

แนวปฏิบัติที่ดี (Best practices)
เรื่อง การบริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan Service)
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

หลักการและเหตุผล

การใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันระหว่างห้องสมุดมีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศไม่ได้จำกัดอยู่เพียงห้องสมุดใดห้องสมุดหนึ่งอีกต่อไป หากแต่สามารถก้าวข้ามไปยังห้องสมุดในเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดซึ่งกันและกันได้ เรียกได้ว่าเป็นการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศในยุคแห่งเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จนทำให้ทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้นมากมายเป็นจำนวนมากทั้งด้านเนื้อหา และรูปแบบ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความต้องการสารสนเทศที่หลากหลายและลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น การจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมีข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณ ประกอบกับราคาของทรัพยากรสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือ วารสาร หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีราคาสูงขึ้น จึงทำให้จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ได้น้อยลง และไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

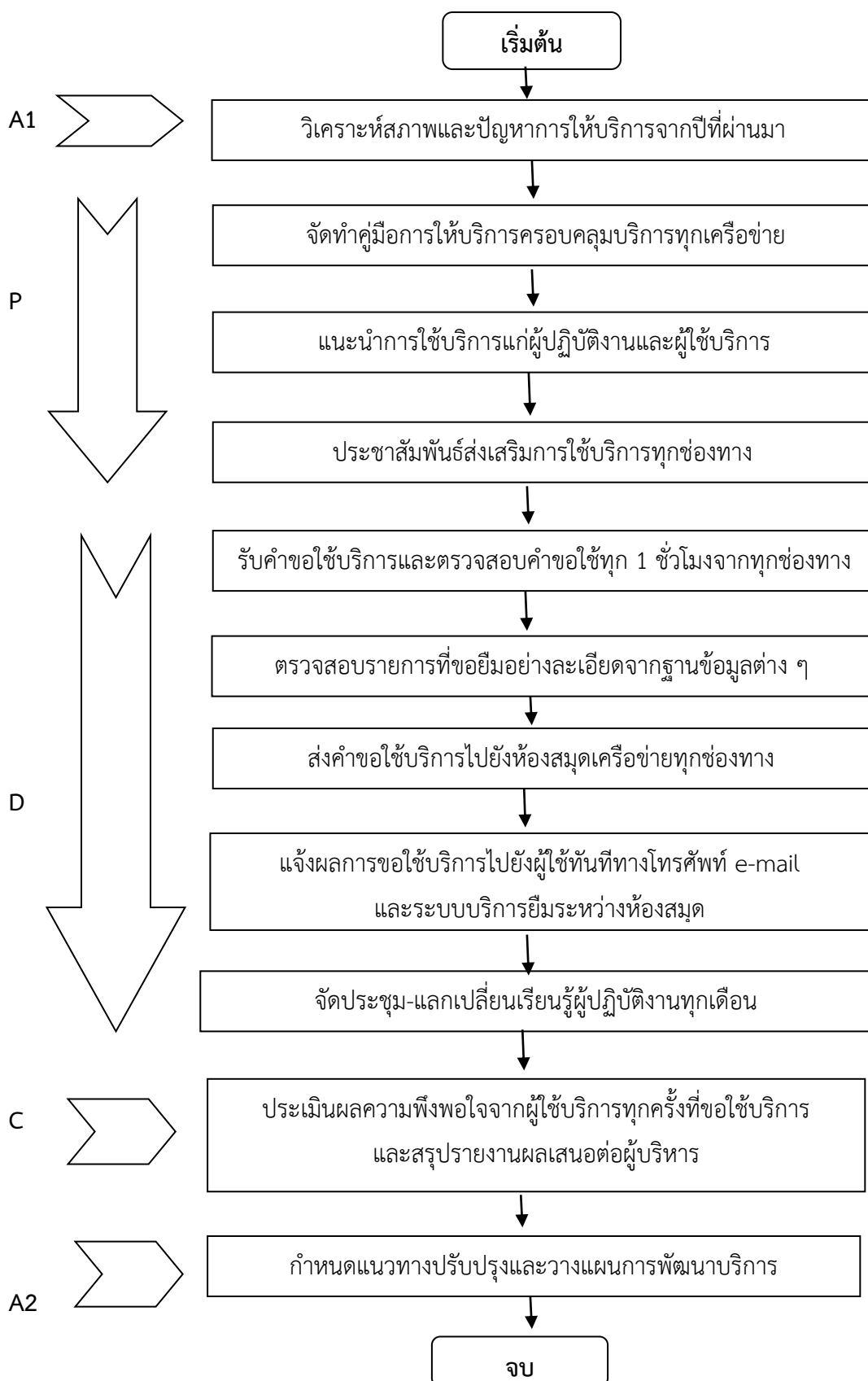
ดังนั้นการมีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดจึงเป็นอีกแนวทางหนึ่ง ที่จะช่วยแก้ปัญหาดังกล่าว โดยการใช้ทรัพยากรร่วมกัน (Sharing Resources) เพื่อการประหยัดงบประมาณ และเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนบทบาทจากเดิมซึ่งเน้นการรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศมาเป็นสื่อกลางในการช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ปัจจุบันสำนักวิทยบริการมีการบริการยืมระหว่างห้องสมุดในเครือข่ายความร่วมมือ ต่าง ๆ ดังนี้ เครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย (ThaiLIS) ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) เครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ISANULINET) และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดมหาสารคาม (MALINET) โดยอาศัยความร่วมมือจากข่ายงานห้องสมุดเพื่อการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary loan Service) ซึ่งเป็นบริการที่ห้องสมุดแห่งหนึ่งขอยืมหรือขอสำเนาทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีในห้องสมุดของตนมาให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ถือได้ว่าเป็นบริการที่สนับสนุนการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในการศึกษาค้นคว้าวิจัยอย่างกว้างขวางเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าคุ้มทุน การบริการยืมระหว่างห้องสมุดจะสัมฤทธิ์ผลได้หรือไม่ขึ้น ต้องพิจารณาจากความสำเร็จและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ สำนักวิทยบริการ จึงได้หาแนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาบริการยืมระหว่างห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาการบริการยืมระหว่างห้องสมุดให้สอดคล้องกับพันธกิจของสำนักวิทยบริการและสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อพัฒนาการใช้ทรัพยากรร่วมกัน (Sharing Resources) ของเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา อันจะเป็นการลดต้นทุนและเกิดความคุ้มค่าคุ้มทุนของการใช้งบประมาณที่มีอย่างจำกัด

ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มงานบริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ดำเนินงานตามกระบวนการ A1+PDCA2 ดังนี้



แนวปฏิบัติที่ดี (Best practices)

จากการปฏิบัติงานบริการยืมระหว่างห้องสมุด ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถสรุปแนวปฏิบัติที่ดีได้ดังนี้

1. วิเคราะห์สภาพและปัญหาการให้บริการจากปีที่ผ่านมา เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการบริการยืมระหว่างห้องสมุด
2. ฝึกอบรมแนะนำ และประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดได้ผ่านช่องทางต่าง ๆ และมีแนวทางปฏิบัติงานร่วมกัน ได้แก่ ระบบบริการยืมระหว่างห้องสมุด ระบบ PULINET Catalog sharing และการติดต่อขอยืมระหว่างห้องสมุดด้วยตนเอง เป็นต้น และแนะนำบริการยืมระหว่างห้องสมุดให้กับผู้ใช้บริการ



3. ส่งเสริมการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด และจัดทำคู่มือการใช้บริการแบบออนไลน์ และเอกสารประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการได้ทราบ ดังนี้

3.1 เว็บไซต์สำนักวิทยบริการ

(<http://library.msu.ac.th/eng/index.php/CooperationNetwork>)

library.msu.ac.th/eng/index.php/CooperationNetwork

Academic Resource C | คณะทำงานยืมระหว่างห้องสมุด | One Stop Service Onl | ปลายฝนหนาว - สัมผัส | Academic Resource C | ปลายฝนหนาว - สัมผัส | Anatomy and histol: | Search Digital Collect

