

ศึกษาการพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกจับใจ ทันใจผู้ใช้บริการ
Development of Express Proactive Information Service
to Meet User needs

น้ำลิน เทียมแก้ว* รุ่งเรือง สิทธิจันทร์

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม e-mail: namlin.t@msu.ac.th*

บทคัดย่อ

การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกจับใจ ทันใจผู้ใช้บริการเป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R&D) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ 2) เพื่อพัฒนาบริการสารสนเทศเชิงรุก และ 3) เพื่อพัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุกให้แก่บัณฑิตศูนย์พัฒนาศึกษาในท้องถิ่นที่ตั้งห้องเรียน แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ กลุ่มเป้าหมาย คือ นิสิตปริญญาโท คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 326 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า นิสิตใช้บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่บริการ Document Delivery ($\bar{X} = 3.88$) ดาวน์โหลดวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม ($\bar{X} = 3.83$) และใช้บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้าเมื่อเกิดปัญหา ($\bar{X} = 3.69$) ปัญหาพบว่าผู้ใช้ไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ขาดทักษะในการสืบค้น และไม่ทราบแหล่งสารสนเทศ ระยะที่ 2 การพัฒนาบริการเชิงรุกโดยจัดโครงการ Proactive Information Services กลุ่มเป้าหมาย คือ นิสิตปริญญาโท ศูนย์พัฒนาศึกษาจังหวัดอุดรธานี คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาสารคามจำนวน 167 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการพัฒนาพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการเชิงรุก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) โดยผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์ ($\bar{X} = 4.48$) และได้รับความรู้หลังเข้าร่วมโครงการ ($\bar{X} = 4.30$) และเสนอแนะให้มีช่องทางในการขอใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ และระยะที่ 3 พัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุก คือ ระบบ One Stop Service Online เพื่อให้ผู้ใช้สามารถขอใช้บริการได้โดยไม่ต้องเดินทางมาใช้บริการด้วยตนเอง กลุ่มเป้าหมายคือ นิสิตปริญญาโท ศูนย์พัฒนาศึกษาจังหวัดอุดรธานี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 45 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการพัฒนาระบบพบว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อระบบโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) โดยนิสิตได้รับการบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.87$) ระยะเวลาขั้นตอนการ

ขอรับบริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน และได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.81$) ดังนั้นผลจากการพัฒนารูปแบบการบริการทั้ง 3 ขั้นตอน พบว่าสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับห้องสมุดต่างๆ เพื่อการบริการสารสนเทศแก่นิสิตศูนย์พัฒนาการศึกษานอกที่ตั้งมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี

คำสำคัญ: บริการสารสนเทศ, บริการเชิงรุก

ABSTRACT

The Development of proactive information services to meet the users need is a research and development (Research and Development: R & D). The objectives of the Development of Library Proactive Services were: 1) to study the current situation and problems of the information services, 2) to develop proactive information services, and 3) to develop the innovation of the proactive information services to students of the Education Development Centers located outside the classrooms. The study was conducted into three phases: Phase I: survey of the current Situation and students' problems of using information services. Questionnaires were sent to 326 graduate students, Faculty of Education, Mahasarakham University. Results revealed that the service used at high level are Document Delivery ($\bar{X} = 3.88$), Full-text Dissertation Downloading ($\bar{X} = 3.83$) and Reference Service when facing problems. ($\bar{X} = 3.69$) According to the problems in using the proactive information services, it was found that users encountered problems in traveling to the Center, lack of skills in information retrieval and unknown sources of information. Phase II: development of "The Proactive Information Services," target group were 167 graduate students from Udon thani Educational Center, Faculty of Education, Mahasarakham University. Questionnaires were used to collect data. Results found that users' satisfaction towards the Proactive Information Services as overall at high level ($\bar{X} = 4.11$), users gained benefits ($\bar{X} = 4.48$) and gained knowledge after participation ($\bar{X} = 4.30$). Therefore they suggested an online services. And the final phase – Phase III: development of the innovation of the Proactive

