

# รูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

จุไร ปรียานัน \*

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอรูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยใช้วิธีการศึกษาเอกสารเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยและต่างประเทศ โดยศึกษาข้อดีและข้อด้อยเพื่อประยุกต์ใช้ในการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย และใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อรวบรวมข้อมูลจากบรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยจำนวน 25 แห่ง เกี่ยวกับสถานภาพและศักยภาพในการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย และวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหาและวิธีการทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า บริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยควรมีรูปแบบการจัดบริการที่เป็นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยเป้าหมายที่จะใช้ทรัพยากรสารสนเทศของประเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด และควรมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการวิจัย ด้วยการจัดให้มีค่าใช้บริการและการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่รวดเร็วในกลุ่มสถาบันที่ร่วมมือกันภายใต้พื้นฐานการบริการในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ห้องสมุดสมาชิกและผู้ใช้บริการทั่วไปมีแหล่งจัดหาเอกสารที่รวดเร็วราคาถูกรวมทั้งควรมีซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการจัดการบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ร่วมกันในกลุ่มห้องสมุดที่ร่วมมือกัน กลไกของการจัดบริการคือควรมีคณะกรรมการบริหารเพื่อความร่วมมือระหว่างห้องสมุดซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างๆ ทำหน้าที่ระดับนโยบาย ส่วนระดับปฏิบัติการควรมีคณะทำงานเพื่อความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยฝ่ายบริการสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบหลัก และมีคณะทำงานที่สนับสนุนในการจัดบริการ จาก 2 คณะทำงานคือ คณะทำงานเพื่อความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ฝ่ายวารสารและเอกสาร และ คณะทำงานเพื่อความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการดำเนินงานบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องมีอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก ดังนี้ เว็บไซต์เวอร์ชันภาษาอังกฤษ

\* บรรณารักษ์ ระดับ 6 ห้องสมุด โครงการจัดตั้งวิทยาเขตตรัง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ชนิดเลเซอร์ อี-แมทในระบบวินโดวส์ ระบบ Anel โปรแกรมอโคบี แอโครแบค ริดเดอร์ และโทรสารรุ่น Group 3 หรือ Group 4

## บทนำ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยหรือห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด โดยมีพื้นฐานความคิดว่าทรัพยากรสารสนเทศเหล่านั้นควรจะมีความสัมพันธ์กับความต้องการของผู้ใช้ อย่างไรก็ตามจากประสบการณ์ของผู้วิจัยในการปฏิบัติงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นเวลา 8 ปี พบว่าในช่วงเวลาดังกล่าวนี้ทางห้องสมุดได้จัดหาทรัพยากรสารสนเทศส่วนหนึ่งตามการเสนอแนะของผู้ใช้บริการแต่ทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่ทางห้องสมุดเป็นฝ่ายคัดเลือกเองและจัดเตรียมไว้ให้ผู้ใช้บริการล่วงหน้า เป็นข้อสังเกตว่าวิธีการนี้ยังคงมีความเหมาะสมหรือไม่ในสภาวะปัจจุบันที่ห้องสมุดประสบกับภาวะขาดแคลนงบประมาณและได้รับผลกระทบอย่างมากในช่วงภาวะเศรษฐกิจถดถอย โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการจัดหาวารสารต่างประเทศ ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่ทันสมัยและสำคัญยิ่งของการศึกษาในระดับอุดมศึกษา เพราะห้องสมุดต้องชำระค่าวารสารในอัตราที่สูงขึ้นเกือบเท่าตัว ในขณะที่การจัดสรรงบประมาณสำหรับจัดหาวารสารยังคงเดิมหรือน้อยลงกว่าเดิม

จากปัญหาภาวะการขาดแคลนงบประมาณห้องสมุดดังกล่าวมาแล้ว ทำให้ห้องสมุดหลายแห่งปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดหาวารสารจาก "การจัดหาวารสารไว้ล่วงหน้าเมื่อจะมีผู้มาใช้บริการ (Just In Case Service)" มาสู่ "การจัดหาวารสารเมื่อผู้ใช้บริการต้องการใช้ (Just In Time Service)" (Feather and Sturges, 1997 : 108) จึงทำให้กิจกรรมความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมีความสำคัญมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งความร่วมมือในการบริการยืมระหว่างห้องสมุด

บริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยเฉพาะในส่วนของความร่วมมือในการจัดหาบทความวารสาร แม้จะส่งผลดีในการบริการสารสนเทศจากวารสารแต่ก็มีปัญหาสำคัญคือ ผู้ใช้บริการได้รับเอกสารล่าช้า ทั้งนี้จากรายงานการศึกษาของ ลอเวลล์ มาร์ติน (Lawell Martin) ซึ่งระบุว่า 40 เปอร์เซ็นต์ของผู้ใช้บริการต้องรอนานมากกว่า 2 สัปดาห์ในการรับบริการยืมระหว่างห้องสมุด ("From San Francisco : Interlibrary Loan Development", 1968, อ้างถึงใน อุไร วุฒिवิทยการ, 2528 : 58) ในขณะที่แนวความคิดในการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จะต้องทำให้ผู้ใช้บริการได้รับเอกสาร ภายใน 24 ชั่วโมง แต่ในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ปัจจุบัน กระบวนการของบริการยืมระหว่างห้องสมุดยังมีความล่าช้าไม่สามารถสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ (Wessling, 1992 : 1) ดังนั้นเพื่อให้ห้องสมุดที่จะมีแผนในการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มีรูปแบบการจัดบริการที่มีความเป็นไปได้และมีความเหมาะสม จึงได้มีการศึกษาเพื่อเสนอรูปแบบบริการ นำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น

## เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. ความหมายของบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

บริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สามารถให้คำนิยามจากคำจำกัดความในกิจกรรมการบริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศคือคำจำกัดความของการบริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan) ในกิจกรรมดั้งเดิม และคำจำกัดความของบริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery) ดังนี้คือ **บริการยืมระหว่างห้องสมุด**

คำจำกัดความของ "การยืมระหว่างห้องสมุด" ได้เริ่มปรากฏมีการใช้จากการให้คำนิยามของสมาคมห้องสมุดอเมริกันในกฎสากลว่าด้วยการยืมระหว่างห้องสมุด ค.ศ. 1980 (American Library Association, 1980) โดยมีคำนิยามของการยืมระหว่างห้องสมุดว่าหมายถึง การติดต่อของห้องสมุดหนึ่งไปยังอีกห้องสมุดหนึ่งในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ หรือ การทำสำเนาทรัพยากรสารสนเทศตามคำขอใช้บริการ คำนิยามดังกล่าวมิได้ระบุถึงข้อตกลงในการติดต่อกันของห้องสมุด ซึ่งจอร์จ ลินซ์ โสภณ (2521 : 71) มีแนวคิดว่าห้องสมุดที่มีการติดต่อกันจะเป็นการตกลงร่วมกันของห้องสมุดกลุ่มหนึ่ง โดยได้อธิบายว่าการยืมระหว่างห้องสมุดคือ การตกลงร่วมกันระหว่างห้องสมุดกลุ่มหนึ่งเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดกลุ่มนั้นในการใช้หนังสือและวัสดุไม่ว่าหนังสือหรือวัสดุนั้นจะมีอยู่ที่ห้องสมุดใดในกลุ่ม อย่างไรก็ตาม มาลินี ศรีพิสุทธิ์ (2533 : 596) ได้อธิบายถึงการตกลงกันของการจัดบริการว่า อาจจะเป็นการตกลงกันอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการเพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นที่ต้องการสำหรับผู้ใช้เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศในช่วงระยะเวลาที่กำหนดไม่ว่าจะเป็นต้นฉบับหรือสำเนา

การให้คำนิยามของการยืมระหว่างห้องสมุดเริ่มมีการระบุถึงการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด (อุไร วุฒิวិกับการ, 2528 : 14 ; มาลินี ศรีพิสุทธิ์, 2533 : 596) ซึ่งในปัจจุบันก็พบว่ามีปัญหาคือความล่าช้าของการได้รับเอกสาร ในบริการนำส่งเอกสารจึงมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างชัดเจนเพื่อให้ทราบถึงเวลาที่เวลาต่อการใช้เอกสารที่ต้องการ

