

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี
ในทัศนะของนักศึกษา

The Desirable Characteristics of the John F. Kennedy Library Staff
in the Perspective of Students

ถกสรรัตน์ ทองไต้หนู สอปิยะ บุญตามช่วย
หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
e-mail: tagonrat.t@psu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ปีการศึกษา 2558 กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 387 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 8,514 คน จากทุกคณะโดยไม่แยกเพศและชั้นปี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) และคำถามปลายเปิด ประกอบด้วยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 5 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ความสามารถ 2) ด้านคุณธรรม 3) ด้านการปฏิบัติงาน 4) ด้านบุคลิกภาพ และ 5) ด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.83 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมทุกคุณลักษณะอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 4.02$) รองลงมาคือ ด้านคุณธรรม ($\bar{X} = 4.00$) และด้านการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ

คำสำคัญ:

คุณลักษณะที่พึงประสงค์, ผู้ให้บริการ, นักศึกษา, หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

Abstract

The purpose of this research was to study the students' opinions on the desirable characteristics of the staff of John F. Kennedy Library, Prince of Songkla University, Pattani Campus in the academic year 2015. The sample was 387 bachelor degree students selected from all students, 8,514 students, from every faculties that didn't separate by gender and class year. The research instrument was questionnaire

with rating scale checklist and open-ended questions. There were 5 aspects of desirable characteristics: 1) competency 2) moral 3) work performance 4) personality and 5) human relations. The reliability of the questionnaires was determined 0.83. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The result was found that the overall average of the desirable characteristics in 5 aspects was at high level ($\bar{X} = 3.97$). Considering each aspect the most average aspects were competency ($\bar{X} = 4.02$), moral ($\bar{X} = 4.00$), and work performance ($\bar{X} = 3.98$), respectively.

Keyword:

Desirable Characteristics, Library Staffs, Students, John F. Kennedy Library

บทนำ

ห้องสมุดมีส่วนประกอบที่สำคัญหลายประการ ส่วนประกอบต่างๆ เหล่านั้นเป็นสิ่งที่ช่วยก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการของห้องสมุด และส่วนประกอบที่สำคัญที่สุดของห้องสมุดนั้น คือ บุคลากรของห้องสมุด อันได้แก่ บรรณารักษ์ นักวิชาการ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ผู้ปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการนั่นเอง ดังจะเห็นได้ว่าการจัดตั้งห้องสมุด ไม่ว่าจะขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ก็ตาม สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงเป็นอันดับแรกก็คือตัวบุคคล ที่จะเข้ามาบริการและให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เพราะห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลความรู้ในสาขาวิชาการต่างๆ เพื่อช่วยเหลือในด้านการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองอยู่อย่างมากมายถ้าหนังสือหรือข้อมูลความรู้ต่างๆ เหล่านั้นไม่ได้รับการจัดระบบเป็นหมวดหมู่หรือดูแลรักษาอย่างดีแล้ว ก็เป็นการยากเป็นอย่างยิ่งแก่การศึกษาค้นคว้า เพื่อค้นหาแหล่งข้อมูลที่ต้องการ ยิ่งถ้าเป็นห้องสมุดขนาดใหญ่การค้นคว้าหาข้อมูลจะยากขึ้นเป็นพิเศษ ดังนั้น บรรณารักษ์และบุคลากรของห้องสมุดจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการจัดหา จัดเก็บข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย ตลอดจนดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมเสมอสำหรับการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ กล่าวคือ สามารถทำให้ผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ตรงกับความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น ห้องสมุดจะต้องมีบรรณารักษ์ นักวิชาการอุดมศึกษา นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ผู้ปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการ ความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์และมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ สรุปได้ว่า คุณลักษณะของผู้ให้บริการห้องสมุดมี 5 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ความสามารถ ต้องมีความรู้ และทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ พื้นฐาน อุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ ก่อให้เกิดการใช้สารสนเทศอย่างคุ้มค่า เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการและองค์กร 2) ด้านคุณธรรม ต้องให้ความยุติธรรมกับทุกคน และให้บริการโดยไม่หวังผลตอบแทน มีความซื่อสัตย์ มีลักษณะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรง ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อตกลง มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ ไม่ทุจริต 3) ด้านการปฏิบัติงาน ต้องมีระเบียบวินัยดี เพราะงานห้องสมุดจะต้องมีระเบียบและกฎเกณฑ์ ต่างๆ ที่จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ โดยจะต้องทำงานเป็นแบบอย่างแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุด นำความรู้และวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน 4) ด้านบุคลิกภาพ การแสดงออกทางบุคลิกภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน คือ แต่งกายสะอาด เรียบร้อย กริยา มารยาท

