

คู่มือปฏิบัติงาน

เรื่อง การบริการระหว่างห้องสมุด

นุชรรัตน์ คงสวี



ฝ่ายบริการสารสนเทศ

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการระหว่างห้องสมุด

นุชรัตน์ คงสวี่

ฝ่ายบริการสารสนเทศ

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2564

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

ในปัจจุบันเป็นยุคของสารสนเทศต่าง ๆ เกิดการพัฒนาอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะสารสนเทศทางวิชาการ จึงมีผลกระทบต่อห้องสมุดซึ่งเป็นแหล่งที่ส่งเสริมการศึกษา สนับสนุนการเรียนการสอน และการค้นคว้าของนักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัย จำเป็นจะต้องพยายามจัดหาสารสนเทศดังกล่าวมาไว้ให้บริการภายในห้องสมุดให้มากที่สุดด้วย แต่ในสภาพความเป็นจริงและด้วยข้อจำกัดในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะงบประมาณ ทำให้ห้องสมุดไม่สามารถที่จะจัดหาทรัพยากรที่เกิดขึ้นมาให้บริการที่ห้องสมุดได้ครบถ้วน โดยเฉพาะวารสารซึ่งถือว่าเป็นสิ่งพิมพ์ที่ให้ข้อมูลวิชาการที่ทันสมัย และผู้ใช้บริการต้องการใช้บทความต่าง ๆ เพื่อประกอบการเรียนการสอนและทำวิจัยมากที่สุด ซึ่งในแต่ละปีงบประมาณห้องสมุดจัดหาวารสารมาให้บริการได้ไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะวารสารวิชาการภาษาต่างประเทศ มีราคาสูงและมีแนวโน้มว่าราคาจะเพิ่มขึ้น ร้อยละ 20 -30 ทุก ๆ ปี ในขณะที่ห้องสมุดยังได้รับงบประมาณในจำนวนเท่าเดิม

ด้วยเหตุนี้ ห้องสมุดส่วนใหญ่จึงได้เกิดแนวคิดเพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหาขึ้น โดยจัดให้มีการร่วมมือระหว่างห้องสมุดเพื่อใช้ทรัพยากรร่วมกันอันเป็นการประหยัด อาจเป็นการให้ยืมต้นฉบับหรือการทำสำเนาก็ได้ โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญคือ เป็นการขอยืมหรือทำสำเนาวัสดุที่ไม่มีในห้องสมุดของตน เพื่อนำมาให้บริการตามคำร้องขอของผู้ใช้ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ให้บริการยืม ทำสำเนา และจัดส่งวัสดุห้องสมุดให้แก่ห้องสมุดผู้ยืม ตามคำขอร้องขอของผู้ที่ต้องการด้วย

บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan) จึงเป็นบริการที่สำคัญบริการหนึ่งในการให้บริการสารสนเทศของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้สารสนเทศที่ต้องการ โดยที่สารสนเทศนั้นไม่มีในห้องสมุดที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ การบริการยืมระหว่างห้องสมุดถือเป็นการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างห้องสมุดเพื่อประโยชน์สูงสุดเป็นการประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่าย เนื่องจากไม่มีห้องสมุดใดที่สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกรายการมาบริการตามความต้องการผู้ใช้ได้ครบถ้วน ซึ่งสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ ได้เริ่มให้บริการดังกล่าวมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2523 จนถึงปัจจุบัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานบริการยืมระหว่างห้องสมุด
2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจไปในทางเดียวกัน ได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงแนวทางในการปฏิบัติงานบริการยืมระหว่างห้องสมุด
2. ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้ประหยัดเวลาในการทำงาน
3. ผู้ปฏิบัติงานได้มีการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ของห้องสมุดอย่างเคร่งครัด

ขอบเขต

การจัดทำคู่มือในครั้งนี้ มุ่งงานด้านการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ครอบคลุมตั้งแต่ความเป็นมา วัตถุประสงค์ โครงสร้าง บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ กระบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด มาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดทำสถิติและรายงานผล โดยบริการแก่สมาชิกห้องสมุด และห้องสมุดต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก

นิยามศัพท์

เนื่องจากความแพร่หลายของการยืมระหว่างห้องสมุด ทำให้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า "การยืมระหว่างห้องสมุด" ไว้หลายประการ ทั้งในคู่มือหรือกฎเกณฑ์ของการยืม แต่ส่วนใหญ่จะมีลักษณะใกล้เคียงกัน เช่น Gimar (1994) ให้ความหมายของการยืมระหว่างห้องสมุดคือ ห้องสมุด

"บริการยืมระหว่างห้องสมุด" หมายถึง การที่ห้องสมุดหนึ่งขอยืมทรัพยากรจากอีกห้องสมุดหนึ่ง หรือการขอทำสำเนาทรัพยากรดังกล่าว รวมทั้งการขอใช้บริการสืบค้นและขอสำเนาผลการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประโยชน์ของห้องสมุดผู้ขอหรือสมาชิกของห้องสมุดผู้ขอ

"ห้องสมุดผู้ให้บริการ" หมายถึง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 24 แห่ง

"ผู้ขอ" หมายถึง ห้องสมุดผู้ขอยืม หรือขอทำสำเนา หรือขอใช้บริการสืบค้นและสำเนาผลการสืบค้นฐานข้อมูล และ/หรือสมาชิกของห้องสมุดผู้ขอยืม หรือขอทำสำเนา หรือขอใช้บริการสืบค้นและสำเนาผลการสืบค้นฐานข้อมูล

"ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา" หมายถึง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 24 แห่ง

"ทรัพย์สิน" หมายถึง ทรัพย์สินห้องสมุดประเภทวัสดุสิ่งพิมพ์ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ เอกสาร จุลสาร วิทยานิพนธ์ รายงาน ฯลฯ และทรัพย์สินห้องสมุดประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์ ได้แก่ โสตทัศนวัสดุประเภทต่าง ๆ วัสดุคอมพิวเตอร์ในรูปแบบต่าง ๆ ฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดทำเองหรือบอกรับเป็นสมาชิก ฯลฯ

บทที่ 2

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

ปฏิบัติงานในฐานะนักวิชาการอุดมศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป งานสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย งานให้บริการทางวิชาการ ตลอดจนการสนับสนุนภารกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ ที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ ซึ่งมีขอบเขตของงานที่หลากหลาย และมีขั้นตอนการทำงานที่ค่อนข้างยุ่งยาก ซับซ้อน โดยต้องกำหนดแนวทางการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพการณ์ เพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ศึกษาและวางแผนการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด รับผิดชอบการให้บริการห้องสมุด ซึ่งเป็นบริการที่ห้องสมุดติดต่อยืมหรือถ่ายสำเนาเอกสารที่ไม่มีตัวเล่มในห้องสมุด จากห้องสมุดอื่นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งภายในและต่างประเทศให้แก่สมาชิกของห้องสมุด และให้บริการยืมหรือถ่ายสำเนาเอกสารกับห้องสมุดอื่น ๆ ประกอบด้วย

2.2.1 ประสานงานการขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดซึ่งเป็นการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระหว่างห้องสมุดของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. บันทึกหลักฐานการใช้บริการ และทำบัญชีค่ามัดจำ
2. ส่งคำขอใช้บริการทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
3. จัดเก็บแบบคำขอตามหมายเลขเพื่อการตรวจสอบ
4. รอรับเอกสาร เมื่อได้รับเอกสารแล้วบันทึกหลักฐานการรับเอกสารและค่าใช้จ่าย
5. เขียนใบปะหน้าเอกสาร และแจ้งผู้ให้บริการ
6. ชำระค่าใช้จ่ายไปยังห้องสมุดที่ขอใช้บริการ รอรับใบเสร็จ
7. แจ้งผู้เช่ามารับใบเสร็จรับเงิน

2.2.2 ประสานงานการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดโดยรับผิดชอบให้บริการศึกษาค้นคว้าผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และให้บริการค้นคว้า ยืม-คืนระหว่างห้องสมุดโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. รับคำขอทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
2. ตอบรับคำขอ
3. ค้นหาเอกสารหรือตัวเล่ม

4. นำถ่ายเอกสาร แสแกน หรือส่งฉบับจริง
5. เขียนใบแจ้งราคา บรรจุหีบห่อ
6. รอรับชำระค่าบริการจากห้องสมุดที่ให้บริการ นำส่งการเงินของห้องสมุด และจัดส่งใบเสร็จให้ผู้ใช้บริการ

2.2.3 ประสานงานด้านการให้บริการส่งหนังสือถึงที่ Book Delivery Service (BDS)

เพื่อส่งเสริมการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์และบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่โดยมีผู้เข้าร่วมโครงการคือ อาจารย์ บุคลากร และคณะต่าง ๆ เช่น คณะศิลปศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ และ คณะวิทยาการจัดการ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

1. รับคำขอ
2. ค้นหาตัวเลข
3. บันทึกรายการในทะเบียนรับหรือส่ง หนังสือ
4. ประสานงานกับผู้ส่งหรือรับคืนให้จัดส่งหรือรับคืนหนังสือจากคณะ

2.2.4 ประสานงานด้านการให้บริการขอเลข ISBN

เลข ISBN (International Standard and Book Number) หรือเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ คือ เลขรหัสสากล ที่กำหนดขึ้นใช้สำหรับสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือทั่วไป มีความมุ่งหมายเพื่อให้เป็นเอกลักษณ์ของหนังสือแต่ละชื่อเรื่อง เพื่อความสะดวกถูกต้องในการควบคุมข้อมูลในด้าน การสั่งซื้อ การแลกเปลี่ยน การบริการ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

1. รับคำขอจากผู้ใช้บริการ
2. ส่งคำขอผ่าน <http://www.eservice.nlt.go.th>
3. รอรับเลข และแจ้งผู้ให้บริการ หากผู้ให้บริการกรอกข้อมูลครบถ้วนจะได้รับเลข ISBN ภายใน 1 วันทำการ

2.2.5 วิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. เปิดตู้ความคิดเห็นวันละครั้ง
2. สรุปข้อร้องหรือข้อเสนอแนะส่งหัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ

2.2.6 ให้บริการยืมคืน บริการโสต และบริการตรวจการเข้า-ออก

ให้บริการยืมและรับคืนทรัพยากรสารสนเทศ โดยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ตามสิทธิการยืมของสมาชิกห้องสมุดแต่ละประเภท ผู้มีสิทธิยืมหนังสือได้ต้องแสดงบัตรข้าราชการ บัตรนักศึกษา หรือบัตรสมาชิกประเภทบุคคลภายนอก ที่มีรหัสบาร์โค้ดทุกครั้งเมื่อติดต่อยืมทรัพยากร