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ACADEMIC RESOURCE CENTER MAHASARAKHAM UNIVERSITY

http://library.msu.ac.th

Language

เครือข่ายความร่วมมือ

- ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค
คณะทำงานความร่วมมือต่างๆ
- ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค
- คณะทำงานฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษา ห้องสมุดอุดมศึกษา
- คณะทำงานเพื่อความร่วมมือระหว่างห้องสมุดอุดมศึกษา ฝ่ายวารสารและเอกสาร
- โครงการสร้างฐานข้อมูลเพื่อการจัดเก็บเอกสารฉบับเต็มในรูปอิเล็กทรอนิกส์
- โครงการสร้างฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม
- โครงการพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย
- ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี
- สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา
- MALINET (Mahasarakham Library Network - MALINET)

สาทรสุดผู้ช่วยการ

ปฏิบัติผู้อำนวยการ

สมัครสมาชิกห้องสมุด
ข้อมูลสมาชิก/ืมต่อ
แนะนำการให้บริการ
เกี่ยวกับสำนักวิทยบริการ
ประกันคุณภาพการศึกษา
บทเรียนออนไลน์
แนะนำสิ่งข้อยืมยืม
การสื่อสารสนเทศ
VPN

3.2 ระบบบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย : บริการยืมระหว่างห้องสมุด

The screenshot shows the E-Research Support Service website. The main heading is "E-Research Support Service" with the Thai text "บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย" below it. The page is for "บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan Services)".

บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan Services)

บริการที่ห้องสมุดแห่งหนึ่ง ติดต่อขยืมหรือขอถ่ายสำเนาเอกสารวัสดุสารสนเทศเพื่อการศึกษาที่ไม่มีในห้องสมุดของตนมาให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยปฏิบัติตามระเบียบการยืม ซึ่งเป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างห้องสมุดผู้ให้ยืม (Lending Library) และห้องสมุดผู้ขอยืม (Borrowing Library) สำหรับบริการยืมมีเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ดังนี้

1. เครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย (ThaiLIS)
2. เครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (Provincial University Library Network : PULINET)
3. บริการยืมระหว่างห้องสมุดในจังหวัดมหาสารคาม (Mahasarakham Library Network : MALINET)

ลงทะเบียนขอใช้บริการ

ณ ศูนย์บริการแบบเสริมสร้างบริการ เพื่อขอ Login และ Password สำหรับใช้บริการออนไลน์ที่ <http://www.library.msu.ac.th/libmsu/>

สืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการวิจัย

- Research News
- สารสนเทศการวิจัย
- ถามบรรณารักษ์ (ASK US)
- แบบสอบถามความพึงพอใจ

Web Opac
ฐานข้อมูลออนไลน์
สหบรรณานุกรม (Union Catalog)
ฐานข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โครงการ ThaiLIS (TDC)
ฐานข้อมูลใช้ฟรี
ฐานข้อมูลชี้แหล่งวารสารในประเทศไทย (Journal link)

3.3 ฐานข้อมูล Single Search Service : PULINET Catalog sharing

The screenshot shows the PULINET Catalog sharing search interface. The top banner features a colorful graphic and the text "สัปดาห์ห้องสมุด : เรียนรู้สู่ศตวรรษที่ 21" (Library Week: Learning towards the 21st Century) for the period 9-11 สิงหาคม 2559 (September 9-11, 2016).

Search MSU Discovery Service:

ALL
ALL
eBooks
PULINET Catalog

Keyword Title Author

3. Food chemistry / H.-D. Belitz, W. Grosch and P. Schieberle.
By Belitz, H.-D. Berlin : Springer, c2009. xiv, 1070 p. : 8 ; 24 cm. Language English. Database Suranaree Catalog
Subjects: Food. Nutrition. Food. -- Conference Discussion topics

Retrieve Catalog Item Inter library loan Request

Source Types
All Results
Books (1,063)
Conference Materials (136)
Electronic Resources (63)
Manuscripts (14)

สาขาคณะผู้บริหาร
ปฏิทินผู้อำนวยการ
สมัครสมาชิกห้องสมุด
ข้อมูลสมาชิก/ยืมต่อ
แนะนำการใช้บริการ
เกี่ยวกับสำนักวิทยบริการ
ประกันคุณภาพการศึกษา
บทเรียนออนไลน์
แนะนำสิ่งซื้อทรัพยากร
การรู้สารสนเทศ
VPN
เครือข่ายความร่วมมือ
จดหมายเหตและสารสนเทศ
บนารยาลัย

