

ความคาดหวังของอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการบริการห้องสมุด เพื่อสนับสนุนงานวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

พรชนิตว์ สีนาราช¹ สุทธิลักษณ์ พัดเพ็ง²
ยุวดี เพชร³ กิตติยา สุทธิประภา⁴ วราภรณ์ พนมศิริ⁵

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดบริการเพื่อการวิจัยแก่อาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาความคาดหวังด้านบริการห้องสมุดเพื่อสนับสนุนงานวิจัยของผู้ใช้บริการที่เป็นอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น 3) เพื่อสังเคราะห์ความรู้ความสามารถของบุคลากรที่จำเป็นในการให้บริการสนับสนุนการวิจัย กลุ่มประชากรได้แก่ อาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ปฏิบัติงานและศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2555 ใน 3 กลุ่มสาขาวิชา คือ สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 115 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากลุ่มและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสัมภาษณ์และแบบบันทึกผลการสนทนากลุ่มย่อย ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพปัจจุบันของการจัดบริการเพื่อการวิจัยแก่อาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ห้องสมุดได้จัดบริการดังนี้ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย มีการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นจัดให้บริการโดยมีห้องสมุดจำนวน 14 แห่ง ประกอบด้วย หอสมุดกลาง ห้องสมุดวิทยาเขตหนองคาย และห้องสมุดคณะ/สถาบันที่อยู่ในความดูแล จำนวน 12 แห่ง จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน ได้แก่ ที่นั่งอ่าน เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศและฝึกอบรมการสืบค้นสารสนเทศ บริการจุดบริการเครือข่ายไร้สาย (Access Point) ภายในห้องสมุด ห้องฝึกอบรมการสืบค้นสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ ห้องศึกษาค้นคว้าวิจัย และห้องบริการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองตามอัธยาศัย (Self Directed Learning-SDL Room) 3) ด้านบริการแบ่งเป็น 3 ประเภทคือ 3.1) บริการพื้นฐาน 3.2) บริการเชิงรุกและบริการพิเศษ เป็นบริการที่จัดให้โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องร้องขอ 3.3) บริการแหล่งเรียนรู้เฉพาะสาขาวิชา


2. ความคาดหวังของผู้รับบริการสามารถสรุปได้ 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านบริการสนับสนุนการวิจัย กลุ่มตัวอย่างต้องการให้จัดการบริการแนะนำ/อบรมการสืบค้นข้อมูลหรือการใช้โปรแกรมอย่างต่อเนื่อง และมีการประชาสัมพันธ์สม่ำเสมอ 2) ด้านบริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สนับสนุนการวิจัย พบว่าบริการสนับสนุนการวิจัยตามความเห็นของของอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาความคาดหวังมากที่สุดคือ บริการรายชื่อทรัพยากรใหม่ของห้องสมุดส่งถึงตัวผู้รับบริการ ส่วนบริการที่มีความคาดหวังน้อยที่สุดคือ บริการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้รับบริการ 3) ด้านบริการการจัดกายภาพและพื้นที่ให้บริการอ่านที่สนับสนุนการทำวิจัย พบว่าอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคาดหวังมากที่สุดคือ การเพิ่มจำนวนโต๊ะอ่านหนังสือและเพิ่มพื้นที่ศึกษาส่วนตัว ส่วนบริการที่มีความคาดหวังน้อยที่สุดคือ การขยายระยะเวลาให้บริการเพิ่มวันยืมหนังสือ และขยายบริการรับ-ส่งทรัพยากรภายในมหาวิทยาลัย

3. การสังเคราะห์รูปแบบการให้บริการและความรู้ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าควรมี 4 ด้านคือ 1) ความรู้ความสามารถด้านแนะนำ/อบรม/สอนการใช้ฐานข้อมูลและโปรแกรมต่างๆ 2) ความรู้ความสามารถด้านการค้นคว้าจากฐานข้อมูล 3) ความรู้ความสามารถด้านให้คำแนะนำในการวิจัย 4) ความรู้ความสามารถด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สนับสนุนการวิจัย และความรู้ความสามารถด้านการจัดกายภาพและพื้นที่ให้บริการ ที่สนับสนุนการทำวิจัย

¹ อาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์

 bhumchanit@cmu.ac.th

²⁻³ บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  sutthi@kku.ac.th, tyuwad@kku.ac.th

⁴⁻⁵ บรรณารักษ์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  kittsu@kku.ac.th, varapa@kku.ac.th

คำสำคัญ: ความคาดหวัง บริการสนับสนุนการวิจัย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น

หัวเรื่อง: มหาวิทยาลัยขอนแก่น--นักศึกษา--วิจัย, บัณฑิตศึกษา--วิจัย, ความคาดหวัง--วิจัย, ห้องสมุดและบริการห้องสมุด--วิจัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น--อาจารย์--วิจัย

Expectations of faculty and graduate students of Khon Kaen University toward library services to support the research of the University

Bhornchanit Leenaraj, Sutthilak Phatpheng,
Yuwadee Phetchara, Kittiya Sutthiprapa, Varaporn Panomsiri

Abstract

The objectives of the research were to; 1) Study the current of research service provided for faculties and Graduate students KKU, 2) Study the expectations of faculties and Graduate students KKU toward to support research of KKU, Central library, and 3) Synthetic of personnel knowledge and ability required for support research of library services. The population were faculties and graduated students of Khon Kaen University who working and studying in academic year B.E.2555, in 3 fields of study; Health Sciences, Sciences Technology, and Humanities and Social Sciences. In determining the sample size the researchers chosen specifically of faculties and graduate students from all three fields of study above 115 people. This research used qualitative research methods expert focus group and interviewed to collect data from faculties and graduated students of Khon Kaen University The results showed that

1) The current of research service provided for faculties and graduate students KKU, library services are as follows: 1) Information resource: Libraries provide various information resources, and systematic storage. 2) Facilities & Building: KKU Library has 14 branches include central library, Nongkhai Campus library, and 12 faculties/institute library. Facilities arrangement for teaching support are conducive to self-learning include reading seats, computers for searching information resources, information retrieval training, access point service, research group study rooms, and self-directed learning room. 3) Services: 3.1) Basic services 3.2) Proactive services and special services and 3.3) Learning specific subject resources services.

2) The research found the most expectation of the KKU faculties and graduate students has 3 priorities as follow: 1) The Research Support Service: found the users need KKU library provides introducing/training the use of searching tools and PR consistently. 2) The information resources for support research providing: found the most expectation was new library resources list should send to the users directly and the least expected was purchasing information resources service. And 3) The physical and service areas for support research: found KKU library was expected to increasing the number of desk and personal study space and the least expectation of the users were extend the period of the borrowed books and expand service of document delivery service.

3) The synthesis of knowledge and ability required model; The librarians should be4 knowledge and skills as follows: Knowledge of introduction/training the use of searching tools and other programs, knowledge and skill of using the database and searching, knowledge and skills of providing information resources to support researchers, and knowledge and skill of organize physical library services and provide reading space for researchers.