โครงสร้างของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เป็นหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เกิดจากการรวมห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์และห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์เข้าด้วยกัน เป็นหอสมุดกลาง และตั้งชื่อเพื่อเป็นอนุสรณ์แด่คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ซึ่งเป็นผู้บริจาคที่ดิน 690 ไร่ แก่มหาวิทยาลัย หอสมุดแห่งนี้เปิดดำเนินงานอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ. 2521 และปรับฐานะเป็นฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สังกัดสำนักวิทยบริการ ในวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2532 เมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน พ.ศ. 2550 ได้จัดตั้งเป็นสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร โดยการรวมฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร และฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์เข้าด้วยกัน ให้เป็นหน่วยงานเทียบเท่าคณะ มีหน้าที่สนับสนุนภารกิจด้านการเรียน การสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุง ศิลปะวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย (สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร, 2556)

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ดำเนินนโยบายภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายการศึกษา มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุด ดำรงตำแหน่งวาระละ 4 ปี และหัวหน้าฝ่าย 4 ฝ่าย คือ หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ และหัวหน้าฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ เป็นผู้นำระดับสูง และมีคณะกรรมการกำกับดูแล 3 ระดับ คือ คณะกรรมการประจำสำนักฯ คณะกรรมการดำเนินงาน สำนักฯ และคณะกรรมการบริหารสำนักฯ

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ ดังนี้

วิสัยทัศน์ : “เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ระดับชาติ ด้วยบริการที่เป็นเลิศ”

พันธกิจ : เป็นองค์กรที่ให้บริการสารสนเทศทุกรูปแบบ เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย

เป้าประสงค์ :

1. เป็นแหล่งสะสมองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัย และศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ทุกรูปแบบ เพื่อสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย ด้วยการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ

2. เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเองแก่นักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างกว้างขวางไร้ขอบเขต โดยใช้เทคโนโลยีทันสมัยเชื่อมโยงเป็นเครือข่าย

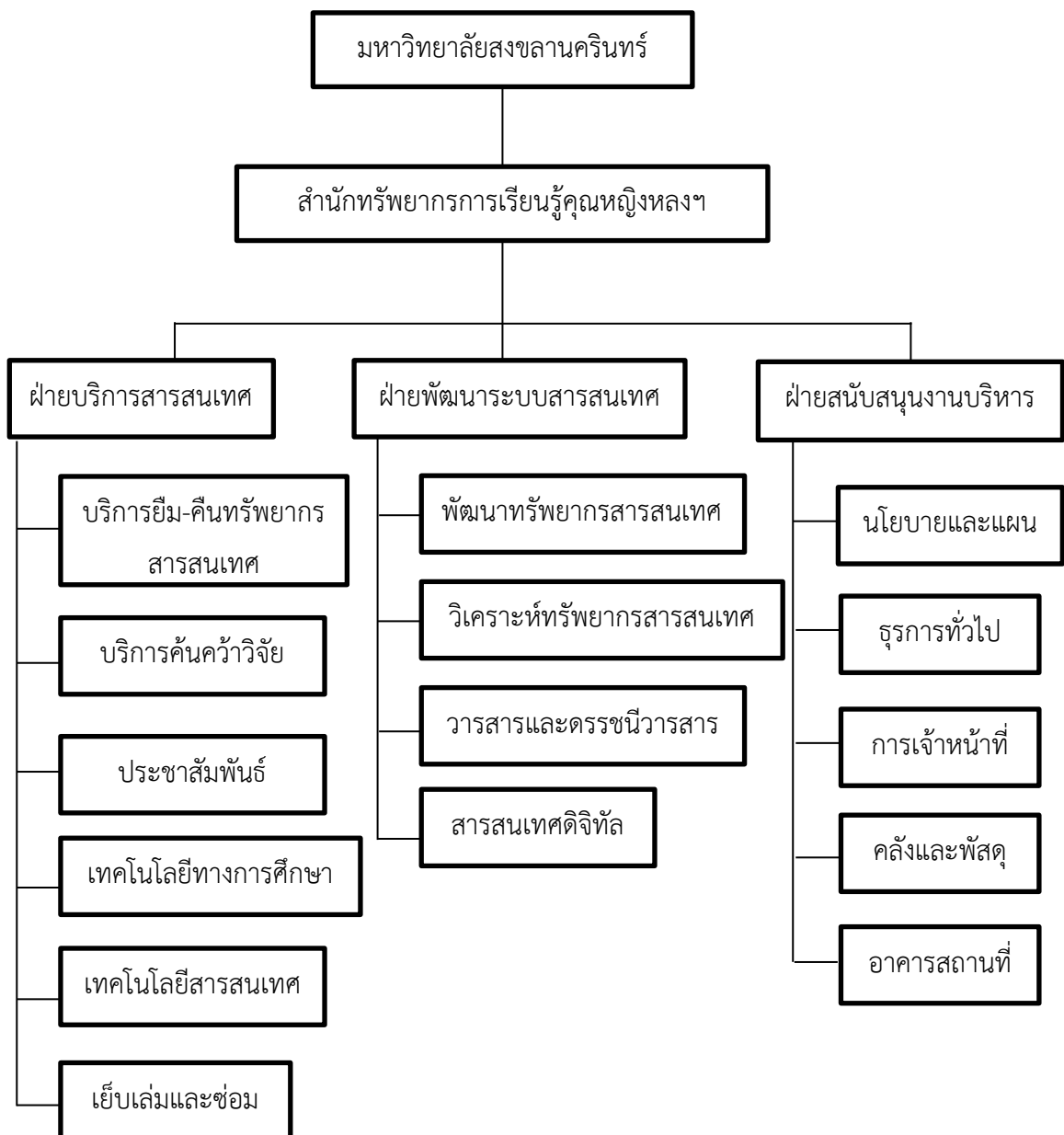
3. เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิต และเป็นแหล่งบริการองค์ความรู้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม

4. พัฒนาศูนย์การเรียนรู้ให้มีความรู้ความสามารถ ทันต่อความเปลี่ยนแปลงวิทยาการใหม่ ๆ มีจิตบริการมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

5. จัดสถานที่ สภาพแวดล้อม และโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการให้บริการ
สารสนเทศ

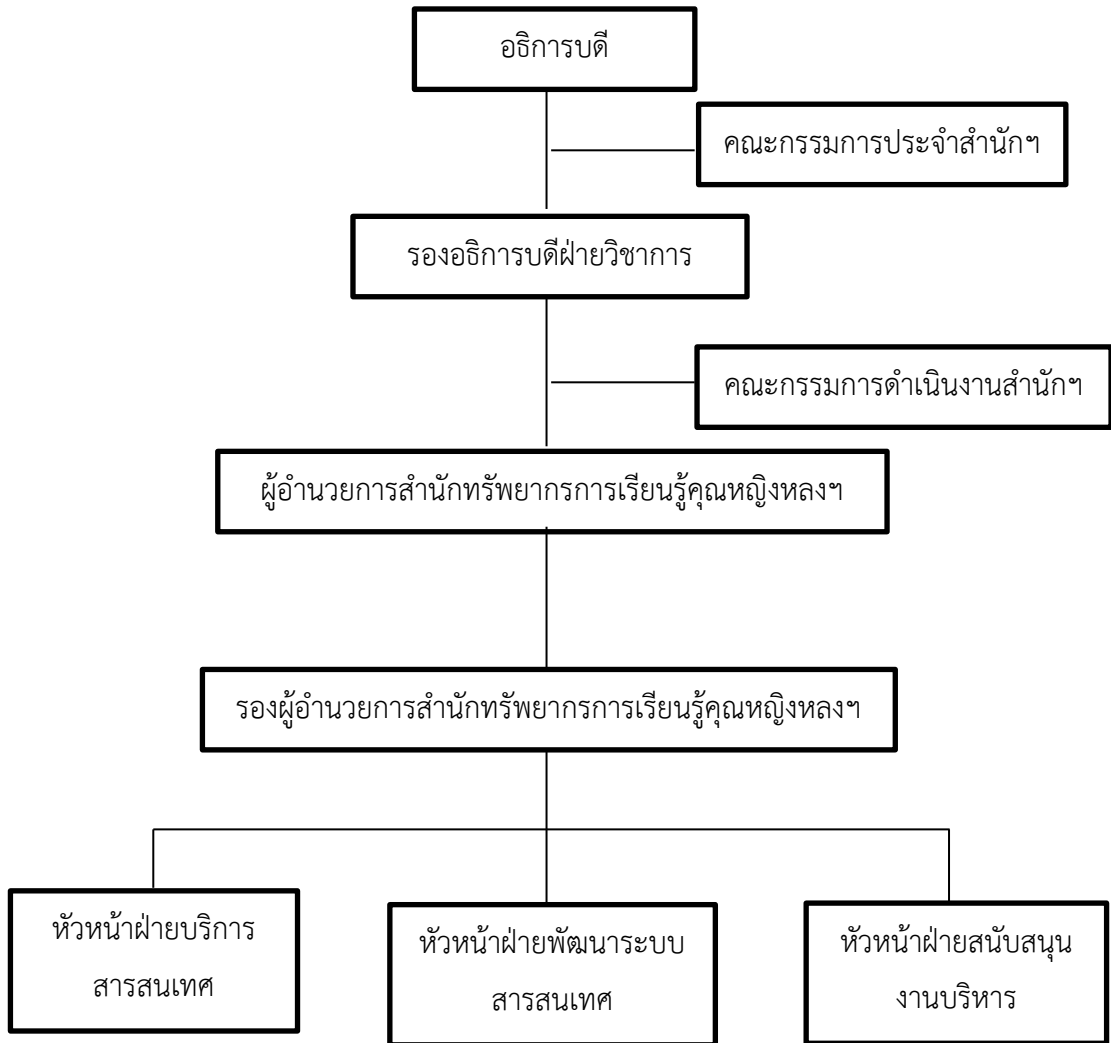
โครงสร้างการบริหารจัดการ ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
มี 3 ระดับดังนี้

โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)



