบริการที่มีการคิดค่าบริการ แต่ก็ยังหาข้อสรุปของปัญหานี้ไม่ได้ และได้มีนักวิชาการ บรรณารักษ์ และสมาคมห้องสมุด ได้วิจัยการคิดค่าบริการยืมระหว่างห้องสมุดดังนี้ (Gilmer. 1994 : 117-118)

ในปี ค.ศ. 1933 กิลเบิร์ต ดาวเน (Gilbert Doane) บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเนบราสกา (Nebraska Academic Library) ได้เขียนบทความลงในวารสาร Library Journal เป็นเรื่องเกี่ยวกับห้องสมุดว่าควรนำการคิดค่าบริการยืมระหว่างห้องสมุดมาใช้ เพื่อชดเชยงบประมาณที่ได้รับน้อยลง และเป็นการสกัดกั้นการขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ไม่จำเป็น หลังจากนั้นก็ไม่ปรากฏมีความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการคิดค่าบริการอีก จนกระทั่งในทศวรรษที่ 1970 ได้มีการศึกษาการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่าห้องสมุดขนาดใหญ่ส่วนมากจะให้บริการยืมหนังสือกับห้องสมุดอื่นๆ มากกว่าการขอยืมจากห้องสมุดอื่น และจากเดิมเป็นการใช้บริการโดยไม่คิดค่าบริการก็เริ่มมีการคิดค่าบริการ แต่ก็มีการยกเว้นค่าบริการสำหรับห้องสมุดแห่งอื่น ๆ ที่อยู่ในภูมิภาคหรือในพื้นที่เดียวกัน หรืออยู่ในกลุ่มสาขาวิชาเดียวกัน หรือในกลุ่มห้องสมุดที่มีความตกลงร่วมมือกัน ส่วนห้องสมุดขนาดเล็กนั้น จากการที่ห้องสมุดขนาดเล็กสามารถเข้าถึงรายการของห้องสมุดต่าง ๆ ด้วยระบบออนไลน์ (On-line) ทำให้ภาระการขอยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดขนาดใหญ่ลดลง ซึ่งเดิมห้องสมุดขนาดเล็กไม่เคยเข้าร่วมเป็นสมาชิกการยืมระหว่างห้องสมุดมาก่อน ก็หันเข้าร่วมเป็นสมาชิกและขอยืมวัสดุสารนิเทศจากแหล่งอื่นๆ ในปี ค.ศ. 1974 เดนุตา นีเทคกี (Danuta Nitecki) ได้สำรวจค่าใช้จ่ายการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดมีความเต็มใจที่จะจ่ายเงินสำหรับการยืมหนังสือเพื่อการวิจัยมากถึง 5 ดอลลาร์ และเต็มใจที่จะจ่ายเงินสำหรับถ่ายสำเนาบทความวารสาร 10-20 เซนต์ต่อหน้าหนึ่งหน้า แต่อย่างไรก็ตามนักศึกษาในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยเกรงว่าการยืมระหว่างห้องสมุดต้องเสียค่าบริการจะมีผลกระทบต่อการวิจัย และจากการศึกษาข่ายงานห้องสมุด 3 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยพรินซ์ตัน (Princeton University Library) ข่ายงานห้องสมุดแพทยอาร์โซนา (Arizona Medical Library Network) และข่ายงานห้องสมุดแพทย์ส่วนภูมิภาคมิชิแกน (Michigan) โอไฮโอ (Ohio) เคนทักกี (Kentucky) พบว่าการยืมระหว่างห้องสมุดลดลง เมื่อเริ่มมีการเก็บค่าบริการแต่ก็มีผลเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ถ้าระยะเวลาในการได้รับเอกสาร (Turnaround time) มีความรวดเร็ว จำนวนการขอใช้บริการยืมก็เริ่มสูงขึ้นอีกครั้งหนึ่ง ส่วนกรณีศึกษาของห้องสมุดสมาคมประวัติศาสตร์แห่งรัฐวิสคอนซิน พบว่ามีเพียงห้องสมุดประชาชนเท่านั้น ที่การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดลดลงเมื่อมีการเก็บค่าบริการ นอกจากนี้ยังพบว่ายังมีค่าใช้จ่ายบางอย่าง ที่มีความสัมพันธ์กับการบริการยืมระหว่างห้องสมุด และเป็นปัญหาที่แท้จริงคือ ความไม่คงที่ด้านมาตรฐานและการเก็บค่าบริการที่สูงเกินไป ต่อมาสมาคมห้องสมุดอเมริกันได้มีการจัดพิมพ์เรื่อง Interlibrary Loan Policies Directory ซึ่งได้มีการรวบรวมข้อมูลจากปี ค.ศ. 1975 และปี ค.ศ. 1984 พบว่าราคาค่าใช้จ่ายการยืม ระหว่างห้องสมุดเพิ่มสูงขึ้นมาก จากปี ค.ศ. 1975 ถึง ปี ค.ศ. 1984 การเก็บค่าบริการยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนสูงมากกว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ และการเก็บค่าบริการนี้ไม่ได้เก็บเฉพาะค่าบริการพื้นฐานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงค่าบริการอื่น ๆ ด้วย เช่น ค่าร้องในการขอรับบริการที่ไม่สามารถให้บริการได้ (Unfill request) การสืบค้นและการให้บริการยืมไปยังห้องสมุดนอกเขตรัฐ ส่วนคลิน (Cline) ได้กล่าวว่าการคิด ค่าใช้จ่ายสูงมากของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนประสบความสำเร็จพอสมควร สามารถลดภาระการให้ยืมของห้องสมุดได้ คิดเป็นร้อยละ 38 และตลอดปีก็ได้มีบรรณารักษ์ที่มีชื่อเสียงหลายท่าน ได้สนับสนุนให้มีการกำหนดค่าบริการที่เป็นมาตรฐาน ในปี ค.ศ. 1987 ได้มีการประชุมความร่วมมือระหว่าง-ห้องสมุดของบรรณารักษ์ในวอชิงตัน (Washington) โอเรกอน (Oregon) มอนทานา (Montana) ที่ประชุมได้เสนอแนะเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายการยืมระหว่างห้องสมุดดังนี้

1. ผู้ใช้บริการไม่สมควรรับภาระค่าใช้จ่ายการยืมระหว่างห้องสมุด
2. ค่าใช้จ่ายการยืมระหว่างห้องสมุด เพื่อการค้นคว้าทำการวิจัย ห้องสมุดของรัฐหรือขังต้นควรออกเงินทุนให้
3. ห้องสมุดควรกำหนดค่าใช้จ่ายการยืมระหว่างห้องสมุด และร่างโครงการการยืมระหว่างห้องสมุดรวมเข้าเป็นส่วนหนึ่งของงบประมาณวัสดุสารนิเทศของห้องสมุด

นอกจากนี้คณะกรรมการการยืมระหว่างห้องสมุดของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย (Interlibrary Loan Committee of the Association of Research Libraries) ได้ทำการสำรวจการให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดในสหรัฐอเมริกา 105 แห่ง เพื่อประเมินว่าห้องสมุดกำหนดค่าบริการสำหรับการยืมระหว่างห้องสมุดอย่างไร พบว่าหากมีการถ่ายสำเนาเอกสาร ห้องสมุดเกือบทุกแห่งคิดค่าบริการถ่ายสำเนาเอกสาร แต่ไม่มีการเรียกเก็บค่าบริการอื่นๆ แต่ยังมีห้องสมุดอีก 8 แห่ง กำหนดค่าบริการไว้สำหรับการยืมระหว่างห้องสมุด เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยพรินซ์ตัน (Princeton University Library) คิดค่าบริการเฉพาะกับห้องสมุดที่อยู่นอกรัฐนิวเจอร์ซีย์ (New Jersey) รายการละ 5 ดอลลาร์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยคอร์เนลล์ (Cornell University Library) กำหนดค่าบริการสำหรับห้องสมุดของเอกชน โดยเฉพาะห้องสมุดของบริษัทการค้าแพงกว่าค่าบริการที่ให้บริการกับหน่วยงานอื่น ๆ และห้องสมุดของเมืองซินซินเนติและแฮมมิลตัน (Library of Cincinnati and Hamilton County) คิดค่าบริการสำหรับแบบกรอกรายการที่มีบรรณานุกรมครบถ้วนรายการละ 2.5-3 ดอลลาร์ ส่วนแบบกรอกรายการที่มีรายการทางบรรณานุกรมไม่ครบถ้วนจะเสียค่าบริการมากกว่านี้ (ศิริพร สุวรรณะ. 2526 : 79)

จากผลการศึกษาเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ในต่างประเทศ มีการคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด และมีการคิดค่าบริการแตกต่างกันออกไป ส่วนค่าถ่ายสำเนาเอกสารห้องสมุดทุกแห่งมีการคิดค่าถ่ายสำเนาเอกสาร

สำหรับในประเทศไทย จากการวิจัยห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าไม่มีการคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดทั้งในด้านสิ่งพิมพ์และโสตทัศนวัสดุ ถ้าเป็นการยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ จะคิดเฉพาะค่าถ่ายสำเนาเอกสารเท่านั้น แต่ถ้าเป็นการยืมระหว่างห้องสมุดกับห้องสมุดหรือหน่วยงานในต่างประเทศ จะมีการคิดค่าบริการตามอัตราที่ห้องสมุดหรือหน่วยงานในต่างประเทศกำหนด ส่วนค่าถ่ายสำเนาเอกสารการยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกือบทุกแห่ง มีการคิดค่าถ่ายสำเนาเอกสารการยืมระหว่างห้องสมุด มีเพียงแห่งเดียวคือ ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ไม่มีการคิดค่าถ่ายสำเนาเอกสารที่ยืมระหว่างห้องสมุด ถ้ามีจำนวนน้อยเพียงไม่กี่หน้า แต่ถ้ามีมากเกิน 30 หน้า จะต้องขออนุมัติจากผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศฯ หรือมีฉะนั้นก็ให้ยืมฉบับจริงออกไปถ่ายสำเนานอกห้องสมุด เนื่องจากห้องสมุดไม่มีระเบียบการคิดค่าถ่ายสำเนาเอกสารสำหรับห้องสมุดที่คิดค่าถ่ายสำเนาเอกสารจะมีอัตราการคิดค่าถ่ายสำเนาเอกสารที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ค่าถ่ายสำเนาเอกสารยังแตกต่างในเรื่องของพื้นที่การให้บริการด้วย คือ ถ้าเป็นการถ่ายเอกสารภายในห้องสมุด หรือส่งไปวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยจะคิดราคาถูกกว่าส่งไปตามมหาวิทยาลัย หรือสถาบันต่าง ๆ หรือในต่างจังหวัด หรือในต่างประเทศ (อุไร วุฒิกิจการ. 2528 : 140-142)

จะเห็นได้ว่าบริการยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศห้องสมุดส่วนใหญ่ จะการคิดค่าบริการยืมระหว่างห้องสมุดเฉพาะค่าถ่ายสำเนาเอกสารเท่านั้น ถ้าการยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ และค่าบริการการถ่ายสำเนาเอกสารของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งจะแตกต่างกัน

ปัญหาการยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศไทย

การยืมระหว่างห้องสมุดนั้น ถึงแม้ว่าจะมีการกำหนดกฎเกณฑ์และระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติ การยืมระหว่างห้องสมุดที่ใช้ร่วมกันแล้ว แต่ห้องสมุดก็ยังประสบปัญหาในด้านต่างๆ อยู่และจากการศึกษา เอกสารงานวิจัยสามารถสรุปปัญหาได้ดังนี้ (เต็มใจ สุวรรณทัต. 2513 : 74-75 ; จีระ อินทโกสม. 2524 : 137-139; ศิริพร สุวรรณะ. 2526 : 81; อุไร วุฒิกิจการ. 2528 : 200-207; ชีราภรณ์ มณีย้อย. 2538 : 56; นายิกา เดิดขุนทด. 2540ก : 55-56)

1. ปัญหาด้านผู้ให้บริการ

1.1 ขาดแคลนบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานยืมระหว่างห้องสมุดอย่างเต็มเวลา โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ติดต่อยืม-คืนสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุด เพราะต้องทำงานอื่นเป็นงานหลักด้วย

1.2 ขาดงบประมาณที่จะขยายและดำเนินการยืมระหว่างห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ ซึ่ง บางครั้งบรรณารักษ์ต้องออกค่าใช้จ่ายส่วนตัวไปก่อน กว่าจะได้เงินคืนก็กินเวลานาน และในการคืนหนังสือที่ ยืมระหว่างห้องสมุดช้าเกินกำหนด เนื่องจากไม่มีรถนำส่งหรือมีเหตุสุดวิสัย บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบต้องเป็น ฝ่ายจ่ายเงินค่าปรับให้กับห้องสมุดที่ให้อืม เพราะห้องสมุดบางแห่งคิดค่าปรับแพง

1.3 ความไม่สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์กับห้องสมุดต่างๆ ในการทวงถามและ ตรวจสอบหนังสือ ตลอดจนการส่งจองหนังสือที่ต้องการ

1.4 การติดตามหนังสือจากอาจารย์ที่ให้อืมไปใช้สอนหรือทำวิจัย ซึ่งเป็นการให้สิทธิพิเศษนั้น ทำให้ยากแก่การติดตามทวงถาม ถ้ามีผู้ใช้มาขอยืมระหว่างห้องสมุด เพราะอาจารย์ยังไม่นำหนังสือมาคืน ตามกำหนด ผู้ใช้จึงไม่ได้รับหนังสือที่ต้องการยืม

1.5 การติดตามทวงถาม ซึ่งห้องสมุดบางแห่งไม่ได้ติดตามทวงหนังสือคืน เมื่อเกินกำหนดเวลา มาก ๆ ทำให้หนังสือหาย และไม่ได้รับการชดเชยคืน

1.6 การที่ห้องสมุดผู้ยืม ไม่ได้มีการตรวจสอบก่อนว่าวัสดุห้องสมุดรายการใดที่ผู้ขอรับบริการ ต้องการไม่มีอยู่ในห้องสมุดของตน ผู้ขอรับบริการสะดวกใจมาที่ห้องสมุดแห่งใดก็ขอรับแบบกรอรายการ การยืมระหว่างห้องสมุดที่เว้นรายการของห้องสมุดมา แล้วกรอรายการที่ต้องการตามใจชอบ

2. ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ

2.1 ผู้ขอรับบริการไม่กรอรายละเอียดของสิ่งพิมพ์ที่ต้องการอย่างครบถ้วน และบางครั้งยังไม่ ทราบว่าจะขอยืมสิ่งพิมพ์รายการใด ก็ขอแบบกรอรายการยืมระหว่างห้องสมุดที่ไม่ได้ระบุชื่อสิ่งพิมพ์ไปยืมที่ ห้องสมุดที่ตนต้องการใช้บริการ

2.2 ผู้ขอรับบริการที่เป็นอาจารย์มักจะขอแบบกรอรายการยืมระหว่างห้องสมุด ไปคราวละ มากๆ โดยไม่ได้ระบุชื่อรายการของสิ่งพิมพ์ที่จะขอยืมและใช้แบบกรอรายการไม่หมด เพราะห้องสมุดที่ให้ ยืมอาจไม่มีวัสดุที่ตนต้องการ ทำให้ห้องสมุดผู้ยืมต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับแบบกรอรายการยืมระหว่าง ห้องสมุดโดยไม่จำเป็น

2.3 ผู้ขอรับบริการที่ไม่เข้าใจจุดมุ่งหมายการยืมระหว่างห้องสมุดบางครั้งใช้บริการมากเกินไป โดยไม่เกรงใจห้องสมุดผู้ให้อืม ทั้งยังทำผิดระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุดคือ ต้องการยืมหนังสือ 5 เล่ม โดยใช้แบบกรอรายการยืมระหว่างห้องสมุดใบเดียวกัน

2.4 ผู้ใช้บริการมักเปลี่ยนชื่อหนังสือเอาเองตามใจชอบ โดยลบรายการที่ระบุไว้แต่เดิมออก แล้วเขียนรายการใหม่ลงไปแทน

2.5 ผู้ใช้ห้องสมุดบางครั้งหาหนังสือภายในห้องสมุดของตนไม่พบ หรือทราบว่ามีผู้ใช้คนอื่น

ขอยืมหนังสือไปแล้วผู้ซื้อมักจะไม่รื้อหนังสือ แต่จะขอรับแบบกรอกรายการการยืมระหว่างห้องสมุดไปยืมหนังสือที่ห้องสมุดอื่นแทน

3. ปัญหาด้านบริการ

3.1 ขาดแคลนยานพาหนะที่ใช้ติดต่อ สำหรับการยืมระหว่างห้องสมุดต่างสถาบัน

3.2 การคมนาคมที่ไม่สะดวก ระบบไปรษณีย์ที่ขาดประสิทธิภาพ ทำให้มีการส่งหนังสือระหว่างกันได้ล่าช้า และสูญหายได้ง่าย

3.3 ระบบงานและนโยบายของห้องสมุดบางแห่งไม่เอื้อต่อการให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด

3.4 การกระจายการบริการยังไม่สมดุล ห้องสมุดบางแห่งต้องรับภาระในการยืมระหว่างห้องสมุดมากเกินไป และการยืมนั้นมิได้กระจายไปตามสถานที่ตั้ง เพราะห้องสมุดบางแห่งขอยืมสิ่งพิมพ์ที่อยู่ห่างไกลทั้งๆ ที่สามารถยืมได้จากห้องสมุดที่อยู่ใกล้กว่า

3.5 ขาดคู่มือทางบรรณานุกรมที่ทันสมัยในการตรวจสอบรายชื่อสิ่งพิมพ์ ถ้าห้องสมุดตนเองไม่มีและไม่ทราบหาห้องสมุดแห่งใดมีบ้าง เป็นอุปสรรคสำคัญในการให้บริการ

4. ปัญหาด้านกฎระเบียบการให้บริการ

4.1 นโยบายและเงื่อนไขของการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่งแตกต่างกัน

4.2 ห้องสมุดบางแห่งเคร่งครัดต่อกฎเกณฑ์และระเบียบในการยืมระหว่างห้องสมุดมากเกินไป โดยไม่มีการผ่อนผันตามความจำเป็น เช่น กฎเกณฑ์การติดค่าปรับสิ่งพิมพ์ที่ส่งเกินกำหนด ไม่ควรคิดค่าปรับทันทีเมื่อเกินกำหนดโดยมีเหตุสุดวิสัย

4.3 การขอยืมระหว่างห้องสมุดยืมได้เฉพาะในเวลาราชการ วันเสาร์ขอยืมไม่ได้เนื่องจากบรรณารักษ์ที่รับผิดชอบในการยืมระหว่างห้องสมุดไม่มาปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ

5. ปัญหาด้านสิ่งพิมพ์

5.1 การกำหนดการให้ยืมสิ่งพิมพ์แต่ละห้องสมุดแตกต่างกัน โดยที่ห้องสมุดบางแห่งจะกำหนดให้ยืมวิทยานิพนธ์ได้ครั้งเดียว เพื่อให้ห้องสมุดที่ขอยืมทำสำเนาเอกสารไว้ใช้ในห้องสมุดของตนเอง ในขณะที่บางแห่งให้ยืมวิทยานิพนธ์ได้โดยไม่มีเงื่อนไข และห้องสมุดบางแห่งจำกัดการยืมสิ่งพิมพ์บางประเภท และขอยืมไม่ได้หลายครั้ง

5.2 การถ่ายสำเนาเอกสารอาจจะมีปัญหาด้านกฎหมายลิขสิทธิ์

5.3 สภาพของหนังสือเก่า ชำรุด และเสียหายมาก ทำให้หนังสือไม่อยู่ในสภาพที่จะให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดได้

5.4 หนังสือและสิ่งพิมพ์ที่แต่ละสถาบันไม่มี เป็นหนังสือหายากหรือขาดตลาด และผู้ใช้ใช้บริการมาก ห้องสมุดที่มีหนังสือเหล่านี้ จะสงวนไว้ให้ผู้ซื้ของคนที่ใช้ก่อน จึงทำให้ไม่สามารถยืมระหว่างห้องสมุดได้

การยืมระหว่างห้องสมุดกับกฎหมายลิขสิทธิ์

การดำเนินการยืมระหว่างห้องสมุด เกี่ยวข้องกับกฎหมายลิขสิทธิ์ การถ่ายสำเนาเอกสารเพื่อนำมาให้บริการแก่ผู้ใช้ ดังนั้นบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงาน จึงจำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่องของกฎหมายลิขสิทธิ์พอสมควร เพื่อที่จะไม่กระทำการละเมิดลิขสิทธิ์ของผู้อื่น

ความหมายของกฎหมายลิขสิทธิ์

ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 (2537 : 1) ในมาตรา 4 ได้ให้ความหมายของลิขสิทธิ์คือ “สิทธิแต่ผู้เดียวที่จะทำการใด ๆ ตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวกับงานที่ผู้สร้างสรรค์ได้ทำขึ้น”

งานอันมีลิขสิทธิ์

งานที่จะได้รับความคุ้มครองลิขสิทธิ์ ต้องเป็นงานสร้างสรรค์ที่อยู่ภายใต้บังคับประกอบดังนี้ (ไชยยศ เหมะรัชตะ. 2541 : 53-54)

1. ต้องเป็นงานสร้างสรรค์ พิจารณาจากบทบัญญัติมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 ซึ่งบัญญัติว่า “งานอันมีลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัตินี้ ได้แก่ งานสร้างสรรค์ประเภทวรรณกรรม นาฏกรรม ศิลปกรรม...” และในมาตรา 4 ซึ่งได้กำหนดนิยามของคำว่า “ผู้สร้างสรรค์ หมายความว่า ผู้ทำหรือผู้ก่อให้เกิดงานสร้างสรรค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ที่เป็นงานอันมีลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัตินี้” จะเห็นได้ว่างานอันมีลิขสิทธิ์จึงต้องเป็นงานสร้างสรรค์ที่มีผู้ทำหรือผู้ก่อให้เกิดขึ้น

2. ต้องเป็นงานที่มีรูปร่างปรากฏ หรือต้องมีการแสดงออกมาให้ปรากฏด้วย

3. ต้องเป็นงานประเภทที่กฎหมายกำหนดให้ความคุ้มครอง ในพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 ได้กำหนดประเภทงานสร้างสรรค์ที่ได้รับความคุ้มครองลิขสิทธิ์ไว้ในมาตรา 6 วรรคแรก ซึ่งบัญญัติไว้ว่า “งานอันมีลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัตินี้ ได้แก่ งานสร้างสรรค์ประเภทวรรณกรรม นาฏกรรม ศิลปกรรม ดนตรีกรรม โสตทัศนวัสดุ ภาพยนตร์ สิ่งบันทึกเสียง งานแพร่เสียงแพร่ภาพ หรืองานอื่นใดในแผนกวรรณคดี แผนกวิทยาศาสตร์หรือแผนกศิลปะของผู้สร้างสรรค์ไม่ว่างานดังกล่าวจะแสดงออกโดยวิธีหรือรูปแบบอย่างไร

การละเมิดลิขสิทธิ์

ในมาตรา 15 ภายใต้มาตรา 9 มาตรา 10 และ มาตรา 14 กำหนดให้เจ้าของลิขสิทธิ์มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในการกระทำได้ต่อไปนี้ (พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์. 2537 : 3-10)

(1) ทำซ้ำหรือดัดแปลง การ “ทำซ้ำ” ในที่นี้ หมายถึง คัดลอกไม่ว่าโดยวิธีใด ๆ เลียนแบบ ทำสำเนาทำแม่พิมพ์ บันทึกเสียง บันทึกภาพ หรือบันทึกเสียงและภาพ จากต้นฉบับ จากสำเนา หรือจากการโฆษณา ในส่วนอันเป็นสาระสำคัญ ทั้งนี้ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน สำหรับในสิ่งที่เกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ หมายถึง คัดลอกหรือทำสำเนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์จากสื่อบันทึกใด ไม่ว่าด้วยวิธีใด ๆ ในส่วนอันเป็นสาระสำคัญ โดยไม่มีลักษณะเป็นการจัดทำขึ้นใหม่ ทั้งนี้ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน

ส่วนการ “ดัดแปลง” หมายถึง ทำซ้ำโดยเปลี่ยนรูปแบบใหม่ ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมหรือจำลองงานต้นฉบับ ในส่วนอันเป็นสาระสำคัญโดยไม่มีลักษณะเป็นการจัดทำขึ้นใหม่ ทั้งนี้ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ในสิ่งที่เกี่ยวกับวรรณกรรมให้หมายความรวมถึง แปลวรรณกรรม เปลี่ยนรูปวรรณกรรม หรือรวบรวมวรรณกรรมโดยคัดเลือกและจัดลำดับใหม่ ในสิ่งที่เกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้หมายความรวมถึง ทำซ้ำ โดยเปลี่ยนรูปแบบใหม่ ปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติมโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในส่วนอันเป็นสาระสำคัญ โดยไม่มีลักษณะเป็นการจัดทำขึ้นใหม่

(2) เผยแพร่ต่อสาธารณชน อันได้แก่ การทำให้ปรากฏต่อสาธารณชน โดยการแสดงการบรรยาย การสวด การบรรเลง การทำให้ปรากฏด้วยเสียงและหรือภาพ การก่อสร้าง การจำหน่าย หรือโดยวิธีอื่นใด ซึ่งงานที่ได้จัดทำขึ้น

(3) ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนางานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โสตทัศนวัสดุ ภาพยนตร์ และ

สิ่งบันทึกเสียง

(4) ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น

(5) อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิตาม (1) (2) หรือ (3) ตามที่กฎหมายกำหนดไว้แต่การที่เจ้าของลิขสิทธิ์อนุญาตให้ผู้ใดใช้สิทธิดังกล่าวย่อมไม่ตัดสิทธิของเจ้าของลิขสิทธิ์ ที่จะอนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธินั้นด้วย เว้นแต่จะตกลงห้ามไว้ในอนุญาตนั้น

หากผู้อื่นกระทำในข้อ (1) - (3) โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์ ให้ถือว่าการกระทำนั้นเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์

ส่วนมาตรา 31 การกระทำบางลักษณะต้องงานที่สร้างขึ้น โดยละเมิดลิขสิทธิ์ของผู้อื่น อันได้แก่ การขาย มีไว้เพื่อขาย เสนอขาย ให้เช่า เสนอให้เช่า ให้เช่าซื้อ หรือเสนอให้เช่าซื้อ เผยแพร่ต่อสาธารณชน แจกจ่ายในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่เจ้าของลิขสิทธิ์ และนำหรือส่งเข้ามาในราชอาณาจักร ซึ่งการกระทำดังกล่าวนั้นเป็นการกระทำเพื่อหากำไร โดยรู้หรือมีเหตุอันควรรู้อย่างนั้นได้ทำขึ้นโดยละเมิดลิขสิทธิ์ ให้ถือว่าผู้กระทำนั้นละเมิดลิขสิทธิ์

ข้อยกเว้นลิขสิทธิ์

กฎหมายได้กำหนดข้อยกเว้นสำหรับการกระทำบางประการต่องานอันมีลิขสิทธิ์ของบุคคลอื่น หากการกระทำนั้นไม่ขัดต่อการแสวงหาประโยชน์จากงานอันมีลิขสิทธิ์ตามปกติของเจ้าของลิขสิทธิ์ และไม่กระทบกระเทือนถึงสิทธิอันชอบด้วยกฎหมายของเจ้าของลิขสิทธิ์เกินสมควร มิได้ถือว่าเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ ดังต่อไปนี้ (อัสนา แสงกระจ่าง. 2538 : 51-53)

1. การกระทำภายใต้วัตถุประสงค์ของกฎหมาย (มาตรา 33)

(1) วิจัยหรือศึกษางานนั้น อันมิใช่การกระทำเพื่อหากำไร

(2) ใช้เพื่อประโยชน์ของตนเอง หรือเพื่อประโยชน์ของตนเองและบุคคลอื่นในครอบครัว

หรือญาติสนิท

(3) ดิชม วิจารณ์ หรือแนะนำผลงาน โดยมีการรับรู้ถึงความเป็นเจ้าของในงานนั้น

(4) เสนอรายงานข่าวทางสื่อสารมวลชน โดยมีการรับรู้ถึงความเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ในงานนั้น

(5) ทำซ้ำ ดัดแปลง นำออกแสดง หรือทำให้ปรากฏ เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาของศาลหรือเจ้าพนักงานซึ่งมีอำนาจตามกฎหมาย หรือในการรายงานผลการพิจารณาดังกล่าว

(6) ทำซ้ำ ดัดแปลง นำออกแสดง หรือทำให้ปรากฏโดยผู้สอน เพื่อประโยชน์ในการสอนของตน อันมิใช่การกระทำเพื่อหากำไร

(7) ทำซ้ำ ดัดแปลงบางส่วนของงานหรือตัดทอนหรือทำบทสรุป โดยผู้สอนหรือสถาบันการศึกษา เพื่อแจกจ่ายหรือจำหน่ายแก่ผู้เรียนในชั้นเรียนในสถาบันศึกษา ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการกระทำเพื่อหากำไร

(8) นำงานนั้นมาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการถามและตอบในการสอบ

2. การกล่าว คัดลอก เลียน หรืออ้างอิงงานบางตอนตามสมควร จากงานอันมีลิขสิทธิ์ โดยมีการรับรู้ถึงความเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ในงานนั้น คำว่า “ตามสมควร” ต้องพิจารณาเป็นเรื่องๆ ไป คือจะต้องคำนึงถึงส่วนที่เป็นสาระสำคัญในงานนั้นและจำนวนที่คัดลอกมาเป็นสำคัญ ถ้าคัดลอกมาทั้งหมดหรือเกินสมควร ถึงแม้ว่าจะอ้างอิงถึงที่มาก็ถือว่าเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ (มาตรา 33)

3. การทำซ้ำโดยบรรณารักษ์ของห้องสมุด มิได้ถือว่าเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ หากการทำซ้ำนั้นมิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อหากำไร ไม่ขัดต่อการแสวงหาประโยชน์ของเจ้าของลิขสิทธิ์และไม่กระทบกระเทือน

สิทธิของเจ้าของลิขสิทธิ์ การกระทำซ้ำในกรณีนี้ (มาตรา 34) ได้แก่

(1) การทำซ้ำ เพื่อใช้ในห้องสมุดหรือให้แก่ห้องสมุดอื่น

(2) การทำซ้ำงานบางตอนตามสมควร ให้แก่บุคคลอื่น เพื่อประโยชน์ในการวิจัยหรือการศึกษา ฉะนั้นการยืมระหว่างห้องสมุดในลักษณะ “การทำสำเนา” หนังสือและสิ่งพิมพ์อื่นๆ นั้น ไม่ถือว่าเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ เพื่อยืนยันว่าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายลิขสิทธิ์บัญญัติ มาตรา 34 ในแบบฟอร์มการยืมระหว่างห้องสมุดจึงควรมีข้อความระบุให้เห็นอย่างชัดเจนคือ “ขอรับรองว่าสิ่งพิมพ์จะถูกนำไปใช้เพื่อการศึกษาหรือวิจัยเท่านั้น” แล้วลงลายมือชื่อบรรณารักษ์ผู้ยืมกำกับ

สำหรับการยืมระหว่างห้องสมุดในต่างประเทศก็เช่นเดียวกัน ในแบบฟอร์มการยืมของห้องสมุดจะมีข้อความยืนยันการปฏิบัติตามกฎหมายลิขสิทธิ์ให้เห็นชัดเจน เช่น แบบฟอร์มการยืมในประเทศอังกฤษ มีข้อความกำหนดดังนี้

- แบบฟอร์มการขอยืมต้นฉบับ “I declare that this publication is required only for purposes of research or private study”

- แบบฟอร์มการขอทำสำเนา “I have not previously been supplied with a copy of the above work by any librarian. I undertake that if a copy is supplied to me in compliance with the above request, it will only be used for research or private study”

หรือแบบฟอร์มการยืมในประเทศสหรัฐอเมริกา มีข้อความปรากฏให้เลือกดังนี้

Request complies with

- 108 (g) (2) Guidelines (CCG) ปฏิบัติตาม Copyright Guidelines Subsection 108
- other provisions of copyright law (CCL) ปฏิบัติตาม Copyright law

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

ชมิทท์ และ เคย์ (Schmidt & Kay. 1971 : 197-202) ได้สำรวจความร่วมมือบริการการยืมระหว่างห้องสมุดสำหรับห้องสมุดที่อยู่ในความช่วยเหลือของรัฐ 12 แห่ง ในรัฐโอไฮโอ ในช่วงปีงบประมาณ 1969-1970 พบว่ามีผู้มายื่นคำร้องขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด 7,126 รายการ จำนวนคำร้องขอที่ได้รับบริการจริงคิดเป็น 6 ใน 7 และจำนวนคำร้องขอที่ไม่สามารถให้บริการได้สำหรับห้องสมุดที่ตั้งอยู่ในท้องถิ่นอื่น ๆ คิดเป็น 2 ใน 3 ส่วนค่าใช้จ่ายในการขอใช้บริการแต่ละรายการ เสียค่าใช้จ่ายโดยประมาณ 2.44 ดอลลาร์ ซึ่งจะรวมค่าใช้จ่ายในการถ่ายสำเนาเอกสาร

เมอร์ฟี และ จอห์น (Murphy & John. 1975 : 443) ได้วิจัยเรื่องค่าใช้จ่ายในการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 73 แห่ง ที่ตอบแบบสอบถาม ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่คิดค่าบริการกับผู้ใช้ในการบริการการยืมระหว่างห้องสมุด ห้องสมุด 27 แห่ง มีการกำหนดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดไว้ ห้องสมุด 9 แห่ง คิดค่าบริการกับผู้ใช้ในการให้บริการ แต่ไม่ได้ระบุว่าคิดค่าบริการอะไรบ้าง ห้องสมุด 7 แห่ง กำหนดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดตั้งแต่ต่ำสุดถึงสูงสุดไว้ ห้องสมุด 6 แห่ง คิดค่าบริการเฉพาะค่าถ่ายสำเนาวัสดุสารสนเทศ ห้องสมุด 3 แห่ง คิดค่าบริการเฉพาะค่าไปรษณียากรและค่าประกันความเสียหาย ห้องสมุด 2 แห่ง จะช่วยจ่ายค่าบริการยืมระหว่างห้องสมุดให้กับผู้ใช้ไม่เกิน 5 ดอลลาร์ ถ้าเกินกว่านี้ผู้ใช้บริการต้องจ่ายเอง ห้องสมุด 2 แห่ง คิดค่าบริการในการส่งวัสดุสารสนเทศที่มีน้ำหนักไม่เกิน 91 ปอนด์ เป็นเงิน 1.55 ดอลลาร์ ทุกแห่งภายในรัฐ สำหรับการศึกษาถึงค่าบริการ

การถ่ายสำเนาเอกสาร พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่คิดค่าถ่ายสำเนาเอกสารแผ่นละ 0-5 เซ็นต์ รองลงมาจะคิดค่าถ่ายสำเนาเอกสาร แผ่นละ 5-10 เซ็นต์ มีห้องสมุดจำนวนหนึ่งเท่านั้น ที่คิดค่าทำสำเนาเอกสารแผ่นละมากกว่า 10 เซ็นต์ แต่คิดเฉพาะกรณีพิเศษซึ่งไม่ได้อธิบายสาเหตุไว้ และไม่มีห้องสมุดแห่งใดที่ไม่คิดค่าบริการในการถ่ายสำเนาเอกสาร

วีฟเวอร์ (Weaver. 1984 : 187-185) ได้ศึกษาวิธีการจัดส่งเอกสารที่ยืมระหว่างห้องสมุดของศูนย์แพทย์แห่งมหาวิทยาลัยเนบราสกา (The University of Nebraska Medical Center หรือ UNMC) โดยใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ 5 เครือข่าย คือ ระบบ TWX, Octanet, CMS, OCLC และ Mailbox ผลการสำรวจพบว่าระบบ Octanet ที่พัฒนาโดยโปรแกรมห้องสมุดแพทย์ในภาคกลางของทวีป (The Midcontinental Regional Medical Library Program หรือ MCRMLP) ซึ่งเป็นระบบเครือข่ายโทรคมนาคม โดยมีฐานข้อมูลทางคอมพิวเตอร์สำหรับจัดส่งเอกสารระหว่างห้องสมุดสาธารณสุขที่อยู่ในพื้นที่ภาคกลางของทวีป ได้แก่ โคโลราโด (Colorado) แคนซัส (Kansas) มิสซูรี (Missouri) เนบราสกา (Nebraska) ยูทาห์ (Utah) ไวโอมิ่ง (Wyoming) เป็นระบบที่ประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุด คือเสียค่าใช้จ่าย โดยประมาณ 1.10 ดอลลาร์ ต่อคำร้อง และระยะเวลาในการได้รับเอกสารมีความรวดเร็วมากกว่าระบบอื่น ๆ คือ ใช้เวลาโดยประมาณ 2 นาที

สวีทแลนด์ และ วายน์แกน (Sweetland & Weingand. 1990 : 87-101) ได้วิจัยเกี่ยวกับการคิดค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดสมาคมประวัติศาสตร์แห่งรัฐวิสคอนซิน ซึ่งแบ่งระยะเวลาในการวิจัยออกเป็น 3 ช่วง ช่วงละ 6 เดือน โดยช่วงแรกไม่มีการคิดค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด ช่วงที่ 2 ยังไม่มีการคิดค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด แต่มีการประกาศว่าอีก 6 เดือนข้างหน้าจะมีการคิดค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด ช่วงที่ 3 มีการคิดค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่าภายหลังจากที่ห้องสมุดมีการคิดค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด มีผลทำให้จำนวนผู้ที่มาขอใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดลดลงบ้าง แต่ก็มีเพียงเล็กน้อยเท่านั้น โดยเฉพาะผู้ใช้จากห้องสมุดประชาชน จำนวนผู้มาขอใช้บริการลดลงอย่างชัดเจน เนื่องจากแต่เดิมค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่จะได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐ ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยไม่มีผลกระทบมากนัก เนื่องจากปกติจะมีการคิดค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุดอยู่แล้ว

บัดด์, ซิงค์ และ วอยล์ (Budd, Zink & Voyles. 1991 : 70-74) ได้สำรวจความสัมพันธ์ระหว่างการยืมระหว่างห้องสมุดที่มีการคิดค่าบริการทุกอย่างที่ยืมของห้องสมุดมหาวิทยาลัย 2 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเนวาดา เรโน (University of Nevada Reno) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยอริโซนา (University of Arizona) โดยทำเป็น 2 ตาราง จัดเรียงลำดับรายการยืมของห้องสมุดทั้งสอง ที่มีการคิดราคาค่าบริการสูงสุด 10 อันดับ พบว่าการให้บริการวัสดุสารนิเทศของห้องสมุดทั้งสองมีความแตกต่างกัน และอัตราการคิดค่าบริการก็แตกต่างกันด้วย

งานวิจัยในประเทศไทย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการยืมระหว่างห้องสมุดมีดังนี้

อุไร วุฒิกิจการ (2528 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษานโยบาย วิธีดำเนินการ และปัญหาในการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษานโยบายต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการการยืมระหว่างห้องสมุดและศึกษาวิธีดำเนินการและขั้นตอนในการดำเนินปฏิบัติงานให้การยืมระหว่างห้องสมุด ตลอดจนวิเคราะห์ปัญหาในการให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัย วิธีดำเนินการวิจัยประกอบด้วย การค้นคว้าจากหนังสือ เอกสารต่าง ๆ และการสัมภาษณ์บรรณารักษ์และนักวิชาการโสตทัศนศึกษาจำนวน 19 คน จากห้องสมุดกลางของ

มหาวิทยาลัยทั้ง 10 แห่ง ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าด้านนโยบายการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกือบทุกแห่ง มีนโยบายในการยืมสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุดเป็นลายลักษณ์อักษร และการเผยแพร่ไปยังกลุ่มห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ส่วนนโยบายด้านอื่นๆห้องสมุดส่วนใหญ่มีลักษณะคล้ายคลึงกันเช่น วัตถุประสงค์ ขอบเขต ในการให้บริการ ประเภทการขอรับบริการ ลักษณะการยืม การคิดค่าบริการ สำหรับนโยบายที่แตกต่างกันคือ จำนวนของสิ่งพิมพ์ที่ให้ยืม ประเภทของวัสดุทัศนวัสดุที่ไม่ให้ยืมระยะเวลาในการยืมวัสดุทัศนวัสดุ และเงื่อนไขพิเศษต่าง ๆ ในด้านวิธีดำเนินการห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีวิธีดำเนินการคล้ายคลึงกันทั้งวิธีปฏิบัติในการเป็นห้องสมุดผู้ขอยืมและห้องสมุดผู้ให้ยืม ส่วนในด้านปัญหาห้องสมุดประสบปัญหาต่าง ๆ คือ การขาดแคลนงบประมาณในการดำเนินงาน การขาดแคลนบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ การกำหนดนโยบายบางประการในการยืมระหว่างห้องสมุดที่แตกต่างกัน การขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน เช่น ขาดยานพาหนะในการติดต่อ คู่มือตรวจสอบบรรณานุกรม ไม่มีประสิทธิภาพ ระบบการสื่อสารทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ล่าช้า แบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุดไม่ถูกวิธี เป็นต้น และการติดตามทวงถาม

กุศล นาคชาติ และ รวีวรรณ ขำพล (2536 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การวิเคราะห์แบบกรอกรายการการยืมระหว่างห้องสมุดของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อวิเคราะห์แบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผ่านการดำเนินงานแล้วของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ระหว่างปี พ.ศ. 2530-2534 จำนวน 399 ใบ ผลการวิจัยสรุปได้ว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่คือ อาจารย์ ห้องสมุดที่ได้รับการติดต่อขอยืมมากที่สุดคือ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สิ่งพิมพ์ที่ได้รับการติดต่อขอยืมมากที่สุดคือ วารสาร สิ่งพิมพ์ทุกชนิดที่ผู้ใช้ต้องการใช้มากที่สุดเป็นสิ่งพิมพ์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ระหว่าง พ.ศ. 2525-2529 การติดต่อในการได้รับสิ่งพิมพ์ใช้เวลาประมาณ 15-30 วัน จึงจะได้รับสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ วารสารที่ผู้ใช้ต้องการมากที่สุด คือ Journal of Experimental Psychology และ R.Q. ในอัตราส่วนที่เท่ากัน การติดต่อส่วนใหญ่จะได้รับสิ่งพิมพ์ตามที่ต้องการ และสิ่งพิมพ์ที่ได้รับส่วนมากเป็นการถ่ายสำเนาเอกสาร

รัชนิกร จินตวงศ์ (2537 : สารสังเขป) ได้วิจัยเรื่อง การวิเคราะห์บริการยืมระหว่างห้องสมุดฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ปี 2536 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ แบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุด ปี 2536 ของงานบริการการค้นคว้าวิจัย ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 1,758 รายการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ทำหน้าที่เป็นห้องสมุดผู้ยืมมากกว่าผู้ให้ยืม ทำธุรกรรมการยืมระหว่างห้องสมุดทั้งขอยืมและให้ยืม กับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในภาคกลางมากที่สุด รองลงมาเป็นธุรกรรม การยืมกับห้องสมุดเฉพาะ กลุ่มผู้ใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดส่วนใหญ่คือ นักศึกษาปริญญาตรีคณะวิทยาศาสตร์ ธุรกรรมการยืมและให้ยืมมีจำนวนสูงสุดในเดือนกรกฎาคม และสิงหาคมตามลำดับ เอกสารสิ่งพิมพ์หลักที่ขอยืมและให้ยืมคือ วารสารภาษาอังกฤษ สาขาวิชาเคมี ที่มีอายุ 1-5 ปี มากที่สุด วารสารที่ผู้ใช้ใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดมากที่สุด คือ Analytica Chimica Acta และวารสารที่ห้องสมุดอื่น ๆ ขอยืมจากหอสมุดคุณหญิงหลงฯ มากที่สุด คือ Journal of Lipid Research ผู้ใช้ต้องการฉบับทำสำเนามากกว่าฉบับจริง มีการจัดส่งทางไปรษณีย์ธรรมดามากที่สุด เวลาที่ใช้ดำเนินการต่อธุรกรรมมีความถี่สูงสุดที่ 19-23 วัน และธุรกรรมการยืมระหว่างห้องสมุดส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จ

บริหารณ มณีย้อย (2538 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง สภาพการใช้ ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของนิสิตมหาวิทยาลัยของรัฐ การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างคือ นิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาที่มาใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ 7 สถาบัน จำนวน 135 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า นิสิตที่มาใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา สิ่งพิมพ์ที่ขอยืมมากที่สุดคือ วิทยานิพนธ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการวิจัย สาเหตุที่ไปใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด เพราะไม่มีสิ่งพิมพ์ที่ต้องการในห้องสมุดของตนเอง และนิสิตไปขอยืมด้วยตนเองมากที่สุด ส่วนนิสิตที่มาใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการในสถาบันที่ตนศึกษาอยู่และสถาบันอื่นที่ไปขอใช้บริการ ในระดับปานกลาง ข้อที่เป็นปัญหาร่วมในอันดับแรกคือ ไม่สามารถมาใช้บริการยืมในห้องสมุดของตนและสถาบันอื่น ในช่วงนอกเวลาราชการได้ ส่วนปัญหาเกี่ยวกับกฎระเบียบนั้น เป็นปัญหาในระดับกลางเช่นกัน ข้อที่เป็นปัญหามากที่สุดคือ จำนวนสิ่งพิมพ์ที่กำหนดให้ยืม 3 เล่มต่อคนน้อยเกินไป และเมื่อเปรียบเทียบปัญหาการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนของความต้องการการให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดนั้น นิสิตต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงหรือจัดบริการเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการในสถาบันที่ตนศึกษาอยู่และในสถาบันอื่น ๆ รวมทั้งเรื่องของระเบียบการยืมในระดับมาก สำหรับในห้องสมุดของตน นิสิตต้องการให้มีบัญชีรวมรายชื่อสิ่งพิมพ์ของแต่ละสถาบันไว้ เพื่อใช้ตรวจสอบสิ่งพิมพ์ในระดับมากที่สุด ส่วนความต้องการในการไปใช้บริการที่สถาบันอื่น ๆ นิสิตต้องการยืมสิ่งพิมพ์ในช่วงนอกเวลาราชการได้ในระดับมาก ในเรื่องของกฎระเบียบนั้น นิสิตต้องการให้สามารถยืมสิ่งพิมพ์ได้มากกว่า 3 เล่ม ในระดับมากเช่นกันและเมื่อเปรียบเทียบความต้องการในการให้บริการในห้องสมุดของตนและในสถาบันอื่น พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนในเรื่องของระเบียบการยืม พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

นายกา เต็ดขุนทด (2540ก : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การประเมินสภาพและปัญหาการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไป วัตถุประสงค์ ปัญหาและความต้องการบริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่าในด้านวัตถุประสงค์การใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด อาจารย์ใช้บริการเพื่อใช้ประกอบการทำงานวิชาชีพหรือการสอนมากที่สุด (ร้อยละ 33.33) ข้าราชการใช้บริการเพื่อการวิจัยหรือวิทยานิพนธ์มากที่สุด (ร้อยละ 60.00) ในขณะที่ นักศึกษาปริญญาตรีใช้บริการเพื่อศึกษาและสัมนามมากที่สุด (ร้อยละ 68.75) และนักศึกษบัณฑิตศึกษาใช้บริการเพื่อการวิจัยหรือวิทยานิพนธ์มากที่สุด (ร้อยละ 76.27) ในด้านสภาพการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดผู้ใช้ส่วนมาก (ร้อยละ 37.50) ได้รับเอกสารที่ขอยืมภายใน 8-15 วัน และการยืมทันทีที่ได้รับมากที่สุด (ร้อยละ 70.59) ในด้านความถี่ในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้ในช่วงระยะเวลา 3 เดือน ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2540 ถึง วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2540 ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 72.59) ใช้บริการ 1-3 ครั้ง มากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้ได้รับวัสดุฉบับจริงหรือสำเนาเอกสารที่ขอยืมมากกว่าร้อยละ 75 ในด้านปัญหาในการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด ผู้ใช้ประสบปัญหาต่างๆ ในระดับปานกลางคือ ปัญหาหนังสือหรือบทความที่ต้องการได้รับชำไม่ทันการ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการยืมแพงเกินไป ห้องสมุดไม่มีเครื่องมือเพียงพอที่จะใช้ตรวจสอบหนังสือหรือบทความที่ต้องการเพื่อไปขอยืมที่ห้องสมุดอื่นได้ และผู้ใช้ยังไม่เข้าใจในข้อปฏิบัติของระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุดอย่างถ่องแท้ และในด้านการคิดเห็นของผู้ใช้ต่อบริการการยืมระหว่างห้องสมุด ผู้ใช้ได้รับความพอใจพอสมควรโดยประเมินผล