และความสำรวมในการให้บริการ ความร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใสในขณะปฏิบัติงาน การทักทายและสอบถามความต้องการอย่างเป็นกันเอง การแนะนำวิธีการ ขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการได้อย่างเหมาะสม การอธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงกฎระเบียบ ข้อบังคับ ให้ความเสมอภาคและเป็นธรรมแก่ผู้รับบริการ 5) ด้านมนุษยสัมพันธ์ ให้ความรู้ คำปรึกษา แนะนำ และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจในการให้บริการของห้องสมุด ก่อให้เกิดความสามัคคีในการทำงาน มีใจรักงานบริการ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักวิทยบริการ, 2554; อัมพร ปันศรี และนนทนา เมื่อก่อง, 2515; สุริทอง ศรีสะอาด, 2523; เยาวลักษณ์ แสงสว่าง, 2557; อานนท์ ชันคำ, 2552; เกษรา สุทธิพิณพ, 2541)

หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีจำนวนผู้ใช้บริการมาก แต่แต่ละคนมีความรับผิดชอบในแต่ละงานไม่เหมือนกัน แต่มีงานหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานหอสมุดทุกคนจะต้องหมุนเวียนกันมาปฏิบัติงาน คืองานบริการ ซึ่งเป็นงานหลักของหอสมุดที่ส่งผลต่อผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการจำนวนมาก ซึ่งความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคนในแต่ละวันมีจุดประสงค์ที่ต่างกัน ในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานของหอสมุดซึ่งมีบทบาทเป็นอย่างมากที่จะบริหารองค์กรที่ตนรับผิดชอบให้บรรลุเป้าหมาย ถ้าหากไม่มีผู้ใช้บริการ งานก็จะดำเนินไปด้วยความพร้อมเพรียงกันไม่ได้ ผลงานของหน่วยงานที่ปรากฏออกมาจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้บริการในหน่วยงานนั้นมีพฤติกรรมอย่างไร เนื่องจากพฤติกรรมของผู้ให้บริการจะเป็นเครื่องแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีคุณสมบัติ ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งเพียงใด จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาพฤติกรรมและคุณลักษณะที่เหมาะสม ควรสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกันให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ รวมทั้งการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คณะผู้วิจัยซึ่งมีฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจที่จะศึกษาและทำการวิจัยเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ในทัศนะของนักศึกษา เนื่องจากนักศึกษาเข้าใช้บริการมีจำนวนมาก และบางครั้ง บางคนแสดงกิริยาและวาทะซึ่งได้ทำลายขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งนี้จึงมีจุดประสงค์สำคัญที่จะศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ว่าโดยส่วนใหญ่แล้วนักศึกษาต้องการให้ผู้ให้บริการมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อย่างไร ซึ่งผลของการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางให้ผู้ให้บริการปรับปรุงตนเองให้สอดคล้องและสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งจะมีผลให้ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ตามระดับความสำคัญของผู้ให้บริการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษา ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ความสามารถ 2) ด้านคุณธรรม 3) ด้านการปฏิบัติงาน 4) ด้านบุคลิกภาพ และ 5) ด้านมนุษยสัมพันธ์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือนักศึกษาปริญญาตรีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ปีการศึกษา 2558 จำนวน 8,514 คน (งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา, 2558) ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างด้วยวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้ตัวอย่างจำนวน 387 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จำแนกนักศึกษาโดยใช้คณะเป็นเกณฑ์เท่ากันทุกคณะ คณะละ 50 คน จำนวน

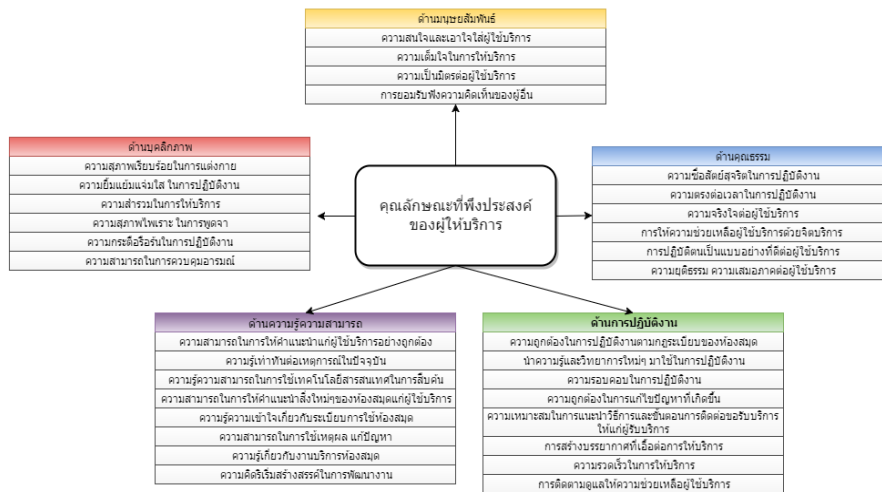
8 คณะ คือ 1) คณะศึกษาศาสตร์ 2) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 3) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 4) วิทยาลัยอิสลามศึกษา 5) คณะวิทยาการสื่อสาร 6) คณะศิลปกรรมศาสตร์ 7) คณะรัฐศาสตร์ และ 8) คณะพยาบาลศาสตร์ วิทยาเขตปัตตานี

คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการประสานงานกับนักศึกษาแต่ละคณะ ในระหว่างเดือน ตุลาคม – พฤศจิกายน 2558 เพื่อแจกแบบสอบถามตามขนาดตัวอย่างที่ผู้วิจัยกำหนด โดยให้ครอบคลุมนักศึกษาทุกชั้นปี ทั้งนี้จะเก็บข้อมูลจากตัวอย่างที่เคยใช้บริการห้องสมุดเท่านั้น ก่อนแจกแบบสอบถามต้องถามก่อนว่าเคยเข้าใช้ห้องสมุดหรือไม่ หลังจากนั้นคณะผู้วิจัยตรวจสอบจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน กรณีที่จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาน้อยกว่าร้อยละ 50 จะดำเนินการส่งแบบสอบถามเพิ่มเติมอีกครั้ง ในการนี้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา มีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้ รวมทั้งสิ้น 387 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

- 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความสำคัญมากที่สุด
- 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความสำคัญมาก
- 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความสำคัญปานกลาง
- 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความสำคัญน้อย
- 1.00 - 1.49 หมายถึง มีความสำคัญน้อยที่สุด

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ในทัศนะของนักศึกษา ได้จำแนกคุณลักษณะออกเป็น 5 ด้าน แต่ละด้านมีรายการคุณลักษณะตามแผนภูมิ ดังนี้



ผลการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ในทัศนะของนักศึกษา พบว่า

1. วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด
 - 1.1 นักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด เพื่อใช้บริการยืม-คืน หนังสือ วารสาร

และหนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 90.30) และนักศึกษาบางส่วนเข้ามาใช้บริการอื่น ๆ ที่มีในห้องสมุด คือ ทำการบ้าน ใช้บริการห้องละหมาด และใช้บริการห้องออกกำลังกาย (ร้อยละ 2.25)

1.2 นักศึกษาเข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง มากที่สุด (ร้อยละ 44.25) รองลงมา คือเข้าใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง (ร้อยละ 29.25) และเข้าใช้บริการทุกวัน (ร้อยละ 12.00) ตามลำดับ และมีนักศึกษาบางส่วนที่เข้าใช้บริการเท่าที่จำเป็นเท่านั้นแต่เป็นจำนวนน้อย (ร้อยละ 0.50)

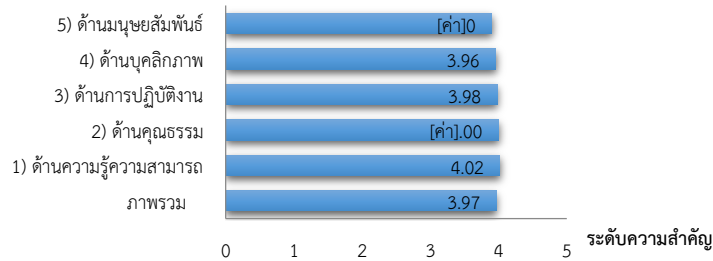
2. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ

2.1 ในภาพรวมนักศึกษาให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะทั้ง 5 ด้านของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) โดยทุกคุณลักษณะมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 4.02$) รองลงมาคือ ด้านคุณธรรม ($\bar{X} = 4.00$) และด้านการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในภาพรวม

คุณลักษณะ	Mean	S.D.	ความสำคัญ
ภาพรวม	3.97	0.57	มาก
1) ด้านความรู้ความสามารถ	4.02	0.59	มาก
2) ด้านคุณธรรม	4.00	0.66	มาก
3) ด้านการปฏิบัติงาน	3.98	0.62	มาก
4) ด้านบุคลิกภาพ	3.96	0.66	มาก
5) ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.90	0.72	มาก

คุณลักษณะคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในภาพรวม

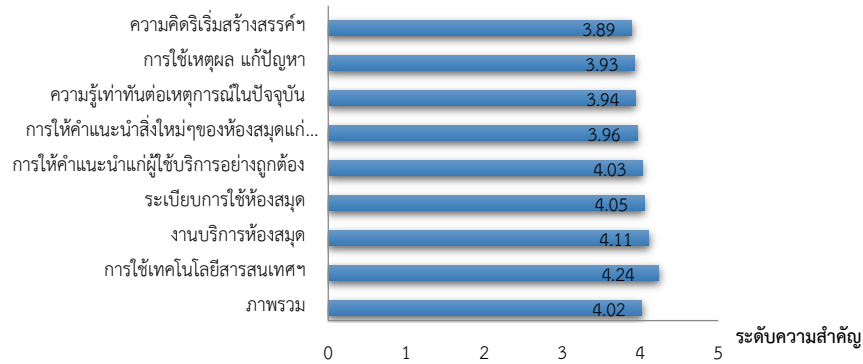


ภาพที่ 1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในภาพรวม

2.2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ จำแนกเป็นรายด้าน

2.2.1 ด้านความรู้ความสามารถ นักศึกษาให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะด้านนี้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) ทุกรายการคุณลักษณะมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยรายการคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสืบค้น ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมา คือ ความรู้เกี่ยวกับงานบริการห้องสมุด ($\bar{X} = 4.11$) และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.05$) ตามลำดับ

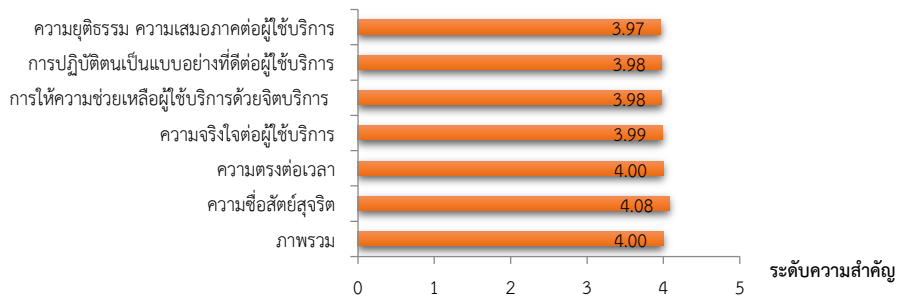
ผลการวิเคราะห์ความสำคัญของคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถ



ภาพที่ 2 คุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถ

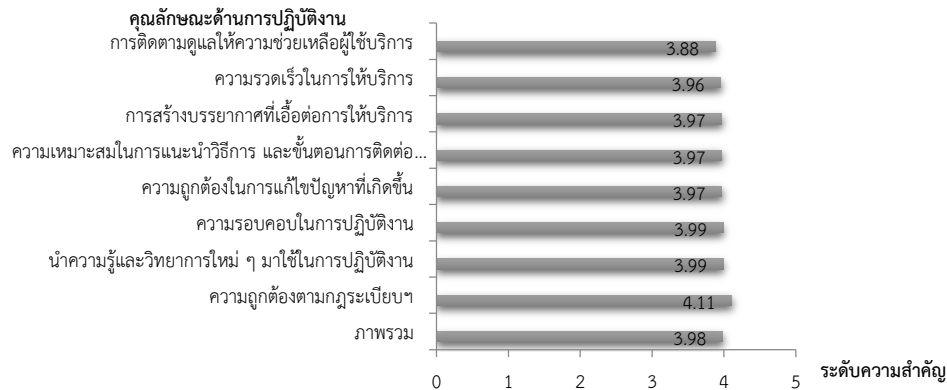
2.2.2 ด้านคุณธรรม นักศึกษาให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะด้านนี้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) ทุกรายการคุณลักษณะมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยรายการคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมา คือ ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.00$) และความจริงใจต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.99$) ตามลำดับ

คุณลักษณะด้านคุณธรรม



ภาพที่ 3 คุณลักษณะด้านคุณธรรม

2.2.3 ด้านการปฏิบัติงาน นักศึกษาให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะด้านนี้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) ทุกรายการคุณลักษณะมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยรายการคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความถูกต้องในการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมา คือ นำความรู้และวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.99$) และความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.99$) ตามลำดับ



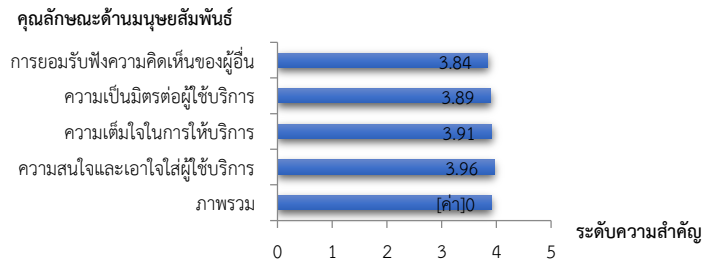
ภาพที่ 4 คุณลักษณะด้านการปฏิบัติงาน

2.2.4 ด้านบุคลิกภาพ นักศึกษาให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะด้านนี้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) ทุกรายการคุณลักษณะมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยรายการคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความสุขภาพเรียบร้อยในการแต่งกาย ($\bar{X} = 4.32$) รองลงมา คือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.98$) และความร่วมมือในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ



ภาพที่ 5 คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ

2.2.5 ด้านมนุษยสัมพันธ์ นักศึกษาให้ความสำคัญคุณลักษณะด้านนี้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) ทุกรายการคุณลักษณะมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยรายการคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมา คือ ความเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.91$) และความเป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.89$) ตามลำดับ



ภาพที่ 6 คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดีในภาพรวม พบว่า นักศึกษาให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะในทุก ๆ ด้าน อยู่ในระดับมาก ใกล้เคียงกันในทุกด้าน สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานห้องสมุดควรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการผู้ใช้ครอบคลุมบริการทุกด้านของห้องสมุด ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวมีความสอดคล้องตามความสามารถเชิงสมรรถนะของสำนักวิทยบริการ ในกลุ่มทักษะความรู้ ความสามารถสำหรับบุคลากร ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี (สำนักวิทยบริการ 2554) คือ มีทักษะความรู้ด้านทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และทักษะการสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสม สามารถประเมินทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ ตลอดจนถ่ายทอด ให้คำแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการ และมีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศตรงตามต้องการ รวมทั้งความรู้และทักษะการให้บริการ ความรู้ด้านนโยบาย กฎระเบียบของห้องสมุด ขั้นตอนการดำเนินงานและการให้บริการ มีความตระหนักในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ ทั้งตามหลักกฎหมายและจรรยาบรรณทางวิชาชีพ ให้ความสำคัญเรื่องทรัพย์สินทางปัญญา เพื่อประโยชน์ของผู้ให้บริการ ตลอดจนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ และเลือกสรรวิธีการที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มได้รับสารสนเทศอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ ผลของการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางให้ผู้ให้บริการปรับปรุงตนเองให้สนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะมีผลต่อผู้ให้บริการในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาคูณลักษณะเป็นรายด้าน พบประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

1. **คุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถ** จากข้อมูลจากผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะด้านนี้มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก รายการคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสืบค้น สอดคล้องกับนโยบายของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ในการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในการจัดการข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ดังนั้นผู้ให้บริการต้องมีความรู้ และทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน อุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกและลดอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ ก่อให้เกิดการใช้สารสนเทศอย่างคุ้มค่า เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ และองค์กร (สำนักวิทยบริการ 2554) ซึ่งหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ได้มีการจัดอบรมให้ความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคนิคการใช้งานโปรแกรมต่างๆ ทั้งที่พัฒนาขึ้น และเมื่อมีโปรแกรมใหม่ๆ ที่ทันสมัยให้แก่บุคลากรเป็นประจำ และก่อนเปิดภาคการศึกษาจะมีการทบทวนการปฏิบัติงานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ซึ่งเป็นระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงานของห้องสมุดในปัจจุบัน รวมทั้งระบบอื่นๆ ที่มีในหอสมุดให้แก่บุคลากรในทุกภาคการศึกษา เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานเขียนของ

รุ่งฤดี อภิวัฒน์สร (2550) ที่กล่าวว่าผู้ให้บริการต้องมีความรู้และความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจัดบริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศอย่างรวดเร็ว โดยการนำเทคโนโลยีโทรคมนาคม เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศุภรรษตรา แสนวา (2555) ศึกษาบทบาทและความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้ความสามารถทั่วไป เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศิริพร คำพันธ์ (2535) ศึกษาคุณสมบัติของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการสารสนเทศตามทัศนะของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า ความรู้ตามวุฒิการศึกษาโดยตรง และความรู้อื่น ๆ คือ ความรู้ทั่วไป เช่น รู้เทคนิคการบริหาร รู้จักการตลาด และความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพ เช่น ความรู้ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ความรู้เรื่องแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ หรือ มีความรู้ตรงตามตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานเขียนของ วาณี ฐาปนวงศ์สานติ (2543) กล่าวว่า ผู้ให้บริการห้องสมุดต้องมีวุฒิทางวิชาชีพบรรณารักษ์ เนื่องจากบรรณารักษ์ต้องรู้จักและเข้าใจงานเฉพาะของห้องสมุด ซึ่งมีความแตกต่างจากวิชาชีพอื่น ต้องมีกฎระเบียบและความคิดสร้างสรรค์ กฎระเบียบช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยึดเป็นแนวทางปฏิบัติได้ถูกต้อง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานเขียนของ อัมพร ปันศรี และนนทนา เผือกผ่อง (2515) กล่าวถึงบรรณารักษ์ หรือผู้ให้บริการห้องสมุดว่า ต้องเป็นคนมีระเบียบวินัยดี เพราะงานห้องสมุดนั้นจะต้องมีระเบียบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะต้องปฏิบัติตาม ฉะนั้นบรรณารักษ์จะต้องเป็นคนที่มีระเบียบ