Keywords: Expectation, Research Support Services, Khon Kaen University Library

Subject Headings: Research Support; Academic Library; Library Service

ความสำคัญและความเป็นมาของงานวิจัย

มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นมหาวิทยาลัย 1 ใน 9 แห่งที่ผ่านการคัดกรองสามารถสมัครรับทุนโครงการมหาวิทยาลัยแห่งชาติ และได้ผ่านการประเมินขีดความสามารถในการขับเคลื่อนเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติที่มีคุณภาพและมีศักยภาพที่ยั่งยืนนั้นนอกจากคณาจารย์จะต้องมีความเข้มแข็งทางวิชาการแล้ว โครงสร้างพื้นฐานทางวิชาการอันประกอบด้วยงานบริการวิชาการและห้องสมุดของมหาวิทยาลัยก็เป็นองค์ประกอบสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่ากันในการสนับสนุนวิสัยทัศน์และพันธกิจในการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติของมหาวิทยาลัย ขอนแก่น

พันธกิจและนโยบายของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย รวมถึงความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด จึงเป็นสภาพแวดล้อมสำคัญที่ห้องสมุดจะต้องตระหนักและปรับตัวโดยต้องมีการวางแผนการบริหารงาน การวางแผนและระบุเป้าหมายของตนเพื่อให้การปฏิบัติงานเหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและรวมถึงสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัยซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีลักษณะเฉพาะเนื่องจากจำเป็นต้องเน้นการใช้การวิจัยเป็นฐานในการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาบทบาทของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ติด 10 อันดับของโลก จำนวน 8 แห่ง ในการจัดให้บริการสนับสนุนการวิจัย โดยศึกษาบริการที่ปรากฏบนเว็บไซต์อย่างชัดเจน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยดังกล่าวประกอบด้วย 1) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด 2) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ 3) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเยล 4) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยคอร์เนลล์ 5) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทรินิตีดับลิน 6) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอิมพีเรียล 7) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยนิวยอร์ก 8) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยโตรอนโต ในการจัดบริการสนับสนุนการวิจัย ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่าห้องสมุด

มหาวิทยาลัยควรจัดบริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการวิจัยมี 8 ประเภท ดังนี้

1) ทรัพยากรทางวิชาการ (Scholarly Resources) เป็นการจัดให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่ยังคงเป็นหนังสือและวารสาร รวมถึงวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลและหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

2) ห้องสมุดเพื่อการเข้าใช้ (Library as Place) การเพิ่มจำนวนการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนักวิจัยได้เพิ่มความรู้สึกหรือตระหนักรู้ว่าบรรดานักวิจัย คือผู้ใช้เสมือน (Virtual users) ของบริการและทรัพยากรห้องสมุด รวมถึงห้องสมุดไม่ได้มีภาพลักษณ์ที่เป็นกายภาพอีกต่อไปแล้ว อย่างไรก็ตามจากการสำรวจเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่น่าเสนอนั้นก็ยังคงมีการจัดพื้นที่พิเศษในอาคารห้องสมุดสำหรับนักวิจัย เช่น ศูนย์สำหรับนักวิจัย (Researcher's Centers) ห้องอ่านหนังสือสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (Postgraduate reading rooms) ห้องศึกษาส่วนตัว (Private study rooms)

3) การจัดส่งเอกสารถึงผู้ใช้บริการ (Document Delivery-DD) เป็นบริการจัดส่งทรัพยากรไปถึงผู้ใช้บริการ บริการนี้เป็นวิธีการแก้ปัญหาค่าใช้จ่ายในการจัดหารวารสารที่เพิ่มขึ้นทุกปี เนื่องจากวารสารบางรายการเป็นวารสารเฉพาะสาขาวิชาซึ่งมีผู้ใช้น้อยมากในบางห้องสมุด วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในการพัฒนาการจัดส่งเอกสารและทำให้ระยะเวลาในการรอคอยสั้นลง เช่น จากเวลาในการรอคอยเป็นเวลา 6 สัปดาห์เป็น 2 วัน ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องการในการรับบริการนี้ จากการสำรวจห้องสมุดบางแห่งพบว่าบางห้องสมุดได้งบประมาณแบบเต็มเพื่อให้บริการ DD โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย แต่บางแห่งก็คิดค่าบริการแบบเต็มจากผู้ใช้บริการ นอกจากนี้พบว่ามหาวิทยาลัยบางแห่งระบุไว้ชัดเจนว่าเป็นบริการสำหรับการวิจัยและสถาบันส่วนใหญ่ให้บริการเฉพาะนักวิชาการของมหาวิทยาลัยและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

4) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าออนไลน์สำหรับนักวิจัย (Online reference services for researchers) ได้แก่ RSS feeds ที่นำมาใช้ในการให้บริการ เช่น เป็นบริการเสริมในการให้บริการทรัพยากรเฉพาะเรื่อง Electronic reference services เช่น การพูดคุยโดยผ่านออนไลน์ (Online chat) SMS และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การเชื่อมโยงรายการทรัพยากรสารสนเทศจากการอ้างอิงไปยังบทความ สารบัญวารสาร/หนังสือที่ได้จากเว็บไซต์ของสำนักพิมพ์ต่างๆ การเสนอชื่อหนังสือทางออนไลน์ (Online recommendations) เพื่อเสนอแนะหรือแนะนำหนังสือใหม่ๆ เข้าห้องสมุด การเชื่อมโยงสารสนเทศที่สำคัญไปยังนักวิจัย เช่น สารสนเทศจริยธรรม ข้อกำหนดกฎเกณฑ์ ลิขสิทธิ์และทรัพย์สินทางปัญญา เป็นต้น

5) การฝึกอบรม (Training) ห้องสมุดจัดอบรมตามความต้องการของนักศึกษาบัณฑิตศึกษาที่ทำวิจัยและบุคลากรทางวิชาการของมหาวิทยาลัย มีหัวข้อดังนี้

- 5.1) การรู้สารสนเทศสำหรับนักวิจัย
- 5.2) โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรม
- 5.3) รูปแบบการอ้างอิงประเภทต่างๆ เพื่อการเผยแพร่ทางวิชาการ
- 5.4) การค้นหาการอ้างอิง
- 5.5) การอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องทรัพยากรและบริการหลักเพื่อการวิจัย

6) การให้คำปรึกษาเพื่อการวิจัย (Research consultations) ผลการจากสำรวจห้องสมุด พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ได้มีรูปแบบบริการบางประการที่อยู่บนพื้นฐานการปฏิสัมพันธ์ทางกายภาพระหว่างบรรณารักษ์และนักวิจัย รูปแบบการให้บริการจัดส่งเอกสารถึงมือผู้ใช้มีการเปลี่ยนแปลงไปตามความเหมาะสมแต่ก็มีการเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างห้องสมุดกับคณะมากกว่าผู้ใช้กับห้องสมุด บริการประเภทนี้เข้ามาแทนที่บริการของโต๊ะตอบคำถามที่มีบุคลากรให้บริการแก่นักวิจัยในห้องสมุด

7) การสนับสนุนเพื่อได้รับงบประมาณการวิจัย (Support for grants) บุคลากรห้องสมุด

ได้กลายเป็นผู้ร่วมมือหรือคู่คิดกับบุคลากรมหาวิทยาลัยในการดำเนินการเพื่อรับเงินงบประมาณเพื่อการวิจัย เป็นผู้ที่ทำให้เกิดความสำเร็จในการเข้าถึงทุนวิจัย และการดำเนินให้กลุ่มทรัพยากรวิจัยเป็นดิจิทัล รวมถึงการจัดให้บริการช่วยเหลือในการหาข้อมูลเพื่อการวิจัยเบื้องต้น