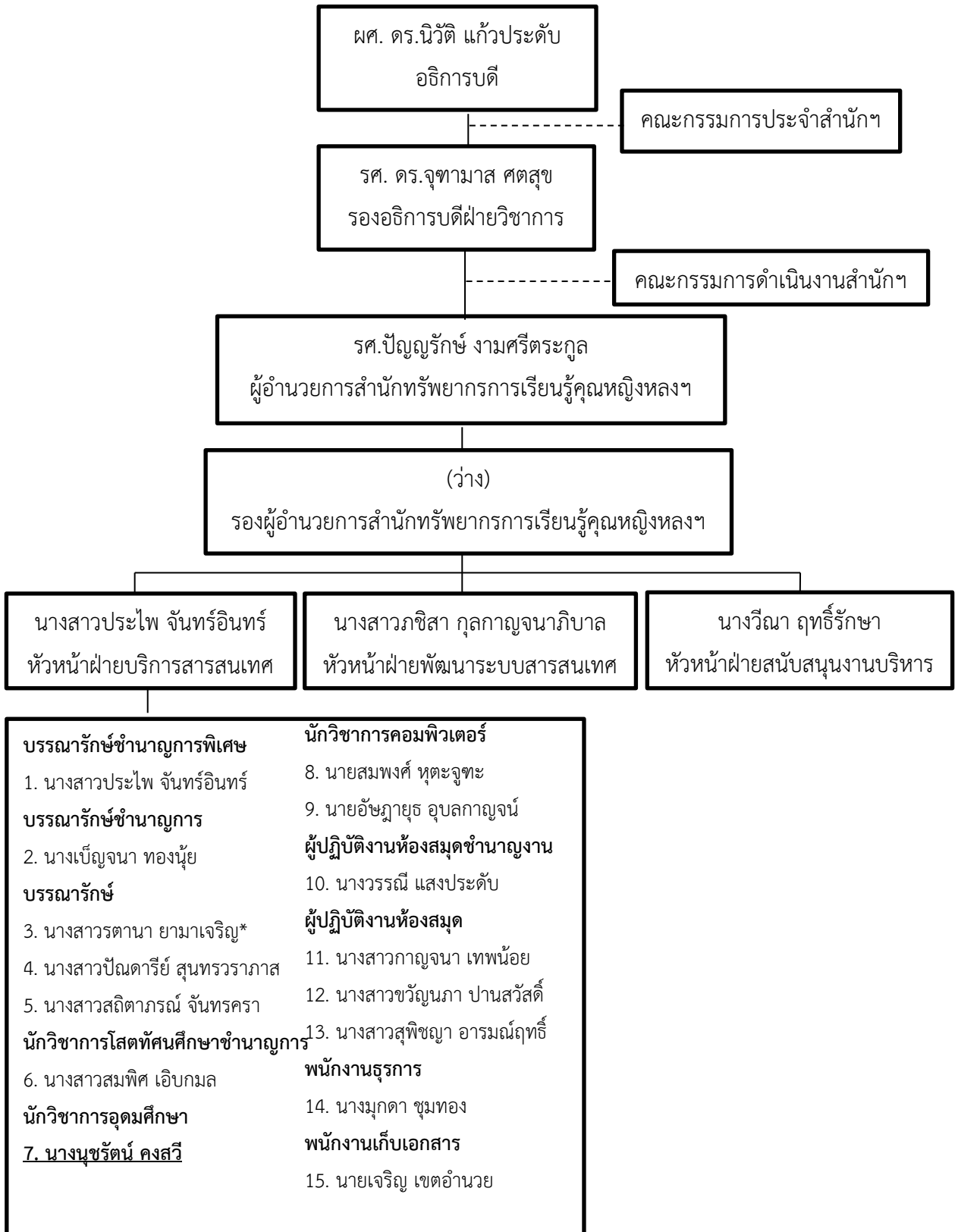
ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)

โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart)



ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart)

โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart)



ภาพที่ 3 โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart)

บทที่ 3

หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการบริการยืมระหว่างห้องสมุด มีหลักเกณฑ์วิธีการที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน

1.1 บุคลากรและหน้าที่รับผิดชอบ ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 กำหนดให้มีบุคลากรซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบบริการยืมระหว่างห้องสมุด คือบรรณารักษ์บริการมีหน้าที่กำหนดนโยบาย วางแผนการปฏิบัติงาน ควบคุมบริการให้เป็นไปตามระเบียบและแนวทางปฏิบัติที่วางไว้ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่ตัดสินใจไม่ได้ สัมภาษณ์ผู้ใช้ บริการสืบค้นและตรวจสอบแหล่งที่มีสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ รับแบบคำขอใช้บริการจากผู้ใช้ พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของแบบคำขอ เตรียมแบบคำขอให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อจัดส่งไปยังห้องสมุดผู้ให้ยืมทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ รับสำเนาเอกสารและติดต่อแจ้งให้ผู้ใช้ทราบ และในด้านการให้ยืมเจ้าหน้าที่จะมีหน้าที่ค้นหาวัดสุ เตรียมวัสดุฉบับจริงหรือทำสำเนา ดำเนินการจัดส่ง พร้อมแจ้งค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องการการฝึกอบรมวิธีการสืบค้นรายการจากโอแพค (OPAC) ตลอดจนคู่มืออื่น ๆ

1.2 เครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูล ในการเข้าถึงข้อมูลหากผู้ให้และผู้ให้บริการปราศจากเครื่องมือและอุปกรณ์ในการเข้าถึงข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการแล้ว การบริการยืมระหว่างห้องสมุดคงจะประสบความสำเร็จได้ยาก

3.1 ฐานข้อมูล Journal Link เป็นฐานข้อมูลชี้แหล่งวารสารในประเทศไทย อันเกิดจากความร่วมมือ ระหว่างห้องสมุดต่าง ๆ ทั่วประเทศทั้งสิ้น 235 แห่ง ผู้ใช้สามารถเข้าถึงแหล่งจัดเก็บวารสารทั้ง วารสารภาษาไทยและวารสารภาษาต่างประเทศอย่างสะดวก ทันสมัย และรวดเร็ว ยิ่งกว่านั้น ผู้ใช้ ยังสามารถเชื่อมโยง (Link) ไปยังวารสารที่มีการให้บริการบนอินเทอร์เน็ต (Internet) ได้อีกด้วย

3.1 ฐานข้อมูล TDC หรือ Thai Digital Collection เป็นโครงการหนึ่งของ ThaiLIS มีเป้าหมายเพื่อให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม ซึ่งเป็นเอกสารฉบับเต็มของ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัยของอาจารย์ รวบรวมจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั่วประเทศ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ในการเข้าใช้บริการนั้นจะต้องเข้าใช้งานจากคอมพิวเตอร์ ภายในห้องสมุดสมาชิก

3.2 ฐานข้อมูล (OPAC) ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เป็นคำย่อมาจาก Online Public Access Catalog คือเครื่องมือช่วยค้นหารายชื่อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดแต่ละแห่ง

3.3 ฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม (Union Catalog of Thailand Academic

Librarie) คือฐานข้อมูลที่รวบรวมบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทุกสถาบัน และ...

3.4 ฐานข้อมูล EDS One Search คือ เครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศของห้องสมุดที่รวบรวมสารสนเทศทุกประเภท ประกอบด้วย ทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์จาก OPAC ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดที่ห้องสมุดบอกรับได้แก่ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเครื่องมือที่เพิ่มความสะดวกในการสืบค้นแก่ผู้ใช้บริการ เพราะได้รับผลการค้นจากการสืบค้นครั้งเดียว ไม่ต้องค้นจากหลาย ๆ แหล่ง

หลักเกณฑ์การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

เมื่อผู้ใช้บริการซึ่งได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประสงค์จะใช้วัสดุสารสนเทศในการศึกษาค้นคว้า วิจัย แต่ตรวจสอบแล้วสารสนเทศนั้นไม่มีที่สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร แต่มีที่ห้องสมุดอื่น ๆ ทั้งห้องสมุดภายในประเทศหรือต่างประเทศ ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดได้ด้วยตนเองที่สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร หรือกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการผ่านหน้าเว็บ www.clib.psu.ac.th ได้ทั้ง EDS one search และแบบฟอร์มออนไลน์

บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดทั้งภายในประเทศและต่างประเทศเพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ ทั้งนี้เพราะห้องสมุดหลายแห่งได้ตกลงใช้ทรัพยากรร่วมกันว่าจะดำเนินการติดต่อเพื่อขอยืม และให้ยืมทรัพยากรของห้องสมุด ตามความต้องการของผู้ใช้บริการในช่วงระยะเวลาที่กำหนด โดยปฏิบัติตามระเบียบการยืม ซึ่งเป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างห้องสมุดให้ยืมกับห้องสมุดผู้ขอยืม อาจเป็นการยืมต้นฉบับหรือทำสำเนาก็ได้

วัตถุประสงค์ของบริการยืมระหว่างห้องสมุด

1. เพื่อจัดหาวัสดุสารสนเทศที่ไม่มีในห้องสมุดมาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว
2. เพื่อสนับสนุนการใช้วัสดุสารสนเทศในการศึกษาค้นคว้าวิจัยอย่างกว้างขวาง
3. เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดหาวัสดุสารสนเทศ
4. เพื่อส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างห้องสมุด

ความสำคัญของบริการ ILL

1. เพิ่มขีดความสามารถในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ช่วยลดข้อจำกัดและปัญหาของการมีวัสดุหรือสารสนเทศของห้องสมุดที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ทำให้เกิดความเท่าเทียมกันของแต่ละสถาบันในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

2. สามารถลดข้อจำกัดทางด้านระยะทางได้ ผู้ใช้บริการสามารถเยี่ยมทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ต่างสถาบันซึ่งอาจมีระยะทางที่ไกลได้โดยไม่ต้องไปด้วยตัวเองแต่สามารถให้ทางห้องสมุดจัดทำ การยืมได้ทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดได้อย่างคุ้มค่า คุ้มทุน และครอบคลุมทั่วถึง มากยิ่งขึ้น
3. สามารถช่วยในการประหยัดงบประมาณ และช่วยลดปัญหาการสั่งซื้อทรัพยากร สารสนเทศซ้ำซ้อนกันได้โดยให้ใช้บริการยืมระหว่างสถาบันแทน
4. สามารถเข้าถึงสารสนเทศหายากซึ่งมีเพียงเฉพาะบางห้องสมุดเท่านั้น
5. ช่วยสร้างความเข้มแข็งในการให้บริการ รวมถึงระบบการจัดการในกลุ่มเครือข่ายห้องสมุด ได้
6. ช่วยสร้างภาพลักษณ์หรือภาพพจน์ที่ดีในการให้บริการของห้องสมุดได้อีกด้วย