Information Services such as One Stop Service Online which aimed at facilitating users to access to the services easily, no need to go to the Center. Questionnaires were sent to 45 graduate students from Udorn thani Educational Center, Faculty of Education, Mahasarakham University. Results revealed that users' satisfaction towards the system overall was at the highest level ($\bar{X} = 4.80$). Users received the correct information according to their purposes and timing ($\bar{X} = 4.87$). Process of receiving services was user-friendly, uncomplicated and convenient ($\bar{X} = 4.81$). The result of the development of both 3 phrases found that it can be applied to use in various libraries according to serve for students who studying in Development Center located outside the university as well.

Keyword: Information Services, Proactive Services

บทนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้ใช้บริการ ส่งผลให้พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้เปลี่ยนแปลงไป มีความต้องการใช้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และความถูกต้อง จากพฤติกรรมดังกล่าวส่งผลให้ห้องสมุดต้องปรับเปลี่ยนบทบาทจากบริการเชิงรับมาเป็นเชิงรุก ซึ่งเป็นการบริการที่แสดงออกถึงความต้องการและความปรารถนาที่ต้องการจะช่วยเหลือผู้ให้บริการ โดยไม่จำเป็นต้องให้ผู้ใช้งานร้องขอ ยึดแนวปฏิบัติ 4 ประการ ได้แก่ การวางแผนการบริการ การบริการเน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง จิตสำนึกในการให้บริการ และทักษะความรวดเร็วและความชัดเจน (ศิริพร วิษณุหิมาชัย, 2551) ดังนั้นบุคลากรผู้ให้บริการต้องเป็นมืออาชีพต่อการบริการ จัดบริการเชิงรุกที่มุ่งเน้นทักษะ ประสิทธิภาพ และเทคนิคต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและอยากกลับมาใช้บริการอีก

สำนักวิทยบริการ มีปณิธานมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการบริการสารสนเทศ เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยจิตสำนึกที่ดี และเทคโนโลยีที่ทันสมัย จึงได้มุ่งสนับสนุนสารสนเทศด้านการวิจัยแก่นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะนิสิตศูนย์พัฒนาการศึกษานอกที่ตั้งห้องเรียน ซึ่งมีการเปิดการเรียนการสอนในต่างจังหวัด และมีนิสิตเป็นจำนวนมากไม่สะดวกเดินทางมาใช้บริการที่สำนักวิทยบริการ ทำให้สำนักวิทยบริการมีความตระหนัก ที่จะหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศในรูปแบบเชิงรุก ที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้ใช้สารสนเทศที่ต้องการได้อย่างทันเวลา สำนักวิทยบริการจึงได้ศึกษาสภาพ ปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนาการศึกษานอกที่ตั้งห้องเรียน (น้ำลิน เทียมแก้ว, 2554) ซึ่งผลการศึกษาทำให้สำนักวิทยบริการได้แนวทางในการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศในรูปแบบเชิงรุก โดยในปีงบประมาณ 2555-2557 ได้จัดโครงการ Proactive Information Services ซึ่งมีบริการดังนี้ บริการทำบัตรสมาชิกใหม่ บริการรับ คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการยืมระหว่างห้องสมุด-บริการ Document Delivery บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการสำเนาบทความวารสาร บริการวิทยานิพนธ์ฉบับเต็มผ่าน

