

บทที่ 5

สรุปผลและการอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ห้องสมุดที่จัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ควรมีการกำหนดหลักการดำเนินงานตามโครงสร้างของเนื้อหา รูปแบบบริการดังต่อไปนี้คือ

1. เป้าหมายในการจัดบริการ

จัดภายใต้กิจกรรมความร่วมมือระหว่างห้องสมุดเพื่อใช้ทรัพยากรสารสนเทศของประเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อสนับสนุนการวิจัยโดยการจัดให้มีค่าขอใช้บริการและการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่รวดเร็วในกลุ่มสถาบันที่ร่วมมือกัน โดยใช้พื้นฐานการบริการในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- 2.2 เพื่อให้ห้องสมุดสมาชิกและผู้ใช้บริการทั่วไปมีแหล่งจัดหาเอกสารที่รวดเร็วราคาถูก
- 2.3 เพื่อจัดให้มีซอฟต์แวร์ที่สามารถใช้ในการจัดการบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้กิจกรรมร่วมมือระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดสมาชิก

3. โครงสร้างและหน้าที่

เป็นโครงสร้างของความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งประกอบด้วยระดับนโยบาย คือ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย และระดับปฏิบัติการ คือ คณะทำงานเพื่อความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ฝ่ายบริการสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบหลัก โดยมีคณะทำงานที่สนับสนุนในการจัดบริการจาก 2 คณะทำงาน คือ คณะทำงานเพื่อความร่วมมือระหว่าง

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ฝ่ายวารสารและเอกสาร และคณะทำงานเพื่อความร่วมมือระหว่าง
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. วิธีการจัดบริการ

ผู้วิจัยได้สรุปเป็นองค์ประกอบของวิธีการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้อง
สมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยดังภาพประกอบที่ 16 หน้า 114

5. องค์ประกอบพื้นฐาน

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่จัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย
โดยความร่วมมือระหว่างห้องสมุดจะต้องเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวกดังนี้ คือ
1) เว็บเซิร์ฟเวอร์ (มีเฉพาะที่ห้องสมุดตัวแทนที่ทำหน้าที่ศูนย์บริการ) 2) เว็บเบราว์เซอร์ 3) เครื่อง
สแกนเนอร์ 4) เครื่องพิมพ์ชนิดเลเซอร์ 5) อี-เมลล์ในระบบวินโดวส์ 6) ระบบ Ariel (มีเฉพาะที่
ห้องสมุดตัวแทนที่ทำหน้าที่ศูนย์บริการ) 7) โปรแกรมอโดบี แอโครแบต รีดเดอร์ และ 8) เครื่อง
โทรสารรุ่น Group 3 หรือ Group 4

จากรูปแบบที่ผู้วิจัยได้นำเสนอบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับห้องสมุด
มหาวิทยาลัยในประเทศไทยเพื่อเป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัตินั้น เป็นรูปแบบ
การจัดบริการซึ่งมีระบบการทำงานและการจัดบริการโดยใช้เว็ลด์ไวด์เว็บเป็นพื้นฐานโดยห้องสมุด
1 แห่งทำหน้าที่เป็นตัวแทนบริการและดูแลระบบเซิร์ฟเวอร์ของบริการนำส่งเอกสาร
อิเล็กทรอนิกส์โดยความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทางเลือกนี้มีระบบการทำงาน
ที่สำคัญคือ

- 1) สามารถส่งคำขอใช้บริการได้ 2 วิธีคือ ส่งคำขอใช้บริการเมื่อค้นพบรายการจากการ
ตรวจสอบรายการเอกสาร โดยการเชื่อมโยงไปสู่คำขอใช้บริการทันที
- 2) มีระบบค่าใช้จ่ายและการชำระเงินโดยใช้ระบบ PIN
- 3) มีระบบการแจ้งสถานภาพการใช้บริการจากระบบการจัดการในเว็ลด์ไวด์เว็บ
- 4) มีระบบการนำส่งเอกสารทางเอฟทีพี โดยใช้เว็บเซิร์ฟเวอร์เป็นพื้นฐาน และส่ง
ตัวเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบ PDF
- 5) มี ระบบ Ariel สนับสนุนในการจัดหาเอกสารจากต่างประเทศ ซึ่งจัดให้บริการที่

