

แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices)

เรื่อง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

หลักการและเหตุผล

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าวิจัยของอาจารย์ บุคลากร และนิสิตของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถือได้ว่าเป็นแหล่งสารสนเทศ ที่มีบทบาทต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างยิ่ง มีเป้าหมายหลักสำคัญเพื่อสนับสนุนวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ของมหาวิทยาลัย โดยทำหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอนและการทำวิจัย มุ่งเน้นการจัดให้บริการที่เป็นเลิศได้ พัฒนาบริการสารสนเทศต่าง ๆ ที่หลากหลายและทันสมัย ทั้งบริการเชิงรุก และเชิงรับ โดยนำเอาเทคโนโลยี สารสนเทศเข้ามาอำนวยความสะดวก

งานบริการสารสนเทศ ถือว่าได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของสำนักวิทยบริการ ที่มุ่งเน้นพัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศ ด้วยนวัตกรรม และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิต โดยได้พัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง

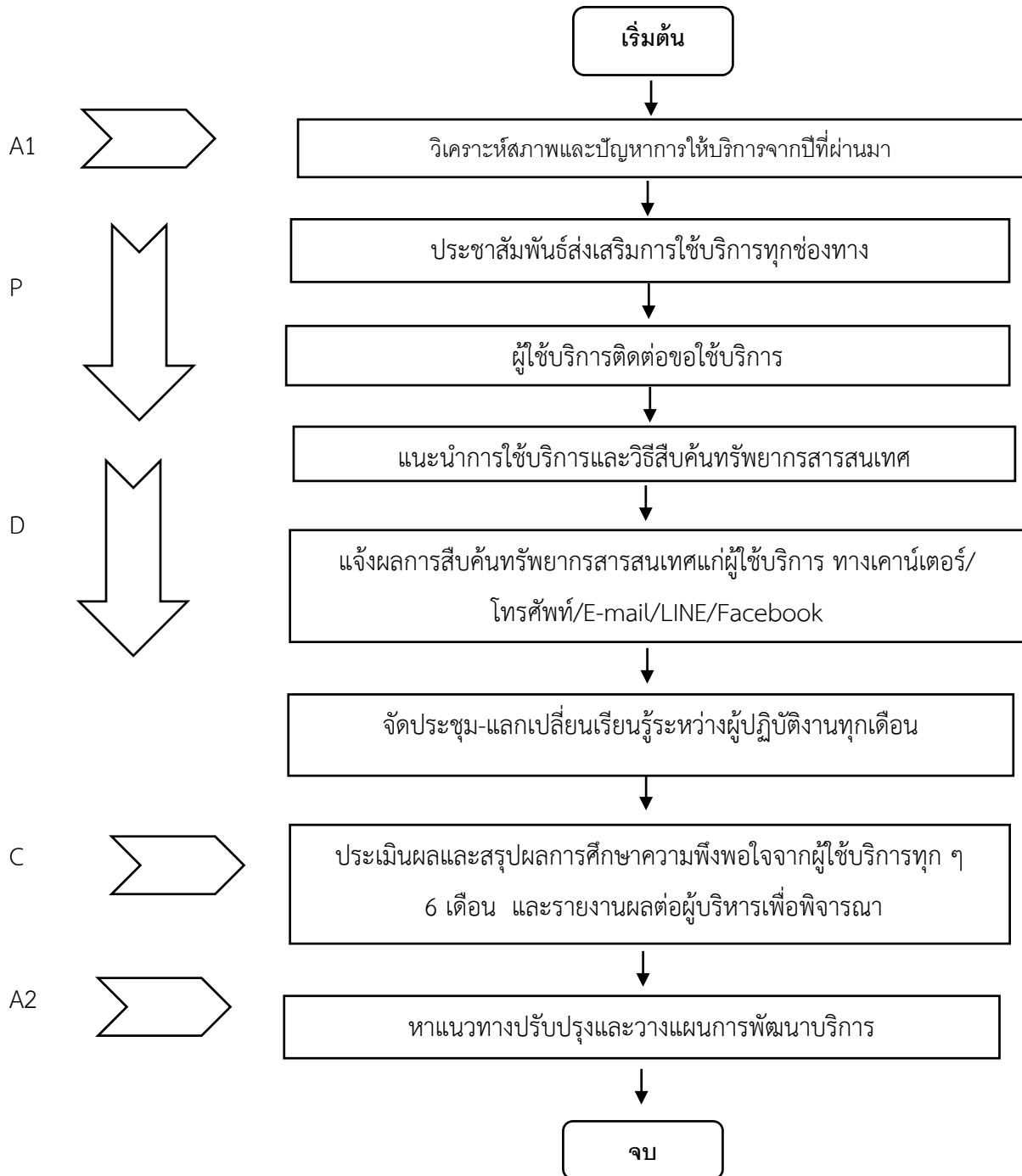
งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการหนึ่งในบริการสารสนเทศ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ โดยบรรณารักษ์มีหน้าที่ให้บริการสารสนเทศที่ตรงตามที่ต้องการ การบริการนี้รวมถึงการแนะนำแหล่งข้อมูลอื่นๆ ทั้งภายในและแหล่งข้อมูลภายนอกห้องสมุด ในปัจจุบันนี้มี เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และค้นข้อมูลได้อย่างกว้างขวาง ทำให้ผู้ใช้บริการ ได้รับความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้มี หลายช่องทาง ได้แก่ ติดต่อ ด้วยตนเอง ผ่านทางโทรศัพท์ ผ่านทางเว็บไซต์ของห้องสมุดผ่าน Email ของบรรณารักษ์ ผ่าน Ask a Librarian ผ่าน social network (Facebook/Line)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีความถูกต้อง ครบกระบวนการ และสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้
2. เพื่อการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ดำเนินการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าตามกระบวนการ A1+PDCA2 ดังนี้



แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices)

จากการดำเนินงานให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทำให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่สอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนี้

1. วิเคราะห์สภาพและปัญหาการให้บริการจากปีที่ผ่านมา และนำปัญหาดังกล่าวมาปรับปรุงแก้ไข
2. ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ โดยกลุ่มงานบริการสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ และกลุ่มงานบริการชุมชนและส่งเสริมการใช้บริการ มากกว่า 10 ช่องทาง อาทิ Facebook LINE
3. เมื่อผู้ใช้บริการติดต่อขอใช้บริการ บรรณารักษ์จะต้องทำการสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการที่แท้จริง ว่าต้องการมาใช้บริการเกี่ยวกับอะไร พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลของผู้ใช้บริการ และความต้องการสารสนเทศลงในแบบฟอร์มการใช้บริการ เพื่อสะดวกในการกำกับติดตามการให้บริการผู้ใช้ได้ง่ายขึ้น
4. จากนั้นบรรณารักษ์จะต้องแนะนำการใช้บริการตามที่ต้องการ จนผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเอง หรือทราบวิธีการใช้บริการที่ถูกต้อง และสะดวก
5. โดยบริการที่จัดให้บริการประกอบไปด้วยบริการจำนวน 9 บริการ ดังนี้
 - 5.1 บริการสำเนาซีดี วิทยานิพนธ์และงานวิจัยของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
 - 5.2 บริการรับบริจาคทรัพยากรสารสนเทศจากผู้บริการ และดำเนินการส่งต่อสำนักงานเลขานุการ
 - 5.3 ขอใช้บริการ Wireless สำหรับบุคคลภายนอก การบริการขอใช้ Wireless ของบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกเครือข่ายโทรศัพท์ระบบ AIS จะต้องแนะนำให้เข้าใช้ WIFI ที่ AIS มาติดตั้งให้บริการในมหาวิทยาลัย @MSU-Net via AIS ถ้าไม่ได้ใช้เครือข่ายนี้ บรรณารักษ์จะให้บริการ โดย Login ให้กับผู้ใช้บริการ
 - 5.4 บริการรับสมัครเข้าฝึกอบรมสืบค้นฐานข้อมูล ซึ่งสามารถติดต่อบรรณารักษ์ที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หรือสมัครผ่านช่องทางออนไลน์
 - 5.5 ขอใช้บริการหนังสือที่ยังไม่ออกบริการ (On Process)
 - 5.6 ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จออนไลน์
 - 5.7 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั่วไป ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้หลายช่องทาง ได้แก่
 - 5.7.1 ติดต่อด้วยตนเองที่ เคาน์เตอร์ยืม – คืน ชั้น 2 อาคารสำนักวิทยบริการ A
 - 5.7.2 ติดต่อทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข 043-754-322-40 ต่อ 2405
 - 5.7.3 ติดต่อผ่านทางเว็บไซต์ของห้องสมุด ที่ E-mail : library@msu.ac.th
 - 5.7.4 ติดต่อผ่าน facebook ห้องสมุด ที่ <http://www.facebook.com/librarymsu>
 - 5.7.5 ติดต่อผ่าน LIND@ : @xhm7981i

