

การรับรู้บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

The Perceptions of Roles and Duties by Library Service Providers in Public Universities

เยาวลักษณ์ แสงสว่าง *

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและเปรียบเทียบการรับรู้บทบาทหน้าที่ของบุคลากรผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 306 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน F test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้วิธี LSD

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่มีบทบาทในการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้บริการการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้ใช้ การเตรียมข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ และเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพของห้องสมุด บุคลากรผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีการพัฒนาความรู้ด้านภาษาอังกฤษและภาษาไทยเพื่อพัฒนาเทคนิคการค้นคืนสารสนเทศ การใช้งานระบบห้องสมุดและโปรแกรมสำนักงาน รวมทั้งการพัฒนาบุคลิกภาพ การสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์เพื่อการให้บริการ ซึ่งบุคลากรผู้ให้บริการในห้องสมุดได้มีการจัดนำชมห้องสมุดเป็นกลุ่มและจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ แนะนำรายชื่อหนังสือใหม่รวมถึงทรัพยากรบนสื่อออนไลน์ นอกจากนี้ยังมีการจัดเก็บสถิติการยืม-คืน การเข้าใช้ห้องสมุดและการตอบคำถามจากผู้ใช้บริการเพื่อประเมินผลการให้บริการ

2. บุคลากรผู้ให้บริการในห้องสมุดมีความคิดเห็นต่อการรับรู้บทบาทและหน้าที่การให้บริการห้องสมุดโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยในด้านกระบวนการให้บริการเห็นว่าผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญ ยุติธรรมกับทุกคนและให้บริการโดยไม่หวังผลตอบแทน และต้องสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการเห็นว่าการให้บริการควรมีความเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ มีความยืดหยุ่นและมีใจรักบริการ ด้านการประเมินผลการให้บริการบุคลากรผู้ให้บริการเห็นว่าควรนำคำแนะนำจากผู้ใช้ ข้อเสนอแนะจากฝ่ายบริหาร และข้อเสนอแนะจากผู้ร่วมงานมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น และด้านการพัฒนาตนเอง บุคลากรผู้ให้บริการควรเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการอธิบายความต้องการ แลกเปลี่ยนความรู้กับผู้ร่วมงาน และควรมีการเรียนรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อบทบาทหน้าที่ของบุคลากรผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันและประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่าง

* นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

กัน อย่างไรก็ตามบุคลากรผู้ให้บริการที่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาต่างกันและสังกัดกลุ่มมหาวิทยาลัยต่างกัน มีความคิดเห็นของบุคลากรผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การรับรู้, ผู้ให้บริการ, ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

Abstract

In this thesis, the researcher examines the behaviors and opinions of personnel who provide services in public university libraries. The sample population consisted of 306 personnel providing services in public universities. The instrument of research was a questionnaire used to collect data. Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of percentage, mean and standard deviation. The researcher also utilized the *F* test and the least significant difference LSD.

Findings are as follows:

1. The majority of the subjects under study who were service providers at public university libraries prepared information resources as a service for introducing information resources to users in addition to preparing public relations information for websites. They are also members of library quality assurance committees. The majority of the personnel examined became more knowledgeable in English and Thai for working purposes. They developed information retrieval techniques, the use of library system and office computer program. They also developed their personalities, their communication skill and human relation abilities in providing services. These library personnel provided library tours for groups and conducted orientation for new students. They introduced lists of new books and resources for online media. Furthermore, they collected statistics concerning lending and borrowing, the use of the library, and answering the questions of service users in order to evaluate the services.

2. The library personnel under study exhibited opinions toward the perception of roles and duties of library service provision in an overall picture and in each aspect at a high level. In the aspect of service process, their opinion was that service providers had to be fair to all and to provide services without expecting anything in return. Personnel had to be able to work with others.

Concerning relationship with service users, the personnel under study saw that in providing services, one had to be congenial when dealing with service users. They had to be flexible and to have a service mind. In regard to the aspect of service evaluation, the personnel under investigation held that recommendations from users, administrators, and colleagues should be improved so as to ensure better

service. Concerning the aspect of self-development, the personnel under study had to provide opportunities for service users to explain their needs, to exchange knowledge with colleagues, and to learn new technology.

