

บูรณาการนวัตกรรมสู่งานบริการสารสนเทศ  
An Integrated Innovation for Information Services

ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร e-mail: khwantrakulk@nu.ac.th

---

### บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนการสร้างนวัตกรรมต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการบริหาร การปฏิบัติงาน และการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีการพัฒนางาน และนวัตกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยแบ่งนวัตกรรมดังกล่าวออกเป็น 4 กลุ่ม คือ ระบบสืบค้น ระบบบริการออนไลน์ ระบบสนับสนุนงานวิจัย และระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บริการ ซึ่งผลจากการดำเนินการให้บริการผ่านระบบต่างๆนี้ ส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริการเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ ยังมีระบบฐานข้อมูลอีกจำนวนหนึ่งที่ยังอยู่ในระหว่างการพัฒนา เพื่อนำมาใช้เสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

**คำสำคัญ :** นวัตกรรม, งานบริการสารสนเทศ, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

### ABSTRACT :

Naresuan University Library has employed information technology in creating new innovations through which quality services are delivered. The innovations have been classified into four groups: resource search tools; online services; research support system; and service staff working support system. As a result, users are easily gain access to the subscribed resources and our own collection. The staff can work more efficiently with the reduced working processes. The users are satisfied with the services provided.

**Keywords :** Innovation, Information Services, Naresuan University Library

### บทนำ

พันธกิจหลักหนึ่งของสำนักหอสมุดนั้นคือ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีห้องสมุดให้สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้สะดวกและรวดเร็ว ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจและเกิดประโยชน์สูงสุดของผู้บริการในด้านต่างๆ อันประกอบด้วย ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ให้บริการ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์วิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรที่ว่า *“สำนักหอสมุดเป็นศูนย์กลางนวัตกรรมบริการเพื่อการเรียนรู้ของสาธารณชน”*

สำนักหอสมุดได้กำหนดนโยบายการบริหารงานที่มุ่งให้การดำเนินงานมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องด้วยความมีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว สนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และการบริการในทุกภารกิจ ดังนั้น ในการดำเนินงานและการให้บริการจึงมีการพัฒนาเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนกลายเป็นวัฒนธรรมในการทำงานที่สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการที่เกิดจากความร่วมมืออันดีระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการ

### วัตถุประสงค์

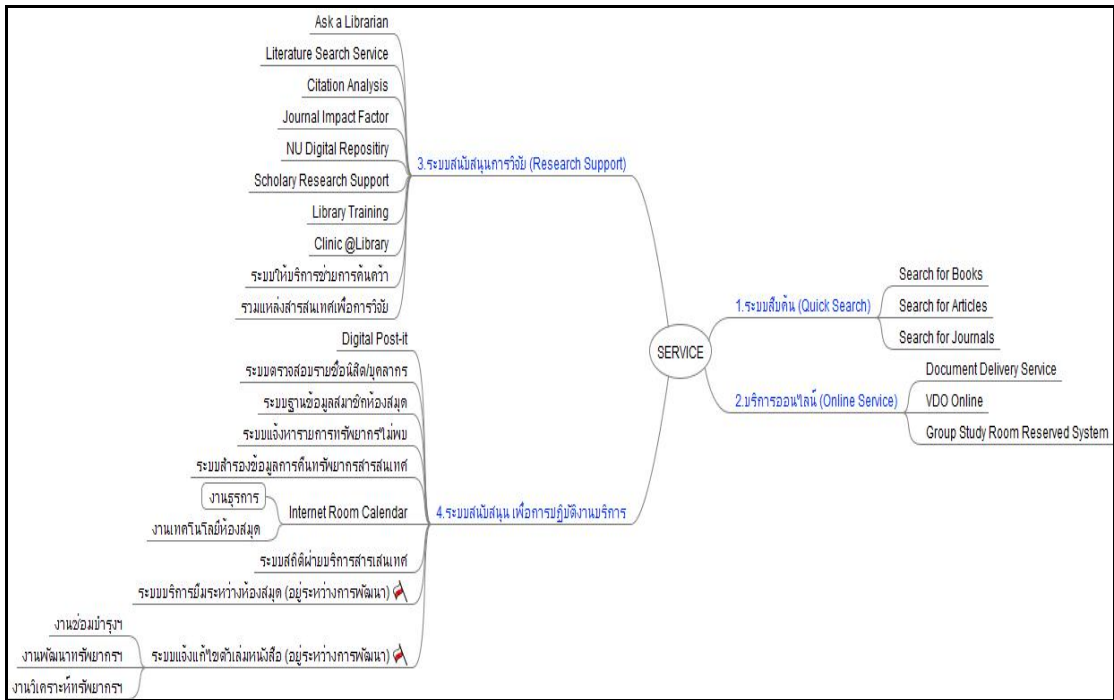
เพื่อรวบรวมและนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูลที่มีการพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในงานบริการสารสนเทศที่เกิดจากการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานในแต่ละฝ่าย/งาน และบุคลากรงานเทคโนโลยีห้องสมุด

### ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

1. ที่มาของนวัตกรรม และระบบสารสนเทศต่างๆ ที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรนำมาใช้นั้น เพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุดโดยเกิดขึ้นจากสาเหตุต่างๆ ได้แก่
  - 1) แก้ปัญหาจากการปฏิบัติงาน และการให้บริการ
  - 2) การนำแนวคิด หรือปฏิบัติการที่ดี (Best Practice) จากหน่วยงาน สถาบันอื่นๆ นำมาประยุกต์ใช้
  - 3) การศึกษาจากเทคโนโลยีสมัยใหม่ การคิด สร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่
2. บุคลากรที่เกี่ยวข้องจากฝ่าย/ งานต่างๆ ที่มีแนวคิด หรือพบปัญหาจากการปฏิบัติงาน ปรึกษาหารือรายละเอียดต่างๆ กับบุคลากรงานเทคโนโลยีห้องสมุด
3. บุคลากรงานเทคโนโลยีห้องสมุดพัฒนาระบบขึ้นมา และฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อทดลองใช้งาน และมีปรับปรุงให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และการให้บริการ
4. มีการประชุมแจ้งแก่บุคลากรรับทราบร่วมกันเมื่อนำระบบใหม่มาให้บริการ เพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสามารถแนะนำกับผู้ใช้บริการได้ถูกต้อง

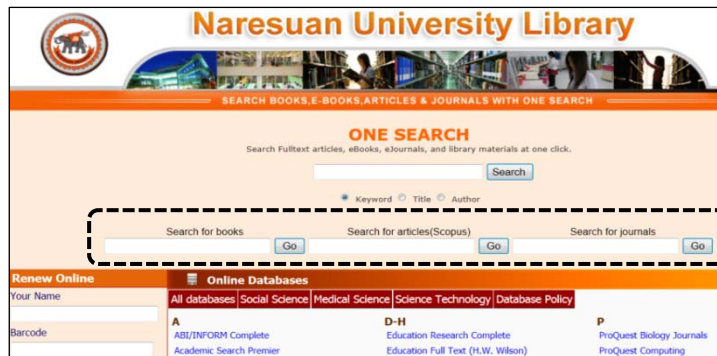
### ผลการศึกษา

ผลการดำเนินการจนถึงปัจจุบัน พบว่างานบริการสารสนเทศ ได้มีการพัฒนานวัตกรรมที่นำมาใช้ในการให้บริการทั้งในรูปแบบ Off-line และ Online เป็นจำนวนมาก โดยแบ่งเป็น 4 ส่วนใหญ่ๆ ได้แก่ ระบบสืบค้นบริการออนไลน์ ระบบสนับสนุนการวิจัย และระบบสนับสนุนเพื่อการปฏิบัติงานบริการ



ภาพที่ 1 ภาพรวมการนำนวัตกรรมมาใช้ในการให้บริการสารสนเทศ

1. ระบบสืบค้น แต่เดิมก่อนที่สำนักหอสมุดจัดซื้อ One Search มาใช้เพื่อเป็นเครื่องมือใช้สำหรับสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด รวมถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดบอกรับเป็นสมาชิกจากฐานข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ นั้น ได้มีการพัฒนา Quick Search ซึ่งสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการที่อาจมีความต้องการใช้สารสนเทศในรูปแบบที่แตกต่างกัน เพื่อสืบค้นสารสนเทศใน 3 รูปแบบ ประกอบด้วย การสืบค้นหนังสือผ่านระบบ WebOPAC (Search for Books) การสืบค้นบทความ (Search for Articles) และการสืบค้นรายชื่อวารสาร (Search for Journals) ดังภาพที่ 2

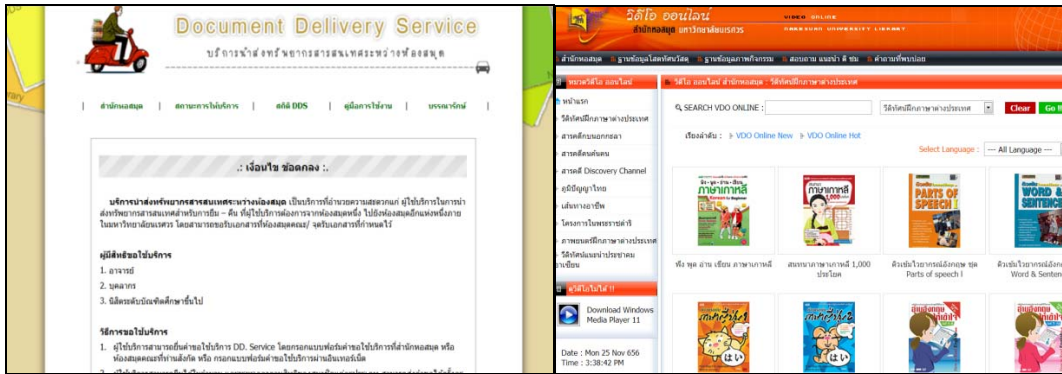


ภาพที่ 2 หน้าจอแสดงระบบสืบค้น

## 2. บริการออนไลน์

2.1ระบบบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด(Document Delivery Service, DDS) เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการยืม – คืนที่ผู้ใช้บริการต้องการจากห้องสมุดหนึ่งไปยังห้องสมุดอีกแห่งหนึ่งภายในมหาวิทยาลัยนเรศวรโดยสามารถขอรับเอกสารที่ห้องสมุดคณะ/ จุดรับเอกสารที่กำหนดไว้(ภาพที่ 3)

2.2 ระบบ VDO Online เป็นระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ ตลอดจนการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองนอกห้องเรียน นอกจากนี้อาจารย์ผู้สอนบางรายวิชาได้นำไปใช้เพื่อสอนนิสิตในห้องเรียนอีกด้วย โดยระบบนี้สามารถใช้ได้เฉพาะภายในเครือข่ายมหาวิทยาลัยเท่านั้น (ภาพที่ 4)

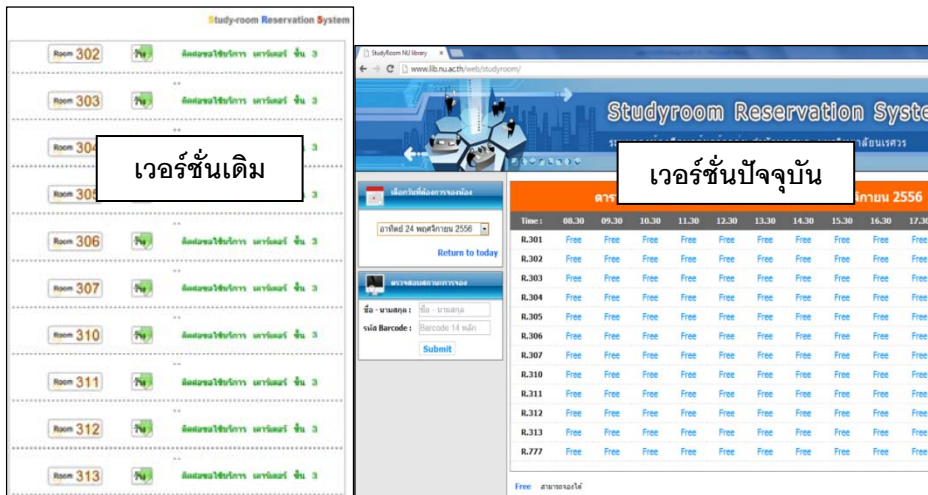


ภาพที่ 3 หน้าจอแสดงระบบบริการนำส่งทรัพยากร

ภาพที่ 4 หน้าจอแสดงระบบ VDO Online

สารสนเทศระหว่างห้องสมุด

2.3 ระบบจองห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม สำนักหอสมุดจัดบริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม จำนวน 11 ห้องโดยระบบเดิมนั้นจะเป็นการจองห้องกับเจ้าหน้าที่ ณ เคาน์เตอร์บริการเท่านั้น ซึ่งระบบใหม่ได้ปรับให้สะดวกในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น โดยสามารถจองห้องล่วงหน้าแบบออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้(ภาพที่ 5)

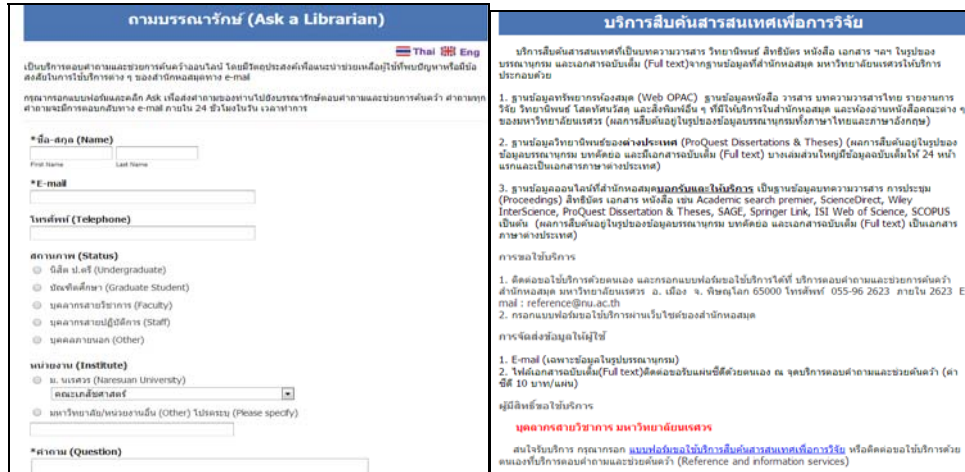


ภาพที่ 5 หน้าจอแสดงระบบจองห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม

3. ระบบสนับสนุนการวิจัย เป็นบริการหน้าเว็บเพจสำหรับบริการข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการค้นคว้าวิจัย ตลอดจนการให้บริการสืบค้นที่สนับสนุนการผลิตผลงานวิจัยของคณาจารย์และนักวิจัยของมหาวิทยาลัย ได้แก่

3.1 ถามบรรณารักษ์ (Ask a Librarian) เป็นบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ในคำถามเชิงวิชาการ ตลอดจนปัญหาหรือข้อสงสัยการใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดทาง e-mailโดยมีการตอบกลับทาง e-mail ภายใน 24 ชั่วโมง(ภาพที่ 6)

3.3 บริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย (Literature Search Service) บริการสืบค้นสารสนเทศที่เป็นบทความวารสาร วิทยานิพนธ์ สิทธิบัตร หนังสือ เอกสาร ฯลฯ ในรูปของบรรณานุกรม บทคัดย่อ และเอกสารฉบับเต็ม จากฐานข้อมูลต่างๆ ที่สำนักหอสมุดมีให้บริการ โดยผู้ใช้บริการจะต้องระบุหัวข้อวิจัย และคำสำคัญในการสืบค้น เพื่อให้ตรงตามความต้องการให้มากที่สุด(ภาพที่ 7)



ภาพที่ 6 หน้าจอแสดงบริการถามบรรณารักษ์ ภาพที่ 7 หน้าจอแสดงบริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย

3.2 บริการวิเคราะห์การอ้างอิง (Citation Analysis) เป็นบริการตรวจสอบการอ้างอิงผลงานหรือบทความของนักวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารซึ่งอยู่ในฐานข้อมูล ISI Web of Science และฐานข้อมูล SCOPUS และได้รับการอ้างอิง (Citation) จะให้บริการโดยจัดส่งผลการวิเคราะห์ทาง E-mail (ภาพที่ 8)

3.3 บริการตรวจสอบค่าดัชนีผลกระทบการอ้างอิงของวารสาร (Journal Impact Factor) ซึ่งเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ช่วยในการประเมินคุณภาพของวารสารและเป็นประโยชน์สำหรับนักวิจัยในการคัดเลือกวารสารที่เหมาะสมเพื่อการตีพิมพ์โดยจะให้บริการส่งผล Journal Impact Factor ทาง E-mail (ภาพที่ 9)



ภาพที่ 8 หน้าจอแสดงบริการวิเคราะห์การอ้างอิงภาพที่ 9 หน้าจอแสดงบริการตรวจสอบค่าดัชนีผลกระทบการอ้างอิงของวารสาร

3.4 NU Digital Repository ให้บริการผลงานวิจัยของบุคลากรมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ภาพกิจกรรม คู่มือ นิสิตของมหาวิทยาลัย รวมถึงเอกสารต่างๆของมหาวิทยาลัย (ภาพที่ 10)



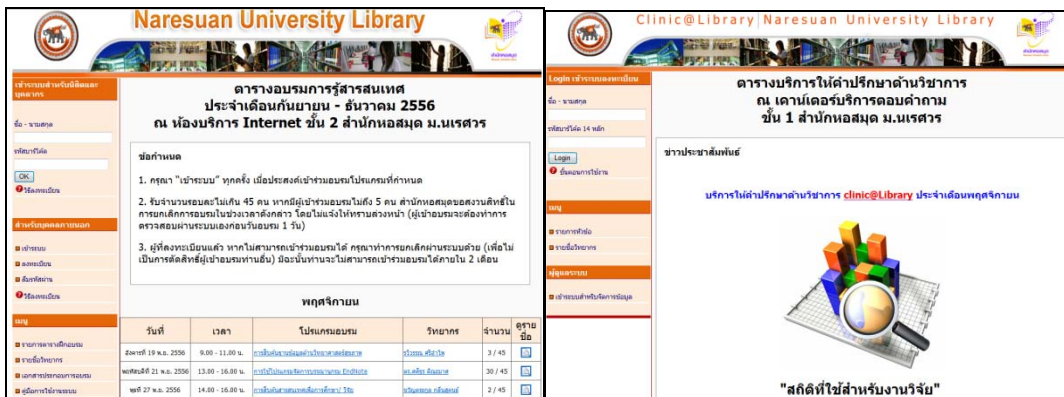
3.5 ฐานข้อมูลสำหรับจัดเก็บผลงานวิชาการและวิจัยของบุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร (Scholarly Research Support) ที่เผยแพร่ในฐานข้อมูลสากล ได้แก่ SCOPUS และ ISI Web of Knowledge โดยจัดเก็บรายละเอียดทางบรรณานุกรมของผลงานวิชาการและวิจัยของบุคลากรมหาวิทยาลัยและเชื่อมโยงไปยังเนื้อหาฉบับเต็มในฐานข้อมูลต้นแหล่ง(ภาพที่ 11)



ภาพที่ 10 หน้าจอแสดงระบบ NU Digital Repository      ภาพที่ 11 หน้าจอแสดงฐานข้อมูลสำหรับจัดเก็บผลงานวิชาการและวิจัยของบุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร

3.6 ระบบบริหารจัดการฝึกอบรม (Library Training Management System) ประกอบด้วยระบบการลงทะเบียนออนไลน์สำหรับการฝึกอบรม ข้อมูลรายละเอียดของแต่ละหลักสูตร การเก็บประวัติการเข้าอบรม ตลอดจนระบบบริหารจัดการสมาชิกผู้เข้าอบรม หรือระบบลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการแจ้งเตือนส่งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์(ภาพที่ 12)

3.7 Clinic @Library เป็นบริการเชิงรุก ซึ่งตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม โดยจัดบริการให้คำปรึกษาและแนะนำด้านวิชาการ เชิญบุคลากรผู้เชี่ยวชาญในเรื่องต่างๆ มาให้คำแนะนำ/ปรึกษาเฉพาะด้าน เป็นรายบุคคล ซึ่งผู้ขอเข้ารับคำปรึกษานั้นจะต้องลงทะเบียนเพื่อนัดหมายเวลาขอคำปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญล่วงหน้า (ภาพที่ 13)



ภาพที่ 12 หน้าจอแสดงระบบบริหารจัดการฝึกอบรม      ภาพที่ 13 หน้าจอแสดงระบบClinic@Library

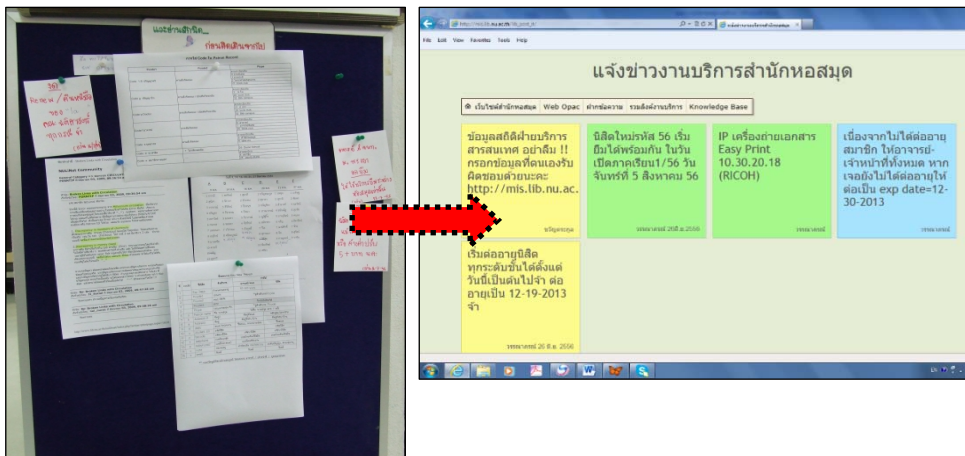
3.8 ระบบบริหารจัดการให้บริการช่วยการค้นคว้า ทำหน้าที่จัดเก็บรายการคำถามที่ผู้ใช้สอบถาม การจัดเก็บสถิติ ตลอดจนระบบบริหารจัดการข้อมูลสมาชิก เพื่อนำไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อเกิดการบริการที่เป็นเลิศและบริการเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้ใช้ประทับใจเห็นความคุ้มค่าต่อไป (ภาพที่ 14)