นอกจากนี้ผู้ให้บริการห้องสมุดต้องมีความรู้เกี่ยวกับงานบริการห้องสมุด ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการใช้ห้องสมุด ความสามารถในการให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง ความสามารถในการให้คำแนะนำสิ่งใหม่ๆ ของห้องสมุดแก่ผู้ใช้บริการ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนางาน มีความสามารถในการใช้เหตุผลแก้ปัญหา และความรู้เท่าทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภรรษตรา แสนวา (2555) ศึกษาเรื่องบทบาทและความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บทบาทของบรรณารักษ์ยุคใหม่ ควรมีความรู้ความสามารถในสหสาขาวิชา เสมือนเป็นการบูรณาการบทบาทของกลุ่มบุคคลหลายสาขาวิชาเข้าด้วยกัน มีทักษะในการเรียนรู้และติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการใหม่ ๆ สามารถประสานงานกับหน่วยงานภายนอก โดยมีความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และพันธกิจขององค์กร

2. คุณลักษณะด้านคุณธรรม เมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะด้านนี้ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก รายการคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการปฏิบัติงานด้านบริการนั้นผู้ให้บริการต้องมีความซื่อสัตย์ทั้งต่อผู้ใช้บริการและต่อตัวเองด้วย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิภา วิวัฒน์เดชากุล (2540) ศึกษาคุณธรรมของบรรณารักษ์ห้องสมุดที่ได้รับรางวัลดีเด่นจากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย พบว่า คุณธรรมด้านความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม มีความสำคัญต่อความสำเร็จในหน้าที่การงานของบรรณารักษ์ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุรียทอง ศรีสะอาด (2523) ศึกษาการเปรียบเทียบบุคลิกภาพของนิสิตและนักศึกษาวิชาบรรณารักษศาสตร์กับบรรณารักษ์ที่ประสบความสำเร็จ พบว่า บรรณารักษ์ที่มีความซื่อสัตย์มีลักษณะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรง ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อตกลง มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ ไม่ทุจริต และผลงานวิจัยของ เยาวลักษณ์ แสงสว่าง (2557) ศึกษาการรับรู้บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า ผู้ให้บริการต้องให้ความยุติธรรมกับทุกคนและให้บริการโดยไม่หวังผลตอบแทน สอดคล้องกับงานเขียนของ สุพัตรา ตันติลีปกร (2542) กล่าวว่า การนำคุณธรรมมาใช้ในการบริการสังคม วิชาชีพและอาชีพที่บริการสังคมนั้น จะต้องบริการกับทุกเพศทุกวัย ไม่เลือกชาติ ชั้น วรณะ และจะต้องพยายามปฏิบัติกับทุกคนให้เสมอภาคกัน หรือจะต้องทัดเทียมกันให้มากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานเขียนของ ทิศนา แคมมณี (2542) ได้ยกเอาหลักคุณธรรมพระราชทานจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชมหาราช ที่ได้ทรงมีพระมหากรุณาธิคุณโปรดเกล้าฯ

พระราชทานหลักธรรมแก่ปวงชนชาวไทย ในคราวสมโภชกรุงรัตนโกสินทร์ 200 ปี เพื่อให้เป็นแนวทางประพฤติปฏิบัติ แก่บุคคลทุกเพศทุกเหล่าไว้ 4 ประการคือ การรักษาความสัจ ความจริงใจต่อตัวเองที่จะประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่เป็น ประโยชน์และเป็นธรรม การรู้จักข่มใจตนเอง ฝึกใจตนเองให้ประพฤติปฏิบัติอยู่ในความสัจ ความดี การอดทน อดกลั้น และอดออม ที่จะไม่ประพฤติล่วงความสุจริตไม่ว่าด้วยเหตุประการใด และการรู้จักละวางความชั่ว ความทุจริต และ รู้จักสละประโยชน์ส่วนน้อยของตน เพื่อประโยชน์ส่วนใหญ่ของบ้านเมือง

