

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) มุ่งศึกษาเพื่อเสนอรูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความเป็นไปได้ในการจัดบริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยโดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

คำว่า "รูปแบบ (Model)" ที่ใช้ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ใช้ในความหมายตามคำจำกัดความของ Collins English Dictionary (1991 : 1003) ที่ระบุว่า รูปแบบหมายถึงลักษณะหรือรายละเอียดของระบบใดระบบหนึ่งที่ได้กำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำไปสู่การปฏิบัติจริงต่อไป

ในการกำหนดรูปแบบขององค์กรต่าง ๆ มักจะกล่าวถึง ขอบเขตเนื้อหาของรูปแบบในด้านต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย แนวคิดในการจัดตั้ง วัตถุประสงค์ และโครงสร้างและหน้าที่

รูปแบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดโดยกฏสากลว่าด้วยการยืมระหว่างห้องสมุด ค.ศ. 1980 (National Interlibrary Loan Code 1980) ซึ่งห้องสมุดต่าง ๆ ได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดการบริการโดยมีการปรับใช้ให้เหมาะสมกับห้องสมุดนั้น ๆ มีองค์ประกอบทั้งหมด 8 ส่วน คือนิยามหรือความหมาย วัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบของห้องสมุดผู้ขอยืม ความรับผิดชอบของห้องสมุดผู้ให้ยืม ค่าใช้จ่าย ระยะเวลาในการยืม และ ข้อกำหนดในการละเมิดกฎระเบียบ

มาลินี ศรีพิสุทธิ (2533 : 598) กล่าวถึงวัตถุประสงค์เป็นองค์ประกอบหนึ่งในหัวข้อของนโยบายและระเบียบของการยืม ซึ่งประกอบด้วยวัตถุประสงค์ ประเภทของผู้ใช้บริการ ประเภทของทรัพยากรที่ให้บริการ ระยะเวลาการยืม ค่าใช้จ่าย เงื่อนไขพิเศษในการยืม

จากขอบเขตเนื้อหาต่าง ๆ ดังกล่าวมาแล้วผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการกำหนดเนื้อหาของรูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดในการจัดบริการวัตถุประสงค์และนโยบาย โครงสร้างและหน้าที่ วิธีการจัดบริการ และกระบวนการดำเนินงาน

ขอบเขตการศึกษาเพื่อให้ได้รูปแบบตามวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย ได้กำหนดการศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในการจัดบริการนำส่งเอกสารซึ่งประกอบด้วย ค่าใช้จ่าย ระยะเวลา

ในการดำเนินการ วิธีการชำระเงิน วิธีการนำส่งเอกสาร วิธีการส่งคำขอใช้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ กฎหมายลิขสิทธิ์ เครื่องมือสืบค้น ผู้ใช้บริการ ดังแสดงในการอธิบายกรอบแนวคิดในการวิจัย และการอธิบายกรอบแนวคิดในการวิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ไว้ดังนี้

1) สัญลักษณ์ของหัวข้อต่าง ๆ ในรูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย

แนวคิดในการจัดบริการ	= A
นโยบายและวัตถุประสงค์	= B
โครงสร้างและหน้าที่	= C
วิธีการจัดบริการ	= D
องค์ประกอบพื้นฐาน	= E

2) สัญลักษณ์ขององค์ประกอบการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย

ค่าใช้จ่าย	= X <sub>1</sub>
ระยะเวลาในการดำเนินการ	= X <sub>2</sub>
วิธีการชำระเงิน	= X <sub>3</sub>
วิธีการนำส่งเอกสาร	= X <sub>4</sub>
วิธีการส่งคำขอใช้บริการ	= X <sub>5</sub>
ทรัพยากรสารสนเทศ	= X <sub>6</sub>
กฎหมายลิขสิทธิ์	= X <sub>7</sub>
เครื่องมือสืบค้น	= X <sub>8</sub>
ผู้ให้บริการ	= X <sub>9</sub>