จากที่กล่าวถึงการยืมระหว่างห้องสมุดในความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การยืมระหว่างห้องสมุด หมายถึง การติดต่อกันระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้ของห้องสมุดหนึ่งไปยังอีกห้องสมุดหนึ่งโดยการยืมเอกสารต้นฉบับ หรือการทำสำเนาเอกสารให้ได้ตามกำหนดระยะเวลาที่ได้มีการตกลงร่วมกันของกลุ่มห้องสมุดที่ร่วมมือกันในการให้บริการนี้

### บริการนำส่งเอกสาร

"บริการนำส่งเอกสาร" เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้เช่นเดียวกับบริการยืมระหว่างห้องสมุด มักมีการจัดขึ้นโดยตัวแทนจำหน่ายเอกสารเชิงพาณิชย์ โดยผู้ให้บริการอาจเป็นห้องสมุดหรือผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์ ดำเนินการในการจัด

ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสำเนาบทความวารสารตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ โดยบทความวารสารจะครอบคลุมถึงบทความในวารสาร คอลัมน์ในหนังสือ และส่วนใดส่วนหนึ่งในรายงานการประชุม (Jackson, 1993 : 610) และเก็บบทความที่มีการจัดการด้านลิขสิทธิ์ (Poynder, 1993 : 23) ตลอดจนมีการนำส่งให้ถึงผู้ใช้บริการทั้งที่เป็นห้องสมุดหรือผู้ใช้ปลายทางภายในระยะเวลา 24 ชั่วโมง (Jackson, 1993 : 610) การดำเนินการนำส่งเอกสารจะใช้พื้นฐานทางการสื่อสารโทรคมนาคม (Cawell, 1991 : 41) และจะต้องเป็นวิธีการนำส่งที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด (Jackson, 1993 : 610) เทคโนโลยีการสื่อสารจะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับเอกสารอย่างรวดเร็วทันเวลาตามกำหนด และอาจกล่าวได้ว่าเครื่องมือที่ตัวแทนจำหน่ายเอกสารเลือกใช้ในการนำส่งเอกสารซึ่งหมายถึงเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลนั้นเป็นปัจจัยหนึ่งที่น่าไปสู่ "บริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์"

จากที่กล่าวมาข้างต้น บริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมีหลักการพอสรุปได้ว่าบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การที่ห้องสมุดดำเนินการติดต่อจัดหาบทความวารสารที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจากทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดของสถาบันตนเอง ห้องสมุดที่มีความร่วมมือกัน หรือจากตัวแทนจำหน่ายเอกสารเชิงพาณิชย์ โดยมีพื้นฐาน การบริการจากเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลเพื่อให้สามารถนำส่งเอกสารที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ถึงผู้ใช้บริการ ได้ทันเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องการ

## 2. องค์ประกอบของบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ประกอบด้วย

- 1) สถาบันบริการนำส่งเอกสาร
- 2) เอกสารอิเล็กทรอนิกส์
- 3) ผู้ขอเอกสาร
- 4) เทคโนโลยีการสื่อสาร

## 3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ประกอบด้วย

- 1) ค่าใช้จ่าย 2) ระยะเวลาในการดำเนินการ 3) วิธีการชำระเงิน 4) วิธีการนำส่งเอกสาร 5) วิธีการส่งคำขอ 6) ทรัพยากรสารสนเทศ 7) กฎหมายลิขสิทธิ์ 8) เครื่องมือสืบค้น และ 9) ผู้ใช้บริการ

## วัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอรูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยมีพื้นฐานมาจากการศึกษาในประเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องคือ

1. สภาพการดำเนินงานการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศและต่างประเทศโดยศึกษาข้อดีข้อด้อยที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
2. สถานภาพและศักยภาพในการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
3. รูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

#### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อเสนอรูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยโดยมีขอบเขตเนื้อหาของรูปแบบบริการดังนี้คือ 1) เป้าหมายการจัดบริการ 2) วัตถุประสงค์ 3) โครงสร้างและหน้าที่ 4) วิธีการจัดบริการ 5) องค์ประกอบพื้นฐาน