3. คุณลักษณะด้านการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะด้านนี้ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก รายการคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความถูกต้องในการปฏิบัติงานตาม กฎระเบียบของห้องสมุด สอดคล้องกับงานเขียนของ อัมพร บันศรี และนนทนา เผือกผ่อง (2515) กล่าวถึง บรรณารักษ์ หรือผู้ให้บริการห้องสมุดว่า ต้องเป็นคนมีระเบียบวินัยดี เพราะงานห้องสมุดจะต้องมีระเบียบและ กฎเกณฑ์ ต่าง ๆ ที่จะต้องปฏิบัติตาม ดังนั้นบรรณารักษ์จะต้องเป็นคนที่มีระเบียบ โดยจะต้องทำงานเป็นแบบอย่างแก่ ผู้ใช้บริการห้องสมุด นำความรู้และวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พัชฌญาณ์ กลีบกลาง (2552) ศึกษาวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best practices) ของบรรณารักษ์วิเคราะห์หมวดหมู่และทำ รายการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ คือ ระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ จำนวนของบุคลากรที่เพียงพอ ความร่วมมือของบุคลากร ความรู้ความสามารถ ของบุคลากร การนำความรู้และวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน และการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการ ให้บริการ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประภาพร รูปสวยดี (2550) ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุพรรณบุรี ผลงานวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสนใจในกิจกรรมการ จัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่และหนังสือน่าอ่าน และประเภทบริการที่ผู้ใช้ห้องสมุดนิยมใช้ คือ บริการยืม-คืน หนังสือทั่วไป

4. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ เมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะด้านนี้ มีความสำคัญ อยู่ในระดับมาก รายการคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสุภาพเรียบร้อยในการแต่งกาย สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ อานนท์ ชันคำ (2552) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบุคลิกภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงาน ณ อำเภอภูพานยาว จังหวัดพะเยา พบว่า การแสดงออกทางบุคลิกภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานคือ แต่งกายสะอาดเรียบร้อย กริยา มารยาท และความสำรวมในการให้บริการ ความร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส ในขณะที่ปฏิบัติงาน การทักทายและสอบถามความต้องการอย่างเป็นกันเอง การแนะนำวิธีการ ขั้นตอนการติดต่อขอรับ บริการได้อย่างเหมาะสม การอธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงกฎระเบียบ ข้อบังคับ ให้ความเสมอภาคและเป็นธรรมแก่ ผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานเขียนของ อ. ณัฐราพร และจรรยาพร เจริญไทย (2554) สรุปไว้ว่า บุคลิกภาพนั้นเป็นสิ่งที่กำหนดการประพฤติปฏิบัติของคนแต่ละคนในการใช้ชีวิตประจำวัน อันประกอบไปด้วยเขว้าปัญญาที่ช่วยในการ วิเคราะห์วางแผน การมีเหตุผล แรงจูงใจ ส่วนด้านการวางตัวตน เช่น การแต่งกาย กิริยาท่าทาง จนกลายเป็น ภาพลักษณ์ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น เพื่อให้การดำเนินชีวิตเป็นไปด้วยดีและมี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5. คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ เมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะด้านนี้ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก รายการคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ สอดคล้องกับงานเขียนของ อัมพร บันศรี และนนทนา เผือกผ่อง (2515) กล่าวว่าหน้าที่หลักของบรรณารักษ์หรือผู้ ให้บริการห้องสมุดคือ การให้บริการแก่ผู้ให้บริการห้องสมุดทุกประเภทที่เข้ามาใช้บริการ ทั้งอาจารย์ บุคลากร นักศึกษา และบุคคลภายนอก ผู้ให้บริการต้องให้ความรู้ ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่ผู้อื่นด้วยความเต็มใจใน การให้บริการ ความเป็นมิตรต่อผู้ให้บริการ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เกษรา สุทธิพิณทุ (2541) ศึกษามนุษย์

สัมพันธ์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า บรรณารักษ์ต้องให้ความรู้ และคำปรึกษาแนะนำ หรือให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจในการให้บริการของห้องสมุด มนุษย์สัมพันธ์มีความสำคัญต่อผู้ใช้บริการห้องสมุด ก่อให้เกิดความสามัคคีในการทำงาน บรรณารักษ์ต้องมีใจรักงานบริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานเขียนของสุจิตรา พร มนุชาธิป (2549) กล่าวถึงประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดลักษณะที่ดีในการร่วมมือในการทำงาน มีความเชื่อถือรักใคร่ซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจอันดีต่อกัน ทำให้เกิดความสำเร็จในกิจการที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า นักศึกษามีความต้องการบรรณารักษ์หรือผู้ใช้บริการที่มีความรู้ความสามารถครอบคลุมการให้บริการในทุกๆ ด้านของห้องสมุด ซึ่งความต้องการดังกล่าวมีความสอดคล้องกับความสามารถเชิงสมรรถนะของสำนักวิทยบริการด้านความรู้และทักษะการให้บริการ คือมีความรู้ด้านนโยบาย กฎระเบียบของห้องสมุด ขั้นตอนการดำเนินงานและการให้บริการ มีความตระหนักในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ ทั้งตามหลักกฎหมายและจรรยาบรรณทางวิชาชีพ ให้ความสำคัญเรื่องทรัพย์สินทางปัญญา กฎหมายลิขสิทธิ์ เพื่อประโยชน์ของผู้ให้บริการ ตลอดจนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ และเลือกสรรวิธีการที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มได้รับสารสนเทศอย่างถูกต้องรวดเร็วและตรงตามความต้องการ (สำนักวิทยบริการ, 2554)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยทั้ง 5 ด้าน มีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานดังนี้

