

ความคาดหวังและการรับรู้ของนักวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ต่อการสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
Expectation and Perception of Suranaree University of
Technology Researchers for Research Support at
The Center Library Resources and Media

ดวงใจ กาญจนศิลป์, วิไลรักษ์ อินมีศรี

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
e-mail: doungjai@sut.ac.th ; wilailaki@sut.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของนักวิจัย และศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีต่อการสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ในด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการสารสนเทศ ด้านผู้ให้บริการ และด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำวิจัย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย คณาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาระดับปริญญาตรี และบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 333 คน แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนและสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้มีจำนวน 320 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.09 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ Dependent T-test ผลจากการวิจัยพบว่า การสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา สามารถตอบสนองความคาดหวังของอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนได้ มีเพียงเรื่องการรวบรวมและเผยแพร่ผลงานวิชาการของนักวิจัยในรูปแบบดิจิทัลจากคลังปัญญา มทส. อย่างครบถ้วนเท่านั้นที่มีนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 ซึ่งศูนย์บรรณสารฯ จะต้องนำมาปรับปรุง เพื่อให้สามารถตอบสนองความคาดหวังของอาจารย์ต่อไป แต่สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังแตกต่างจากการรับรู้ในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรืออีกนัยหนึ่งคือ การสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษายังไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของทั้งสองกลุ่มนี้ได้

คำสำคัญ:

ความคาดหวัง, การรับรู้, การสนับสนุนการวิจัย

Abstract

This research aims to study the expectation, perception and the differences between expectation and perception of Suranaree University of Technology researchers on the supports from the Center for Library Resources and Educational Media in information resources management, information service, staff service and facility for research. Questionnaires were used as a tool for data gathering from 333 instructors, graduate and undergraduate students and supporting staff of Suranaree University of Technology. A total of 320 questionnaires (96.09 %) were complete and able to use for analysis. The data was analyzed for statistical significance using social science analysis software and Dependent T-test. The results indicated that the supports from the Center for Library Resources and Educational Media can respond to the expectations of instructors and supporting staff in only the compilation and publishing from Suranaree University of Technology Intellectual Repository in completely of digital form, that had statistical significance less than 0.05 which must be improved to be able to respond the expectation of instructors in the future. For graduate and undergraduate students, the expectations were significantly different from perceptions in all aspects at the 0.05 level. In the other words, the support provided by the Center for Library Resources and Educational has not responded to the expectations of both groups.

Keyword:

