

แนวปฏิบัติที่ดี (Best practices)

เรื่อง บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัยของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

หลักการและเหตุผล

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมการเรียน การสอน การศึกษาค้นคว้าวิจัย ของอาจารย์ บุคลากร และนิสิตของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถือได้ว่าเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีบทบาทต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างยิ่ง มีเป้าหมายหลักสำคัญเพื่อสนับสนุนนิสิตฯ และพันธกิจของมหาวิทยาลัยโดยทำหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย มุ่งเน้นการจัดให้บริการที่เป็นเลิศได้พัฒนาบริการสารสนเทศต่าง ๆ ที่หลากหลายและทันสมัย ทั้งบริการเชิงรุก และเชิงรับโดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาอำนวยความสะดวก และจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ให้เหมาะสมกับสาขาวิชา และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและหลักสูตรให้ได้มากที่สุดเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ใช้ประกอบการเรียนการสอนและการวิจัย และเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้พัฒนาและให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศ ที่ถูกต้อง สมบูรณ์รวดเร็ว และตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด อย่างไรก็ตามตลอดระยะเวลาการดำเนินงานให้บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัยอย่างจริงจังมากกว่า 10 ปี การให้บริการสารสนเทศที่ผ่านมามุ่งเน้นการให้บริการแบบเชิงรับมากกว่าเชิงรุก ยังไม่รุกเข้าถึงผู้ใช้บริการมากเท่าที่ควร และจากประสบการณ์การให้บริการสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการยังไม่ทราบแหล่งสารสนเทศเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนหรือการวิจัย หรือแหล่งสารสนเทศที่ใช้ในการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิชาการ ไม่ทราบวิธีการสืบค้นข้อมูลและวิธีการเข้าถึงสารสนเทศเฉพาะสาขา ตลอดจนไม่ทราบว่าสำนักวิทยบริการมีบริการสารสนเทศอะไรบ้างที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า ทั้งยังได้รับการร้องขอจากผู้บริการ และจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้สำนักวิทยบริการดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศ ประชาสัมพันธ์บริการใหม่ ๆ หรือพัฒนานวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ค้นคว้าและการวิจัย ต่อผู้ใช้บริการ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

จากผลการดำเนินงานมายาวนานดังกล่าว สำนักวิทยบริการ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย จึงได้พัฒนาบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัยเรื่อยมา ซึ่งบริการนี้ถือว่าเป็นบริการที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการเรียนการสอนและการศึกษาค้นคว้า เป็นบริการสำหรับช่วยเหลือผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศตามความสนใจ และตามความต้องการ มีการพัฒนานำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ ไลน์ เฟสบุ๊ก โดยอาศัยความเชี่ยวชาญของบรรณารักษ์วิชาชีพในการให้บริการ ได้แก่ แนะนำแหล่งข้อมูลที่ต้องใช้ในการทบทวนวรรณกรรม สอนหรืออบรมการสืบค้นสารสนเทศ สอนการใช้

