

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ในทัศนะของนักศึกษา The Desirable Characteristics of the John F. Kennedy Library Staff in the Perspective of Students

ถกลรัตน์ ทองไต้หนู* และ สอพิยะ บุญตามช่วย
Tagonrat Tongdainoo* and Sorphiyah Boontamchaury

งานพัฒนาระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
Division of Development of Information and Information Technology System, John F. Kennedy Library,
Office of Academic Resources, Prince of Songkla University, Pattani Campus

*ติดต่อผู้เขียน tagonrat.t@psu.ac.th

ส่งบทความ 9 พฤษภาคม 2561 ■ แก้ไข 30 สิงหาคม 2561 ■ ตอบรับ 13 กันยายน 2561 ■ เผยแพร่ 22 กรกฎาคม 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ปีการศึกษา 2558 กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 400 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 8,514 คน จากทุกคณะ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีลักษณะคำถามแบบตรวจสอบรายการ (checklist) แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) และคำถามปลายเปิด ประกอบด้วยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 5 ด้าน คือ 1) ด้านบุคลิกภาพ 2) ด้านคุณธรรม 3) ด้านมนุษยสัมพันธ์ 4) ด้านความรู้ความสามารถ และ 5) ด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.83 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า 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 400 bachelor degree students selected from 8,514 students, from every faculties. The research instrument was a 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 was 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.

Keywords: desirable characteristics, library staffs, students, John F. Kennedy Library

■ บทนำ

ห้องสมุดมีส่วนประกอบที่สำคัญหลายประการที่ช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ และส่วนประกอบที่สำคัญของห้องสมุด คือ ผู้ให้บริการ อันได้แก่ บรรณารักษ์ นักวิชาการ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ดังจะเห็นได้ว่าการจัดตั้งห้องสมุด ไม่ว่าจะขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงก็คือตัวบุคคลที่จะเข้ามาปฏิบัติงาน

และให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เพราะห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลความรู้ในสาขาวิชาการต่างๆ เพื่อช่วยเหลือในด้านการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองอย่างเป็นระบบ หากหนังสือหรือข้อมูลความรู้ต่างๆ เหล่านั้นไม่ได้รับการจัดระบบเป็นหมวดหมู่หรือดูแลรักษาอย่างดีแล้ว จะส่งผลให้การเข้าถึงสารสนเทศในห้องสมุดเป็นไปอย่างล่าช้า ถ้าเป็นห้องสมุดขนาดใหญ่การจัดการระบบสารสนเทศและการค้นคว้าหา

ข้อมูลของผู้ใช้บริการก็จะมีมากขึ้น ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการจัดหา จัดเก็บ ข้อมูลให้เป็นระบบ ตลอดจนดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อม ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ จัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบตลอด จนดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการ เพื่อการบริการ ที่สะดวก รวดเร็ว เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ให้บริการ

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้ให้บริการ สรุปได้ว่าคุณลักษณะของผู้ให้บริการห้องสมุด มี 5 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ความสามารถ ต้องมีความรู้ และทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน อุปกรณ์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวก และลดอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ ก่อให้เกิดการใช้ สารสนเทศอย่างคุ้มค่า เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อผู้ให้บริการ และองค์กร 2) ด้านคุณธรรม ต้องให้ความยุติธรรมกับทุกคน และให้บริการโดยไม่หวังผลตอบแทน มีความซื่อสัตย์ ปฏิบัติ หน้าที่ด้วยความซื่อตรง ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อตกลง มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ ไม่ทุจริต 3) ด้านการ ปฏิบัติงาน ต้องมีระเบียบวินัยดี เพราะงานห้องสมุดจะต้อง มีระเบียบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ โดยจะต้องทำงานเป็นแบบอย่างแก่ผู้ให้บริการ นำความรู้และ วิทยาการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน 4) ด้านบุคลิกภาพ การแสดงออกทางบุคลิกภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงาน คือ แต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีกิริยามารยาทดี และมีความสำรวมในการให้บริการ ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใสใน ขณะปฏิบัติงาน การทักทายและสอบถามความต้องการอย่าง เป็นกันเอง การแนะนำวิธีการ ขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ ได้อย่างเหมาะสม การอธิบายให้ผู้ให้บริการเข้าใจถึง กฎระเบียบ ข้อบังคับ ให้ความเสมอภาคและเป็นธรรมแก่ ผู้ใช้บริการ 5) ด้านมนุษยสัมพันธ์ ให้ความรู้ คำปรึกษา แนะนำและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการห้องสมุดด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจในการให้ บริการของห้องสมุด ก่อให้เกิดความสามัคคีในการทำงาน มีใจรักงานบริการ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนัก- วิทยบริการ, 2554; เขียวลักษณ์ แสงสว่าง, 2557; อานนท์ ชันคำ, 2552; เกษรา สุทธิพิณฑุ, 2541)

หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มี จำนวนผู้บริการจำนวนมาก อีกทั้งผู้ให้บริการแต่ละคนมีความรับผิดชอบแตกต่างกัน แต่งานที่ทุกคนจะต้อง ทุ่มเทร่วมกันปฏิบัติงาน คือ งานบริการ ซึ่งผู้ให้บริการทุกคน เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผลงานของหน่วยงานที่ปรากฏ ออกมาจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่าผู้ให้บริการในหน่วยงานนั้นมี พฤติกรรมอย่างไร เนื่องจากพฤติกรรมของผู้ให้บริการจะเป็น

เครื่องแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีคุณสมบัติ ความสามารถ เหมาะสมกับตำแหน่งเพียงใด จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้อง ศึกษาพฤติกรรมและคุณลักษณะที่เหมาะสม และสร้าง บรรยากาศในการทำงานร่วมกันให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมทั้งการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ

คณะผู้วิจัยซึ่งมีฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจที่จะ ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ในทัศนะของนักศึกษา ซึ่งเป็น ผู้ใช้บริการหลักของห้องสมุด ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งนี้จึงมี จุดประสงค์สำคัญที่จะศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับ ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ว่าต้องการผู้ให้บริการที่มีคุณลักษณะเช่นไร ผลการวิจัยนี้จะ นำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงผู้ให้บริการ ให้สามารถ สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อการบริการที่มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

■ วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อคุณลักษณะที่ พึงประสงค์ของผู้ให้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

■ การทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาจากนักวิชาการหลายท่านผู้วิจัยได้สรุป คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ รวม 5 ด้าน คือ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านคุณธรรม ด้านการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ และด้านมนุษยสัมพันธ์ มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความรู้ความสามารถ หมายถึง ความรู้ทางด้าน วุฒิการศึกษาของผู้ให้บริการ และพฤติกรรมที่แสดงออกใน การทำให้กิจกรรมต่าง ๆ บรรลุผลสำเร็จ ผู้ให้บริการห้องสมุด ต้องมีความรู้อย่างน้อยปริญญาตรีและมีความรู้ด้าน บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ต้องเป็นบุคคล ที่รัก สนใจ และหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ต้องเป็นบุคคล ที่รักหนังสือและติดตามความเคลื่อนไหวของหนังสือ ต้อง เป็นบุคคลที่เข้าใจในวิชาจิตวิทยาและพฤติกรรมของมนุษย์ มีความรู้ความสามารถในการสืบค้นสารสนเทศด้วยระบบ ออนไลน์ มีความสามารถในการสรุปและวิเคราะห์ข้อมูล มีความสามารถในการจัดการ สามารถคิดอย่างมีเหตุผล มีทักษะในการติดต่อสื่อสารทั้งด้านการพูดและการเขียน มีความรู้และมีความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจัดบริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการใน การสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศอย่างรวดเร็ว โดยการนำ เทคโนโลยีโทรคมนาคม เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และการ

สื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน (รุ่งฤดี อภิวัฒน์ศรี และคณะ, 2550, น. 9) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิลักษณ์ พัดเพ็ง (2543) ที่ศึกษาความคิดเห็นของบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะ ต่อผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ พบว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นการช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สั้นลง ลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน และช่วยให้บรรณารักษ์ให้บริการแก่ผู้ใช้ได้รวดเร็วขึ้น

ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการห้องสมุด เป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินงานห้องสมุดซึ่ง แม้นมาส ชวลิต (2543, น. 1) ได้กล่าวถึงบรรณารักษ์ว่าต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม มีความรู้ในทางวิชาบรรณารักษศาสตร์ มีบุคลิกลักษณะดีมีความสนใจในหนังสือและประชาชน มีความขยันหมั่นเพียร นอกจากบรรณารักษ์แล้ว ควรมีเจ้าหน้าที่อื่น ๆ เพียงพอแก่งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรพรรณ หล่อศิริ (2524, น. 45) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือกับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย กล่าวถึงความสามารถในการปฏิบัติงานไว้ว่า การที่ได้ทำงานตามที่ตนถนัดและมีความสนใจ นำความรู้ความสามารถมาใช้ในการแก้ปัญหา การปฏิบัติงานได้เต็มที่ ปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา และปัจจัยสำคัญที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงานต้องประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง บุคคลใดจะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากหรือน้อยย่อมเกิดจากทัศนคติของแต่ละบุคคล และกลุ่มบุคคล ทัศนคตินี้เกิดจากอารมณ์ ความรู้สึกของจิตใจอาจแสดงออกทางพฤติกรรมต่าง ๆ โดยมีปฏิกริยาต่อสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การดำเนินงานของหน่วยงาน เป็นต้น อาจก่อให้เกิดผลดีหรือผลเสียต่อหน่วยงานได้

2. ด้านคุณธรรม หมายถึง พฤติกรรมที่ฝังลึกอยู่ในตัวบุคคล ที่เป็นไปในทางถูกต้อง ดีงาม ประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์และเป็นธรรม เป็นไปตามหลักสากลด้านคุณธรรม

คุณธรรมสำหรับบรรณารักษ์ ได้แก่ ให้ความยุติธรรม เอาใจใส่ และปฏิบัติต่อผู้ใช้และเพื่อนร่วมงานทุกคนอย่างเสมอภาค มีความเป็นกลางไม่ลำเอียง มีความรับผิดชอบ มุ่งมั่นในผลงานที่ปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ใช้เวลาอย่างมีคุณค่า ใช้เวลาคุ่มค่าและมีประสิทธิภาพ มีวินัย วินัยต่อตนเอง ควบคุมตนเองให้ปฏิบัติตนอย่างถูกต้องตามทำนองคลองธรรม มีความขยัน มีความตั้งใจ กระตือรือร้น และปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอย่างสม่ำเสมอ มีความอดทนเมื่อเกิดอุปสรรค ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ไม่มีทั้ง

ข้างกลางคัน มีความศรัทธาในอาชีพ เห็นความสำคัญของอาชีพบรรณารักษ์

วีรวิท คงศักดิ์ (2555, น. 34) ได้กล่าวไว้ในหนังสือเรื่อง คุณธรรมกับสังคมไทย ว่าคุณธรรมเป็นสิ่งที่ฝังลึกอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งเรียกว่า จิตวิญญาณ (spiritual) ทำให้ประพฤติดี มีประโยชน์ต่อสังคมได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องมีคนบอกหรือเตือน จึงสามารถสอนแนะนำให้ผู้อื่นประพฤติดีได้และได้รับการยกย่องให้เป็นแบบอย่างในเรื่องคุณงามความดีให้กับคนอื่นในสังคม

แก่น้อย วิศวโยธิน (2541, น. 7-8) ได้ให้ความหมายไว้ในงานเขียนเรื่อง คุณธรรม: จรรยาบรรณ และวินัยของข้าราชการ ไว้ว่า คุณธรรม หมายถึง คุณสมบัติทางจิต ซึ่งได้แก่ความตั้งใจ ความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมในทางที่ดี อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่ข้าราชการทุกระดับตำแหน่งที่ควรมี

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช-มหาราช ได้ทรงมีพระมหากรุณาธิคุณโปรดเกล้าพระราชทานหลักธรรมแก่ปวงชนชาวไทย ในคราวสมโภชกรุงรัตนโกสินทร์ 200 ปี เพื่อให้เป็นแนวทางประพฤติปฏิบัติแก่บุคคลทุกเพศทุกเหล่า (แก่น้อย วิศวโยธิน, 2541, น. 7-8) ไว้ดังนี้

“คุณธรรมที่ทุกคนควรจะศึกษาและน้อมนำมาปฏิบัติ มีอยู่ 4 ประการ คือ

ประการแรก คือ การรักษาความลับ ความจริงใจต่อตัวเองที่จะประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์และเป็นธรรม

ประการที่สอง คือ การรู้จักข่มใจตนเอง ฝึกใจตนเอง ให้ประพฤติปฏิบัติอยู่ในความลับ ความดีนั้น

ประการที่สาม คือ การอดทน อดกลั้น และอดออม ที่จะไม่ประพฤติล่วงความสุจริตไม่ว่าด้วยเหตุประการใด