เว็บไซต์ และการสอนการรู้สารสนเทศในห้องเรียน จากการจัดโครงการพบวานิสิตชาติทักษะการสืบค้น ไม่ทราบแหล่งสารสนเทศ และประสบปัญหาเกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ โดยเฉพาะฐานข้อมูลวารสารและงานวิจัยทั้งในประเทศ และต่างประเทศ นอกจากนี้นิสิตยังมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ต้องการช่องทางที่อำนวยความสะดวกรวดเร็วในการขอใช้บริการจากสำนักวิทยบริการ (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, สำนักวิทยบริการ, 2557) และการออกไปให้บริการสารสนเทศ ณ ศูนย์ฯ ต่างจังหวัดนั้น มีข้อจำกัดหลายประการ เช่น การเดินทาง งบประมาณและบุคลากร จึงทำให้ไม่สามารถออกไปให้บริการได้บ่อยๆ ดังนั้นสำนักวิทยบริการ โดยกลุ่มงานบริการ จึงมีความต้องการที่จะพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์ ได้แก่ระบบ One Stop Service Online เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วทันใจต่อผู้ใช้บริการ ตลอดจนเพื่อพัฒนาด้านการบริการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของนิสิตศูนย์พัฒนาการศึกษานอกที่ตั้งห้องเรียน
2. เพื่อพัฒนาบริการสารสนเทศเชิงรุกให้แก่ นิสิตศูนย์พัฒนาการศึกษานอกที่ตั้งห้องเรียน
3. เพื่อพัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุกให้แก่ นิสิตศูนย์พัฒนาการศึกษานอกที่ตั้งห้องเรียน

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกฉบับใหม่ ทันใจผู้ใช้บริการเป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R&D) แบ่งการดำเนินการออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของนิสิตศูนย์พัฒนาการศึกษานอกที่ตั้งห้องเรียน เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตศูนย์พัฒนาการศึกษานอกที่ตั้งห้องเรียน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 326 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 326 ชุด ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลวันที่ 1 พฤศจิกายน 2553 - 31 มกราคม 2554 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ระยะที่ 2 พัฒนาศูนย์บริการสารสนเทศเชิงรุกให้แก่ นิสิตศูนย์พัฒนาการศึกษานอกที่ตั้งห้องเรียนโดยนำผลจากการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 มาเป็นกรอบแนวในการวิเคราะห์เพื่อพัฒนากิจกรรมการให้บริการแก่ผู้ใช้เมื่อได้ผลการวิเคราะห์และออกแบบการให้บริการสารสนเทศเชิงรุกเรียบร้อยแล้ว จึงได้จัดโครงการ Proactive Information Services ประจำปีงบประมาณ 2555-2557 เพื่อนำบริการเชิงรุกที่ออกแบบเรียบร้อยแล้วไปทดลองให้บริการจริง ซึ่งประกอบด้วยบริการและกิจกรรมต่างๆ 9 บริการ ดังนี้ บริการทำบัตรสมาชิกใหม่ บริการรับ-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการ Document Delivery บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการสำเนาบทความวารสาร บริการวิทยานิพนธ์ฉบับเต็มผ่านเว็บไซต์ และสอนการรู้สารสนเทศในห้องเรียน เครื่องมือที่ใช้ใน

