

เสียงลูกค้ากับแนวทางการพัฒนางานบริการยืมระหว่างห้องสมุด ในมหาวิทยาลัยมหิดล

Voice of Users about Mahidol Book Delivery Services Development

รุ่งนภา แสงระวี^{1*} วิชาดา บุญจันทร์กุล²
Rungnapa Saengrawee^{1*}, Vichada Boonchankul²

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดลของหอสมุดกลาง หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางการพัฒนางานบริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโท/เอกขอใช้บริการจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 45.61 ความถี่ที่ขอใช้บริการนานๆ ครั้งจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 41.23 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อทำวิจัย/ทำวิทยานิพนธ์จำนวนมากที่สุด ร้อยละ 48.53 มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการขอใช้บริการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของบริการยืมระหว่างห้องสมุดในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) ผู้รับบริการยืมระหว่างห้องสมุดให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการยืมระหว่างห้องสมุด ด้านแบบฟอร์มการขอใช้บริการให้ยืมระหว่างห้องสมุดควรระบุรายการยืมได้มากกว่า 1 เล่ม ควรมองเห็นได้ชัดเจนจากหน้าเว็บไซต์ของหอสมุดและคลังความรู้ ควรขอใช้บริการจากหน้าจอการสืบค้นหนังสือได้ และระยะเวลาในการจัดส่งควรน้อยกว่า 3 วันทำการ

ผลการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการพัฒนางานบริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดลโดยร่วมมือกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศทำการปรับปรุงระบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดออนไลน์ให้ใช้งานได้ง่าย สามารถส่งคำขอใช้บริการจากหน้าจอการสืบค้นหนังสือได้ และระบุรายการยืมได้มากกว่า 1 เล่ม รวมถึงการสร้างความร่วมมือเพื่อให้ห้องสมุดทุกคณะ/สถาบัน ได้เข้าร่วมบริการยืมระหว่างห้องสมุด เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า เป็นการอำนวยความสะดวก ลดภาระ ค่าใช้จ่าย และประหยัดเวลาของผู้รับบริการ

คำสำคัญ: บริการยืมระหว่างห้องสมุด หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ห้องสมุด

^{1*} ตำแหน่งนักเอกสารสนเทศ หอสมุดกลาง สำนักงานเครือข่ายบริการห้องสมุด หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล และเป็น corresponding author

² ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดชำนาญงาน หอสมุดกลาง สำนักงานเครือข่ายบริการห้องสมุด หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

The purpose of this research was to study the information of the library users in using Mahidol Library Book Delivery Service of the Central Library, Mahidol University Library and Knowledge Center. The results of this study are used to suggest the improvement and development of Book Delivery Service provided by Central Library, Mahidol University Library and Knowledge Center.

The research found that Master/Doctoral student requests were the highest quantity (45.61%). Regarding the frequency of use (everyday, almost everyday, once a week, once a month and seldom), “seldom use” was the highest cited frequency (41.23%). As for the purposes of use, the most cited one was to do research/thesis (48.53%). In term of users’ level of satisfaction, different areas of services were rated as follows: Circulation process was rated as high satisfaction ($\bar{x} = 4.34$). Support from library staff was rated as the highest satisfaction ($\bar{x} = 4.67$), and the overall services were rated as the highest satisfaction ($\bar{x} = 4.61$). Library users gave the following suggestions to improve the quality of Mahidol Library Book Delivery Service: Users should be able to use one Form for several books (not one form for one book) and it should be made clear from the library’s website. Users should be able to use such services online, and the delivery period should take less than 3 working days.

The findings shall be applied for the improvement of the services. The Library, with cooperation from the Information and Technology Division, will make this online service easier to use. For example, users can borrow books from online circulation system and can borrow more than one book at a time. More cooperation among libraries of different faculties/institutes should be promoted so that their resources can be shared, which will make the services more effective and can meet the needs of users.