ประการที่สี่ คือ การรู้จักละวางความชั่ว ความทุจริต และรู้จักสละประโยชน์ส่วนน้อยของตน เพื่อประโยชน์ส่วนใหญ่ของบ้านเมือง

คุณธรรม 4 ประการนี้ ถ้าแต่ละคนพยายามปลูกฝัง และบำรุงให้เจริญงอกงามขึ้นโดยทั่วกันแล้ว จะช่วยให้ประเทศชาติบังเกิดความสุข ความร่มเย็น และมีโอกาสที่จะปรับปรุงพัฒนาให้มั่นคงก้าวหน้าต่อไปได้ดังประสงค์”

ทศนา แชมมณี (2542, น. 2) ได้กล่าวถึงคุณธรรมในความหมายของคุณลักษณะหรือสภาวะภายในจิตใจของมนุษย์ที่เป็นไปในทางถูกต้อง ดีงาม ซึ่งเป็นภาวธรรมอยู่ในจิตใจ

ชัตติยา กรรณสูต, ธัญญา สนิทวงศ์ ณ อยุธยา, เสาวนิจ รัตนวิจิตร และ ชวัญรัก สุขสมหทัย (2547, น. 9) กล่าวว่า คุณธรรมเป็นบุคลิกภาพที่ต้องมีการฝึกฝน การฝึก

คุณธรรมก็เพื่อให้มุ่งประพฤติดี หลักคุณธรรมต้องเป็นไปตามหลักสากล และเป็นค่านิยมที่ได้รับการยอมรับนับถือโดยทั่วไป บุคคลที่ได้รับการฝึกฝนอบรมทางคุณธรรมถึงระดับ จึงเป็นผู้ได้รับการขัดเกลาหล่อหลอมคุณลักษณะต่างๆ รวมกันจนสามารถเผชิญปัญหาทางคุณธรรมและตัดสินใจเลือกปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสม การตัดสินใจในขั้นตอนต่างๆ อันเป็นผลผลิตของประสบการณ์ในการปฏิบัติต่อกันซึ่งนำไปสู่การเรียนรู้ในส่วนบุคคลมากกว่าตัดสินใจปฏิบัติไปตามวัฒนธรรมประเพณี หรือตามกฎหมายหรือกฎหมายที่สังคมกำหนดไว้ สอดคล้องกับงานเขียนของ สุพิศรา ตันติลีปกร (2542, น. 9) การนำคุณธรรมมาใช้ในการบริการสังคม วิชาชีพ และอาชีพที่บริการสังคมนั้น จะต้องบริการกับทุกเพศทุกวัย ไม่เลือกชาติ ชั้น วรรณะ และจะต้องพยายามปฏิบัติกับทุกคนให้เสมอภาคกัน หรือจะต้องทัดเทียมกันให้มากที่สุด ท่านจะต้องทำให้ได้อย่างนี้เสียก่อน ตลอดจนคำพูด กิริยามารยาท ต้องนึกถึงผู้มารับบริการเป็นสำคัญ ท่านจะเป็นคนสำคัญคนหนึ่งที่จะนำชื่อเสียงมาสู่หน่วยงาน เป็นการประชาสัมพันธ์ในการบริการด้วยความประทับใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เขียวลักษณ์ แสงสว่าง (2557, น. 28) ที่ศึกษาการรับรู้บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า ผู้ให้บริการต้องให้ความยุติธรรมกับทุกคนและให้บริการโดยไม่หวังผลตอบแทน

3. ด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะที่บ่งบอกถึงความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ เป็นการนำทักษะความรู้ต่างๆ ที่ได้รับการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน ได้แก่ มีความสามารถในการจัดการ มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร มีความสามารถในการประเมินผล และให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ รู้จักใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ศิริพร คำพันธ์, 2535, น.13) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิลักษณ์ พัดเพ็ง (2543) ที่ศึกษาความคิดเห็นของบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะต่อผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ พบว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นการช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สั้นลง ลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน และช่วยให้บรรณารักษ์ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้รวดเร็วขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร คำพันธ์ (2535) ที่ศึกษาคุณสมบัติของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการสารสนเทศตามทัศนะของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า ผู้ให้บริการห้องสมุดควรมีทักษะในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการโดยสามารถเจรจาและวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการได้ เป็นผู้ที่อำนวยความสะดวกและมียุทธวิธีต่างๆ ในการสืบค้นสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะของผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีทักษะใน

การปฏิบัติงาน ดังนี้

1) มีความชำนาญและสามารถจัดการกับสารสนเทศให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการแต่ละประเภทได้

2) รู้จักใช้ทรัพยากรสารสนเทศ คือ รู้จักแหล่งสารสนเทศ คู่มือช่วยค้นต่างๆ รู้จักวิธีการ เทคนิค และกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการค้นหาสารสนเทศ

3) รู้จักใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รู้ว่าสารสนเทศประเภทใดควรใช้วิธีการค้นหาด้วยมือหรือค้นข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ค้นหาจากฐานข้อมูลต่างๆ และวิธีใดที่จะช่วยให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ต้องการได้ในเวลาอันรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุด

4) มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร สามารถสอบถามความต้องการสารสนเทศที่แท้จริงของผู้ใช้ได้ รวมทั้งรายละเอียดที่จำเป็นต่อการค้นหาสารสนเทศเพื่อมาให้บริการ

5) สามารถประเมิน แนะนำ และให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม

4. ด้านบุคลิกภาพ หมายถึง พฤติกรรมเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น บุคลิกภาพเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกของการให้บริการ คือ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการเพราะผู้ใช้บริการจะมองเห็นก่อน ฉะนั้นการมีบุคลิกภาพที่ดีต้องมีการแสดงออกที่เหมาะสม จึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อน

ห้องสมุดมีภารกิจหลัก คือ การให้บริการสารสนเทศให้กับประชาชนทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกตำแหน่งในห้องสมุดควรให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพที่มีความสง่างาม และสร้างความน่าเชื่อถือกับผู้มาขอใช้บริการ ซึ่งบางคนมีความเข้าใจเพียงว่า การแต่งกายดี การมีใบหน้า ท่าทาง และรูปร่างที่ดี เป็นสิ่งแสดงถึงบุคลิกภาพที่น่านิยม เลื่อมใส ศรัทธา ความจริงบุคลิกภาพไม่ได้หมายถึงเพียงรูปร่าง หน้าตา ท่าทางภายนอก แต่รวมไปถึงนิสัยใจคอ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ปรากฏให้เห็นจากภายนอกในทันที สำหรับบุคลิกภาพจะเป็นตัวแปรที่สำคัญที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านการบริการประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลว ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากบุคลิกภาพของผู้ให้บริการก็ได้