#### วิธีการวิจัย

วิธีการวิจัยในครั้งนี้สามารถจำแนกตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. สภาพการดำเนินงานการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศและต่างประเทศ ใช้วิธีการวิจัยโดยการศึกษารายเอกสาร เก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยมีการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องมีการสอบถามข้อมูลไปยังหน่วยงานที่จัดบริการ โดยการติดต่อสื่อสารทางอีเมล และการทดลองการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการจัดบริการ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาของเอกสารและบรรยายข้อมูลเชิงพรรณนา
2. สถานภาพและศักยภาพในการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
  - 2.1 กลุ่มประชากร ประชากรของกรศึกษาสถานภาพและศักยภาพของการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย คือห้องสมุดมหาวิทยาลัยซึ่งดำเนินงานในฐานะห้องสมุดกลางของสถาบันในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยจำนวน 25 แห่ง โดยมีบรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันละ 1 รายเป็นตัวแทนในการให้ข้อมูล
  - 2.2 วิธีการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยเดินทางไปสัมภาษณ์บรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างๆ
  - 2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและร้อยละ และมีการนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย
3. รูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
 

เป็นการนำผลการศึกษาของสภาพการดำเนินงานการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศและต่างประเทศ และผลการศึกษาของสถานภาพและศักยภาพในการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

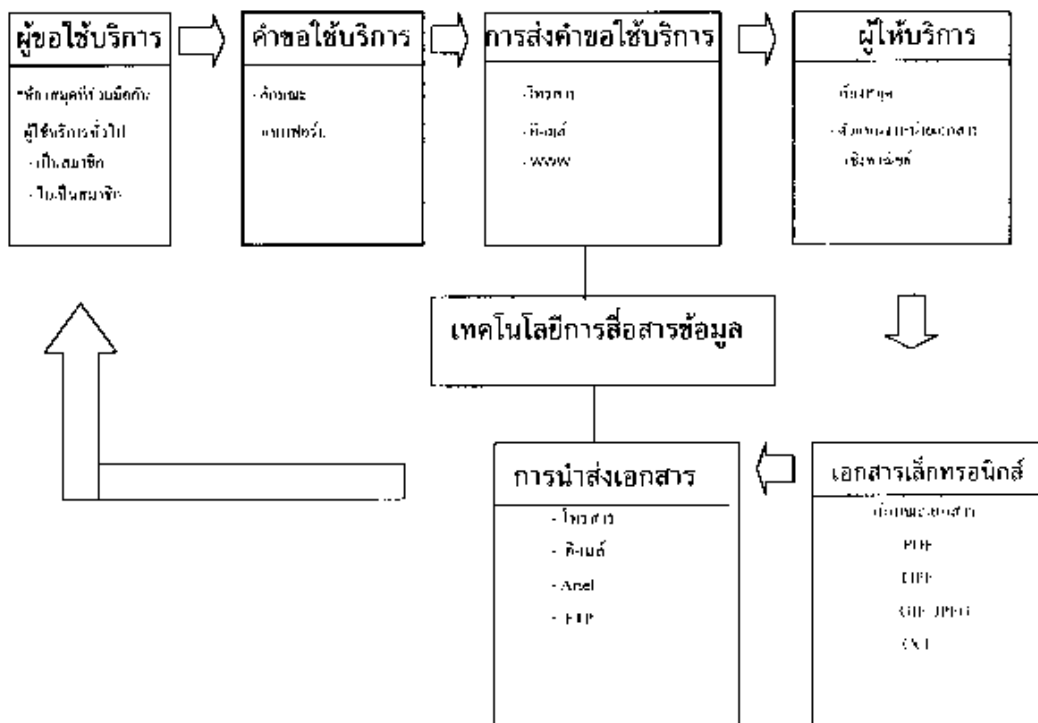
นำเสนอรูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

**สรุปผลการวิจัย**

**1. สภาพการดำเนินงานการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยและต่างประเทศ**

การดำเนินงานบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยและต่างประเทศมีพัฒนาการมาจากกิจกรรมการยืมระหว่างห้องสมุด ซึ่งเป็นการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการจากห้องสมุดหนึ่งไปยังอีกห้องสมุดหนึ่งโดยการยืมต้นฉบับหรือการทำสำเนาเอกสาร แต่การนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์นั้นรูปแบบของเอกสารและวิธีการนำส่งเอกสารปรับเปลี่ยนไปจากกิจกรรมยืมระหว่างห้องสมุด ดังปรากฏในกรอบดำเนินงาน ดังนี้

ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบการดำเนินงานบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์



## 2. สถานภาพและศักยภาพในการจัดบริการนำส่งเอกสารเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

ภาพรวมห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยในขณะนี้มีความพร้อมและความสามารถที่จะจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยพัฒนาจากกิจกรรมยืมระหว่างห้องสมุดที่ดำเนินอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งผลจากการศึกษาแสดงถึงความพร้อมของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ดังนี้

- 1) มีความพร้อมและความสามารถที่จะจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทดแทนกิจกรรมยืมระหว่างห้องสมุด โดยอาจใช้ชื่อว่าบริการนำส่งเอกสารและบริการยืมระหว่างห้องสมุด
- 2) มีความพร้อมด้านองค์ประกอบหลักในการจัดบริการ ดังนี้

2.1) มีฐานข้อมูลที่ห้องสมุดได้รับจากบริษัทจำหน่ายฐานข้อมูลต่างๆ โดยเฉพาะฐานข้อมูลวารสารเนื้อหาเต็มรูป

2.2) ห้องสมุดบางแห่งมีการรับบริการนำส่งเอกสารจากตัวแทนบริการนำส่งเอกสารเชิงพาณิชย์ ซึ่งให้ดำเนินการบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในฐานะคนกลาง แสดงให้เห็นถึงความสามารถของห้องสมุดที่จะใช้เทคโนโลยีทั้งในการส่งคำขอใช้บริการ การรับเอกสาร การชำระเงิน ซึ่งจะเป็นแนวทางให้ห้องสมุดอื่นๆ ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไป

2.3) มีความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ซึ่งเป็นพื้นฐานในการพัฒนา Union List of Serial และ ฐานข้อมูลสารบัญวารสาร

2.4) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลเช่น ระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกที่ใช้เป็นพื้นฐานในการจัดบริการ เช่น เครื่องโทรสาร สแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ชนิดเลเซอร์ และสำหรับอุปกรณ์ที่ยังไม่มีนั้น สามารถจัดหาและใช้ร่วมกันได้ เช่น เว็บเซิร์ฟเวอร์ และระบบ Ariel

## 3. รูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

ห้องสมุดที่จัดการบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ควรมีการกำหนดหลักการดำเนินงานตามโครงสร้างของเนื้อหาในรูปแบบบริการดังต่อไปนี้คือ

### 1. เป้าหมายในการจัดบริการ

จัดภายใต้กิจกรรมความร่วมมือระหว่างห้องสมุดเพื่อใช้ทรัพยากรสารสนเทศของประเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด

### 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อสนับสนุนการวิจัยโดยการจัดให้มีคำขอใช้บริการและการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่รวดเร็วในกลุ่มสถาบันที่ร่วมมือกัน โดยใช้พื้นฐานการบริการในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2.2 เพื่อให้ห้องสมุดสมาชิกและผู้ใช้บริการทั่วไปมีแหล่งจัดหาเอกสารที่รวดเร็ว ราคาถูก

2.3 เพื่อจัดให้มีซอฟต์แวร์ที่สามารถใช้ในการจัดการบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้กิจกรรมยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดสมาชิก

### 3. โครงสร้างและหน้าที่

เป็นโครงสร้างของความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ระดับ นโยบาย คือ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย และระดับปฏิบัติการ คือ คณะทำงานเพื่อความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ฝ่ายบริการสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบหลัก โดยมีคณะทำงานที่สนับสนุนในการจัดบริการจาก 2 คณะทำงาน คือ คณะทำงานเพื่อความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ฝ่ายวารสารและเอกสาร และคณะทำงานเพื่อความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 4. วิธีการจัดบริการ

ผู้วิจัยได้สรุปเป็นองค์ประกอบของวิธีการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยดังภาพประกอบ 2