8) บริการผลผลิตจากการวิจัย (Research output services) ขอบเขตของบริการใหม่ๆ ที่มีเป้าหมายคือ ผลผลิตจากการวิจัยของมหาวิทยาลัยได้เกิดขึ้นมาเพื่อสนับสนุนนักวิจัย บริการผลผลิตจากการวิจัยหลายๆ ประเภทได้ริเริ่มหรือให้การสนับสนุนจากบุคลากรห้องสมุดผู้ที่มีทักษะทางด้านเทคนิคและมีความเชี่ยวชาญในการที่จะทำให้ผลผลิตจากการวิจัยปรากฏแพร่หลายในโลกโดยใช้อินเทอร์เน็ต บริการนี้ใช้ห้องสมุดในการดำเนินการให้สามารถเข้าถึงและเผยแพร่สารสนเทศทางวิชาการและท้ายสุดห้องสมุดกลายเป็นผู้ตีพิมพ์เผยแพร่สารสนเทศ ตัวอย่างเช่น วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic thesis) คลังปัญญาของสถาบัน (Institute repositories) โดยมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบการตีพิมพ์แบบอิเล็กทรอนิกส์ การเผยแพร่ตีพิมพ์แบบอิเล็กทรอนิกส์ของวารสารสถาบันต่างๆ BLOGS & WIKIS ฯลฯ (Harvard University Library, 2006-10; Cambridge University library, 2009-10; Yale University Library, 2010; Cornell University Library, 2009; Trinity College Library Dublin, 2010; University of Toronto Library, 2009; New York University Library, 2009)

การให้การสนับสนุนและรองรับการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยของห้องสมุดนั้น ต้องมีการปรับตัวเพื่อรับการเปลี่ยนแปลง รวมถึงมีการปรับบทบาทในการจัดบริการของห้องสมุดให้สอดคล้องกับเป้าหมายมหาวิทยาลัยวิจัย ซึ่งพบว่าได้มีความพยายามการดำเนินการปรับเปลี่ยนมาอย่างต่อเนื่องโดยมีการรับเอากลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยมาเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่างๆ หนึ่งในการจัดให้บริการของห้องสมุดนั้น นอกจาก

การดำเนินงานตามนโยบายขององค์กรหลักแล้วยังจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการด้วย จากการศึกษาพบว่ายังไม่ม้งานวิจัยที่ศึกษาในเรื่องความคาดหวังของผู้รับบริการในบริบทการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย ดังนั้น การศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่เป็นคณาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่นนี้คาดว่าจะนำมาซึ่งความรู้ใหม่ที่จะเป็นประโยชน์ในการนำมาวางแผนปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพปฏิบัติงาน และรวมถึงการพัฒนาบุคลากรจัดบริการในห้องสมุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดบริการเพื่อสนับสนุนการวิจัยแก่อาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังด้านบริการห้องสมุดเพื่อสนับสนุนวิจัยของผู้ใช้บริการที่เป็นอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. เพื่อสังเคราะห์ความรู้ความสามารถของบุคลากรที่จำเป็นในการให้บริการสนับสนุนการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สารสนเทศที่ได้สามารถใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพบริการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการทำวิจัย ประกอบด้วยแนวทางในด้านต่างๆ 4 ด้าน ดังนี้

1. การจัดการบริการสารสนเทศเฉพาะทาง
2. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สนับสนุนการวิจัย
3. การจัดกายภาพและพื้นที่ให้บริการ ที่สนับสนุนการเรียนรู้และส่งเสริมการทำวิจัย
4. การพัฒนาบุคลากรเพื่อให้บริการสารสนเทศที่สนับสนุนการเรียนรู้และส่งเสริมการทำวิจัย

ทั้งนี้เพื่อให้ห้องสมุดสามารถที่จัดบริการได้ตรงกับความต้องการของอาจารย์และนักศึกษา ซึ่งจะ

ส่งผลไปสู่การเพิ่มศักยภาพในการเรียนการสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่นในอนาคต

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาคั้งนี้ ครอบคลุมกลุ่มประชากรที่เป็นอาจารย์ นักวิจัยและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่ปฏิบัติงานและศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2555 ใน 3 กลุ่มคือ สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพด้วยการสนทนากลุ่ม (Focus groups) เพื่อศึกษาความคาดหวังในการสนับสนุนการทำวิจัยของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นใน 3 ด้านดังนี้ 1) ด้านบริการสนับสนุนการวิจัย 2) ด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สนับสนุนการวิจัย 3) ด้านการจัดกายภาพและพื้นที่ให้บริการที่สนับสนุนการเรียนรู้และส่งเสริมการทำวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยคั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพด้วยการสนทนากลุ่ม (Focus groups) เพื่อรวบรวมข้อมูล
2. กลุ่มประชากรได้แก่ อาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ปฏิบัติงานและศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2555 ใน 3 กลุ่มคือ สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกอย่างเจาะจงโดยเลือกจากนักวิจัยและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจากทั้ง 3 สาขาวิชาข้างต้นซึ่งเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติในการสามารถเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยศึกษาอาจารย์สาขาละ 3 คน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาสาขาละ 3 คน รวมผู้ให้ข้อมูลที่เป็นอาจารย์ จำนวน 9 คน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 9 คน

3. ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมผู้วิจัยจะนำมาสังเคราะห์และวิเคราะห์เพื่อให้ได้แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดหาทรัพยากร

สารสนเทศ การกายภาพและพื้นที่ให้บริการ ที่สนับสนุนการเรียนรู้และส่งเสริมการทำวิจัยและการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้บริการสารสนเทศที่สนับสนุนการเรียนรู้และส่งเสริมการทำวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดบริการเพื่อการวิจัยแก่อาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น 2) ผลการศึกษาความคาดหวังด้านบริการห้องสมุดเพื่อสนับสนุนวิจัยของผู้ใช้บริการที่เป็นอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น และ 3) ผลการสังเคราะห์ความรู้ความสามารถของบุคลากรที่จำเป็นในการให้บริการสนับสนุนการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดบริการเพื่อสนับสนุนการวิจัยแก่อาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ทำหน้าที่จัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ที่ทันสมัยสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยในการผลิตและพัฒนาบัณฑิตให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านความรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิต รวมถึงการพัฒนาการให้บริการของห้องสมุดที่สนับสนุนการทำวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่มุ่งสู่มหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้และการวิจัย และสนับสนุนการเรียนรู้และการสอนตามหลักสูตรแก่อาจารย์ และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตลอดจนการศึกษาค้นคว้าวิจัยของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น นอกจากนี้ยังบริการการศึกษาค้นคว้าให้กับบุคคลภายนอกอีกด้วย ซึ่งได้จัดบริการเป็น 2 ส่วน ได้แก่ หอสมุดกลางและห้องสมุดคณะ/วิทยาเขต จำนวน 14 แห่ง จากรายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ได้แสดงข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรและ

การจัดบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้จัดบริการดังนี้ Academic Resources Center, KKU, 2010

1.1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ โสตทัศนวัสดุ และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งทรัพยากรสารสนเทศที่จัดให้บริการในปี พ.ศ. 2553 มีทั้งสิ้น 727,580 รายการ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ 77 ฐาน และมีการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบ โดยใช้ระบบการจัดหมวดหมู่หนังสือหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน (Library of Congress Classification System: LC) และการจัดหมวดหมู่หนังสือระบบหอสมุดแพทย์แห่งชาติอเมริกัน (National Library of Medicine: NLM) ห้องสมุดที่ใช้ระบบ NLM ได้แก่ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ ห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ และห้องสมุดคณะสาธารณสุขศาสตร์ เพื่อความสะดวกในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ มีการจัดเก็บหนังสือ วารสาร และโสตทัศนวัสดุ ขึ้นชั้นตลอดเวลา มีการบำรุงรักษาให้ทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และห้องสมุดได้จัดทำเอกสารแนะนำการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้สามารถนำไปใช้โดยไม่ต้องเสียค่าบริการ