ห้องสมุดในประเทศไทยเพียงแห่งเดียว แต่สามารถส่งต่อให้ผู้ให้บริการทั้งที่เป็นห้องสมุดที่อยู่ในความร่วมมือและผู้ใช้บริการทั่วไป

6) มีระเบียบและข้อตกลงในการจัดบริการร่วมกัน

7) มีเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลช่องทางอื่น ๆ ที่เป็นทางเลือก เช่น โทรสาร อี-เมล เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถส่งคำขอใช้บริการและห้องสมุดสามารถนำส่งเอกสารตามช่องทางการจัดส่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ

อย่างไรก็ตามแม้ว่าการนำเสนอรูปแบบดังกล่าวข้างต้น เป็นการนำเสนอรูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดโดยความร่วมมือระหว่างห้องสมุด แต่ห้องสมุดที่ต้องการพัฒนาระบบการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ได้จัดภายใต้ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดก็สามารถนำไปปรับใช้ได้ตามความเหมาะสม

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการนำเสนอรูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอนั้น สามารถวิเคราะห์ผลการวิจัยได้ดังนี้

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

1) วิธีการนำส่งเอกสาร อธิบายข้อความว่าใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินการ

2) ทรัพยากรสารสนเทศ อธิบายข้อความว่าใช้ทรัพยากรสารสนเทศของความร่วมมือระหว่างห้องสมุด

3) ผู้ใช้บริการ อธิบายข้อความโดยไม่ได้ระบุว่าเป็นผู้ใช้บริการ เฉพาะห้องสมุดเท่านั้น เนื่องจาก ผู้ใช้บริการของบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ มีผู้ใช้บริการทั่วไปด้วย

4) ระยะเวลาในการดำเนินการ มีการอธิบายข้อความใช้คำว่ารวดเร็วทันเวลาที่ต้องการ

5) กฎหมายลิขสิทธิ์ มีการอธิบายข้อความว่า ได้ดำเนินการตามกฎหมายลิขสิทธิ์

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นการดำเนินกิจกรรมการบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยภายใต้ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด เนื่องจากความร่วมมือในการจัดบริการจะสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศของประเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเมื่อบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดยความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสามารถแก้ปัญหาความล่าช้าในการนำส่งเอกสารจากบริการยืมระหว่างห้องสมุดได้แล้วนั้น จะก่อให้เกิดความร่วมมือในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ความร่วมมือในการทำรายการสืบค้นเอกสาร และเมื่อความร่วมมือในการบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยสามารถดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ จะก่อให้เกิดการบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในระดับชาติ และระดับภูมิภาคต่อไป

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

1) ค่าใช้จ่าย อธิบายข้อความว่า เป็นการจัดหาเอกสารราคาถูก ซึ่งในการกำหนดราคาค่าบริการจำเป็นต้องมีพื้นฐานการคิดค่าใช้จ่ายโดยความเป็นธรรมกับผู้ให้บริการตามเป้าหมายของการบริการภายใต้ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด

2) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ อธิบายข้อความว่า จัดหาเอกสารที่รวดเร็ว เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร

3) ทรัพยากรสารสนเทศ อธิบายข้อความถึงวิธีการต่าง ๆ ที่จะให้ได้มาซึ่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการจัดหาคำขอใช้บริการและการนำส่งเอกสารที่รวดเร็ว