Expectation, Perception, Research Support

บทนำ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีเป้าหมายหลักเพื่อการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย มุ่งเน้นการจัดการบริการและทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อยกระดับการวิจัยและการเรียนการสอน (Garner, 2006) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงต้องทำหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัย การเผยแพร่ผลงานวิจัย การเพิ่มจำนวนการเผยแพร่และการได้รับการอ้างอิงงานวิจัยของมหาวิทยาลัย สนับสนุนการเพิ่มจำนวนการจดสิทธิบัตร จัดหาและจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศให้เหมาะสมกับสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยมุ่งเน้น จัดบริการสารสนเทศและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังจะเห็นได้ว่าห้องสมุดกับการวิจัยมีความสัมพันธ์กันอย่างแนบแน่น นักวิจัยไม่สามารถทำวิจัยที่ดีได้หากขาดห้องสมุด (พรชนิตร์ สีนาราช, 2554) อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดยังจำเป็นต้องทำหน้าที่ให้ดีกว่าเดิม โดยสร้างบทบาทของห้องสมุดและจัดการทรัพยากรสารสนเทศให้ชัดเจน พัฒนาหรือจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อให้บริการของห้องสมุดเป็นบริการที่อยู่ในใจของผู้ใช้บริการ ไม่ใช่บริการชั้นสองที่รอให้บริการเมื่อมีการร้องขอเหมือนเช่นอดีต (ภาษิณี ปานน้อย, 2554) ในแต่ละขั้นตอนของการทำวิจัย เริ่มตั้งแต่การกำหนดหัวข้อปัญหาการวิจัย นักวิจัยต้องแสวงหาสารสนเทศ โดยการอ่านแนวคิดจากงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อนำมากำหนดหัวข้อที่จะศึกษาในการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยให้นักวิจัยเข้าใจโจทย์และคำถามวิจัยในทุกแง่มุม และสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ รวมถึงการเลือกใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติการวิเคราะห์ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งในการทำวิจัยต้องใช้สารสนเทศจำนวนมากและหลากหลายรูปแบบ (วรารักษ์ จันทศักดิ์, 2555)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต้องสามารถช่วยเหลือนักวิจัยในการค้นสารสนเทศที่ต้องการและปรับเปลี่ยนบทบาทการดำเนินงานให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้ การเพิ่มบทบาทในการสนับสนุนการวิจัย เพื่อให้เกิดการวิจัยคุณภาพและเพิ่มผลผลิตของการวิจัย ได้แก่ การช่วยนักวิจัยทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย และการช่วยเพิ่มความสามารถในการเผยแพร่ผลงานวิจัยในระดับนานาชาติ (บงกช ศิริวัฒน์มงคล, 2544; สมาน ลอยฟ้า, 2550) การดำเนินบทบาทดังกล่าวนับเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งถือเป็นภารกิจสำคัญในการสนับสนุนมหาวิทยาลัยวิจัย ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เป็นห้องสมุดแห่งเดียวของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีหน้าที่ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับการเรียนการสอน การวิจัยในมหาวิทยาลัย เป็นแหล่งรวมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าในสาขาวิชาต่าง ๆ ในการทำวิจัย โดยมีเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพการบริการสารสนเทศเพื่อตอบสนองภารกิจของมหาวิทยาลัยในความเป็นเลิศทางการวิจัยและตอบสนองความต้องการสารสนเทศของกลุ่มนักวิจัยของมหาวิทยาลัย

ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการสารสนเทศนั้น Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) ได้เสนอแบบจำลอง SERVQUAL (Service Quality) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่แสดงออกถึงความต้องการที่จะได้รับบริการจากองค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับระดับการบริการที่ได้รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ปัจจุบันในการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจากผู้ใช้บริการเป็นเพียงภาพรวมของการบริการ ข้อมูลที่ได้จึงยังไม่สามารถนำมาปรับปรุงพัฒนางานการบริการสนับสนุนการทำวิจัยได้อย่างเต็มที่ เพื่อเป็นการตรวจสอบคุณภาพการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา และเพื่อให้ได้รับข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับนำมาพิจารณาหาวิธีการลดช่องว่างที่อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังของผู้ใช้ให้แคบที่สุดเท่าที่จะทำได้ อันจะนำไปสู่การจัดบริการที่เป็นเลิศ สอดคล้องกับความต้องการของนักวิจัยและพัฒนาการบริการสนับสนุนการทำวิจัยแก่นักวิจัยของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์

ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ รวมถึงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีต่อการสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคณาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาระดับปริญญาตรี และบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 333 คน ได้รับกลับคืนและเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 320 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.09 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) และเชิงอนุมาน (Inferential statistic)

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

ความคาดหวังและการรับรู้ของนักวิจัยแต่ละประเภทที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อการสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาในแต่ละด้าน จำแนกตามประเภทของผู้วิจัย ได้ดังนี้