1.2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นจัดให้บริการโดยมีห้องสมุดจำนวน 14 แห่ง ประกอบด้วย หอสมุดกลาง ห้องสมุดวิทยาเขตหนองคาย และห้องสมุดคณะ/สถาบันที่อยู่ในความดูแล จำนวน 12 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ ห้องสมุดสถาบันวิจัยและพัฒนา ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ ห้องสมุดคณะสาธารณสุขศาสตร์ ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ ห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ ห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และห้องสมุดคณะ

สัตวแพทยศาสตร์ โดยจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน ได้แก่ ที่นั่งอ่าน จำนวน 3,565 ที่นั่ง เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศและฝึกอบรมการสืบค้นสารสนเทศ จำนวน 170 เครื่อง บริการจุดบริการเครือข่ายไร้สาย (Access Point) ภายในห้องสมุด จำนวน 38 จุด จัดห้องบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องฝึกอบรมการสืบค้นสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ ห้องศึกษาค้นคว้าวิจัย และห้องบริการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองตามอัธยาศัย (Self Directed Learning-SDL Room) และได้จัดทำป้ายเพื่อประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้บริการ เช่น ป้ายบอกเวลาทำการ ป้ายแสดงทิศทาง ป้ายแสดงระเบียบการยืม ข้อห้ามในการเข้าใช้ห้องสมุด เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้ติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในห้องอ่านพร้อมกับจัดบรรยากาศให้เหมาะสมกับการอ่าน ในด้านของแสงสว่าง อุณหภูมิ และเสียง เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้อาคารสถานที่ภายในห้องสมุด

1.3) ด้านบริการ ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศสำหรับอาจารย์ นักศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น และบุคคลภายนอก ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 มีการเข้าใช้บริการห้องสมุด เป็นจำนวน 1,936,020 ครั้ง และใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ จำนวน 2,332,052 ครั้ง ซึ่งให้บริการภายใต้ระเบียบการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เปิดทำการทุกวัน ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยมีจำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการในเวลาราชการ 1,952 ชั่วโมง และนอกเวลาราชการ 1,924 ชั่วโมง

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดบริการผู้ใช้ 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่ 1 สมาชิกของห้องสมุด ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และบุคคลภายนอกที่สมัครเป็นสมาชิกห้องสมุด และกลุ่มที่ 2 บุคคลภายนอกที่ไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกของห้องสมุด ซึ่งมีบริการที่จัดให้ดังนี้

(1) บริการพื้นฐาน ได้แก่ บริการยืมคืน บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสืบค้นสารสนเทศ บริการถ่ายเอกสาร บริการหนังสือและวารสารอิเล็กทรอนิกส์ นำชมห้องสมุด แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูล บริการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสืบค้น บริการทรัพยากรสารสนเทศด้านจดหมายเหตุ บริการวารสาร นิตยสารและหนังสือพิมพ์ และบริการสตรีททัศนศึกษา เป็นต้น

- บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการถ่ายสำเนาเอกสารที่ไม่มีในห้องสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและวิจัยตามความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด โดยส่วนใหญ่ให้บริการเฉพาะบุคลากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่นเท่านั้น สำหรับบริการนี้ยังรวมถึงการถ่ายสำเนาเอกสารที่มีในห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้แก่ห้องสมุดอื่นๆ ที่ร้องขอมา

- บริการสืบค้นสารสนเทศ สำนักวิทยบริการจัดให้มีบริการสืบค้นรายการบรรณานุกรม ทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นด้วยคอมพิวเตอร์ โดยผู้ใช้ห้องสมุดจะสามารถสืบค้นได้ 24 ชั่วโมง จากส่วนต่างๆ ของมหาวิทยาลัยหรือจากที่บ้าน โดยไม่จำเป็นต้องมาที่ห้องสมุด นอกจากนี้จากเครือข่ายมหาวิทยาลัย ผู้ใช้ห้องสมุดยังสามารถสืบค้นฐานข้อมูลบทความภาษาต่างประเทศได้จากฐานข้อมูลสาขาวิชาต่างๆ มากกว่า 20 ฐานข้อมูล ตลอดจนฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book) และห้องสมุดคณะบางแห่งยังจัดให้บริการฐานข้อมูลเฉพาะสาขาด้วย เช่น ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ให้บริการสืบค้นข้อมูลจากฐาน Impact factor เป็นต้น

- บริการที่นั่งอ่านและค้นคว้า เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งการเรียนรู้ ห้องสมุดต่างๆ จึงได้จัดบริการที่นั่งอ่านและค้นคว้าให้เหมาะสมและพอเพียงต่อจำนวนผู้ใช้งานรวมถึงการให้บริการในลักษณะของห้องประชุมกลุ่มย่อยด้วย

(2) บริการเชิงรุกและบริการพิเศษ เป็นบริการที่จัดให้โดยที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องร้องขอ หรือที่จัดขึ้นเพื่อให้บริการนอกเหนือจากบริการพื้นฐานและอาจกำหนดให้เฉพาะผู้ใช้บริการเฉพาะกลุ่ม ได้แก่ บริการจัดส่งสารสนเทศเลือกสรรให้อาจารย์และนักวิจัย (Selective Dissemination of Information-SDI) ทางออนไลน์ บริการจัดทำ CIP และ ISBN บริการแจ้งผลการหาหนังสือไม่พบ บริการแจ้งเตือนก่อนครบกำหนดส่งคืนทรัพยากรที่ยืม บริการทวงทาง e-mail บริการจัดส่งหนังสือเอกสารภายในมหาวิทยาลัย (Document Delivery-DD) บริการเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการใช้บริการและส่งเสริมการเรียนรู้ บริการพิเศษสำหรับนักศึกษาพิการ บริการสืบค้นการอ้างอิงผลงานวิชาการ และบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) บริการสอน/อบรม/แนะนำการสืบค้นสารสนเทศ เป็นต้น

(3) บริการสารสนเทศเพื่อการอ้างอิงและวิจัย (Reference & Research Resources Service) เป็นบริการที่ห้องสมุดทุกห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อตอบคำถาม แนะนำและอำนวยความสะดวกในการใช้ห้องสมุดและช่วยค้นคว้าหาสารสนเทศแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ห้องสมุดบางแห่งอาจแยกเป็นบริการที่ชัดเจน เช่น หอสมุดกลาง ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ เป็นต้น แต่บางห้องสมุดจะเป็นบริการรวม

(4) บริการแหล่งเรียนรู้เฉพาะสาขาวิชา ได้แก่ ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ มุมความรู้ตลาดทุน มุมความรู้ด้านการออกแบบสู่ภูมิภาค และมุมอีสานสนเทศ เป็นต้น

2) ผลการศึกษาความคาดหวังด้านบริการห้องสมุดเพื่อสนับสนุนการวิจัยของผู้ใช้บริการที่เป็นอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากสนทนากลุ่ม ใน 3 ประเด็นต่อไปนี้

2.1) บริการสนับสนุนการวิจัย ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ทำให้ได้ บริการสนับสนุนการวิจัย 3 บริการหลักๆ ดังนี้