รหัส	ชื่อ	นามสกุล	เพศ	สถานภาพ	หน่วยงาน	โทรศัพท์	อีเมล	จัดการข้อมูล
12	จันทร์รัตน์	ลิทธิรัตน์	หญิง	บุคลากร ของมหาวิทยาลัย	อาจารย์	คณะ ศึกษาศาสตร์	janthonrat@hotmail.com	แก้ไข ลบ เพิ่มข้อมูลบริการ
13	ไพศาล	บุณีสว่าง	ชาย	บุคลากร ของมหาวิทยาลัย	อาจารย์	วิศวกรรม ศาสตร์	ext.4354 paisarnmu@nu.ac.th	แก้ไข ลบ เพิ่มข้อมูลบริการ
14	พีระพล	ว่อง	ชาย	บุคลากร ของมหาวิทยาลัย	อาจารย์	คณะแพทย ศาสตร์	5043 peeraponw@nu.ac.th	แก้ไข ลบ เพิ่มข้อมูลบริการ
15	พีระชนก	กสิกันันท์	หญิง	บุคลากร ของมหาวิทยาลัย	อาจารย์	คณะ มนุษยศาสตร์	055-962037 nicenanina@hotmail.com	แก้ไข ลบ เพิ่มข้อมูลบริการ
16	ปิยะพงษ์	โอฬารพิชชาต	ชาย	บุคคลภายนอก	บัณฑิต ศึกษาม. สาครบุรี		ple_piyapong@hotmail.com	แก้ไข ลบ เพิ่มข้อมูลบริการ
17	จรัล (Jarun)	สายะสิทธิ์ (Sayasathid)	ชาย	บุคลากร ของมหาวิทยาลัย	อาจารย์		0816597006jsayasathid@hotmail.com	แก้ไข ลบ เพิ่มข้อมูลบริการ
18	Monthana	Chitpan	หญิง	บุคลากร ของมหาวิทยาลัย	อาจารย์		Monthanachitpan@yahoo.com	แก้ไข ลบ เพิ่มข้อมูลบริการ

ภาพที่ 14 หน้าจอแสดงระบบบริหารจัดการให้บริการช่วยการค้นคว้า

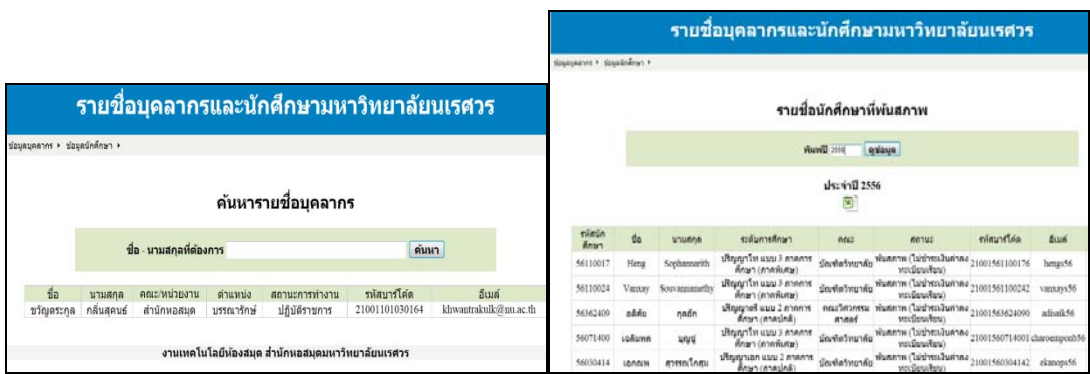
#### 4. ระบบสนับสนุนเพื่อการปฏิบัติงานบริการ

4.1 Digital Post-itกระดานแจ้งข่าวสารงานบริการติดตั้งอยู่บน Desktop ของเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องที่ใช้ในการบริการยืม-คืน จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการส่งต่อข้อความ หรือสื่อสารกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานประจำกับผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ หรือส่งต่อการให้บริการระหว่างรอยต่อการปฏิบัติงาน เพื่อลดการใช้กระดาษในติดต่อบริเวณเคาน์เตอร์ ซึ่งทำให้เกะกะไม่สวยงามและอาจทำให้เกิดความผิดพลาดได้ในกรณีที่กระดาษนี้สูญหาย (ภาพที่ 15)



