

บริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย : จาก IQA สู่นวัตกรรมการบริการสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
Assistant Research Librarian Services: From Internal Quality Assurance
to Information Service Innovation Academic Resource Center,
Mahasarakham University

รุ่งเรือง สิทธิจันทร์ น้าลิน เทียมแก้ว
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม e-mail: rungreang.s@msu.ac.th

บทคัดย่อ

บริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย (Assistant Research Librarian Service) เริ่มเปิดให้บริการเมื่อปีการศึกษา 2558 ซึ่งพัฒนาขึ้นจากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน วงรอบปีการศึกษา 2557 เป็นการพัฒนาต่อยอดของบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย (Research Support) ที่มีอยู่เดิม โดยดำเนินการพัฒนาตามระบบคุณภาพ A1+PDCA2 ผนวกกับกระบวนการพัฒนานวัตกรรมการบริการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย และประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม การบริการประกอบด้วย 5 บริการได้แก่ 1) บริการร่วมสอนในชั้นเรียน 2) บริการสืบค้นและแนะนำการทบทวนวรรณกรรม 3) บริการตรวจและปรับปรุงแบบการอ้างอิงและบรรณานุกรม 4) บริการวิเคราะห์ผลข้อมูลวิจัย 5) บริการแนะนำการตีพิมพ์และเผยแพร่บทความวิจัย ผลจากการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการจำนวน 153 คน พบว่า 1) บรรณารักษ์ร่วมสอนกับอาจารย์ผู้สอนในห้องเรียน 20 ครั้ง จำนวนผู้เรียน 529 คน 2) ช่วยค้นหาสารสนเทศและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 เรื่อง 3) ตรวจและปรับปรุงแบบการอ้างอิงและบรรณานุกรม จำนวน 7 เรื่อง 4) วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS จำนวน 5 เรื่อง และ 5) ค้นหา คัดเลือก และตรวจรูปแบบบทความเพื่อการตีพิมพ์ จำนวน 5 เรื่อง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) และพบว่ารายการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย ($\bar{X} = 4.56$) รองลงมาได้แก่ บรรณารักษ์มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$) ความทันสมัย ความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหาสารสนเทศที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.44$) ตามลำดับ ดังนั้น จะเห็นว่าบริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัยที่สำนักวิทยบริการพัฒนาขึ้น เป็นบริการที่มีประโยชน์ต่อนักวิจัยเป็นอย่างมาก สามารถช่วยให้นักวิจัยดำเนินการวิจัยแล้วเสร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ:

บริการผู้ช่วยนักวิจัย, บรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย, บริการสารสนเทศ,
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Abstract

Assistant research librarian services has opened since academic year 2015 following the suggestion made by IQA committee. It was developed from research support services with the concept of A1+PDCA2 and innovation service development which aimed to develop assistant research librarian services and evaluate the user satisfaction toward the services of Academic Resource Center, Mahasarakham University. The services included 5 services; 1) collaborative teaching with faculties' service 2) information searching and literature review service 3) reference and citation format checking service 4) research data analysis service and 5) research article publication consulting service. The librarians' performance results evaluated by 153 users were as follows; 1) collaborated teaching with the faculties twenty times, amounted to 529 students in class 2) information searching and literature review service for 30 titles 3) reference and citation format checking service for 7 titles 4) research data analysis service for 5 titles and 5) research article publication consulting service for 5 titles. Overall, the users were satisfied with services at the highest level ($\bar{X} = 4.41$). They were satisfied with the advantages obtained from the services the most ($\bar{X} = 4.56$). The second was the competency of the librarians' services ($\bar{X} = 4.53$), and lastly, the accuracy and up-to-date version of the information obtained ($\bar{X} = 4.44$). In a nut shell, the assistant research librarian services was a useful service that could help researchers completing their research efficiently and with higher quality.