5.8 บริการสมัครสมาชิก PULINET, บริการสมัครสมาชิก MALINET

5.8.1 บริการสมัครสมาชิก PULINET เพื่อให้การใช้บริการยืม – คืน ระหว่างห้องสมุดร่วมกันในข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากรห้องสมุดร่วมกัน ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ประกอบด้วยห้องสมุด สมาชิก 20 แห่ง ได้แก่ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยทักษิณ, ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา, สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้, ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่, สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม, สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร พะเยา, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคอื่น ๆ ที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการอำนวยการของข่ายงานฯ

สมาชิกข่ายงานห้องสมุดสามารถสมัครรับบัตรสมาชิกข่ายงาน PULINET ได้ที่ห้องสมุดของตนเพื่อใช้ในการยืม – คืน ระหว่างห้องสมุดสมาชิกข่ายงานฯ ร่วมกัน ผู้มีสิทธิใช้บริการยืม – คืน ได้แก่ อาจารย์ ข้าราชการ พนักงานและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่สังกัดในสถาบันของห้องสมุดสมาชิกข่ายงาน ฯ โดยมีอัตราค่าธรรมเนียมการสมัครสมาชิกปีละ 50 บาท และสมาชิกข่ายงาน ฯ มีสิทธิยืมหนังสือจากห้องสมุดกลางของสมาชิกข่ายงานฯ ทั้งหมดรวมกันครั้งละไม่เกิน 3 เล่ม ต่อ 1 สัปดาห์

5.8.2 บริการสมัครสมาชิก MALINET เพื่อให้การใช้บริการยืม – คืน ระหว่างห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดมหาสารคามร่วมกัน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากรห้องสมุดร่วมกัน ประกอบด้วยห้องสมุด สมาชิก 9 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม, วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม, วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีมหาสารคาม, วิทยาลัยพยาบาลศรีมหาสารคาม, วิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม, วิทยาลัยการอาชีพ และห้องสมุดโรงพยาบาลมหาสารคาม

สมาชิกสามารถรับแบบฟอร์มขอใช้บริการที่ห้องสมุดของตนและนำมากรอกแบบฟอร์มรายการทรัพยากรสารสนเทศที่จะขอใช้บริการที่ห้องสมุดที่ใช้บริการยืม ผู้มีสิทธิใช้บริการยืม – คืน ได้แก่ อาจารย์ ข้าราชการ นิสิต นักศึกษา และบุคลากรของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นสมาชิกของ

เครือข่ายสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีสิทธิการยืมหนังสือจากห้องสมุดกลางของห้องสมุดกลางของสมาชิกข่ายงานฯ ทั้งหมดรวมกันครั้งละไม่เกิน 3 เล่ม ต่อ 1 สัปดาห์

5.9 บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย ประกอบด้วยบริการ ดังนี้

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

5.9.2 บริการข่าวสารทันสมัย (CAS : Current Awareness Service) เป็นการส่งข่าวสารทันสมัย หรือสารสนเทศใหม่ ตามความสนใจของผู้ใช้ทันทีที่ได้รับทรัพยากรสารสนเทศ หรือทราบว่ามีสารสนเทศนั้นผลิตและเผยแพร่ขึ้นมาใหม่ ตลอดจนเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ที่สำนักวิทยบริการจัดให้บริการ