ความคาดหวัง			การรับรู้	
ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ				
อาจารย์	เครื่องมืออำนวยความสะดวกในการสืบค้นครั้งเดียวจากฐานข้อมูลที่ศูนย์บรรณสารฯ ให้บริการ (One search) และฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมในสาขาวิชาที่ท่านทำวิจัย	$\bar{X} = 4.60$	เครื่องมืออำนวยความสะดวกในการสืบค้นครั้งเดียวจากฐานข้อมูลที่ศูนย์บรรณสารฯ ให้บริการ (One search)	$\bar{X} = 4.20$
บัณฑิตศึกษา	หนังสือตำราภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัยมีเพียงพอ	$\bar{X} = 4.48$	หนังสือตำราภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัยมีเพียงพอ	$\bar{X} = 3.70$
ปริญญาตรี	หนังสือตำราภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัยมีเพียงพอ และเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการสืบค้นครั้งเดียวจากฐานข้อมูลที่ศูนย์บรรณสารฯ ให้บริการ (One search)	$\bar{X} = 4.18$	หนังสือตำราภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัยมีเพียงพอ และเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการสืบค้นครั้งเดียวจากฐานข้อมูลที่ศูนย์บรรณสารฯ ให้บริการ (One search)	$\bar{X} = 3.50$
บุคลากรสายสนับสนุน	การรวบรวมและเผยแพร่ผลงานวิชาการของนักวิจัยในรูปแบบดิจิทัลจากคลังปัญญา มทส. อย่างครบถ้วน	$\bar{X} = 4.80$	เครื่องมืออำนวยความสะดวกในการสืบค้นครั้งเดียวจากฐานข้อมูลที่ศูนย์บรรณสารฯ ให้บริการ (One search) และการนำเสนอรายชื่อฐานข้อมูลจำแนกตามสาขาวิชาที่ให้บริการบนเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารฯ	$\bar{X} = 4.80$
ด้านการบริการสารสนเทศ				
อาจารย์	บริการรวบรวมรายชื่อผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเพื่อประโยชน์แก่นักวิจัย	$\bar{X} = 4.30$	บริการให้คำแนะนำการใช้งานและสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	$\bar{X} = 4.30$
บัณฑิตศึกษา	บริการรวบรวมรายชื่อผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเพื่อประโยชน์แก่นักวิจัย	$\bar{X} = 4.34$	บริการฝึกอบรมการสืบค้นข้อมูล และบริการแนะนำ/อบรมการใช้โปรแกรมช่วยการจัดการบรรณานุกรม เช่น Endnote เป็นต้น	$\bar{X} = 3.58$
ปริญญาตรี	บริการให้คำแนะนำการใช้งานและสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	$\bar{X} = 4.27$	บริการฝึกอบรมการสืบค้นข้อมูล และบริการแนะนำ/อบรมการใช้โปรแกรมช่วยการจัดการบรรณานุกรม เช่น Endnote เป็นต้น	$\bar{X} = 3.58$

