PULINET Journal

การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน “บริการให้คำปรึกษาด้านวิชาการ Clinic@Library ” ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

A Performance Analysis of Academic Consulting Service “Clinic@Library” of Naresuan University Library

ศศิธร ติณะมาศ

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

บทคัดย่อ

บริการให้คำปรึกษาด้านวิชาการ Clinic@Library ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการค้นคว้าสารสนเทศและการทำวิจัย และเพื่อส่งเสริมศักยภาพความเชี่ยวชาญของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยให้สามารถเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำแก่นักศึกษาผู้มาใช้บริการได้ ซึ่งการดำเนินงานที่ผ่านมาสรุปผลได้ดังนี้ 1) การดำเนินงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด 2) มีการประชาสัมพันธ์ไปยังบุคลากรที่สนใจเป็นวิทยากรอาสาสมัครมาช่วยในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น 3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการโดยจัดเป็นมุมให้บริการที่เป็นสัดส่วนมากขึ้น 4) มีจำนวนวิทยากรผู้มาให้คำปรึกษาครอบคลุมทั้งสามกลุ่มสาขาวิชา 5) มีการใช้ระบบลงทะเบียนขอรับคำปรึกษาผ่านระบบออนไลน์ที่สะดวกในการเข้าใช้มากขึ้น 6) มีนักศึกษาส่วนหนึ่งกลับมาใช้บริการอีกมากกว่า 1 ครั้ง การจัดกิจกรรมช่วยสร้างบรรยากาศทางวิชาการให้เกิดขึ้นภายในห้องสมุดมากขึ้น และสามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับห้องสมุดอื่นๆที่สนใจนำไปปรับให้เข้ากับบริบทของแต่ละแห่ง ซึ่งคาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของห้องสมุดมากขึ้น

คำสำคัญ: บริการให้คำปรึกษาด้านวิชาการ, การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

Abstract

The purpose of this study were to help user to obtain knowledge and skills for accessing information and doing research and to improve competencies of Naresuan staff for consulting students on academic issues. The results were as follows: 1) The project was successful in the fiscal year. 2) Promoting to university staff who interested

in being academic volunteers 3) Improving the place for service by setting a new corner separately 4) there were more academic professionals coverage in 3 subject fields 5) using online register system which was more convenient 6) there were more students came back to use consulting program more than one time and this project made an atmosphere of academic environment in the library and the other libraries could adapt this project to the context of theirs libraries which was useful for library service.

Keyword: Academic Consulting Service, Clinic@Library , Performance Analysis, Naresuan University Library.

บทนำ

การให้บริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของห้องสมุดในปัจจุบัน มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งต้องใช้การค้นคว้าสารสนเทศเชิงลึก และต้องการคำแนะนำและให้คำปรึกษาในเรื่องการทำวิจัย จากตัวอย่างการดำเนินงานในต่างประเทศพบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยหลายแห่ง มีการจัดบริการให้คำปรึกษาด้านการทำวิจัย เช่น Griffith University ประเทศเนเธอร์แลนด์ มีบริการ Research Consultation Service สำหรับนักศึกษาบัณฑิตศึกษา อาจารย์และนักวิจัย เพื่อช่วยแนะนำขั้นตอนการทำวิจัยและการค้นสารสนเทศ หรือบริการ Research Consultations ของ University of Oregon ที่จัดให้มีบรรณารักษ์เฉพาะสาขาไว้ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ บริการ RCS (Research Consultation Service ของ University of California, Irvine ที่มีการกำหนดตารางการให้คำปรึกษาตามความต้องการด้านวิจัยแก่ผู้ใช้ครั้งละ 30 นาที รวมถึงมหาวิทยาลัยในไทย เช่น มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าธนบุรี มีการจัดสภาพแวดล้อมให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันภายใต้โครงการจัดการความรู้ของห้องสมุด เพื่อให้นักศึกษามีสถานที่ทำงานกลุ่ม สนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน เรียกว่าบริการห้อง KLINICS สอดคล้องกับงานวิจัยของพรชนิตว์ ลีนาราช (2555) ที่นำเสนอผลการพัฒนารูปแบบการบริการสนับสนุนการวิจัยสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัยไทย ในด้านการจัดบริการสนับสนุนการวิจัย พบว่าบริการให้คำปรึกษาด้านการวิจัย (Research Consulting Service) เป็นบริการที่ผู้ใช้ต้องการให้มีในห้องสมุด โดยเรียงตามลำดับตามน้ำหนักความสำคัญของบริการย่อยๆ ดังนี้ 1) บริการให้คำแนะนำด้านการทำวิจัย 2) บริการตามความต้องการเฉพาะรายของนักวิจัย 3) บริการโปรแกรมจัดการทางบรรณานุกรม 4) บริการให้ความช่วยเหลือการทบทวนวรรณกรรม 5) บริการรายชื่อผู้เชี่ยวชาญสาขาวิชาต่างๆในมหาวิทยาลัย 6) บริการเป็นส่วนหนึ่งของทีมวิจัยของมหาวิทยาลัย และ 7) บริการรายละเอียดแหล่งทุนการวิจัยภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งข้อเสนอจากผลการวิจัยดังกล่าวสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการด้านวิจัยของห้องสมุดแต่ละแห่งได้ สำหรับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้มีการริเริ่มโครงการให้คำปรึกษาด้านวิชาการ