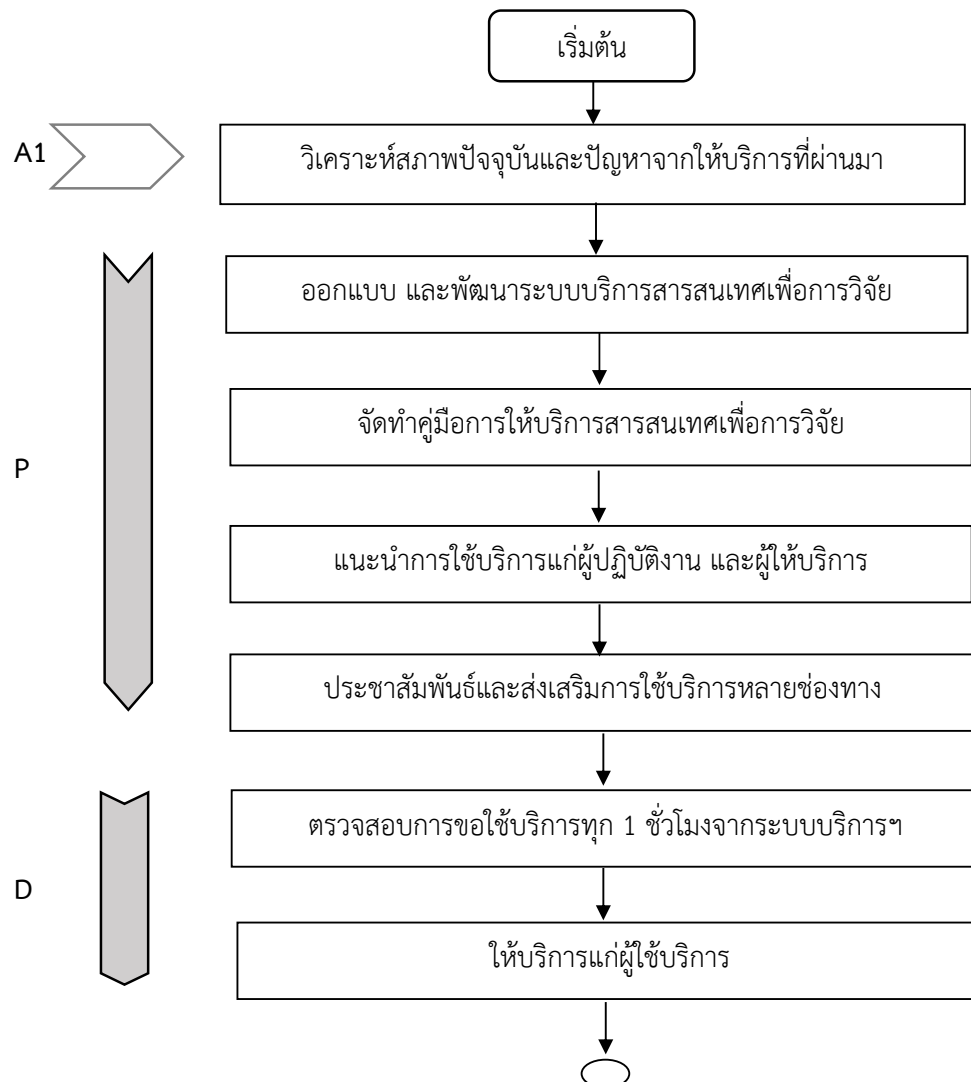
โปรแกรมสำเร็จรูปในการจัดการบรรณานุกรม และการอ้างอิง การวิเคราะห์สารสนเทศ การให้ความช่วยเหลือในการสอนการเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรมที่ถูกต้อง การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของวารสารเพื่อการตีพิมพ์ผลงาน เป็นต้น ในการให้บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัยที่ผ่านนั้นสำนักวิทยบริการได้มีการประเมินความพึงพอใจหรือความคิดเห็นของผู้ใช้บริการทุกครั้งเพื่อนำผลการประเมินมาพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการทำงานให้การบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