องค์ประกอบของบริการยืมระหว่างห้องสมุด

ในการดำเนินงานบริการยืมระหว่างห้องสมุด มีทั้งลักษณะที่เป็นทางการ คือมีการตกลง ร่วมมือกับสถาบันบริการสารสนเทศอื่น ๆ ที่จะทำให้มีการบริการยืมระหว่างห้องสมุดขึ้นเฉพาะกลุ่ม เช่น โครงการความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หรือการให้บริการร่วมกันข่ายงานห้องสมุด มหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) และลักษณะที่ไม่เป็นทางการ คือไม่มีการตกลงกันไว้ แต่ขอใช้ บริการเมื่อมีความจำเป็นเป็นครั้งคราว การดำเนินงานบริการยืมระหว่างห้องสมุดมีองค์ประกอบที่ สำคัญ ดังนี้

1. หน่วยงานที่รับผิดชอบ ในการจัดบริการยืมระหว่างห้องสมุด องค์ประกอบแรกที่ทำให้การ บริการสามารถดำเนินงานได้คือ การกำหนดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบ เพราะบริการยืมระหว่าง ห้องสมุดเป็นงานที่ต้องการตรวจสอบข้อมูลบรรณานุกรม ตรวจสอบแหล่งที่มีทรัพยากรสารสนเทศที่ ต้องการ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ความชำนาญในการใช้คู่มือสืบค้นสารสนเทศ และรู้จักแหล่ง สารสนเทศได้ดี

2. บุคลากรและหน้าที่รับผิดชอบ ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 กำหนดให้มีบุคลากรซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบบริการยืมระหว่างห้องสมุด คือบรรณารักษ์บริการมีหน้าที่ กำหนดนโยบาย วางแผนการปฏิบัติงาน ควบคุมบริการให้เป็นไปตามระเบียบและแนวทางปฏิบัติที่ วางไว้ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่ตัดสินใจไม่ได้ สัมภาษณ์ผู้ใช้ บริการสืบค้นและตรวจสอบแหล่ง ที่มีสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ รับแบบคำขอใช้บริการจากผู้ใช้ พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้องของ แบบคำขอ เตรียมแบบคำขอให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อจัดส่งไปยังห้องสมุดผู้ให้ยืมทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ รับสำเนาเอกสารและติดต่อแจ้งให้ผู้ใช้ทราบ และในด้านการให้ยืม เจ้าหน้าที่จะมี หน้าที่ค้นหาวัสดุ เตรียมวัสดุฉบับจริงหรือทำสำเนา ดำเนินการจัดส่ง พร้อมแจ้งค่าใช้จ่ายในการ

ดำเนินการ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องการการฝึกอบรมวิธีการสืบค้นรายการจากโอแพค (OPAC) ตลอดจนคู่มืออื่น ๆ

3. เครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูล ในการเข้าถึงข้อมูลหากผู้ให้และผู้ให้บริการปราศจากเครื่องมือและอุปกรณ์ในการเข้าถึงข้อมูลที่ใช้ต้องการแล้ว การบริการยืมระหว่างห้องสมุดคงจะประสบความสำเร็จได้ยาก

3.1 ฐานข้อมูล Journal Link เป็นฐานข้อมูลชี้แหล่งวารสารในประเทศไทย อันเกิดจากความร่วมมือ ระหว่างห้องสมุดต่าง ๆ ทั่วประเทศทั้งสิ้น 235 แห่ง ผู้ใช้สามารถเข้าถึงแหล่งจัดเก็บวารสารทั้ง วารสารภาษาไทยและวารสารภาษาต่างประเทศอย่างสะดวก ทันสมัย และรวดเร็ว ยิ่งกว่านั้น ผู้ใช้ ยังสามารถเชื่อมโยง (Link) ไปยังวารสารที่มีการให้บริการบนอินเทอร์เน็ต (Internet) ได้อีกด้วย

3.2 ฐานข้อมูล TDC หรือ Thai Digital Collection เป็นโครงการหนึ่งของ ThaiLIS มีเป้าหมายเพื่อให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม ซึ่งเป็นเอกสารฉบับเต็มของ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัยของอาจารย์ รวบรวมจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั่วประเทศ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ในการเข้าใช้บริการนั้นจะต้องเข้าใช้งานจากคอมพิวเตอร์ ภายในห้องสมุดสมาชิก

3.3 ฐานข้อมูล (OPAC) ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เป็นคำย่อมาจาก Online Public Access Catalog คือเครื่องมือช่วยค้นหารายชื่อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ทั้งสิ่งพิมพ์ ภาษา ไทยและภาษาต่างประเทศ ซีดีรอม ฯลฯ ที่มีให้บริการในห้องสมุด โดยผู้ให้บริการสามารถใช้บริการสืบค้นข้อมูลได้จากห้องสมุด หรือจากทุกแห่ง โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่

3.4 ฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม (Union Catalog of Thailand Academic Librarie) UCTAL คือ สหบรรณานุกรมของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย อันเกิดจากความร่วมมือของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

3.5 ฐานข้อมูล EDS One Search คือ ตัวกลางในการสืบค้นแหล่งข้อมูลจำนวนมากที่มีความหลากหลาย EDS ช่วยสืบค้นเนื้อหาจากฐานข้อมูลฉบับเต็ม, ฐานข้อมูลที่ถูกกล่าวถึง, แคตตาล็อกห้องสมุด และคอลเล็กชันดิจิทัลในท้องถิ่นอื่น ๆ ด้วยแพลตฟอร์มการค้นหาที่ได้รับการทำดัชนีไว้ล่วงหน้าแบบครบถ้วน ทำให้การตอบสนองต่อการสืบค้นของผู้ใช้เป็นไปอย่างรวดเร็ว

หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ขอ

1. ผู้ขอต้องปฏิบัติตามระเบียบของห้องสมุดผู้ให้บริการ นอกเหนือจากที่ได้กำหนดไว้ในข้อตกลงฯ
2. ผู้ขอต้องส่งคืนทรัพยากรที่ยืมตามกำหนดเวลาอย่างเคร่งครัด

ผู้ขอที่ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงฯ

1. ผู้ขอต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการขอใช้บริการต่าง ๆ ตามที่กำหนดในข้อตกลงฯ ห้องสมุด ผู้ให้บริการอาจงดให้บริการแก่ผู้ขอที่ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงฯ
2. ผู้ขอใช้บริการยืมต้องรับผิดชอบในการชำรุดเสียหายหรือสูญหายของทรัพยากรที่ยืมตามระเบียบของห้องสมุดผู้ให้บริการ
3. บรรณารักษ์ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบการบริการระหว่างห้องสมุดต้องติดตามผู้ขอซึ่งเป็นสมาชิกห้องสมุดของตนที่มีหนี้สินค้างชำระกับห้องสมุดผู้ให้บริการ

หน้าที่และความรับผิดชอบของห้องสมุดผู้ให้บริการ

1. ห้องสมุดผู้ให้บริการต้องให้ความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย ทั้งนี้โดยไม่ขัดกับระเบียบของห้องสมุดผู้ให้บริการ
2. หากผู้ขอไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงฯ ห้องสมุดผู้ให้บริการมีหน้าที่ทวงถามหรือแจ้งให้ห้องสมุดผู้ขอทราบ

อัตราการใช้บริการ

ค่าบริการสำเนาเอกสาร ต่อ 1 รายการ

1-100 หน้าแรก หน้าละ 2 บาท

หน้าถัดไป หน้าละ 1 บาท

ค่าส่งทรัพยากรคิดอัตรา ดังนี้

- (1) การส่งทางไปรษณีย์ คิดตามอัตราที่บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กำหนดโดยผู้ขอระบุว่าการให้จัดส่งทรัพยากรที่ต้องการด้วยวิธีใด
- (2) การส่งทางระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
 - ด้วยวิธี Scan เอกสารจากต้นฉบับ หน้าละ 5 บาท ให้บริการเอกสารที่มีจำนวนหน้าไม่เกิน 10 หน้า
 - บทความฉบับเต็ม บทความละ 50 บาท
 - หนังสือฉบับเต็ม เนื่องจากติดปัญหาลิขสิทธิ์ ทางหอสมุดจะจัดส่งไฟล์ให้กับบรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบยืมระหว่างห้องสมุดเท่านั้น บรรณารักษ์จะส่งมอบเอกสารให้ผู้ใช้บริการด้วยวิธีส่งพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ อัตราค่าพิมพ์ขึ้นอยู่กับห้องสมุดแต่ละแห่งกำหนดไว้

ค่าบริการยืมระหว่างห้องสมุด สำหรับข่ายงานห้องสมุดส่วนภูมิภาค (PULINET)

1. กรณียืมตัวเล่ม ให้คิดค่าบริการเฉพาะค่าบริการอันเกิดจากการส่งเอกสาร เช่น ค่าไปรษณีย์ ค่ากล่อง ค่าส่งเงิน เป็นต้น
2. กรณีถ่ายสำเนาเอกสารให้คิดค่าบริการที่เกิดขึ้นจริง เช่น ค่ากล่อง ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร ค่าธรรมเนียมส่งเงิน ค่าส่งทางไปรษณีย์ ถ้าหากผู้ขอรับบริการไม่มีการแจ้งวิธีการส่ง ให้เลือกส่งเป็นไปรษณีย์ลงทะเบียน

3. บทความอิเล็กทรอนิกส์และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ไม่ให้บริการผ่านเครือข่าย ให้ติดต่อ
ขอรับบริการด้วยตนเอง

4. สแกนบทความวารสารไม่เกิน 1 บทความไม่คิดค่าบริการ

สำหรับหน่วยงานห้องสมุดส่วนภูมิภาค (PULINET)

หลังจากปี พ.ศ. 2536 มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่อยู่ในส่วนภูมิภาคเข้าร่วมเป็นสมาชิกใน
ข่ายงานจนถึงปัจจุบัน เป็นจำนวนรวม 20 แห่ง คือ

ภาคเหนือ

- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
- ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา
- ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

ภาคกลาง

- หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร นครปฐม
- สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

ภาคตะวันออก

- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

ภาคใต้

- ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ
- สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
- ห้องสมุดมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

3.2 วิธีการปฏิบัติงาน

การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ประกอบด้วย

3.2.1 การขอยืม คือการที่สถาบันสารสนเทศหรือห้องสมุดหนึ่งๆ ซึ่งมีความขาดแคลนทางด้านทรัพยากรสารสนเทศ สามารถที่จะทำการขอยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ตนขาดจากสถาบันอื่น ๆ ที่มีความพร้อมทางด้านทรัพยากรสารสนเทศมากกว่าได้ จะดำเนินการขอยืมระหว่างห้องสมุด 2 ลักษณะ คือ