ในปีงบประมาณ 2556 และเริ่มดำเนินงานตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ปี 2556 จนถึงปัจจุบัน โดยเป็นโครงการอยู่ภายใต้หน่วยให้บริการสนับสนุนการวิจัย เป็นการช่วยเหลือนักศึกษาระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา อาจารย์และนักวิจัยในการค้นคว้าและทำวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและตรงตามความต้องการมากขึ้น เช่น ความรู้เรื่องการใช้โปรแกรมจัดการทางบรรณานุกรม การเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิงในรูปแบบต่างๆ ความรู้เรื่องการทำวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และสถิติที่ใช้ในการวิจัย เป็นต้น ซึ่งมีการจัดเตรียมบุคลากรผู้เชี่ยวชาญมาให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องต่างๆ และใช้ชื่อบริการว่า Clinic@Library การดำเนินงานดังกล่าวคาดว่าจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้ใช้บริการของห้องสมุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความรู้และทักษะในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการค้นคว้าสารสนเทศและการทำวิจัย
2. เพื่อส่งเสริมศักยภาพความเชี่ยวชาญทางด้านวิชาการของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ให้สามารถเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่นักศึกษาผู้มาใช้บริการได้

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ขั้นเตรียมการวางแผนและขออนุมัติโครงการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรได้บรรจุโครงการนี้ไว้ในแผนปฏิบัติงานประจำปี ตั้งแต่ปี 2556 เพื่อให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ที่เน้นความเป็นเลิศด้านการวิจัย หลังจากได้รับอนุมัติโครงการ ได้จัดเตรียมสถานที่สำหรับให้บริการ ณ โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2. ประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญพร้อมกำหนดหัวข้อและวันเวลานัดหมาย โดยช่วงแรกปี 2556 ได้ประสานงานกับอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ จากคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มาให้คำแนะนำแก่นักศึกษาปริญญาโทและปริญญาเอก ซึ่งต้องการข้อมูลเชิงลึกโดยเฉพาะด้านการวิจัย และในปี 2557 ประชาสัมพันธ์ไปยังอาจารย์ในมหาวิทยาลัยที่สนใจเป็นวิทยากรให้คำปรึกษา โดยกำหนดหัวข้อหลักๆไว้ให้ 3 ประเด็น คือ การทำวิจัยในแต่ละสาขา การใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการทำวิจัย และการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการนำเสนอผลงาน

ปี 2556	ปี 2557
<u>หัวข้อที่กำหนดจัดกิจกรรม</u> มี 3 หัวข้อ 1. สถิติที่ใช้สำหรับการวิจัย 2. การใช้โปรแกรม Microsoft Word 3. การใช้โปรแกรม EndNote <u>หมายเหตุ</u> มีผู้มาใช้บริการทั้ง 3 หัวข้อ	<u>หัวข้อที่กำหนดจัดกิจกรรม</u> มี 10 หัวข้อ 1. การวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ 2. ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางวิชาการ 3. การวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์ 4. การเตรียมบทความภาษาอังกฤษทางด้านสังคมศาสตร์ 5. สถิติสำหรับการทำวิจัย