วิจิตร อวาทกุล (ม.ป.ป., น. 4) ได้กล่าวถึงความหมายของบุคลิกภาพ คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่รวมกันขึ้นเป็นตัวบุคคล เช่น รูปร่าง หน้าตา ท่าทาง กิริยา มารยาท การแต่งกาย การแสดงออก การพูด การคิด ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ ความต้องการ อารมณ์ ความสนใจ สอดคล้องกับงานเขียนของ ศรีเรือน แก้วกังวาน (2554, น. 7-8) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งส่วนภายนอกและส่วนภายใน บุคลิกภาพภายนอก คือ ส่วนที่มองเห็นชัดเจน

เช่น รูปร่างหน้าตา กิริยามารยาท การแต่งตัว วิธีพูดจา การนั่ง การยืน บุคลิกภาพภายใน คือ ส่วนที่มองเห็นได้ยาก แต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน เช่น สติปัญญา ความถนัด ลักษณะทางอารมณ์ประจำตัว ความใฝ่ฝันปรารถนา ปรัชญาชีวิต ค่านิยม ความสนใจ สอดคล้องกับงานเขียนของ สุจิตรา พรหมนุชาติป (2549, น. 108) ที่กล่าวถึงบุคลิกภาพว่ามีใช้สิ่งที่มีมาแต่กำเนิดหรือถูกหล่อหลอมมาเฉพาะในวัยเด็กเท่านั้น แต่จะมีได้เพราะการมีปฏิสัมพันธ์และมีปฏิกิริยาโต้ตอบกับสิ่งแวดล้อมต่อเนื่องกันในตัวบุคคลเรื่อยมา และจะเห็นบุคลิกภาพได้ชัดเจนที่สุดเมื่อถึงวัยผู้ใหญ่ สอดคล้องกับงานเขียนของ วิจิตร อวาระกุล (ม.ป.ป., น. 4) ที่กล่าวไว้ในหนังสือเรื่อง personality บุคลิกภาพ เทคนิค-หลักการ พัฒนา กล่าวว่า การมีบุคลิกภาพดี จะทำให้มีความสง่างามเผยมีเสน่ห์เป็นที่ดึงดูดใจ ประทับใจแก่ผู้พบเห็น เป็นการส่งเสริมด้านจิตใจ ทำให้มีความมั่นใจในตนเอง เป็นประโยชน์ต่อชีวิตการทำงานและการเข้าสังคมอย่างไม่เคอะเขิน ทำให้ผู้อื่นเลื่อมใสศรัทธา ยกย่องนับถือ

5. ด้านมนุษยสัมพันธ์ มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกอย่างมีศิลปะต่อบุคคลต่าง ๆ เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพอันดีต่อกัน ลักษณะ สรีวิวัฒน์ (2556, น. 5) ได้กล่าวถึงมนุษยสัมพันธ์ไว้ว่า เป็นศาสตร์และศิลป์ในการอยู่ร่วมกันกับบุคคลอื่น เพื่อให้สามารถเข้าใจคน ครองใจคน เอาชนะใจคน อันจะส่งผลให้เกิดความร่วมมือหรือร่วมใจกัน ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องผูกพันกันทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน เข้าใจกัน รักใคร่กลมเกลียว ต้องการช่วยเหลือกัน ให้ความ

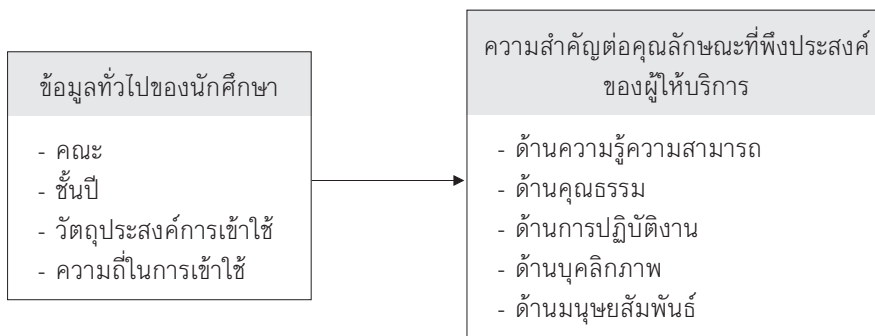
สนับสนุนด้วยความเต็มใจและจริงใจต่อกันซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญในอันที่จะช่วยเหลือ ป้องกันความขัดแย้ง ระวังสงสัย ไม่ไว้วางใจกัน ส่งผลให้บุคคลอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นสุข สอดคล้องกับเอกสารการสอนมนุษยสัมพันธ์ของ สุจิตรา พรหมนุชาติป (2549, น. 19) ที่กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ เป็นศาสตร์ และศิลป์ที่ว่าด้วยความสามารถของมนุษย์หรือคนที่อยู่ร่วมกันกับผู้อื่น ไม่ว่าจะอยู่ในครอบครัว ที่ทำงาน หรือในสิ่งแวดล้อมใด ๆ ก็ตามโดยอาศัยสติปัญญาและความเป็นผู้มีเหตุผล ปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี สามารถเอาชนะใจผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นมีความนับถือ ให้ความยอมรับ จงรักภักดี ให้ความร่วมมือ เกิดความพอใจรักใคร่ และสามารถทำงานให้ตนเองและส่วนรวมด้วยความเต็มใจอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล และดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษรา สุทธิะพินทุ (2541) ที่ศึกษามนุษยสัมพันธ์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า บรรณารักษ์ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของบรรณารักษ์จะช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

■■ ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ในทัศนะของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มี 5 ด้านดังนี้

1. ด้านความรู้ความสามารถ
2. ด้านคุณธรรม
3. ด้านการปฏิบัติงาน
4. ด้านบุคลิกภาพ
5. ด้านมนุษยสัมพันธ์

■■ กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

■ วิธีดำเนินการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการในเรื่องประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ปีการศึกษา 2558 จำนวน 8,514 คน (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา, 2558) ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างด้วยวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ตัวอย่างจำนวน 400 คน

คณะผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) ดังนี้

1. จำแนกนักศึกษาออกเป็นกลุ่มโดยใช้คณะเป็นเกณฑ์ ได้นักศึกษาจำนวน 8 คณะ คือ คณะศึกษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาลัยอิสลามศึกษา คณะวิทยาการสื่อสาร คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์