### 5. องค์ประกอบพื้นฐาน

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่จัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยความร่วมมือระหว่างห้องสมุดจะต้องเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวกดังนี้ คือ 1) เว็บเซิร์ฟเวอร์ (มีเฉพาะที่ห้องสมุดตัวแทนที่ทำหน้าที่ศูนย์บริการ) 2) เว็บเบราว์เซอร์ 3) เครื่องสแกนเนอร์ 4) เครื่องพิมพ์ชนิดเลเซอร์ 5) อี-แมล์ ในระบบวินโดวส์ 6) ระบบ Ariel (มีเฉพาะที่ห้องสมุดตัวแทนที่ทำหน้าที่ศูนย์บริการ) 7) โปรแกรมอโดบี แอโครเบตริคเตอร์ และ 8) เครื่องโทรสารรุ่น Group 3 หรือ Group 4

### การอภิปรายผลการวิจัย

จากการนำเสนอรูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอนั้น สามารถวิเคราะห์ผลการวิจัยได้ดังนี้

1. เป้าหมายในการจัดบริการ ตามที่ผู้วิจัยได้จัดขอบเขตกรอบแนวคิดในการวิจัย ของเป้าหมายในการจัดบริการ ให้มีข้อความที่ประกอบด้วยองค์ประกอบในการจัดบริการคือ 1) วิธีการนำส่งเอกสาร 2) ทรัพยากรสารสนเทศ 3) ผู้ใช้บริการ 4) ระยะเวลาในการดำเนินการ และ 5) กฎหมายลิขสิทธิ์ โดยให้เสนอข้อความถึงวิธีการดำเนินการว่าเป็นการประกอบการในรูปแบบความร่วมมือระหว่างห้องสมุด หรือเป็นการประกอบการเชิงพาณิชย์ ซึ่งปรากฏผลการศึกษาสอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัย

2. วัตถุประสงค์ ตามที่ผู้วิจัยได้จัดขอบเขตกรอบแนวคิดในการวิจัยในด้านวัตถุประสงค์ในการจัดบริการ โดยจะมีข้อความที่ประกอบด้วยองค์ประกอบในการจัดบริการคือ 1) ค่าใช้จ่าย 2) ระยะเวลาในการดำเนินการ 3) ทรัพยากรสารสนเทศ และ 4) ผู้ใช้บริการ ซึ่งปรากฏผลการศึกษาที่สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



1) ค่าใช้จ่ายอธิบายข้อความว่าเป็นการจัดหาเอกสารราคาถูก ซึ่งในการกำหนดราคา ค่าบริการ จำเป็นต้องมีพื้นฐานการคิดค่าใช้จ่ายโดยความเป็นธรรมกับผู้ใช้บริการตามเป้าหมายของการบริการภายใต้ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด

2) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ อธิบายข้อความว่า จัดหาเอกสารที่รวดเร็ว เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร

3) ทรัพยากรสารสนเทศ อธิบายข้อความถึงวิธีการต่างๆ ที่จะให้ได้ว่าซึ่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการจัดหาค่าขอใช้บริการและการนำส่งเอกสารที่รวดเร็ว

4) ผู้ใช้บริการ อธิบายข้อความถึงประเภทของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจนคือ ดำเนินการให้บริการให้ห้องสมุดสมาชิกและผู้ใช้บริการทั่วไป เพราะเหตุผลที่บริการยืมระหว่างห้องสมุด จัดดำเนินการปรับเปลี่ยนเป็นบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แล้วขอบเขตของผู้ใช้บริการได้รวมผู้ใช้บริการทั่วไปที่สามารถรับบริการ ได้เช่นเดียวกับห้องสมุด

3. โครงสร้างและหน้าที่ ตามที่ผู้วิจัยได้จัดขอบเขตกรอบแนวคิดในการวิจัยในด้านโครงสร้างและหน้าที่ โดยจะมีข้อความที่ประกอบด้วยหน้าที่หลัก 4 ด้าน คือ 1) การสนับสนุนการคัดเลือกรายการเอกสาร 2) การจัดการค่าขอใช้บริการ 3) การค้นคืนเอกสาร และ 4) การนำส่งเอกสาร ซึ่งใน 4 หน้าที่ดังกล่าวประกอบด้วยองค์ประกอบในการจัดบริการดังนี้ ค่าใช้จ่าย ระยะเวลาในการดำเนินการ วิธีการนำส่งเอกสาร วิธีการส่งค่าขอใช้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ กฎหมายลิขสิทธิ์ และเครื่องมือสืบค้น จากการจัดขอบเขตกรอบแนวคิดในการวิจัยดังกล่าว ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ได้เนื่องจาก โครงสร้างและหน้าที่จากผลการวิจัยนำเสนอ โครงสร้างระดับรวมคือภาพรวมของบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดยความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ซึ่งไม่ได้เป็นไปตามที่วางขอบเขตหน้าที่ที่จัดในระดับสถาบันของห้องสมุดแห่งใดแห่งหนึ่ง