บริการอยู่ในขั้นดี นอกจากนี้ผู้ใช้อย่างเสนอแนะให้ห้องสมุดปรับปรุงบริการ โดยการจัดหาคู่มือตรวจสอบทางบรรณานุกรมให้ทันสมัยและเพียงพอ รวมทั้งปรับปรุงบริการให้ผู้ใช้ได้รับเอกสารรวดเร็วขึ้น

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดในต่างประเทศมีการวิจัยแล้ว แต่สำหรับในประเทศไทยยังไม่มี การวิจัยเรื่องนี้โดยตรง มีเพียงการวิจัยการยืมระหว่างห้องสมุดที่เกี่ยวกับนโยบาย วิธีดำเนินการ สภาพการใช้ ปัญหาการใช้ ความต้องการในการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด และการวิเคราะห์แบบกรอกรายการการยืมระหว่างห้องสมุดเท่านั้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรจะได้มีการวิจัยเกี่ยวกับค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาโทที่มาใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ในหอสมุดกลางของมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล 8 สถาบัน จำนวนเฉลี่ย 490 คน สาเหตุที่คัดเลือกมาเฉพาะ 8 สถาบันนี้ เพราะว่าเป็นสถาบันที่มีผู้มาขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดโดยสม่ำเสมอ และมีปริมาณมากพอที่จะนำมาศึกษาได้ จำนวนประชากรได้มาจากการนำสถิติการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ของนิสิตระดับปริญญาโทใน 2 ปีการศึกษาคือ ปีการศึกษา 2539 และ 2540 แล้วคิดเฉลี่ยภายใน 1 ปี และผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลในระยะเวลา 4 เดือน คิดคำนวณเฉลี่ย 4 เดือน ได้จำนวนประชากรทั้งสิ้น 163 คน แยกตามมหาวิทยาลัยทั้ง 8 สถาบัน ปรากฏผลดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรที่ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

สถาบันการศึกษา	ประชากร			
	ปี 2539	ปี 2540	เฉลี่ย/ปี	เฉลี่ย 4 เดือน
1. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	29	36	33	11
2. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	82	58	70	23
3. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	25	10	18	6
4. มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา	181	191	186	62
5. มหาวิทยาลัยรามคำแหง	16	57	37	12
6. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	96	102	99	33
7. มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์	21	20	21	7
8. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	20	31	26	9
รวม	470	505	490	163

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากการประชากรดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

1. กำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้คาดว่าจะใช้ระยะเวลา 4 เดือน ดังนั้นประชากรในการวิจัยจึงเป็นค่าเฉลี่ยของประชากรภายใน 4 เดือน จำนวน 163 คน
2. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในข้อ 1 โดยใช้ตารางสำเร็จรูป เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 607-608) ได้กลุ่มตัวอย่าง 119 คน
3. กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถาบัน โดยคำนวณเทียบสัดส่วนแยกตามมหาวิทยาลัยทั้ง 8 สถาบัน และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้ในแต่ละสถาบันจะสุ่มผู้ที่มาใช้บริการตามสภาพความเป็นจริง ซึ่งคาดว่าจะใช้เวลาในการสุ่มประมาณ 4 เดือน ด้วยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ ปรากฏผลดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

สถาบันการศึกษา	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
	เฉลี่ย 4 เดือน	เฉลี่ย 4 เดือน
1. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	11	8
2. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	23	17
3. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	6	4
4. มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา	62	45
5. มหาวิทยาลัยรามคำแหง	12	9
6. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	33	24
7. มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์	7	5
8. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	9	7
รวม	163	119

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 1 ชุด โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การสร้างแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน โดยมีรายละเอียดการสร้าง ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด มีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

- 1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการยืมระหว่างห้องสมุด
- 2) สัมภาษณ์บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดทั้ง 8 สถาบัน

สถาบันละ 1 คน เกี่ยวกับกระบวนการยืมระหว่างห้องสมุด และค่าใช้จ่ายในส่วนต่างๆ รวมถึงค่าใช้จ่ายในส่วนใดบ้างที่ผู้ใช้บริการต้องรับภาระ และค่าใช้จ่ายในส่วนใดบ้างที่ห้องสมุดเป็นผู้รับภาระอยู่

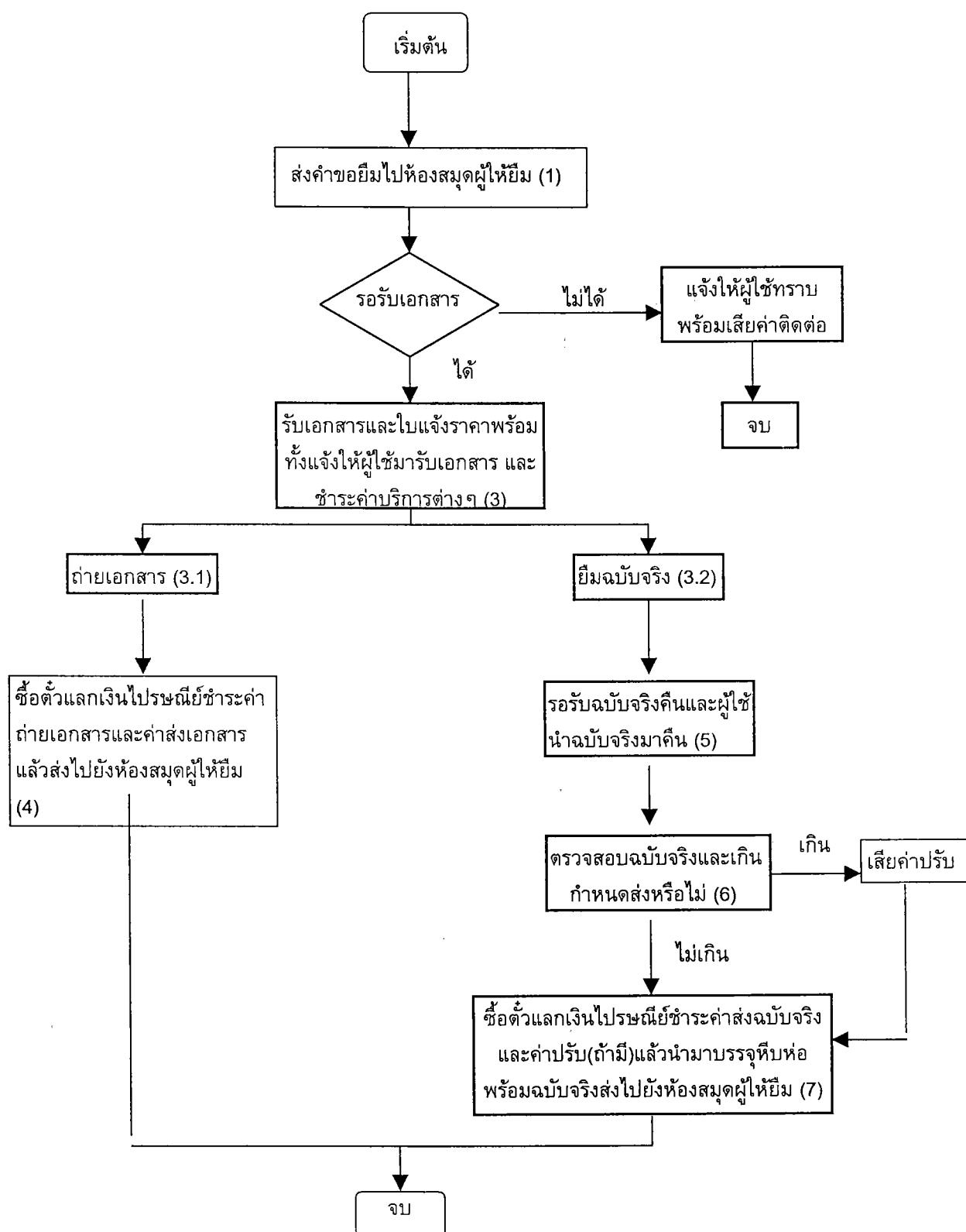
3) สัมภาษณ์นิสิตปริญญาโทที่มาขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวนแห่งละ 5 คน เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

ประเภทของสารนิเทศที่ใช้ รูปแบบของสารนิเทศที่ต้องการ และความถี่ในการใช้บริการ รวมทั้งค่าบริการที่
 นิสิตต้องเสียค่าบริการในการมาขอใช้บริการ

4) ศึกษา “แนวปฏิบัติการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2534” ของทบวง
 มหาวิทยาลัย

5) ศึกษาคู่มือการใช้ห้องสมุด คู่มือการยืมระหว่างห้องสมุด และระเบียบปฏิบัติการยืมระหว่าง
 ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยทั้ง 8 สถาบัน

6) ศึกษากระบวนการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดต่าง ๆ โดยห้องสมุดดำเนินการขอยืม
 ให้และที่มีค่าใช้จ่าย ผู้วิจัยสรุปได้เป็นแผนภูมิในภาพประกอบที่ 1



ภาพประกอบ 1 แผนภูมิการยืมระหว่างห้องสมุดโดยห้องสมุดดำเนินการขอยืมให้

คำอธิบายภาพประกอบ 1

การขอยืมระหว่างห้องสมุดโดยห้องสมุดเป็นผู้ดำเนินการให้ นั้น ห้องสมุดจะติดต่อขอยืมให้ผู้ใช้ทั้งห้องสมุดที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและในต่างจังหวัด ซึ่งกระบวนการขอยืมจะดำเนินการเหมือนกัน แต่ค่าบริการการขอยืมบางช่องทางในเขตกรุงเทพมหานครจะถูกกว่าในต่างจังหวัด เช่น โทรสาร (FAX) โทรศัพท์ เป็นต้น และการขอยืมโดยวิธีนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการขอยืมกับห้องสมุดที่ตั้งอยู่ในต่างจังหวัดมากกว่า

(1) ห้องสมุดผู้ยืมส่งคำขอการขอยืมระหว่างห้องสมุดไปยังห้องสมุดผู้ให้ยืม จะค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการติดต่อส่งคำขาคือ ค่าไปรษณียากร หรือค่าโทรสาร (FAX) หรือค่าโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

(2) หลังจากส่งคำขอยืมระหว่างห้องสมุดไปแล้ว ห้องสมุดผู้ยืมจะรอรับเอกสาร ในกรณีที่ผู้ใช้ไม่ได้รับเอกสารตามที่ผู้ใช้ต้องการ ห้องสมุดจะแจ้งให้ผู้ใช้ได้ทราบ ผู้ใช้อาจจะเสียค่าติดต่อ

(3) ในกรณีที่ผู้ใช้ได้รับเอกสารตามที่ผู้ใช้ต้องการ ห้องสมุดจะแจ้งให้ผู้ใช้มารับเอกสาร และผู้ใช้จะจะมีการชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ซึ่งเอกสารที่ได้รับจะแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

3.1 เอกสารฉบับถ่ายสำเนาเอกสาร กรณีที่ผู้ใช้ต้องการเอกสารในรูปแบบของการถ่ายสำเนาเอกสาร อาจจะมีค่าใช้จ่าย คือ ค่าถ่ายเอกสาร ค่าส่งเอกสาร ค่าติดต่อ

3.2 เอกสารฉบับจริง กรณีที่ผู้ใช้ต้องการเอกสารฉบับจริง อาจจะมีค่าใช้จ่าย คือ ค่าส่งเอกสาร ค่าติดต่อ

(4) ในกรณีถ่ายสำเนาเอกสาร ห้องสมุดผู้ยืมจะต้องซื้อตัวแลกเงินไปรษณีย์ชำระค่าถ่ายสำเนาเอกสารและค่าส่งเอกสาร ส่งไปยังห้องสมุดผู้ให้ยืม ผู้ใช้อาจจะมีค่าใช้จ่าย คือ ค่าซื้อตัวแลกเงินไปรษณีย์ ค่าส่งตัวแลกเงินไปรษณีย์

(5) รอรับเอกสารฉบับจริงและเมื่อผู้ใช้นำเอกสารฉบับจริงมาคืน

(6) บรรณารักษ์ต้องตรวจสอบสภาพเอกสารฉบับจริงและวันกำหนดคืน ถ้าเอกสารส่งคืนเกินกำหนดคืน ผู้ใช้อาจจะต้องชำระค่าปรับตามราคาที่ห้องสมุดผู้ให้ยืมกำหนด

(7) ในกรณีขอยืมเอกสารฉบับจริงห้องสมุดผู้ยืมจะต้องซื้อตัวแลกเงินไปรษณีย์ ชำระค่าส่งเอกสารฉบับจริงและค่าปรับ(ถ้ามี) แล้วนำมาบรรจุหีบห่อพร้อมเอกสารฉบับจริงส่งคืนห้องสมุดผู้ให้ยืม ผู้ใช้อาจจะต้องชำระคือ ค่าซื้อตัวแลกเงินไปรษณีย์ ค่าส่งเอกสารฉบับจริงคืน

7) ศึกษาอัตราค่าบริการทางไปรษณีย์ของการสื่อสารแห่งประเทศไทยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ อากาศสมมติและค่าจัดส่งพัสดุ รวมทั้งศึกษาอัตราค่าบริการขององค์การโทรศัพท์ เกี่ยวกับค่าบริการในการใช้โทรศัพท์และโทรสาร (FAX) ในการติดต่อทั้งภายในจังหวัดและในต่างจังหวัด

8) นำข้อมูลจากข้อ 1)-7) มาสร้างข้อคำถาม โดยมีเนื้อหาครอบคลุมกรอบแนวความคิดที่ผู้วิจัยได้ออกแบบไว้ ดังนี้

8.1) ค่าใช้จ่ายบริการการยืมระหว่างห้องสมุด ประกอบด้วย ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร ค่าส่งเอกสารทางไปรษณีย์ธรรมดา ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ และโทรสาร ค่าดำเนินการและค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด

8.2) วิธีการคิดค่าใช้จ่าย

8.2.1) ค่าดำเนินการ มีค่าใช้จ่าย 2 รายการ คือ ค่าติดต่อ เช่น ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ไปรษณีย์ธรรมดา ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ โทรศัพท์ โทรสาร ฯลฯ และค่าตัวแลกเงินไปรษณีย์ มีค่าซื้อตัวและค่าส่งตัวแลกเงินไปรษณีย์ทางไปรษณีย์ธรรมดา เพื่อชำระค่าบริการของห้องสมุดผู้ให้ยืม กรณีแบบไม่เหมาะจ่าย คิดค่าติดต่อและค่าตัวแลกเงินไปรษณีย์ตามความเป็นจริง ส่วนกรณีแบบเหมาะจ่าย คิดเหมาะจ่ายค่าติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ 2 ครั้ง ครั้งละ 3 บาท เป็นเงิน 6 บาท และค่าตัวแลกเงินไปรษณีย์คิด 4 บาท รวมทั้งสิ้น 10 บาท ต่อ 1 รายการ

8.2.2) ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ พัสดุ เครื่องมือ ฯลฯ ที่เกิดขึ้นเมื่อมีการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด เช่น ค่ากระดาษ ค่าไฟฟ้า ค่าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น สมมุติคิดเฉลี่ย 10 บาท/รายการ ทั้งแบบไม่เหมาะจ่ายและเหมาะจ่าย

8.2.3) ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร กรณีแบบไม่เหมาะจ่าย คิดตามอัตราที่ห้องสมุดผู้ให้ยืมกำหนด และกรณีแบบเหมาะจ่าย คิดเฉลี่ยหน้าละ 1 บาท ในกระดาษขนาด A4 (นายกฯ เติบโตขนาด 2540ก : 72)

8.2.4) ค่าส่งเอกสาร ทางไปรษณีย์ธรรมดาหรือทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ รวมค่าบริการเอกสาร คิดตามอัตราค่าการสื่อสารแห่งประเทศไทย (ไปรษณีย์ธรรมดาประกาศ ณ 1 กุมภาพันธ์ 2541 ไปรษณีย์ด่วนพิเศษประกาศ ณ 15 กุมภาพันธ์ 2543) และทางโทรสาร ตามอัตราขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ใช้อัตราวันที่สร้างแบบสอบถาม 5 มกราคม 2543)

8.3) รูปแบบการคิดค่าบริการ แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

8.3.1) ค่าบริการแบบไม่เหมาะจ่าย คิดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการดำเนินการการยืมระหว่างห้องสมุดตามความเป็นจริง

8.3.2) ค่าบริการแบบเหมาะจ่าย คิดค่าใช้จ่ายแบบเฉลี่ยหรือถัวจ่ายต่อ 1 รายการ ใช้สำหรับการขอถ่ายสำเนาเอกสารเท่านั้น ส่วนการขอยืมฉบับจริงจะคิดค่าใช้จ่ายแบบไม่เหมาะจ่าย การคิดเหมาะจ่ายจะคิดลดเฉพาะค่าถ่ายสำเนาเอกสารลงครึ่งราคา เช่นตัวอย่างการคิดค่าบริการแบบเหมาะจ่ายทางไปรษณีย์ธรรมดา ปรากฏผลดังตาราง 3

ตาราง 3 การคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ธรรมดาต่อ 1 รายการ

เอกสาร	ค่าถ่าย สำเนา	ค่าส่ง	ค่าดำเนินการ	ค่าธรรมเนียม	รวม/ บาท	เหมาจ่ายคิดลดเฉพาะค่าถ่าย สำเนาครั้งหนึ่งราคา/บาท
ไม่เกิน 10 หน้า	10	8	10	10	38	33
10-20 หน้า	20	9	10	10	49	39
21-30 หน้า	30	9	10	10	59	44
31-40 หน้า	40	9	10	10	69	49
เกิน 40 หน้า	คิดแบบไม่เหมาจ่าย					

8.4) ลักษณะของข้อคำถาม เป็นการถามความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับ ค่าดำเนินการและค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด ค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ธรรมดาและไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ค่าจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบเหมาจ่ายในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลและแบบไม่เหมาจ่ายในต่างจังหวัด รูปแบบการคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด การคิดค่าใช้จ่ายบางส่วนตามความเป็นจริง ถ้าไม่สามารถดำเนินการขอยืมให้ได้ การเก็บค่ามัดจำการยืมระหว่างห้องสมุดและห้องสมุดควรเป็นผู้กำหนดค่ามัดจำตามความเหมาะสม และคิดค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาเอกสาร ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ “เห็นด้วย” “ไม่เห็นด้วย” หรือ “ควรคิด” “ไม่ควรคิด” และในตัวเลือกนั้นยังมีข้อย่อยที่เป็นเหตุผลให้ผู้เลือกใช้ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ รวมทั้งเป็นแบบปลายเปิดให้เขียนเหตุผลเพิ่มเติมที่นอกเหนือจากข้อย่อยที่กำหนดไว้ในแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด หลังจากมีการคิดค่าบริการ มีวิธีการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

- 1) ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการยืมระหว่างห้องสมุด
- 2) สัมภาษณ์นิสิตปริญญาโทของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์และมหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒที่มารับบริการการยืมระหว่างห้องสมุด จำนวนแต่ละ 5 คน

3) นำข้อมูลจากข้อ 1)-3) มาสร้างเป็นข้อคำถาม ซึ่งเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ การขยายเวลาการยืมระหว่างห้องสมุด ความรวดเร็วในการได้รับเอกสาร การนำเทคโนโลยีและเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการมีบุคลากรประจำ และการเร่งรัดดำเนินการการยืมระหว่างห้องสมุด ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2. นำแบบสอบถามทั้ง 2 ส่วนในข้อ 1 ที่สร้างเสร็จแล้วเสนอประธาน และกรรมการควบคุมปริญญาโท เพื่อตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุงความเหมาะสมและความชัดเจนในการใช้ถ้อยคำ สำนวน ภาษา และครอบคลุมในเนื้อหาของเรื่องที่ต้องการถาม

3. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นผู้บริหารหรือเคยเป็นผู้บริหารงานห้องสมุด จำนวน 3 ท่าน และบรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่หัวหน้างานในห้องสมุดหรือหัวหน้าฝ่ายบริการสิ่งพิมพ์ คือ อาจารย์พิบูลศิลป์ วัฒนะพงษ์ อาจารย์สมสรวง พงศ์กุล และอาจารย์สุชนันท์ กิติริ และเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการยืมระหว่างห้องสมุดมาแล้วอย่างน้อย 5 ปีขึ้นไป จำนวน 2 ท่าน คือ อาจารย์

พิมพ์จันรา ดิลกคุณนันท์ และอาจารย์อัชนา แสงกระจ่าง เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมและความชัดเจนของข้อคำถาม และครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการถาม

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดสอบใช้ (Try out) 3 ครั้ง กับผู้มาใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ครั้งละ 10 คน ครั้งที่ 1 ที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตสาขลา ครั้งที่ 2 ที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ครั้งที่ 3 ที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อตรวจสอบความชัดเจนในข้อคำถาม

5. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาแก้ไขปรับปรุง และเสนอให้ประธานและกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์พิจารณาความเห็นชอบอีกครั้ง

รายละเอียดของแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามและสภาพการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด จำนวน 5 ข้อ คำถามเป็นแบบเลือกตอบและแบบปลายเปิด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด จำนวน 9 ข้อ คำถามเป็นแบบเลือกตอบและแบบปลายเปิด ประกอบด้วย

2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าดำเนินการและค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด ทั้งแบบไม่เหมาะสมและเหมาะสม

2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าบริการแบบเหมาะสมทางไปรษณีย์ธรรมดา

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าบริการแบบเหมาะสมทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ

2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขอถ่ายสำเนาเอกสาร โดยจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบเหมาะสมในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล และการจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบไม่เหมาะสมในต่างจังหวัด

2.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด

2.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าใช้จ่ายบางส่วนตามความเป็นจริง ถ้าไม่สามารถดำเนินการยืมได้

2.7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเก็บค่ามัดจำ และห้องสมุดควรเป็นผู้กำหนดค่ามัดจำการยืมระหว่างห้องสมุดตามความเหมาะสม

2.9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาเอกสาร

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการการยืมระหว่างห้องสมุด หลังจากมีการคิดค่าบริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 7 ข้อ และแบบปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการการยืมระหว่างห้องสมุด หลังจากมีการคิดค่าบริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้บริหารห้องสมุดทั้ง 8 สถาบัน เพื่อขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการใช้สถานที่สำหรับแจกแบบสอบถามให้กับนิสิตระดับปริญญาโทที่มาขอใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้กับ

บรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้องสมุด พร้อมชี้แจงการแจกแบบสอบถาม ซึ่งการแจกแบบสอบถามครั้งนี้ได้เริ่มแจกแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 28 มิถุนายน 2543 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2543 และได้ไปรับแบบสอบถามคืนจากบรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้องสมุดทั้งหมดด้วยตนเอง เสร็จสิ้นวันที่ 20 กันยายน 2543 ได้แบบสอบถามครบสมบูรณ์ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ รวมทั้งสิ้น 119 ชุด ปรากฏผลดังตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของในแต่ละมหาวิทยาลัยจำแนกตามคณะวิชา