ปี 2556	ปี 2557
	6. การแนะนำโครงงานวิศวกรรม 7. การทำวิจัยทางด้านวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี 8. การใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการทำวิจัยทางด้านวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี 9. การวิจัยทางด้านศึกษาศาสตร์และการค้นคว้าข้อมูลทางด้านศึกษาศาสตร์และเทคโนโลยีทางการศึกษา 10. การพัฒนาวิธีวิเคราะห์และการทดสอบวิธีทางด้านเคมี & เภสัชวิเคราะห์ หมายเหตุ มีผู้มาใช้บริการ 2 หัวข้อ คือ การวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ และการแนะนำโครงงานวิศวกรรม

ตารางที่ 1 หัวข้อจัดกิจกรรมในบริการ Clinic@Library ปี 2556-2557

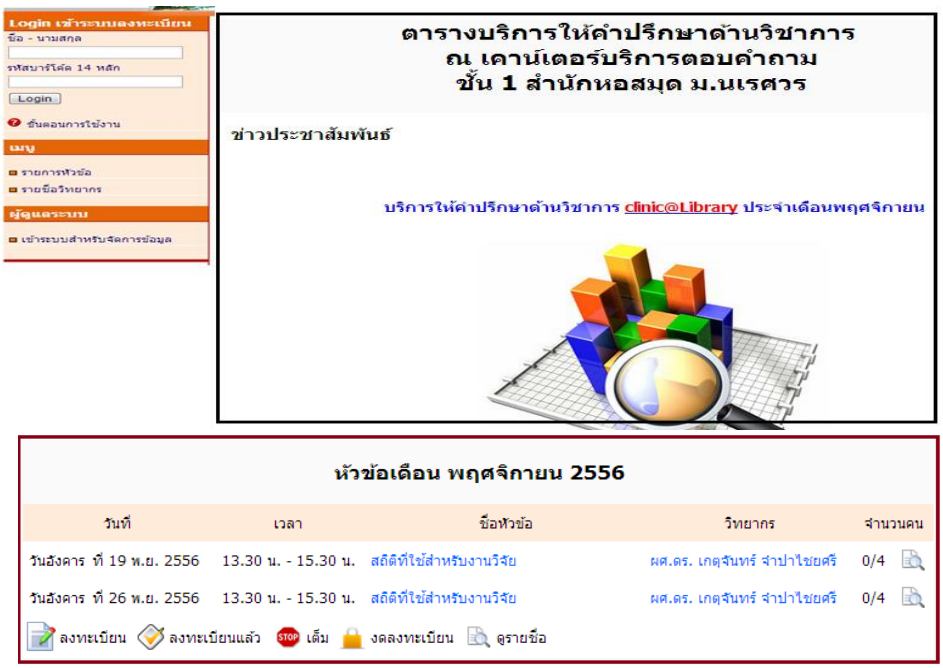
3. ประชาสัมพันธ์การให้บริการ

ปี 2556	ปี 2557
ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้มาใช้บริการโดยการส่ง e-mail และป้ายโปสเตอร์เผยแพร่บนเฟสบุ้คและเว็บไซต์ของห้องสมุด	เชิญชวนอาสาสมัครจากอาจารย์และบุคลากรที่เชี่ยวชาญในมหาวิทยาลัยที่สนใจมาเข้าร่วมเป็นวิทยากรผู้ให้คำปรึกษา โดยประชาสัมพันธ์ผ่าน email เฟสบุคของห้องสมุด และเว็บไซต์ของห้องสมุด

ตารางที่ 2 การประชาสัมพันธ์การให้บริการ Clinic@Library ปี 2556-2557

4. ดำเนินกิจกรรมตามแผนที่กำหนด โดยกำหนดหัวข้อสำหรับให้คำปรึกษาเป็นประจำทุกเดือน ซึ่งในปีงบประมาณ 2557 ได้ปรับปรุงสถานที่จัดกิจกรรมให้เหมาะสมและสะดวกสำหรับวิทยากรและผู้ใช้บริการมากขึ้น โดยจัดเป็นมุมให้บริการแยกจากสถานที่เดิม พร้อมโต๊ะนั่งประชุมและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ใช้งานสำหรับวิทยากร