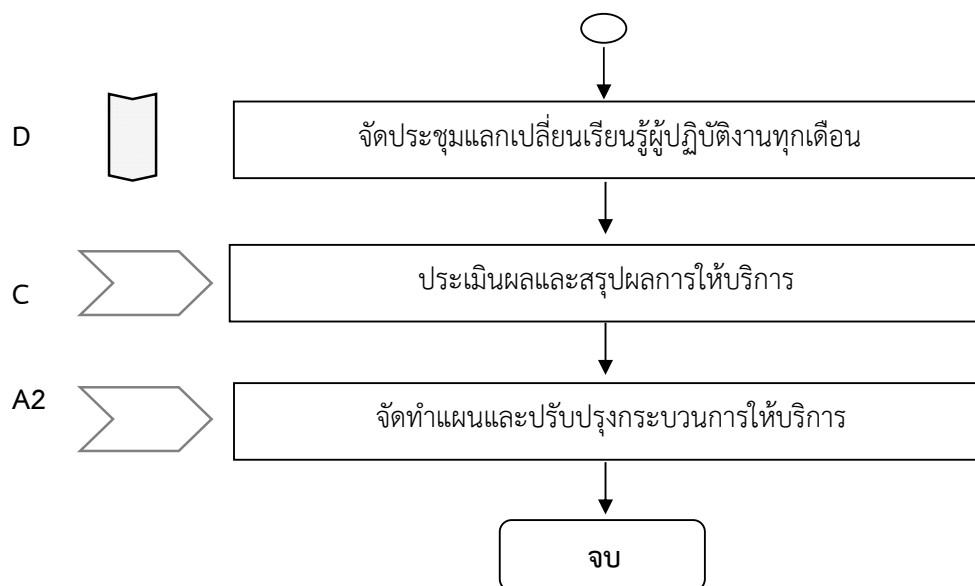
วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนางานบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ดำเนินการพัฒนางานบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัยตามกระบวนการ A1+ PDCA2 ดังนี้





แนวปฏิบัติที่ดี (Best practices)

จากการพัฒนาการปฏิบัติงานบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถสรุปแนวปฏิบัติที่ดี ได้ดังนี้

1. ต้องมีการวิเคราะห์สภาพและปัญหาการให้บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย จากปีที่ผ่านมา เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการพัฒนาบริการในปีนั้น ๆ
2. มีการแบ่งบรรณารักษ์งานบริการสารสนเทศเพื่อรับผิดชอบและดูแลการให้บริการแก่นิสิต อาจารย์ และนักวิจัย เพื่อให้ดูแลอย่างทั่วถึงและครอบคลุมมากที่สุด
3. มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายเพื่อการบริการไว้อย่างชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย นิสิต อาจารย์ และนักวิจัย ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นหลัก
4. มีการพัฒนาระบบบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถขอใช้บริการผ่านออนไลน์ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ไม่จำเป็นต้องเดินทางมาใช้บริการที่สำนักวิทยบริการ เพียงแต่กรอกข้อมูลขอใช้บริการผ่านระบบ และรอรับสารสนเทศผ่านทางออนไลน์
5. ส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย และจัดทำคู่มือการใช้บริการแบบออนไลน์และเอกสารประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการได้ทราบ และใช้บริการได้อย่างสะดวก ดังนี้

5.1 เว็บไซต์สำนักวิทยบริการ URL: <http://library.msu.ac.th/eng/>

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ACADEMIC RESOURCE CENTER MAHASARAKHAM UNIVERSITY

http://library.msu.ac.th

USERNAME : MSU01
PASSWORD : MSU01

บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย

• Cataloging in Publication
• ISBN Request

• One Stop Service

- Information Literacy
- Information Resources Delivery Service
- Interlibrary Loan
- บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย
- Information Service for Distance Learning

บริการยืม, เวย์แพร์, บริการข่าวสาร, บริการ Alert, ตรวจสอบ Journal impact factor, บริการตรวจสอบการอ้างอิง

บริการรวบรวมบรรณานุกรม, สืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย, บริการจัดการบรรณานุกรม

เตรียมความพร้อมเรื่องจดหมายเหตและสารสนเทศมหาวิทยาลัย
ศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร
ห้องศาสตราจารย์มัญจาคีรี
อัคราภรณ์
ห้องนิยัย กุญพันธ์
Asean Collection
SET Corner
Moral Corner
Green University
Digital Learning Park
Pulinet
MALINET
Local Information Network
แผนผังผลงานทางวิชาการ
คณะ/หน่วยงานอื่น ๆ

แบบสอบถามความพึงพอใจ

5.2 ระบบบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย <http://copper.msu.ac.th/wrs/>