ความคาดหวัง			การรับรู้	
ด้านการบริการสารสนเทศ				
บุคลากร สายสนับสนุน	บริการให้คำแนะนำการใช้งานและ สืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ฝึกอบรมการสืบค้นข้อมูล บริการ ให้คำแนะนำการเลือกวารสารสำหรับ การตีพิมพ์บทความวิจัย และบริการ แนะนำ/ อบรมการใช้โปรแกรม การวิเคราะห์ข้อมูล	$\bar{X} = 4.60$	การฝึกอบรมการสืบค้นข้อมูล	$\bar{X} = 4.50$
ด้านผู้ให้บริการ				
อาจารย์	ความสุภาพและให้บริการแก่นักวิจัย ด้วยความเต็มใจ มีความพร้อม ในการให้บริการ และให้บริการด้วย ความเสมอภาคกับผู้ใช้บริการทุกคน	$\bar{X} = 4.60$	ทักษะในการสืบค้นสารสนเทศ	$\bar{X} = 4.60$
บัณฑิตศึกษา	ทักษะในการสืบค้นสารสนเทศ	$\bar{X} = 4.56$	ทักษะในการสืบค้นสารสนเทศ	$\bar{X} = 3.92$
ปริญญาตรี	ความพร้อมในการให้บริการ ให้บริการ ด้วยความเสมอภาคกับผู้ใช้บริการ ทุกคน และสามารถให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการเขียนรายการอ้างอิง และการเขียนบรรณานุกรม	$\bar{X} = 4.26$	มีความพร้อมในการให้บริการ	$\bar{X} = 3.73$
บุคลากร สายสนับสนุน	ความพร้อมในการให้บริการ	$\bar{X} = 4.70$	ความพร้อมในการให้บริการ และบริการ ด้วยความเสมอภาคกับผู้ใช้บริการทุกคน	$\bar{X} = 4.60$
ด้านการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำวิจัย				
อาจารย์	สัญญาณ Wifi ครอบคลุมทั้งห้องสมุด และมีประสิทธิภาพ	$\bar{X} = 4.50$	จัดพื้นที่ บรรยากาศเงียบสงบเหมาะกับการ ค้นคว้าวิจัย	$\bar{X} = 4.40$
บัณฑิตศึกษา	สัญญาณ Wifi ครอบคลุมทั้งห้องสมุด และมีประสิทธิภาพ	$\bar{X} = 4.64$	เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการสืบค้น สารสนเทศ	$\bar{X} = 3.74$
ปริญญาตรี	เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ ในการสืบค้นสารสนเทศ	$\bar{X} = 4.24$	เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการสืบค้น สารสนเทศ	$\bar{X} = 3.64$
บุคลากร สายสนับสนุน	เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ ในการสืบค้นสารสนเทศ	$\bar{X} = 4.60$	สัญญาณ Wifi ครอบคลุมทั้งห้องสมุด และมีประสิทธิภาพ	$\bar{X} = 4.70$

จากผลวิจัยดังกล่าว ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพการสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและ
สื่อการศึกษา โดยวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักวิจัย มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีสุรนารีต่อการสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา พบว่า

พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ
อาจารย์	<ul style="list-style-type: none"> - บริการให้คำแนะนำการเลือกวารสารสำหรับการตีพิมพ์บทความวิจัย (0.50) - บริการให้คำแนะนำการใช้งานและสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (0.20) 	<ul style="list-style-type: none"> - วารสารฉบับพิมพ์มีเพียงพอ - ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมในสาขาวิชา ที่ท่านทำวิจัย - เสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการวิจัยผ่านช่องทางบนเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสาร - การนำเสนอรายชื่อฐานข้อมูลจำแนกตามสาขาวิชาที่ให้บริการบนเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารฯ (-0.50) เท่ากัน
บัณฑิตศึกษา	-	<ul style="list-style-type: none"> - บริการให้คำแนะนำการเลือกวารสารสำหรับการตีพิมพ์บทความวิจัย (-1.10) - จัดให้มีเครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนอย่างเพียงพอ (-1.06) - สัญญาณ Wifi ครอบคลุมทั้งห้องสมุด และมีประสิทธิภาพ (-1.02)
ปริญญาตรี	-	<ul style="list-style-type: none"> - บริการให้คำแนะนำการเลือกวารสารสำหรับการตีพิมพ์บทความวิจัย (-0.98) - จัดให้มีเครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนอย่างเพียงพอ (-0.97) - บริการให้คำแนะนำ/ ปรึกษาแหล่งข้อมูลเพื่อการทําวิจัย (-0.74)
บุคลากรสายสนับสนุน	<p>เครื่องมืออำนวยความสะดวกในการสืบค้นครั้งเดียวจากฐานข้อมูลที่ศูนย์บรรณสารฯ ให้บริการ (One search)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - บริการให้คำแนะนำการเลือกวารสารสำหรับการตีพิมพ์บทความวิจัย (-0.50) - จัดให้มีเครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนอย่างเพียงพอ (-0.3)
บุคลากรสายสนับสนุน	<ul style="list-style-type: none"> - การนำเสนอรายชื่อฐานข้อมูลจำแนกตามสาขาวิชาที่ให้บริการบนเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารฯ (0.50) - วารสารฉบับพิมพ์มีเพียงพอ และฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมในสาขาวิชาที่ท่านทำวิจัย (0.20) เท่ากัน 	<p>สามารถให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการเขียนรายการอ้างอิงและการเขียนบรรณานุกรม (-0.2)</p>