Keyword:

Research Assistant Service, Assistant Research Librarian, Information Service,
Academic Resource Center, Mahasarakham University

บทนำ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “สำนักวิทยบริการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน 1 ใน 10 ของประเทศ และบริการสารสนเทศแก่ชุมชนอันดับ 1 ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สำนักวิทยบริการ, 2559) โดยได้ดำเนินการจัดหาทรัพยากร

สารสนเทศทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จัดบริการสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจจนเกินความคาดหมาย หนึ่งในกิจกรรมบริการสำคัญที่สำนักวิทยบริการจัดให้บริการ คือ บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย ซึ่งเป็นบริการ ส่งเสริม และแนะนำให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศตามความต้องการ โดยได้พัฒนาระบบบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย สำหรับอำนวยความสะดวกในการขอใช้บริการ อย่างไรก็ตามลักษณะของการบริการยังไม่ครอบคลุมและไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากเท่าที่ควร โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้บริการที่กำลังทำวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การให้บริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ และผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาความร่วมมือระหว่างอาจารย์กับบรรณารักษ์ในการส่งเสริมการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักวิทยบริการ มีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำหรือมีส่วนช่วยในการตรวจสอบความถูกต้องของบรรณานุกรมและการอ้างอิง มีส่วนร่วมในการสอนการสืบค้นจากแหล่งค้นคว้าไม่ทราบแหล่งสารสนเทศเพื่อใช้ประกอบการผลิตผลงานวิชาการ ไม่ทราบวิธีการสืบค้นข้อมูลและการเข้าถึงสารสนเทศ และไม่ทราบว่ามีการบริการสารสนเทศอะไรบ้างที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า (น้ำลีน เทียมแก้ว, 2559) และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง คณะกรรมการตรวจประเมินประกันคุณภาพภายในสำนักวิทยบริการ ประจำปีการศึกษา 2557 ได้ให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย ว่าได้ดำเนินการดีอยู่แล้ว แต่อยากให้พัฒนา “Research Support” เป็น “Assistant Research” เพื่อให้บริการสารสนเทศในขั้นตอนต่างๆ ของการทำวิจัยแก่นักวิจัยอย่างแท้จริง ดังที่ ญฐกร เปล่งศรี (2554), ธมลวรรณ ขุนไพชิต (2550) และสมาน ลอยฟ้า (2550) ได้กล่าวไว้ว่า บริการบรรณารักษ์ช่วยนักวิจัย เป็นบริการที่บรรณารักษ์เข้าไปมีบทบาทในการช่วยเหลือ สนับสนุนให้มีงานวิจัยที่มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลืออาจารย์หรือนักวิจัยทบทวนวรรณกรรม หรือร่วมเป็นส่วนหนึ่งในทีมวิจัย ส่งเสริมให้บทความของอาจารย์หรือนักวิจัยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารที่มีคุณภาพ

จากผลการดำเนินงานบริการ การดำเนินการประกันคุณภาพ และผลการวิจัยข้างต้น สำนักวิทยบริการ จึงได้พัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศ คือ บริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย (Assistant Research Librarian Service) ขึ้น เพื่อให้ความช่วยเหลือในขั้นตอนต่างๆ ของการทำวิจัยแก่นักวิจัย ตลอดจนให้ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการที่มีคุณภาพมากขึ้น ภายใต้บริบทหรือบทบาทที่ห้องสมุดและบรรณารักษ์พึงกระทำได้ตามความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์การให้บริการและการทำวิจัย ซึ่งจะเป็นบริการที่สำนักวิทยบริการมีบทบาทต่อการส่งเสริมการเป็นมหาวิทยาลัยและสำนักวิทยบริการให้ได้รับการจัดอันดับ 1 ใน 10 ของประเทศอย่างแท้จริง ตลอดจนสนับสนุนและช่วยเหลือให้ อาจารย์ นักวิจัย และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ได้จบการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด ส่งผลให้มหาวิทยาลัยมีงานวิจัยที่เผยแพร่ในฐานข้อมูลที่มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

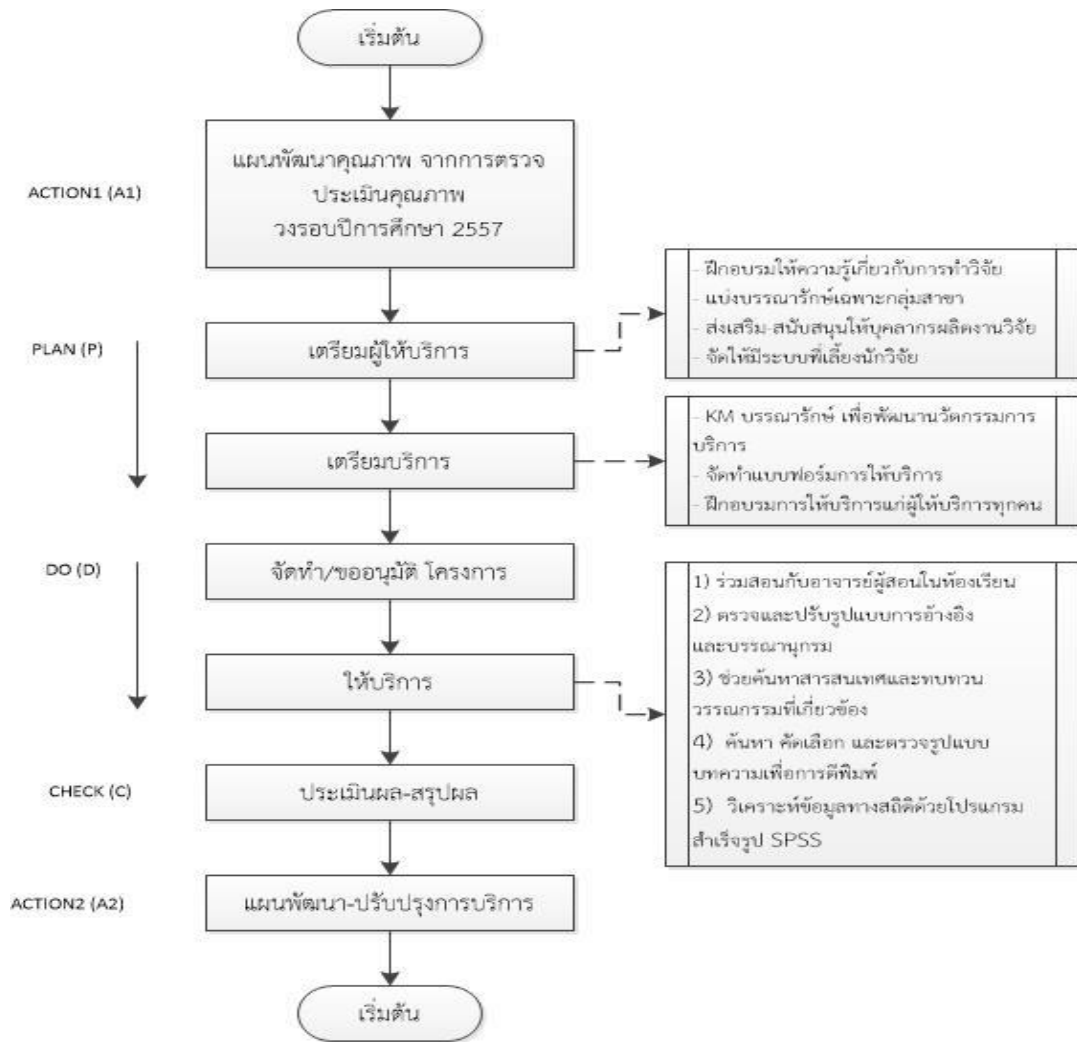
วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาบริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัยของสำนักวิทยบริการ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

สำนักวิทยบริการได้พัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศ คือ บริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ A1+PDCA2 ผสมกับกระบวนการพัฒนานวัตกรรมบริการ ดังแผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน



ภาพที่ 1 แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน

มีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังนี้

1. ชั้นวิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา (Action : A1) หรือ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม สำนักวิทยบริการได้วิเคราะห์สภาพแวดล้อมจากผลการดำเนินงานต่างๆ ในวงรอบปีการศึกษาที่ผ่านมา เพื่อนำมาใช้ประกอบการจัดทำแผนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการสารสนเทศ ได้นำแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) จากผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน วงรอบปีการศึกษา 2557 เกี่ยวกับข้อเสนอแนะของคณะกรรมการให้พัฒนาบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย (Research Support) ให้เป็นบริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย (Assistant Research Librarian Service)

2. ชั้นเตรียมการ (PLAN : P) หรือ การพัฒนานวัตกรรม

2.1 เตรียมบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพในด้านการวิจัยให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัยแก่นักวิจัยได้เป็นอย่างดี โดยเตรียมการ ดังนี้

- 2.1.1 แบ่งบรรณารักษ์เฉพาะกลุ่มสาขา ได้แก่ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อให้สามารถดูแลให้ความช่วยเหลือแก่นักวิจัยได้อย่างทั่วถึง
- 2.1.2 จัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการในการทำวิจัย การส่งบุคลากรร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการทำวิจัย
- 2.1.3 ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรผลิตผลงานวิจัยเป็นประจำทุกปี และสนับสนุนทุนวิจัย
- 2.1.4 สนับสนุนการมีระบบพี่เลี้ยงนักวิจัย และเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย
- 2.2 เตรียมบริการ เป็นการพัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศ ต่อยอดจากบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย โดยการดำเนินการ ดังนี้
- 2.2.1 จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ร่วมกันพัฒนานวัตกรรมบริการ บริการ ภายใต้บริบทหรือบทบาทที่ห้องสมุดและบรรณารักษ์พึงกระทำได้ตามความรู้ความสามารถ
- 2.2.2 จัดทำแบบฟอร์มการให้บริการ สำหรับสมัครรับบริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย
- 2.2.3 ฝึกอบรมการให้บริการแก่บรรณารักษ์ และนักวิชาการ หรือผู้ให้บริการทุกคน เพื่อให้ได้ทราบถึงขั้นตอน วิธีการ และข้อตกลงการให้บริการร่วมกัน
3. ขั้นตอนการ (Do : D) หรือ ขั้นตอนทดลองใช้นวัตกรรม หรือนำนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นไปให้บริการ
- 3.1 จัดทำและขออนุมัติดำเนินโครงการบริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย
- 3.2 รับสมัครและสำรวจความต้องการรับบริการไปยังกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ อาจารย์ นักวิจัย และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้แบบฟอร์มการให้บริการที่จัดเตรียมไว้
- 3.3 วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการจากแบบฟอร์มการสำรวจความต้องการรับบริการ
- 3.4 ดำเนินการให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ตามขอบเขตกิจกรรมการบริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัยที่กำหนดไว้ ดังนี้
- 3.4.1 ร่วมสอนกับอาจารย์ผู้สอนในห้องเรียน ได้แก่ บริการสอนการรู้สารสนเทศ และสอนการเขียนบรรณานุกรม และการอ้างอิงด้วยโปรแกรม EndNote, Zotero, Mendeley และ MS-Word เพื่อการวิจัย
- 3.4.2 ตรวจสอบและปรับปรุงแบบการอ้างอิงและบรรณานุกรม ให้ถูกต้องตามรูปแบบที่คณะวิชา กำหนด
- 3.4.3 ช่วยค้นหาสารสนเทศและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (Literature Review)
- 3.4.4 ค้นหา คัดเลือกวารสารที่มีคุณภาพ และตรวจรูปแบบบทความเพื่อการตีพิมพ์ทั้งระดับชาติและนานาชาติ
- 3.4.5 วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เช่น ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าอำนาจจำแนก ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ วิเคราะห์ T-Test วิเคราะห์ F-Test เป็นต้น
4. ขั้นสรุปผลการดำเนินงาน (Check : C) สำนักวิทยบริการได้ดำเนินการประเมินผล และสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้
- 4.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินผลความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ นักวิจัย และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 153 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2552)
- 4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการบรรณารักษ์ผู้ช่วย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
- 4.2.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับการศึกษา ตำแหน่งสถานภาพ ประเภทบริการที่ขอใช้บริการ จำนวน 4 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

4.2.2 ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย จำนวน 8 ข้อ

4.2.3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการใช้บริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย

4.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองทันทีเมื่อสิ้นสุดการให้บริการ

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows

4.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5. จัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุง (Action : A2) สำนักวิทยบริการนำผลที่ได้จากการประเมินไปจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการ เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการต่อไป

ผลการศึกษา และอภิปรายผล

1. ผลของการพัฒนาการให้บริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย สำนักวิทยบริการ พัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศ 1 บริการ คือ บริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย ซึ่งประกอบด้วย 5 กิจกรรมบริการ สามารถสรุปผลการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2558 ได้ดังนี้

1.1 ร่วมสอนกับอาจารย์ผู้สอนในห้องเรียน เช่น สอนการรู้สารสนเทศ และสอนการเขียนบรรณานุกรมและการอ้างอิงด้วยโปรแกรม EndNote, Zotero, Mendeley และ MS-Word เพื่อการวิจัย มีการร่วมสอนกับอาจารย์ จำนวน 20 ครั้ง และมีนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาเรียนรู้ ทั้งหมด 529 คน โดยอาจารย์ผู้สอนได้ทำหน้าที่หนังสือเชิญเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นอาจารย์พิเศษร่วมสอนในรายวิชานั้น ๆ รายวิชาละ 1-3 ครั้ง ขึ้นอยู่กับขอบเขตรายวิชาที่อาจารย์ผู้สอนกำหนด

1.2 ตรวจสอบและปรับปรุงแบบการอ้างอิงและบรรณานุกรม ให้ถูกต้องตามรูปแบบที่แต่ละคณะวิชา กำหนดมีผู้ใช้บริการให้ความสนใจรับบริการ จำนวน 7 เรื่อง โดยทำการตรวจสอบความถูกต้องของการอ้างอิงและการเขียนบรรณานุกรมว่าถูกต้องหรือไม่ จำนวนการอ้างอิงครบถ้วนหรือไม่ พร้อมปรับปรุงแบบการเขียนบรรณานุกรมที่ถูกต้องให้ เป็นต้น

1.3 ช่วยค้นหาสารสนเทศและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (Literature Review) มีผู้ใช้บริการให้ความสนใจรับบริการ จำนวน 30 เรื่อง โดยได้ให้การช่วยเหลือในการสืบค้น รวบรวม คัดเลือกสารสนเทศตามขอบเขตและเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ต่อการผลิตผลงานวิจัย แล้วจัดส่งให้อย่างสม่ำเสมอ ผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ในรูปแบบบรรณานุกรม สารสังเขป หรือสารสนเทศที่มีเนื้อหาสมบูรณ์ (Fulltext) พร้อมทั้งตรวจสอบและกำหนดหัวข้อในการทบทวนวรรณกรรมเพื่อให้ครอบคลุมหัวข้อที่ทำวิจัย

1.4 วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เช่น ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าอำนาจจำแนก ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ วิเคราะห์ T-Test วิเคราะห์ F-Test เป็นต้น มีผู้ใช้บริการให้ความสนใจรับบริการ จำนวน 5 คน โดยดำเนินการสอนขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการวิจัย การจัดทำตารางวิเคราะห์ผล การเขียนคำอธิบายผลการวิเคราะห์ และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพร้อมอธิบายผลการวิเคราะห์ให้ด้วย

1.5 ค้นหา คัดเลือกวารสารที่มีคุณภาพ และตรวจรูปแบบบทความเพื่อการตีพิมพ์ ทั้งระดับชาติและนานาชาติ มีผู้ใช้บริการให้ความสนใจรับบริการและบทความได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ จำนวน 5 เรื่อง ให้บริการโดยแนะนำแหล่งสารสนเทศเพื่อการตีพิมพ์ แนะนำรูปแบบการตีพิมพ์บทความ ช่วยเหลือในการตรวจสอบค่า Journal impact factor เพื่อตรวจสอบคุณภาพของวารสารก่อนที่จะตีพิมพ์ ช่วยเหลือและให้คำแนะนำการเขียนบทความ

วารสารให้ถูกต้องตามรูปแบบที่วารสารกำหนดก่อนนำส่งไปตีพิมพ์ และช่วยส่งบทความเพื่อตีพิมพ์ในระบบของสำนักพิมพ์ และฐานข้อมูล Thai Journals Online (ThaiJO) เป็นต้น

จากผลการดำเนินงานให้บริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัยข้างต้น สำนักวิทยบริการเห็นว่า เป็นผลการดำเนินงานที่น่าพึงพอใจมากเนื่องจาก มีจำนวนผู้ใช้บริการที่ให้ความสนใจจำนวนมาก อาจารย์ผู้สอนก็ให้ความสำคัญ เล็งเห็นบทบาท และมีความเชื่อมั่นในความสามารถของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ตลอดจนมีผลการดำเนินงานที่สำเร็จ ลุล่วงและมีคุณภาพ สามารถตีพิมพ์ผลงานวิชาการได้เป็นอย่างดี เหตุที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจาก ยังมีผู้ใช้บริการที่ยังต้องการความช่วยเหลือการทำวิจัยจากห้องสมุดอีกจำนวนหนึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางการพัฒนาความร่วมมือระหว่างอาจารย์กับบรรณารักษ์ในการส่งเสริมการใช้บริการ ที่พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักวิทยบริการ มีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำหรือมีส่วนช่วยในการตรวจสอบความถูกต้องของบรรณานุกรมและการอ้างอิง มีส่วนร่วมในการสอนการสืบค้นจากแหล่งค้นคว้า เพราะไม่ทราบแหล่งสารสนเทศเพื่อใช้ประกอบการผลิตผลงานวิชาการ ไม่ทราบวิธีการสืบค้นข้อมูลและการเข้าถึงสารสนเทศ และไม่ทราบว่ามีการสารสนเทศอะไรบ้างที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า (น้ำลิน เทียมแก้ว, 2559) และสอดคล้องกับคำกล่าวของอาจารย์สมาน ลอยฟ้า อาจารย์ผู้สอนและอดีตผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่มีความเชื่อมั่นว่าบริการเหล่านี้ บรรณารักษ์หรือห้องสมุดทำได้แน่นอน (สมาน ลอยฟ้า, 2550) นอกจากนี้ในการพัฒนาบริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัยของสำนักวิทยบริการ โดยใช้ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ A1+PDCA2 ผสมผสานกับกระบวนการพัฒนานวัตกรรมบริการ นั้น ยังพบประเด็นปัญหา และข้อเสนอแนะในแต่ละขั้นที่ต้องพัฒนา ดังนี้

1) ขั้นเตรียมการ (PLAN : P) พบประเด็นที่ต้องพัฒนาต่อเนื่อง ได้แก่ การเตรียมบุคลากรผู้ให้บริการในด้านการวิจัย ด้านความรู้ ความสามารถและทักษะในการให้บริการทั้ง 5 บริการ ให้มีความเป็นมืออาชีพ บรรณารักษ์เฉพาะกลุ่มสาขาจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในศาสตร์กลุ่มสาขาที่ตนเองรับผิดชอบด้วยเพื่อให้สามารถกำหนดคำสืบค้น และเลือกสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้ และต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรผลิตผลงานวิจัยเป็นประจำทุกปี เพื่อจะได้เข้าใจกระบวนการวิจัยและให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัยแก่นักวิจัยได้อย่างดียิ่งขึ้น

2) ขั้นดำเนินการ (Do : D) เมื่อได้ดำเนินการให้บริการ พบประเด็นปัญหาเกี่ยวกับ ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาของผู้ให้บริการยังมีความคลุมเครือเพียงพอ ยังไม่สามารถเลือกสารสนเทศหรือให้ความช่วยเหลือเฉพาะสาขาที่เท่าที่ควร ควรต้องพัฒนาผู้ให้บริการให้มีความเป็นมืออาชีพ หรือมีบุคลากรเฉพาะสาขาเพื่อให้บริการ เช่น นักเอกสารสนเทศ หรือนักวิชาการศึกษา เฉพาะกลุ่มสาขาร่วมให้บริการด้วย นอกจากนี้ยังพบประเด็นที่ต้องพัฒนา ต่อเนื่อง ได้แก่ ผู้ให้บริการกับผู้รับบริการต้องมีการสื่อสารหรือประสานงานกันอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด หากขาดการสื่อสารหรือประสานงานจะทำให้การบริการเกิดความล่าช้า เนื่องจากบริการที่พัฒนาขึ้นนั้นจำเป็นต้องทำความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการเพื่อให้การบริการตรงกับความต้องการ ถูกต้อง และสมบูรณ์มากที่สุด

3) ขั้นสรุปผลการดำเนินงาน (Check : C) พบประเด็นที่ต้องพัฒนาต่อเนื่อง ได้แก่ พัฒนาเครื่องมือในการประเมินผลให้ครอบคลุมบริการมากยิ่งขึ้น และให้มีวิธีการประเมินผลหลากหลายวิธีการ เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต หรือ การการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เป็นต้น

4) ขั้นจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุง (Action : A2) พบประเด็นที่ต้องพัฒนาต่อเนื่องในขั้นนี้ คือ ต้องจัดทำแผนพัฒนา (Improvement plan) บริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย เสนอต่อผู้บริหาร สำนักวิทยบริการ และแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับติดตามผลการดำเนินงาน พร้อมรายงานผลให้ผู้บริหารและบุคลากรได้ทราบโดยทั่วถึง และต้องนำแผนสู่การพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน เพื่อให้เกิดการบริการที่ดียิ่งขึ้น

2. สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้ารับบริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย ประจำปีการศึกษา 2558 จำนวนทั้งสิ้น 153 คน จำแนกเป็นอาจารย์ จำนวน 38 คน นักวิจัย 5 คน และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 110 คน ผลการประเมินพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รายการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย ($\bar{X} = 4.56$) รองลงมาได้แก่ บรรณารักษ์มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.53$) ความทันสมัย ความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหาสารสนเทศที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.44$) ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ e-mail โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ ($\bar{X} = 4.31$) การประสานงานของบรรณารักษ์ในการแจ้งผลการใช้บริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย ($\bar{X} = 4.40$) และความเหมาะสมของระยะเวลาในการรับบริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย ($\bar{X} = 4.27$) ตามลำดับ

