

WorldCat & WorldShare Interlibrary Loan
ประสบการณ์การให้บริการสืบค้นและบริการเอกสารจากเครือข่ายห้องสมุดทั่วโลก
กรณีศึกษาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

WorldCat & WorldShare Interlibrary Loan – An Experience of Worldwide
Libraries Resource Discovery and Interlibrary Loan Services
A Case Study of Chiang Mai University Library

สุรินทร์า หล้าสกุล

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ e-mail: surintha@lib.cmu.ac.th

บทคัดย่อ

ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2557 เป็นต้นมา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้บอกรับระบบการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ WorldCat ซึ่งเป็นระบบจัดการสหบรรณานุกรมและฐานข้อมูลของห้องสมุดทั่วโลกจำนวน 17,000 แห่ง ใน 133 ประเทศ ที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกกับบริษัท Online Computer Library Center (OCLC) เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย ตลอดจนบุคลากรได้รับความสะดวกในการสืบค้นฐานข้อมูลรายการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด (OPAC) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุดและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) บอกรับ ฐานข้อมูลประเภท Open Access รวมทั้งทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในห้องสมุดเครือข่าย OCLC ทั้งหมด ด้วยการสืบค้นเพียงทีเดียว (Single Search) นอกจากนี้ ในปีถัดมา สำนักหอสมุดยังได้จัดหาบริการเอกสารที่มีให้บริการในห้องสมุดเครือข่าย OCLC ที่เรียกว่าบริการ WorldShare Interlibrary Loan เพื่อสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการได้รับเอกสารอย่างไม่จำกัด

จากประสบการณ์การให้บริการสืบค้นสารสนเทศผ่าน WorldCat และบริการ WorldShare Interlibrary Loan สำนักหอสมุดได้ดำเนินกลยุทธ์หลายด้านเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รู้จักและใช้งานทั้งระบบสืบค้น WorldCat และบริการ WorldShare interlibrary Loan จนกระทั่งประสบผลสำเร็จในการดำเนินการ ดังผลลัพธ์ในด้านปริมาณและคุณภาพ คือ มีผู้ใช้บริการสืบค้นจากระบบ WorldCat มากถึง 10,335,233 ครั้ง และมีความพึงพอใจต่อบริการ WorldShare Interlibrary Loan ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66)

คำสำคัญ:

บริการสืบค้นสารสนเทศ, บริการยืมระหว่างห้องสมุด, WorldCat, WorldShare Interlibrary Loan, Single Search, การส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Abstract

Chiang Mai University Library (CMUL) has subscribed to WorldCat, a union catalog and set of databases that itemizes the collections of 17,000 libraries in 133 countries and territories that participated in the Online Computer Library Center, Inc. (OCLC) since the fiscal year 2014 in order to encourage students, lecturers, researchers and university staff of Chiang Mai University to retrieve CMU online catalog (OPAC), electronic databases subscribed by CMUL and the Office of the Higher Education Commission (OHEC), open access databases and those global collections using a single search platform premium. In the following year, CMUL has subscribed to a document delivery service module from OCLC's library network called WorldShare Interlibrary Loan as to support users to get their needed documents unlimited.

As of our experience of providing the information retrieval service through WorldCat and the document delivery service using WorldShare Interlibrary Loan, CMUL has implemented several strategies to provide users know and use WorldCat and WorldShare Interlibrary Loan until finally achieved in operations. The results considering by quantity and quality, it found that WorldCat was accessed over 10,335,233 times and users were satisfied with the WorldShare Interlibrary Loan Service at the highest level (average of 4.66).

Keyword:

Information Discovery services, Interlibrary loan service, WorldCat, WorldShare Interlibrary Loan, Single search, Campaign and promotion of information services, Chiang Mai University Library

บทนำ

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นจำนวนมากให้ผู้ใช้บริการได้เลือกใช้งานอย่างหลากหลาย แต่ที่ผ่านมาพบว่ายังมีหลายฐานข้อมูลที่ยังมีการใช้งานน้อย ในส่วนของผู้ใช้บริการ พบว่าประสบปัญหาในการสืบค้นฐานข้อมูลครั้งละหลายฐานข้อมูล ซึ่งทำให้เสียเวลาในการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ เนื่องจากไม่แน่ใจว่าข้อมูลที่ตนต้องการจะมีให้บริการอยู่ที่ฐานข้อมูลใดบ้าง และมักจะละเลยการใช้ฐานข้อมูลที่ไม่คุ้นเคย อีกทั้งการอ่านเอกสารฉบับเต็มจากเครือข่ายภายนอกต้องใช้ผ่าน VPN (Virtual Private Network) ของมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้ใช้บริการยังคงประสบปัญหาไม่สามารถเข้าถึงเอกสารได้ อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงหมายเลขไอพี (IP) ของสำนักพิมพ์ และการประสานงานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องล่าช้า ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่า การเข้าใช้งานฐานข้อมูลยุ่งยากและซับซ้อน