2. สุ่มตัวอย่างนักศึกษาแต่ละคณะอย่างง่าย (simple random sampling) แบบไม่คำนึงถึงสัดส่วนประชากร คณะละ 50 คน โดยมีจำนวนดังตาราง

ตารางที่ 1 แสดงสัดส่วนประชากร

คณะ	ประชากร	ตัวอย่าง
ศึกษาศาสตร์	1,963	50
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3,000	50
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	849	50
วิทยาลัยอิสลามศึกษา	1,038	50
วิทยาการสื่อสาร	638	50
ศิลปกรรมศาสตร์	128	50
รัฐศาสตร์	781	50
พยาบาลศาสตร์	117	50
รวมทั้งหมด	8,514	400

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist) แบบ

มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) และคำถามปลายเปิดโดยจำแนกคำถามเป็น 2 ตอน คือ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา และ 2) แบบสอบถามระดับความสำคัญต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา ได้แก่ คณะ ชั้นปี วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ และความถี่ในการเข้าใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามการให้ระดับความสำคัญของนักศึกษาต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ด้าน คือ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านคุณธรรม ด้านการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับใด จำนวน 39 ข้อ ดังนี้ ด้านบุคลิกภาพ จำนวน 7 ข้อ ด้านคุณธรรม จำนวน 9 ข้อ ด้านมนุษยสัมพันธ์ต่อผู้ใช้บริการ จำนวน 6 ข้อ ด้านความรู้ความสามารถ จำนวน 9 ข้อ ด้านการปฏิบัติงาน จำนวน 8 ข้อ

2. การพัฒนาเครื่องมือวิจัย

การสร้างเครื่องมือประกอบด้วยการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างโดยผู้เชี่ยวชาญด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 5 คน ผลการตรวจสอบพบว่า จากคำถาม 38 ข้อ มีความตรง 32 ข้อ โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.60-1.00

2.2 คณะผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ หลังจากนั้นจึงนำไปตรวจสอบความเที่ยงกับนักศึกษาจำนวน 50 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงด้วยวิธี Cronbach's Alpha พบว่า มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.965

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการประสานงานกับนักศึกษาแต่ละคณะ ในระหว่างเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน 2558 เพื่อแจกแบบสอบถามตามขนาดตัวอย่างที่ผู้วิจัยกำหนด โดยให้ครอบคลุมนักศึกษาทุกชั้นปี ทั้งนี้จะรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่เคยใช้บริการหอสมุดฯ เท่านั้น โดยการคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถามเฉพาะผู้ที่เคยเข้าใช้บริการหอสมุดฯ เท่านั้น จากนั้นคณะผู้วิจัยตรวจสอบจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน กรณีที่จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาน้อยกว่าร้อยละ 50 จะดำเนินการส่งแบบสอบถามเพิ่มเติมอีกครั้ง ในการนี้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา มีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้ รวมทั้งสิ้น

400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยครั้งนี้ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. หาค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลสถานภาพ

ของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ด้าน คือ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านคุณธรรม ด้านการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับใดโดยใช้เกณฑ์และการแปลผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้ความสำคัญของนักศึกษาต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการในภาพรวม 5 ด้าน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้ให้บริการ	รวมทุกชั้นปี		ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
ภาพรวม	3.97	0.566	3.95	0.765	3.80	0.657	3.88	0.775	4.10	0.582
ด้านความรู้ความสามารถ	4.02	0.591	4.05	0.575	3.93	0.561	4.02	0.725	4.06	0.603
ด้านคุณธรรม	4.00	0.662	4.07	0.653	3.93	0.639	3.85	0.791	4.02	0.637
ด้านการปฏิบัติงาน	3.98	0.621	4.03	0.615	3.95	0.603	3.85	0.735	3.86	0.595
ด้านบุคลิกภาพ	3.96	0.658	3.99	0.669	3.89	0.607	3.88	0.829	4.08	0.497
ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.90	0.718	3.92	0.765	3.80	0.657	3.88	0.775	4.10	0.582

■ ผลการวิจัย

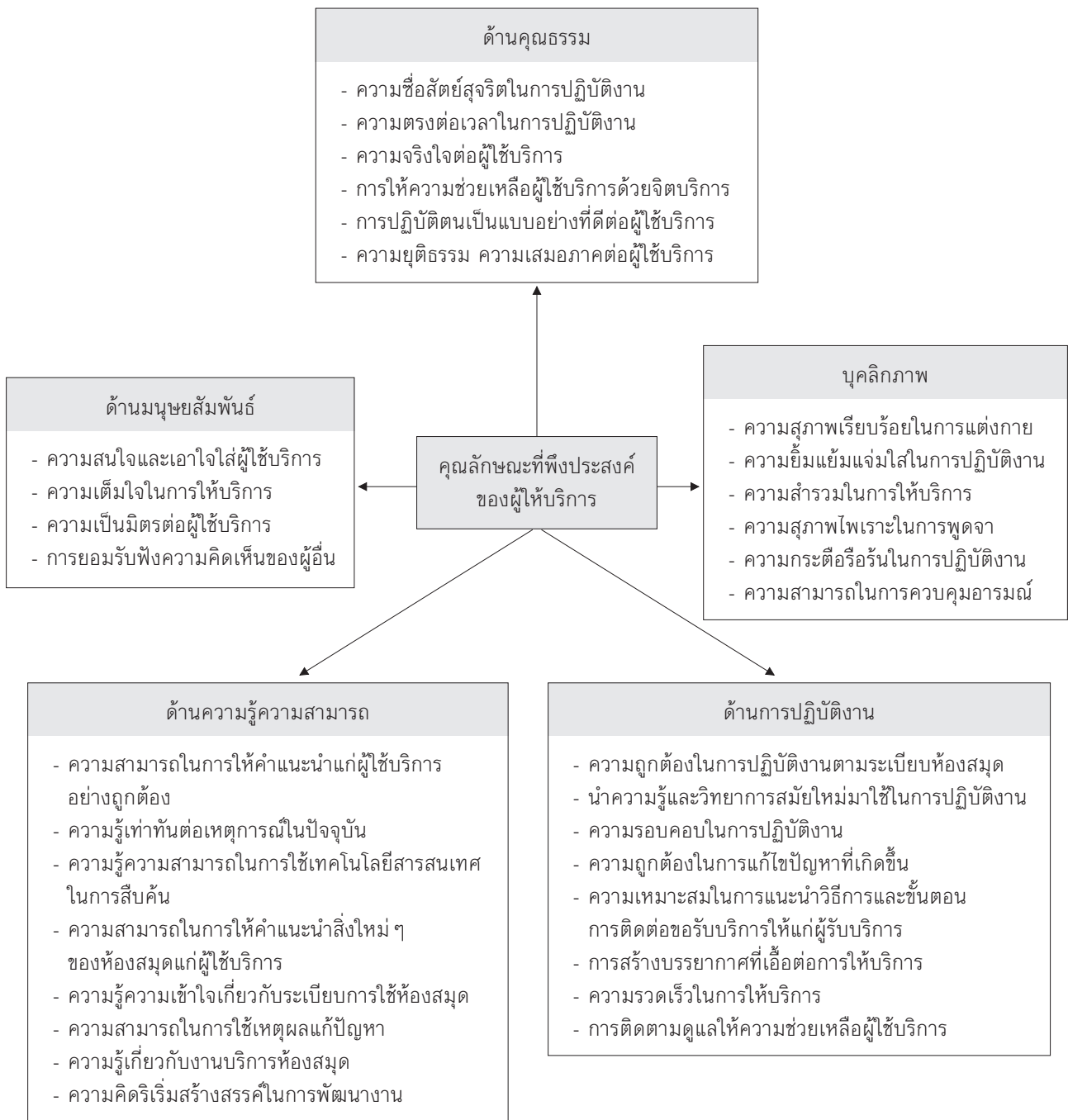
ผลการศึกษาความสำคัญของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในภาพรวมปรากฏดังนี้

1. ผลการศึกษาความสำคัญของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาในภาพรวม พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$)

2. เมื่อพิจารณาผลการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามรายด้าน พบว่า คุณลักษณะทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความรู้ความสามารถ ($\bar{X}=4.02$) รองลงมาคือ ด้านคุณธรรม ($\bar{X}=4.00$) และด้านที่มีความสำคัญน้อยที่สุด คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X}=3.90$)

3. เมื่อพิจารณาผลการศึกษาจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาในภาพรวม พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ($\bar{X}=4.10$) ให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 3 และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ให้ความสำคัญน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.80$)

ผลจากการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ในทัศนะของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ได้จำแนกคุณลักษณะออกเป็น 5 ด้าน แต่ละด้านมีรายการคุณลักษณะตามแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 รายการคุณลักษณะแต่ละด้านทั้ง 5 ด้าน

■ อภิปรายผล

จากผลการศึกษาระดับความสำคัญของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ในภาพรวม พบว่า นักศึกษาให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะในทุกๆ ด้าน อยู่ในระดับมากใกล้เคียงกันในทุกด้าน ($\bar{X}=3.97$) สะท้อนให้เห็นว่าผู้ให้บริการที่ปฏิบัติงานห้องสมุดควรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการผู้ใช้บริการครอบคลุมบริการ

ทุกด้านของห้องสมุด ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวมีความสอดคล้องตามความสามารถเชิงสมรรถนะของสำนักวิทยบริการ ในกลุ่มทักษะความรู้ ความสามารถสำหรับผู้ให้บริการฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี (สำนักวิทยบริการ, 2554) คือ มีทักษะความรู้ด้านทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และทักษะการสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสม

สามารถประเมินทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ ตลอดจนถ่ายทอดให้คำแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการ และมีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศตรงตามต้องการ รวมทั้งความรู้ และทักษะการให้บริการ ความรู้ด้านนโยบาย กฎระเบียบของห้องสมุด ขั้นตอนการดำเนินงานและการให้บริการ มีความตระหนักในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ ทั้งตามหลักกฎหมาย และจรรยาบรรณทางวิชาชีพ ให้ความสำคัญเรื่องทรัพย์สินทางปัญญา เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ ตลอดจนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ และเลือกสรรวิธีการที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มได้รับสารสนเทศอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ ผลของการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางให้ผู้ให้บริการปรับปรุงตนเองให้สนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะมีผลต่อผู้ให้บริการในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาคุณลักษณะเป็นรายด้าน พบประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. คุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถ ข้อมูลจากผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะด้านนี้มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$) รายการคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.24$) คือ ความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสืบค้น สอดคล้องกับนโยบายของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ในการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในการจัดการข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ดังนั้นผู้ให้บริการต้องมีความรู้ และทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน อุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกและลดอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ ก่อให้เกิดการใช้สารสนเทศอย่างคุ้มค่า เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการและองค์กร (สำนักวิทยบริการ, 2554) ซึ่งหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ได้มีการจัดอบรมให้ความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคนิคการใช้งานโปรแกรมต่าง ๆ ทั้งที่พัฒนาขึ้น และเมื่อมีโปรแกรมใหม่ ๆ ที่ทันสมัยให้แก่บุคลากรเป็นประจำ และก่อนเปิดภาคการศึกษาจะมีการทบทวนการปฏิบัติงานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ซึ่งเป็นระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงานของห้องสมุดในปัจจุบัน รวมทั้งระบบอื่น ๆ ที่มีในหอสมุดฯ ให้แก่บุคลากรในทุกภาคการศึกษา เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานเขียนของ รุ่งฤดี อภิวัฒน์ศรี และคณะ (2550) ที่กล่าวว่า ผู้ให้บริการต้องมีความรู้และความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจัดบริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศ

อย่างรวดเร็ว โดยการนำเทคโนโลยีโทรคมนาคม เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศุภรชตรา แสนวา (2555) ศึกษาบทบาทและความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้ความสามารถทั่วไป เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศิริพร คำพันธ์ (2535) ศึกษาคุณสมบัติของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการสารนิเทศ ตามทัศนะของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า ความรู้ตามวุฒิการศึกษาโดยตรง และความรู้อื่น ๆ คือ ความรู้ทั่วไป เช่น รู้เทคนิคการบริหาร รู้จักการตลาด และความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพ เช่น ความรู้ในสาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ความรู้เรื่องแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ หรือ มีความรู้ตรงตามตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานเขียนของ วาณี ฐาปนวงศ์ศานติ (2543) กล่าวว่า ผู้ให้บริการห้องสมุดต้องมีวุฒิทางวิชาชีพบรรณารักษ์ เนื่องจากบรรณารักษ์ต้องรู้จักและเข้าใจงานเฉพาะของห้องสมุด ซึ่งมีความแตกต่างจากวิชาชีพอื่น ต้องมีกฎระเบียบและความคิดสร้างสรรค์ กฎระเบียบช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยึดเป็นแนวทางปฏิบัติได้ถูกต้อง นอกจากนี้บรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการห้องสมุดต้องเป็นคนมีระเบียบวินัยดี เพราะงานห้องสมุดนั้นจะต้องมีระเบียบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะต้องปฏิบัติตาม

