

# บทที่ 1

## บทนำ

### ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยหรือห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด โดยมีพื้นฐานความคิดว่า ทรัพยากรสารสนเทศเหล่านั้นควรจะมีความสัมพันธ์กับความต้องการของผู้ใช้ อย่างไรก็ตามจากประสบการณ์ของผู้วิจัยในการปฏิบัติงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นเวลา 8 ปี พบว่าในช่วงเวลาดังกล่าวนั้นทางห้องสมุดได้จัดหาทรัพยากรสารสนเทศส่วนหนึ่งตามการเสนอแนะของผู้ใช้บริการ แต่ทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่ทางห้องสมุดเป็นฝ่ายคัดเลือกเองและจัดเตรียมไว้ให้ผู้ใช้บริการล่วงหน้า เป็นข้อสังเกตว่าวิธีการนี้ยังคงมีความเหมาะสมหรือไม่ในสภาวะปัจจุบันที่ห้องสมุดประสบกับภาวะการขาดแคลนงบประมาณและได้รับผลกระทบอย่างมากในช่วงภาวะเศรษฐกิจถดถอย โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการจัดหาวารสารต่างประเทศ ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่ทันสมัยและสำคัญยิ่งของการศึกษาในระดับอุดมศึกษา เพราะห้องสมุดต้องชำระค่าบอกรับวารสารในอัตราที่สูงขึ้นเกือบเท่าตัว ในขณะที่การจัดสรรงบประมาณสำหรับจัดหาวารสารยังคงเดิมหรือน้อยลงกว่าเดิม ตัวอย่างเช่น งบประมาณค่าบอกรับวารสารของ ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในช่วง พ.ศ. 2539 - 2541 แสดงให้เห็นถึงการไม่ได้สัดส่วนพอดีกันระหว่าง การเพิ่มขึ้นของจำนวนวารสารและงบประมาณจัดหาวารสารที่ห้องสมุดได้รับ ดังนี้

พ.ศ.	งบประมาณวารสาร (บาท)
2539	15,190,000
2540	15,792,000
2541	10,683,970

จากปัญหาภาวะการขาดแคลนงบประมาณห้องสมุดดังกล่าวมาแล้ว ทำให้ห้องสมุดหลายแห่งปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดหาวารสารจาก " การจัดหาวารสารไว้ล่วงหน้าเผื่อจะมีผู้มาใช้บริการ (Just In Case Service) " มาสู่ " การจัดหาวารสารเมื่อผู้ใช้บริการต้องการใช้ (Just In Time Service) " (Feather and Sturges, 1997 : 108) ทั้งนี้เนื่องจากในอดีตนั้นห้องสมุดบอกรับวารสารโดย

จัดหาไว้เพื่อเตรียมพร้อมจะให้บริการผู้ต้องการใช้สารสนเทศจากวารสาร ซึ่งก็พบว่าผู้ใช้วารสารส่วนใหญ่จะเลือกศึกษาเฉพาะบางบทความไม่ใช้วารสารทั้งฉบับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ระบุว่าห้องสมุดเสียค่าใช้จ่ายในการบอกรับวารสารด้านประวัติศาสตร์ ซึ่งมีผู้ใช้เพียง 8 คน แต่ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายเท่ากับการบริการจัดหาบทความให้กับนักประวัติศาสตร์ จำนวน 20 คน (Leach and Tribble, 1993 : 364) อาจสรุปได้ว่า การที่ห้องสมุดปรับเปลี่ยนแนวความคิดในกระบวนการ จัดหาดังกล่าวข้างต้น เกิดจากปัจจัยผลักดันต่าง ๆ กล่าวคือ ประการแรก ห้องสมุดประสบปัญหาด้านงบประมาณในการจัดหาวารสารเนื่องจากราคาของวารสารสูงขึ้น ประการที่สอง การพัฒนา ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงรายการ

บรรณานุกรมแบบอัตโนมัติได้โดยสะดวกและรวดเร็วจากระบบการสืบค้นต่าง ๆ เช่น รายการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (Online Public Access Catalog-OPAC) ฐานข้อมูลบรรณานุกรมและสาระสังเขป ที่เผยแพร่ในรูปแบบของซีดี-รอมและออนไลน์ ตลอดจนได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีให้สามารถ ถ่ายโอนสารนิเทศในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความต้องการของผู้ใช้ในการต้องการได้รับเอกสารในระบบอัตโนมัติจากระบบคอมพิวเตอร์จึงเกิดขึ้นด้วย และประการที่สาม สื่อทรัพยากรสารนิเทศในแต่ละสาขาวิชาที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะวารสารในสาขาวิทยาศาสตร์ แต่ห้องสมุดมีงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารนิเทศจำกัด จึงทำให้กิจกรรมความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมีความสำคัญมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งความร่วมมือในการบริการยืมระหว่างห้องสมุด

บริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยเฉพาะในส่วนของความร่วมมือในการจัดหาบทความวารสาร แม้จะส่งผลดีในการบริการสารนิเทศจาก วารสาร แต่ก็ยังมีปัญหาสำคัญคือ ผู้ใช้บริการได้รับเอกสารล่าช้า ทั้งนี้จากรายงานการศึกษา ของ

ลอเวลล์ มาร์ติน (Lawell Martin) ซึ่งระบุว่า 40 เปอร์เซ็นต์ ของผู้ใช้บริการต้องรอนานมากกว่า 2 สัปดาห์ในการรับบริการยืมระหว่างห้องสมุด ("From San Francisco : Interlibrary Loan Development", 1968, อ้างถึงใน อุไร วุฒิวិทยการ, 2528 : 58) นอกจากนี้จากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการยืมระหว่างห้องสมุดในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยพบว่าในการรับเอกสารของผู้ใช้บริการ จะใช้เวลาโดยเฉลี่ยประมาณ 3-4 สัปดาห์ ในขณะที่แนวความคิดในการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องทำให้ผู้ใช้บริการได้รับเอกสาร ภายใน 24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นแนวคิดที่ห้องสมุดควรนำมาพัฒนาให้เป็นรูปธรรมเพื่อศักยภาพในการบริการสารนิเทศ โดยเฉพาะวารสารให้สนองความต้องการของผู้ใช้ แต่ในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ปัจจุบัน กระบวนการของบริการยืมระหว่างห้องสมุดยังมีความล่าช้าไม่สามารถสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้

(Wessling, 1992 : 1) จะเห็นได้จากองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ในการจัดบริการ เช่น ด้านค่าใช้จ่าย พบว่าไม่มีรายการค่าใช้จ่ายในส่วนของการนำส่งทางโทรสาร หรือทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านเครื่องมือสืบค้น พบว่ายังมีการใช้คู่มือรูปแบบสิ่งพิมพ์ในการตรวจสอบแหล่งที่จัดเก็บเอกสาร

ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ยังไม่สามารถกำหนดระยะเวลาแน่นอนเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบว่าจะได้เอกสารที่ต้องการเมื่อไร ด้านวิธีการนำส่งเอกสารและด้านวิธีการของการรับ-ส่งคำขอ ใช้บริการ พบว่ายังไม่มี การนำเทคโนโลยีในการสื่อสารข้อมูลที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการมาใช้ เป็นต้น และนอกจากการจัดหาบทความให้ผู้ใช้บริการจากความร่วมมือในการยืมระหว่างห้องสมุดแล้ว ห้องสมุดควรมีการจัดหาบทความจากตัวแทนจำหน่ายเอกสารเชิงพาณิชย์ ทำให้ ห้องสมุดจำเป็นต้องเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อรองรับการดำเนินการบริการนำส่งเอกสาร ดังนั้นเพื่อให้ห้องสมุดที่จะมีแผนในการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ มีรูปแบบ การจัดการที่มีความเป็นไปได้และมีความเหมาะสม จึงได้มีการศึกษาเพื่อเสนอรูปแบบ บริการ นำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น

## วัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอรูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยโดยมีพื้นฐานมาจากการศึกษาในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องคือ

1. สภาพการดำเนินงานการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศและต่างประเทศ โดยศึกษาข้อดีข้อด้อยที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
2. สถานภาพและศักยภาพในการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
3. รูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

### ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

ทำให้ได้แนวทางในการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความเป็นไปได้และเหมาะสมสำหรับการจัดบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อเสนอรูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยมีขอบเขตเนื้อหาของรูปแบบบริการดังนี้คือ

1. เป้าหมายการจัดบริการ
2. วัตถุประสงค์
3. โครงสร้างและหน้าที่
4. วิธีการจัดบริการ
5. องค์ประกอบพื้นฐาน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์ในการวิจัยครั้งนี้มีดังนี้

**กฎหมายลิขสิทธิ์** หมายถึง การปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายลิขสิทธิ์ในฐานะของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการในการไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ต่อเจ้าของผลงานนั้น ๆ เช่น การได้รับ ข้อยกเว้นการละเมิดลิขสิทธิ์ในการทำซ้ำ การแจ้งเตือนผู้ให้บริการให้ปฏิบัติตามกฎหมายลิขสิทธิ์ และในกรณีที่มีการประกอบการเชิงพาณิชย์จะต้องรายงานผลต่อศูนย์อนุญาตด้านลิขสิทธิ์ (Copyright Clearance Center-CCC)

**ค่าใช้จ่าย** หมายถึง รายการค่าใช้จ่ายในการจัดบริการ ประกอบด้วย ค่าบริการตามอัตราบริการในแต่ละประเภท ค่าดำเนินการ ค่าส่งเอกสาร และค่าลิขสิทธิ์ในกรณีที่มีการประกอบการเชิงพาณิชย์ ตลอดจนค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่แต่ละสถาบันกำหนดขึ้น

**เครื่องมือสืบค้น** หมายถึง เครื่องมือที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการทราบถึงรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ เครื่องมือสืบค้นสำหรับการคัดเลือกรายการเอกสาร เช่น ฐานข้อมูลบรรณานุกรม (Citation Databases, Journal Article Databases) โดยเครื่องมือสืบค้นนี้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาจากทางเลือกต่าง ๆ เช่น ผู้แต่งบทความ หัวเรื่อง คำสำคัญ ฯลฯ อีกประเภทคือเครื่องมือสืบค้นใช้สำหรับตรวจสอบรายการเอกสาร เพื่อให้ทราบแหล่งที่มีเอกสาร เช่น ฐานข้อมูลรวบรวมรายชื่อวารสารของสถาบัน (Holding of Serials Databases) ฐานข้อมูล สหรายการวารสาร (Union List of Serials Databases)

**โครงสร้างการบริการ** หมายถึง การจัดสายงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการ จัดบริการ **ทรัพยากรสารสนเทศ** หมายถึง เอกสารประเภทบทความที่ห้องสมุดจัดหามาให้บริการ ผู้ใช้ทั้งที่เป็นเอกสารในสถาบันตนเอง และเอกสารที่ได้รับจากแหล่งอื่น ๆ เช่น ฐานข้อมูลวารสาร เนื้อหาเต็ม (Full Text Databases) วารสารอิเล็กทรอนิกส์/ออนไลน์ (Electronic/Online Journals) ตลอดจนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้จากการสแกน

**ตัวแทนจำหน่ายเอกสารเชิงพาณิชย์ (Commercial Document Suppliers)** หมายถึง ตัวแทนบริการที่จัดจำหน่ายและนำส่งเอกสารประเภทบทความให้ผู้ใช้บริการ โดยดำเนินกิจกรรมในเชิงธุรกิจ

**บริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document Delivery Services-EDDS)** หมายถึง บริการจัดหาเอกสารในรูปแบบบทความทางอิเล็กทรอนิกส์ตามคำขอใช้บริการ และมีการนำส่งเอกสารโดยวิธีการนำส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรสาร ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไปสู่ที่อยู่ผู้ใช้บริการทั้งที่เป็นห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศหรือผู้ใช้บริการทั่วไปในระยะเวลาที่รวดเร็ว