1. การขอยืมฉบับจริง ห้องสมุดผู้ให้ยืมบางแห่งจะให้ยืมตัวเล่มที่มีฉบับซ้ำกัน
2. การขอทำสำเนาเอกสาร หรือไฟล์ข้อมูล โดยทั่วไปมักเป็นบทความวารสาร งานวิจัยและวิทยานิพนธ์

3.2.2 การให้ยืม คือสถาบันสารสนเทศหรือห้องสมุดที่มีความพร้อมหรือมีทรัพยากรสารสนเทศที่ครบครัน สมบูรณ์อยู่แล้ว ก็สามารถที่จะให้สถาบันอื่นที่มีความขาดแคลนทรัพยากรหรือต้องการทรัพยากรสารสนเทศนั้นๆ ทำการยืมทรัพยากรสารสนเทศดังกล่าวที่ตนมีได้ เป็นการร่วมมือและช่วยเหลือกันทางด้านทรัพยากรสารสนเทศในเครือข่ายเดียวกัน จะดำเนินการให้ยืมระหว่างห้องสมุด 2 ลักษณะ เช่นเดียวกัน คือ

1. การให้ยืมฉบับจริง
2. การทำสำเนาเอกสาร หรือไฟล์ข้อมูล โดยทั่วไปมักเป็นบทความวารสาร งานวิจัยและวิทยานิพนธ์

ขั้นตอนการขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

1. ผู้ใช้บริการตรวจสอบให้แน่ชัดว่าเอกสารดังกล่าวไม่มีที่สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ
2. ผู้ใช้บริการตรวจสอบแหล่งที่มีข้อมูลจาก

2.1 ฐานข้อมูล Journal Link เป็นฐานข้อมูลชี้แหล่งวารสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ที่เกิดจากความร่วมมือในการรวบรวมวารสารทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ ที่มีอยู่ในห้องสมุดร่วมบริการหรือห้องสมุดสมาชิกเครือข่ายวารสารในประเทศไทย ประกอบด้วยห้องสมุดหลายประเภทที่ส่วนใหญ่ให้บริการข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี โดยมากเป็นห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะของสถาบันอุดมศึกษา สมาชิกที่เป็นห้องสมุดเฉพาะก็มี เช่น กองสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

2.1 ฐานข้อมูล TDC (ThaiLIS digital collection)

2.2 ฐานข้อมูล (OPAC) ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ

2.3 ฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม (Union Catalog of Thailand)

2.4 ฐานข้อมูล EDS One Search

3. กรณีที่พบว่าเรื่องที่ต้องการมีในหลายห้องสมุด เพื่อตัดสินใจเลือกว่าควรใช้บริการจากห้องสมุดใด ตรวจสอบข้อมูลการให้บริการของแต่ละห้องสมุด

3.1 ข้อมูลลักษณะการให้บริการ ได้แก่ ห้องสมุดที่ให้ยืมฉบับจริง ห้องสมุดที่ให้ยืมฉบับจริง เฉพาะในกรณีที่มีฉบับที่ 2 เป็นต้นไปเท่านั้น ฯลฯ

ตรวจสอบได้จาก คู่มืองานบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

3.2 ข้อมูลค่าใช้จ่ายและความเร็วในการให้บริการของแต่ละห้องสมุด

ตรวจสอบได้จาก ค่าใช้จ่ายการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

4. กรอกแบบฟอร์มยืมระหว่างห้องสมุด ซึ่งผู้ต้องกรอกแบบฟอร์มด้วยตนเองหรือกรอกผ่านหน้าเว็บของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร www.psu.ac.th หรือ ผ่าน ILL

5. ติดต่อเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามเพื่อชำระเงินค่ามัดจำเอกสาร หากกรอกผ่านแบบฟอร์มหน้าเว็บรอการแจ้งกลับให้มาจ่ายค่ามัดจำ

6. รอรับเอกสารโดยการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

ขั้นตอนการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

1. รับแบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุดที่ส่งมาจากห้องสมุดผู้ขอใช้บริการทางทางอีเมลล์ และตอบกลับ

2. ส่งพิมพ์ค่าขอละ 2 ใบ โดยแนบไปกับเอกสารจำนวน 1 ใบ ส่วนอีก 1 ใบ เก็บในแฟ้มให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเพื่อรอเก็บสถิติ

3. ค้นหาตัวเล่มหรือแฟ้มข้อมูลที่จัดเก็บภายในหอสมุดตามที่ระบุในโอแพค

3.1 หากไม่พบจะทำการแจ้งกลับไปว่าหาตัวเล่มยังไม่พบจะรอหรือไม่ หากไม่รอจะเป็นการจบขั้นตอนการให้บริการ แต่ถ้าจะรอให้ตรวจสอบใหม่ จะทำการตรวจสอบใหม่ ถ้าไม่พบจะแจ้งกลับไปว่าหาเอกสารไม่พบ แต่ถ้าพบจะทำตามข้อ 3.2

3.2 หลังจากการค้นหาตัวเล่มหรือแฟ้มข้อมูลจนพบแล้วจะนำไปถ่ายสำเนาเอกสารหรือทำสำเนารูปแบบดิจิทัลโดยนำไปกราดภาพ หรือทำสำเนาแฟ้มข้อมูล เตรียมส่งให้ตามทางช่องทางระบุ

4. เขียนใบแจ้งราคา โดยคิดราคาตามอัตราดังนี้

4.1 ค่าถ่ายเอกสาร 100 แผ่นแรก แผ่นละ 2 บาท 100 แผ่นถัดไป แผ่นละ 1 บาท

4.2 สำเนาแฟ้มข้อมูล (สแกน) แผ่นละ 5 บาท

4.3 ค่าส่งทางไปรษณีย์ตามอัตราค่าส่งของบริษัทไปรษณีย์ไทย

5. นำส่งเอกสารกลับทางไปรษณีย์ธรรมดา หรือ EMS หรือ แนบไฟล์ ตามระบุในคำขอ

- 5.1 ถ้าส่งทางไปรษณีย์จะบรรจุหีบห่อส่งตามที่อยู่ที่อยู่ระบุไว้ในแบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านกลุ่มงานธุรการ
- 5.2 ถ้าให้ส่งเป็นแฟ้มแนบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จะทำการส่งด้วยตนเองทางอีเมล
- 6 รอรับชำระค่าบริการ หลังจากนั้นนำมาลงไว้ในสมุดบันทึกไว้เป็นหลักฐาน
- 7 จัดส่งเงินและรอรับใบเสร็จจากงานการเงินของสำนักฯ
- 8 นำส่งใบเสร็จให้ห้องสมุดผู้ขอใช้บริการ

บทที่ 4

เทคนิคในการปฏิบัติงาน

4.1 กิจกรรม/แผนปฏิบัติงาน

- สร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ

การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด บุคลากรที่ให้บริการจะต้องมีคุณลักษณะและคุณสมบัติของผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จึงควรรู้และปฏิบัติตามหลักการให้บริการที่ดี 7 ประการ (วีระพงษ์ เณลิมจิระวัฒน์, 2539) ดังนี้

1. บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและความเข้าใจ ด้วยความรู้สึกว่าผู้ใช้บริการมีความยุ่งยากใจในการแสวงหาสิ่งที่ต้องการ และกำลังอย่างได้ความช่วยเหลือ
2. บริการสนองตอบด้วยความรวดเร็ว สิ่งนี้เป็นคุณสมบัติของผู้ให้บริการเชิงรุกซึ่งจะสร้างความประทับใจ
3. บริการพร้อม ๆ ไปกับการให้เกียรติ โดยไม่แสดงอาการดูถูกผู้ใช้บริการไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดก็ตาม
4. บริการด้วยความเต็มใจ โดยไม่คิดว่างานเป็นเพียงภาระความรับผิดชอบที่ผ่านเข้ามาเท่านั้น แต่แสดงออกด้วยความจริงใจ ด้วยความรู้สึกสร้างสรรค์
5. บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของตนเองและหน่วยงานโดยให้ผู้พบเห็นมีความรู้สึกที่ดีและอยากสนับสนุนเกื้อกูลในภารกิจที่กำลังดำเนินอยู่
6. บริการด้วยมารยาทที่ดี คือ การแสดงออกด้วยกริยามารยาทที่สุภาพ งดงามและถ่อมตน
7. บริการด้วยความกระตือรือร้น แสดงอาการกระฉับกระเฉงในลักษณะงดงามและพอเหมาะพอดี

1. ทักษะที่ต้องใช้ในการให้บริการ

การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติ ของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ ว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

แนวทางปฏิบัติ ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด

2. **ความมีมิตรไมตรี** การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังห้องสมุด ย่อมไม่มีความคุ้นเคยหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกเคืองข้องไม่ทราบว่าจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

แนวทางปฏิบัติ ใ้ต้อนรับเมื่อผู้รับบริการเดินมาถามถึงปัญหาและความต้องการ อธิบายถึงขั้นตอนให้การขอใช้บริการเกิดความเข้าใจ