สำนักหอสมุดได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้นด้วยการขอสนับสนุนงบประมาณจากมหาวิทยาลัย เพื่อบอกรับแพลตฟอร์มฟรีเมียมการสืบค้นจากกล่องเดียวที่ชื่อ WorldCat ของบริษัท OCLC (Online Computer Library Center) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการเข้าใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ ด้วยการใช้คำค้นเพียงครั้งเดียว ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถมองเห็นทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ทั้งหมดในการสืบค้นเพียงที่เดียว ไม่ว่าทรัพยากรสารสนเทศนั้นจะมีอยู่ที่ฐานข้อมูลใดของสำนักหอสมุด หรือเป็นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดใดๆ ในโลก นับเป็นการขยายโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้ใช้ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนการวิจัย การเผยแพร่ผลงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่สู่สากลและเป็นประโยชน์ต่อห้องสมุดอื่นๆ ทั่วโลก นอกจากนี้ ยังเป็นการตอบสนองต่อนโยบายของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มุ่งสู่การเป็น Digital University ซึ่งมุ่งสนับสนุนการผลิตผลงานวิจัยที่เป็นเลิศ และการพัฒนาห้องสมุดให้ทันสมัย

นอกจากนี้ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ยังได้บอกรับฟังก์ชันบริการยืมระหว่างห้องสมุด ที่เรียกว่า WorldShare Interlibrary Loan ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้น ขอใช้ หรือแบ่งปันทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสมาชิกได้มากกว่า 2,000,000,000 ระเบียบ สืบค้นบทความจากฐานข้อมูลในห้องสมุดสมาชิกบอกรับได้มากกว่า 1,500,000,000 บทความ จากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ประมาณ 2,524 ฐานข้อมูล และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ มากกว่า 17,000,000 ชื่อ จากห้องสมุดสมาชิกมากกว่า 17,000 แห่ง จาก 133 ประเทศ ในส่วนของการแก้ปัญหการใช้งานนอกเครือข่าย สำนักหอสมุดได้ดำเนินการตามกลยุทธ์สร้างความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการด้วยการบอกรับฟังก์ชัน EZproxy เพื่อการเข้าถึงข้อมูลจากเครือข่ายภายนอกโดยไม่ต้องผ่านเครือข่ายเสมือนของมหาวิทยาลัย เพียงการแสดงตัวตนด้วยหมายเลขบัญชีอีเมลที่มหาวิทยาลัยออกให้เท่านั้น ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศโดยไม่จำกัดสถานที่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดให้มีระบบแพลตฟอร์มฟรีเมียม ที่สามารถอำนวยความสะดวกในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากหลายฐานข้อมูลพร้อมกันแก่ผู้ใช้บริการด้วยระบบการสืบค้นเพียงที่เดียว
2. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนผู้ใช้มีโอกาสเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการมากขึ้น ไม่จำกัดแค่ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และขยายประสิทธิภาพการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ ด้วยการบริการเอกสารที่มีให้บริการในห้องสมุดทั่วโลกบนเครือข่ายห้องสมุดระดับนานาชาติที่ใหญ่ที่สุด
3. เพื่อสร้างความคุ้มค่าด้านงบประมาณด้วยการแบ่งปันข้อมูล โดยห้องสมุดสมาชิกสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของนานาประเทศทั่วโลก
4. เพื่อให้ผลงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้รับการเผยแพร่สู่สากล และเป็นประโยชน์ต่อห้องสมุดอื่นๆ ทั่วโลก

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. การเตรียมการเพื่อการสืบค้นและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศผ่านแพลตฟอร์มฟรีเมียม WorldCat เริ่มต้นจากการนำข้อมูลของห้องสมุดเข้าสู่ฐานข้อมูลกลาง ที่เรียกว่า WorldCat knowledge base ซึ่งเป็นระบบบริหารจัดการและจัดเก็บรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ ที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นแบบ Single Search จาก WorldCat ได้ โดยเริ่มต้นจากงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศนำข้อมูลบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดที่อยู่ใน OPAC (Online Public Access Catalog) เข้าสู่ฐานข้อมูลกลาง ซึ่งขั้นตอนนี้ใช้ระยะเวลาประมาณ 6 - 11 เดือน จากนั้นงานพัฒนาศูนย์สารสนเทศนำฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุดและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) บอกรับเข้าสู่ฐานข้อมูลกลาง โดยใช้ระยะเวลาประมาณ 1 เดือน จากนั้นจึงเปิดให้บริการสืบค้นแบบ Single Search จาก WorldCat

2. การให้บริการสืบค้นและบริการทรัพยากรสารสนเทศผ่านแพลตฟอร์มฟรีเมียม WorldCat

2.1 การจัดทำกล่องสืบค้นผ่านเว็บไซต์และการนำบริการไปสู่ห้องสมุดคณะ

2.1.1 จัดประชุมหารือกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน บุคลากรที่รับผิดชอบทั้งในฝ่ายบริการและงานระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อออกแบบและจัดทำกล่องสืบค้น โดยกำหนดให้การสืบค้นจาก WorldCat เป็นจุดเริ่มต้นในการสืบค้น ด้วยการวางกล่องสืบค้น WorldCat ไว้ที่หน้าเว็บไซต์สำนักหอสมุดและเว็บไซต์ห้องสมุดคณะทุกแห่งในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2.1.2 รายงานและติดตามการใช้บริการระบบผ่านที่ประชุมกรรมการบริหารประจำสำนักหอสมุด ซึ่งมีการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