นั่นหมายถึงว่า การสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความคาดหวัง ผู้วิจัยกลุ่มต่าง ๆ จะมีความพึงพอใจในเรื่องนั้น ในขณะเดียวกัน เรื่องที่ผู้วิจัยไม่พึงพอใจ ห้องสมุดจำเป็นต้องพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขเป็นอย่างมาก เพราะเป็นเรื่องที่มีช่วงห่างมากที่สุดระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ โดยอาจารย์มีความต้องการให้จัดหาวารสารฉบับพิมพ์ให้เพียงพอ จัดหาฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมสาขาวิชาที่ทำวิจัย การนำเสนอรายชื่อฐานข้อมูลจำแนกตามสาขาวิชาที่ให้บริการบนเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารฯ และเพิ่มช่องทางบนเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารฯ ให้สามารถเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการวิจัย สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาระดับปริญญาตรี และบุคลากรสายสนับสนุนต่างมีความต้องการเรื่องการบริการให้คำแนะนำการเลือกวารสารสำหรับการตีพิมพ์บทความวิจัย และจัดให้มีเครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนอย่างเพียงพอ

การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนต่อการสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน มีนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนมีความคาดหวังในการบริการสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาไม่แตกต่างจากการรับรู้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาสามารถตอบสนองความคาดหวังของอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนได้ มีเพียงเรื่องการรวบรวมและเผยแพร่ผลงานวิชาการของนักวิจัยในรูปแบบดิจิทัลจากคลังปัญญา มทส. อย่างครบถ้วนเท่านั้นที่มีนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ศูนย์บรรณสาร ฯ จะต้องนำมาปรับปรุง เพื่อให้สามารถตอบสนองความคาดหวังของอาจารย์ต่อไป แต่สำหรับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา พบว่า ทั้ง 4 ด้าน มีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคาดหวังในการบริการสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาแตกต่างจากการรับรู้ โดยนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคาดหวังในการบริการสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษามากกว่าการรับรู้ในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรืออีกนัยหนึ่งคือ การสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษายังไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรีได้

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักวิจัยเมื่อพิจารณาตามประเภทของผู้วิจัย พบว่า ทั้งอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนมีความคาดหวังต่อการสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาไม่แตกต่างจากการรับรู้ ซึ่งหมายถึง การสนับสนุนการวิจัยของศูนย์ บรรณสารและสื่อการศึกษาสามารถตอบสนองความคาดหวังของอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนได้ มีเพียงเรื่อง การรวบรวมและเผยแพร่ผลงานวิชาการของนักวิจัยในรูปแบบดิจิทัลจากคลังปัญญา มทส. อย่างครบถ้วนเท่านั้นที่อาจารย์มีความคาดหวังที่มีนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 โดยเป็นเรื่องที่ศูนย์บรรณสารฯ จำเป็นจะต้องเร่งดำเนินการต่อไป นอกจากนี้ ยังพบว่า นักวิจัยมีความต้องการให้ศูนย์บรรณสารฯ จัดบริการให้คำแนะนำการเลือกวารสารสำหรับการตีพิมพ์บทความวิจัย ต้องการให้บรรณารักษ์สามารถให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการเขียนรายการอ้างอิงและการเขียนบรรณานุกรม รวมถึงจัดให้มีเครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนที่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัญชลี กล้าเพชร, รวีวรรณ ขำพล, จุฑารัตน์ ปานผดุง, และประทุมรัตน์ รัตน์น้อย (2560) ที่พบว่า นักวิจัยของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง การรวบรวมรายชื่อวารสารและเกณฑ์การตีพิมพ์ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้พิจารณาเฉพาะบริการที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจัดให้บริการ ทั้งนี้ยังมีอีกหลายบริการที่นักวิจัยทั้งอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่างมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดที่ต้องการให้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจัดบริการเพื่อสนับสนุนการวิจัยเพิ่มเติม ได้แก่ บริการรวบรวมรายชื่อผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเพื่อประโยชน์แก่นักวิจัย บริการเลือกเผยแพร่สารสนเทศเฉพาะบุคคล (SDI) รวมถึงบริการเข้ารูปเล่มงานวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับในส่วนของคำถามปลายเปิดของการวิจัยครั้งนี้ ที่มีความต้องการให้ผลงานวิจัยเป็นรูปแบบและทิศทางเดียวกันทั้งสถาบัน