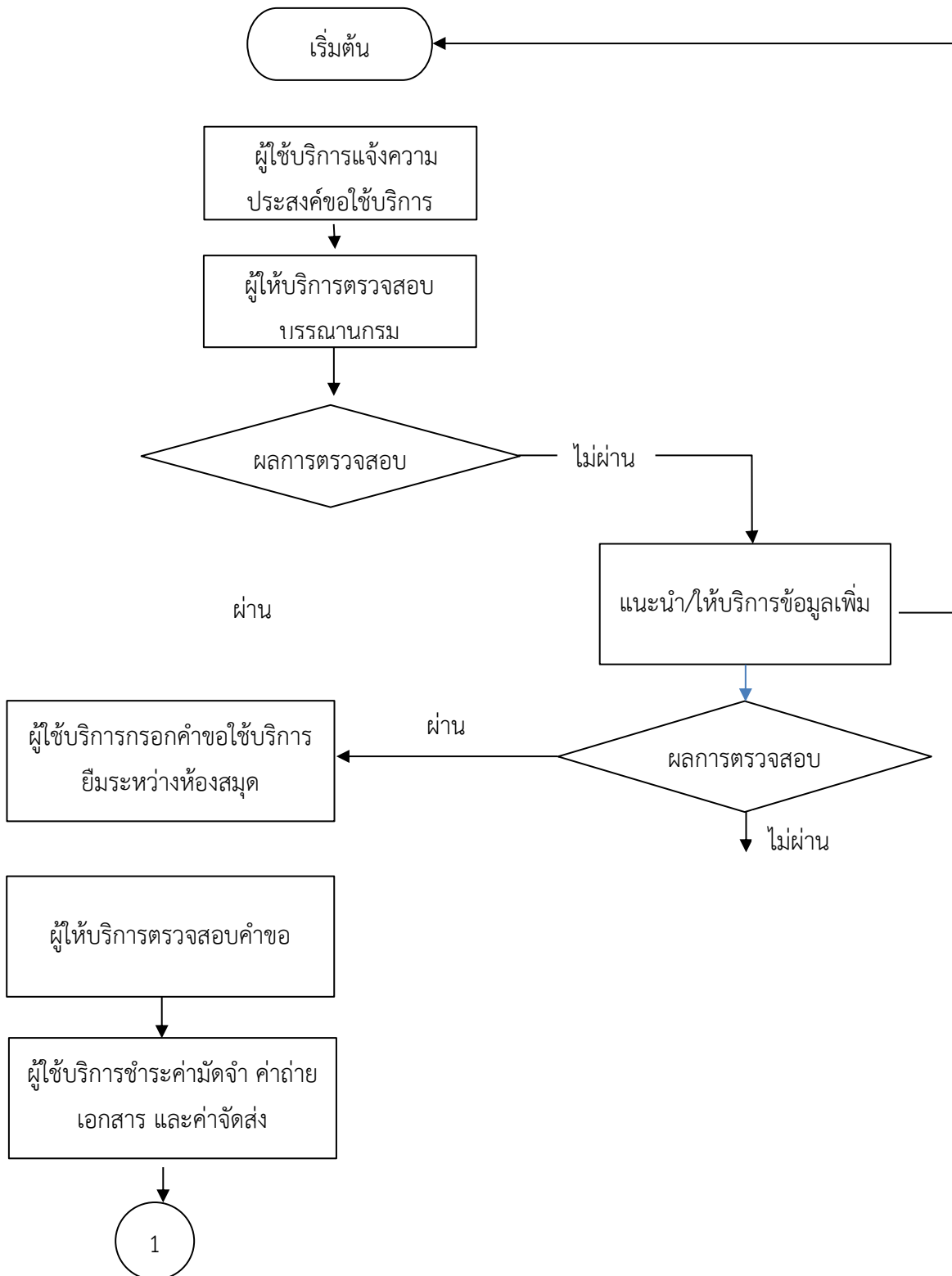
3. ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้องสามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหามาให้แก่ผู้รับบริการได้

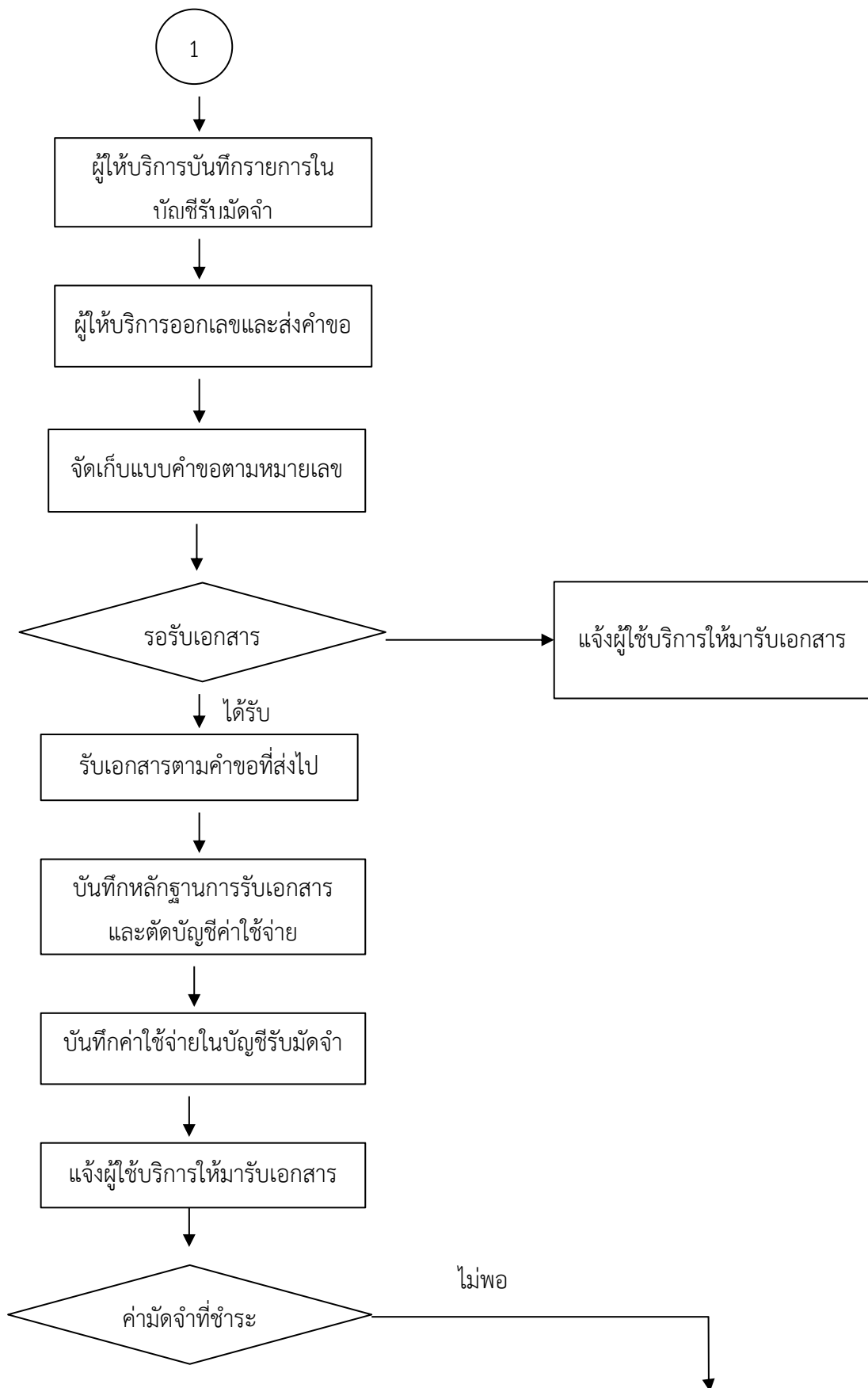
- **การพิจารณาความต้องการใช้บริการของผู้ใช้บริการ**

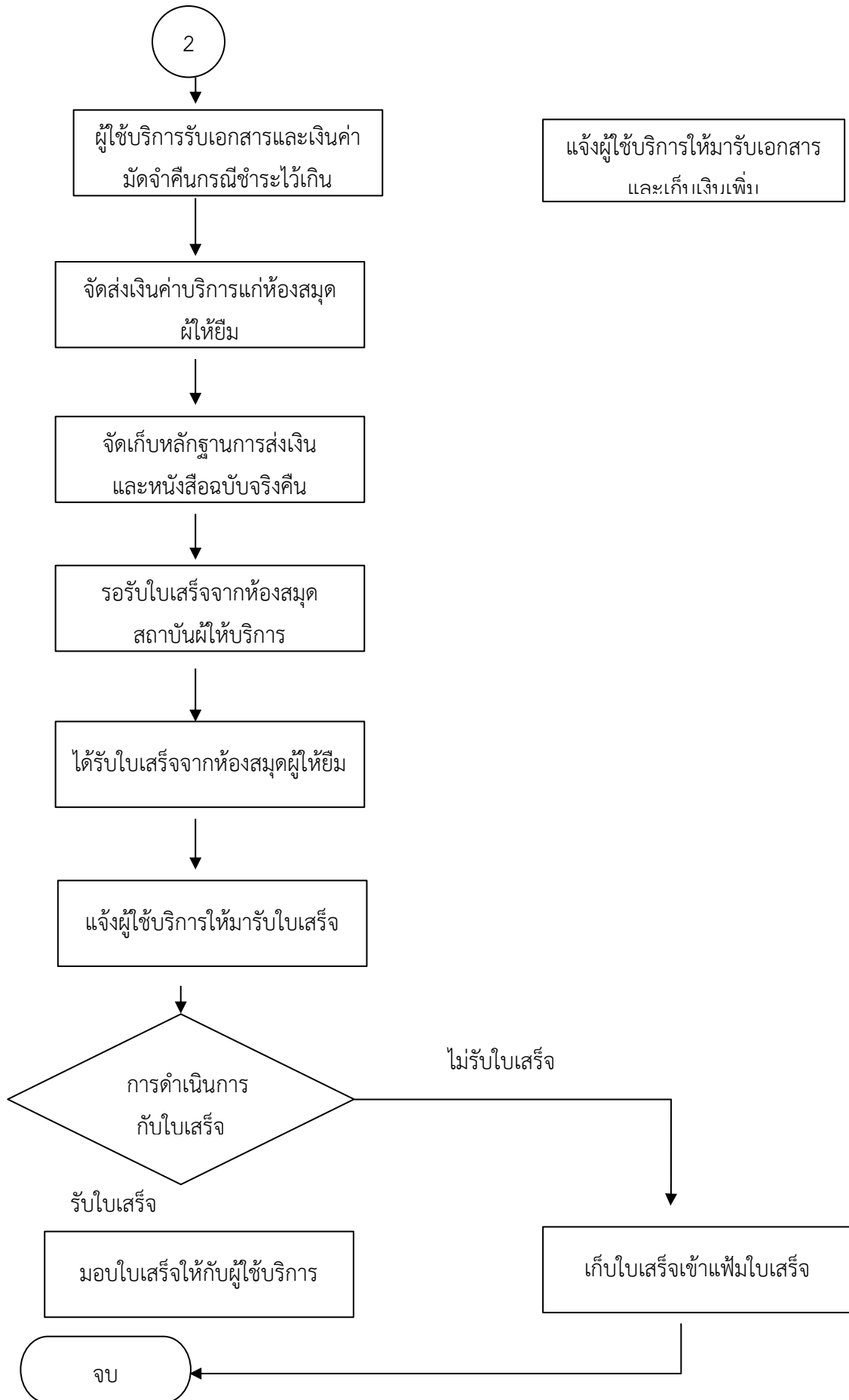
ผู้ให้บริการยังไม่มีจุดมุ่งหมายที่จะใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด แต่สืบค้นสารสนเทศในห้องสมุดแล้วเห็นว่าไม่เพียงพอ และหากปรากฏว่าทรัพยากรสารสนเทศมีอยู่ในห้องสมุดอื่น ผู้ให้บริการควรเสนอแนะให้ผู้ใช้บริการพิจารณาว่าต้องการขอยืมหรือไม่ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการมีโอกาสเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างกว้างขวางขึ้น โดนผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลอื่นๆ เกี่ยวกับการบริการยืมระหว่างห้องสมุดเพิ่มเติม ได้แก่ ค่าใช้จ่าย วิธีการยืม (ยืมฉบับจริงหรือถ่ายสำเนาเอกสาร) ระยะเวลาที่ได้รับ และเงื่อนไขอื่น ๆ