มหาวิทยาลัย คณะ	จพ	มก	มธ	มม	มร	มศว	มศก	สจพ	รวม	ร้อยละ
เกษตรศาสตร์		8							8	6.7
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม								3	3	2.5
ดนตรีศึกษา				2					2	1.7
นิติศาสตร์			1		3				4	3.4
พยาบาลศาสตร์	2			4					6	5.0
แพทยศาสตร์				5					5	4.2
เภสัชศาสตร์	2			5					7	5.9
มนุษยศาสตร์			1	1	1	1			4	3.4
รัฐศาสตร์					3				3	2.5
วิจัยประชากรและสังคม				2					2	1.7
วิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อ พัฒนาชนบท				5					5	4.2
วิจัยโภชนาการ				5					5	4.2
วิทยาศาสตร์		4		10		3	2	1	20	16.8
วิศวกรรมศาสตร์	1							3	4	3.4
ศิลปศาสตร์			1						1	0.8
ศึกษาศาสตร์		3			1	13	3		20	16.8
สังคมศาสตร์			1		1	7			9	7.6
สิ่งแวดล้อมและทรัพยากร ศาสตร์				6					6	5.0
อักษรศาสตร์	3								3	2.5
อุตสาหกรรมเกษตร		2							2	1.7
รวม	8	17	4	45	9	24	5	7	119	100

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามและสภาพ

การใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด และตอนที่ 2 เกี่ยวกับความคิดเห็นในเรื่องค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด มาแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ

2. เปรียบเทียบความสอดคล้องคล้อยตามกันของความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดระหว่างของผู้ใช้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษาต่างกัน โดยใช้ค่าไคสแควร์ (Chi-square Test)

3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการการยืมระหว่างห้องสมุด หลังจากมีการคิดค่าบริการ ที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่ามาแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดคะแนนในแต่ละระดับดังนี้

มีความคาดหวัง มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน
มีความคาดหวัง มาก	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
มีความคาดหวัง ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
มีความคาดหวัง น้อย	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
มีความคาดหวัง น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน

สำหรับการแปลผลความหมายค่าเฉลี่ย ถือเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความคาดหวัง มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความคาดหวัง มาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความคาดหวัง ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความคาดหวัง น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความคาดหวัง น้อยที่สุด

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

4.1 สถิติพื้นฐาน คือ

- ค่าร้อยละ (Percentage)
- ค่าเฉลี่ย (Mean)
- ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.2 เปรียบเทียบความสอดคล้องคล้อยตามกันของความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดระหว่างผู้ใช้ต่างสถาบัน โดยใช้ค่าไคสแควร์ (Chi-square Test) โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2540 : 261)

$$\chi^2 = \frac{\sum (O - E)^2}{E}$$

เมื่อ χ^2 คือ ค่าของการแจกแจง Chi-square

O คือ ค่าความถี่ที่ได้มาจริง ๆ

E คือ ความถี่ที่ได้มาตามทฤษฎีหรือที่คาดหวัง

ข้อมูลในการคำนวณและหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ตลอดจนการเปรียบเทียบความสอดคล้องคล้อยตามกันค่าไคสแควร์ (Chi-square Test) ได้ใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผล โดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS-PC+ (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
χ^2	แทน	ค่าแจกแจง Chi-square
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
จพ	แทน	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
มก	แทน	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน
มธ	แทน	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
มม	แทน	มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา
มร	แทน	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
มศว	แทน	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มศก	แทน	มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
สจพ	แทน	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สภาพการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด
3. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้ จำแนกตามสถาบันการศึกษา
4. ความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อบริการการยืมระหว่างห้องสมุด หลังจากมีการคิดค่าบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สภาพการให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด

1.1 ประเภทของเอกสารที่ผู้ใช้อใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด ปรากฏผลดังตาราง 5

ตาราง 5 ประเภทของเอกสารที่ผู้ใช้อใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด

ข้อ	ประเภทของเอกสารที่ขอใช้บริการ *	จำนวน	ร้อยละ
1.	หนังสือทั่วไป	73	28.4
2.	วารสาร	70	27.2
3.	ปริญญานิพนธ์ / วิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์	64	24.9
4.	งานวิจัย (ที่ไม่ใช่ปริญญานิพนธ์ / วิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์)	39	15.2
5.	รายงานการประชุม	10	3.9
6.	สิทธิบัตร	1	0.4
รวม		257	100

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 5 แสดงว่าประเภทของเอกสารที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ขอใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด คือ หนังสือทั่วไป (ร้อยละ 28.4) รองลงมาคือวารสาร (ร้อยละ 27.2)

1.2 รูปแบบของเอกสารที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ขอยืม ปรากฏผลดังตาราง 6

ตาราง 6 รูปแบบของเอกสารที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ขอยืม

ข้อ	รูปแบบของเอกสารที่ขอยืม	จำนวน	ร้อยละ
1.	การขอยืมฉบับจริง	49	41.2
2.	การขอถ่ายสำเนาเอกสาร	70	58.8
รวม		119	100

จากตาราง 6 แสดงว่ารูปแบบของเอกสารที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ขอยืม คือ การขอถ่ายสำเนาเอกสาร (ร้อยละ 58.8) มากกว่าการขอยืมฉบับจริง (ร้อยละ 41.2)

1.3 ความถี่ในการขอใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด ปรากฏผลดังตาราง 7

ตาราง 7 ความถี่ในการขอใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด

ข้อ	ความถี่ในการขอใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1.	ประมาณเดือนละ 1 ครั้ง	13	10.9
2.	ประมาณเดือนละ 2 ครั้ง	11	9.2
3.	ประมาณ 2 เดือนต่อ 1 ครั้ง	3	2.5
4.	ประมาณ 3 เดือนต่อ 1 ครั้ง	4	3.4
5.	ไม่แน่นอน	88	74
รวม		119	100

จากตาราง 7 แสดงว่าความถี่ในการขอใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้ส่วนใหญ่มีลักษณะไม่แน่นอน (ร้อยละ 73.9) รองลงมาคือ ขอใช้บริการประมาณเดือนละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 10.9)

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด

2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าดำเนินการและค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด ทั้งแบบไม่เหมาะสมและเหมาะสม (ค่าใช้จ่ายส่วนนี้ประกอบด้วย ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร ค่าส่งเอกสาร ค่าดำเนินการ และค่าธรรมเนียม สำหรับค่าถ่ายสำเนาเอกสาร ค่าส่งเอกสาร เป็นค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระแน่นอน) ปรากฏผลดังตาราง 8-9

2.1.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าดำเนินการการยืมระหว่างห้องสมุด ปรากฏผลดังตาราง 8

ตาราง 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าดำเนินการการยืมระหว่างห้องสมุด

N = 119

ข้อ	การคิดค่าดำเนินการ	จำนวน	ร้อยละ
1.	ควรคิด	71	59.7
	เหตุผล * - ค่าใช้จ่ายนี้เป็นส่วนที่ผู้ใช้ต้องรับผิดชอบเอง	35	
	- เพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของห้องสมุด	28	
	- คำนึงถึงเวลาและค่าใช้จ่ายกว่าการเดินทางไปดำเนินการเอง	37	
	- เป็นส่วนช่วยให้บริการมีความสะดวก คล่องตัว และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	42	
	- งบประมาณควรนำไปใช้จ่ายเพื่อส่วนรวม ไม่ใช่เพื่อคนใดคนหนึ่ง	29	
2	ไม่ควรคิด	48	40.3
	เหตุผล * - ห้องสมุดมีหน้าที่ให้บริการ	26	
	- ผู้ใช้เสียค่าบริการห้องสมุดแล้ว	35	
	- เป็นหน้าที่ของห้องสมุดที่ต้องรับผิดชอบ เมื่อไม่สามารถจัดหาสารนิเทศได้เพียงพอ ต่อความต้องการของผู้ใช้	21	
	- จะเป็นการปิดกั้นการเข้าถึงสารนิเทศ สำหรับผู้ที่ไม่สามารถจ่ายได้	24	

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 8 แสดงว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการคิดค่าดำเนินการการยืมระหว่างห้องสมุด (ร้อยละ 59.7) โดยมีเหตุผลสำคัญคือ เป็นส่วนช่วยให้บริการมีความสะดวก คล่องตัว และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนผู้ใช้ที่เห็นว่าการคิดค่าดำเนินการ (ร้อยละ 40.3) มีเหตุผลสำคัญคือ ผู้ใช้เสียค่าบริการห้องสมุดแล้ว

2.1.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด ปรากฏผล

ดังตาราง 9

ตาราง 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด

N = 119

ข้อ	การคิดค่าธรรมเนียม	จำนวน	ร้อยละ
1.	ควรคิด	46	38.7
	เหตุผล * - เป็นบริการพิเศษที่ห้องสมุดจัดให้นอกเหนือการให้บริการปกติ	28	
	- เพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของห้องสมุด	18	
	- เป็นส่วนช่วยการให้บริการมีความสะดวก คล่องตัว และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	24	
	- ทำให้สารนิเทศมีคุณค่ามากขึ้น	1	
2	ไม่ควรคิด	73	61.3
	เหตุผล * - ห้องสมุดมีหน้าที่ให้บริการ	39	
	- ผู้ใช้เสียค่าบำรุงห้องสมุดแล้ว	59	
	- ค่าใช้จ่ายส่วนนี้ถึงประมาณสนับสนุนอยู่แล้ว	31	
	- จะได้ไม่เป็นการปิดกั้นการให้ความรู้ทางการศึกษา	1	

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 9 แสดงว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่ควรคิดการคิดค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด (ร้อยละ 61.3) โดยมีเหตุผลสำคัญคือ ผู้ใช้เสียค่าบำรุงห้องสมุดแล้ว ส่วนผู้ใช้ที่เห็นว่าควรคิดค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด (ร้อยละ 38.7) มีเหตุผลสำคัญคือ เป็นบริการพิเศษที่ห้องสมุดจัดให้นอกเหนือการให้บริการปกติ

2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ธรรมดา (ค่าใช้จ่ายส่วนนี้ประกอบด้วย ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร ค่าส่งเอกสารทางไปรษณีย์ธรรมดา ค่าดำเนินการ และค่าธรรมเนียม แต่จะคิดเหมาจ่ายโดยลดเฉพาะค่าถ่ายสำเนาเอกสารลงครึ่งหนึ่ง) ปรากฏผลดังตาราง 10

ตาราง 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ธรรมดา

N = 119

ข้อ	การคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ธรรมดา	จำนวน	ร้อยละ
1.	เห็นด้วย	72	60.5
	เหตุผล * - เป็นผลดีต่อผู้ใช้ถ้าถ่ายสำเนาเอกสารมาก จะเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง	61	
	- เพื่อถ่วงเฉลี่ยระหว่างผู้ใช้ที่ถ่ายสำเนาเอกสารมากและน้อย	32	
	- ผู้ใช้สามารถทราบค่าใช้จ่ายที่แน่นอน	35	
2	ไม่เห็นด้วย	47	39.5
	เหตุผล * - ห้างสมุดอาจจะขาดทุนได้	9	
	- ผู้ใช้ควรเสียค่าใช้จ่ายตามความเป็นจริง	38	
	- ไม่ยุติธรรมสำหรับผู้ใช้ที่ถ่ายสำเนาเอกสารน้อย	34	

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 10 แสดงว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ธรรมดา (ร้อยละ 60.5) โดยมีเหตุผลสำคัญคือ เป็นผลดีต่อผู้ใช้ถ้าถ่ายสำเนาเอกสารมาก จะเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง ส่วนผู้ใช้ที่ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 39.5) มีเหตุผลสำคัญคือ ผู้ใช้ควรเสียค่าใช้จ่ายตามความเป็นจริง

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (ค่าใช้จ่ายส่วนนี้ประกอบด้วย ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร ค่าส่งเอกสารทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ค่าดำเนินการ และค่าธรรมเนียม แต่จะคิดเหมาจ่ายโดยลดเฉพาะค่าถ่ายสำเนาเอกสารลงครึ่งหนึ่ง) ปรากฏผลดังตาราง 11

ตาราง 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ

N = 119

ข้อ	การคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ	จำนวน	ร้อยละ
1.	เห็นด้วย	82	68.9
	เหตุผล * - เป็นผลดีต่อผู้ใช้ถ้าถ่ายสำเนาเอกสารมาก จะเสียค่าใช้จ่าย น้อยลง	59	
	- เพื่อถ่วงเฉลี่ยระหว่างผู้ใช้ที่ถ่ายสำเนาเอกสารมากและน้อย	37	
	- ผู้ใช้สามารถทราบค่าใช้จ่ายที่แน่นอน	38	
2	ไม่เห็นด้วย	37	31.1
	เหตุผล * - ห้องสมุดอาจจะขาดทุนได้	5	
	- ผู้ใช้ควรเสียค่าใช้จ่ายตามความเป็นจริง	30	
	- ไม่ยุติธรรมสำหรับผู้ที่ใช้ถ่ายสำเนาเอกสารน้อย	27	

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 11 แสดงว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (ร้อยละ 68.9) โดยมีเหตุผลสำคัญคือ เป็นผลดีต่อผู้ใช้ถ้าถ่ายสำเนาเอกสารมาก จะเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง ส่วนผู้ใช้ที่ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 31.1) มีเหตุผลสำคัญคือ ผู้ใช้ควรเสียค่าใช้จ่ายตามความเป็นจริง

2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขอย้ายสำเนาเอกสาร โดยจัดส่งเอกสารทางโทรสาร

2.4.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบเหมาจ่าย ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล (โดยคิดค่าจัดส่งและถ่ายสำเนาเอกสารรวมเป็นอัตราเดียว ในอัตราเหมาจ่ายหน้าละ 3 บาท) ปรากฏผลดังตาราง 12

ตาราง 12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบเหมาจ่าย ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล

N = 119			
ข้อ	การจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบเหมาจ่าย	จำนวน	ร้อยละ
1.	เห็นด้วย	68	57.1
	เหตุผล * - การส่งเอกสาร 1 แผ่น บางครั้งอาจจะใช้เวลาส่งมากกว่า 1 ครั้ง	19	
	- คู้มค่ากว่า เนื่องจากไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	53	
	- คู้มค่ากว่า เนื่องจากได้รับเอกสารในเวลาอันรวดเร็ว	50	
	- เหมาะสม ราคาไม่แพงจนเกินไป	26	
2	ไม่เห็นด้วย	51	42.9
	เหตุผล * - เหมาะสม ราคาไม่แพงจนเกินไป	23	
	- ควรคิดค่าใช้จ่ายตามความเป็นจริง	30	
	- ไม่เหมาะสม ราคาแพงเกินไป	26	
	- ถ้าเดินทางไปดำเนินการเองจะเสียค่าใช้จ่ายมากกว่า	9	

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 12 แสดงว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบเหมาจ่าย ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล (ร้อยละ 57.1) โดยมีเหตุผลสำคัญคือ คู้มค่ากว่า เนื่องจากไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ส่วนผู้ที่ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 42.9) มีเหตุผลสำคัญคือ ควรคิดค่าใช้จ่ายตามความเป็นจริง

2.4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบไม่เหมาะสม ในต่างจังหวัด ปรากฏผลดังตาราง 13

ตาราง 13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบไม่เหมาะสม ในต่างจังหวัด

N = 119

ข้อ	การจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบไม่เหมาะสมในต่างจังหวัด	จำนวน	ร้อยละ
1.	เห็นด้วย	89	74.8
	เหตุผล * - ค่าใช้จ่ายในการส่งเอกสารมีอัตราไม่แน่นอน	43	
	- ผู้ใช้ควรรับผิดชอบค่าใช้จ่าย ตามความเป็นจริง	56	
	- ถ้าคิดแบบเหมาะสม ผู้ใช้ระยะใกล้เสียเปรียบ ส่วนผู้ใช้ระยะไกลได้เปรียบ	17	
	- ยุติธรรมต่อผู้ใช้ ใครใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายมากควรจ่ายมาก	48	
	ใครใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายน้อยควรจ่ายน้อย		
	- ผู้ใช้สามารถทราบว่าการใช้บริการของตนมีค่าใช้จ่ายอะไรบ้าง	27	
2	ไม่เห็นด้วย	30	25.2
	เหตุผล * - ผู้ใช้ไม่สามารถคำนวณค่าใช้จ่ายล่วงหน้าได้	30	

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 13 แสดงว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบไม่เหมาะสม ในต่างจังหวัด (ร้อยละ 74.8) โดยมีเหตุผลสำคัญคือ ผู้ใช้ควรรับผิดชอบค่าใช้จ่าย ตามความเป็นจริง ส่วนผู้ใช้ที่ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 25.2) มีเหตุผลสำคัญคือ ผู้ใช้ไม่สามารถคำนวณค่าใช้จ่ายล่วงหน้าได้

2.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด ปรากฏผลดัง

ตาราง 14

ตาราง 14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด

N = 119

ข้อ	รูปแบบการคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด	จำนวน	ร้อยละ
1.	ไม่เหมาะสม	79	66.4
	เหตุผล * - ยุติธรรมต่อผู้ใช้ ใครใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายมากควรจ่ายมาก ใครใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายน้อยควรจ่ายน้อย	73	
	- ผู้ใช้สามารถทราบว่า การใช้บริการของตนมีค่าใช้จ่ายอะไรบ้าง	45	
	- ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการมีอัตราไม่แน่นอน	28	
2	เหมาะสม	40	33.6
	เหตุผล * - ถ้าใช้บริการที่มีจำนวนหน้าเอกสารมาก ค่าใช้จ่ายจะถูกลง	33	
	- ผู้ใช้สามารถทราบค่าใช้จ่ายที่แน่นอน	31	

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 14 แสดงว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการให้มีการคิดค่าบริการแบบไม่เหมาะสม (ร้อยละ 66.4) โดยมีเหตุผลสำคัญคือ ยุติธรรมต่อผู้ใช้ ใครใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายมากควรจ่ายมาก ใครใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายน้อยควรจ่ายน้อย ส่วนผู้ใช้ที่ต้องการให้คิดค่าบริการแบบเหมาะสม (ร้อยละ 33.6) มีเหตุผลสำคัญคือ ถ้าใช้บริการที่มีจำนวนหน้าเอกสารมาก ค่าใช้จ่ายจะถูกลง

2.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าใช้จ่ายบางส่วนตามความเป็นจริง ถ้าไม่สามารถดำเนินการขอยืมได้ ปรากฏผลดังตาราง 15

ตาราง 15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าใช้จ่ายบางส่วนตามความเป็นจริง ถ้าไม่สามารถดำเนินการขอยืมได้

N = 119

ข้อ	การคิดค่าใช้จ่ายบางส่วนตามความเป็นจริง	จำนวน	ร้อยละ
1.	ควรคิด	30	25.2
	เหตุผล * - การดำเนินการขอยืมจะได้หรือไม่ได้รับเอกสาร จะมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นอยู่แล้ว	19	
	- เป็นหน้าที่ของผู้ใช้ที่ต้องรับภาระค่าใช้จ่าย	15	
	- คำนวณค่าทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายกว่าการเดินทางไปดำเนินการเอง	21	
2	ไม่ควรคิด	89	74.8
	เหตุผล * - ผู้ใช้ไม่ได้รับเอกสาร	64	
	- ห้องสมุดมีหน้าที่ให้บริการ	54	
	- ผู้ใช้เสียค่าบำรุงห้องสมุดแล้ว	65	

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 15 แสดงว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่ควรคิดค่าใช้จ่ายบางส่วนตามความเป็นจริง ถ้าไม่สามารถดำเนินการขอยืมได้ (ร้อยละ 74.8) โดยมีเหตุผลสำคัญคือ ผู้ใช้เสียค่าบำรุงห้องสมุดแล้ว ส่วนผู้ใช้ที่เห็นว่าควรคิดค่าใช้จ่าย (ร้อยละ 25.2) มีเหตุผลสำคัญคือ คำนวณค่าทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายกว่าการเดินทางไปดำเนินการเอง

2.7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเก็บค่ามัดจำการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ปรากฏผลดัง
ตาราง 16

ตาราง 16 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเก็บค่ามัดจำการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

N = 119

ข้อ	การเก็บค่ามัดจำ	จำนวน	ร้อยละ
1.	ควรเก็บ	82	68.9
	เหตุผล * - เป็นหลักประกัน ในกรณีที่ผู้ใช้ไม่มารับเอกสาร	79	
	- เป็นการสำรองค่าใช้จ่าย	4	
2	ไม่ควรเก็บ	37	31.1
	เหตุผล * - เอกสารมีความสำคัญต่อผู้ใช้ จึงต้องมารับเอกสารแน่นอน	27	
	- หากผู้ใช้ไม่มารับหรือไม่รับผิดชอบเอกสาร ห้องสมุด สามารถขอความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยบังคับให้ผู้ใช้ รับผิดชอบได้	23	

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 16 แสดงว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเก็บค่ามัดจำการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด (ร้อยละ 68.9) โดยมีเหตุผลสำคัญคือ เป็นหลักประกัน ในกรณีที่ผู้ใช้ไม่มารับเอกสาร ส่วนผู้ใช้ที่เห็นว่าไม่ควรเก็บค่ามัดจำ (ร้อยละ 31.1) มีเหตุผลสำคัญคือ เอกสารมีความสำคัญต่อผู้ใช้ จึงต้องมารับเอกสารแน่นอน

2.8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับห้องสมุดควรเป็นผู้กำหนดค่ามัดจำการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดตามความเหมาะสม ปรากฏผลดังตาราง 17 (การตอบคำถามข้อนี้จะเป็นผู้ใช้ที่ตอบว่า “เห็นด้วย” กับการคิดค่ามัดจำในข้อ 2.7 ส่วนผู้ใช้ที่ตอบว่า “ไม่เห็นด้วย” ไม่ต้องตอบคำถามข้อนี้)

ตาราง 17 ความคิดเห็นเกี่ยวกับห้องสมุดควรเป็นผู้กำหนดค่ามัดจำการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดตามความเหมาะสม

N = 82

ข้อ	ห้องสมุดควรเป็นผู้กำหนดค่ามัดจำ	จำนวน	ร้อยละ
1. เห็นด้วย		49	41.2
เหตุผล *	- ห้องสมุดแต่ละแห่งมีสภาพการใช้แตกต่างกัน	37	
	- เอกสารมีจำนวนหน้าแตกต่างกัน	38	
2. ไม่เห็นด้วย		33	27.7
เหตุผล *	- ห้องสมุดทุกแห่งควรมีการกำหนดราคาที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	33	

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 17 แสดงว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นด้วยที่ห้องสมุดควรเป็นผู้กำหนดค่ามัดจำการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดตามความเหมาะสม (ร้อยละ 41.2) โดยมีเหตุผลสำคัญคือ เอกสารมีจำนวนหน้าแตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้ที่ไม่เห็นด้วยที่ห้องสมุดควรเป็นผู้กำหนดค่ามัดจำ (ร้อยละ 27.7) มีเหตุผลสำคัญคือ ห้องสมุดทุกแห่งควรมีการกำหนดราคาที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาเอกสาร ปรากฏผลดังตาราง 18

ตาราง 18 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาเอกสาร

N = 119

ข้อ	การคิดค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาเอกสาร	จำนวน	ร้อยละ
1.	ควรคิด	28	23.5
	เหตุผล * - ผู้ใช้ควรเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายตามกฎหมายลิขสิทธิ์	25	
	- เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนตน	17	
2	ไม่ควรคิด	91	76.5
	เหตุผล * - เป็นการใช้สารสนเทศเพื่อการวิจัยหรือการศึกษาค้นคว้า ซึ่งมิได้มุ่งเพื่อการค้า	84	
	- บริการการยืมระหว่างห้องสมุดเป็นการทำซ้ำ ที่ได้รับการยกเว้นลิขสิทธิ์	42	
	- เป็นการใช้สารสนเทศที่ไม่ได้เป็นการแสวงหาประโยชน์และไม่กระทบกระเทือนสิทธิของเจ้าของลิขสิทธิ์	60	