2.1.1) บริการแนะนำ/อบรม/สอนการใช้ฐานข้อมูลและโปรแกรมต่างๆ ผลการรวบรวมข้อมูลพบว่าอาจารย์และนักศึกษาฯ ความคาดหวังว่าควรมีการจัดบริการ 5 ประเภทดังนี้

ก) จัดการบริการแนะนำ/อบรมการสืบค้นข้อมูลหรือการใช้โปรแกรมอย่างต่อเนื่อง และมีการประชาสัมพันธ์สม่ำเสมอ

ข) จัดทำ CAI สอนการสืบค้นฐานข้อมูล

ค) จัดบริการสอนใน 5 หัวข้อดังนี้

- โปรแกรมการจัดการอ้างอิง
- การสืบค้นฐานข้อมูลเฉพาะสาขาวิชา

- เทคนิคการค้นหาข้อมูลโดยใช้ keyword ที่สำคัญ

- การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งอ้างอิงงานวิจัย (โดยออกไปตามคณะต่างๆ)

- การแนะนำการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

ง) จัดบริการสอน หรือให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล

จ) จัดการบริการการสอน/อบรมเสริมเข้าไปในรายวิชาต่างๆ

ผลการศึกษาความคาดหวังของอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านบริการสนับสนุนการวิจัย พบว่า ต้องการให้จัดการบริการแนะนำ/อบรมการสืบค้นข้อมูลหรือการใช้โปรแกรมอย่างต่อเนื่อง และมีการประชาสัมพันธ์สม่ำเสมอ อาทิ การจัดทำ CAI สอนการสืบค้นฐานข้อมูล บริการสอนการสืบค้นสารสนเทศ ใน 5 หัวข้อ และการให้คำปรึกษาเฉพาะราย รวมถึงการจัดบริการสอน/อบรมเสริมเข้าไปในรายวิชาต่างๆ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Corral & Brewerton (1999); Loipha, (2007); Research Information

Network & The Consortium of Research Libraries (2007) ที่มีความเห็นสอดคล้องกันในเรื่องบทบาทในการเป็นผู้ให้ความรู้ หรือการสอนหรือให้การอบรมผู้ใช้บริการ (Teacher) นอกจากนี้ Corral & Brewerton (1999) ยังกล่าวถึงการเพิ่มบทบาททางเทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์และนักสารสนเทศเข้ากับวิชาชีพของตนในลักษณะหลอมรวม (Convergence) ซึ่งสอดคล้องกับ Lougee (2002) กล่าวว่ารูปแบบการจัดองค์กรที่น่าสนใจคือ บรรณารักษ์เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงในโครงการพัฒนาวิชาการของมหาวิทยาลัย ซึ่งพบว่าในหลายโครงการได้นำเอารูปแบบของการช่วยเหลือของบรรณารักษ์ (Clinical Librarian Models) มาใช้ ดังเช่นในมหาวิทยาลัยมิชิแกนได้เกิดโครงการส่งเสริมให้บรรณารักษ์ผสมผสานความรู้เฉพาะสาขาวิชาความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านห้องสมุดและสารสนเทศศาสตร์ไว้ในบุคคลคนเดียว เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานโดยมีเป้าหมายในการอำนวยความสะดวกโดยตรงในการสนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัยของผู้ใช้บริการ (Lougee, 2002) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล การแสดงศักยภาพให้เห็นว่าการที่มีบรรณารักษ์หรือนักสารสนเทศเข้าไปมีส่วนในงานวิจัยนั้นสามารถทำให้งานวิจัยมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยชี้ให้เห็นถึงแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ที่นอกเหนือจากแหล่งสารสนเทศทั่วไป เช่น แหล่งสารสนเทศลักษณะพิเศษ ได้แก่ พิพิธภัณฑสถาน วัตถุที่ให้บริการทางสังคม ศูนย์วิจัย แหล่งเรียนรู้ประเภทต่างๆ เป็นต้น การนำส่งสารสนเทศฉบับเต็มตามความต้องการหรือรายงานการประชุมที่ทันสมัย การช่วยเหลือในการสร้างเครือข่ายและเชื่อมโยงนักวิจัยจากภูมิภาคต่างๆ เข้าด้วยกัน (Webb, Gannon-Leary & Bent, 2007)

2.1.2) บริการค้นหาจากฐานข้อมูลโดยบรรณารักษ์เป็นผู้ดำเนินการให้ผลการรวบรวมข้อมูลพบว่าอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคาดหวังว่าควรมีการจัดบริการ 6 ประเภทดังนี้

ก) บริการช่วยสืบค้นและส่งข้อมูล SDI ให้อาจารย์และค้นตามความต้องการต่างๆ เช่น งานวิจัย 5 ปีย้อนหลัง ช่วยเหลือสืบค้นในการทำวิจัย เป็นต้น

ข) บริการที่ช่วยให้ได้ต้นฉบับงานวิจัยหรือตามเอกสารฉบับเต็ม

ค) บริการรวบรวมสารสนเทศที่ได้จากฐานข้อมูล Open Access

ง) บริการหาค่า Impact Factor ของวารสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

จ) จัดบริการโดยให้มีบุคลากรประสานงานกับภาควิชาในการให้คำแนะนำการสืบค้นข้อมูล

ฉ) บริการค้นหาหนังสือเฉพาะทาง ผลการศึกษาความคาดหวังบริการ ค้นหาจากฐานข้อมูล พบว่าอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต้องการให้บรรณารักษ์เป็นผู้ดำเนินการให้ โดยจะเห็นว่ามีความต้องการบริการเชิงลึกและเฉพาะทางซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Robert & Rowley (2004) ห้องสมุดจำเป็นต้องคำนึงถึงความแตกต่างของผู้ใช้บริการที่มีหลากหลาย อาทิ คณาจารย์ นักศึกษาระดับต่างๆ นักวิจัย รวมถึงความหลากหลายของสาขาวิชา การศึกษาแบบสหสาขาวิชา และการศึกษาแบบข้ามสาขาวิชา เป็นต้น และยิ่งไปกว่านั้นห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัยยังต้องมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการวิจัย และการพัฒนาความรู้ของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ต้องคำนึงถึงบทบาทของห้องสมุดในการสนับสนุนพันธกิจที่ 3 ของมหาวิทยาลัยที่เพิ่มขึ้นมานั่นก็คือ การแลกเปลี่ยน การถ่ายทอดและการสร้างสรรค์องค์ความรู้ให้แก่องค์กรภายนอกมหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยอื่นๆ ด้วยเช่นกัน

2.1.3) บริการให้คำแนะนำในการวิจัย ผลการรวบรวมข้อมูลพบว่าอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคาดหวังว่าควรมีการจัดบริการ ดังนี้

การบริการเกี่ยวกับ Social Science Citation Index (SSCI) ซึ่งเป็นเกณฑ์ ความคาดหวัง ข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ka Wai (2005) พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยฮ่องกงได้มีบทบาทในการส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิชาการของคณาจารย์รุ่นใหม่และนักศึกษาปริญญาเอกในฐานข้อมูล SCI และ SSCI โดยการให้เว็บไซต์เป็นหลักในการให้ความช่วยเหลือในการเลือกวารสารที่เหมาะสมในการตีพิมพ์เผยแพร่บทความวิจัยโดยพิจารณา Impact factor และรายละเอียดต่างๆ ที่ได้รับการอ้างอิงของวารสารจากฐานข้อมูล Journal Citation Report และสนับสนุนนักวิจัยให้สามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ISI Web of Science นอกจากนี้เลือกวารสารที่เหมาะสมให้แล้วห้องสมุดยังให้รายละเอียดข้อกำหนดการลงบทความของวารสารนั้นๆ ด้วย อาจกล่าวได้ว่าการเพิ่มบทบาทของห้องสมุดในการส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิชาการของมหาวิทยาลัยเป็นงานที่มีความสำคัญต่อการจัดอันดับมหาวิทยาลัยวิจัยโดยตรง

2.2) บริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สนับสนุนการวิจัย พบว่าบริการสนับสนุนการวิจัยตามความเห็นของของอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคาดหวังจำนวน 11 บริการดังนี้

- 2.2.1) บริการรายชื่อทรัพยากรใหม่ของห้องสมุดส่งถึงตัวผู้รับบริการ
- 2.2.2) บริการวารสารฉบับเก่า
- 2.2.3) บริการทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้นและตรงตามความต้องการ
- 2.2.4) จัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการประจำตามชั้นต่างๆ
- 2.2.5) ขยายบริการ DD
- 2.2.6) บริการอำนวยความสะดวกในการเสนอแนะการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ
- 2.2.7) บริการมูมนแนะนำหนังสือ/วารสารเกี่ยวกับการทำวิจัยด้านต่างๆ
- 2.2.8) บริการจัดระบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

2.2.9) บริการแหล่งทุนหรือแหล่งสนับสนุนการวิจัย

2.2.10) บริการเผยแพร่ผลงานวิจัยของนักศึกษา

2.2.11) บริการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้รับบริการ

Cassell & Hiremath (2006 Cited in Summerhill, 1993) กล่าวถึงงานบริการสารสนเทศในมิติของคุณภาพบริการว่า งานที่ห้องสมุดดำเนินการแล้วแต่ทำขึ้นเพื่อมีเป้าหมายในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ให้ได้รับความพึงพอใจเนื่องจากคุณภาพของห้องสมุดมาจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และหนึ่งในนิยามศัพท์มาตรฐานของบริการสารสนเทศของห้องสมุดวิจัยคือ การอำนวยความสะดวกให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างนักวิจัยและสารสนเทศ ตามความต้องการหรือความประสงค์ของนักวิจัยนั้นๆ

2.3) บริการการจัดกายภาพและพื้นที่ให้บริการที่สนับสนุนการทำวิจัย พบว่าอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคาดหวังให้มี 3 บริการดังนี้

2.3.1) เพิ่มจำนวนโต๊ะอ่านหนังสือและเพิ่มพื้นที่ศึกษาส่วนตัว

2.3.2) เพิ่มและปรับปรุงประสิทธิภาพอุปกรณ์ในห้องประชุมกลุ่มย่อย

2.3.3) เพิ่มพื้นที่ศึกษาสำหรับนักวิจัยที่เก็บเสียง มีการรักษาความสะอาดสม่ำเสมอ และจัดให้มีบริการอุปกรณ์ทันสมัยที่จำเป็นในการประชุม

2.3.4) บริการ Call Center หรือบริการ Ask Librarian

2.3.5) บริการพื้นที่อำนวยความสะดวกในการรับประทาน

2.3.6) บริการอุปกรณ์พื้นฐานที่ทันสมัย

2.3.7) ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์

2.3.8) ขยายระยะเวลาให้บริการเพิ่มวันยืมหนังสือและขยายบริการ DD

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังบริการของห้องสมุด 3 ประการข้างต้น คือ 1) บริการสนับสนุนการวิจัย 2) บริการการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สนับสนุนการวิจัย และ 3) การจัดกายภาพและ

พื้นที่ให้บริการ ที่สนับสนุนการเรียนรู้และส่งเสริมการทำวิจัย ทำให้สามารถสังเคราะห์ได้รูปแบบของบุคลากรที่เป็นที่ต้องการได้ดังนี้

3) ผลการสังเคราะห์ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการสนับสนุนการวิจัย

ลำดับ	บริการสนับสนุนวิจัยที่คาดหวัง	ความรู้ความสามารถของบุคลากรให้บริการสนับสนุนการวิจัย
1.	การบริการสนับสนุนการการวิจัย	
1.1	บริการแนะนำ/อบรม/สอนการใช้ฐานข้อมูลและโปรแกรมต่างๆ	
1.1.1	จัดการบริการแนะนำ/อบรมการสืบค้นข้อมูลหรือการใช้โปรแกรมอย่างต่อเนื่อง และมีการประชาสัมพันธ์สม่ำเสมอ	1. มีทักษะการสอน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมถึงมีความพร้อมในการไปสอนนอกห้องสมุด
1.1.2	จัดทำ CAI สอนการสืบค้นฐานข้อมูล	2. มีความรู้เรื่องการจัดทำ CAI
1.1.3	จัดบริการสอนใน 5 หัวข้อ ดังนี้	3. มีความรู้ต่อไปนี้
	1) โปรแกรมการจัดการอ้างอิง	1) โปรแกรมการจัดการอ้างอิง
	2) การสืบค้นฐานข้อมูลเฉพาะสาขาวิชา	2) การสืบค้นฐานข้อมูลเฉพาะสาขาวิชา
	3) เทคนิคการค้นหาข้อมูลโดยใช้ keyword ที่สำคัญ	3) เทคนิคการค้นหาข้อมูลโดยใช้ keyword ที่สำคัญ
	4) การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งอ้างอิงงานวิจัย (โดยออกไปตามคณะต่าง ๆ)	4) การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งอ้างอิงงานวิจัย
	5) การแนะนำการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	5) การแนะนำการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์
1.1.4	จัดบริการสอนหรือให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล	4. มีทักษะการสอน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
1.1.5	จัดการบริการการสอน/อบรมเสริมเข้าไปในรายวิชาต่างๆ	5. มีความรู้ในเรื่องขอบเขตในรายวิชาที่สอนเสริม
1.2	บริการค้นคว้าจากฐานข้อมูลโดยบรรณารักษ์เป็นผู้ดำเนินการให้ผลการรวบรวมข้อมูลพบว่าอาจารย์และนักศึกษาให้ความเห็นว่าควรมีการจัดบริการ ดังนี้	
1.2.1	บริการช่วยสืบค้นและส่งข้อมูล SDI ให้อาจารย์และค้นตามความต้องการต่างๆ เช่น งานวิจัย 5 ปี ย้อนหลัง ช่วยเหลือสืบค้นในการทำวิจัย เป็นต้น	1. มีความรู้และทักษะการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลของห้องสมุด และจากฐานข้อมูล Free access บนอินเทอร์เน็ต
1.2.2	บริการที่ช่วยให้ได้ต้นฉบับงานวิจัย หรือตามเอกสารฉบับเต็ม	2. มีความรู้และทักษะตามข้อ 1 และมีความรู้เรื่องขอบเขตการบอกรับฐานข้อมูลประเภทต่างๆ
1.2.3	บริการรวบรวมสารสนเทศที่ได้จากฐานข้อมูล Open Access	3. มีความรู้และทักษะการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล Free access หรือ Open access บนอินเทอร์เน็ต
1.2.4	บริการหาค่า Impact Factor ของวารสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ	4. มีความรู้และทักษะหาค่า Impact Factor ของวารสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ
1.2.5	จัดบริการโดยให้มีบุคลากรประสานงานกับภาควิชาในการให้คำแนะนำการสืบค้นข้อมูล	5. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีทักษะการสอน
1.2.6	บริการค้นหาหนังสือเฉพาะทางที่รวดเร็วชัดเจน	6. มีความรู้และทักษะการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลของห้องสมุด และจากฐานข้อมูล Free access บนอินเทอร์เน็ต