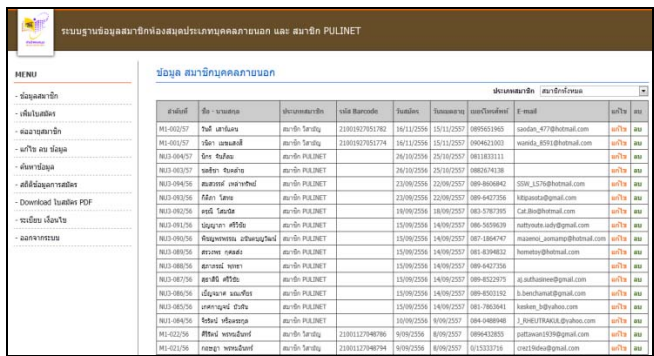
ภาพที่ 15 หน้าจอแสดงDigital Post – it

4.2 ระบบตรวจสอบรายชื่อนิสิต/ บุคลากรเพื่อตรวจสอบสถานภาพปัจจุบันของบุคลากร และนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร นำไปใช้ประโยชน์ในงานบริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ และบริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุดสำหรับบุคลากรทำให้สะดวกต่อการค้นหาข้อมูล (ภาพที่ 16)



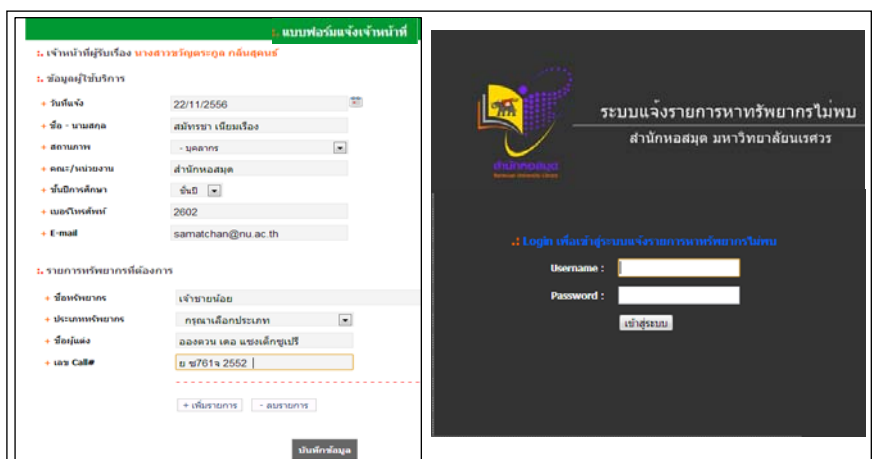
ภาพที่ 16 หน้าจอแสดงระบบตรวจสอบรายชื่อนิสิต/ บุคลากร

4.3 ระบบฐานข้อมูลสมาชิกห้องสมุด เป็นระบบที่รวบรวมข้อมูลสมาชิกห้องสมุดประเภท บุคคลภายนอก/ PULINET เพื่อใช้ในการตรวจสอบสถานะการเป็นสมาชิกภาพ จัดเก็บสถิติ และลดการจัดเก็บ หลักฐานการสมาชิกในรูปแบบกระดาษ (ภาพที่ 17)



ภาพที่ 17 หน้าจอแสดงฐานข้อมูลสมาชิกห้องสมุด

4.4 ระบบแจ้งหารายการทรัพยากรไม่พบระบบนี้เกิดขึ้นจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขึ้นชั้นหนังสือ หรือ ร่วมกับงานเทคโนโลยีห้องสมุด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ กรณีหาตัวเล่มไม่พบที่ชั้น ซึ่งแต่เดิมไม่มี การจัดเก็บข้อมูล สถิติอย่างเป็นระบบ อีกทั้งยังมีระบบแจ้งกลับผ่าน E-mail ไปยังผู้ใช้บริการอีกด้วย(ภาพที่ 18)



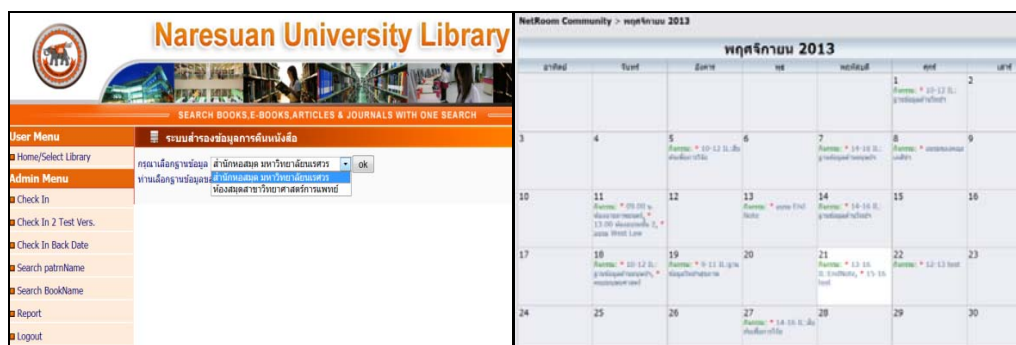
ภาพที่ 18 หน้าจอแสดงระบบแจ้งหารายการทรัพยากรไม่พบ