2.2 จัดซื้อโปรแกรม EZproxy ในปี 2 ของการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าใช้จากเครือข่ายภายนอก โดยไม่ต้องใช้ผ่านเครือข่ายเสมือน VPN (Virtual Private Network) ของมหาวิทยาลัย โดยสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นแห่งแรกที่นำ EZproxy มาใช้งาน โดยมีงานระบบคอมพิวเตอร์เป็นผู้รับผิดชอบ ในการตั้งค่าและดูแลการใช้งาน

3. บอกรับ WorldShare Interlibrary Loan เพื่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดในเครือข่าย OCLC ผ่านระบบ WorldCat โดยมีงานบริการสารสนเทศเป็นผู้ดูแลในการให้บริการ

3.1 ให้บริการใน 2 รูปแบบ ดังนี้

3.1.1 บริการขอยืม (Borrower) ภายในห้องสมุดในเครือข่าย OCLC เริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2557 มีเงื่อนไขการให้บริการ คือ ให้บริการเฉพาะบทความอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น โดยสำนักหอสมุดมีนโยบายที่จะสนับสนุนค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้ใช้บริการทั้งหมด

3.1.2 บริการให้ยืม (Lender) ภายในห้องสมุดในเครือข่าย OCLC เริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2558 มีเงื่อนไขการให้บริการเฉพาะการยืมหนังสือที่มีให้บริการภายในหอสมุดกลางเท่านั้น สำหรับบทความอิเล็กทรอนิกส์จากฐานข้อมูลต่างๆ ให้บริการเฉพาะฐานข้อมูลที่มีข้อตกลงหรือเงื่อนไขอนุญาตเท่านั้น ซึ่งมียุทธศาสตร์การให้บริการและอัตราค่าบริการ ดังนี้

ตารางที่ 1 นโยบายการให้บริการและอัตราค่าบริการ

	Copy/Scan	Loan
Domestic	100.00 THB	100.00 THB 3 / Weeks
International	25.00 USD	65.00 – 100.00 USD / 2 Months

ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้มีการขยายความร่วมมือการให้บริการกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในการแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศและยืมหนังสือร่วมกันโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ซึ่งเป็นโครงการนำร่องทดลองให้บริการร่วมกัน 1 ปี

4. การส่งเสริมการใช้บริการสืบค้นและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศผ่านแพลตฟอร์มฟรีเมียม WorldCat และการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด WorldShare Interlibrary Loan

4.1 จัดงบประมาณสำหรับการให้บริการ WorldShare Interlibrary Loan เพื่อให้บริการผู้ใช้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ (เฉพาะนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่)

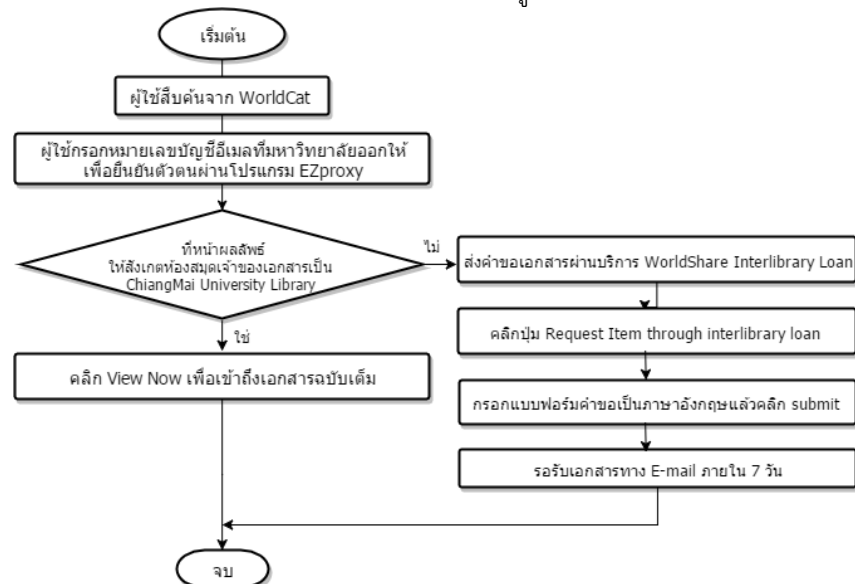
4.2 จัดฝึกอบรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทุกโปรแกรม โดยเริ่มการสืบค้นจาก Single Search และแนะนำบริการยืมระหว่างห้องสมุด WorldShare Interlibrary Loan

4.3 จัดทำโครงการตื่นรู้ตระหนักรู้ WorldCat โดยเข้าพบอาจารย์และนักวิจัยทุกภาควิชา/คณะ/สถาบัน

4.4 ประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือราชการไปยังคณะและทุกภาควิชา และผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในรูปแบบของวิดีโอ และข้อความ รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ เว็บไซต์ และผ่านกิจกรรมต้อนรับน้องใหม่