A → X<sub>2</sub>, X<sub>4</sub>, X<sub>6</sub>, X<sub>9</sub>, X<sub>7</sub>

แนวคิดในการจัดบริการหมายถึงเป้าหมายสูงสุดหรือปรัชญาในการจัดบริการในที่นี้เป็น แนวคิดในการจัดบริการแบบ "Just in time service" ข้อความที่จะกล่าวถึงแนวคิดในการจัดบริการประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ๆ ของการจัดบริการ คือวิธีการนำส่งเอกสาร ทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ให้บริการ ระยะเวลาในการดำเนินการ และเสนอข้อความที่แสดงถึงวิธีการดำเนินการว่าเป็นการประกอบบริการสารสนเทศในรูปแบบความร่วมมือระหว่างห้องสมุดที่ไม่มุ่งค้ากำไร หรือประกอบการเชิงพาณิชย์ในรูปแบบการค้ากำไรจากเอกสารซึ่งจะเกี่ยวข้องกับกฎหมายลิขสิทธิ์ด้วย

B → X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>6</sub>, X<sub>9</sub>

เป็นการกำหนดข้อความและทิศทางของการจัดบริการให้สอดคล้องกับแนวคิดในการจัดบริการด้านนโยบายครอบคลุมถึง ค่าใช้จ่าย ระยะเวลาในการดำเนินการ ประเภททรัพยากรสารสนเทศ และประเภทผู้ให้บริการ

C .....→ X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>4</sub>, X<sub>5</sub>, X<sub>6</sub>, X<sub>7</sub>, X<sub>8</sub>

เป็นการเสนอโครงสร้างการจัดองค์กรของหน่วยงานที่ให้บริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดยพิจารณาจากขั้นตอนงานและหน้าที่ ซึ่งประกอบด้วยหน้าที่หลัก ๆ 4 ด้าน คือ หน้าที่ในการสนับสนุนการคัดเลือกรายการเอกสารซึ่งจะใช้เครื่องมือสืบค้นประเภทฐานข้อมูล บทความวารสาร หน้าที่ในการจัดการกับคำขอใช้บริการ ผู้ปฏิบัติงานจะตรวจสอบรายการบรรณานุกรมกับเครื่องมือสืบค้นสำหรับตรวจสอบแหล่งที่มีเอกสาร การดำเนินการตรวจสอบกับแฟ้มข้อมูลของ CONTU Guidelines สำหรับการจัดการด้านลิขสิทธิ์ และมีการคิดค่าใช้จ่าย หน้าที่ในการค้นคืนเอกสารซึ่งจะขึ้นกับทรัพยากรสารสนเทศเพื่อจัดเตรียมก่อนการนำส่ง และหน้าที่สุดท้ายการนำส่งเอกสารให้ผู้ให้บริการตามวิธีการนำส่งต่าง ๆ ให้ทันกับเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องการ ซึ่งมีระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่การได้รับคำขอใช้บริการจนถึงการนำส่งเอกสารให้ผู้ใช้บริการ

D .....→ X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, X<sub>4</sub>, X<sub>5</sub>, X<sub>6</sub>, X<sub>7</sub>, X<sub>8</sub>, X<sub>9</sub>

เป็นขอบเขตการจัดบริการในฐานะของสถาบันผู้ให้บริการและสถาบันผู้ขอใช้บริการ หรือเป็นคนกลางซึ่งจะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบทั้งหมดในการจัดบริการ

E .....→ X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, X<sub>4</sub>, X<sub>5</sub>, X<sub>6</sub>, X<sub>7</sub>, X<sub>8</sub>, X<sub>9</sub>

องค์ประกอบพื้นฐาน เป็นองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเรื่องอำนวยความสะดวกที่จะนำมาใช้ในการจัดบริการ

สำหรับขอบเขตของการศึกษาเพื่อเสนอรูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ได้ศึกษาจากประเด็นที่เกี่ยวข้อง คือ

1) สภาพการดำเนินงานการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศและต่างประเทศ โดยศึกษาข้อดีข้อด้อยที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

2) สถานภาพและศักยภาพในการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

## วิธีการวิจัย

วิธีการวิจัยในครั้งนี้ สามารถจำแนกตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

### 1. สภาพการดำเนินงานการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศและต่างประเทศ

ใช้วิธีการวิจัยโดยการศึกษาเอกสาร เก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยมีการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง มีการสอบถามข้อมูลไปยังหน่วยงานที่จัดบริการโดยการติดต่อสื่อสารทางอี-เมล และการทดลองการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการจัดบริการ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาเอกสารและบรรยายข้อมูลเชิงพรรณนา

### 2. สถานภาพและศักยภาพในการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

#### 2.1 กลุ่มประชากร

ประชากรของการศึกษาสถานภาพและศักยภาพของการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย คือห้องสมุดมหาวิทยาลัยซึ่งดำเนินงานในฐานะห้องสมุดกลางของสถาบันในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยจำนวน 25 แห่ง โดยมีบรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันละ 1 ราย เป็นตัวแทนในการให้ข้อมูล ซึ่งบรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้องสมุดนับได้ว่าเป็นตัวแทนของประชากรที่เหมาะสมเนื่องจากเป็นผู้ปฏิบัติงานในด้านการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดยตรง สถาบันที่เป็นประชากรมีดังต่อไปนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
มหาวิทยาลัยทักษิณ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยนเรศวร  
 มหาวิทยาลัยบูรพา  
 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
 มหาวิทยาลัยมหิดล  
 มหาวิทยาลัยแม่โจ้  
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
 มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
 มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์  
 มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตวังท่าพระ  
 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่  
 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี  
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
 มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี  
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ  
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## 2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์

### 1) ขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์ มีดังนี้

1.1) ศึกษาเนื้อหาจากเอกสาร แบบสัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา ตลอดจนกระบวนการปฏิบัติงานจริงจากบริการยืมระหว่างห้องสมุดในสถาบันที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์

1.2) นำร่างแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาแก้ไข

1.3) นำแบบสัมภาษณ์ไปทดสอบกับบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่บริการ

ยืมระหว่างห้องสมุดหรือบริการนำส่งเอกสาร

### 2) ลักษณะของแบบสัมภาษณ์

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสัมภาษณ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของบริการนำส่งเอกสาร/ยืมระหว่างห้องสมุด

- ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านสถานภาพในการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย
- ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านศักยภาพในการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่จะให้บริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

### 2.3 วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยเดินทางไปสัมภาษณ์บรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ

### 2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและร้อยละ และมีการนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย

## 3. รูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

เป็นการนำผลการศึกษาของสภาพการดำเนินงานการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศและต่างประเทศ และผลการศึกษาของสถานภาพและศักยภาพในการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย นำเสนอรูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

กระบวนการพัฒนารูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในครั้งนี้มีกระบวนการในการพัฒนาดังนี้

- 1) สังเคราะห์รูปแบบบริการ ฯ จากผลการศึกษาเอกสาร
- 2) พัฒนารูปแบบบริการ ฯ สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยโดยการสังเคราะห์และวิเคราะห์ ผลจากพื้นฐานต่อไปนี้
  - 2.1) สังเคราะห์รูปแบบบริการ ฯ จากผลการศึกษาเอกสาร
  - 2.2) พัฒนารูปแบบบริการ ฯ ที่เหมาะสมกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยการสังเคราะห์และวิเคราะห์ผลจากพื้นฐานต่อไปนี้
    - ข้อดีข้อด้อยของการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการดำเนินการมาแล้ว
    - สถานภาพศักยภาพในการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
  - 2.3) นำเสนอรูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้จากการศึกษา

ขั้นตอนการพัฒนาารูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

ดิ่งภาพประกอบ 8

ภาพประกอบ 8 กระบวนการพัฒนาารูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