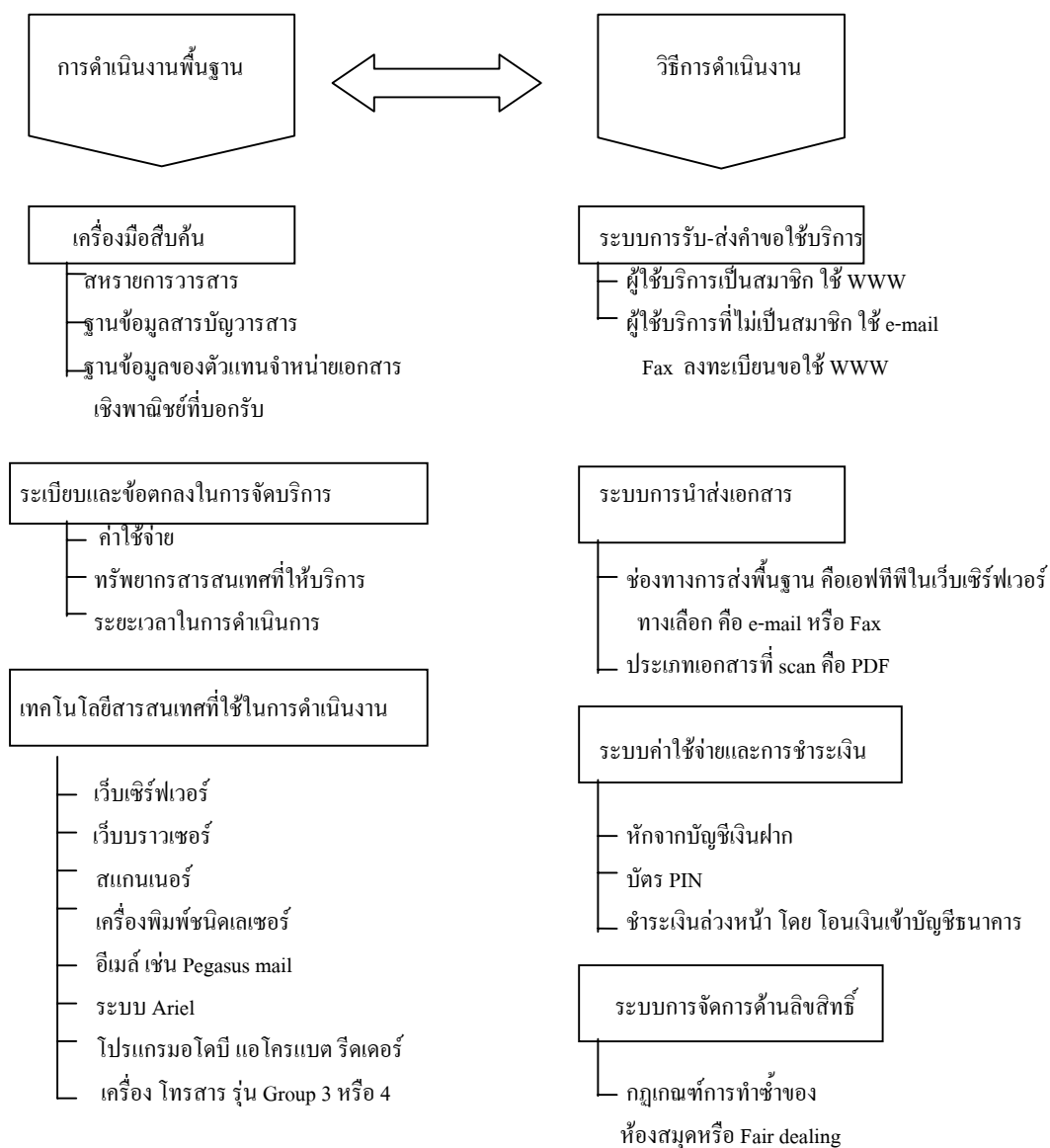
4) ผู้ใช้บริการ อธิบายข้อความถึงประเภทของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจนคือ ดำเนินการจัดบริการให้ห้องสมุดสมาชิกและผู้ให้บริการทั่วไป เพราะเหตุผลที่บริการยืมระหว่างห้องสมุดจัดดำเนินการปรับเปลี่ยนเป็นบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ขอบเขตของผู้ใช้บริการได้รวมผู้ให้บริการทั่วไปที่สามารถรับบริการได้เช่นเดียวกับห้องสมุด

3. โครงสร้างและหน้าที่ ตามที่ผู้วิจัยได้จัดขอบเขตกรอบแนวคิดในการวิจัยในด้านโครงสร้างและหน้าที่ โดยจะมีข้อความที่ประกอบด้วยหน้าที่หลัก 4 ด้าน คือ 1) การสนับสนุนการคัดเลือกรายการเอกสาร 2) การจัดการคำขอใช้บริการ 3) การสืบค้นเอกสาร และ 4) การนำส่งเอกสาร ซึ่งใน 4