3. In comparing opinions towards the roles and duties of service providers in public university libraries, the following was found: Differences in educational level and work experience were not paralleled by differences in opinions in an overall picture. However, personnel who differed in fields of study and university exhibited concomitant differences in their opinions as service providers in public university libraries at the statistically significant level of .05.

Keywords: Perception, Service Providers, University Library

บทนำ

ห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นในสถาบันระดับอุดมศึกษาของรัฐ เป็นห้องสมุดในส่วนของวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ซึ่งการให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นการบริการความรู้ต่าง ๆ ตามหลักสูตรที่สถาบันนั้นเปิดสอน (พิมลพรรณ ประเสริฐวงษ์ เรพเพอร์, 2542, หน้า 33-34) สอดคล้องกับความต้องการและการเรียนรู้ของนักศึกษา ซึ่งผู้ให้บริการในห้องสมุดต้องมีหน้าที่ในการจัดห้องสมุดให้เป็นแหล่งสรรพวิทยาการที่สมบูรณ์แบบและมีการให้บริการอย่างกว้างขวาง เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของห้องสมุดที่กำหนดไว้ (ชาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์, 2534, หน้า 2)

บุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดควรมีคุณวุฒิ คุณสมบัติ สอดคล้องกับนโยบายเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการรับรู้บทบาทหน้าที่ของบุคลากรเป็นกระบวนการเกี่ยวกับการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งได้รับข้อมูลข่าวสารทางด้านสภาพแวดล้อม (สมยศ นาวิกาน, 2547, หน้า 87) จากประสบการณ์หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ (สุชา จันทน์เอม, 2540, หน้า 119) โดยตีความสิ่งเร้าที่ผ่านประสาทสัมผัสเข้ามา รวมถึงการรับรู้ ที่ได้จากปัญหาต่าง ๆ สามารถตีความได้ว่าสิ่งนั้นคืออะไร (คัคณางค์ มณีสรี, 2555, หน้า 91-92) ในการรับรู้บทบาทของบุคคลขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคล ตลอดจนเป้าหมายในชีวิตและค่านิยมของบุคคลที่มีบทบาทนั้น (Allport อ้างถึงใน สุภา สกุดเงิน, 2545, หน้า 15-16) การรับรู้ด้านบทบาทจึงเป็นแนวทางที่มีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ หากว่าการรับรู้ทางด้านบทบาทไม่ถูกต้องแล้ว ผลการปฏิบัติงานจะเท่ากับศูนย์ ถึงแม้ว่าความสามารถและแรงจูงใจจะอยู่ในระดับสูงก็ตาม (สมยศ นาวิกาน, 2547, หน้า 124) โดยเฉพาะผู้ให้บริการส่วนหน้า หรือเจ้าหน้าที่บริการส่วนหน้า ต้องทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับผู้ใช้บริการอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในบริการมากที่สุด (พิภพ อุดร, 2547, หน้า 54-68) หากความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนไม่ชัดเจนทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ไม่ตรงกับความต้องการขององค์กรและผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจเกิดปัญหาในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และผู้ใช้บริการอาจหนีหายเนื่องจากบริการที่ได้รับต่ำกว่าที่ผู้ใช้คาดหวัง (दनัย เทียนพุด, 2545, หน้า 76)

การศึกษาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และความคิดเห็นของบุคลากรต่อบทบาทหน้าที่ในการให้บริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจะเป็นประโยชน์ โดยสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ด้านการเตรียมงานบริการสารสนเทศ ด้านการพัฒนาความรู้ ด้านการบริการ และด้านการประเมินผลการให้บริการ
2. เพื่อศึกษาการรับรู้บทบาทและหน้าที่ของผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ด้านการประเมินผลการให้บริการ และด้านการพัฒนาตนเอง
3. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ กับตัวแปรระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และมหาวิทยาลัยที่สังกัด

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การสร้างเครื่องมือวิจัย การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถามแบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการห้องสมุด ลักษณะเป็นคำถามแบบให้เลือกรับตอบ (checklist) และการเติมคำ ได้แก่ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน กลุ่มมหาวิทยาลัยที่สังกัดซึ่งประกอบด้วย สถาบันอุดมศึกษาของรัฐและในกำกับของรัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

ตอนที่ 2 การศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของบุคลากรผู้ให้บริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกรับตอบ (checklist) และการเติมคำ