Keywords: Book Delivery Services, Interlibrary Loan, Mahidol University Library Services, Library Users Satisfaction

หลักการและเหตุผล

หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ให้บริการวิชาการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยของอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรตามหลักสูตรและนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยดำเนินงานระบบห้องสมุดอัตโนมัติเชื่อมโยงห้องสมุดต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเข้าด้วยกันมีทรัพยากรห้องสมุดในรูปแบบหลากหลาย โดยการจัดหาในรูปแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ สามารถให้บริการแก่ห้องสมุดเครือข่ายทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ โดยถือเป็นภาระหน้าที่หลัก เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าประสงค์ และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจของหน่วยงาน และองค์กร (หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล, 2554) มีบริการพื้นฐาน ได้แก่ บริการบัตรสมาชิกระบบเครือข่ายห้องสมุด บริการแนะนำการใช้สารสนเทศภายในห้องสมุดบริการยืมคืน บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการช่วยการค้นคว้า บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ บริการถ่ายสำเนาเอกสาร บริการดรรชนีและสารระสังเขป บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย บริการสื่อผสมเพื่อการเรียนรู้ (Learning Multimedia) และบริการพิเศษ ได้แก่ การยืมคืนหนังสือระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล (Mahidol Book Delivery) บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ILL) บริการขอสำเนาเอกสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (EDDS) บริการคำบรรยายรายวิชา (E - Lectures) (หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล, 2557) สำหรับ บริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล (Mahidol Book Delivery) เป็นบริการพิเศษ สำหรับสมาชิกห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่ออำนวยความสะดวกในการยืมหนังสือจากต่างห้องสมุดในสาขายาและห้องสมุด

คณะในต่างวิทยาเขต โดยไม่คิดค่าบริการ (หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล, 2557) เพื่อเป็นการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรร่วมกันของห้องสมุดทุกวิทยาเขตอย่างคุ้มค่า ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ง่าย ช่วยลดภาระ ค่าใช้จ่าย อีกทั้งช่วยประหยัดเวลาอีกด้วย

ดังนั้น การวิจัยเรื่อง “เสียงลูกค้ากับแนวทางการพัฒนางานบริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล” จึงเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงสารสนเทศได้ตรงความต้องการ สะดวก และรวดเร็ว และเกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า ครอบคลุม และทั่วถึง โดยผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมาก อีกทั้งแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการช่วยส่งเสริมให้งานบริการยืมระหว่างห้องสมุดมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นการพัฒนางานบริการของหอสมุดกลาง หอสมุดและคลังความรู้ ให้ก้าวหน้าต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Mahidol Book Delivery) ของหอสมุดกลาง หมายถึง บริการให้ยืมหนังสือของหอสมุดกลางแก่ห้องสมุดคณะ/สถาบัน/วิทยาลัยต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยมหิดลของเครือข่าย Mahidol Book Delivery ประกอบด้วยห้องสมุด 22 แห่ง จาก 4 วิทยาเขต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของหอสมุดกลาง หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางการพัฒนางานบริการยืมระหว่างห้องสมุดใน

มหาวิทยาลัยมหิดลของหอสมุดกลาง หอสมุดและ
คลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล

วิธีการศึกษา

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ
จัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจให้ผู้รับบริการที่ได้ส่ง
คำขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดพร้อมตัวเล่ม
หนังสือที่ต้องการยืม ไปถึงห้องสมุดที่ผู้รับบริการได้
แจ้งความจำนงรับหนังสือไว้ และได้ขอความร่วมมือ
จากห้องสมุดที่เข้าร่วมเครือข่ายให้บริการ Book
Delivery ในมหาวิทยาลัยมหิดลทั้ง 22 แห่ง ในการ
เก็บรวบรวมแบบสำรวจและจัดส่งกลับคืนมายัง
หอสมุดกลาง หอสมุดและคลังความรู้
มหาวิทยาลัยมหิดล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด
ของหอสมุดกลาง หอสมุดและคลังความรู้
มหาวิทยาลัยมหิดล แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนก
ตามเพศ สถานภาพ ความถี่ วัตถุประสงค์ในการใช้
บริการ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ
ยืมระหว่างห้องสมุดของหอสมุดกลาง จำแนกเป็น 2
ด้าน จำนวน 8 ข้อ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ
ขอใช้บริการ จำนวน 5 ข้อ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการ จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อ
พัฒนาคุณภาพบริการยืมระหว่างห้องสมุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จะใช้สถิติเชิง
พรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูล
ทั่วไป ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

2. ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืม
ระหว่างห้องสมุดของหอสมุดกลาง

2.1 คำนวณค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดย
วิเคราะห์ตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายความว่า
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายความว่า
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายความว่า
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายความว่า
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายความว่า
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

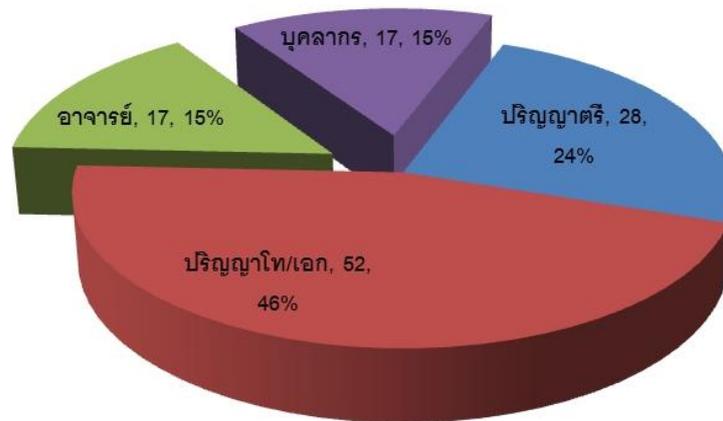
2.2 หาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยแจกแบบสำรวจความพึงพอใจระหว่าง
วันที่ 1 ตุลาคม 2557 จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2557
จำนวน 232 ชุด ได้รับกลับคืน จำนวน 114 ชุด
คิดเป็นร้อยละ 49.14 เป็นแบบสำรวจที่สมบูรณ์
สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ทั้งหมด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1.1 สถานภาพ

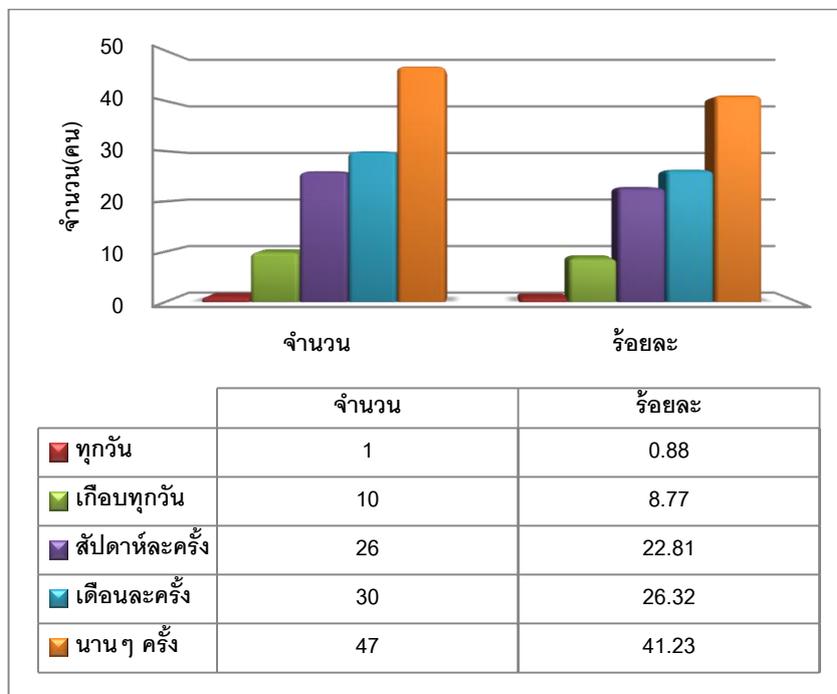


รูปที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพ

จากรูปที่ 1 เมื่อพิจารณาจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของ หอสมุดกลาง หอสมุด และคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามสถานภาพ พบว่า นักศึกษาปริญญาโท/เอกขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดจำนวนมากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็น