หน้าที่ดังกล่าว ประกอบด้วยองค์ประกอบในการจัดบริการดังนี้ ค่าใช้จ่าย ระยะเวลาในการดำเนินการ วิธีการนำส่งเอกสาร วิธีการส่งคำขอใช้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ กฎหมายลิขสิทธิ์ และเครื่องมือสืบค้น จากการจัดขอบเขตกรอบแนวคิดในการวิจัยดังกล่าว ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ได้เนื่องจากโครงสร้างและหน้าที่จากผลการวิจัย นำเสนอโครงสร้างระดับรวมคือภาพรวมของบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดยความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ซึ่งไม่ได้เป็นไปตามที่วางขอบเขตหน้าที่ที่จัดในระดับสถาบันของห้องสมุดแห่งใดแห่งหนึ่ง

4. วิธีการจัดบริการ ตามที่ผู้วิจัยได้จัดขอบเขตกรอบแนวคิดในการวิจัยในด้าน วิธีการจัดบริการ โดยจะมีข้อความที่ประกอบด้วยองค์ประกอบในการจัดบริการทั้งหมดที่ผู้วิจัยได้ศึกษา คือ ค่าใช้จ่าย ระยะเวลาในการดำเนินการ วิธีการชำระเงิน วิธีการนำส่งเอกสาร วิธีส่งคำขอใช้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ กฎหมายลิขสิทธิ์ เครื่องมือสืบค้น ผู้ใช้บริการ สามารถจัดองค์ประกอบของการจัดบริการดังกล่าวประกอบ 16

ภาพประกอบ 16 องค์ประกอบของการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับห้องสมุด
มหาวิทยาลัยในประเทศไทย



1. องค์ประกอบพื้นฐาน ตามที่ผู้วิจัยได้นำเสนอ เป็นกระบวนการดำเนินงานขั้นต้น ซึ่งห้องสมุด

ที่จัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จะต้องจัดเตรียม คือ เว็บบอร์ด เว็บเบราว์เซอร์ เว็บเบราว์เซอร์ สแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ชนิดเลเซอร์ อี-เมลในระบบวินโดวส์ และระบบ Ariel จากผลการวิจัยในส่วนสถานภาพและศักยภาพในการจัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยนั้น เทคโนโลยีที่ใช้ในการนำส่งเอกสารที่ห้องสมุดยังไม่มีการใช้แพร่หลายเหมือนใน ห้องสมุดต่างประเทศคือ ระบบ Ariel เนื่องจากเป็นระบบที่จะต้องจัดซื้อด้วยงบประมาณค่อนข้างสูง และใน ส่วนของเว็บเบราว์เซอร์ซึ่งห้องสมุดส่วนใหญ่ยังไม่ได้นำมาใช้ในบริการนำส่งเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีในการนำส่งทั้ง 2 ระบบนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าในระยะเริ่มต้นควรจัดให้มีใน ห้องสมุดใดห้องสมุดหนึ่งและใช้ทรัพยากรร่วมกัน โดยเฉพาะเว็บเบราว์เซอร์นั้นจะเป็นระบบการ จัดการของบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดยความร่วมมือระหว่างห้องสมุดของสถาบันอุดม ศึกษาทั้งระบบ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษารูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำรูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ไปประยุกต์ใช้ มีดังต่อไปนี้
 - 1.1 รูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่ผู้วิจัยนำเสนอ นั้น เป็นรูปแบบบริการที่ห้องสมุดต่าง ๆ สามารถนำไปปรับใช้ได้ตามความเหมาะสมกับสภาพของห้องสมุดที่จะนำไปจัดบริการ
 - 1.2 การศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งหากผู้เกี่ยวข้อง คือ ผู้บริหารห้องสมุด มหาวิทยาลัย คณะทำงานเพื่อความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะฝ่าย บริการสารสนเทศ นำไปพิจารณาปรับใช้หรือจัดทำระเบียบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดยความร่วมมือระหว่างห้องสมุด
 - 1.3 รูปแบบบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่นำเสนอ นี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งที่ห้องสมุดต่าง ๆ ที่มีความพร้อมหรือห้องสมุดที่มีความร่วมมือเป็นหน่วยงานห้องสมุดแล้ว จะนำไปใช้ในการจัดบริการ
2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป มีดังต่อไปนี้

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดเป็น

ผู้ให้บริการและเป็นผู้รับบริการเท่านั้น จึงควรมีการศึกษาบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดย
ศึกษาผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ใช้บริการทั่วไป เพื่อจะได้ทราบความต้องการและความคาดหวังในการ
จัดบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดจัดให้