

## การยกระดับ Reference Service สู่การเป็น Thesis Assistance Service

ยุวดี เพชระ สุดาวดี ชัยเดชชยากุล  
ห้องสมุดคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

---

### บทคัดย่อ

การยกระดับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไปสู่การเป็น Thesis Assistance Service เพื่อพัฒนาบริการให้ตรงกับความต้องการและพฤติกรรมของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และช่วยเหลือให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาผลิตผลงานวิทยานิพนธ์ที่มีคุณภาพในด้านการสืบค้นสารสนเทศ การนำสารสนเทศไปใช้ การอ้างอิงเอกสาร และรูปแบบที่เป็นมาตรฐานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยเริ่มจากผู้ให้บริการพูดคุยปรึกษาหารือและระดมสมอง ทบทวนวิธีการและขยายขอบเขตบริการตอบคำถามฯ เพิ่มขึ้น กำหนดและมอบหมายหน้าที่ของบุคลากรให้บริการและช่องทางการสื่อสาร และปรับจุดบริการเป็นบริการ Thesis Assistance Service ผลการดำเนินการให้บริการ Thesis Assistance Service ช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับนักศึกษา และผลสำรวจความพึงพอใจต่อบริการ

### คำสำคัญ:

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

### Abstract

The enhancement of references service to be thesis assistance service. That develop services to meet the needs and behavior of graduate students, helping student produced quality theses: Searching quality information, information usage, citation, and KKU thesis format. The process was talking discussion between library practitioners everyday for brainstorm and review procedures or services that may be changing constantly. The result was statistics of Thesis Assistance Service, statistics of communication channels, and satisfaction with services.

### Keyword:

Thesis Assistance Service

### บทนำ

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เปิดสอนหลักสูตรในระดับปริญญาตรี จำนวน 2 หลักสูตร ระดับบัณฑิตศึกษาทั้งปริญญาโทจำนวน 8 หลักสูตรและปริญญาเอก จำนวน 3 หลักสูตร รวมเป็น 11 หลักสูตร ในปีการศึกษา 2558 มีจำนวนนักศึกษาที่กำลังศึกษา ในระดับปริญญาตรี จำนวน 898 คน (ข้อมูลจากระบบบริการการศึกษา <https://reg.kku.ac.th>) ระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 447 คน จำแนกเป็นปริญญาโท 360 คน และปริญญาเอก 87 คน

(ระบบสารสนเทศบัณฑิตวิทยาลัย <http://gsmsis.gs.kku.ac.th>) และการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้กำหนดให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทำวิจัยโดยทำวิทยานิพนธ์ในหลักสูตร แผน ก หรือ รายงานการศึกษาอิสระในหลักสูตรแผน ข จึงจะสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร มีกระบวนการทำ 5 ขั้นตอน คือ การกำหนดเรื่องที่จะวิจัย การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการเขียนรายงานการวิจัย ซึ่งในทุกขั้นตอนของการทำวิจัยนักศึกษามีความต้องการบริการที่สนับสนุนการวิจัยจากห้องสมุดในระดับมาก ได้แก่ การจัดหาทรัพยากรทั้งสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ครอบคลุม การชี้แหล่งข้อมูล การให้คำแนะนำ/ฝึกอบรม การใช้ฐานข้อมูลและการสืบค้น การชี้แนะแหล่งจัดรูปเล่ม การเข้าเล่ม (กิตติยา สุทธิประภา, 2557)

ห้องสมุดคณะสาธารณสุขศาสตร์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของคณะที่ทำหน้าที่ดำเนินการจัดหาสารสนเทศต่างๆ ทางด้านสาธารณสุขศาสตร์ และจัดบริการต่างๆ เช่น บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการห้องศึกษาค้นคว้า บริการพิมพ์ผลข้อมูล ฯลฯ โดยเฉพาะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service) ถือเป็นบริการหลักของห้องสมุดฯ ที่ทำหน้าที่ให้บริการตอบคำถาม แนะนำการใช้ห้องสมุดและการใช้เครื่องมือช่วยสืบค้นสารสนเทศ แนะนำการใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุด แนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และจัดฝึกอบรมการใช้งาน จากสถิติการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่มาใช้บริการตอบคำถาม บริการแนะนำแหล่งตีพิมพ์ผลงาน บริการตรวจสอบการเขียนอ้างอิงจำนวน 312 คน จัดสอน/อบรมการสืบค้นสารสนเทศ/การใช้โปรแกรม Reference manager จำนวน 15 ครั้ง 210 คน (การสืบค้นข้อมูล การแนะนำโปรแกรม Microsoft word การใช้โปรแกรม Zotero การเขียนอ้างอิง และการจัดรูปแบบวิทยานิพนธ์) ห้องเรียนรู้กลุ่ม ดังนั้น ห้องสมุดคณะฯ จึงตระหนักถึงบทบาทและบริการที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ให้มากที่สุด โดยการขยายขอบเขตการให้บริการตอบคำถาม เป็นการตอบคำถามให้คำปรึกษา แนะนำการทำวิทยานิพนธ์ การตรวจสอบการเขียนอ้างอิง แนะนำแหล่งเผยแพร่ผลงาน การตรวจสอบค่า Impact Factor ของวารสาร การใช้โปรแกรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น Zotero, EndNote, MS-Word, Turnitin, การชี้แหล่ง/แนะนำผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ/ข้อมูลเฉพาะทาง การแนะนำการจัดรูปแบบวิทยานิพนธ์ที่เป็นมาตรฐานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จนกระทั่งถึงการประสานงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยบัณฑิตศึกษาของคณะเกี่ยวกับข้อมูล ขั้นตอน เอกสาร ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการให้คำแนะนำและเป็นการเสริมสร้างบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สม่าเสมอและยั่งยืน รวมถึงการจัดอบรมการพัฒนาทักษะการทำวิทยานิพนธ์ด้านต่างๆ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อย่างต่อเนื่องทุกปี จึงพัฒนาและยกระดับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไปสู่การเป็น Thesis Assistance Service