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 18 แสดงว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่ควรคิดค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาเอกสาร (ร้อยละ 76.5) โดยมีเหตุผลสำคัญคือ เป็นการใช้สารสนเทศเพื่อการวิจัยหรือการศึกษาค้นคว้า ซึ่งมิได้มุ่งเพื่อการค้า ส่วนผู้ใช้ที่เห็นว่าควรคิดค่าลิขสิทธิ์ (ร้อยละ 23.5) มีเหตุผลสำคัญคือ ผู้ใช้ควรเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายตามกฎหมายลิขสิทธิ์

3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด

3.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าดำเนินการและค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด ทั้งแบบไม่เหมาะสมและเหมาะสม (ค่าใช้จ่ายส่วนนี้ประกอบด้วย ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร ค่าส่งเอกสาร ค่าดำเนินการ และค่าธรรมเนียม ส่วนค่าถ่ายสำเนาเอกสาร ค่าส่งเอกสาร เป็นค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระแน่นอน) ปรากฏผลดังตาราง 19-20

3.1.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าดำเนินการการยืมระหว่างห้องสมุด ทั้งแบบไม่เหมาะสมและเหมาะสม ปรากฏผลดังตาราง 19

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าดำเนินการการยืมระหว่างห้องสมุด

N = 119

สถาบัน ความคิดเห็น	จพ	มก	มธ	มม	มร	มศว	มศก	สจพ	รวม	χ^2
ควรคิด	7	12	3	21	7	14	2	5	71	9.41899
ไม่ควรคิด	1	5	1	24	2	10	3	2	48	
รวม	8	17	4	45	9	24	5	7	119	

$$\chi^2_{(.05 : df=7)} = 14.067$$

จากตาราง 19 แสดงว่าผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าดำเนินการการยืมระหว่างห้องสมุดไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมุติฐาน

3.1.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด ทั้งแบบไม่เหมาะสมและเหมาะสม ปรากฏผลดังตาราง 20

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด

N = 119

สถาบัน ความคิดเห็น	จพ	มก	มธ	มม	มร	มศว	มศก	สจพ	รวม	χ^2
ควรคิด	3	7	1	15	3	11	2	4	46	2.54384
ไม่ควรคิด	5	10	3	30	6	13	3	3	73	
รวม	8	17	4	45	9	24	5	7	119	

$$\chi^2_{(.05 : df=7)} = 14.067$$

จากตาราง 20 แสดงว่าผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุดไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมุติฐาน

3.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ธรรมดา (ค่าใช้จ่ายส่วนนี้ประกอบด้วย ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร ค่าส่งเอกสารทางไปรษณีย์ธรรมดา ค่าดำเนินการ และ ค่าธรรมเนียม แต่จะคิดเหมาจ่ายโดยลดเฉพาะค่าถ่ายสำเนาเอกสารลงครึ่งหนึ่ง) ปรากฏผลดังตาราง 21

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ธรรมดา

N = 119

สถาบัน \ ความคิดเห็น	จพ	มก	มธ	มม	มร	มศว	มศก	สจพ	รวม	χ^2
เห็นด้วย	5	14	2	22	8	13	4	4	72	10.40078
ไม่เห็นด้วย	3	3	2	23	1	11	1	3	47	
รวม	8	17	4	45	9	24	5	7	119	

$$\chi^2_{(.05 : df=7)} = 14.067$$

จากตาราง 21 แสดงว่าผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ธรรมดาไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมุติฐาน

3.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (ค่าใช้จ่ายส่วนนี้ประกอบด้วย ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร ค่าส่งเอกสารทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ค่าดำเนินการ และค่าธรรมเนียม แต่จะคิดเหมาจ่ายโดยลดเฉพาะค่าถ่ายสำเนาเอกสารลงครึ่งหนึ่ง) ปรากฏผลดังตาราง 22

ตาราง 22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ

N = 119

สถาบัน \ ความคิดเห็น	จพ	มก	มธ	มม	มร	มศว	มศก	สจพ	รวม	χ^2
เห็นด้วย	5	15	3	27	8	14	4	6	82	8.99288
ไม่เห็นด้วย	3	2	1	18	1	10	1	1	37	
รวม	8	17	4	45	9	24	5	7	119	

$$\chi^2_{(.05 : df=7)} = 14.067$$

จากตาราง 22 แสดงว่าผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมุติฐาน

3.4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารทางโทรสาร

3.4.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบเหมาจ่ายในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล (คิดค่าจัดส่งและถ่ายสำเนาเอกสารรวมเป็นอัตราเดียว ในอัตราเหมาจ่ายหน้าละ 3 บาท) ปรากฏผลดังตาราง 23

ตาราง 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบเหมาจ่าย ในเขต
กรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล

N = 119

สถาบัน ความคิดเห็น	จพ	มก	มธ	มม	มร	มศว	มศก	สจพ	รวม	χ^2
เห็นด้วย	2	10	3	24	6	13	4	6	68	8.00225
ไม่เห็นด้วย	6	7	1	21	3	11	1	1	51	
รวม	8	17	4	45	9	24	5	7	119	

$$\chi^2_{(.05 : df=7)} = 14.067$$

จากตาราง 23 แสดงว่าผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบเหมาจ่าย ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมุติฐาน

3.4.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบไม่เหมาจ่าย ในต่างจังหวัด ปรากฏผลดังตาราง 24

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบไม่เหมาจ่าย ใน
ต่างจังหวัด

N = 119

สถาบัน ความคิดเห็น	จพ	มก	มธ	มม	มร	มศว	มศก	สจพ	รวม	χ^2
เห็นด้วย	3	12	4	37	9	17	1	6	89	20.36272**
ไม่เห็นด้วย	5	5	0	8	0	7	4	1	30	
รวม	8	17	4	45	9	24	5	7	119	

$$*\chi^2_{(.05 : df 7)} = 14.067$$

$$**\chi^2_{(.01 : df 7)} = 18.475$$

จากตาราง 24 แสดงว่าผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบไม่เหมาจ่าย ในต่างจังหวัดสอดคล้องคล้อยตามกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตรงตามสมมุติฐาน

3.5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด ปรากฏผลดังตาราง 25

ตาราง 25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด

N = 119

สถาบัน ความคิดเห็น	จพ	มก	มธ	มม	มร	มศว	มศก	สจพ	รวม	χ^2
ไม่เหมาะสม	4	12	2	35	5	14	1	6	79	11.35898
เหมาะสม	4	5	2	10	4	10	4	1	40	
รวม	8	17	4	45	9	24	5	7	119	

$$\chi^2_{(.05 : df=7)} = 14.067$$

จากตาราง 25 แสดงว่าผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมุติฐาน

3.6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าใช้จ่ายบางส่วนตามความเป็นจริง ถ้าไม่สามารถดำเนินการขอยืมได้ ปรากฏผลดังตาราง 26

ตาราง 26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าใช้จ่ายบางส่วนตามความเป็นจริง ถ้าไม่สามารถดำเนินการขอยืมได้

N = 119

สถาบัน ความคิดเห็น	จพ	มก	มธ	มม	มร	มศว	มศก	สจพ	รวม	χ^2
ควรคิด	3	3	0	11	3	8	0	2	30	5.40118
ไม่ควรคิด	5	14	4	34	6	16	5	5	89	
รวม	8	17	4	45	9	24	5	7	119	

$$\chi^2_{(.05 : df=7)} = 14.067$$

จากตาราง 26 แสดงว่าผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าใช้จ่ายบางส่วนตามความเป็นจริง ถ้าไม่สามารถดำเนินการขอยืมได้ไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมุติฐาน

3.7 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการเก็บค่ามัดจำการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด ปรากฏผลดังตาราง 27

ตาราง 27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการเก็บค่ามัดจำการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด
N = 119

สถาบัน ความคิดเห็น	จพ	มก	มธ	มม	มร	มศว	มศก	สจพ	รวม	χ^2
ควรเก็บ	7	15	4	30	3	14	4	5	82	14.29839*
ไม่ควรเก็บ	1	2	0	15	6	10	1	2	37	
รวม	8	17	4	45	9	24	5	7	119	

$$*\chi^2_{(.05 : df=7)} = 14.067$$

จากตาราง 27 แสดงว่าผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเก็บค่ามัดจำการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดสอดคล้องคล้อยตามกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งตรงตามสมมุติฐาน

3.8 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับห้องสมุดควรเป็นผู้กำหนดค่ามัดจำการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดตามความเหมาะสม ปรากฏผลดังตาราง 28 (การตอบคำถามข้อนี้จะเป็นผู้ใช้ที่ตอบว่า “เห็นด้วย” กับการคิดค่ามัดจำในข้อ 3.7 ส่วนผู้ใช้ที่ตอบว่า “ไม่เห็นด้วย” ไม่ต้องตอบคำถามข้อนี้)

ตาราง 28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับห้องสมุดควรเป็นผู้กำหนดค่ามัดจำการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดตามความเหมาะสม
N = 82

สถาบัน ความคิดเห็น	จพ	มก	มธ	มม	มร	มศว	มศก	สจพ	รวม	χ^2
เห็นด้วย	4	7	4	17	1	10	4	2	49	9.07102
ไม่เห็นด้วย	3	8	0	13	2	4	0	3	33	
รวม	7	15	4	30	3	14	4	5	82	

$$\chi^2_{(.05 : df=7)} = 14.067$$

จากตาราง 28 แสดงว่าผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับห้องสมุดควรเป็นผู้กำหนดค่ามัดจำการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดตามความเหมาะสมไม่สอดคล้องคล้อยตามกันซึ่งไม่ตรงตามสมมุติฐาน

3.9 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาเอกสาร ปรากฏผลดังตาราง 29

ตาราง 29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาเอกสาร

N = 119

สถาบัน \ ความคิดเห็น	จพ	มก	มธ	มม	มร	มศว	มศก	สจพ	รวม	χ^2
ควรคิด	0	5	0	11	2	7	1	2	28	4.60611
ไม่ควรคิด	8	12	4	34	7	17	4	5	91	
รวม	8	17	4	45	9	24	5	7	119	

$$\chi^2_{(.05 : df=7)} = 14.067$$

จากตาราง 29 แสดงว่าผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาเอกสารไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมุติฐาน

4 ความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการยืมระหว่างห้องสมุด หลังจากมีการคิดค่าบริการ ปรากฏผลดังตาราง 30

ตาราง 30 ความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการยืมระหว่างห้องสมุด หลังจากมีการคิดค่าบริการ

ข้อ	ความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการยืมระหว่างห้องสมุด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ขยายเวลาการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยสามารถขอใช้บริการนอกเวลาราชการได้	4.39	0.89	มาก
2	ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการในเวลาอันรวดเร็ว			
2.1	ในกรณีใช้บริการแบบไม่เร่งด่วนควรได้รับเอกสารภายใน 7-15 วัน	4.27	0.79	มาก
2.2	ในกรณีใช้บริการแบบเร่งด่วนควรได้รับเอกสารภายใน 2-5 วัน	4.43	0.71	มาก
3	ห้องสมุดควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด	4.58	0.71	มากที่สุด
4	ห้องสมุดควรมีเครื่องมือที่ทันสมัยใช้ในการตรวจสอบรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดอื่นๆ เช่น ระบบสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์ออนไลน์	4.65	0.59	มากที่สุด
5	ห้องสมุดทุกแห่งควรมีบุคลากรประจำที่รับผิดชอบงานบริการยืมระหว่างห้องสมุดโดยเฉพาะอย่างเต็มเวลา	4.47	0.76	มาก
6	ห้องสมุดควรรับประกันความเสียหายของเอกสาร เช่น ความชัดเจน ความสมบูรณ์ ขาดสูญหาย	4.28	0.80	มาก
7	บรรณารักษ์ควรเร่งรีบดำเนินการส่งคำขอยืมให้เร็วที่สุด ทั้งในส่วนของการส่งคำขอยืมหรือการส่งเอกสารเมื่อได้รับคำขอยืม	4.58	0.60	มากที่สุด
รวม		4.45	0.47	มาก

จากตาราง 30 แสดงว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อการบริการยืมระหว่างห้องสมุด หลังมีการคิดค่าบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้มีความคาดหวังในเรื่องห้องสมุดควรมีเครื่องมือที่ทันสมัยใช้ในการตรวจสอบรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดอื่นๆ เช่น ระบบสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์ออนไลน์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมาคือ ห้องสมุดควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด และบรรณารักษ์ควรเร่งรีบดำเนินการส่งคำขอยืมให้เร็วที่สุด ทั้งในส่วนของการส่งคำขอยืมหรือการส่งเอกสารเมื่อได้รับคำขอยืม อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน ($\bar{X} = 4.58$)

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด จำแนกตามสถาบันการศึกษา
3. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด ภายหลังจากที่มีการคิดค่าบริการ

สมมุติฐานในการวิจัย

นิสิตระดับปริญญาโทที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด สอดคล้องคล้อยตามกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนิสิตระดับปริญญาโทที่มาใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล 8 สถาบัน ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 119 คน โดยใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามและสภาพการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด คำถามเป็นแบบเลือกตอบและแบบปลายเปิด
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นแบบเลือกตอบและแบบปลายเปิด
ตอนที่ 3 ความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด หลังจากมีการคิดค่าบริการ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้กับบรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้องสมุด พร้อมชี้แจงการแจกแบบสอบถาม โดยเริ่มแจกแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 28 มิถุนายน 2543 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2543 และไปรับแบบสอบถามคืนจากบรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้องสมุดทั้งหมด ด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามทั้งสิ้น 119 ชุด
4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาคำนวณค่าสถิติ โดยใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS-PC⁺ ดังนี้

4.1 หากำร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามและสภาพการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด และความคิดเห็นที่เกี่ยวกับค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด

4.2 เปรียบเทียบความสอดคล้องคล้อยตามกันของความคิดเห็นที่เกี่ยวกับค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างกัน โดยใช้ค่าไคสแควร์ (Chi-square Test)

4.3 หากำเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการการยืมระหว่างห้องสมุด หลังจากมีการคิดค่าบริการ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. สภาพการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด

ประเภทของเอกสารที่ขอยืม พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ขอยืมหนังสือทั่วไป (ร้อยละ 28.4) รองลงมาคือ วารสาร (ร้อยละ 27.2) ส่วนรูปแบบของเอกสารที่ผู้ใช้ขอยืมนั้น พบว่า มีการขอถ่ายสำเนาเอกสารมากกว่าขอยืมฉบับจริง (ร้อยละ 58.8) และ (ร้อยละ 41.2) ตามลำดับ โดยความถี่ในการขอใช้บริการไม่แน่นอนมากที่สุด (ร้อยละ 73.9) รองลงมาคือ ขอใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 10.9)

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด

2.1 การคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดทั้งแบบไม่เหมาจ่ายและเหมาจ่าย พบว่า ผู้ใช้เห็นด้วยกับการคิดค่าดำเนินการมากที่สุด (ร้อยละ 59.7) โดยมีเหตุผลสำคัญคือ เป็นส่วนช่วยการให้บริการความสะดวก คล่องตัว และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 61.3) โดยมีเหตุผลสำคัญคือ ผู้ใช้เสียค่าบำรุงห้องสมุดแล้ว

2.2 การคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ธรรมดาและทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ พบว่า ผู้ใช้เห็นด้วยกับการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ธรรมดาและทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษมากที่สุด (ร้อยละ 60.5) และ (ร้อยละ 68.9) ตามลำดับ โดยมีเหตุผลสำคัญคือ เป็นผลดีต่อผู้ใช้ถ้าถ่ายสำเนาเอกสารมาก จะเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง

2.3 การขอถ่ายสำเนาเอกสาร โดยจัดส่งเอกสารทางโทรสาร พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการคิดค่าจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบเหมาจ่าย ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล (ร้อยละ 57.1) โดยมีเหตุผลสำคัญคือ คุ่มค่ากว่า เนื่องจากไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ส่วนการจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบไม่เหมาจ่ายในต่างจังหวัดนั้น พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นด้วย (ร้อยละ 74.8) โดยมีเหตุผลสำคัญคือ ผู้ใช้ควรรับผิดชอบค่าใช้จ่ายตามความเป็นจริง

2.4 รูปแบบการการคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้ต้องการให้มีการคิดค่าบริการแบบไม่เหมาจ่ายมากที่สุด (ร้อยละ 66.4) โดยมีเหตุผลสำคัญคือ ยุติธรรมต่อผู้ใช้ ใครใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายมากควรจ่ายมาก ใครใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายน้อยควรจ่ายน้อย

2.5 การคิดค่าใช้จ่ายบางส่วนตามความเป็นจริง ถ้าไม่สามารถดำเนินการขอยืมได้ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับการคิดค่าใช้จ่ายบางส่วนตามความเป็นจริง ถ้าไม่สามารถดำเนินการขอยืมได้ (ร้อยละ 74.8) โดยมีเหตุผลสำคัญคือ ผู้ใช้เสียค่าบำรุงห้องสมุดแล้ว

2.6 การเก็บค่ามัดจำการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเก็บค่ามัดจำการยืมระหว่างห้องสมุด (ร้อยละ 68.9) โดยมีเหตุผลสำคัญคือ เป็นหลักประกัน ในกรณีที่ผู้ใช้ไม่มารับ

เอกสาร และผู้ใช้เห็นด้วยที่ห้องสมุดควรเป็นผู้กำหนดค่ามัดจำการยืมระหว่างห้องสมุดตามความเหมาะสมมากที่สุด (ร้อยละ 41.2) โดยมีเหตุผลสำคัญคือ เอกสารมีจำนวนหน้าแตกต่างกัน

2.7 การคิดค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาเอกสาร พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับการคิดค่าลิขสิทธิ์ (ร้อยละ 76.5) โดยมีเหตุผลสำคัญคือ เป็นการใส่สารสนเทศเพื่อการวิจัยหรือการศึกษาค้นคว้าซึ่งมิได้มุ่งเพื่อการค้า

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด

3.1 การคิดค่าดำเนินการและค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด ทั้งแบบไม่เหมาจ่ายและเหมาจ่ายนั้น พบว่า ผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมุติฐาน

3.2 การคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ธรรมดาและทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ พบว่า ผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมุติฐาน

3.3 การจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบเหมาจ่ายในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล พบว่า ผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมุติฐาน ส่วนการจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบไม่เหมาจ่ายในต่างจังหวัด พบว่า ผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นสอดคล้องคล้อยตามกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตรงตามสมมุติฐาน

3.4 รูปแบบการการคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด ผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมุติฐาน

3.5 การคิดค่าใช้จ่ายบางส่วนตามความเป็นจริง ถ้าไม่สามารถดำเนินการขอยืมได้ พบว่า ผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมุติฐาน

3.6 การเก็บค่ามัดจำการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นสอดคล้องคล้อยตามกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งตรงตามสมมุติฐาน และห้องสมุดควรเป็นผู้กำหนดค่ามัดจำการยืมระหว่างห้องสมุดตามความเหมาะสม พบว่า ผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมุติฐาน

3.7 การคิดค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาเอกสาร พบว่า ผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมุติฐาน

4. ความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อบริการการยืมระหว่างห้องสมุด หลังจากมีการคิดค่าบริการ พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อบริการการยืมระหว่างห้องสมุด หลังมีการคิดค่าบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคาดหวังในเรื่องห้องสมุดควรมีเครื่องมือที่ทันสมัยใช้ในการตรวจสอบรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดอื่นๆ เช่น ระบบสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์ออนไลน์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมาคือ ห้องสมุดควรมีเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด และบรรณารักษ์ควรเร่งรีบดำเนินการส่งค่าขอยืมให้เร็วที่สุด ทั้งในส่วนของ การส่งค่าขอยืมหรือการส่งเอกสารเมื่อได้รับค่าขอยืม ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน ($\bar{X} = 4.58$)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. สภาพการให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด

จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ขอยืมเอกสารประเภทหนังสือมากที่สุด รองลงมาคือวารสาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหนังสือเป็นสารสนเทศที่เกิดจากกระบวนการคิด การศึกษาค้นคว้า จนเป็นหลักการหรือทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับแล้ว นอกจากนี้หนังสือยังเป็นรูปแบบของเอกสารที่มีมากที่สุดในห้องสมุด ประกอบกับในสภาพปัจจุบันห้องสมุดแต่ละแห่งได้รับงบประมาณในการจัดซื้อหนังสือในวงจำกัด หนังสือได้มีการผลิตออกมามากมาย รวมทั้งราคาก็มีแนวโน้มสูงขึ้น จึงทำให้ห้องสมุดแต่ละแห่งไม่สามารถจัดซื้อหนังสือครบทุกเรื่องตามความต้องการของผู้ใช้ได้ และในการจัดซื้อหนังสือของห้องสมุดแต่ละแห่งอาจจะมีเรื่องเหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไป เมื่อผู้ใช้ต้องการใช้หนังสือที่ห้องสมุดของตนเองไม่มี จึงต้องไปขอยืมหนังสือจากห้องสมุดอื่น ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร สุวรรณะ (2534 : 194) ที่พบว่า ประเภทของเอกสารที่ขอยืมมากที่สุด คือ หนังสือตำรา

ส่วนรูปแบบของเอกสารที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ขอยืม คือ ขอยืมสำเนาเอกสาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่อนุญาตให้ห้องสมุดอื่นยืมฉบับจริง โดยเฉพาะหนังสือชื่อเรื่องนั้นห้องสมุดมีเพียงฉบับเดียวหรือเป็นสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือหายาก เช่น ปรินต์มานิพนธ์ หรือเป็นสิ่งพิมพ์ที่มีข้อจำกัดในการให้ยืม เช่น วารสาร รวมทั้งบางครั้งผู้ใช้ไม่ได้มีความต้องการใช้หนังสือหรือวารสารทั้งเล่ม ดังนั้นวิธีการที่สะดวกที่สุดคือการขอยืมสำเนาเอกสาร ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของกุล นาคะชาติ และ รวีวรรณ ขำพล (2536 : บทคัดย่อ) รัชนิกร จินตวงศ์ (2537 : บทคัดย่อ) และสุกัญญา ชีรพงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า สิ่งพิมพ์ที่ขอยืมอยู่ในรูปแบบการขอยืมสำเนาเอกสารมากที่สุด

สำหรับการขอใช้บริการมีความถี่ในการขอใช้บริการไม่แน่นอนมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการศึกษาค้นคว้าของนิสิตปริญญาโทไม่สามารถจะศึกษาเรื่องใดในเวลาใดได้แน่นอน นิสิตจะมาขอใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดในช่วงเวลาที่เขามีความต้องการสารสนเทศเรื่องนั้นจริงๆ และสารสนเทศนั้นไม่มีในห้องสมุดของตน จึงทำให้มีความถี่ในการใช้บริการไม่แน่นอน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นานิกา เดิดขุนทด (2540 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า การขอใช้บริการในช่วงเวลา 3 เดือน ผู้ใช้ขอใช้บริการ 1-3 ครั้งมากที่สุด ซึ่งเป็นการใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการไม่แน่นอน

2. การคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด

2.1 การคิดค่าดำเนินการและการคิดค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด

ในส่วนของการดำเนินการการยืมระหว่างห้องสมุดนั้น พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการคิดค่าดำเนินการการยืมระหว่างห้องสมุด โดยมีเหตุผลสำคัญคือเป็นส่วนช่วยการให้บริการมีความสะดวก คล่องตัว และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช่มองว่าเมื่อตนเองต้องการสารสนเทศที่อยู่นอกเหนือจากการให้บริการปกติของห้องสมุด เมื่อห้องสมุดดำเนินการขอยืมให้ ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายในการติดต่อ เช่น ทางไปรษณีย์ธรรมดา ทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ทางโทรสาร ทางโทรศัพท์ เป็นต้น ซึ่งค่าใช้จ่ายส่วนนี้จะเป็นค่าใช้จ่ายที่เป็นบริการพิเศษที่ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นมา หากผู้ใช้คนใดคนหนึ่งไม่มาขอใช้บริการ ห้องสมุดก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ และเป็นค่าใช้จ่ายที่อยู่นอกเหนือจากการให้บริการปกติโดยทั่ว ๆ ไปของห้องสมุด เป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นกับส่วนบุคคลเท่านั้น ที่สมาชิกส่วนใหญ่ของห้องสมุดไม่ได้มาใช้บริการ นอกจากนี้