ลำดับ	บริการสนับสนุนวิจัยที่คาดหวัง	ความรู้ความสามารถของบุคลากรให้บริการสนับสนุนการวิจัย
1.3	การบริการให้คำแนะนำในการวิจัย ผลการรวบรวมข้อมูลพบว่าอาจารย์และนักศึกษาให้ความเห็นว่าควรมีการจัดบริการ ดังนี้	
1.3.1	บริการพื้นที่เฉพาะในการให้บริการวิจัย	1. มีความรู้เรื่องการใช้พื้นที่ของนักวิจัย
1.3.2	บริการแนะนำกระบวนการวิจัยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	2. มีความรู้เรื่องการทบทวนวรรณกรรม
1.3.3	บริการสนับสนุนวิจัยแบบครบวงจรตั้งแต่เริ่มทำวิจัยจนกระทั่งเผยแพร่ผลงานการวิจัย	3. มีความรู้เรื่องขั้นตอนการทำวิจัยและการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย
1.3.4	บริการตอบคำถามบนเว็บไซต์ ให้คำปรึกษาผ่านทาง e-mail, social network, web board ของเว็บสำนักวิทยบริการ	4. มีทักษะการใช้ Social network
1.3.5	บริการแนะนำและตรวจสอบการเขียนอ้างอิง	5. มีความรู้เรื่องการเขียนอ้างอิงประเภทต่าง ๆ
1.3.6	บริการสนับสนุนการตีพิมพ์ ผลการรวบรวมข้อมูลพบว่าอาจารย์และนักศึกษาให้ความเห็นว่าควรมีการจัดบริการ 6 ประเภทดังนี้	6. มีความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องดังนี้
	1) บริการรวบรวมแหล่งตีพิมพ์	1. มีความรู้เรื่องแหล่งตีพิมพ์
	2) บริการโปรแกรมในการผลิตเอกสาร	2. มีความรู้เรื่องโปรแกรมในการผลิตเอกสาร
	3) บริการตรวจแก้การเขียนภาษาอังกฤษ	3. มีความรู้เรื่องการเขียนทางวิชาการ ภาษาอังกฤษ หรือมีความสามารถในการประสานงานเพื่อให้ได้ผู้เชี่ยวชาญมาช่วย
	4) อบรมการเขียนเชิงวิชาการ	4. มีความรู้เรื่องการเขียนทางวิชาการ หรือมีความสามารถในการประสานงานเพื่อให้ได้ผู้เชี่ยวชาญมาช่วย
	5) บริการแหล่งแหล่งตีพิมพ์บทความ	5. มีทักษะในการนำเสนอและประชาสัมพันธ์แหล่งตีพิมพ์บทความ
	6) บริการแปล	6. มีความสามารถประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญด้านการแปล
2.	การบริการทรัพยากรสารสนเทศที่สนับสนุนการวิจัย พบบริการ ดังนี้	
2.1	บริการรายชื่อทรัพยากรใหม่ของห้องสมุดส่งถึงตัวผู้รับบริการ	1. มีทักษะในการนำเสนอและประชาสัมพันธ์แหล่งตีพิมพ์บทความ
2.2	บริการวารสารฉบับเก่า	2. มีการบริหารจัดการวารสารฉบับเก่าที่เอื้อต่อผู้รับบริการ
2.3	บริการทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้นและตรงตามความต้องการ	3. มีความรู้เรื่องหลักสูตรของมหาวิทยาลัยและมีการศึกษาความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้สม่ำเสมอ
2.4	จัดให้มีการเจ้าหน้าที่บริการประจำตามชั้นต่างๆ	4. มีความรู้เรื่องการบริหารจัดการให้มีเจ้าหน้าที่บริการประจำตามชั้นต่าง ๆ
2.5	ขยายบริการ DD	5. มีความรู้เรื่องการบริหารจัดการ
2.6	บริการอำนวยความสะดวกในการเสนอแนะการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ	6. มีความรู้เรื่องการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ มีความคิดสร้างสรรค์ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในการเสนอแนะการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ
2.7	บริการมุมแนะนำหนังสือ/วารสารเกี่ยวกับการทำวิจัยด้านต่างๆ	

ลำดับ	บริการสนับสนุนวิจัยที่คาดหวัง	ความรู้ความสามารถของบุคลากรให้บริการสนับสนุนการวิจัย
2.8	บริการจัดระบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์	7. มีความรู้เรื่องการวิเคราะห์เลขหมู่และหัวเรื่อง รวมถึงการเชื่อมโยงไปยังฐานข้อมูล
2.9	บริการแหล่งทุนหรือแหล่งสนับสนุนการวิจัย	8. มีความรู้เรื่องแหล่งทุนวิจัย
2.10	บริการเผยแพร่งานวิจัยของนักศึกษา	9. มีความรู้เรื่องการผลิต E-Journal
3	บริการการจัดการกายภาพและพื้นที่ให้บริการที่สนับสนุนการทำวิจัย พบความคาดหวังในบริการดังนี้	
3.1	เพิ่มจำนวนโต๊ะหนังสือและอ่านเพิ่มพื้นที่ศึกษาส่วนตัว	1. มีความรู้และมีความคิดสร้างสรรค์ในการจัดบริการการจัดการกายภาพและพื้นที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ มีความเข้าใจผู้รับบริการในยุค Social Network และผู้รับบริการ Generation Y
3.2	เพิ่มและปรับปรุงประสิทธิภาพอุปกรณ์ในห้องประชุมกลุ่มย่อย	
3.3	เพิ่มพื้นที่ศึกษาสำหรับนักวิจัยที่เก็บเสียง มีการรักษาความสะอาดสม่ำเสมอ และจัดให้มีบริการอุปกรณ์ทันสมัยที่จำเป็นในการประชุม	
3.4	บริการ Call Center หรือ บริการ Ask Librarian	
3.5	บริการพื้นที่อำนวยความสะดวกในการรับประทาน	
3.6	บริการอุปกรณ์พื้นฐานที่ทันสมัย	
3.7	ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์	
3.8	ขยายระยะเวลาให้บริการเพิ่มวันยืมหนังสือและขยายบริการ DD	

ผลการสังเคราะห์ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการสนับสนุนการวิจัย ใน 3 ด้านคือ 1. ด้านการจัดบริการสนับสนุนการวิจัย 2. การจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการวิจัย และ 3. บริการการจัดการกายภาพและพื้นที่ให้บริการ ที่สนับสนุนการทำวิจัย จะเห็นได้ว่าความคาดหวังการบริการสนับสนุนการวิจัยของอาจารย์และนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ และความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการสนับสนุนการวิจัย นั้นสอดคล้องกับเรื่องงานการส่งเสริมการรู้สารสนเทศของบรรณารักษ์อันได้แก่การสอนให้ผู้รับบริการมีความสามารถในการค้นหา ประเมินและใช้สารสนเทศที่ผู้รับบริการต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Association of College and Research Librarians, 2005) อันจะนำไปสู่ความสำเร็จทางวิชาการในยุคสังคมดิจิทัล งานการพัฒนากิจกรรมการรู้สารสนเทศดังกล่าวเป็นงานสำคัญของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ปัจจุบันสังคมมี