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

E-Research Support Service
บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย

บริการยืมระหว่างห้องสมุด, บริการเผยแพร่สารสนเทศรายบุคคล, บริการข่าวสารทันสมัย, บริการ Alert, บริการตรวจสอบ Journal impact factor, บริการตรวจสอบการอ้างอิง, บริการรวบรวมบรรณานุกรม, บริการสอนการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย, บริการสอนการจัดการบรรณานุกรมด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

สืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการวิจัย

Web Opac
ฐานข้อมูลออนไลน์สหบรรณานุกรม (Union Catalog)
ฐานข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โครงการ ThaiLIS (TDC)
ฐานข้อมูลไซฟรี
ฐานข้อมูลชี้แหล่งวารสารในประเทศไทย (Journal link)

เว็บไซต์สำนักวิทยบริการ
กองส่งเสริมการวิจัยและนวัตกรรม

5.3 ผ่าน Social Network ได้แก่ Facebook

<https://www.facebook.com/librarymsu/> และ LINE Group : Add Line ID: runggrueang07

5.4 ผ่าน YouTube Channel

<https://www.youtube.com/watch?v=T0qtlRapr2g>

5.5 เอกสารแนะนำบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย

5.6 E-mail : library@msu.ac.th

6. แนะนำบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัยเชิงรุก ในลักษณะการฝึกอบรม หรือการแนะนำแบบรายคนหรือรายกลุ่ม ทั้งในเวลาราชการ และเสาร์-อาทิตย์ ได้ที่สำนักวิทยบริการ หรือ คณะ/หน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย



7. บรรณารักษ์ตรวจสอบการขอใช้บริการผ่านระบบบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย โดยตรวจสอบทุก ๆ 1 ชั่วโมง เพื่อความรวดเร็วโดยการดำเนินการทันทีเมื่อได้รับการขอใช้บริการ

8. กิจกรรมการบริการต่างๆ ที่ให้บริการในบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย มีหลากหลาย และครอบคลุมตามความต้องการของนักวิจัย ได้แก่

8.1 บริการเผยแพร่สารสนเทศเฉพาะรายบุคคล (SDI : Selective dissemination of Information Service) เป็นบริการช่วยสืบค้นสารสนเทศตามหัวเรื่องหรือคำสำคัญที่ผู้ใช้บริการสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการผลิตผลงานวิจัยจากแหล่งสารสนเทศที่ทันสมัยในแต่ละสาขาวิชาที่เฉพาะเจาะจงกับความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคนแล้วจัดส่งให้อย่างสม่ำเสมอ

8.2 บริการข่าวสารทันสมัย (CAS : Current Awareness Service) เป็นการส่งข่าวสารทันสมัย หรือสารสนเทศใหม่ ตามความสนใจของผู้ใช้ทันทีที่ได้รับทรัพยากรสารสนเทศ หรือทราบว่ามีการผลิตและเผยแพร่ชิ้นใหม่ ตลอดจนเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ที่สำนักวิทยบริการจัดให้บริการ

8.3 บริการรวบรวมบรรณานุกรม และการเขียนอ้างอิงเป็นบริการรวบรวมรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่มีให้บริการในสำนักวิทยบริการตามหัวข้อที่ผู้ใช้บริการต้องการ และแนะนำการเขียนอ้างอิงตามรูปแบบที่ผู้ใช้บริการต้องการ

8.4 บริการตรวจสอบค่า Journal impact factor เป็นบริการช่วยตรวจสอบคุณภาพของวารสารเพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารระดับชาติหรือระดับนานาชาติ

8.5 บริการตรวจสอบการอ้างอิง (Cited reference) เป็นบริการสืบค้นผลงานวิจัยหรือผลงานวิชาการของผู้ใช้บริการที่ตีพิมพ์ในวารสารต่างประเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ว่าถูกนำไปอ้างอิงเป็นจำนวนเท่าใด