3.4 ผ่าน Social Network ได้แก่ Facebook

<https://www.facebook.com/librarymsu/> และ LINE Group : Line ID: rungrueang07

3.5 ผ่าน YouTube Channel

3.6 เอกสารแนะนำการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

4. แนะนำบริการยืมระหว่างห้องสมุดเชิงรุก ในลักษณะการฝึกอบรม หรือการแนะนำแบบรายเดี่ยวหรือรายกลุ่ม ทั้งในเวลาราชการ และเสาร์-อาทิตย์ ได้ที่สำนักวิทยบริการ หรือ คณะ/หน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย

5. บรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้องสมุดตรวจสอบคำขอยืมจากทุกช่องทาง โดยตรวจสอบคำขอตูทุก ๆ 1 ชั่วโมง เพื่อความรวดเร็วโดยการดำเนินการทันทีเมื่อรับคำขอ

6. บรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้องสมุดตรวจสอบรายการยืมระหว่างห้องสมุดอย่างละเอียดอีกครั้งจากฐานข้อมูลที่สำนักวิทยบริการบอกรับ ฐานข้อมูลใช้ฟรี (Open access) และฐานข้อมูลห้องสมุดที่ยืมก่อนส่งคำขอยืมไปยังห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้ทันที

7. แจ้งผลการขอใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ และผ่านทางอีเมล (e-mail) ทันทีหลังจากได้รับทรัพยากรสารสนเทศหรือได้รับการแจ้งผลกลับจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ที่ขอยืมให้ผู้ใช้บริการได้ทราบ

8. จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน เพื่อแลกเปลี่ยนผลปฏิบัติงานการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ตลอดจนปัญหาที่พบ และหาแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข แล้วนำผลเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ

9. ประเมินผลและสรุปผลความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการทุกคนที่มาใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดจริง นำผลที่ได้ไปพัฒนาบริการยืมระหว่างห้องสมุดให้ครอบคลุมเครือข่ายความร่วมมือต่อไป

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. เครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็ง นโยบายและการบริหารจัดการที่ดีของการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ส่งผลให้สำนักวิทยบริการสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการสารสนเทศ

2. ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด และคณะทำงานบริการเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด

3. เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดข้อสงสัยหรือประสบปัญหาในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด สามารถติดต่อบรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้องสมุดได้ทันที

4. ข้อเสนอแนะ และประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นแนวทางที่ดีในการปฏิบัติงานการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การนำไปใช้ประโยชน์

1. เป็นแนวทางในการบริการยืมระหว่างห้องสมุด เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยโดยอาศัยเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดทุกภาคส่วน

2. ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการบริการยืมระหว่างห้องสมุด รวมทั้งเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ตลอดจนคณะทำงานเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดทุกภาคส่วน

3. เป็นการประชาสัมพันธ์บริการยืมระหว่างห้องสมุดให้กับผู้ใช้บริการได้ทราบก่อให้เกิดการใช้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. การนำ Social Network มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดทำให้การติดต่อ การส่งข้อมูล สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

การรวบรวมและเผยแพร่

1. จัดทำเป็นคู่มือการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเผยแพร่ในฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด WebOPAC (<http://lib3.msu.ac.th/search/>)
2. จัดทำวีดิทัศน์การใช้งานผ่านทาง YouTube: AREC MSU Channel เรื่อง บริการยืมระหว่างห้องสมุด
3. เอกสารแจก แผ่นพับวิธีการใช้งาน
4. เผยแพร่ทาง Social Network ได้แก่ Facebook และ LINE Group ของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการยืมระหว่างห้องสมุด ของสำนักวิทยบริการ โดยรวม พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมาได้แก่ ความสะดวกในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ($\bar{X} = 4.50$) การประสานงานของบรรณารักษ์ในการแจ้งผลการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ($\bar{X} = 4.48$) และบรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.45$) ตามลำดับ