ภาพที่ 1 มุมให้บริการให้คำปรึกษาด้านวิชาการ Clinic@Library ปี 2556-2557



ภาพที่ 2 ระบบลงทะเบียนขอรับคำปรึกษาด้านวิชาการ ส่วนของผู้ใช้บริการ

ภาพที่ 3 ระบบจัดการข้อมูลบริการให้คำปรึกษาด้านวิชาการ ส่วนของผู้ให้บริการ

5. สรุปผลการดำเนินงาน

ปี 2556	ปี 2557
จัดกิจกรรมได้จำนวน 8 ครั้ง 1) ผู้ใช้บริการ 24 คน แบ่งเป็น 1. นักศึกษา 21 คน 2. บุคลากรสายสนับสนุน 3 คน 2) วิทยากร 3 คน รวมจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม 27 คน	จัดกิจกรรมได้จำนวน 5 ครั้ง 1) ผู้ใช้บริการ 24 คน แบ่งเป็น 1. นักศึกษา 22 คน 2. บุคลากรสายสนับสนุน 1 คน 3. อาจารย์ 1 คน 2) วิทยากร 2 คน รวมจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม 26 คน หมายเหตุ วิทยากรที่แจ้งเข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด 7 คน แต่มีผู้ลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรม 2 ครั้ง

6. ประเมินผลโครงการ เนื่องจากโครงการให้คำปรึกษาด้านวิชาการเป็นโครงการของห้องสมุดที่บรรจุไว้ในแผนปฏิบัติการของสำนักหอสมุด ดังนั้นจึงต้องรายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัยทุกรายไตรมาส โดยนักวิเคราะห์นโยบายและแผนจะเป็นผู้รวบรวมเป็นสรุปรายงานพร้อมกับโครงการอื่นๆ ส่งไปยังกองแผนงานของมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การดำเนินงานให้คำปรึกษาด้านวิชาการ Clinic@Library ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2556 จนถึงปัจจุบัน ได้มีการปรับกระบวนการทำงานบางส่วนเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ซึ่งจะได้เปรียบเทียบให้เห็น ดังสรุปในตาราง