8.6 บริการสอนจัดการบรรณานุกรมด้วยโปรแกรม EndNote เป็นบริการที่ได้นำเอาโปรแกรมที่ใช้สำหรับการจัดการทางบรรณานุกรมสำหรับงานวิจัย เช่น การสืบค้น การจัดเก็บ การจัดการรูปแบบการลงรายการทางบรรณานุกรม หรือรายการอ้างอิงที่ผู้ใช้ได้ไปสืบค้นมาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น จากฐานข้อมูลออนไลน์ หรือจากฐานข้อมูลของห้องสมุด (OPAC) นอกจากนั้นผู้ใช้งานสามารถนำฐานข้อมูลอ้างอิงที่จัดทำขึ้นนั้นมาทำการบันทึกแหล่งอ้างอิงเพิ่มเติมเองในภายหลัง

8.7 บริการสอนการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย เป็นการสอนทักษะการรู้สารสนเทศ (Information literacy) ให้ความรู้เรื่องแหล่งสารสนเทศ การกำหนดความต้องการของตนเอง เทคนิคการหาสารสนเทศเพื่อการวิจัย และการประเมินทรัพยากรที่ได้รวมถึงการนำไปใช้ การเรียบเรียงข้อเขียนทางวิชาการ จากฐานข้อมูลประเภทต่าง ๆ

9. กิจกรรมการบริการต่างๆ ที่ให้บริการในบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย มีขั้นตอนการขอใช้บริการและและให้บริการที่ง่ายและสะดวก ดังนี้

9.1 ขอใช้บริการผ่านเว็บไซต์บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย

<http://copper.msu.ac.th/wrs/>

9.2 เลือกบริการต่าง ๆ ในบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย

9.3 ลงทะเบียนเพื่อขอใช้บริการ ซึ่งเป็นการกรอกรายละเอียดการขอใช้บริการผ่านระบบออนไลน์

9.4 บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบในแต่ละสาขา ดำเนินการตรวจสอบคำขอใช้บริการจากระบบออนไลน์ เพื่อดำเนินการให้กับผู้ใช้บริการตามความต้องการ

9.5 หลังจากดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว แจ้งผล และส่งมอบสารสนเทศให้ผู้ใช้บริการผ่านทางอีเมล (E-mail) ทันที

10. จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน เพื่อแลกเปลี่ยนผลปฏิบัติงานการให้บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย ตลอดจนปัญหาที่พบ และหาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำผลเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ

11. ประเมินผลและสรุปผลความพึงพอใจจากผู้ให้บริการทุกคนที่มาใช้บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัยจริง นำผลที่ได้ไปจัดทำแผนและพัฒนาบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัยต่อไป

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. สำนักวิทยบริการมีนโยบายและการบริหารจัดการที่ดี ส่งผลให้ประสบความสำเร็จ และมีความเป็นเลิศในการบริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตร และมหาวิทยาลัย
2. การดำเนินงานได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดข้อสงสัยหรือประสบปัญหาในการให้บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย สามารถแก้ไขปัญหาหาร่วมกันได้ทันที
3. สำนักวิทยบริการมีการนำข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ และผลการให้บริการจากประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอยู่เสมอ
4. สำนักวิทยบริการ จัดให้บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัยแบบเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ ส่งผลให้ ผู้ใช้บริการ รู้จักบริการและเกิดการใช้บริการมากขึ้น

การนำไปใช้ประโยชน์

1. เป็นแนวทางในการบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน วิจัย ของมหาวิทยาลัยในระดับอุดมศึกษา
2. ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย รวมทั้งเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ
3. เป็นการประชาสัมพันธ์บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัยให้กับผู้บริการได้ทราบก่อให้เกิด การใช้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. การนำ Social Network มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัยทำให้ การ ติดต่อ การส่งข้อมูล มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