4. วิธีการจัดบริการ ตามที่ผู้วิจัยได้จัดขอบเขตกรอบแนวคิดในการวิจัยในด้าน วิธีการจัดบริการ โดยจะมีข้อความที่ประกอบด้วยองค์ประกอบในการจัดบริการทั้งหมดที่ผู้วิจัยได้ศึกษาคือ ค่าใช้จ่าย ระยะเวลาในการดำเนินการ วิธีการชำระเงิน วิธีการนำส่งเอกสาร วิธีส่งค่าขอใช้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ กฎหมายลิขสิทธิ์ เครื่องมือสืบค้น ผู้ใช้บริการ สามารถจัดองค์ประกอบของการจัดบริการดังกล่าวประกอบ 2

### ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำรูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ไปประยุกต์ใช้ มีดังต่อไปนี้

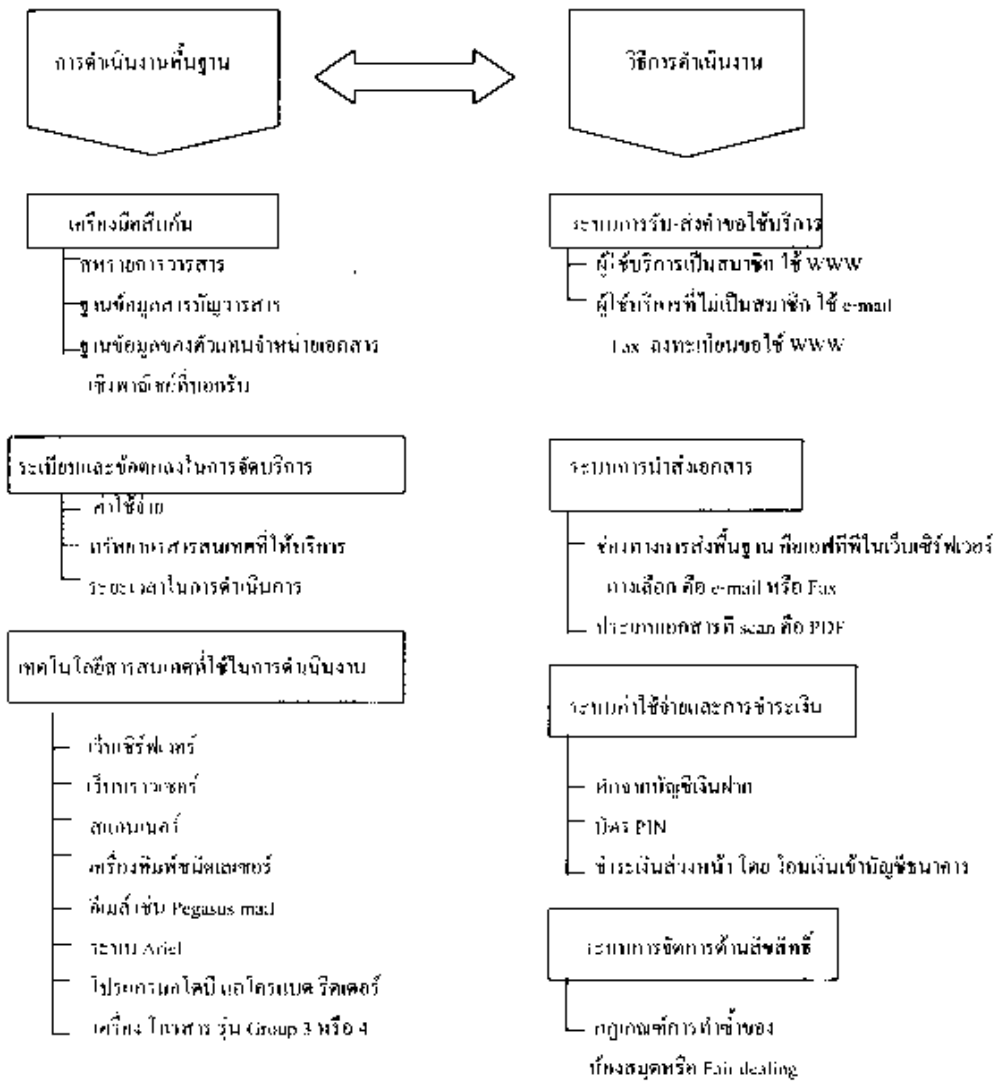
1.1 รูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ที่ผู้วิจัยนำเสนอ นั้น เป็นรูปแบบบริการที่ห้องสมุดต่างๆ สามารถนำไปปรับใช้ได้ตามความเหมาะสมกับสภาพของห้องสมุดที่จะนำไปจัดการบริการ