งบประมาณของมหาวิทยาลัยควรนำมาใช้จ่ายเพื่อส่วนรวมมากกว่านำมาใช้จ่ายเพื่อคนใดคนหนึ่ง ดังนั้นผู้ใช้ส่วนใหญ่จึงคิดว่าตนเองควรเป็นผู้รับผิดชอบค่าดำเนินการการยืมระหว่างห้องสมุด

ส่วนค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับการคิดค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด โดยมีเหตุผลสำคัญคือ ผู้ใช้เสียค่าบำรุงห้องสมุดแล้ว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้มองว่าค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับค่าธรรมเนียม เช่น ค่ากระดาษ ค่าไฟฟ้า ค่าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น เป็นค่าใช้จ่ายที่เป็นบริการปกติโดยทั่วไปของห้องสมุดที่ห้องสมุดทุกแห่งได้จัดให้บริการแก่สมาชิกทุกคนที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดอยู่แล้ว และสมาชิกส่วนใหญ่ก็ใช้บริการอยู่แล้ว ไม่ได้เป็นบริการพิเศษหรือไม่อยู่นอกเหนือจากการให้บริการปกติของห้องสมุด รวมทั้งค่าใช้จ่ายส่วนนี้ควรจะรวมอยู่ในส่วนหนึ่งของค่าบำรุงห้องสมุดที่ห้องสมุดได้ดำเนินการจัดเก็บกับผู้ใช้ไปแล้ว นอกจากนี้ค่าใช้จ่ายส่วนนี้รัฐบาลยังได้จัดสรรงบประมาณมาสนับสนุน ดังนั้นผู้ใช้จึงคิดว่าตนเองไม่ควรเสียค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด

2.2 การคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ธรรมดาและไปรษณีย์ด่วนพิเศษ และรูปแบบการคิดค่าบริการ

ในส่วนของการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ธรรมดาและไปรษณีย์ด่วนพิเศษนั้น ผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นด้วย โดยมีเหตุผลสำคัญ คือ เป็นผลดีต่อผู้ใช้ถ้าถ่ายสำเนาเอกสารมาก จะเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้มองว่าในกรณีที่ตนเองขอใช้บริการที่มีจำนวนหน้าเอกสารมาก ค่าใช้จ่ายจะถูกลงเรื่อยๆ เนื่องจากการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายจะคิดลดค่าถ่ายสำเนาเอกสารลงครึ่งหนึ่ง ตนเองจะรู้สึกว่าได้เปรียบถ้ามีการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่าย แต่ในการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดในแต่ละครั้ง เอกสารไม่ได้มีจำนวนหน้ามากเสมอไป บางครั้งก็มีจำนวนหน้าเอกสารมาก บางครั้งก็มีจำนวนหน้าเอกสารน้อย ถ้ากรณีที่ตนเองขอใช้บริการที่มีจำนวนหน้าเอกสารน้อย ตนเองจะรู้สึกเสียเปรียบขึ้นมาทันที อย่างไรก็ตามเมื่อให้ผู้ใช้เลือกรูปแบบการคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด ผู้ใช้ต้องการให้มีการคิดค่าบริการแบบไม่เหมาจ่ายมากกว่าแบบเหมาจ่าย เนื่องจากการคิดค่าใช้จ่ายตามความเป็นจริงในแต่ละครั้งที่ขอใช้บริการ เป็นการยุติธรรมต่อผู้ใช้ ใครใช้บริการที่มีจำนวนหน้าเอกสารมากควรเสียค่าใช้จ่ายมาก ใครใช้บริการที่มีจำนวนหน้าเอกสารน้อยควรเสียค่าบริการน้อย ผู้ใช้จะได้ไม่เกิดความรู้สึกว่าได้เปรียบหรือเสียเปรียบในการใช้บริการ

2.3 การคิดค่าใช้จ่ายบางส่วนตามความเป็นจริง ถ้าไม่สามารถดำเนินการขอยืมได้ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย โดยมีเหตุผลสำคัญคือ ผู้ใช้เสียค่าบำรุงห้องสมุดแล้ว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าลักษณะนิสัยของคนไทยส่วนใหญ่จะไม่ค่อยยอมเสียค่าใช้จ่ายเพื่อสารสนเทศ มีความคิดว่าจะจะเป็นสิ่งที่รัฐจัดหาให้ให้บริการโดยที่ตนเองไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย (ครรชิต มัลลียงส์ และคนอื่นๆ. 2541 : 51-52) รวมทั้งคิดว่าสิ่งใดก็ตามถ้าเป็นเรื่องของการให้บริการของห้องสมุด การเสียค่าบำรุงห้องสมุดที่ห้องสมุดได้จัดเก็บกับผู้ใช้ไปแล้ว น่าจะรวมค่าใช้จ่ายการให้บริการทุกอย่างของห้องสมุด และยิ่งต้องเสียค่าใช้จ่ายโดยไม่ได้รับสารสนเทศเป็นสิ่งตอบแทนแล้วยังต้องมาเสียค่าใช้จ่ายอีก ความรู้สึกในการยืมดีที่จะเสียค่าใช้จ่ายจึงทำได้ยาก ถึงแม้ว่าห้องสมุดจะเสียค่าดำเนินการไปแล้วก็ตาม แต่ถ้าได้รับสารสนเทศเป็นสิ่งตอบแทน ผู้ใช้ ยินดีที่จะเสียค่าใช้จ่าย ซึ่งจะเห็นได้จากผลการวิจัยในส่วนของการดำเนินการที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการคิดค่าดำเนินการการยืมระหว่างห้องสมุด ผู้ใช้ส่วนใหญ่ยินดีที่จะเสียค่าใช้จ่ายเมื่อได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการ

2.4 การขอย้ายสำเนาเอกสาร โดยจัดส่งเอกสารทางโทรสาร

การจัดส่งเอกสารแบบเหมาจ่ายในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล พบว่า ผู้ใช้เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีเหตุผลสำคัญ คือ คำนึงว่าเนื่องจากไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช่มองว่าในกรณีที่ตนเองไม่มีเวลาหรือไม่สามารถเดินทางไปดำเนินการเองได้ ประกอบกับการเดินทางในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลต้องใช้เวลามาก เพราะปัญหาการจราจรติดขัด และการติดตามค่าถ่ายสำเนาเอกสารและค่าส่งเอกสารเหมาจ่ายหน้าละ 3 บาท ก็คุ้มค่าเนื่องจากการต่อโทรสาร 1 ครั้ง จะเสียค่าใช้จ่ายในอัตรา 3 บาท ซึ่งบางครั้งการส่งเอกสาร 1 แผ่นอาจจะใช้การต่อโทรสารมากกว่า 1 ครั้งก็ได้ และก็ได้รับเอกสารในเวลาอันรวดเร็ว

ส่วนการจัดส่งเอกสารแบบไม่เหมาจ่ายในต่างจังหวัด พบว่า ผู้ใช้เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีเหตุผลสำคัญ คือ ผู้ใช้ควรรับผิดชอบค่าใช้จ่ายตามความเป็นจริง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดส่งเอกสารทางโทรสารในต่างจังหวัด จะเป็นค่าใช้จ่ายที่คิดตามเวลาและระยะทางขององค์กรการโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ซึ่งค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับเวลาและระยะทางที่ใช้ในการจัดส่งเอกสาร ฉะนั้นถ้าเอกสารที่มีจำนวนหน้ามากและระยะทางไกลเวลาที่ใช้ในการจัดส่งก็มาก ค่าใช้จ่ายก็สูงกว่าเอกสารที่มีจำนวนหน้าน้อยและระยะทางใกล้ ซึ่งเป็นการยุติธรรมต่อผู้ใช้ ใครใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายมากควรจ่ายมาก ใครใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายน้อยควรจ่ายน้อย จึงทำให้ผู้ใช้เห็นด้วยกับการคิดค่าใช้จ่ายแบบไม่เหมาจ่ายในต่างจังหวัด

2.5 การเก็บค่ามัดจำการยืมระหว่างห้องสมุด และห้องสมุดควรเป็นผู้กำหนดค่ามัดจำตามความเหมาะสม

ในส่วนของการเก็บค่ามัดจำการยืมระหว่างห้องสมุดนั้น พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเก็บค่ามัดจำการยืมระหว่างห้องสมุด โดยมีเหตุผลสำคัญคือ เป็นหลักประกันในกรณีที่ผู้ใช้ไม่มารับเอกสาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความเข้าใจและเห็นใจห้องสมุดในกรณีที่ผู้ใช้บางคนอาจจะไม่มารับเอกสารที่ตนเองได้มาขอใช้บริการไว้ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจึงเป็นภาระของห้องสมุดที่จะต้องรับผิดชอบ และคิดว่าเมื่อตนเองได้รับเอกสาร ตนเองก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายอยู่แล้ว จะเสียค่าใช้จ่ายก่อนได้รับเอกสารหรือหลังการได้รับเอกสารก็ไม่แตกต่างกัน ถ้าตนเองไม่ได้รับเอกสาร ห้องสมุดก็ต้องคืนเงินให้อยู่แล้ว รวมทั้งเป็นการสำรองค่าใช้จ่ายในการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด หรืออาจเป็นเพราะว่าเอกสารจะมีความสำคัญกับผู้ใช้ในช่วงเวลาหนึ่ง ถ้าเอกสารมาถึงห้องสมุดช้าและผู้ใช้ได้รับเอกสารช้ามากจนเกินเวลาในการใช้เอกสาร ผู้ใช้อาจจะไม่มารับเอกสารที่ตนเองยื่นแสดงความจำนงใช้บริการไว้ ห้องสมุดก็ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายนี้ หรือห้องสมุดบางแห่งมีวิธีการจัดการให้ผู้ใช้มารับผิดชอบค่าใช้จ่าย บรรณารักษ์ก็ต้องเสียเวลาในการจัดการกับผู้ใช้

ส่วนการที่ห้องสมุดควรเป็นผู้กำหนดค่ามัดจำตามความเหมาะสมนั้น พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นด้วย โดยมีเหตุผลสำคัญคือ เอกสารมีจำนวนหน้าแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช่มองว่าการขอใช้บริการของแต่ละคนหรือคนคนเดียวที่ขอใช้ในแต่ละครั้งจะมีจำนวนหน้าเอกสารไม่เท่ากันและช่องทางการขอใช้บริการก็ไม่เหมือนกัน บางคนหรือบางครั้งใช้ทางไปรษณีย์ธรรมดา บางคนหรือบางครั้งใช้ทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ บางคนหรือบางครั้งใช้ทางโทรสาร ทำให้ราคาค่าใช้จ่ายจะไม่เท่ากัน รวมทั้งการกำหนดราคาในการขอย้ายสำเนาเอกสารของแต่ละห้องสมุดไม่เท่ากัน หรืออาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้อยู่มีความเชื่อมั่นว่าบรรณารักษ์ของห้องสมุดแต่ละแห่งน่าจะมีความสามารถในการกำหนดราคาค่ามัดจำการยืมระหว่างห้องสมุดได้อย่างยุติธรรม เหมาะสมกับสภาพการให้บริการ และสอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้ ซึ่งผลการวิจัย

นี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา ชีรพงศ์ภักดี (2542 : 51) ที่พบว่า ผู้ใช้ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย เชียงใหม่พึงพอใจกับการเก็บค่ามัดจำการยืมระหว่างห้องสมุด อยู่ในระดับมาก

2.6 การคิดค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาเอกสาร

การคิดค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาเอกสาร พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย โดยมีเหตุผลสำคัญคือ เป็นการให้สารสนเทศเพื่อการวิจัยหรือการศึกษาค้านว่า ซึ่งมีได้มุ่งเพื่อการค้า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในประเทศของเราลิขสิทธิ์เป็นเรื่องที่ยังไม่สามารถนำมาปฏิบัติได้ เนื่องจากคนไทยส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยให้ความสำคัญและยังไม่ค่อยเคารพในสิทธิ์ของเจ้าของสารสนเทศมากนัก ในความคิดของคนไทยสิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องที่อยู่ไกลตัวมาก หรืออาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้อาจทราบว่าการทำซ้ำโดยบรรณารักษ์ห้องสมุด เพื่อใช้ในห้องสมุดหรือให้แก่ห้องสมุดอื่นหรือทำซ้ำงานบางตอนตามสมควรให้แก่บุคคลอื่น เพื่อประโยชน์ในการวิจัยหรือการศึกษา สามารถกระทำได้ และกฎหมายลิขสิทธิ์ยังกำหนดเกี่ยวกับการให้สารสนเทศว่า ถ้าเป็นการใช้เพื่อการวิจัยหรือการศึกษา อันมิได้กระทำเพื่อกำไร สามารถกระทำได้โดยได้รับการยกเว้นลิขสิทธิ์ (ไชยยศ เหมะรัชตะ. 2541 : 62-63) นอกจากนี้ในแบบฟอร์มการยืมระหว่างห้องสมุดยังได้ระบุข้อความไว้ชัดเจนว่า “ขอรับรองว่าสิ่งพิมพ์นี้ถูกนำไปใช้เพื่อการศึกษาหรือวิจัยเท่านั้น” และมีการลงลายมือชื่อ บรรณารักษ์รับรอง (อัชชา แสงกระจ่าง. 2538 : 52) ดังนั้นผู้ใช้จึงคิดว่าการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดของตนเองไม่ควรเสียค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาเอกสาร เนื่องจากนำมาใช้เพื่อการศึกษาค้านว่า และวิจัย มิได้มุ่งเพื่อการค้า

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด

3.1 การคิดค่าดำเนินการการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าดำเนินการการยืมระหว่างห้องสมุดไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมุติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปกติการให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดที่ห้องสมุดให้บริการอยู่ ไม่มีการคิดค่าดำเนินการกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับค่าติดต่อทางไปรษณีย์ธรรมดาหรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และค่าไปรษณียากรในการส่งตัวแลกเงินไปรษณีย์ ค่าใช้จ่ายส่วนนี้มหาวิทยาลัยจะเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายอยู่ เพราะถือว่าเป็นการให้บริการ จึงทำให้ผู้ใช้ส่วนหนึ่งยังคงชินกับการใช้บริการแบบไม่เสียค่าใช้จ่าย แต่ก็มีผู้ใช้อีกส่วนหนึ่งเข้าใจถึงภาระค่าใช้จ่ายที่มหาวิทยาลัยรับภาระอยู่ ยิ่งถ้ามีผู้มาใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดมาก มหาวิทยาลัยก็ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายมาก และมองว่างบประมาณของมหาวิทยาลัยควรนำมาใช้จ่ายเพื่อส่วนรวมมากกว่านำมาใช้จ่ายเพื่อคนใดคนหนึ่ง ดังนั้นจึงทำให้ผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นในเรื่องของการคิดค่าดำเนินการไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน แม้ว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่จะเห็นด้วยกับการคิดค่าดำเนินการ แต่ก็ยังไม่สามารถสรุปได้ว่าควรคิดค่าดำเนินการหรือไม่

3.2 การคิดค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าการคิดค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุดไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมุติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสภาพปัจจุบันการให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทุกแห่งยังไม่เคยมีการเก็บค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุดโดยตรงกับผู้ใช้ จึงทำให้ผู้ใช้ส่วนหนึ่งเคยชินกับการใช้บริการที่ไม่มีค่าใช้จ่าย โดยมองว่าค่าใช้จ่ายส่วนนี้เป็นค่าใช้จ่ายเล็กน้อยเท่านั้น และน่าจะรวมอยู่ในค่าบำรุงห้องสมุดที่ผู้ใช้ได้เสียให้กับห้องสมุดไปแล้ว แต่ก็ยังมีผู้ใช้อีกส่วนหนึ่งเข้าใจถึงภาระค่าใช้จ่ายเมื่อผู้ใช้มาใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด และห้องสมุดดำเนินการให้ก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับค่าธรรมเนียม เช่น ค่ากระดาษ ค่าไฟฟ้า ค่าใช้คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ผู้ใช้จึงคิดว่าตนเองน่าจะ

รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ ดังนั้นจึงทำให้ความคิดเห็นของผู้ใช้ไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน แม้ว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่จะไม่เห็นด้วยกับการคิดค่าธรรมเนียม แต่ก็ไม่สามารถสรุปได้ว่าไม่ควรคิดค่าธรรมเนียมหรือไม่

3.3 การคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดแบบเหมาจ่ายและไม่เหมาจ่าย

ในเรื่องการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ธรรมดาและไปรษณีย์ด่วนพิเศษ พบว่า ผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ธรรมดาและไปรษณีย์ด่วนพิเศษไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมุติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่าย จะคิดเหมาจ่ายโดยลดค่าถ่ายสำเนาเอกสารลงครึ่งหนึ่ง ซึ่งการคิดค่าบริการแบบนี้จะเป็นผลดีกับผู้ที่ขอถ่ายสำเนาเอกสารจำนวนมากเท่านั้น ค่าใช้จ่ายจะถูกลงเรื่อย ๆ จึงทำให้ผู้ใช้ส่วนหนึ่งเห็นด้วยกับการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่าย แต่ก็มีผู้ใช้อีกส่วนหนึ่งมองว่า การคิดค่าบริการแบบนี้ไม่ยุติธรรมกับผู้ที่ยืมเอกสารที่มีจำนวนหน้าเอกสารน้อย ดังนั้นจึงทำให้ความคิดเห็นของผู้ใช้ไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน แม้ว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่จะเห็นด้วยกับการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ธรรมดาและไปรษณีย์ด่วนพิเศษ แต่ก็ไม่สามารถสรุปได้ว่าควรคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ธรรมดาและไปรษณีย์ด่วนพิเศษหรือไม่

ส่วนการจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบเหมาจ่าย ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล พบว่า ผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบเหมาจ่ายในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมุติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการคิดค่าบริการจัดส่งเอกสารทางโทรสารในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล จะคิดค่าถ่ายสำเนาเอกสาร และค่าจัดส่งเอกสารรวมเป็นอัตราเดียวกันในราคาหน้าละ 3 บาท ผู้ใช้ส่วนหนึ่งจะมองว่าราคาค่าบริการแบบนี้เป็นราคาที่เหมาะสมเนื่องจากการต่อโทรสาร 1 ครั้ง จะเสียค่าใช้จ่าย 3 บาท และบางครั้งการส่งเอกสาร 1 แผ่นอาจจะต้องต่อโทรสารมากกว่า 1 ครั้ง แต่ผู้ใช้อีกส่วนหนึ่งจะมองว่าราคาค่าบริการแบบนี้แพงเกินไป เนื่องจากการต่อโทรสาร 1 ครั้ง สามารถส่งเอกสารได้มากกว่า 1 แผ่น ดังนั้นจึงทำให้ความคิดเห็นของผู้ใช้ไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน แม้ว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่จะเห็นด้วยกับการจัดส่งเอกสารทางโทรสารในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลที่คิดค่าจัดส่งแบบเหมาจ่าย แต่ก็ยังไม่สามารถสรุปได้ว่าควรคิดค่าบริการจัดส่งเอกสารทางโทรสารในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลแบบเหมาจ่ายหรือไม่

สำหรับการจัดส่งเอกสารแบบไม่เหมาจ่ายในต่างจังหวัด พบว่า ผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารทางโทรสารในต่างจังหวัดสอดคล้องคล้อยตามกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตรงตามสมมุติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้มีความเข้าใจลักษณะของการจัดส่งเอกสารทางโทรสารในต่างจังหวัด จะคิดอัตราค่าจัดส่งตามระยะทางและเวลาที่ใช้ในการจัดส่งเอกสาร ดังนั้นอัตราค่าบริการในการจัดส่งเอกสารจึงมีราคาไม่แน่นอน ทำให้ยากต่อการคำนวณค่าใช้จ่ายที่แน่นอนได้ ผู้ใช้จึงคิดว่าควรมีการคิดค่าบริการแบบไม่เหมาจ่ายดีกว่าแบบเหมาจ่าย เนื่องจากมีการคิดราคาตามค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละครั้งที่มาขอใช้บริการ ดังนั้นจึงทำให้ความคิดเห็นของผู้ใช้สอดคล้องคล้อยตามกัน

ส่วนรูปแบบการคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมุติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้มองว่าการขอใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้แต่ละคนจะมีจำนวนหน้าเอกสารไม่เท่ากัน บางคนใช้บริการที่มีจำนวนหน้าเอกสารมาก บางคนใช้บริการที่มีจำนวนหน้าเอกสารน้อย ทำให้ราคาค่าใช้จ่ายของแต่ละคนไม่เท่ากัน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้ใช้ส่วนหนึ่ง

พึงพอใจการคิดค่าบริการแบบไม่เหมาจ่ายมากกว่าแบบเหมาจ่าย เนื่องจากมีการคิดค่าใช้จ่ายตามความเป็นจริง ทำให้การให้บริการไม่มีความได้เปรียบหรือเสียเปรียบซึ่งกันและกัน แต่ผู้ใช้อีกส่วนหนึ่งมองว่า ในกรณีที่ตนเองใช้บริการที่มีจำนวนหน้าเอกสารมาก ตนเองจะได้เปรียบ จึงพึงพอใจการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่าย ดังนั้นจึงทำให้ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน แม้ว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่จะต้องการการคิดค่าบริการแบบไม่เหมาจ่ายมากกว่า แต่ไม่สามารถสรุปได้ว่าควรคิดค่าบริการแบบไม่เหมาจ่ายหรือไม่

3.4 การคิดค่าใช้จ่ายบางส่วนตามความเป็นจริง ถ้าไม่สามารถดำเนินการขอยืมได้ พบว่า ผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าใช้จ่ายบางส่วนตามความเป็นจริง ถ้าไม่สามารถดำเนินการขอยืมได้ไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมุติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อห้องสมุดดำเนินการติดต่อขอยืมให้ไม่ว่าจะได้รับเอกสารหรือไม่ ห้องสมุดก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายอยู่แล้ว และในการติดต่อขอยืมนั้นปัจจุบันห้องสมุดส่วนใหญ่จะใช้วิธีการติดต่อทางไปรษณีย์ธรรมดาหรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งค่าใช้จ่ายส่วนนี้ห้องสมุดจะเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้ จึงทำให้ผู้ใช้ส่วนหนึ่งยังคงคุ้นเคยกับการใช้บริการที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย และยิ่งตนเองไม่ได้รับเอกสารด้วย การยอมรับค่าใช้จ่ายจึงเป็นไปได้ยาก แต่ก็มีผู้ใช้อีกส่วนหนึ่งที่เข้าในระบบงานห้องสมุด เมื่อห้องสมุดดำเนินการติดต่อขอยืมให้ ห้องสมุดก็ต้องเสียค่าใช้จ่าย ถึงแม้ว่าตนเองจะไม่ได้รับเอกสารก็ควรรับผิดชอบค่าใช้จ่าย เนื่องจากตนเองเป็นผู้ยื่นความจำนงขอใช้บริการ และก่อนที่ตนเองจะใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดตนเองก็เป็นผู้ตรวจสอบรายการบรรณานุกรมว่าสารสนเทศที่ต้องการอยู่ในห้องสมุดแห่งนั้นหรือไม่ ดังนั้นจึงทำให้ความคิดเห็นของผู้ใช้ไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน ถึงแม้ว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่จะไม่เห็นด้วยกับการคิดค่าใช้จ่ายบางส่วนตามความเป็นจริง ถ้าไม่สามารถดำเนินการขอยืมได้ แต่ก็ยังไม่สามารถสรุปได้ว่าไม่ควรคิดค่าใช้จ่ายบางส่วนตามความเป็นจริงหรือไม่