การประเมินผลการพัฒนา เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการสารสนเทศ เชิงรุกจากผู้เข้าร่วมโครงการ ทั้งหมด 167 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ระยะที่ 3 พัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุกให้แก่บัณฑิตศูนย์พัฒนาการศึกษานอกที่ตั้งห้องเรียน เป็นการนำผลการประเมินจากการจัดโครงการในขั้นตอนที่ 2 มาพัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุกให้กับบัณฑิตโดยการพัฒนาระบบบริการ One Stop Service Online ซึ่งบัณฑิตสามารถขอใช้บริการและได้รับสารสนเทศผ่านทางออนไลน์ (<http://copper.msu.ac.th/OSS2/OSS/index.php>) โดยไม่ต้องเดินทางมาใช้บริการที่สำนักวิทยบริการ และประเมินผลจากผู้ใช้บริการที่ใช้บริการจริงผ่านระบบ One Stop Service Online จำนวน 45 คน ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 1 มีนาคม – 31 ตุลาคม 2557 โดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนาการศึกษานอกที่ตั้งห้องเรียน ผลการศึกษาพบว่า บัณฑิตส่วนใหญ่ใช้บริการสำนักวิทยบริการ ในระดับมาก 3 ลำดับ คือ ใช้บริการ Document Delivery ($\bar{X} = 3.88$) การดาวน์โหลดวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม ($\bar{X} = 3.83$) และใช้บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้าเมื่อเกิดปัญหา ($\bar{X} = 3.69$) ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากผู้ให้บริการมีการเรียนการสอนนอกเวลาราชการ และเรียนเต็มเวลาทุกวัน ส่งผลให้บัณฑิตไม่มีเวลาเพียงพอ และไม่สะดวกเดินทางมาใช้บริการที่สำนักวิทยบริการ ทำให้จำเป็นต้องใช้บริการผ่านเว็บไซต์เป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจินันท์ กาศลุน (2552) ที่ได้ประเมินคุณภาพบริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการต้องการดาวน์โหลด Fulltext วิทยานิพนธ์ผ่านเว็บไซต์ได้อยู่ในระดับมาก ด้านปัญหาการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการอยู่ไกล ไม่สะดวกเดินทางมาใช้บริการด้วยตนเอง ผู้ใช้ขาดทักษะในการสืบค้น และไม่ทราบแหล่งสารสนเทศในการค้นคว้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารมณ์ อ่อนนวล (2548) การที่ผลเป็นเช่นนี้เนื่องจากผู้ให้บริการเป็นนิสิตต่างจังหวัดไม่ได้รับการแนะนำจากบรรณารักษ์ในการใช้บริการ ห้องสมุดของศูนย์พัฒนาการศึกษานอกที่ตั้งห้องเรียนมีขนาดเล็ก ทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอ ดังนั้น สำนักวิทยบริการ ควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น และพัฒนาฐานข้อมูลเอกสารวิจัยของมหาวิทยาลัยมหาสารคามให้สามารถใช้งานได้อย่างง่าย สะดวก และรวดเร็ว

ระยะที่ 2 พัฒนาบริการสารสนเทศเชิงรุกให้แก่ผู้ให้บริการศูนย์พัฒนาการศึกษานอกที่ตั้งห้องเรียน ผลการพัฒนาบริการสารสนเทศเชิงรุก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ Proactive Information Services ทั้ง 9 กิจกรรมบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) รายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาได้แก่ ผู้ใช้บริการได้รับความรู้หลังเข้าร่วมโครงการฯ ($\bar{X} = 4.30$) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอธิบายชัดเจน ($\bar{X} = 4.25$) ทั้งนี้เนื่องมาจากทั้ง 9 กิจกรรมบริการ เป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นให้ความรู้ ความเข้าใจ และให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเอง โดยการทดลองฝึกปฏิบัติ และทดลองสืบค้นฐานข้อมูล หากมีปัญหาให้สอบถามได้ทันทีที่จัดโครงการ ด้านปัญหาการจัดโครงการ พบปัญหาการใช้งานระบบ

SSL-VPN ไม่ได้ การสอนการรู้สารสนเทศในชั้นเรียนมีระยะเวลาจำกัด ผู้ใช้บริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะมีการจัดโครงการ ดังนั้น เมื่อการจัดโครงการครั้งต่อไป ได้มีการปรับปรุงการให้บริการเชิงรุก โดยบรรณารักษ์ได้แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ของสำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการติดต่อขอรหัสยืนยันตัวตนสำหรับเข้าใช้งาน SSL-VPN ด้วยตนเอง เพราะรหัสยืนยันตัวตนเป็นความลับส่วนบุคคล และมีการติดตามผลการใช้ SSL-VPN นอกจากนี้ บรรณารักษ์ได้แนะนำบริการที่เป็นช่องทางการให้บริการแก่ผู้ใช้เพิ่มเติม เช่น แนะนำฐานข้อมูลออนไลน์ แนะนำเว็บไซต์การรู้สารสนเทศ แนะนำบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ประชาสัมพันธ์การออกโครงการให้มากขึ้น และเพิ่มระยะเวลาในการสอนการรู้สารสนเทศในห้องเรียน โดยบรรณารักษ์ขออนุญาตอาจารย์ผู้สอนเพื่อเข้าฝึกอบรมการใช้บริการ