**เป้าหมายในการจัดบริการ** หมายถึง ปรัชญาหรืออุดมการณ์ที่จะทำให้การจัดบริการบรรลุตามเป้าหมาย **ผู้ใช้บริการ** หมายถึง ผู้ส่งคำขอใช้บริการทั้งที่เป็นห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ และผู้ใช้บริการทั่วไป

**ระยะเวลาในการดำเนินการ** หมายถึง ระยะเวลาที่สถาบันบริการนำส่งเอกสารสามารถดำเนินการนำส่งเอกสารให้ถึงที่อยู่ผู้ใช้บริการตั้งแต่ที่ได้รับคำขอใช้บริการ

**รูปแบบบริการ** หมายถึง ลักษณะหรือรายละเอียดของระบบการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเป้าหมายในการจัดบริการ วัตถุประสงค์ โครงสร้างและหน้าที่ วิธีการจัดบริการ และองค์ประกอบพื้นฐาน ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติจริง

**วัตถุประสงค์ในการบริการ** หมายถึง สิ่งที่มีหวังให้เกิดขึ้นจากการบริการ

**วิธีการชำระเงิน** หมายถึง การชำระเงินสำหรับค่าใช้จ่ายในการนำส่งเอกสาร เช่น การชำระทางบัตรเครดิต การชำระจากการหักค่าใช้จ่ายในบัญชีเงินฝาก

**วิธีการนำส่งเอกสาร** หมายถึง วิธีการนำส่งเอกสารให้ถึงที่อยู่ผู้ใช้บริการได้อย่างไร

รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น บริการไปรษณีย์ด่วน โทรสาร การใช้โปรโตคอลในการย้ายไฟล์หรือการเอฟทีพี (File Transfer Protocol -FTP) และระบบ Ariel เป็นต้น

**วิธีการจัดบริการ** หมายถึง ขอบเขตการจัดบริการ ประกอบด้วย การดำเนินงานพื้นฐาน และวิธีการดำเนินงานในฐานะสถาบันผู้ให้บริการและสถาบันผู้ขอใช้บริการ ด้านระบบคำขอใช้บริการ ระบบการนำส่งเอกสาร ระบบค่าใช้จ่ายและการชำระเงิน และระบบจัดการด้านลิขสิทธิ์

ด้านผู้ให้บริการ การรับ-ส่งคำขอใช้บริการ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การรับ-ส่งเอกสาร

**วิธีส่งคำขอใช้บริการ** หมายถึง การส่งข้อมูลในแบบคำขอใช้บริการหรือส่งเอกสารที่

ผู้ให้บริการต้องการ ประกอบด้วย ข้อมูลบรรณานุกรมเอกสาร ข้อมูลของผู้ขอเอกสาร

ข้อมูลสำหรับการชำระเงิน โดยสามารถส่งคำขอใช้บริการทางโทรสาร อี-เมลล์

เว็ลด์ไวด์เว็บ หรือวิธีการต่าง ๆ ที่สถาบันบริการนั้น ๆ จัดขึ้น

**ศักยภาพ** หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการ

**สถานภาพ** หมายถึง ข้อมูลที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

**สภาพการดำเนินงาน** หมายถึง กระบวนการดำเนินงานในด้านองค์ประกอบหลักในการจัดบริการ ประกอบด้วย ผู้ขอใช้บริการ คำขอใช้บริการ เทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล ผู้ให้บริการ และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

**หน้าที่ในการบริการ** หมายถึง ขั้นตอนงานของผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริการตามสายงาน

**เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic documents)** หมายถึง เอกสารที่เกิดจากการสร้างหรือผลิตต้นฉบับเป็นอิเล็กทรอนิกส์ หรือเอกสารที่เกิดจากกรรมวิธีการที่ใช้เครื่องสแกน (Scanners) แปลงผัน (Conversion) จากรูปแบบเดิม เช่น จากสิ่งตีพิมพ์ให้เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์