3.5 การเก็บค่ามัดจำการให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเก็บค่ามัดจำการให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดสอดคล้องคล้อยตามกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งตรงตามสมมุติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้มีความเข้าใจระบบงานห้องสมุดว่าห้องสมุดควรมีการเก็บค่ามัดจำ เมื่อห้องสมุดดำเนินการขอยืมจนได้รับเอกสารมาแล้วจะมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น ถ้าผู้ใช้ไม่มารับเอกสารภาระค่าใช้จ่ายก็ต้องเป็นของห้องสมุด หรือห้องสมุดบางแห่งจะมีวิธีการดำเนินการกับผู้ใช้ แต่บรรณารักษ์ก็ต้องเสียเวลาในการดำเนินการกับผู้ใช้ จึงทำให้ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นสอดคล้องคล้อยตามกัน และในการกำหนดค่ามัดจำการยืมระหว่างห้องสมุดนั้น ห้องสมุดควรเป็นผู้กำหนดค่ามัดจำตามความเหมาะสม พบว่า ผู้ใช้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับห้องสมุดควรเป็นผู้กำหนดการเก็บค่ามัดจำการให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดตามความเหมาะสมไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมุติฐาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการขอใช้บริการของผู้ใช้แต่ละคนจะมีค่าใช้จ่ายไม่เท่ากัน ทำให้ผู้ใช้ส่วนหนึ่งมองว่าห้องสมุดเป็นแหล่งให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด น่าจะทราบรายละเอียดของค่าใช้จ่ายในการให้บริการได้ดี ว่าจะต้องมีค่าใช้จ่ายอะไรบ้างและมีราคาค่าบริการเท่าไร ดังนั้นผู้ใช้ส่วนนี้จึงคิดว่าห้องสมุด น่าจะเป็นผู้กำหนดราคาค่ามัดจำที่เหมาะสมได้ แต่ผู้ใช้อีกส่วนหนึ่งเกรงว่าถ้าให้ห้องสมุดเป็นผู้กำหนดราคาค่ามัดจำห้องสมุดอาจจะกำหนดราคาสูงเกินไป และคิดว่าผู้ใช้บางส่วนจะมีส่วนร่วมในการกำหนดค่ามัดจำด้วย ดังนั้นจึงทำให้ความคิดเห็นของผู้ใช้ไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน แม้ว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่จะเห็นด้วยที่ห้องสมุดควรเป็นผู้กำหนดค่ามัดจำ แต่ก็ยังไม่สามารถสรุปได้ว่าห้องสมุดควรเป็นผู้กำหนดค่ามัดจำหรือไม่

3.6 การคิดค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาเอกสาร พบว่า ผู้ใช้ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาเอกสารไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน ซึ่งไม่ตรงตาม สมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ทุกแห่ง ได้มีการให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดแบบขอถ่ายสำเนาเอกสารโดยผู้ใช้ไม่เสียค่าลิขสิทธิ์ เพราะถือว่าเป็นการทำสำเนาเอกสารเพื่อการศึกษาค้นคว้าและวิจัย ซึ่งได้รับการยกเว้นลิขสิทธิ์ จึงทำให้ผู้ใช้ ส่วนหนึ่งยังคงคุ้นเคยกับการใช้บริการโดยไม่เสียค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาเอกสาร แต่ก็มีผู้ใช้อีกส่วนหนึ่งมีความเข้าใจและเห็นใจผู้ที่ได้สร้างสรรค์งานสารสนเทศ ซึ่งในการสร้างสรรค์งานสารสนเทศนั้น ผู้สร้างต้องใช้ ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ยังต้องใช้เวลาและ ค่าใช้จ่ายจึงสามารถผลิตงานสารสนเทศออกมาได้ ผู้ใช้ส่วนนี้จึงคิดว่าเมื่อตนเองต้องการสารสนเทศก็ควรเสีย ค่าลิขสิทธิ์ ดังนั้นจึงทำให้ความคิดเห็นของผู้ใช้ไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน แม้ว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่จะไม่เห็นด้วยกับการคิดค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาเอกสารก็ตาม แต่ก็ยังไม่สามารถสรุปได้ว่าไม่ควรคิดค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาเอกสารหรือไม่

4. ความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการการยืมระหว่างห้องสมุด หลังจากมีการคิด ค่าบริการ

จากการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการการยืมระหว่างห้องสมุด หลังมีการ คิดค่าบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้มีความคาดหวังที่ต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุง การให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดในเรื่องต่างๆที่นำมาสอบถามในระดับสูงทั้งสิ้น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคาดหวังในเรื่องห้องสมุดควรมีเครื่องมือที่ทันสมัยใช้ในการตรวจสอบรายการบรรณานุกรม ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดอื่นๆ เช่น ระบบสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์ออนไลน์อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือห้องสมุดควรมีเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด และ บรรณารักษ์ควรเร่งรีบดำเนินการส่งคำขอยืมให้เร็วที่สุด ทั้งในส่วนของการส่งคำขอยืมหรือการส่งเอกสารเมื่อ ได้รับคำขอยืม อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้ต้องการให้ห้องสมุดนำเครื่องมือและ เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ใช้สามารถตรวจสอบรายการทางบรรณานุกรม เพื่อให้ทราบว่า สารสนเทศที่ตนเองต้องการมีในห้องสมุดหรือไม่ ถ้าไม่มีแล้วสารสนเทศนั้นอยู่ในห้องสมุดแห่งใดบ้าง สามารถทำให้ผู้ใช้ประหยัดเวลาในการเดินทางไปค้นหาในห้องสมุดแต่ละแห่ง และเมื่อตนเองมาขอใช้บริการ การยืมระหว่างห้องสมุด ห้องสมุดก็ได้ใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการขอยืม รวมทั้งบรรณารักษ์ที่ให้บริการก็ควร ที่จะเร่งรีบดำเนินการอย่างรวดเร็ว ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะสามารถอำนวยความสะดวกนี้ให้ผู้ใช้ได้รับเอกสารที่ ต้องการในเวลาอันรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุด

ผลการวิจัยครั้งนี้ ถึงแม้ว่าการทดสอบสมมติฐานส่วนใหญ่จะไม่สอดคล้องคล้อยตามกัน และไม่ตรง ตามสมมติฐาน แต่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ยอมรับค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดในเรื่องต่างๆ ซึ่งห้องสมุดสามารถ นำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการพิจารณาวางแผน ในการกำหนดราคาค่าบริการในอนาคต ดังนี้

1 การคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด

1.1 ค่าดำเนินการยืมระหว่างห้องสมุด ห้องสมุดสามารถนำค่าดำเนินการไปคิดค่าใช้จ่ายกับ ผู้ใช้ได้แต่ควรที่จะกำหนดราคาให้เหมาะสม

1.2 การคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด ห้องสมุดควรคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้แบบไม่เหมาจ่าย

1.3 ค่าจัดส่งเอกสารทางโทรสารในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล ควรคิดค่าจัดส่งเอกสารแบบเหมาจ่าย ส่วนการจัดส่งเอกสารทางโทรสารในต่างจังหวัด ควรคิดค่าจัดส่งแบบไม่เหมาจ่าย

1.4 ค่ามัดจำการยืมระหว่างห้องสมุด ห้องสมุดควรมีการเก็บค่ามัดจำการยืมระหว่างห้องสมุด และควรมีการพิจารณาค่ามัดจำตามความเหมาะสม เพื่อเป็นหลักประกันในกรณีที่ผู้ใช้ไม่รับเอกสาร

2 ความคาดหวังของผู้ใช้ ห้องสมุดควรมีเครื่องมือที่ทันสมัยใช้ในการตรวจสอบบรรณานุกรม เช่น การสร้างเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกแห่งได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ห้องสมุดควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด เพื่อให้สามารถส่งเอกสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยการแนบไฟล์ผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไฟล์เหล่านี้อาจอยู่ในรูปของ PDF File หรือ HTML File หรือไฟล์ข้อมูลเอกสารใน Microsoft Office หรือนำระบบ Ariel มาใช้ และห้องสมุดควรเร่งรีบในเรื่องของการส่งคำขอยืมและเมื่อได้รับเอกสารควรแจ้งให้ผู้ใช้ทราบอย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการทำการวิจัยการคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดซ้ำอีกครั้ง เพราะเครื่องมือยังไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นได้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรกมล งามบุตร. (2536). “แนวคิดและหลักการบริการสารนิเทศสมัยใหม่,” ใน *การประชุมวิชาการประจำปี 2536 เรื่อง บริการสารนิเทศ : สมองความต้องการผู้ใช้จริงหรือ*. หน้า 14-33. กรุงเทพมหานคร : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- กาญจนา โสภโณดร. (2525). “สรุปรายงานการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการบรรณารักษ์ฝ่ายบริการ,” ใน *รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาครั้งที่ 2 เรื่อง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการพัฒนาการเรียนการสอน*. หน้า 63-64. ขอนแก่น : หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กุศล นาคะชาติ และ รวีวรรณ ขำพล. (2536). *การวิเคราะห์แบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุดของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี*. ปัตตานี : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- คณะอนุกรรมการกลุ่มงานบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. (2533). *คู่มืองานบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 3 ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพมหานคร : คณะอนุกรรมการ.
- (2543). (ร่าง) *ข้อตกลงว่าด้วยการบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2543*. (แผ่นปลิว). กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.
- คณะอนุกรรมการบัญญัติศัพท์วิชาบรรณารักษศาสตร์ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2519). *ศัพท์บัญญัติวิชาบรรณารักษศาสตร์*. กรุงเทพฯ : แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ครรชิต มัลลียงศ์, และคนอื่นๆ. (2541). *บรรณารักษ์ ศูนย์บริการ และการสืบค้นสารสนเทศในปี 2000*. กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม.
- โครงการสัมมนาเรื่อง *ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัย*. (2522). (เอกสารประกอบการสัมมนา). ม.ป.ท. : ม.ป.พ. อัดสำเนา.
- จินดา จำเริญ. (2529). *การบริการผู้อ่าน*. ขอนแก่น : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- จีระ อินทโกสม. (2524). *การใช้ทรัพยากรร่วมกันในการดำเนินงานห้องสมุดมหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- จุฑา เทียนไทย. (2540, กุมภาพันธ์-กรกฎาคม). “แนวโน้มของปัญหา อุปสรรค และโฉมหน้าของห้องสมุดไทยในอนาคตกับแนวคิดการรื้อปรับระบบ,” *ข่าวสารสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง*. 20(12)(1-2) : 4.
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2537). *บริการสารนิเทศ = Information Service*. ปทุมธานี : สาขาวิชาสารนิเทศ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ไชยยศ เหมะรัชตะ. (2541, กรกฎาคม-กันยายน). “พ.ร.บ.ลิขสิทธิ์ : การนำหลักการใช้งานโดยธรรมมาใช้ในงานของบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์,” *ห้องสมุด*. 42(3) : 51-64.
- ณัฐมา ศิริมงคล. (2537, มกราคม-เมษายน). “บริการยืมระหว่างห้องสมุด,” *ส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนการสอน*. 5(1) : 10-13.

- เต็มใจ สุวรรณทัต. (2513, มีนาคม-เมษายน). "การยืมระหว่างห้องสมุด," *ห้องสมุด*. 14(2) : 65-76.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2534, 8 พฤศจิกายน). *แนวปฏิบัติทบวงมหาวิทยาลัยว่าด้วยการยืมระหว่างห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2534*. กรุงเทพฯ : ทบวงฯ.
- ธราภรณ์ มณี้อย. (2538). *สภาพการใช้ปัญหาและความต้องการในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของนิสิตมหาวิทยาลัยของรัฐ*. ปริญญาโท กศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- นายิกา เดิดขุนทด. (2540ก). *การประเมินสภาพและปัญหาการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. ขอนแก่น : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- (2540ข). *การยืมระหว่างห้องสมุด : ทฤษฎีและการปฏิบัติ = Interlibrary Loan : Theory and Practice*. ขอนแก่น : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- "พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ.2537," (2537, 21 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา*. เล่ม 111 ตอน 59 ก. หน้า 1-22.
- พิมพ์ร่ำไผ่ เปรมสมิทธิ์. (2536). "บริการสารนิเทศสมัยใหม่ : แนวคิดและข้อสังเกต," ใน *การประชุมวิชาการประจำปี 2536 เรื่อง บริการสารนิเทศ :สนองความต้องการของผู้ใช้จริงหรือ*. หน้า 1-10.
กรุงเทพมหานคร : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สำนักวิทยบริการ. (2525). *รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาครั้งที่ 2 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. ขอนแก่น : หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยฯ.
- มาลี กาบมาลา. (2541, พฤษภาคม). "การยืมระหว่างห้องสมุดกับบริการส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์," *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.* 16(2) : 35-49.
- รัชนิกร จินตวงศ์. (2537). *การวิเคราะห์บริการยืมระหว่างห้องสมุด ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถโกวิสุนทร ปี 2536*. สงขลา : ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถโกวิสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2540). *สถิติวิทยาทางการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ศิริพร สุวรรณะ. (2526, เมษายน-มิถุนายน). "ระบบการยืมระหว่างห้องสมุด," *ห้องสมุด*. 27(2) : 73-81.
- (2534, มีนาคม-เมษายน). "การศึกษาความต้องการใช้เอกสารจากคำขอรับบริการยืมระหว่างห้องสมุดของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ระหว่างปี พ.ศ.2528-2532," *บรรณสาร สพบ.* 23(2) : 191-198.
- สายสุตา คชเสนีย์. (2530). *ห้องสมุดมหาวิทยาลัย*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สิริพันธ์ เดชพลกรัง และ รินศิริ ทองคำ. (2537). "บทสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญศาสตราจารย์ วิษณุ ทับเที่ยง," ใน *บนถนนสายวิชาชีพ*. หน้า 18. กรุงเทพฯ : ชมรมเด็ก.
- สุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี. (2542). *รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ = The Satisfaction of Interlibrary Loan Service Users at the Main Library, Chiang Mai University Library*. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย เชียงใหม่.

- สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์. (2521). *บรรณารักษศาสตร์ภูมิหลัง*. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- อภัย ประกอบผล. (2525). “คำกล่าวรายงานในพิธีเปิดการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 2 เรื่องห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการพัฒนาการเรียนการสอน,” ใน *รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 2 เรื่อง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการพัฒนาการเรียนการสอน*. หน้า 7-8. ขอนแก่น : หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัสนา แสงกระจ่าง. (2538). *คู่มือการยืมระหว่างห้องสมุด*. กรุงเทพมหานคร : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อารีย์ พงษ์ไชยโสภณ. (2537, มกราคม-ธันวาคม). “ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในการเก็บค่าธรรมเนียมการเข้าใช้ห้องสมุดรายวันสำหรับบุคคลภายนอก,” *ชบอ.สาร*. 14(1-3) : 93-97.
- อุไร วุฒิวิทย์การ. (2528). *การศึกษานโยบาย วิธิตำเนินการและปัญหาในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- . (2529, ตุลาคม). “การยืมระหว่างห้องสมุด : ประวัติและพัฒนา,” *วิทยบริการ*. 8(2) : 13-23.
- The ALA Glossary of Library and Information Science*. (1983). Chicago : American Library Association.
- Boucher, Virginia. (1995). *Interlibrary Loan Practices Handbook*. 2nd ed. Chicago : American Library Association.
- Budd, John, Zink, Steven D. & Voyles, Jeanne. (1991, Fall). “How Much Will Its Cost? Predictable Pricing of ILL Service : An Investigation and a Proposal,” *RQ*. 31(1) : 70-74.
- Cline, Gloria S. (1987, Fall). “The High Price of Interlibrary Loan,” *RQ*. 27(1) : 80-85.
- Day, Alan. (1988). *The British Library : A Guide to Its Structure, Publications, Collection and Services*. London : The Library Association.
- Everett, David. (1986, September). “On My Mind Interlibrary Loan Fees : A Different Perspective,” *The Journal of Academic Librarianship*. 12 : 232-233.
- Gilmer, Lois C. (1994). *Interlibrary Loan : Theory and Management*. Englewood Cliff, N.J. : Libraries Unlimited.
- Harrod, Leonard Montague. (1995). *Harrod's Librarians's Glossary : 9,000 Terms used in Information management, Library Science, Publishing, The Book Trades and archive Management*. 8th ed. Aldershot, Hants : Gower.
- King, Geraldine & Johnson, Herbert F. (1974). “Interlibrary Loan,” in *Encyclopedia of Library and Information Science* V.12. p. 196-211. New York : Marcel Dekker.
- Krejcie, Robert V. & Morgan, Daryle W. (1970, Autumn). “Determining Sample Size for Research Activities,” *Journal of Educational and Psychological Measurement*. 30 : 607-610.
- Murphy, Marcy & John, Jr., Claude J. (1975). “Library Regulation,” in *Encyclopedia of Library and Information Science* V.15. p.397-492. New York : Marcel Dekker.

- Oyler, Patricia. (1974). "Interlibrary Loan, International," in *Encyclopedia of Library and Information Science* V.12. p. 211-223. New York : Marcel Dekker.
- Schmidt, James C. & Kay, Shaffer. (1971, May). "A Cooperation Interlibrary Loan Service for the State-Assisted University Libraries in Ohio," *College and Research Libraries*. 32 : 197-202.
- Sweetland, James H. & Weingand, Darlene E. (1990, January-March). "Interlibrary Loan Transaction Fees in a Major Research Library : The Don't Stop the Borrowers," *Library & Information Science Research*. 12(1) : 87-101.
- Weaver, Carolyn G. (1984, April). "Electronic Document Delivery : Directing Interlibrary Loan Traffic through Multiple Electronic Networks," *Bulletin of Medical Library Association*. 72 : 187-192.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. อาจารย์พิบูลศิลป์ วัฒนะพงศ์ วุฒิการศึกษา อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์) จาก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมสรวง พฤติกุล วุฒิการศึกษา Ph.D. (Computing and Information Technology) จาก Monash University, Melbourne, Australia ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
3. อาจารย์สุธันนี กิติริ วุฒิการศึกษา อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์) จาก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักบรรณสารสนเทศ การพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
4. อาจารย์พิมพ์อจจรา ดิลกคุณานันท์ วุฒิการศึกษา M.LS (Master of Library Science) จาก University of OkaHoma, USA ปัจจุบันดำรงตำแหน่งอาจารย์ระดับ 7 ทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา สำนักบรรณสารสนเทศ การพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
5. อาจารย์อัชชา แสงกระจ่าง วุฒิการศึกษา อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์) จาก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปัจจุบันดำรงตำแหน่งบรรณารักษ์ชำนาญการ ระดับ 8 ทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริการยืม-คืน หอสมุดปรีดี พนมยงค์ (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม



ที่ ทม 1012/0888

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

๙ มีนาคม 2543

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอุบลรัตน์ ยีรัมย์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ตรีโลจน์วงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อ ค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและเขต ปริมณฑล

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวอุบลรัตน์ ยีรัมย์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร.258-4119, 664-1000 ต่อ 5644, 5664

โทรสาร 258-4119



ที่ ทม 1012/๐๘๘๗

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

๙ มีนาคม 2543

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ประธานสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอุบลรัตน์ ยี่รงค์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ตรีโลจนวงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมสรวง พุทธิกุล เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวอุบลรัตน์ ยี่รงค์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร.258-4119, 664-1000 ต่อ 5644, 5664

โทรสาร 258-4119



ที่ ทม 1012/0888

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

๙ มีนาคม 2543

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอุบลรัตน์ ยีรงค์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ตรีโลจน์วงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน และ อาจารย์พิมพ์อัจฉรา ดิลกคุณนาคันท์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวอุบลรัตน์ ยีรงค์ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร.258-4119, 664-1000 ต่อ 5644, 5664

โทรสาร 258-4119



ที่ ทม 1012/๐๘๘๗

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

๙ มีนาคม 2543

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการหอสมุดปรีดี พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอุบลรัตน์ ยี่รงค์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ตรีโลจน์วงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ นางสาวอัสนา แสงกระจ่าง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ใน เขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวอุบลรัตน์ ยี่รงค์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร.258-4119, 664-1000 ต่อ 5644, 5664

โทรสาร 258-4119

...../รับ
...../ติดต่อ
...../ทราบ/ดำเนินการ

ที่ ทม 1012/ 1๔๔



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

14 มิถุนายน 2543

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอุบลรัตน์ ยี่รงค์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์เรื่อง "ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุด มหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขต กรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล" โดยมี รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ศรีโลโฉวงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิต มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 8 คน ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล ในระหว่างเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2543

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอุบลรัตน์ ยี่รงค์ ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 258-4119, 664-1000 ต่อ 5644, 5664

โทรสาร. 258-4119

ที่ ทม 1012/ 1769



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๘ มิถุนายน 2543

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอุบลรัตน์ ยีรงค์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุด มหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล" โดยมี รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ตริไลจน์วงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้ นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 17 คน ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล ในระหว่างเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2543

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอุบลรัตน์ ยีรงค์ ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 258-4119, 664-1000 ต่อ 5644, 5664

โทรสาร. 258-4119

ที่ ทม 1012/ 10๕9



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

14 มิถุนายน 2543

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการหอสมุดปรีดี พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอุบลรัตน์ ยีรงค์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุด มหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล" โดยมี รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ สองแสงจันทร์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ตริโลจน์วงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 4 คน ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล ในระหว่างเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2543

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอุบลรัตน์ ยีรงค์ ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 258-4119, 664-1000 ต่อ 5644, 5664

โทรสาร. 258-4119

ที่ ทม 1012/ ๓๕๔๐



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๖ มิถุนายน 2543

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอุบลรัตน์ ยี่รงค์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุด มหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร วิทยาลัย และเขตปริมณฑล" โดยมี รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ตรีโลจน์วงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้ นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 45 คน ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล ในระหว่างเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2543

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอุบลรัตน์ ยี่รงค์ ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 258-4119, 664-1000 ต่อ 5644, 5664

โทรสาร. 258-4119

ที่ ทม 1012/ ๒๕๔๑



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๖ มิถุนายน 2543

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอุบลรัตน์ ยีรงค์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุด มหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล" โดยมี รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ตรีโลจน์วงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้ นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 9 คน ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล ในระหว่างเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2543

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอุบลรัตน์ ยีรงค์ ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 258-4119, 664-1000 ต่อ 5644, 5664

โทรสาร. 258-4119



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 258 - 4119, 664 - 1000 ต่อ 5644

ที่ ทม 1012/ ๒๕๔๘

วันที่ 14 มิถุนายน 2543

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

เนื่องด้วย นางสาวอุบลรัตน์ ยี่รงค์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุด มหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล" โดยมี รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ตรีโลจน์วงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้นิสิตระดับ ปริญญาโท จำนวน 24 คน ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่าง ห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล ในระหว่างเดือน มิถุนายน - กรกฎาคม 2543

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอุบลรัตน์ ยี่รงค์ ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ทม 1012/ ๒๕๔๓



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๕ มิถุนายน 2543

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอุบลรัตน์ ยี่รงค์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุด มหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล" โดยมี รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ตรีโลจน์วงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้ นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 5 คน ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล ในระหว่างเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2543

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอุบลรัตน์ ยี่รงค์ ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 258-4119, 664-1000 ต่อ 5644, 5664

โทรสาร. 258-4119

ที่ ทม 1012/ 1๖๖ }



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

16 มิถุนายน 2543

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอุบลรัตน์ ยีรงค์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุด มหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล" โดยมี รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุทรี ตริไลจน์วงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 7 คน ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล ในระหว่างเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2543

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอุบลรัตน์ ยีรงค์ ได้เก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 258-4119, 664-1000 ต่อ 5644, 5664

โทรสาร. 258-4119

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ
ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามและสภาพการให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด

ตอนที่ 3 ความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการการยืมระหว่างห้องสมุด หลังจากมีการคิดค่าบริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามและสภาพการให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความหรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูล
ส่วนตัวและสภาพการให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดของท่าน

1. มหาวิทยาลัยที่ท่านศึกษา

- | | |
|--|--------------------------------|
| () จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย | () มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| () มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ | () มหาวิทยาลัยมหิดล |
| () มหาวิทยาลัยรามคำแหง | () มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| () มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ | |
| () สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ | |

2. คณะและสาขาวิชาที่ท่านศึกษา

- | | |
|-----------------------------------|--|
| () เกษตรศาสตร์ สาขาวิชา | |
| () พลศึกษา สาขาวิชา | |
| () แพทยศาสตร์ สาขาวิชา | |
| () มนุษยศาสตร์ สาขาวิชา | |
| () วิทยาศาสตร์ สาขาวิชา | |
| () วิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิชา | |
| () คณิตศาสตร์ สาขาวิชา | |
| () สังคมศาสตร์ สาขาวิชา | |
| () อักษรศาสตร์ สาขาวิชา | |
| () อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

3. เอกสารที่ท่านใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดเป็นเอกสารประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () หนังสือทั่วไป
- () วารสาร
- () วิทยานิพนธ์ / วิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์
- () งานวิจัย (ที่ไม่ใช่วิทยานิพนธ์ / วิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์)
- () รายงานการประชุม
- () สิทธิบัตร
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ)

4. เอกสารที่ท่านขอยืมส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบใด

- () การขอยืมฉบับจริง
- () การถ่ายสำเนาเอกสาร

5. ท่านใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุดบ่อยครั้งเพียงใด

- () ประมาณเดือนละ 1 ครั้ง
- () ประมาณเดือนละ 2 ครั้ง
- () ประมาณ 2 เดือนต่อ 1 ครั้ง
- () ประมาณ 3 เดือนต่อ 1 ครั้ง
- () ไม่แน่นอน
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด

คำชี้แจง 1. โปรดอ่าน เหตุผลการคิดค่าบริการ คำนิยาม และตัวอย่างการคิดค่าบริการ เพื่อความเข้าใจในการตอบแบบสอบถาม

2. โปรดตอบคำถามทุกข้อ ตามความคิดเห็นของท่าน

เหตุผลการคิดค่าบริการ ปัจจุบันห้องสมุดมหาวิทยาลัยจัดบริการการยืมระหว่างห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้ โดยผู้ใช้ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเช่น ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร และค่าไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ในกรณีที่ผู้ใช้ต้องการแบบเร่งด่วน สำหรับค่าใช้จ่ายในการดำเนินการยืมระหว่างห้องสมุด กรณีที่ห้องสมุดดำเนินการให้ เช่น ค่าติดต่อ ค่าส่งตัวแลกเงินไปรษณีย์ ค่าแบบฟอร์มการยืม ห้องสมุดจะรับผิดชอบ ขณะนี้งบประมาณที่ห้องสมุดได้รับมีแนวโน้มลดลงทุกปี ฉะนั้นในอนาคตห้องสมุดอาจไม่สามารถรับภาระค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ได้ และจำเป็นต้องคิดค่าใช้จ่ายดังกล่าวจากผู้ใช้

แบบสอบถามนี้ จึงประสงค์ที่จะทราบความคิดเห็นของท่านว่าในอนาคต ถ้าห้องสมุดจะต้องคิดค่าบริการแล้ว ควรคิดค่าบริการจากรายจ่ายส่วนใดบ้าง

คำนิยามที่ใช้ในแบบสอบถาม

1. ค่าบริการแบบไม่เหมาะสม หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ผู้ต้องชำระตามความเป็นจริง จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ ค่าถ่ายสำเนา ค่าส่ง และค่าดำเนินการ ที่ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายจริง
2. ค่าบริการแบบเหมาะสม หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ผู้ต้องชำระจากการใช้บริการ โดยคิดค่าใช้จ่ายทุกรายการแบบเฉลี่ยหรือถัวจ่าย ต่อ 1 รายการ ใช้สำหรับการขอถ่ายสำเนาเอกสารเท่านั้น ส่วนการขอยืมฉบับจริงจะคิด แบบไม่เหมาะสม
3. ค่าส่งทางไปรษณีย์ภัณฑ์ หมายถึง ค่าบริการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ธรรมดาหรือทางไปรษณีย์-ด่วนพิเศษ (EMS) รวมค่าบรรจุเอกสาร ตามอัตราการสื่อสารแห่งประเทศไทย (ตามประกาศล่าสุด)
4. ค่าส่งทางโทรสาร หมายถึง ค่าส่งเอกสารทางโทรสาร (FAX) ตามอัตราขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
5. ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร หมายถึง ค่าใช้จ่ายการถ่ายสำเนาเอกสาร
 - 5.1 แบบไม่เหมาะสม คิดตามอัตราที่ห้องสมุดผู้ให้ยืมกำหนด
 - 5.2 แบบเหมาะสม คิดเฉลี่ยหน้าละ 1 บาท ในกระดาษขนาด A4
6. ค่าดำเนินการ หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ห้องสมุดผู้ขอยืมดำเนินการให้มี 2 รายการคือ ค่าติดต่อ และค่าตัวแลกเงินไปรษณีย์
 - 6.1 ค่าติดต่อ หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการติดต่อกับห้องสมุดผู้ให้ยืม เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ไปรษณีย์ธรรมดา ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) โทรศัพท์ โทรสาร (FAX) เป็นต้น
 - 6.2 ค่าตัวแลกเงินไปรษณีย์ หมายถึง ค่าซื้อตัวและค่าส่งตัวแลกเงินไปรษณีย์ ทางไปรษณีย์ธรรมดา เพื่อชำระค่าบริการของห้องสมุดผู้ให้ยืม
7. ค่าธรรมเนียม หมายถึง ค่าใช้จ่ายในส่วนที่เกี่ยวกับ พลังงาน เครื่องมือ ฯลฯ ที่เกิดขึ้นเมื่อมีการใช้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด เช่น ค่ากระดาษ ค่าไฟฟ้า ค่าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ในที่นี้จะสมมุติคิดเฉลี่ย 10 บาท/รายการ ทั้งไม่เหมาะสมและเหมาะสม

ตัวอย่างการคิดค่าบริการ

ตารางแสดง การคิดค่าใช้จ่ายการให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด โดยขอถ่ายสำเนาเอกสารจำนวน 10 หน้า คิดหน้าละ 1 บาท โดยทั่วไปห้องสมุดจะมีค่าใช้จ่ายดังนี้

การบริการ	ค่าถ่ายสำเนา	ค่าส่ง	ค่าดำเนินการ	ค่าธรรมเนียม	รวม/บาท
แบบไม่เร่งด่วน					
ทางไปรษณีย์ธรรมดา	10	6	7	10	33
แบบเร่งด่วน					
ทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS)	10	20	7	10	47
ทางโทรสาร (FAX) (ในกทม.)	10	9	7	10	36

โปรดตอบคำถามทุกข้อ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความหรือกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

- การคิดค่าบริการทั้งแบบ ไม่เหมาะสม และ เหมาะสม ค่าใช้จ่ายที่ผู้ยืมต้องชำระแน่นอน คือ ค่าถ่ายสำเนาและค่าส่ง (การขอยืมฉบับจริงจะคิดเฉพาะค่าส่ง) ส่วนค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นมา คือ ค่าดำเนินการและค่าธรรมเนียม ท่านคิดว่าควรมีการคิดหรือไม่

1.1 ค่าดำเนินการ

() ควรคิด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เพราะ () ค่าใช้จ่ายนี้เป็นส่วนที่ผู้ยืมต้องรับผิดชอบเอง

() เพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของห้องสมุด

() คำนึงถึงเวลาและค่าใช้จ่ายกว่าการเดินทางไปดำเนินการเอง

() เป็นส่วนช่วยการให้บริการมีความสะดวก คล่องตัว และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

() งบประมาณควรนำไปใช้จ่ายเพื่อส่วนรวม ไม่ใช่เพื่อคนใดคนหนึ่ง

() อื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

() ไม่ควรคิด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เพราะ () ห้องสมุดมีหน้าที่ให้บริการ

() ผู้ยืมเสียค่าบำรุงห้องสมุดแล้ว

() เป็นหน้าที่ของห้องสมุดที่ต้องรับผิดชอบ เมื่อไม่สามารถจัดหาสารนิเทศได้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้

() จะเป็นการปิดกั้นการเข้าถึงสารนิเทศ สำหรับผู้ที่ไม่สามารถจ่ายได้

() อื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

1.2 ค่าธรรมเนียม

() ควรคิด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เพราะ () เป็นบริการพิเศษที่ห้องสมุดจัดให้นอกเหนือการให้บริการปกติ

() เพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของห้องสมุด

() เป็นส่วนช่วยการให้บริการมีความสะดวก คล่องตัว และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

() อื่นๆ (โปรดระบุ)

() ไม่ควรคิด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เพราะ () ห้องสมุดมีหน้าที่ให้บริการ

() ผู้ใช้เสียค่าบำรุงห้องสมุดแล้ว

() ค่าใช้จ่ายส่วนนี้ มีงบประมาณสนับสนุนอยู่แล้ว

() อื่นๆ (โปรดระบุ)

การคิดค่าบริการแบบเหมาจ่าย

สำหรับการขอยืมสำเนาเอกสาร แบบเหมาจ่าย โดยจัดส่งทางไปรษณีย์ธรรมดาและทางไปรษณีย์

ด่วนพิเศษ (EMS) โดยมีหลักเกณฑ์การคิดค่าใช้จ่ายดังนี้

(1) ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร คิดจำนวนหน้าเอกสารสูงสุดในแต่ละช่วงของตารางแสดง จะคิดหน้าละ 1 บาท

(2) ค่าส่งเอกสาร คิดตามอัตราค่าส่งทางไปรษณีย์ธรรมดาและทางไปรษณีย์ (EMS) ซึ่งคิดตามน้ำหนักและอัตราที่การสื่อสารแห่งประเทศไทยเรียกเก็บ (ตามประกาศล่าสุด)

(3) ค่าดำเนินการ คิดเหมาจ่ายค่าติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) 2 ครั้ง ครั้งละ 3 บาท รวม 6 บาท และค่าตัวแลกเงินไปรษณีย์ 4 บาท รวมเป็นเงิน 10 บาท/รายการ

(4) ค่าธรรมเนียม คิดเหมาจ่าย 10 บาท/รายการ

(5) การคิดเหมาจ่าย จะลดเฉพาะค่าถ่ายสำเนาเอกสารโดยคิดครั้งหนึ่ง เป็นการถ่วงเฉลี่ยระหว่างผู้ใช้ที่มีจำนวนหน้าเอกสารมากและน้อย และไม่ให้ห้องสมุดขาดทุนแต่ไม่ได้กำไร

ตารางแสดงการคิดเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ธรรมดาต่อ 1 รายการ

เอกสาร	ค่าถ่าย สำเนา	ค่าส่ง	ค่าดำเนินการ	ค่าธรรมเนียม	รวม/ บาท	เหมาจ่ายคิดลดเฉพาะค่าถ่าย สำเนาครั้งหนึ่งราคา/บาท
ไม่เกิน 10 หน้า	10	8	10	10	38	33
10-20 หน้า	20	9*	10	10	49	39
21-30 หน้า	30	9*	10	10	59	44
31-40 หน้า	40	9*	10	10	69	49
เกิน 40 หน้า	ดูรายละเอียดที่เชิงอรรถ **					

* ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบน้ำหนักกระดาษขนาด A4 ที่ใช้ถ่ายสำเนาเอกสารด้วยตนเอง และอยู่ในช่วงน้ำหนักเดียวกัน

** ถ้าเอกสารมากกว่า 40 หน้า คิดแบบไม่เหมาจ่าย เนื่องจากการขอยืมสำเนาเอกสารส่วนใหญ่มีจำนวนหน้าประมาณ 10-20 หน้า แต่ได้กำหนดถึง 40 หน้า เพราะจำนวน 11-40 หน้า อยู่ในช่วงน้ำหนักเดียวกัน

2. ท่านเห็นด้วยกับการคิดเหมาจ่ายโดยลดเฉพาะค่าถ่ายสำเนาเครื่องหนึ่งหรือไม่

() เห็นด้วย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เพราะ () เป็นผลดีต่อผู้ใช้ถ้าถ่ายสำเนาเอกสารมาก จะเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง

() เพื่อถ่วงเฉลี่ยระหว่างผู้ใช้ที่ถ่ายสำเนาเอกสารมากและน้อย

() ผู้ใช้สามารถทราบค่าใช้จ่ายที่แน่นอน

() อื่นๆ (โปรดระบุ)

() ไม่เห็นด้วย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เพราะ () ห้างสมุดอาจจะขาดทุนได้

() ผู้ใช้ควรเสียค่าใช้จ่ายตามความเป็นจริง

() ไม่ยุติธรรมสำหรับผู้ใช้ที่ถ่ายสำเนาเอกสารน้อย

() อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตารางแสดงการคิดเหมาจ่ายทาง EMS ต่อ 1 รายการ

เอกสาร	ค่าถ่าย สำเนา	ค่าส่ง	ค่าดำเนินการ	ค่าธรรมเนียม	รวม/ บาท	เหมาจ่ายคิดลดเฉพาะค่าถ่าย สำเนาเครื่องหนึ่งราคา/บาท
ไม่เกิน 10 หน้า	10	30	10	10	60	55
10-20 หน้า	20	35*	10	10	75	65
21-30 หน้า	30	35*	10	10	85	70
31-40 หน้า	40	35*	10	10	95	75
เกิน 40 หน้า	ดูรายละเอียดที่เชิงอรรถ **					

3. ท่านเห็นด้วยกับการคิดเหมาจ่ายโดยลดเฉพาะค่าถ่ายสำเนาเครื่องหนึ่งหรือไม่

() เห็นด้วย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เพราะ () เป็นผลดีต่อผู้ใช้ถ้าถ่ายสำเนาเอกสารมาก จะเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง

() เพื่อถ่วงเฉลี่ยระหว่างผู้ใช้ที่ถ่ายสำเนาเอกสารมากและน้อย

() ผู้ใช้สามารถทราบค่าใช้จ่ายที่แน่นอน

() อื่นๆ (โปรดระบุ)

() ไม่เห็นด้วย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เพราะ () ห้างสมุดอาจจะขาดทุนได้

() ผู้ใช้ควรเสียค่าใช้จ่ายตามความเป็นจริง

() ไม่ยุติธรรมสำหรับผู้ใช้ที่ถ่ายสำเนาเอกสารน้อย

() อื่นๆ (โปรดระบุ)

* ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบน้ำหนักกระดาษขนาด A4 ที่ใช้ถ่ายสำเนาเอกสารด้วยตนเอง และอยู่ในช่วงน้ำหนักเดียวกัน

** ถ้าเอกสารมากกว่า 40 หน้า คิดแบบไม่เหมาจ่าย เนื่องจากการขอถ่ายสำเนาเอกสารส่วนใหญ่มีจำนวนหน้าประมาณ 10-20 หน้า แต่ได้กำหนดถึง 40 หน้า เพราะจำนวน 11-40 หน้า อยู่ในช่วงน้ำหนักเดียวกัน

4. การขอถ่ายสำเนาเอกสาร แบบเหมาจ่าย โดยจัดส่งเอกสารทางโทรสาร (FAX)

4.1 การจัดส่งเอกสารทางโทรสาร (FAX) ในกรุงเทพฯและเขตปริมณฑล จะคิดค่าจัดส่งเอกสาร (โดยคิดค่าถ่ายสำเนาและค่าส่งรวมเป็นรายการเดียวในอัตราเหมาจ่าย 3 บาท/หน้า ท่านเห็นด้วยกับการคิดค่าส่งเอกสารทางโทรสาร (FAX) แบบนี้หรือไม่

() เห็นด้วย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เพราะ () การส่งเอกสาร 1 แผ่น บางครั้งอาจจะใช้เวลาส่งมากกว่า 1 ครั้ง

() คุ่มค่ากว่า เนื่องจากไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

() คุ่มค่ากว่า เนื่องจากได้รับเอกสารในเวลาอันรวดเร็ว

() เหมาะสม ราคาไม่แพงเกินไป

() อื่นๆ (โปรดระบุ)

() ไม่เห็นด้วย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เพราะ () การส่งทาง FAX 1 ครั้งเสียค่าส่งเพียง 3 บาท/ครั้ง

() ควรคิดค่าใช้จ่ายตามความเป็นจริง

() ไม่เหมาะสม ราคาแพงเกินไป

() ถ้าเดินทางไปดำเนินการเองจะเสียค่าใช้จ่ายสูงกว่า

() อื่นๆ (โปรดระบุ)

4.2 การส่งเอกสารทางโทรสาร (FAX) ในต่างจังหวัด จะคิดค่าส่งเอกสารแบบไม่เหมาจ่าย เนื่องจากอัตราค่าบริการคิดตามระยะทางและเวลาที่ใช้ ท่านเห็นด้วยกับการคิดค่าบริการแบบนี้หรือไม่

() เห็นด้วย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เพราะ () ค่าใช้จ่ายในการส่งเอกสารมีอัตราไม่แน่นอน

() ผู้ใช้ควรรับผิดชอบค่าใช้จ่าย ตามความเป็นจริง

() ถ้าคิดแบบเหมาจ่าย ผู้ใช้ระยะไกลเสียเปรียบ ส่วนผู้ใช้ระยะใกล้ได้เปรียบ

() ยุติธรรมต่อผู้ใช้ ใครใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายมากควรจ่ายมาก ใครใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายน้อยควรจ่ายน้อย

() ผู้ใช้สามารถทราบว่าการใช้บริการของตนมีค่าใช้จ่ายอะไรบ้าง

() อื่นๆ (โปรดระบุ)

() ไม่เห็นด้วย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เพราะ () ผู้ใช้ไม่สามารถคำนวณค่าใช้จ่ายล่วงหน้าได้

() อื่นๆ (โปรดระบุ)

5. ในความคิดเห็นของท่าน ท่านชอบรูปแบบการบริการการยืมระหว่างห้องสมุดแบบใด

() ไม่เหมาะจ่าย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เพราะ () ยุติธรรมต่อผู้ใช้ ใครใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายมากควรจ่ายมาก ใครใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายน้อยควรจ่ายน้อย

() ผู้ใช้สามารถทราบว่าการใช้บริการของตนมีค่าใช้จ่ายอะไรบ้าง

() ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการมีอัตราไม่แน่นอน

() อื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

() เหมาะจ่าย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เพราะ () ถ้าใช้บริการที่มีจำนวนหน้าเอกสารมาก ค่าใช้จ่ายจะถูกลง

() ผู้ใช้สามารถทราบค่าใช้จ่ายที่แน่นอน

() อื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

6. ถ้าห้องสมุดไม่สามารถดำเนินการขอยืมให้ได้ ห้องสมุดควรคิดค่าใช้จ่ายบางส่วนตามความจริงหรือไม่

() ควรคิด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เพราะ () การดำเนินการขอยืมจะได้หรือไม่ได้รับเอกสาร จะมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นอยู่แล้ว

() เป็นหน้าที่ของผู้ใช้ที่ต้องรับภาระค่าใช้จ่าย

() คำนวณค่าทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายกว่าการเดินทางไปดำเนินการเอง

() อื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

() ไม่ควรคิด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เพราะ () ผู้ใช้ไม่ได้รับเอกสาร

() ห้องสมุดมีหน้าที่ให้บริการ

() ผู้ใช้เสียค่าบำรุงห้องสมุดแล้ว

() อื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

7. การขอยืมสำเนาเอกสารหรือการยืมฉบับจริง ท่านคิดว่าห้องสมุดควรมีการเก็บค่ามัดจำการใช้บริการหรือไม่

() ควรเก็บ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ถ้าตอบว่าควรเก็บโปรดตอบข้อ 8 ด้วย

เพราะ () เป็นหลักประกัน ในกรณีที่ผู้ใช้ไม่มารับเอกสาร

() อื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

() ไม่ควรเก็บ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ถ้าตอบว่าไม่ควรเก็บโปรดข้ามไปตอบข้อ 9

เพราะ () เอกสารมีความสำคัญต่อผู้ใช้ จึงต้องมารับเอกสารแน่นอน

() หากผู้ใช้ไม่มารับหรือไม่รับผิดชอบเอกสาร ห้องสมุดสามารถขอความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยบังคับให้ผู้ใช้รับผิดชอบได้

() อื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

8. การคิดค่ามัดจำห้องสมุดควรเป็นผู้กำหนดตามความเหมาะสม ท่านเห็นด้วยหรือไม่

() เห็นด้วย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เพราะ () ห้องสมุดแต่ละแห่งมีสภาพการใช้แตกต่างกัน

() เอกสารมีจำนวนหน้าแตกต่างกัน

() อื่นๆ (โปรดระบุ)

() ไม่เห็นด้วย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เพราะ () ห้องสมุดทุกแห่งควรมีการกำหนดราคาที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

() อื่นๆ (โปรดระบุ)

9. ในอนาคตถ้าห้องสมุดต้องเสียค่าลิขสิทธิ์การทำสำเนาสารสนเทศ ท่านคิดว่าห้องสมุดควรคิดค่าลิขสิทธิ์กับท่านหรือไม่

() ควรคิด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เพราะ () ผู้ใช้ควรเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายตามกฎหมายลิขสิทธิ์

() เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องผลประโยชน์ส่วนตน

() อื่นๆ (โปรดระบุ)

() ไม่ควรคิด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เพราะ () เป็นการใส่สารสนเทศเพื่อการวิจัยหรือการศึกษาค้นคว้า ซึ่งมีได้มุ่งเพื่อการค้า

() บริการการยืมระหว่างห้องสมุดเป็นการทำซ้ำ ที่ได้รับการยกเว้นลิขสิทธิ์

() เป็นการใส่สารสนเทศที่ไม่ได้เป็นการแสวงหาประโยชน์และไม่กระทบกระเทือนสิทธิของเจ้าของลิขสิทธิ์

() อื่นๆ (โปรดระบุ)

ข้อเสนอแนะการคิดค่าบริการอื่นๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการยืมระหว่างห้องสมุด หลังจากมีการคิดค่าบริการ
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคาดหวังของท่าน

ลำดับที่	ความคาดหวังของผู้ใช้เมื่อมีการคิดค่าบริการ	ระดับความคาดหวัง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ขยายเวลาการให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด โดยสามารถขอใช้บริการนอกเวลาราชการได้					
2	ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการในเวลาอันรวดเร็ว					
	2.1 ในกรณีใช้บริการแบบไม่เร่งด่วนควรได้รับเอกสารภายใน 7-15 วัน					
	2.2 ในกรณีใช้บริการแบบเร่งด่วนควรได้รับเอกสารภายใน 2-5 วัน					
3	ห้องสมุดควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการการยืมระหว่างห้องสมุด					
4	ห้องสมุดควรมีเครื่องมือที่ทันสมัยใช้ในการตรวจสอบรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดอื่นๆ เช่น ระบบสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์ออนไลน์					
5						
	ห้องสมุดทุกแห่งควรมีบุคลากรประจำที่รับผิดชอบงานบริการการยืมระหว่างห้องสมุดโดยเฉพาะอย่างเต็มเวลา					
6	ห้องสมุดควรรับประกันความเสียหายของเอกสาร เช่น					
7	ความชัดเจน ความสมบูรณ์ ชำรุดเสียหาย					
	 บรรณารักษ์ควรเร่งรีบดำเนินการส่งคำขอยืมให้เร็วที่สุด ทั้งในส่วนของการส่งคำขอยืมหรือการส่งเอกสารเมื่อได้รับคำขอยืม					

ข้อเสนอแนะความคาดหวังอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

จบแบบสอบถามและ
ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล

นางสาวอุบลรัตน์ ยี่รงค์

วัน เดือน ปีเกิด

19 สิงหาคม 2506

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

1024/17 หมู่บ้านศรีเพชร ถ.เพชรเกษม

ด.หนองค้างพลู อ.หนองแขม กรุงเทพฯ 10160

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2529

ศศ.บ. (วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์) จาก มหาวิทยาลัย

รามคำแหง

พ.ศ. 2536

ศษ.บ. (วิชาเอกสังคมศึกษา) จาก มหาวิทยาลัย

รามคำแหง

พ.ศ. 2544

ศศ.ม. (วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)

จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