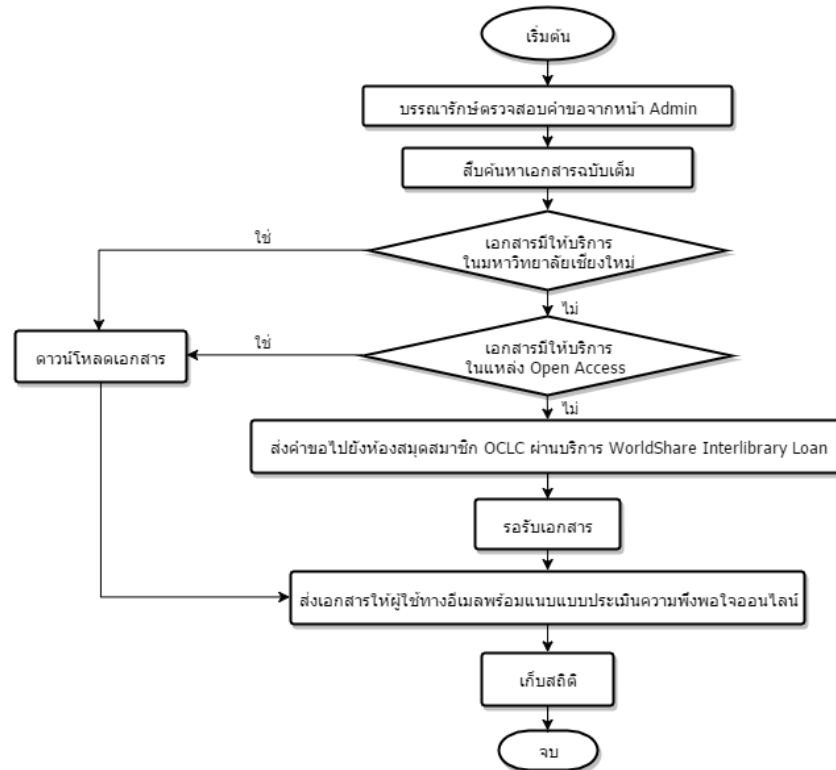
5. ขั้นตอนการให้บริการ

5.1 ขั้นตอนการสืบค้นและการส่งคำขอเอกสารของผู้ใช้บริการ



ภาพที่ 1 แผนภูมิการสืบค้น WorldCat และการขอรับบริการ WorldShare Interlibrary Loan

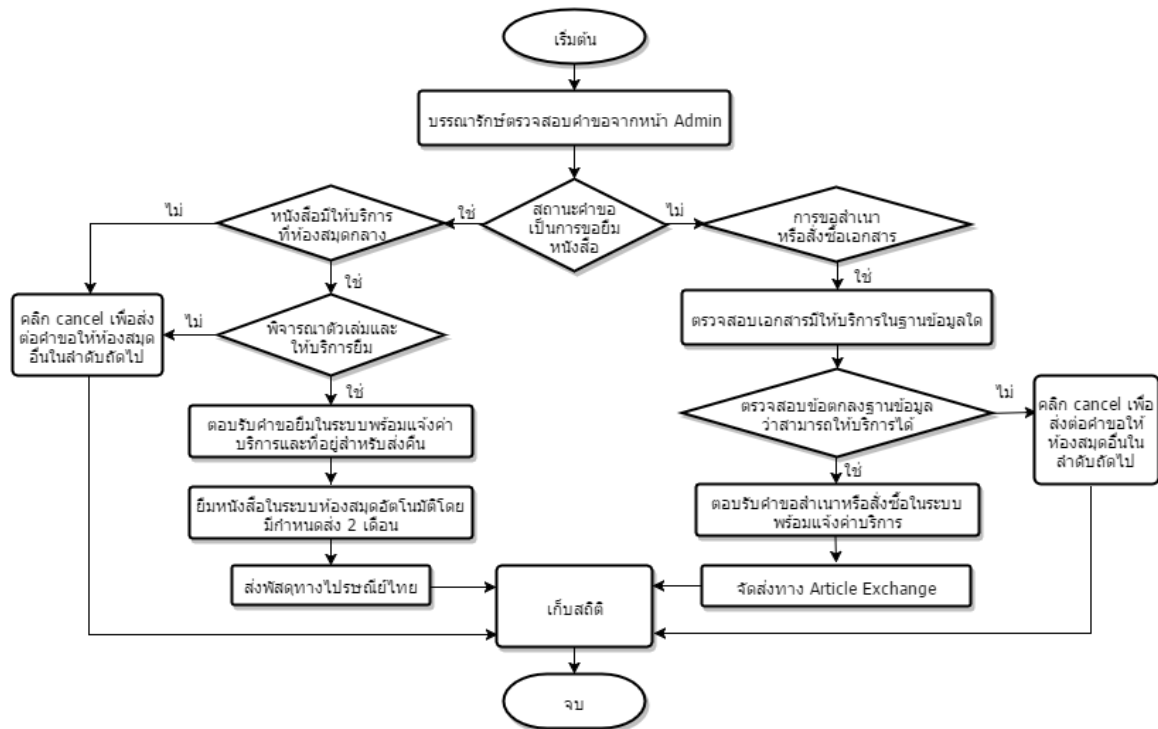
5.2 ขั้นตอนการขอยืมของบรรณารักษ์



ภาพที่ 2 แผนภูมิการบริการขอยืม (Borrower) ผ่านบริการ WorldShare Interlibrary Loan