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้ตรงกับความต้องการและพฤติกรรมของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์
2. เพื่อช่วยเหลือให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของคณะสาธารณสุขศาสตร์ ผลิตผลงานวิทยานิพนธ์ที่มีคุณภาพในด้านการสืบค้นสารสนเทศ การนำสารสนเทศไปใช้ การอ้างอิงเอกสาร และรูปแบบที่เป็นมาตรฐานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

## ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ผู้ให้บริการพูดคุยปรึกษาหารือและระดมสมองร่วมกัน โดยรวบรวมข้อคำถามและประเด็นปัญหาที่นักศึกษาสอบถามมาวิเคราะห์ค้นหาคำตอบ
2. ทบทวนวิธีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อยกระดับหรือพัฒนาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ โดยการปรับเปลี่ยนบริการตอบคำถามฯ และขยายขอบเขตบริการเพิ่มขึ้นให้ครอบคลุมถึงความต้องการของนักศึกษาคือ แนะนำวิธีการทำวิทยานิพนธ์ การตรวจสอบการเขียนอ้างอิง การตรวจสอบค่า Impact Factor ของวารสารการเผยแพร่ผลงาน การใช้โปรแกรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น Zotero, EndNote, MS-Word, Turnitin, การแนะนำผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ/ข้อมูลเฉพาะทาง การแนะนำการจัดรูปแบบวิทยานิพนธ์ที่เป็นมาตรฐานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น การแนะนำขั้นตอน เอกสาร ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ โดยประสานงานกับหน่วยบัณฑิตศึกษาของคณะ ที่นอกเหนือจากการตอบคำถาม/ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้บริการและเครื่องมือสืบค้น บริการห้องเรียนรู้ออนไลน์
3. วางแผนหลักสูตรอบรมในแต่ละปี ให้ตรงกับความต้องการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการทำวิทยานิพนธ์
4. กำหนดและมอบหมายหน้าที่ของบุคลากรให้บริการข้อมูลและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการทำวิทยานิพนธ์ ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ
5. ยกระดับจุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นจุดบริการ Thesis Assistance Service พร้อมบริการ ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2557 – 30 กันยายน 2558

## ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1. สถิติการให้บริการ Thesis Assistance Service (1 ตุลาคม 2557 – 30 กันยายน 2558)

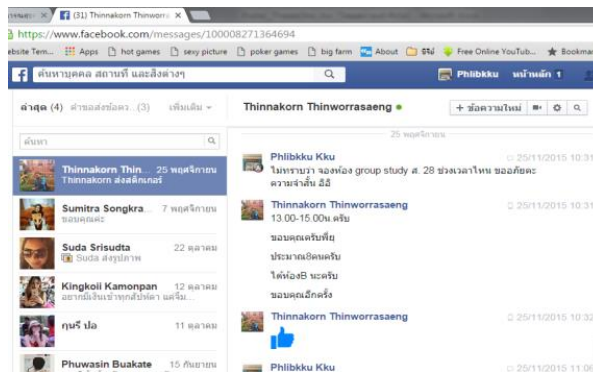
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	315	คน
แนะนำการสืบค้นข้อมูลเบื้องต้นรายบุคคล	22	คน
แนะนำการตีพิมพ์เผยแพร่/การเขียนอ้างอิงรายบุคคล	9	คน
แนะนำการใช้โปรแกรม Word, Zotero, EndNote รายบุคคล	32	คน
แนะนำการจัดรูปแบบ ขั้นตอน เอกสาร ระเบียบ การทำวิทยานิพนธ์ รายบุคคล	40	คน
บริการตรวจสอบการเขียนเอกสารอ้างอิง	31/1256	คน/รายการ
บริการตรวจสอบการคัดลอกผลงาน Turnitin	85/106	คน/ไฟล์
จัดสอน/อบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการทำวิทยานิพนธ์	22/434	ครั้ง/คน
ห้องเรียนรู้ออนไลน์- ผู้ใช้บริการ	1,485	คน
ห้องเรียนรู้ออนไลน์- วัตถุประสงค์ที่ขอใช้	245	ครั้ง
1) ประชุมกลุ่ม	90	ครั้ง
2) ทำงาน/อภิปรายกลุ่ม	79	ครั้ง
3) ทิว/ทบทวนบทเรียน	30	ครั้ง
4) จัดอบรม/บรรยาย	11	ครั้ง
5) การเรียนการสอน (สอน ให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์ ฯลฯ)	32	ครั้ง
6) สอบวิทยานิพนธ์	3	ครั้ง

บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น) บริการ CDS)

- |                             |         |         |
|-----------------------------|---------|---------|
| 1) ให้อืมตามคำขอ            | 105/149 | คน/เล่ม |
| 2) รับฝากส่งคืนห้องสมุดอื่น | 297/577 | คน/เล่ม |

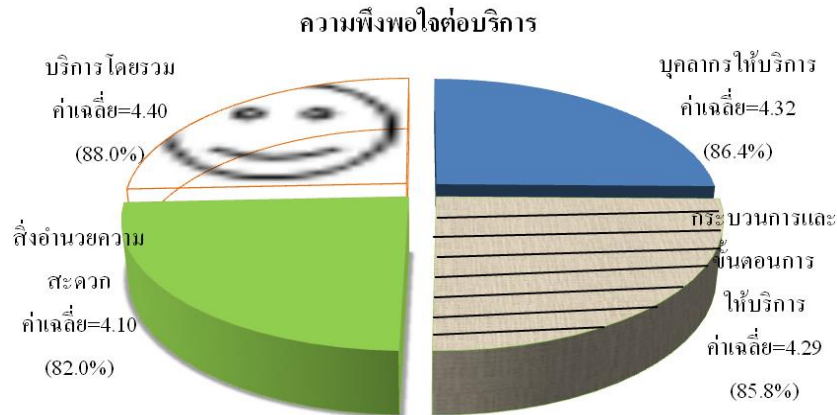
2. ช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับนักศึกษา ดังนี้

- 1) เคนเตอร์บริการ Thesis Assistance Service จำนวน 280 คน
- 2) โทรศัพท์/มือถือ จำนวน 10 คน
- 3) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) จำนวน 5 คน
- 4) social network คือ Facebook ห้องสมุดคณะสาธารณสุขศาสตร์ มข. จำนวน 20 คน



3. ผลสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 88.0 (ค่าเฉลี่ย=4.40) ซึ่งส่วนใหญ่พึงพอใจบุคลากรให้บริการมากที่สุดถึงร้อยละ 86.4 (ค่าเฉลี่ย=4.32) รองลงมาคือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 85.8 (ค่าเฉลี่ย=4.29) และสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 82.0 (ค่าเฉลี่ย=4.10)



### ข้อเสนอแนะ

1. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเสนอแนะให้ห้องสมุดปรับปรุง ได้แก่ การเพิ่มหนังสือ Textbook ที่เกี่ยวข้องกับสาขารวมมากขึ้น ควรมีป้ายบอกตำแหน่งสองภาษา ควรเพิ่มห้องเรียนรู้อุ่นๆ และขยายเวลาให้บริการ เวลา 08.30-18.00 น. ทุกวัน
2. ห้องสมุดคณะมีการสรุปผลการบริการ Thesis Assistance Service ผลสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะต่างๆ นำมาปรึกษาหารือร่วมกันเพื่อหาแนวทางพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้นและเหมาะสม แต่ยังคงขาดการนำเสนอเป็นแผนพัฒนาต่อผู้บริหารระดับสูง

### การนำไปใช้ประโยชน์

บริการ Thesis Assistance Service เป็นบริการที่สนับสนุนให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มีความรู้ความเข้าใจและเกิดทักษะในกระบวนการทำวิทยานิพนธ์ ประกอบด้วย การสืบค้นและการเลือกใช้สารสนเทศ การใช้เครื่องมือหรือฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น Zotero, Turnitin, Microsoft Word, SPSS เป็นต้น การเขียนอ้างอิงที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ และการจัดรูปแบบวิทยานิพนธ์ตามมาตรฐานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่นำไปสู่การผลิตผลงานวิทยานิพนธ์ที่มีคุณภาพ

### รายการอ้างอิง

- กิตติยา สุทธิประภา. (2557). *บทบาทห้องสมุดในการส่งเสริมการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.