<table>
<tr><th>การดำเนินงานปี 2556</th><th>การดำเนินงานปี 2557</th></tr>
<tr><td>1. <u>ด้านการวางแผน</u>
จากเป้าหมายตัวบ่งชี้ ปี 2556 ระบุจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ 110 คน แต่มีผู้มาใช้บริการรวมกับวิทยากร 27 คน ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมาย</td><td>1. <u>ด้านการวางแผน</u>
จากเป้าหมายตัวบ่งชี้ ปี 2557 ระบุจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ 50 คน แต่มีผู้มาใช้บริการรวมกับวิทยากร 26 คน ซึ่งยังคงต่ำกว่าเป้าหมาย</td></tr>
<tr><td colspan="2">ปัญหาและอุปสรรคคือ เป็นกิจกรรมใหม่ที่ยังไม่เคยดำเนินการ จึงมีการปรับเป้าหมายเพื่อให้เป็นไปตามสภาพการณ์ที่เป็นไปได้จริง ซึ่งอาจมีการปรับปรุงตัวชี้วัดให้มีความเหมาะสม โดยเน้นตัวชี้วัดที่เป็นเชิงคุณภาพแทนเชิงปริมาณ</td></tr>
<tr><td>2. <u>ด้านการประชาสัมพันธ์</u>
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์ของห้องสมุด เฟสบุคของห้องสมุด และ ประชาสัมพันธ์ผ่าน email รวมทั้งใช้ป้ายประชาสัมพันธ์แบบตั้งโต๊ะวางไว้ที่เคานเตอร์บริการ</td><td>2. <u>ด้านการประชาสัมพันธ์</u>
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆเพิ่มขึ้น เช่น จัดทำป้ายไวนิลขนาดใหญ่สำหรับประชาสัมพันธ์ ณ จุดบริการภายในห้องสมุด</td></tr>
<tr><td>3. <u>ด้านอาคารสถานที่</u>
สถานที่ให้บริการระยะแรก ได้จัดไว้ ณ โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งระหว่างให้บริการมักจะมีนักศึกษาเข้ามาสอบถามปัญหาการใช้บริการทั่วๆไปที่โต๊ะบริการตอบคำถาม ทำให้ขัดจังหวะการให้บริการให้คำปรึกษาในบางช่วง</td><td>3. <u>ด้านอาคารสถานที่</u>
มีการปรับปรุงจุดให้บริการ โดยย้ายจากจุดโต๊ะบริการตอบคำถามมายังสถานที่ใหม่ ใกล้กับจุดบริการวารสาร ซึ่งเป็นสัดส่วนมากขึ้น พร้อมทั้งจัดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และโต๊ะประชุมเล็กสำหรับการนั่งทำงานหรือสนทนากลุ่ม</td></tr>
<tr><td colspan="2">ปัญหาและอุปสรรคคือ สถานที่จัดให้บริการยังไม่เอื้ออำนวยต่อสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้แบบกลุ่ม หรือยังไม่เหมาะสมกับสภาพการเรียนรู้ตามพฤติกรรมของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม เช่น นักศึกษาปริญญาตรี กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งแนวทางในอนาคตอาจต้องจัดหาสถานที่ๆเหมาะสมสำหรับการให้บริการมากกว่านี้ และจัดกิจกรรมให้เหมาะสมกับสภาพการเรียนรู้ของผู้ใช้แต่ละระดับ</td></tr>
<tr><td>4. <u>ด้านบุคลากร</u>
วิทยากรให้คำปรึกษามีจำนวนน้อย และไม่สามารถจัดกิจกรรมได้บ่อยครั้ง เนื่องจากภารกิจสอนที่รัดตัว การวางกำหนดการจึงยืดหยุ่นตามความสะดวกของวิทยากรเป็นหลัก</td><td>4. <u>ด้านบุคลากร</u>
มีการรับสมัครอาสาสมัครวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากอาจารย์และนักวิจัยในมหาวิทยาลัย ซึ่งได้รับการตอบรับถึง 7 ท่าน โดยเป็นอาจารย์ รวม 6 ท่าน และเป็นนักวิจัยด้านวิทยาศาสตร์ 1 ท่าน</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>การดำเนินงานปี 2556</th><th>การดำเนินงานปี 2557</th></tr>
<tr><td colspan="2">ปัญหาและอุปสรรคคือ วิทยากรผู้เชี่ยวชาญที่ผู้ใช้บริการนิยมมาขอคำปรึกษาทางด้านสถิติโดยเฉพาะ มีภารกิจมากจึงมีเวลามาร่วมกิจกรรมน้อย ขณะที่วิทยากรท่านอื่นๆ ยังเป็นผู้เชี่ยวชาญหน้าใหม่ หรือยังไม่เป็นที่รู้จักของนักศึกษา ซึ่งอาจต้องแสวงหาวิทยากรที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ให้มากขึ้น</td></tr>
<tr><td>5. <u>ด้านระบบฐานข้อมูล</u>
ระยะแรกของโครงการ ได้จัดทำระบบนัดหมายผ่านออนไลน์โดยใช้ Google e-form ซึ่งต่อมามีการพัฒนาระบบลงทะเบียนขอรับคำปรึกษาแบบออนไลน์มาใช้ในการให้บริการ</td><td>5. <u>ด้านระบบฐานข้อมูล</u>
ใช้ระบบลงทะเบียนนัดหมายผ่านออนไลน์บนหน้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด และมีการปรับปรุงข้อมูลบางส่วนเพิ่มเติม เช่น ประวัติวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ การกรอกข้อมูลที่ผู้นัดหมายต้องการแจ้งให้วิทยากรทราบล่วงหน้าเพื่อการเตรียมตัวก่อนให้คำปรึกษา</td></tr>
<tr><td>6. <u>ด้านการให้บริการ</u>
- จำนวนผู้ร่วมกิจกรรม 27 คน
ประกอบด้วย
1) ผู้มาใช้บริการ 24 คน เป็นนักศึกษา 21 คน และบุคลากรสายสนับสนุน 3 คน
2) วิทยากร 3 คน
<u>ผลดำเนินงาน</u>
- มีผู้ใช้บริการหลายท่านกลับมาใช้บริการซ้ำมากกว่า 1 ครั้ง ซึ่งส่วนใหญ่มีความต้องการมารับคำปรึกษาด้านสถิติมากกว่าเรื่องอื่น
- จำนวนครั้งที่จัดกิจกรรม จัดได้ 8 ครั้ง และส่วนใหญ่ต้องการมาปรึกษาเรื่องสถิติโดยเฉพาะ</td><td>6. <u>ด้านการให้บริการ</u>
- จำนวนผู้ร่วมกิจกรรม 26 คน
ประกอบด้วย
1) ผู้มาใช้บริการ 24 คน เป็นนักศึกษา 22 คน บุคลากรสายสนับสนุน 1 คนและอาจารย์ 1 คน
2) วิทยากร 2 คน
<u>ผลดำเนินงาน</u>
- มีผู้กลับมาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง และมีผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งมาใช้บริการเป็นกลุ่ม เนื่องจากอาจารย์บางท่านได้นัดนักศึกษาในความควบคุมมาปรึกษาเรื่องการทำรายงานและการทำโครงงาน
- จำนวนครั้งที่จัดกิจกรรมจัดได้ 5 ครั้ง ซึ่งน้อยกว่าปีแรก เนื่องจากหัวข้อให้คำปรึกษาด้านสถิติไม่สามารถจัดกิจกรรมได้อย่างต่อเนื่อง</td></tr>
<tr><td colspan="2">ปัญหาและอุปสรรคคือ จำนวนผู้ใช้บริการยังต่ำกว่าเป้าหมายที่วางไว้ และจำนวนครั้งที่จัดยังน้อย เนื่องจากบางสัปดาห์ไม่มีผู้ลงทะเบียนขอรับคำปรึกษา อาจต้องปรับรูปแบบการจัดกิจกรรมไปตามกลยุทธ์ของวิทยากรผู้เชี่ยวชาญหรือปรับไปตามสภาพพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแต่ละประเภท</td></tr>
</table>