จากแผนภูมิดังกล่าวจะพบว่าทุกคำขอที่ส่งเข้ามาในระบบบรรณารักษ์จะคัดกรองและค้นหาเอกสารฉบับเต็มให้ได้ก่อนส่งต่อคำขอไปยังห้องสมุดสมาชิก OCLC ในต่างประเทศ เนื่องจากหากค้นพบและสามารถส่งเอกสารให้ผู้ใช้ได้ในระยะเวลาอันรวดเร็วจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้และสร้างความประทับใจต่อการให้บริการ สำหรับการส่งคำขอไปยังห้องสมุดสมาชิก OCLC ผ่านบริการ WorldShare Interlibrary Loan มีหลักการค้นหา คือ สืบค้นจากหมายเลข ISSN ของวารสาร จากนั้นระบุปีที่ตีพิมพ์ของบทความ ระบบจะทำการค้นหาห้องสมุดที่มีเอกสารให้บริการ พร้อมระบุจำนวนวันที่ห้องสมุดปลายทางจะตอบกลับคำขอ (ปกติจะใช้เวลาประมาณ 4 วัน) และค่าบริการ ซึ่งสามารถเลือกส่งคำขอได้สูงสุด 15 ห้องสมุด โดย OCLC มีระบบ Automatic Deflection ที่หากห้องสมุดที่ 1 ไม่สามารถให้บริการได้ ระบบจะส่งคำขอไปให้ห้องสมุดถัดไปอัตโนมัติ ทั้งนี้ ก่อนส่งคำขอทุกครั้งให้ระบุที่อยู่สำหรับจัดส่ง เลือกวิธีรับเอกสาร และเลือกการชำระค่าบริการเป็น IFM (Interlibrary Loan Fee Management)

5.3 ขั้นตอนการให้บริการยืมของบรรณารักษ์



ภาพที่ 3 แผนภูมิการบริการให้ยืม (Lender) ผ่านบริการ WorldShare Interlibrary Loan

กรณีการขอยืมหนังสือจะจัดส่งผ่านไปรษณีย์ไทย แต่การขอสำเนาหรือสิ่งชี้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จะจัดส่งผ่านระบบ Article Exchange ของ OCLC ที่สามารถแนบไฟล์ได้มากถึง 60 MB รองรับทุกนามสกุล โดยจะส่งให้ห้องสมุดปลายทางเป็น URL Link พร้อมรหัสผ่าน ให้เข้าไปดาวน์โหลดเอกสารได้ 5 ครั้ง ภายใน 30 วัน ก่อนระบบจะลบเอกสารดังกล่าว ซึ่งการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่าน WorldShare Interlibrary Loan มีความปลอดภัยในเรื่องลิขสิทธิ์ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือหรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจาก OCLC จะเป็นตัวกลางในการทำ Contact Publishing ให้สำหรับการคิดค่าใช้จ่ายในการยืมระหว่างห้องสมุด OCLC มีระบบส่วนกลางที่เป็นสากลในการคิดค่าใช้จ่าย เรียกว่า IFM (Interlibrary Loan Fee Management) ซึ่งมีการคำนวณค่าบริการที่ต้องชำระในแต่ละเดือนจากการขอยืมหักลบกับการให้ยืม ก่อนจัดส่งใบแจ้งค่าบริการมาให้สำนักหอสมุด ซึ่งจะทำให้การชำระค่าบริการโดยการซื้อตราพดจากธนาคารต่อไป

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากการที่สำนักหอสมุดบอกรับแพลตฟอร์มฟรีเมียม WorldCat พบว่ามีผลตอบรับที่ดี มีการใช้งานสูงมากเมื่อเทียบกับห้องสมุดอื่นในประเทศที่บอกรับ ผู้ใช้ชื่นชอบกับการสืบค้นเพียงที่เดียวแล้วได้ทุกอย่างด้วยตนเอง ดังเห็นได้จากสถิติการใช้และผลการสำรวจความพึงพอใจ ในปีงบประมาณ 2558 รวมทั้งจากการให้บริการพบปัญหาในการดำเนินงาน และสำนักหอสมุดได้มีแนวทางแก้ไข พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ สรุปดังนี้

1. ผลการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก WorldCat ในปีงบประมาณ 2558 มีสถิติการสืบค้นข้อมูลจาก WorldCat รวม 10,335,233 ครั้ง