นอกจากนี้นักศึกษาระดับปริญญาตรียังมีความคาดหวังในเรื่องบริการห้องค้นคว้าสำหรับนักวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี กล้าเพชร และคณะ (2560) พบว่า นักวิจัยของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีต่างมีความต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดให้มีห้องอ่านหนังสือ/วิจัยรายบุคคลด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การให้ความสำคัญกับการบริการที่นักวิจัยมีระดับความคาดหวังมากที่สุดก่อน ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ต้องนำมาใช้พิจารณาวางแผนกลยุทธ์การสนับสนุนการวิจัยเพื่อตอบสนองสิ่งที่นักวิจัยคาดหวังให้ได้เร็วที่สุด ได้แก่ ความต้องการให้จัดหาวารสารฉบับพิมพ์ให้เพียงพอ จัดหาฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมสาขาวิชาที่ทำวิจัย การนำเสนอรายชื่อฐานข้อมูลจำแนกตามสาขาวิชาที่ให้บริการบนเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารฯ เพิ่มช่องทางบนเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารฯ ให้สามารถเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการวิจัย การบริการให้คำแนะนำการเลือกวารสารสำหรับการตีพิมพ์บทความวิจัย และจัดให้มีเครื่องพิมพ์เครื่องสแกนอย่างเพียงพอ รวมถึงบริการที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาฯ ยังไม่มีให้บริการแต่มีความคาดหวังในระดับมากต่อบริการเหล่านั้น ได้แก่ บริการรวบรวมรายชื่อผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเพื่อประโยชน์แก่นักวิจัย บริการเลือกเผยแพร่สารสนเทศเฉพาะบุคคล (SDI) รวมถึงบริการเข้าร่วมงานวิจัย การพัฒนา ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการสนับสนุนการวิจัยโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดตามตรวจสอบผลการขอใช้บริการได้ เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการวิจัยผ่านเว็บไซต์ศูนย์บรรณสารฯ เป็นต้น

2. การพัฒนาและสนับสนุนศักยภาพของผู้ให้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งบรรณารักษ์เรื่อง การช่วยเหลือการเขียนรายการอ้างอิงและการเขียนบรรณานุกรม การแนะนำอบรมการใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม รวบรวมรายชื่อวารสารในสาขาวิชาต่าง ๆ พร้อม Impact Factor เพื่อประกอบการตัดสินใจตีพิมพ์ เผยแพร่ผลงานวิชาการ

3. การประสานกับหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบในการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในเรื่อง สัญญาณ Wi-Fi ให้ครอบคลุมทั้งห้องสมุด รวมถึงระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องสแกนให้เพียงพอ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรปรับเครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นการสัมภาษณ์ หรือ Focus Group เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดยิ่งขึ้น
2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการสนับสนุนการวิจัยของนักวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

รายการอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *หลักสถิติ* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติยา สุทธิประภา. (2557). *บทบาทห้องสมุดในการส่งเสริมการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ฉวีวรรณ หลิมวัฒนา. (2546). *การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาและสภาพที่เป็นจริงตามการรับรู้ของนักศึกษาต่อการศึกษาลัทธิสุนทรียศาสตร์บัณฑิต คณะโบราณคดี พ.ศ. 2546*. กรุงเทพฯ: คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2554). *ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ*. เข้าถึงได้จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=8&read=true&count=true
- บงกช ศิริวัฒนมงคล. (2544). บทบาทห้องสมุดมหาวิทยาลัยในยุคปฏิรูปการศึกษา. *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.*, 19(2), 1-9.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2545). ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ ใน *ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการจัดการสารสนเทศ หน่วยที่ 6-10*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พรชนิตว์ ลีนาราช. (2554). บทบาทของห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัยในการสนับสนุนการวิจัยของมหาวิทยาลัย. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*, 29(2), 73-86.
- พรชนิตว์ ลีนาราช. (2555). *รูปแบบการจัดบริการสนับสนุนการวิจัยสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัยในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ภาษินี ปานน้อย. (2554). การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. *วารสารรามคำแหง*, 28 (ฉบับพิเศษ วิทยานิพนธ์ ฉ.3), 414-425.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (2561). *การวิจัย*. เข้าถึงได้จาก <http://www.sut.ac.th/2012/content/category/3>
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, สุภมาส อังศุโชติ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2550). *สถิติสำหรับการวิจัยและเทคนิคการใช้ SPSS*. (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ: มิสชั่น มีเดีย.
- วราภรณ์ จันทศักดิ์. (2555). *ศึกษาบทบาทของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นในการสนองความต้องการสารสนเทศของนักวิจัย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมาน ลอยฟ้า. (2550). บทบาทของห้องสมุดต่อการส่งเสริมการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย. *อินฟอร์เมชัน*, 14(2), 1-7.
- สุวิมล ติรภานันท์. (2548). *การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัญชลี กล้าเพ็ชร, รวีวรรณ ขำพล, จุฑารัตน์ ปานผดุง, และประทุมรัตน์ รัตน์น้อย. (2560). ความต้องการของนักวิจัยต่อบทบาทสนับสนุนการวิจัยของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. *PULINET Journal*, 4(1), 12-19.
- Antioned, G., & Van Raaij, W. F. (1988). *The satisfaction of customers*. Chicago: Irwin/McGraw-Hill.
- Bent, M., Gannon-Leary, P., & Webb, J. (2007). Information literacy in a researcher's learning life: the seven ages of research. *New Review of Information Networking*, 13(2), 81-99. doi:10.1080/13614570801899983
- Christopher, W. F., & Scheuing, E. E. (1996). *The service quality handbook: with contributions from 57 international expert*. New York: Amacom.
- Corrall, S., & Brewerton, A. (1999). *The new professional's handbook: Your guide to information services management*. London: Library Association Pub.

- Garner, I. (2006). *Library support for research in a university context*. Paper presented at the Proceedings of the IATUL Conference. Retrieved from <http://docs.lib.purdue.edu/iatul/2006/papers/24/>
- 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.
- Lougee, W. P. (2002). *Diffuse libraries: emergent roles for the research library in the digital age*. Washington, D.C.: Council on Library and Information Resources.
- McBumey, D. H., & Collings, V. B. (1984). *Introduction to sensation/perception*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual Model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 49(4 (Autumn)), 41-50.
- Providing Effective Library Services for Research. (2008). *Library Management*, 29(6/7), 633-633. doi:10.1108/01435120810894662
- Robert, S., & Rowley, J. (2004). *Managing information services*. London: Facet Pub.
- Smith, R., & Houston, M. (1983). Script-Based evaluations of satisfaction with services. In L. L. Berry, L. Shostack, & G. D. Upah (Eds.), *Emerging Perspectives in Services Marketing*. Chicago: American Marketing Association.
- Statt, D. A. (1997). *Understanding the consume: a psychological approach*. Hound mills, Basingstoke, Hampshire: Macmillan Press.