ระยะที่ 3 พัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุกให้แก่ผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนาการศึกษานอกที่ตั้งห้องเรียน ผลการพัฒนาระบบ One Stop Service Online ครอบคลุมการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ สามารถส่งคำขอใช้บริการ บันทึกข้อมูล จัดเก็บ ปรับปรุง แก้ไข แจ้งผลการขอใช้บริการ และรายงานสถิติการใช้บริการ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้ประเมินระบบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) และนิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านระบบ One Stop Service Online โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความต้องการ เป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการขอรับบริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน และความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ และได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.81$) ทั้งนี้เนื่องมาจากเป็นระบบที่ได้พัฒนาขึ้น มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ปัญหาการใช้บริการ และเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้กับนิสิตศูนย์พัฒนาการศึกษานอกที่ตั้งห้องเรียน และลดขั้นตอนการใช้บริการ นิสิตได้สารสนเทศที่รวดเร็วขึ้นจากเดิม 7 วัน เหลือเพียง 1-2 วัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2555) เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่พบว่า การให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จต้องลดขั้นตอนการใช้บริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ กล่าวคือใช้เวลาให้น้อยที่สุด ผิดพลาดน้อยที่สุด ลดต้นทุน และผู้ใช้ได้สารสนเทศตรงกับผู้ต้องการ

ข้อเสนอแนะจากการพัฒนานวัตกรรมและให้บริการด้วยนวัตกรรม คือ สำนักวิทยบริการควรส่งเสริม และประชาสัมพันธ์ การใช้บริการผ่านระบบ One Stop Service Online ให้ผู้ใช้บริการได้ทราบอย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ เพราะเป็นระบบที่มีประโยชน์และช่วยผู้ใช้บริการให้ได้รับสารสนเทศที่สะดวกและรวดเร็ว

การนำไปใช้ประโยชน์

1. บริการทั้ง 9 กิจกรรม สามารถนำไปเป็นต้นแบบในการจัดให้บริการเชิงรุกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อแก้ปัญหาผู้ใช้บริการไม่สะดวกมาใช้บริการด้วยตนเอง และความไม่เพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศได้อีกแนวทางหนึ่ง
2. ระบบ One Stop Service Online สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับห้องสมุดที่มีนิสิตของมหาวิทยาลัย หรือผู้ใช้บริการที่อยู่นอกที่ตั้งได้เป็นอย่างดี แล้วยังสามารถนำไปอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการภายในมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการให้บริการเชิงรุกได้อีกด้วย

3. ระบบ One Stop Service Online สามารถนำไปเชื่อมกับระบบสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ (WebOPAC) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องป้อนข้อมูลใหม่ เพียงสืบค้นผ่าน WebOPAC แล้วคลิกส่งคำขอใช้บริการไปยังระบบ One Stop Service Online ได้ทันที และยังสามารถนำไปเชื่อมกับระบบสืบค้นอื่นๆ ได้ด้วย

รายการอ้างอิง

- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2554). การศึกษาความต้องการและการใช้สารสนเทศของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาฝ่ายการจัดการศึกษานอกห้องเรียน และศูนย์พัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- _____. (2555). การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, สำนักวิทยบริการ. (2557). รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการ Proactive Information Services. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศิริพร วิชฌมัทธชัย. (2551). การสร้างบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ. วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ, 21(1), 1-19.
- ศุจินันท์ กาศลุน. (2552). การประเมินคุณภาพบริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อาภรณ์ อ่อนนวล. (2548). การใช้สารสนเทศของอาจารย์สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 2. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, คณะศิลปศาสตร์, สาขาสารสนเทศศาสตร์