4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

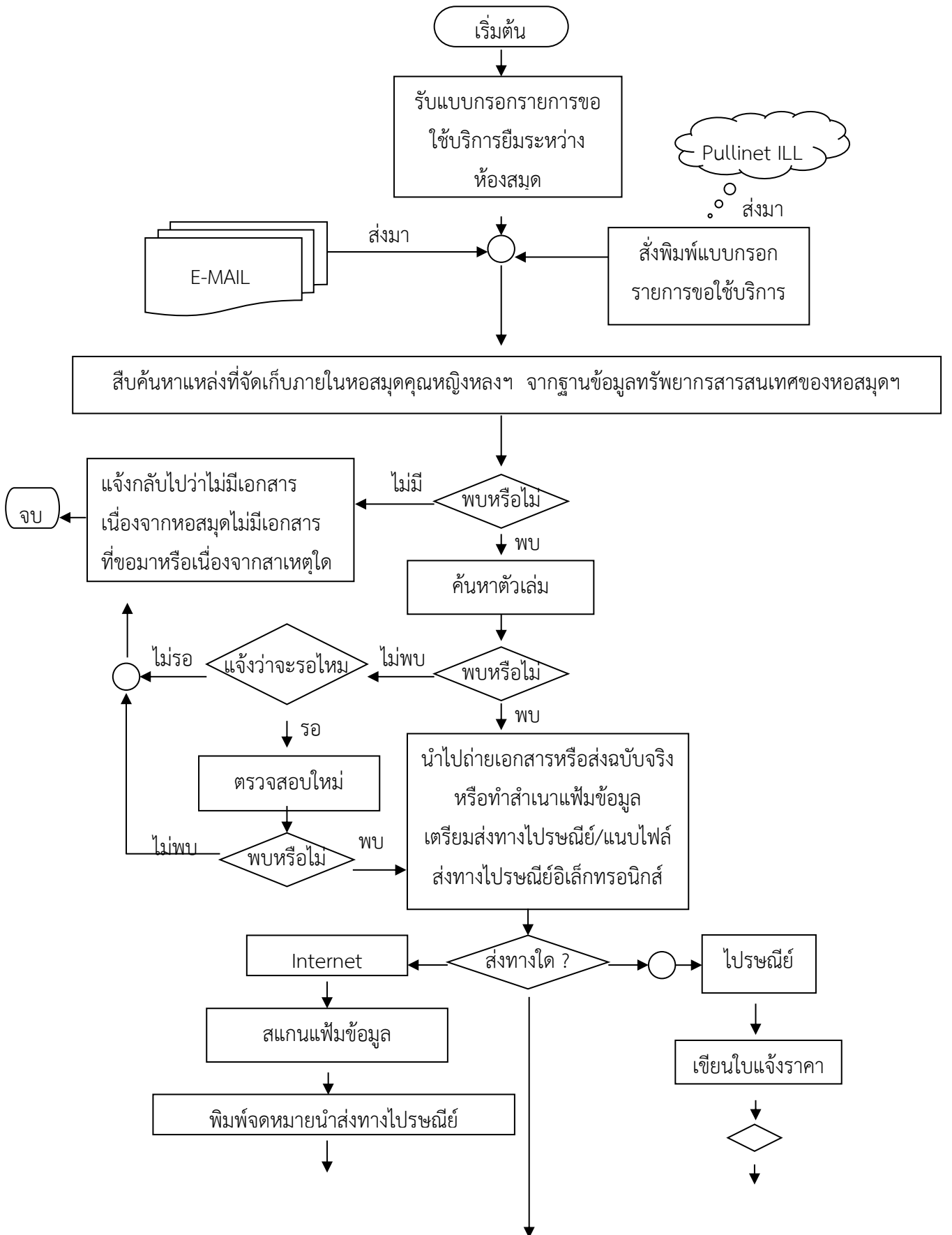
แผนภูมิแสดงขั้นตอนการบริการยืมระหว่างสมุด: การขอใช้บริการจากห้องสมุดอื่น

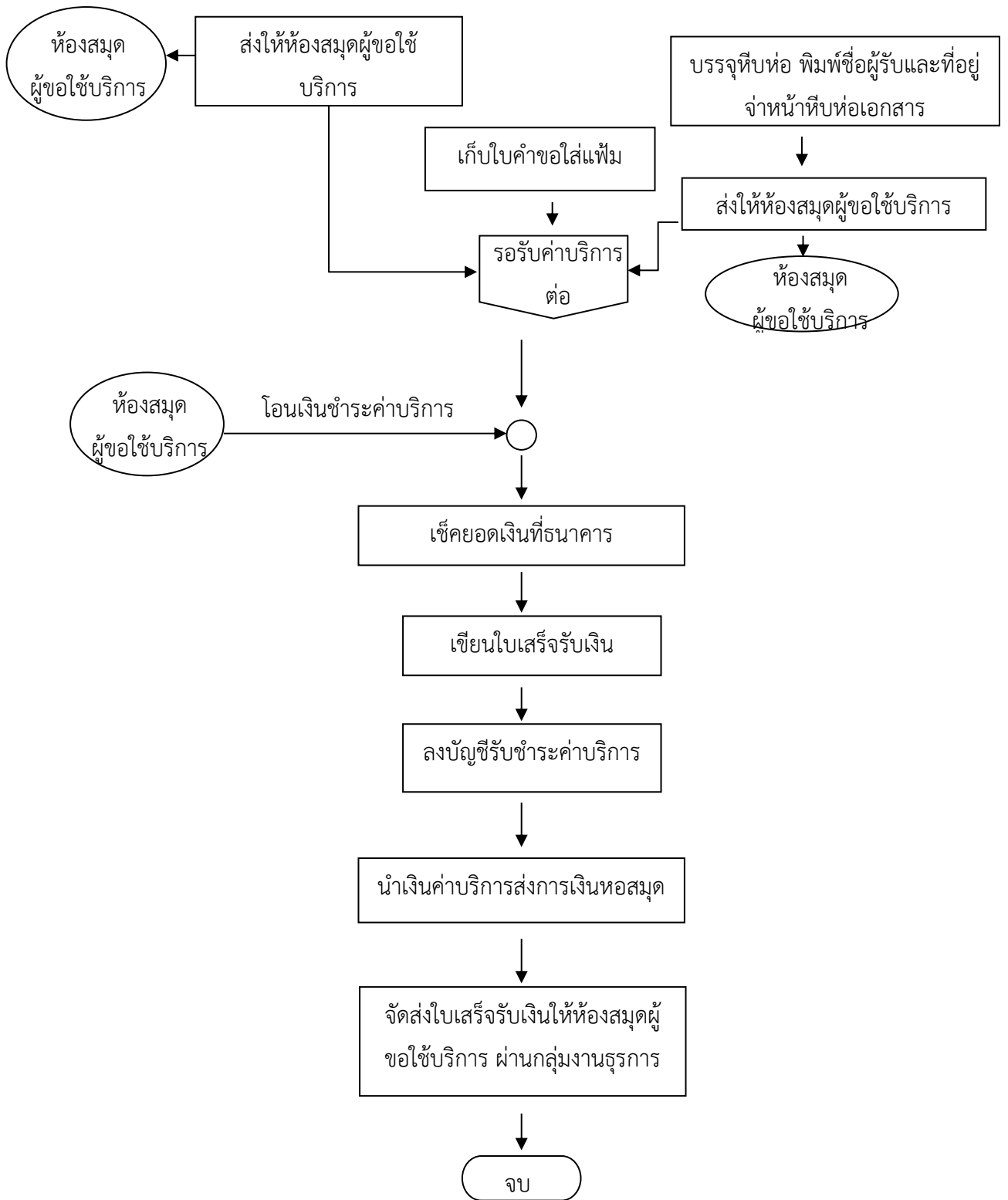






แผนภูมิแสดงขั้นตอนการบริการยืมระหว่างสมุด: การให้บริการแก่ห้องสมุดอื่น





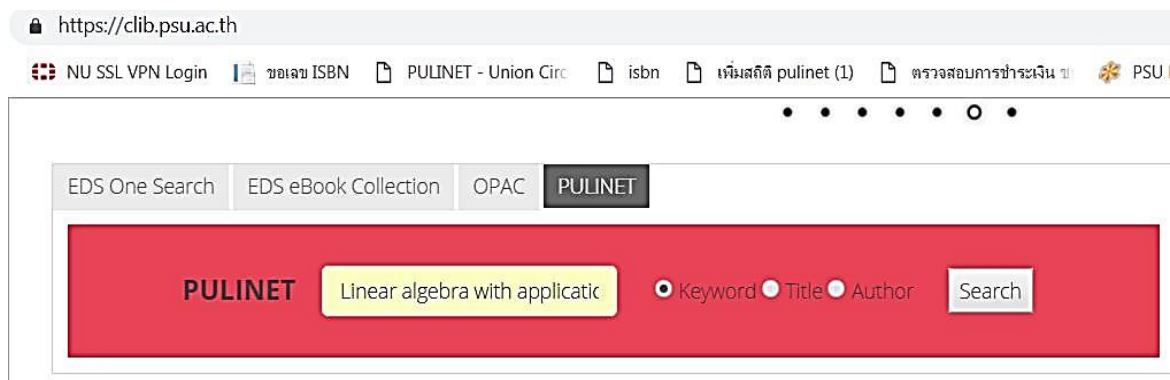
การขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด (สำหรับผู้ใช้บริการ)

1. การสืบค้นและส่งคำขอใช้บริการ

1) เข้าเว็บไซต์ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

<https://clib.psu.ac.th>

2) เลือกแถบเมนู PULINET และใส่คำค้นในช่องว่าง จากนั้นคลิกปุ่ม Search



3) ปรากฏผลการสืบค้นดังกล่าว ให้ตรวจสอบว่าหนังสือมีให้บริการที่ห้องสมุดใดโดยดูจากชื่อห้องสมุด

Refine Results

Current Search

Find all my search terms:
Linear algebra with applications.