2. ผลการใช้บริการ WorldShare Interlibrary loan

2.1 บริการขอยืม (Borrower) จำนวน 1,126 รายการ โดยสามารถจัดหาเอกสารให้บริการผู้ใช้ได้ 1,043 รายการ แบ่งเป็นเอกสารที่ขอสำเนาหรือสั่งซื้อจากห้องสมุดสมาชิก OCLC ในต่างประเทศ 447 รายการ เอกสารมีให้บริการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 287 รายการ เอกสารสามารถหาได้จากแหล่ง Open Access 269 รายการ และเอกสารมีให้บริการในห้องสมุดเครือข่ายสมาชิก OCLC ในประเทศไทย 40 รายการ ทั้งนี้มีเอกสาร 83 รายการที่ไม่สามารถจัดหาเอกสารให้ผู้ใช้บริการได้ อันเนื่องมาจากไม่อยู่ในเงื่อนไขการให้บริการ ถูกปฏิเสธคำร้องขอ หรือไม่สามารถขอยืมจากห้องสมุดใดๆ ได้ และผู้ใช้ขอยกเลิกคำขอ

จากข้อมูลข้างต้นที่มีการขอสำเนาหรือสั่งซื้อเอกสารจากห้องสมุดสมาชิก OCLC ในต่างประเทศ 447 รายการ ส่วนใหญ่ได้รับการฟรีโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มีเพียง 11 รายการ ที่มีค่าบริการรวมเป็นเงิน 184.00 USD หรือ ประมาณ 5,543.60 บาท ซึ่งราคานี้รวมค่าธรรมเนียมแล้ว

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบจำนวนผู้ใช้บริการแยกตามประเภทและจำนวนคำขอเอกสาร

ประเภท	จำนวน (คน)	จำนวน (คำขอเอกสาร)
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	82	180
นักศึกษาระดับปริญญาโท	97	441
นักศึกษาระดับปริญญาเอก	35	271
อาจารย์นักวิจัย/บุคลากร	44	169
	17	65
รวม	275 คน	1,126 รายการ

นอกจากนี้พบว่าผู้ใช้บริการกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีการใช้บริการมากที่สุด 713 รายการ ถัดมาเป็นผู้ใช้บริการกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 289 รายการ ผู้ใช้บริการกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 113 รายการ และบุคลากรสังกัดสำนัก/สถาบัน/ศูนย์ 11 รายการ

2.2 บริการให้ยืม (Lender) จำนวน 18 รายการ โดยเป็นบทความ 16 รายการ หนังสือ 1 รายการ และวิทยานิพนธ์ 1 รายการ โดยสามารถให้บริการยืมได้ 4 รายการ แบ่งเป็นบทความ 3 รายการ และหนังสือ 1 รายการ ซึ่งประเทศที่ขอยืมเอกสารมากที่สุด คือ สหรัฐอเมริกา

3. ผลการประเมินความพึงพอใจ จากการส่งแบบประเมินออนไลน์ให้ผู้ใช้บริการทางอีเมล ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2557 – 30 กันยายน 2558 มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด 225 คน พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจรูปแบบเอกสารที่ได้รับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.9) รองลงไปคือความเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) ได้รับเอกสารทันต่อความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.62) และพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66) ทั้งนี้ ในส่วนของวิธีการจัดส่งเอกสารผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้จัดส่งเป็นไฟล์แนบทางอีเมล 209 คน มากกว่าการจัดส่งเป็น URL Link ให้เข้าไปกรอกรหัสผ่าน เพื่อดาวน์โหลดเอกสารตามรูปแบบของ Article Exchange 16 คน โดยจากแบบประเมินที่ได้รับกลับมาพบว่าผู้ใช้บริการต้องการให้มีบริการนี้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายอย่างต่อเนื่องต่อไป

4. ปัญหาและแนวทางการแก้ไข

4.1 การสืบค้นจาก WorldCat

4.1.1 WorldCat ไม่สามารถสืบค้นฐานข้อมูลในบางฐานข้อมูลได้ เช่น Mathichon eLibrary, Press Reader, Grolier Online, SCOPUS, Web of Science, SciFinder เป็นต้น เนื่องจากเป็นฐานข้อมูลที่ไม่

สามารถนำเข้าสู่ WorldCat knowledge base ได้ แนวทางแก้ไขคือนำ URL Link ฐานดังกล่าวเพิ่มไว้ในแถบเมนู มุมซ้ายบนของหน้าการสืบค้นจาก WorldCat เพื่อให้เลือกใช้จากบริเวณดังกล่าว

4.1.2 การแสดงผลการสืบค้นบางครั้งอาจไม่สามารถคลิก URL Link เพื่อเปิดอ่านหรือเข้าถึง เอกสารฉบับเต็มได้ เนื่องจากการนำข้อมูลเข้าสู่ Knowledge Base บางฐานข้อมูลเป็นการนำเข้าทั้งฐานข้อมูล ซึ่งไม่สามารถระบุรายชื่อวารสารหรือหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่บอกรับ และช่วงปีที่มีให้บริการได้ แนวทางแก้ไขคือ การเข้าไปสร้างคลังข้อมูลเพิ่มเติมใน WorldCat knowledge base เป็นของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์หรือวารสารแต่ละชื่อ