ร้อยละ 45.61 รองลงมาคือ นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 24.56 และอาจารย์และบุคลากรจำนวนน้อยที่สุดเท่ากัน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.91

1.2 ความถี่ที่ขอใช้บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดของหอสมุดกลาง

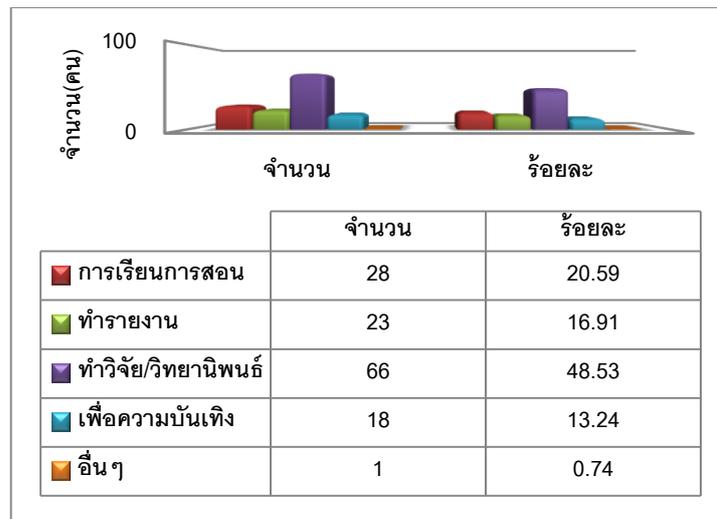


รูปที่ 2 ความถี่ (ครั้ง) และร้อยละที่ขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของหอสมุดกลาง

จากรูปที่ 2 เมื่อพิจารณาพฤติกรรมกรรมการขอใช้บริการ
ยืมระหว่างห้องสมุดของหอสมุดกลาง พบว่า ความถี่
ที่ขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดนานๆ ครั้ง มี
จำนวนมากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 41.23
รองลงมาคือ เดือนละครั้งจำนวน 30 คน คิดเป็น
ร้อยละ 26.32 สัปดาห์ละครั้ง

จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 22.81 เกือบทุกวัน
จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.77 และขอใช้บริการ
ยืมระหว่างห้องสมุดทุกวัน มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน
1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.88

1.3 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการยืม
ระหว่างห้องสมุด



รูปที่ 3 จำนวน (คน) และร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

จากรูปที่ 3 เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ
ยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้
บริการยืมระหว่างห้องสมุดเพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ มี
จำนวนมากที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ
48.53 รองลงมาคือเพื่อการเรียนการสอน จำนวน 28
คน คิดเป็นร้อยละ 20.59 เพื่อทำรายงาน จำนวน 23
คน คิดเป็นร้อยละ 16.91 เพื่อความบันเทิง จำนวน 18
คน คิดเป็นร้อยละ 13.24 และวัตถุประสงค์อื่นๆ มี
จำนวนน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.74

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืม ระหว่างห้องสมุด

ประกอบด้วระดับความพึงพอใจที่มีต่อการ
ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของหอสมุดกลาง ด้าน
กระบวนการขั้นตอนการขอใช้บริการ และ ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปรากฏผลดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการขอใช้ บริการ

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการขอใช้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการขอใช้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น
แบบฟอร์มการขอใช้บริการมีความชัดเจน ใช้งานง่าย	4.32	0.60	มาก
ขั้นตอนการเข้าใช้ สะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน	4.34	0.66	มาก
มีการแจ้งถึงสาเหตุกรณีที่ไม่ได้รับหนังสือตามคำขอใช้บริการ	4.26	0.85	มาก
มีการแจ้งผู้รับบริการให้มารับตัวเล่มที่ห้องสมุดทุกครั้ง	4.41	0.73	มาก
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.35	0.69	มาก
รวม	4.34	0.71	มาก

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของหอสมุดกลาง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการขอใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดโดยรวมมีระดับความคิดเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อจำแนกตามกระบวนการ/ขั้นตอนการขอใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นด้วยในระดับมากที่สุดเท่าเทียมทั้งหมด โดยบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยระดับ

ความคิดเห็นจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการแจ้งผู้รับบริการให้มารับตัวเล่มที่ห้องสมุดทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.41$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.35$) ขั้นตอนการเข้าใช้ สะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.34$) แบบฟอร์มการขอใช้บริการมีความชัดเจน ใช้งานง่าย ($\bar{X} = 4.32$) และมีการแจ้งถึงสาเหตุกรณีที่ไม่ได้รับหนังสือตามคำขอใช้บริการ ($\bar{X} = 4.26$)

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี(จุดที่รับตัวเล่ม)	4.66	0.55	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่จัดส่งตัวเล่มได้ถูกต้องตามคำขอใช้บริการ	4.68	0.60	มากที่สุด
รวม	4.67	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของหอสมุดกลาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรับคืนหนังสือพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดโดยรวมมีระดับความคิดเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) เมื่อจำแนกตามเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นด้วยในระดับมากที่สุดระดับเดียวทั้งหมด โดยผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่จัดส่งตัวเล่มได้ถูกต้องตามคำขอใช้บริการ ($\bar{X} = 4.68$) และเจ้าหน้าที่

ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี (จุดที่
รับตัวเล่ม) (\bar{X} = 4.66)

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของบริการ

ความพึงพอใจในภาพรวม	\bar{X}	SD	แปล
ความพึงพอใจในภาพรวมของบริการยืมระหว่างห้องสมุดของหอสมุดกลาง	4.61	0.62	มากที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อ พัฒนาคุณภาพบริการยืมระหว่างห้องสมุด

3.1 ความคิดเห็น

1. แบบฟอร์มการขอใช้บริการให้ยืม
หนังสือไม่ชัดเจน

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ข้อมูล
คำแนะนำ บริการอย่างดี และรวดเร็ว

3. เป็นบริการที่ดี และอำนวยความสะดวก
สะดวกมาก

4. ช่วยอำนวยความสะดวก ต่อการ
เรียนการสอน และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

3.2 ข้อเสนอแนะ

1. การสื่อสาร/แจ้ง ควรมีบริการแจ้ง
ให้ผู้รับบริการทราบเมื่อได้รับคำขอยืมหนังสือ เมื่อทำ
รายการยืมหนังสือแล้วเสร็จ และเมื่อหนังสือถึง
ห้องสมุด

2. ห้องสมุดทุกคณะ/สถาบัน ควรจะ
มีบริการให้ยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด

3. แบบฟอร์มการขอใช้บริการ ควร
ระบุรายการได้มากกว่า 1 เล่ม

4. บริการยืมระหว่างห้องสมุดจาก
หน้าเว็บไซต์ของหอสมุดและคลังความรู้ ควร
มองเห็นได้ชัดเจน และสามารถขอใช้บริการจาก
หน้าจอการสืบค้นหนังสือได้

5. ระยะเวลาในการจัดส่งหนังสือควร
น้อยกว่า 3 วันทำการ

อภิปรายผล

1. นักศึกษาระดับปริญญาโท/เอก ขอใช้
บริการยืมระหว่างห้องสมุดของหอสมุดกลาง หอสมุด
และคลังความรู้ เป็นจำนวนมากกว่าสถานภาพอื่นๆ
คิดเป็นร้อยละ 45.61 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ
ศุภชัย อนวัชพงศ์ ,ฉวีวรรณ วันสาสึบ, และสุดาวดี
ศรีสุตา (2549) , มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ (2543) และ
สุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี (2541) ที่ศึกษาเรื่องบริการยืม
ระหว่างห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็น
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาเหตุที่นักศึกษาระดับ
ปริญญาโท/เอก ขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของ
หอสมุดกลางเป็นจำนวนมาก อาจเนื่องจาก
หอสมุดกลางมีทรัพยากรสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือที่
เกี่ยวข้องกับการทำวิจัย และวิทยานิพนธ์ไว้ให้บริการ
เป็นจำนวนมาก หลากหลาย และครอบคลุมทุก
สาขาวิชา (หอ ส มู ต และ ค ลั ง ค ว า ม ร ู้
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2557) ซึ่งนักศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษาจำเป็นต้องใช้ในการเรียนและการทำ
วิจัย จึงมีส่วนทำให้การขอใช้บริการยืมระหว่าง
ห้องสมุดเป็นจำนวนมากกว่าสถานภาพอื่นๆ แต่กลับ
พบว่าอาจารย์และบุคลากรขอใช้บริการยืมระหว่าง
ห้องสมุด เป็นจำนวนน้อยที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ
14.91 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญกานต์
สินปรุ (2554) ที่ศึกษาเรื่องการใช้บริการยืมระหว่าง
ห้องสมุดของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและ
สื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ระหว่าง
ปี พ.ศ.2550 – 2551 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ

อาจารย์ สาเหตุที่อาจารย์ ขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเป็นจำนวนน้อย อาจเนื่องจากทรัพยากรสิ่งพิมพ์ที่มีให้บริการของหอสมุดกลางเป็นหนังสือวิชาการระดับเบื้องต้น ไม่เฉพาะทางเหมือนที่มีให้บริการในห้องสมุดของคณะ/หน่วยงาน/สถาบัน (หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล, 2557) จึงมีส่วนทำให้อาจารย์และบุคลากรขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของหอสมุดกลาง หอสมุดและคลังความรู้ เป็นจำนวนน้อย

2. ความถี่ที่ผู้รับบริการขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของหอสมุดกลาง ขอใช้บริการนานๆ ครั้ง มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.23 รองลงมาคือเดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.32 สัปดาห์ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.81 เกือบทุกวันคิดเป็นร้อยละ 8.77 และทุกวันมีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 0.88

3. ผู้รับบริการขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเพื่อทำวิจัย/ทำวิทยานิพนธ์จำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 48.53 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวงเดือน เจริญ ที่ศึกษาเรื่องการบริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้ส่วนใหญ่ใช้ทำวิจัยหรือทำวิทยานิพนธ์มากที่สุด และผู้รับบริการขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ลำดับรองลงมาคือการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 20.59 ทำรายงาน คิดเป็นร้อยละ 16.91 ความบันเทิง คิดเป็นร้อยละ 23.24 และวัตถุประสงค์อื่นๆ มีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 0.74

4. ผู้รับบริการพึงพอใจในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของหอสมุดกลางโดยรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการขอใช้บริการมีระดับความคิดเห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.34

5. ผู้รับบริการพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการขอใช้บริการ เรื่องการแจ้งผู้รับบริการให้มารับตัวเล่มที่ห้องสมุดทุกครั้ง ค่าเฉลี่ยระดับความ

คิดเห็นสูงที่สุด 4.41 เนื่องจากการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบทันทีเมื่อหนังสือที่ผู้รับบริการขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดส่งถึงห้องสมุด ทำให้ผู้รับบริการได้รับตัวเล่มหนังสือเร็วยิ่งขึ้น และพึงพอใจเรื่องมีการแจ้งถึงสาเหตุกรณีที่ไม่ได้รับหนังสือตามคำขอใช้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดค่าเฉลี่ย 4.26 แม้ว่าผู้รับบริการพึงพอใจเรื่องมีการแจ้งถึงสาเหตุกรณีที่ไม่ได้รับหนังสือตามคำขอใช้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการขอใช้บริการ แต่ผลระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก

6. ผู้รับบริการพึงพอใจในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของหอสมุดกลางโดยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรับคืนหนังสือมีระดับความคิดเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.67

7. ผู้รับบริการพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรื่องเจ้าหน้าที่จัดส่งตัวเล่มได้ถูกต้องตามคำขอใช้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงที่สุดค่าเฉลี่ย 4.68 เนื่องจากผู้ให้บริการจัดส่งตัวเล่มที่ผู้รับบริการต้องการใช้งานได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการใช้งาน และรวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจเป็นอย่างมาก และพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี (จุดที่รับตัวเล่ม) ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดค่าเฉลี่ย 4.66 แม้ว่าผู้รับบริการพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี (จุดที่รับตัวเล่ม) ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่ผลระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด

8. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมของบริการยืมระหว่างห้องสมุดของหอสมุดกลางในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ สรุปผลการวิจัย

1. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของหอสมุดกลาง หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดลด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการขอใช้บริการในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของบริการยืมระหว่างห้องสมุดในระดับมากที่สุด ผู้รับบริการมีความคิดเห็นที่ดีต่อภาพรวมของแบบฟอร์มการขอใช้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การบริการ และการอำนวยความสะดวก และมีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการยืมระหว่างห้องสมุดด้านแบบฟอร์มการขอใช้บริการควรระบุรายการยืมได้มากกว่า 1 เล่ม ควรมองเห็นได้ชัดเจนจากหน้าเว็บไซต์ของหอสมุดและคลังความรู้ ควรขอใช้บริการจากหน้าจอการสืบค้นหนังสือได้ และระยะเวลาในการจัดส่งควรน้อยกว่า 3 วันทำการ

2. การพัฒนางานบริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดลของหอสมุดกลาง หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดลที่ได้จากงานวิจัย คือ ได้แนวทางในการปรับปรุงระบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดออนไลน์ให้ใช้งานได้ง่าย สามารถส่งคำขอใช้บริการจากหน้าจอการสืบค้นหนังสือได้ และระบุรายการยืมได้มากกว่า 1 เล่ม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

1.1 ห้องสมุดทุกคณะ/สถาบัน ควรจะมีบริการยืมระหว่างห้องสมุด

1.2 บริการยืมระหว่างห้องสมุดจากหน้าเว็บไซต์ของหอสมุดและคลังความรู้ ควรมองเห็นได้ชัดเจน และสามารถขอใช้บริการจากหน้าจอการสืบค้นหนังสือได้

1.3 แบบฟอร์มการขอใช้บริการ ควรระบุรายการได้มากกว่า 1 เล่ม

2. ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย

2.1 ห้องสมุดทุกคณะ/สถาบัน ควรเข้าร่วมบริการยืมระหว่างห้องสมุด เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า เป็นการอำนวยความสะดวก ลดภาระ ค่าใช้จ่าย และประหยัดเวลาของผู้รับบริการ

2.2 งานบริการยืมระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดลของหอสมุดกลาง หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล ควรประสานงานกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อปรับปรุงระบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดออนไลน์ให้ใช้งานง่าย และสะดวกยิ่งขึ้น

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยต่อไป

ศึกษาปัญหา อุปสรรค และความต้องการของผู้ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด และเป็นการพัฒนาการให้บริการของหอสมุดกลาง หอสมุดและคลังความรู้ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ฉันทกานต์ สนิปรุ, คณินนิตย์ นีบแก้ว, และพุทธชาติ เรืองศิริ. (2554). รายงานวิจัยสถาบัน เรื่องการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ระหว่างปี พ.ศ. 2550 - 2551. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.
มหาวิทยาลัยมหิดล. หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2554). *ประวัติ*. สืบค้นเมื่อ 18 สิงหาคม 2557, จาก

- <http://www.li.mahidol.ac.th/about/history-tha.php>
มหาวิทยาลัยมหิดล. (2557). *หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล*. สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2558, จาก <http://www.mahidol.ac.th/th/welfare9.htm>
- มหาวิทยาลัยมหิดล. *หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล*. (2557). *หอสมุดกลาง*. สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2558, จาก <http://www.li.mahidol.ac.th/branch/cl-tha.php#resource>
- มหาวิทยาลัยมหิดล. *หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล*. (2557). *ทรัพยากรของห้องสมุดในมหิดล*. สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2558, จาก <http://www.li.mahidol.ac.th/branch/index-libraries-tha.php>
- มหาวิทยาลัยมหิดล. *หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล*. (2558). *บริการยืมระหว่างห้องสมุดมหิดล*. สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2558, จาก <http://www.li.mahidol.ac.th/form/bookreq-tha.php>
- มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์. (2543). *การใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- วงเดือน เจริญ. (2559). *การบริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ศุภชัย อนุวัชพงศ์, ฉวีวรรณ วันสาสึบ, และสุดาดี ศรีสุดตา. (2549). *การวิเคราะห์การใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ 2543 - 2547*. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- สุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี. (2541). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.