สรุปผลภาพรวม

จากการดำเนินงานให้คำปรึกษาด้านวิชาการ Clinic@Library ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ในปี 2556-2557 ได้มีการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายในการตอบสนองยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย อย่างไรก็ตามการดำเนินงานดังกล่าวยังขาดผลการประเมินด้านความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งต้องมีการดำเนินการในปีต่อไป

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากโครงการดังกล่าวเป็นการดำเนินงานเชิงรุกที่จัดทำขึ้นโดยยังไม่ได้สำรวจความต้องการของผู้ใช้ทั้งกลุ่มอาจารย์ บุคลากรและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ดังนั้น ห้องสมุดจึงควรมีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ ว่าต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการให้คำปรึกษาในประเด็นหัวข้อใดบ้าง ส่วนการดำเนินงานที่ผ่านมาควรมีการศึกษาประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด และควรมีการปรับปรุงการให้บริการในประเด็นใด ทั้งนี้เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความเหมาะสม และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น

การนำไปใช้ประโยชน์

โครงการให้คำปรึกษาด้านวิชาการ Clinic@Library เป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานของห้องสมุดและมหาวิทยาลัย โดยสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยในด้านการเรียนการสอนและการทำวิจัยของนักศึกษาและอาจารย์ ซึ่งแต่ละมหาวิทยาลัยที่ต้องการนำไปใช้ อาจต้องปรับให้เข้ากับบริบทและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในแต่ละสถาบัน รวมถึงความพร้อมของสถานที่และบุคลากรผู้ให้บริการด้วย

รายการอ้างอิง

พรชนิตว์ ลีนาราช. (2555). *รูปแบบการจัดบริการสนับสนุนการวิจัยสำหรับหอสมุดมหาวิทยาลัยวิจัยในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2556). *แผนปฏิบัติการประจำปี 255๖ (1 ตุลาคม 2555 - 30 กันยายน 2556) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร.* พิษณุโลก : สำนัก.

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2557). *แผนปฏิบัติการประจำปี 2557 (1 ตุลาคม 2556 - 30 กันยายน 2557) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร.* พิษณุโลก : สำนัก.

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าธนบุรี. (2557). *บริการวิชาการจากสำนักหอสมุด KMUTT Library.* ค้นเมื่อ 22 ตุลาคม 2557, จาก http://regis.kmutt.ac.th/service/serviceg/2-Library.pdf

Griffith University. (2014). *Research Consultation Service.* Retrieved October 22, 2014, from http:// www.griffith.edu.au/library/support-for-researchers/research-consultation-service

University of California, Irvine. (2014). *UCL Libraries :Ask a Librarian (Reference Service).* Retrieved October 22, 2014, from http://www.lib.uci.edu/services/ask/ask-a-librarian.html

University of Oregon Libraries. (2014). *Research Consultations*. Retrieved October 22, 2014, from https://library.uoregon.edu/general/services/research-consultation.html.