4.1.3 ในระยะแรกของการใช้งาน EZproxy สำนักหอสมุดได้กำหนดให้เข้าใช้งานพร้อมกันในเวลาเดียวได้ครั้งละ 500 คน แต่ในความเป็นจริง ผู้ใช้ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีการเข้าใช้งานพร้อมกันมากกว่านั้น ทำให้มีบางช่วงเวลาที่ไม่สามารถสืบค้นจาก WorldCat แล้วเข้าถึงเอกสารได้ ภายหลังจึงได้แก้ไขจำนวนการเข้าใช้งานพร้อมกันเป็น 1,000 คนในปีนี้ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าใช้งานได้พร้อมกันมากยิ่งขึ้น

4.2 บริการยืมระหว่างห้องสมุด WorldShare Interlibrary Loan

4.2.1 WorldShare Interlibrary Loan ยังไม่มีระบบตอบรับอัตโนมัติหรือให้ผู้ใช้บริการติดตาม คำขอเอกสารได้ด้วยตนเอง ดังนั้น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงมีแนวคิดที่จะพัฒนาโปรแกรมให้ผู้ใช้งานสามารถติดตามคำขอเอกสารของตนเองได้ต่อไป ซึ่งขณะนี้อยู่ในขั้นตอนออกแบบระบบ

4.2.2 แบบฟอร์มคำขอเอกสารไม่รองรับภาษาไทย อย่างไรก็ตาม ได้มีการแจ้งผู้ให้บริการทราบว่า จะเป็นการส่งคำขอไปยังห้องสมุดในต่างประเทศ ควรกรอกข้อมูลทุกอย่างเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งหน้าแบบฟอร์มนี้แต่ละห้องสมุดสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมเพื่อความสะดวกในการเก็บสถิติต่อไป

4.2.3 หน้าผู้ดูแลระบบ WorldShare Interlibrary Loan อาจมีคำขอบางรายการที่ผู้ใช้ส่งเข้ามาแล้วไม่ปรากฏรายละเอียดครบถ้วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากคำขอนั้นไม่ใช่ภาษาอังกฤษ หรือเป็นสูตรทางเคมี หรือมีสัญลักษณ์พิเศษ ฯลฯ จะทำให้มีบางข้อความหายไปหรือแสดงเป็นภาษาที่ไม่สามารถเข้าใจได้ แนวทางการแก้ไขคือนำหมายเลข OCLC Control Number ประจำเอกสารกลับไปสืบค้นจาก WorldCat เพื่อระบุเอกสารที่ผู้ใช้ขอเข้ามาในระบบ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการเตรียมการเปิดให้บริการสืบค้นจาก WorldCat จะต้องมีการทำงานสัมพันธ์กันในหลายส่วนงาน จะขาดส่วนใดส่วนหนึ่งไม่ได้ คณะกรรมการบริหารประจำห้องสมุด ควรตั้งคณะทำงานและมอบหมายงานให้ชัดเจน ทั้งในส่วนของการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศในการนำเข้าข้อมูลบรรณานุกรมของห้องสมุด งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในการนำเข้าฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ งานบริการสารสนเทศในการให้กำหนดเงื่อนไขและการให้บริการ ตลอดจนงานระบบคอมพิวเตอร์ในการดูแลระบบแบบองค์รวม ซึ่งบุคลากรที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักในงานต้องรู้และเข้าใจเนื้อหาของงานของกันและกันเพื่อการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านการให้บริการและส่งเสริมการให้บริการ ควรมีการประชุมวางกลยุทธ์ร่วมกันของคณะกรรมการบริหารโดยมีการติดตามการทำงานอย่างต่อเนื่อง ยกตัวอย่างประสบการณ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยความสำเร็จนี้ เนื่องมาจากการดำเนินกลยุทธ์ที่สำคัญ ได้แก่ การกำหนดให้การสืบค้นจากแพลตฟอร์มฟรีเมียม WorldCat เป็นจุดเริ่มต้นในการสืบค้น ด้วยการวางกล่องสืบค้น WorldCat ไว้ที่หน้าเว็บไซต์ห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะทุกแห่งในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การจัดฝึกอบรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทุกโปรแกรมเริ่มจาก Single Search การจัดทำโครงการตื่นรู้ตระหนักรู้ WorldCat โดยเข้าพบอาจารย์และนักวิจัยแต่ละภาควิชา การทำการประชาสัมพันธ์เป็นหนังสือเวียนถึงคณะและทุกภาควิชา กลยุทธ์การอำนวยความสะดวกให้