Expanders
Apply equivalent subjects

Limit To

Search Results: 1 - 20 of 1,559

Relevance Page Options Share

1. **Linear algebra with applications** / Steven J. Leon.

By: Leon, Steven J.. Boston : Pearson, 2015. 520 p. : ill. Language: English, Database: NU resources


Subjects: **Algebras, Linear** -- Textbooks; **Algebras, Linear** -- Problems, exercises, etc; Mathematics -- Textbooks; Mathematics -- Problems, exercises, etc

Book

Go to NU Library Inter library loan Request

Location	Call No.	Status
NU Libraries	QA184.2 L579l 2015	View Catalog Record

4 เลือกแถบเมนู Inter library loan Request จะปรากฏแบบฟอร์มดังนี้



แบบฟอร์มการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด กลุ่ม PULINET

[Show form in English](#)

เงื่อนไขการให้บริการ

1. ทรัพยากรที่ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด หนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ งานวิจัยวิทยานิพนธ์ บทความภาษาไทยและภาษาอังกฤษ วิทยานิพนธ์ในรูปแบบของการยืมตัวเล่มจริง การสำเนาเอกสาร และไฟล์เอกสารข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
2. ผู้ที่สามารถใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่และพนักงานของมหาวิทยาลัย นักศึกษาทุกระดับ ของมหาวิทยาลัย

อัตราค่าบริการ

1. ผู้ใช้บริการเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายการบริการยืมระหว่างห้องสมุดตามใบที่ขึ้นไปตามข้อตกลงและทำงานฝ่ายบริการสารนิเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ว่าด้วยการบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2558 หรือข้อตกลงความร่วมมือระหว่างห้องสมุดอื่น ๆ ที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิก ซึ่งเจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ผู้บริการทราบก่อนการดำเนินการอีกครั้ง
2. ค่าบริการทางไปรษณีย์ และค่าธรรมเนียมการส่งเงิน ผู้ขอใช้บริการจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายตามจริง

ขั้นตอนการยืมระหว่างห้องสมุด

1. ผู้ใช้กรอกรายละเอียดการยืมในแบบฟอร์มให้ครบถ้วน
2. เมื่อได้รับคำร้องแล้วเจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับเพื่อแจ้งค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ
3. เมื่อได้รับเอกสารยืมระหว่างห้องสมุดแล้ว เจ้าหน้าที่จะติดต่อผู้ให้บริการเอกสาร โดยการแจ้งผ่านทาง Email หรือทางโทรศัพท์
4. ผู้ใช้บริการรับเอกสาร ชำระค่าเอกสารและค่าจัดส่ง

ข้อมูลผู้ยืม

ชื่อ-นามสกุล	<input type="text"/>
รหัสนิสิต/นักศึกษา	<input type="text"/>
eMail	<input type="text"/> ★
เบอร์โทรศัพท์	<input type="text"/> ★
คณะ	<input type="text"/>
สถานภาพ	<input type="text"/>
รูปแบบที่ต้องการ การปาส์เอกสาร	<input type="text"/> นิสิต/นักศึกษา <input type="text"/> ฉบับจริง <input type="text"/> ส่งธรรมดา

รายการบรรณานุกรม

ชนิดของสิ่งพิมพ์	<input type="text" value="book"/>
ชื่อเรื่อง	<input type="text" value="Linear algebra with applications."/>
ผู้แต่ง	<input type="text" value="Leon, Steven J."/>
ชื่อสิ่งพิมพ์	<input type="text" value="Linear algebra with applications / Steven J. Leon."/>
สำนักพิมพ์	<input type="text"/>
วันที่	<input type="text" value="20150101"/>
ปีที่	<input type="text"/>
ฉบับที่	<input type="text"/>
หน้าแรก	<input type="text"/>
DOI	<input type="text"/>
ISSN	<input type="text"/>
ISBN	<input type="text" value="9781292070599"/>
PubMed ID	<input type="text"/>
SID	<input type="text" value="EBSCO:cat07210a"/>

ข้อมูลเพิ่มเติม

ข้อมูลเพิ่มเติม

ส่วนของผู้ปฏิบัติงาน

1. เมื่อได้รับคำขอจากผู้ให้บริการ

Quota Usage:
64.4% of 976.56 MB

Folders
Last Refresh:
Fri, 9:40 am
(Check mail)

- INBOX (8)
- INBOX.Drafts
- INBOX.Sent
- ร่างจดหมาย
- ส่งจดหมาย
- Archives
- 2010
- Drafts
- Sent
- Spam
- Trash

Folder Sizes

Subject: [PULINET] การประเมินคุณภาพทางประสาทสัมผัสและการยอมรับของผู้บริโภค = Sensory submitted by pachisa.ku@psu.ac.th at 2018-11-29 09:38 UTC from {University}

From: "EBS CO Notification" <no-reply@ebsco-gss.net>

Date: Thu, November 29, 2018 4:38 pm

To: benjana.t@psu.ac.th ([more](#))

Cc: nntiwatwanich@ebsco.com ([more](#))

Priority: Normal

Create Filter: [Automatically](#) | [From](#) | [To](#) | [Subject](#)

Options: [View Full Header](#) | [View Printable Version](#) | [Download this as a file](#) | [View as HTML](#) | [View Message](#)

ข้อมูลผู้พิมพ์
หาดใหญ่ คุณหญิงหลง
ชื่อ-นามสกุล ภวีสา กุลกาญจนภินาล
รหัสบัตร/นักศึกษา 0019681
eMail pachisa.ku@psu.ac.th
เบอร์โทรศัพท์ 2374
คณะ สำนักบริหาร
สถานภาพ Supported staff
รูปแบบที่ต้องการ ฉบับจริง
การนำเสนอเอกสาร สงธรรมดา

รายการบรรณานุกรม
ชนิดของสิ่งพิมพ์ book
ชื่อเรื่อง การประเมินคุณภาพทางประสาทสัมผัสและการยอมรับของผู้บริโภค = Sensory evaluation and consumer acceptance.
ผู้แต่ง เพ็ญขวัญ ชมปริดา
ชื่อสิ่งพิมพ์ การประเมินคุณภาพทางประสาทสัมผัสและการยอมรับของผู้บริโภค = Sensory evaluation and consumer acceptance / เพ็ญขวัญ ชมปริดา
วันที่ 20130101
ISBN 9786169173106
SID EBS CO:cat05085a
an chu.b2042759
dbcode cat05085a

ข้อมูลเพิ่มเติม
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=cat05085a&AN=chu.b2042759&site=eds-live>

ตัวอย่างคำขอใช้บริการผ่าน EDS

Folders
Last Refresh:
Fri, 9:50 am
(Check mail)

- INBOX (8)
- INBOX.Drafts
- INBOX.Sent
- ร่างจดหมาย
- ส่งจดหมาย
- Archives
- 2010
- Drafts
- Sent
- Spam
- Trash

Folder Sizes

Subject: Borrow Library Loan

From: bannagorn.s@gmail.com

Date: Wed, November 28, 2018 1:37 pm

To: benjana.t@psu.ac.th ([more](#))

Priority: Normal

Create Filter: [Automatically](#) | [From](#) | [To](#) | [Subject](#)

Options: [View Full Header](#) | [View Printable Version](#) | [Download this as a file](#) | [View as HTML](#) | [View Message Details](#) | [Add to Address Book](#)

ชื่อ-สกุล: นายบรรณกร แซ่ม
คณะ: ศิลปศาสตร์
ภาควิชา: งานแผน ประกันคุณภาพ และสารสนเทศ
โทรศัพท์: 089-6579885 หรือ 074-289531 (9531)
ชื่อหนังสือ: ชุดยอด 50 เครื่องมือบริหารจัดการอมตะที่ใช้ได้ผลจริงในทุกยุคสมัย
ปีพิมพ์: 2556
ชื่อบทความ: -
ชื่อผู้แต่ง: สตี ینگฮวงซังต์
ชื่อวารสาร: -
ปีที่: - **ฉบับที่:** - **หน้า:** -
สถาบันที่มีข้อมูล: John F. Kennedy Library มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

เมื่อได้รับข้อมูลแล้วจะให้ส่งมอบสิ่งส่งมอบให้ผู้ขอทางใด
089-6579885 / 074-289531 ภายใน 9531 หรือ bannagorn.s@gmail.com

ตัวอย่างคำใช้บริการผ่านแบบฟอร์มหน้าเว็บห้องสมุด

วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

1. หลังจากส่งคำขอใช้บริการ หากยังไม่ได้รับการตอบกลับจะโทรศัพท์ไปสอบถามห้องสมุดที่ส่งคำขอ โดยมีการสร้างเช็ค list บันทึกรายการคำขอ
- 2.

จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

บทที่ 5

ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน

ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

1. ส่งเมลล์แล้วบรรณารักษ์ติดภาระกิจส่วนอื่นไม่ตอบเนื่องจากบรรณารักษ์มีภาระงานหลายหน้าที่
รับผิดชอบ อาจจะติดภาระกิจส่วนอื่น
2. ไม่พบตัวเล่มบนชั้น
3. ตัวเล่มหายไประยะหนึ่ง
4. ทรัพยากรอยู่ที่ห้องสมุดคณะ ซึ่งไม่ได้ให้ความร่วมมือจากห้องสมุดคณะ
5. ระบบยืมระหว่างห้องสมุดยังเป็นระบบเก่าที่ทำเอกสารด้วยมือ

แนวทางแก้ไขและพัฒนา

ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	แนวทางแก้ไขและพัฒนา
1. เนื่องจากบรรณารักษ์งานบริการยืมระหว่างห้องสมุด รับผิดชอบภาระงานอย่างอื่นด้วย ส่งผลให้การตอบอีเมลล่าช้ากว่าที่กำหนด	- หากยังไม่ได้รับการตอบกลับทางอีเมลภายใน 24 ชั่วโมง จะโทรศัพท์ไปสอบถามในวันถัดไป
2. ไม่พบตัวเล่มบนชั้น	- แจ้งให้ทราบเบื้องต้นก่อนว่าไม่พบตัวเล่ม และทำการหาซ้ำอีก 2 ครั้ง หากยังไม่พบอีกจึงแจ้งให้บรรณารักษ์ที่รับผิดชอบทราบเพื่อทำการติดต่อไปยังห้องสมุดอื่นอีกต่อไป

1. พัฒนาโปรแกรมยืมระหว่างห้องสมุดเป็นระบบออนไลน์ โดยร่วมมือกับโปรแกรมเมอร์
- 2.

ข้อเสนอแนะ

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ประวัติผู้เขียน