5.9.3 บริการรวบรวมบรรณานุกรม และการเขียนอ้างอิงเป็นบริการรวบรวมรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่มีให้บริการในสำนักวิทยบริการตามหัวข้อที่ผู้ใช้บริการต้องการและแนะนำการเขียนอ้างอิงตามรูปแบบที่ผู้ใช้บริการต้องการ

5.9.4 บริการตรวจสอบค่า Journal impact factor เป็นบริการช่วยตรวจสอบคุณภาพของวารสารเพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารระดับชาติหรือระดับนานาชาติ

5.9.5 บริการตรวจสอบการอ้างอิง (Cited reference) เป็นบริการสืบค้นผลงานวิจัยหรือผลงานวิชาการของผู้ใช้บริการที่ตีพิมพ์ในวารสารต่างประเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ว่าถูกนำไปอ้างอิงเป็นจำนวนเท่าใด

5.9.6 บริการสอนจัดการบรรณานุกรมด้วยโปรแกรม EndNote เป็นบริการที่ได้นำเอาโปรแกรมที่ใช้สำหรับการจัดการทางบรรณานุกรมสำหรับงานวิจัย เช่น การสืบค้น การจัดเก็บการจัดการรูปแบบการลงรายการทางบรรณานุกรม หรือรายการอ้างอิงที่ผู้ใช้ได้ไปสืบค้นมาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น จากฐานข้อมูลออนไลน์ หรือจากฐานข้อมูลของห้องสมุด (OPAC) นอกจากนั้น ผู้ใช้สามารถนำฐานข้อมูลอ้างอิงที่จัดทำขึ้นนั้นมาทำการบันทึกแหล่งอ้างอิงเพิ่มเติมเองในภายหลัง

5.9.7 บริการสอนการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย เป็นการสอนทักษะการรู้สารสนเทศ (Information literacy) ให้ความรู้เรื่องแหล่งสารสนเทศ การกำหนดความต้องการของตนเอง เทคนิคการหาสารสนเทศเพื่อการวิจัย และการประเมินทรัพยากรที่ได้รวมถึงการนำไปใช้ การเรียบเรียงข้อเขียนทางวิชาการจากฐานข้อมูลประเภทต่าง ๆ

6. หากมีการใช้บริการที่ต้องแจ้งผลการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการหลังจากที่มาติดต่อ สำนักวิทยบริการจะมีช่องทางในการแจ้งผลการใช้บริการแก่ผู้ใช้ทาง ช่องทางใดช่องทางหนึ่ง หรือช่องทางที่ผู้ใช้บริการระบุ หรือหลาย ๆ ช่องทาง เช่น ติดต่อรับผลการใช้บริการที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วย

คั่นคว่า / โทรศัพท์แจ้งไปยังผู้ใช้บริการโดยตรง / แจ้งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail / LINE@ / และทางข้อความของ Facebook

7. สำนักวิทยบริการ โดยบรรณารักษ์ที่รับผิดชอบให้บริการ มีการจัดการประชุมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน เพื่อร่วมกันค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี ตลอดจนหากพบปัญหาจะได้ร่วมกันหาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงแก้ไข

8. ต้องทำการประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการจากผู้ใช้บริการทุก ๆ 6 เดือน และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา และนำผลการศึกษามาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

9. วางแผนการพัฒนาบริการสารในเทศในปีต่อไป

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. มีบรรณารักษ์ที่มีความรู้ ความสามารถในการวิชาชีพในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการคั่นคว่า
2. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบรรณารักษ์เกี่ยวกับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการคั่นคว่าอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาประยุกต์เพื่อพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ

การนำแนวปฏิบัติที่ดีไปประยุกต์ใช้

1. นำไปใช้ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการคั่นคว่าแก่ผู้ใช้บริการ ได้หลากหลายช่องทาง เช่น การให้บริการทางเคาน์เตอร์บริการ การให้บริการทางโทรศัพท์ การให้บริการกระดานถาม – ตอบ การให้บริการทาง Facebook การให้บริการทาง LINE

2. ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการคั่นคว่า รวมทั้งเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ

3. การนำ Social Network มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการคั่นคว่า ทำให้การติดต่อ การส่งข้อมูลมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น