1. ห้องสมุดควรจัดให้มีการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติและรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องสมรรถนะหลักขององค์กร (Core competency) คือความเชี่ยวชาญและจิตบริการของบุคลากร รวมทั้งสนับสนุนให้บุคลากรได้มีการพัฒนาตนเอง โดยเข้าร่วมการอบรมที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภายนอก เช่น อบรมทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกและลดอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ หลักสูตรการมีมนุษยสัมพันธ์ การพัฒนาบุคลิกภาพ และจิตบริการ
2. นอกเหนือจากความรู้ความสามารถของบุคลากรแล้ว หน่วยงานควรให้ความสำคัญต่อการคัดเลือกบุคลากรที่มีจิตบริการ มนุษย์สัมพันธ์ และบุคลิกภาพที่ดีเข้าทำงาน
3. ควรศึกษาคูณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการประเภทอื่นๆ ต่อไป เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการทุกประเภท

การนำไปใช้ประโยชน์

1. หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานห้องสมุด เพื่อให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านคุณธรรม ด้านการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ และด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศอื่นๆ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนด้านบุคลากรและการพัฒนาบุคลากร
2. การบริการของห้องสมุดมีหลากหลาย และมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการห้องสมุด ฉะนั้นผู้ใช้บริการต้องมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการสืบค้นข้อมูล และเพื่อให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็วและใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า
3. ในการให้บริการห้องสมุด ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความเข้าใจเรื่องกฎระเบียบการใช้ห้องสมุดที่ถูกต้อง เพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ และผู้ใช้บริการต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบด้วย

รายการอ้างอิง

- เกษรา สุทธิพงษ์. (2541). *มนุษย์สัมพันธ์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2558). *สถิติจำนวนนักศึกษา*, สืบค้นจาก <http://regist.pn.psu.ac.th/studentsum/major.php>.
- ทิตนา เขมมณี. (2542). *การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมและค่านิยม : จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ประภาพร รูปสวยดี. (2550). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุพรรณบุรี* (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- พัชชญาน์ กลั่นกลาง. (2552). *วิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practices) ของบรรณารักษ์วิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย* (เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เยาวลักษณ์ แสงสว่าง. (2557). *การรับรู้บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รุ่งฤดี อภิวัฒน์ศรี, ชุตินา น่วมจิตย์, สุรวงศ์ ศรีสุวจริย์, พนิดา สมประจบ, ทิฐิมา ฐิติภูมิเดชา, สายฝน บุษบา และบรรเลง สระมูล. (2550). *ห้องสมุดและสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า*. กรุงเทพฯ: ทริปปี้ลเอดดูเคชั่น.
- วณีย์ ฐาปนวงศ์ปานติ. (2543). *การจัดและบริหารงานห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: ศิลปาบรรณาการ.
- วิณา วิวัฒน์เดชากุล. (2540). *คุณธรรมของบรรณารักษ์ห้องสมุดที่ได้รับรางวัลดีเด่นจากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย*. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศิริพร คำพันธ์. (2535). *คุณสมบัติของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการสารสนเทศตามทัศนะของผู้บริหาร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ* (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- ศุภรชชตรา แสนวา. (2555). *บทบาทและความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักวิทยบริการ. (2554). *Competency คำอธิบายความสามารถเชิงสมรรถนะ*. ปัตตานี: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- สุจิตรา พรหมนุชาธิป. (2549). *มนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- สุพัตรา ต้นดีลีปิกร. (2542). การนำคุณธรรมมาใช้ในการบริการสังคม. *วารสารกรมคุมประพฤติ*, 6(2), 18-19.
- สุรทอง ศรีสะอาด. (2523). *การเปรียบเทียบบุคลิกภาพของนิสิตและนักศึกษาวิชาบรรณารักษศาสตร์กับบรรณารักษ์ที่ประสบความสำเร็จ* (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อ. ัญญาพร และจรรยาพร เจริญไทย. (บ.ก.). (2554). *บันได 8 ขั้นเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพสู่ความสำเร็จอันยิ่งใหญ่*. กรุงเทพฯ: ไทยควอลิตี้บุ๊กส์ (2006).
- อัมพร ปั้นศรี และนนทนา เผือกผ่อง. (2515). *การจัดและบริหารงานห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อานนท์ ชันคำ. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบุคลิกภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน
ณ อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดพะเยา* (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์).
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.