4.5 ระบบสำรองข้อมูลการคืนทรัพยากรสารสนเทศระบบนี้เกิดขึ้นจากการที่สำนักหอสมุดจะต้องทำการ ปิดระบบห้องสมุดอัตโนมัติทุก module เพื่อทำการย้าย Server และเปลี่ยน Platform จาก UNIX เป็น Linux



และปรับ Version ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติจาก Ver. 2007 เป็น Ver. 2011 และ Upgrade เครื่อง client ทุกเครื่องในระหว่างวันที่ 24 กันยายน ถึงวันที่ 7 ตุลาคม 2555 จึงมีความจำเป็นต้องจัดทำระบบสำรอง เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีการตรวจสอบข้อมูลการคืนทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบ (ภาพที่ 19)

**4.6 Internet Room Calendar** ระบบจองการใช้ห้องอบรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งบูรณาการเพื่อใช้งานร่วมกันระหว่างฝ่าย/งานต่างๆ กล่าวคืองานบริการสารสนเทศที่มีการอบรมการรู้สารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และงานธุรการที่มีการรับเรื่องขอใช้ห้องเพื่อการเรียนการสอน หรือกิจกรรมต่างๆ ที่ทางคณะ/ภาควิชาขอความอนุเคราะห์ ใช้ห้อง นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับงานเทคโนโลยีห้องสมุดในการเตรียมอุปกรณ์ใส่ทัศนูปกรณ์ และคอมพิวเตอร์ให้พร้อมใช้งานดังนั้น ระบบนี้จึงถูกใช้เป็นจุดศูนย์กลางในการประสานงานและปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ (ภาพที่ 20)



ภาพที่ 19 หน้าจอแสดงระบบสำรองข้อมูล

ภาพที่ 20 หน้าจอแสดงระบบ Internet Room Calendar การคืนทรัพยากรสารสนเทศ

**4.7 ระบบจัดทำและรายงานสถิติฝ่ายบริการสารสนเทศ** เป็นการลดการใช้กระดาษในการรายงานสถิติ ตลอดจนผู้รับผิดชอบในการสรุปรวบรวมข้อมูลสามารถกรอกข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ประกอบกับในส่วนที่เป็นระบบบริการออนไลน์อยู่แล้ว ก็สามารถดึงสถิติมายังระบบสถิติของฝ่ายฯ ได้โดยอัตโนมัติ และผู้บริหารสามารถเรียกดูสถิติการปฏิบัติงานและการให้บริการได้ตลอดเวลาเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ (ภาพที่ 21)



ภาพที่ 21 หน้าจอแสดงระบบสถิติฝ่ายบริการสารสนเทศ

**4.8 ระบบบริการยืมระหว่างห้องสมุด** (อยู่ระหว่างการพัฒนา) ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันหน่วยบริการยืมระหว่างห้องสมุด ฝ่ายบริการสารสนเทศมีการบันทึกข้อมูลในสมุดบัญชี และจัดเก็บเอกสาร หลักฐานต่างๆ ในแฟ้มเอกสาร ซึ่งพบปัญหาต่างๆ อยู่เนืองๆ เช่น ผู้ให้บริการ (ที่ไม่ใช่ผู้รับผิดชอบหลัก) จะไม่ทราบว่ามีภาระดำเนินการถึง

ขั้นตอนใด เมื่อผู้ใช้บริการมาสอบถามข้อมูลหรือความซ้ำซ้อนในการออกเลขคำขอ และความยุ่งยากในการรายงานผลสถิติข้อมูล เป็นต้นจึงเห็นว่เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวข้างต้น และเพื่อเป็นการปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ พัฒนาการให้บริการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

**4.9 ระบบแจ้งแก้ไขตัวเล่มหนังสือ** (อยู่ระหว่างการพัฒนา) แนวคิดการพัฒนาระบบนี้เกิดขึ้นจากงานชิ้นหนังสือมักพบปัญหาเกี่ยวกับการให้เลขหมู่ หรือข้อผิดพลาดในการพิมพ์สันหนังสือ แต่ขาดการจัดเก็บข้อมูลสถิติอย่างเป็นระบบ ตลอดจนการส่งต่อปัญหาไปงานฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง เช่น งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น

#### อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

หน่วยงาน /สถาบันอื่นๆ สามารถนำนวัตกรรมการบริการสารสนเทศต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ภายใต้บริบทของหน่วยงานตนเองได้

#### บรรณานุกรม

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร. [มปป.]. *นโยบายการบริหารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ในช่วงปี พ.ศ. 2555 – 2559.*

———. [มปป.]. *แผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรช่วงแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559).*