1.2 การศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งหากผู้เกี่ยวข้อง คือ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย คณะทำงานเพื่อความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะฝ่ายบริการสารนิเทศนำไปพิจารณาปรับใช้ในการบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดยความร่วมมือระหว่างห้องสมุด

1.3 รูปแบบการบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่นำเสนอ นี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งที่ห้องสมุดต่างๆ ที่มีความพร้อมหรือห้องสมุดที่มีความร่วมมือเป็นหน่วยงานห้องสมุดแล้วจะนำไปใช้ในการจัดบริการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป มีดังต่อไปนี้

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดเป็นผู้ให้บริการและเป็นผู้รับบริการเท่านั้น จึงควรมีการศึกษาบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดยศึกษาผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ให้บริการทั่วไป เพื่อจะได้ทราบความต้องการและความคาดหวังในการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดจัดให้



ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบของการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับห้องสมุด มหาวิทยาลัยในประเทศไทย

## เอกสารอ้างอิง

- จางวรรณ สิ้นธุโสภณ. 2521. *วิทยานุกรมบรรณารักษศาสตร์*. กรุงเทพฯ : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- มาลินี ศรีพิสุทธิ์. 2533. "ความร่วมมือในการให้บริการและเผยแพร่สารนิเทศ" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารนิเทศ หน่วยที่ 8-15*, หน้า 585-639. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อุไร วุฒิวិถัยการ. 2528. "การศึกษานโยบายวิธีการดำเนินการและปัญหาในการบริการยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร (A Study of Policies, Procedures and Problems of Interlibrary Loan Services in University Libraries in Bangkok Metropolis)", *วิทยานิพนธ์อักษรศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- American Library Association. 1980. "Interlibrary Loan Codes". In Gilmer, Lois C., *Interlibrary Loan : Theory and Management*, p.179-188. Englewood, Colorado : Libraries Unlimited.
- Cawkell, A.E. 1991. "Progress in Documentation Electronic Document Delivery Systems", *Journal of Documentation*. 47 (March), 41-73.
- Feather, John and Sturges, Paul, editors. 1997. *International Encyclopedia of Information and Library Science*. London : Routledge.
- "From San Francisco : Interlibrary Loan Development". *R.Q.* 7 (Spring 1968), 111-125.
- อ้างอิงใน อุไร วุฒิวิถัยการ. 2528. "การศึกษานโยบายวิธีการดำเนินการและปัญหาในการบริการยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร (A Study of Policies, Procedures and Problems of Interlibrary Loan Services in University Libraries in Bangkok Metropolis)", *วิทยานิพนธ์อักษรศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- Jackson, Mary E. 1993. "Integrating Document Delivery Services with Document Delivery Technologies", *Law Library Journal*. 85, 609-618.
- Poynder, Richard. 1993. "Document Delivery in Business Information". *Business Information Review*. 9 (April), 23-34.
- Wessling, Julie. 1992. "Document Delivery : A Primary Service for the Nineties" In Godden, Irene P., ed. *Advances in Librarianship volume 16*, p.1-31. San diego : Academic Press.