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

2. คุณลักษณะด้านคุณธรรม เมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะด้านนี้มีความสำคัญอยู่ใน

ระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) รายการคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.08$) คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการปฏิบัติงานด้านบริการนั้นผู้ให้บริการต้องมีความซื่อสัตย์ทั้งต่อผู้ใช้บริการและต่อตัวเองด้วย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิมา วิวัฒน์เดชากุล (2540) ศึกษาคุณธรรมของบรรณารักษ์ห้องสมุดที่ได้รับรางวัลดีเด่นจากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย พบว่า คุณธรรมด้านความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม มีความสำคัญต่อความสำเร็จในหน้าที่การงานของบรรณารักษ์ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เขียวลักษณ์ แสงสว่าง (2557) ศึกษาการรับรู้บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า ผู้ให้บริการต้องให้ความยุติธรรมกับทุกคนและให้บริการโดยไม่หวังผลตอบแทน สอดคล้องกับงานเขียนของ สุพัตรา ตันติลีปกร (2542) กล่าวว่า การนำคุณธรรมมาใช้ในการบริการสังคม วิชาชีพและอาชีพที่บริการสังคมนั้น จะต้องบริการกับทุกเพศ ทุกวัย ไม่เลือกชาติ ชั้น วรณะ และจะต้องพยายามปฏิบัติกับทุกคนให้เสมอภาคกัน หรือจะต้องทัดเทียมกันให้มากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานเขียนของ แน่งน้อย วิศวโยธิน (2542) ได้ยกเอาหลักคุณธรรมพระราชทานจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชชมหาราช ที่ได้ทรงมีพระมหากรุณาธิคุณโปรดเกล้าฯ พระราชทานหลักธรรมแก่ปวงชนชาวไทย ในคราวสมโภชกรุงรัตนโกสินทร์ 200 ปี เพื่อให้เป็นแนวทางประพฤติปฏิบัติแก่บุคคลทุกเพศทุกเหล่าไว้ 4 ประการ คือ การรักษาความสัจ ความจริงใจ ต่อตัวเองที่จะประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์และเป็นธรรม การรู้จักข่มใจตนเอง ฝึกใจตนเองให้ประพฤติปฏิบัติ อยู่ในความสัจ ความดี การอดทน อดกลั้นและอดออม ที่จะไม่ประพฤติล่วงความสุจริตไม่ว่าด้วยเหตุประการใด และการรู้จักละวางความชั่ว ความทุจริต และรู้จักสละประโยชน์ส่วนน้อยของตน เพื่อประโยชน์ส่วนใหญ่ของบ้านเมือง

3. คุณลักษณะด้านการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะด้านนี้มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$) รายการคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.11$) คือ ความถูกต้องในการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบของห้องสมุด สอดคล้องกับงานเขียนของ อัมพร ปันศรี และ นนทนา เผือกผ่อง (2515) กล่าวถึงบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการห้องสมุดว่า ต้องเป็นคนมีระเบียบวินัยดี เพราะงานห้องสมุดจะต้องมีระเบียบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะต้องปฏิบัติตาม ดังนั้นบรรณารักษ์จะต้องเป็นคนที่มีระเบียบ โดยจะต้องทำงานเป็นแบบอย่างแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุด นำความรู้และวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พัชรชญาณ์ กลับลกลาง (2552) ศึกษาวิธี

การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (best practices) ของบรรณารักษ์วิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ คือ ระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ จำนวนของบุคลากรที่เพียงพอ ความร่วมมือของบุคลากร ความรู้ความสามารถของบุคลากร การนำความรู้และวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน และการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการให้บริการ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประภาพร รูปสวยดี (2550) ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุพรรณบุรี ผลงานวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสนใจในกิจกรรมการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่และหนังสือนำอ่าน และประเภทบริการที่ใช้ห้องสมุดนิยมใช้ คือ บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป

4. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ เมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะด้านนี้มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$) รายการคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.32$) คือ ความสุภาพเรียบร้อยในการแต่งกาย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อานนท์ ชันคำ (2552) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบุคลิกภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ อำเภอภูพานยาว จังหวัดพะเยา พบว่าการแสดงออกทางบุคลิกภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน คือ แต่งกายสะอาดเรียบร้อย กิริยา มารยาท และความสำรวมในการให้บริการ ความร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส ในขณะที่ปฏิบัติงาน การทักทายและสอบถามความต้องการอย่างเป็นกันเอง การแนะนำวิธีการ ขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการได้อย่างเหมาะสม การอธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงกฎระเบียบ ข้อบังคับ ให้ความเสมอภาคและเป็นธรรมแก่ผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานเขียนของ อ.ณัฐธราพร (2554) สรุปไว้ว่า บุคลิกภาพนั้นเป็นสิ่งที่กำหนดการประพฤติปฏิบัติของคนแต่ละคนในการใช้ชีวิตประจำวัน อันประกอบไปด้วย เซาว์ปัญญาที่ช่วยในการวิเคราะห์วางแผน การมีเหตุผลแรงจูงใจ ส่วนด้านการวางตัวตน เช่น การแต่งกาย กิริยาท่าทาง จนกลายเป็นภาพลักษณ์ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น เพื่อให้การดำเนินชีวิตเป็นไปด้วยดี และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5. คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ เมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะด้านนี้มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90$) รายการคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=3.96$) คือ ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เกษรา สุทธะพินทุ (2541) ศึกษามนุษยสัมพันธ์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

พบว่า บรรณารักษ์ต้องให้ความรู้ และคำปรึกษาแนะนำ หรือให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจในการให้บริการของห้องสมุด มนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญต่อผู้ใช้บริการห้องสมุด ก่อให้เกิดความสามัคคีในการทำงาน บรรณารักษ์ต้องมีใจรักงานบริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานเขียนของ สุจิตรา พรหมนุชธิป (2549) กล่าวถึงประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดลักษณะที่ดีในการร่วมมือในการทำงาน มีความเชื่อถือรักใคร่ซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจอันดีต่อกัน ทำให้เกิดความสำเร็จในกิจการที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน

ผลการศึกษาค้นคว้าแสดงให้เห็นว่านักศึกษาที่มีความต้องการบรรณารักษ์หรือผู้ใช้บริการที่มีความรู้ความสามารถครอบคลุมการให้บริการในทุก ๆ ด้านของห้องสมุด ซึ่งความต้องการดังกล่าวมีความสอดคล้องกับความสามารถเชิงสมรรถนะของสำนักวิทยบริการด้านความรู้และทักษะการให้บริการ คือ มีความรู้ด้านนโยบาย กฎระเบียบของห้องสมุด ขั้นตอนการดำเนินงานและการให้บริการ มีความตระหนักในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ ทั้งตามหลักกฎหมายและจรรยาบรรณทางวิชาชีพ ให้ความสำคัญเรื่องทรัพย์สินทางปัญญา กฎหมายลิขสิทธิ์ เพื่อประโยชน์ของผู้ให้บริการ ตลอดจนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ และเลือกสรรวิธีการที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มได้รับสารสนเทศอย่างถูกต้องรวดเร็วและตรงตามความต้องการ (สำนักวิทยบริการ, 2554)

■ ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยทั้ง 5 ด้าน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงาน ดังนี้

1. ห้องสมุดควรจัดให้มีการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติและรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องสมรรถนะหลักขององค์กร (core competency) คือ ความเชี่ยวชาญและจิตบริการของบุคลากร รวมทั้งสนับสนุนให้บุคลากรได้มีการพัฒนาตนเอง โดยเข้าร่วมการอบรมที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภายนอก เช่น อบรมทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกและลดอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ หลักสูตรการมีมนุษยสัมพันธ์ การพัฒนาบุคลิกภาพ และจิตบริการ

2. นอกเหนือจากความรู้ความสามารถของบุคลากรแล้ว หน่วยงานควรให้ความสำคัญต่อการคัดเลือกบุคลากรที่มีจิตบริการ มนุษยสัมพันธ์ และบุคลิกภาพที่ดีเข้าทำงาน

3. ควรศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการประเภทอื่น ๆ ต่อไป เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการทุกประเภท

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานห้องสมุด เพื่อให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านคุณธรรม ด้านการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ และด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศอื่น ๆ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนด้านบุคลากรและการพัฒนาบุคลากร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเป็นประเด็น โดยนำคุณลักษณะดังกล่าวมาสร้างเครื่องมือ เปรียบเทียบผลระหว่างกลุ่มผู้รับบริการ
2. ควรมีการตรวจสอบคุณลักษณะทางสถิติ ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอีกครั้ง เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง

■ เอกสารอ้างอิง

- เกษรา สุทธะพินทุ. (2541). *มนุษยสัมพันธ์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชัตติยา กรรณสูต, ธัญญา สนิทวงศ์ ณ อยุธยา, เสาวนิจ รัตนวิจิตร, และ ชวีญรัก สุขสมหทัย. (2547). *รายงานการวิจัยคุณธรรมพฤติกรรมความซื่อสัตย์ของคนไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- ทศนา แคมมณี. (2542). *การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมและค่านิยม: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- เม่งน้อย วิศวโยธิน. (2541). คุณธรรม: จรรยาบรรณ และวินัยข้าราชการ. *วารสารข้าราชการ*, 43(1), 7-8.
- ประภาพร รูปสวยดี. (2550). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุพรรณบุรี*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.

- พัชฐญาณ์ กลั้มกลาง. (2552). *วิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (best practices) ของบรรณารักษ์วิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา. (2558). สถิติจำนวนนักศึกษา. สืบค้นจาก <http://regist.pn.psu.ac.th/studentsum/major.php>
- แมนมาส ชาลิต. (2543) *คู่มือบรรณารักษ์ (ฉบับปรับปรุงแก้ไข)*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- เยาวลักษณ์ แสงสว่าง. (2557). *การรับรู้บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รุ่งฤดี อภิวัฒน์ศรี, ชุตินา น่วมจิตย์, สุรวงศ์ ศรีสุวัจจรี, พนิดา สมประจบ, ทิฐิมา ฐิติภูมิเดชา, สายฝน บุษบา, และบรรเลง สระมูล. (2550). *ห้องสมุดและสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า*. กรุงเทพฯ: ทริปเพิ้ลเอ็ดดูเคชั่น.
- ลักขณา สริวัฒน์. (2556). *มนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วาณี ฐาปนวงศ์ศานติ. (2543). *การจัดและบริหารงานห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: ศิลปาบรรณาการ.
- วิจิตร อวาทกุล. (ม.ป.ป.). *ที่กล่าวไว้ในหนังสือเรื่อง Personality บุคลิกภาพ เทคนิค-หลักการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีณา วิวัฒน์เดชากุล. (2540). *คุณธรรมของบรรณารักษ์ห้องสมุดที่ได้รับรางวัลดีเด่นจากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- วีรวิท คงศักดิ์. (2555). *คุณธรรมกับสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: แฉ่นแก้ว เอ็ดดูเทนเมนท์.
- ศรีเรือน แก้วกังวาน. (2554). *ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ (รู้เรา รู้เขา) (พิมพ์ครั้งที่ 16)*. กรุงเทพฯ: หอมชาวบ้าน.
- ศิริพร คำพันธ์. (2535). *คุณสมบัติของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการสารสนเทศตามทัศนะของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ศุภรชตรา แสนวา. (2555). *บทบาทและความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักวิทยบริการ. (2554). *Competency คำอธิบายความสามารถเชิงสมรรถนะ*. ปัตตานี: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- สุจิตรา พรมนุชาธิป. (2549). *มนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- สุทธิลักษณ์ พัดเพ็ง. (2543). *ความคิดเห็นของบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะต่อผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์*. ขอนแก่น: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุพัตรา ตันติลีปกร. (2542). การนำคุณธรรมมาใช้ในการบริการสังคม. *วารสารกรมคุมประพฤติ*, 6(2), 18-19.
- อ.ณัฐฐาพร. (2554). *บันได 8 ขั้นเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพสู่ความสำเร็จอันยิ่งใหญ่*. กรุงเทพฯ: ไทยควอลิตี้บุ๊กส์ (2006).
- อัมพร ปันศรี, และ นนทนา เผือกผ่อง. (2515). *การจัดและบริหารงานห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อานนท์ ชันคำ. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบุคลิกภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ อำเภอภูพาน จังหวัดพะเยา*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.
- อุไรพรรณ หล่อศิริ. (2524). *การศึกษาเปรียบเทียบความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือกับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.