ความคาดหวังว่าบรรณารักษ์จำเป็นต้องมีบทบาทในการสอนการรู้สารสนเทศแม้ว่างานนี้อาจทำให้บรรณารักษ์รู้สึกเครียดและมีทัศนคติในทางลบต่อความคาดหวังดังกล่าว เนื่องจากบางส่วนอาจไม่มีความพร้อมในการสอนหรือเกิดความไม่มั่นใจในวิธีการสอนของตน นอกจากนี้บางส่วนยังมีความเชื่อว่า ผู้ที่สามารถสอนได้ดีคืออาจารย์เท่านั้น ดังนั้นผู้บริหารห้องสมุดควรให้ความสำคัญในเรื่องการฝึกอบรมแก่บรรณารักษ์และปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อบทบาทการสอน นอกจากนี้สิ่งสำคัญที่จะทำให้งานการสอนประสบความสำเร็จคือ การเตรียมตัวบรรณารักษ์อย่างเป็นทางการเพื่อทำหน้าที่สอนโดยให้การศึกษอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างทักษะการสอนและมีแนวคิดทางบวกต่อตนเองในการทำหน้าที่ผู้สอน และนอกจากนี้ควรมอบหมายภาระงานโดยระบุเป็นงานประจำในบทบาทบรรณารักษ์สอนการรู้สารสนเทศ จากผลการวิจัยพบว่า การระบุหน้าที่

ไม่ชัดเจนเป็นปัจจัยส่งผลกระทบต่อทางลบอื่นๆ ตามมา (Julien & Genuis, 2011)

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัยจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการเตรียมตัวบรรณารักษ์อย่างเป็นทางการโดยมีแผนและโครงการพัฒนาทักษะการสอนในด้านต่างๆ แก่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยให้การศึกษาอย่างต่อเนื่องทักษะและความรู้เพื่อการสอนดังกล่าวจำเป็นต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยและของห้องสมุด โดยให้ความสำคัญในเรื่องพร้อมในการสอน มีการสร้างความมั่นใจในวิธีการสอน รวมถึงปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อบทบาทการสอนหรือแนวคิดทางบวกต่อตนเองในการทำหน้าที่ผู้สอน

2. ควรมอบหมายภาระงานโดยระบุเป็นงานประจำในบทบาทบรรณารักษ์สอนการรู้สารสนเทศ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การพัฒนารูปแบบการพัฒนาทักษะการสอนแก่บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบการสอนทักษะการรู้สารสนเทศ

2. รูปแบบการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสอนทักษะการรู้สารสนเทศของบรรณารักษ์

3. สมรรถนะของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัยไทย

References

- Bienenstock, A. (2006). **Essential characteristics of research universities: presented at UNESCO forum on higher education, research and knowledge, November 29 – December 1, 2006.** Retrieved June 5, 2008, from <http://portal.Unesco.org/education/en/files/51613/116342290Bienenstock-EN.pdf>
- Bradford, C. (2005). University of Warwick: Impact of the library on research process. **Library & Information Research, 29**(91), 1-3. Retrieved February 10, 2010, from <http://www.lirjournal.org.uk/lir/ojs/index.php/lir/article/view/189/233>
- Cassell, K.A. & Hiremath, U. (2006). **Reference and information services in the 21st century: an introduction.** New York: Neal-Schuman Pub.
- Columbia University Library. (2009). **Center for digital research and scholarship: Columbia University Library/information services.** Retrieved April 15, 2009, from <http://cdrs.columbia.edu>
- Cornell University Library. (2009). **Research help.** Retrieved April 15, 2009, from <http://www.library.cornell.edu/research>
- Corrall, S. & Brewerton, A. (1999). **The new professional's handbook: your guide to Information services management.** London: Library Association Pub.
- Derek, J. De Solla, P. (1965). Networks of scientific papers: The pattern of bibliographic references indicates the nature of the scientific research front. **Science, 149**(3683), 510-151.
- Erens, B. (1996). How recent developments in university libraries affect research. **Library Management, 17**(8), 5-16.
- Garner, I. (2006). **Library support for research in a university context.** Retrieved October 1, 2009, from http://www.iatul.org/doclibrary/public/Conf_Proceedings/2006/Garnerpaper.pdf
- Harvard University Library. (2007). **E-Research@Harvard University libraries.** Retrieved April 15, 2009, from <http://eresearch.lib.harvard.edu/V>

- Harvard University Library. (2009). **Harvard University library online annual report Harvard's University Library**. Retrieved April 15, 2009, from <http://publication.hul.harvard.edu/ar0607/harvards-university-library.html>
- Julien, H. & Genuis, S.H. (2011). Librarians' experiences of the teaching role: A national survey of librarians. **Library & Information Science Research**, **33**, 103-111.
- Ka Wai, F. (2005). The role of university libraries in supporting research in Hong Kong: Facing a new challenge. **Campus-Wide Information System**, **22**(1), 43-50.
- Kotler, P. (2003). **Marketing management**. 11st ed. N.J.: Pearson Education.
- Lougee, W.P. (2002). **Diffuse libraries: emergent roles for the research library in the digital age**. Washington, DC: Council on Library and Information Resources.
- Loipha, S. (2007). University library role in support research university. **Information**, **14**(2), 1-7. (In Thai)
- Matthews, J.R. (2007). **Library assessment in higher education**. Westport, CT: Libraries Unlimited.
- MacCallum, R.C., Widaman, K.F., Preacher, K.J., & Hong, S. (2000). Sample size in factor analysis: The role of model error. **Multivariate Behavioral Research**, **36**(4), 611-637.
- New York University Library. (2009). **Research guides**. Retrieved April 15, 2009, from <http://nyu.libguides.com>
- Research Information Network. (2006). **Researchers and discovery services: behavior, perceptions and needs**. Retrieved February 24, 2010, from <http://www.rin.ac.uk/our-work/using-and-accessing-information-resources/researchers-and-discovery-services-behaviour-perc>
- Robert, S. & Rowley, J. (2004). **Managing information services**. London: Facet Pub.
- Summerhill, C. & Lane, E. (1993). Internet primer for information professionals. In K.A. Cassell & H. Uma. (2006). **Reference and information services in the 21st century: an introduction**. New York: Neal-Schuman Pub.
- Taylor, R.S. (1986). **Value added process in information systems**. Norwood, NJ: Ablex.
- The Research Information Network & The Consortium of Research Libraries. (2007). **Researchers' use of academic libraries and their services: a report commission**. London: Research Information Network & The Consortium of Research Libraries.
- Tuamsuk, K., Sarawanawong, J., & Kwiecien, K. (2011). **University library management model for students' learning support**. Khon Kaen: Information and Communication Management Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University. (In Thai)
- University of Toronto. (2009). Research help. Retrieved April 15, 2009, from <http://discover.Library.utoronto.ca/resources-research-help>
- Webb, J., Gannon-Leary, P., & Bent, M. (2007). **Providing effective library services for research**. London: Facet Pub.
- Wilson, T.D. (1999). Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, **55**(3), 249-270.
- Wilson, T.D. (2000). Human information behavior. **Special Issues on Information science research**, **3**(2), 50-55.
- Yale University Library. (2007). **Yale University Library: research tool**. Retrieved April 15, 2009, from <http://www.library.yale.edu/researchtools/>
- Zeitham, V.A. & Bitner, M.A. (2003). **Services marketing: integrating customer focus across the firm**. 3rd ed. New York: McGraw-Hill.