จากผลการประเมินความพึงพอใจข้างต้น พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าเป็นบริการที่มีประโยชน์ บรรณารักษ์มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำช่วยเหลือ และเนื้อหาสารสนเทศที่ได้รับมีความทันสมัย และถูกต้องสมบูรณ์ เหตุที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องจาก สำนักวิทยบริการได้ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการเป็นหลัก และได้พัฒนาบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัยในรูปแบบบริการแบบเบ็ดเสร็จ บริการเชิงรุก และบริการออนไลน์ต่างๆ มาอย่างต่อเนื่อง จนกลายเป็นบริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัยที่ให้บริการเข้มข้น ลึกซึ้ง และช่วยผู้ใช้บริการให้ดำเนินการวิจัยจนสำเร็จลงอย่างมีคุณภาพได้สำเร็จการศึกษาเร็วขึ้น ผลงานทางวิชาการได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่มีคุณภาพ และมีส่วนช่วยให้อาจารย์มีตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น ตลอดจนให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร จัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้ทำการวิจัย ส่งผลให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในด้านการทำวิจัย สามารถค้นหาสารสนเทศและตอบสนองความต้องการของนักวิจัยได้เป็นอย่างดีเสมอมาอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. บรรณารักษ์ผู้ให้บริการทุกคน ต้องพัฒนาขีดความรู้ ความสามารถของตนเอง และติดตามความก้าวหน้าทางด้านการวิจัย และการให้บริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัยอยู่เสมอ ให้สามารถรองรับการบริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัยที่พัฒนาขึ้น สามารถให้ความช่วยเหลือแก่นักวิจัยของมหาวิทยาลัยให้สามารถทำวิจัยได้อย่างมีคุณภาพ
2. บรรณารักษ์ต้องให้ความสนใจ ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม ให้ตนเองมีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการและขั้นตอนต่างๆ ของการทำวิจัยให้ดี เพื่อจะให้รองรับการบริการนี้ได้
3. สำนักวิทยบริการควรมีการประชาสัมพันธ์บริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัยให้ผู้ใช้บริการได้ทราบโดยทั่วถึง
4. สำนักวิทยบริการควรวางแนวทางในการกระตุ้นให้เกิดการเสริมสร้างความร่วมมือในการให้บริการระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้สามารถพัฒนาการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง
5. ควรมีการกำกับติดตามผลการให้บริการกับผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของการให้บริการ ทราบปัญหาการใช้บริการ และนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัยต่อไป

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ประโยชน์ต่องานห้องสมุด

1.1 ห้องสมุดต่าง ๆ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือประยุกต์ให้บริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัยกับผู้ใช้บริการตามบริบทของห้องสมุดตนเองได้

1.2 ผลจากการให้บริการพบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันกับผู้ใช้บริการ ทำให้ทราบถึง สภาพปัญหา และความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง สามารถนำประเด็นต่าง ๆ ไปสู่การพัฒนาการให้บริการห้องสมุดได้อีกต่อไป

1.3 ใช้เป็นช่องทางในการสอดแทรก ประชาสัมพันธ์หรือนำเสนอบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ใช้บริการได้รับทราบและใช้บริการได้อีก

1.4 เป็นวิธีการหรือเป็นช่องทางในการพัฒนาบุคลากรของห้องสมุดให้มีความเป็นมืออาชีพได้

2. ประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ

บรรณารักษ์ผู้ให้บริการได้เรียนรู้ ศึกษาค้นคว้าเรื่องที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ทำให้เกิดการพัฒนาคำรู้ความสามารถ มีทักษะในการวิจัย และการบริการเพิ่มขึ้น เกิดความเชี่ยวชาญในวิชาชีพบรรณารักษ์ และสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอีกด้วย

รายการอ้างอิง

- ณัฐกร เปล่งศิริ. (2554). บทบาทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการวิจัย. *วารสารบรรณทัศน์*, 3(1), 6-15.
- ฉมลวรรณ ชุนไพชิต. (2550). การวิจัยกับบทบาทที่เปลี่ยนไปของบรรณารักษ์ยุคดิจิทัล. *วารสารวิทยบริการ*, 18(3), 140-146.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2559). *แนวทางการพัฒนาความร่วมมือระหว่างอาจารย์และบรรณารักษ์ในการส่งเสริมการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สำนักวิทยบริการ. (2559). *แผนกลยุทธ์สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (พ.ศ. 2559-2562)*. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). มหาสารคาม: ภาควิชาวิจัยและพัฒนาศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมาน ลอยฟ้า. (2550). บทบาทของห้องสมุดต่อการส่งเสริมการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย. *อินฟอร์เมชั่น*, 14(2), 1-7.