ผู้ใช้งานนอกเครือข่ายโดยไม่ต้องใช้เครือข่ายเสมือน VPN (Virtual Private Network) ของมหาวิทยาลัย ด้วยการลงทุนซื้อโปรแกรม EZproxy และอีกกลยุทธ์ที่สำคัญที่ทำให้มีสถิติการใช้งานสูง โดยเฉพาะบริการ WorldShare Interlibrary Loan คือ การให้บริการผู้ใช้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจและพึงพอใจเป็นอันมาก มีการกลับมาใช้ใหม่ และบอกต่ออย่างรวดเร็ว จึงเห็นได้ว่าในปีแรกของการให้บริการ สำเร็จได้ด้วยการวางแผนที่ดีและการหากลยุทธ์ใหม่ๆ และการทำงานให้ครบวงจรคุณภาพ (PDCA) การเรียนรู้ร่วมกันทั้งผู้บริหาร ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ ผ่านการประชุมและการสำรวจความพึงพอใจ และการนำข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นต่างๆ มาปรับปรุงการบริการ ส่งผลต่อประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อการใช้อาคารสารสนเทศประกอบการเรียนการสอนการวิจัยของมหาวิทยาลัยมีความคุ้มค่าต่อการลงทุน และคณะกรรมการพิจารณาการจัดซื้อฐานข้อมูลยังได้นำข้อมูลผลการนำมาใช้ในการพิจารณาการจัดซื้อฐานข้อมูลในปีต่อไปด้วย

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

1.1 ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการสืบค้นสารสนเทศจากกล่องเดียว และมีโอกาสเข้าถึงและใช้สารสนเทศที่ต้องการมากขึ้น ไม่จำกัดแค่ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของตนเองเท่านั้น แต่สามารถสืบค้นและได้สารสนเทศที่ต้องการจากทั่วโลก เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน การค้นคว้า และการวิจัย ได้อย่างครอบคลุมและตรงกับความต้องการมากขึ้น

1.2 การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในปัจจุบัน ผู้ใช้บริการเป็นผู้รับผิดชอบค่าเอกสารและค่าจัดส่ง ซึ่งถือเป็นข้อจำกัดในการเข้าถึงเอกสารสำหรับผู้ให้บริการ ดังนั้น การให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความประทับใจและกลับมาใช้บริการห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง

1.3 WorldShare Interlibrary Loan ช่วยให้ผู้ใช้บริการมีแหล่งสารสนเทศมากขึ้น ทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้ใช้รายบุคคล

2. ประโยชน์ต่อห้องสมุด

2.1 ห้องสมุดมีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น จากการที่ได้ขยายแหล่งสารสนเทศจากการเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายห้องสมุดขนาดใหญ่ ทำให้ส่งผลต่อการเป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศที่สามารถตอบสนองการสืบค้นและใช้สารสนเทศแบบครบวงจร กล่าวคือ ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นได้ด้วยตนเอง หากไม่สามารถสืบค้นได้ ห้องสมุดยังจัดให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดจากห้องสมุดทั่วโลก ซึ่งส่งผลต่อการเป็นห้องสมุดที่มีภาพลักษณ์ที่ดีด้านแหล่งทรัพยากรสารสนเทศและการบริการ

2.2 ห้องสมุดได้สร้างความร่วมมือและเครือข่ายที่ดีในการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันทรัพยากรสารสนเทศซึ่งกันและกัน โดยการเชื่อมโยงของห้องสมุดสมาชิกทั่วโลก

2.3 การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่าน WorldShare Interlibrary Loan ทำให้ห้องสมุดสมาชิกทั่วโลกได้แบ่งปันการใช้อาคารสารสนเทศร่วมกัน อันจะส่งผลต่อการประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อฐานข้อมูล และทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสิ่งพิมพ์

2.4 ห้องสมุดมีบริการที่เป็นมาตรฐานสากลเพื่อสนับสนุนการเป็น Digital Library ที่ทันสมัยและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.5 ห้องสมุดอื่นสามารถนำประสบการณ์การให้บริการสืบค้นและบริการเอกสารจากเครือข่ายห้องสมุดทั่วโลกนี้ ไปประยุกต์ใช้และต่อยอดการพัฒนาการให้บริการสืบค้นสารสนเทศจาก Single search and discovery

services โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านกลยุทธ์การส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ การส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดจากเครือข่ายห้องสมุดขนาดใหญ่ระดับนานาชาติ

3. ประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยและวงการวิชาการ

3.1 แหล่งสารสนเทศที่ได้เพิ่มจากห้องสมุดทั่วโลกจากการสืบค้นจากแพลตฟอร์มฟรีเมียม Single search and discovery services และการให้บริการ WorldShare Interlibrary Loan ช่วยสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยที่ทันต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ความก้าวหน้าทางวิทยาการ ส่งผลด้านการสนับสนุนการวิจัยที่เป็นเลิศตามเป้าหมายการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ และการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศต่อไป

3.2 เป็นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระดับโลก โดยสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของนานาประเทศทั่วโลก และผลงานของมหาวิทยาลัยได้รับการเผยแพร่สู่สากล และเป็นประโยชน์ต่อห้องสมุดอื่น และนานาประเทศทั่วโลก

รายการอ้างอิง

- OCLC. (2015). *2014-2015 Annual Report*. [Online]. Available
<http://www.oclc.org/etc/designs/oclc/oclc-annualreport-15/images/215510-2014-2015OCLCAAnnualReport.pdf> (25 Dec 2015)
- OCLC. (2015). *Use WorldCat Discovery to discover 1.9 billion resources*. [Online]. Available
https://www.oclc.org/content/dam/oclc/services/brochures/215159usf_WCDiscovery_content.pdf (31 Dec 2015)