ตอนที่ 3 การศึกษาความคิดเห็นของการรับรู้บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา คำถามเป็นลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของบุคลากรผู้ให้บริการในห้องสมุด

แบบสอบถามดังกล่าวมีการตรวจคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และได้ทดลองใช้กับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ฉบับ และนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด, 2554, หน้า 116-119) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.92 ซึ่งนับว่ามีคุณภาพ สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จำนวน 306 ฉบับ และได้กลับมาทั้งสิ้น 306 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ได้ส่งไปทั้งหมด

ประกอบด้วยแบบสอบถามที่ได้รับจากสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและในกำกับของรัฐ จำนวน 153 ฉบับ มหาวิทยาลัยราชภัฏ 106 ฉบับ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 47 ฉบับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมกาให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ส่วนการรับรู้บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบการรับรู้บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำแนกตามระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบ ประสบการณ์ และมหาวิทยาลัย ที่สังกัดโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว F test และหากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ด้านสภาพทั่วไป ผู้ให้บริการห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 63.4) รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท (ร้อยละ 30) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และสารสนเทศศาสตร์ (ร้อยละ 43.1) ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการให้บริการมากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 48.7) และปฏิบัติหน้าที่ในฝ่าย/แผนกบริการยืม-คืน (ร้อยละ 19.2)

2. ด้านพฤติกรรมกาให้บริการของผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า ด้านการเตรียมงานบริการสารสนเทศส่วนใหญ่เป็นผู้มีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการกำหนดนโยบายและวางแผนกาให้บริการ (ร้อยละ 33.0) รองลงมาคือ คณะกรรมการฝ่ายดำเนินงานบริการสารสนเทศ (ร้อยละ 23.5) มีการเตรียมทรัพยากร การจัดกิจกรรม/นิทรรศการแนะนำทรัพยากร (ร้อยละ 60.1) รองลงมาคือ การจัดเตรียมข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ (ร้อยละ 45.1)

ด้านการพัฒนาความรู้ เน้นการพัฒนาความรู้ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน (ร้อยละ 70.9) รองลงมาคือ การพัฒนาความรู้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร (ร้อยละ 37.9) ส่วนการพัฒนาความรู้ทางด้านเทคโนโลยีเพื่อกาบริการ เน้นการพัฒนาเทคนิคการค้นคืนข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (ร้อยละ 71.6) รองลงมา คือ การใช้งาน การดูแลระบบห้องสมุด (ร้อยละ 52.0) การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารและการทำงาน เน้นการพัฒนาด้านการจัดการความรู้ (ร้อยละ 52.6) รองลงมาคือ การทำงานเป็นทีม (ร้อยละ 49.7) ส่วนการพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อกาให้บริการให้กาสนใจพัฒนาบุคลิกภาพมากที่สุด (ร้อยละ 61.4) รองลงมาคือ ทักษะกาสื่อสาร (ร้อยละ 40.2)

ด้านการบริการ มีการแนะนำผู้ให้บริการให้รู้จักห้องสมุดด้วยการนำชมห้องสมุดมากที่สุด (ร้อยละ 71.2) รองลงมาคือ ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ (ร้อยละ 49) ด้านการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ มีการแนะนำรายชื่อหนังสือใหม่มากที่สุด (ร้อยละ 52.6) รองลงมาคือ แนะนำทรัพยากรบนสื่อออนไลน์ (45.4) ลักษณะกาให้ บริการ ส่วนใหญ่เป็นการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ร้อยละ 76.5) รองลงมาคือ บริการ

ยิ้ม-คีน (ร้อยละ 66.7) ส่วนการสอนการใช้สื่อและแนะนำการเข้าถึงบริการสารสนเทศ ส่วนใหญ่เป็นการสอนการใช้ฐานข้อมูล (ร้อยละ 74.2) รองลงมาคือ แนะนำการใช้คำค้นแต่ละประเภท (ร้อยละ 23.3)

ด้านการประเมินผลการให้บริการ มีการเก็บสถิติการให้บริการยิ้ม-คีนมากที่สุด (ร้อยละ 57.5) รองลงมาคือ การเข้าใช้ห้องสมุด (ร้อยละ 55.6) สำหรับการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้แบบสำรวจความคิดเห็นมากที่สุด (ร้อยละ 63.4) รองลงมาคือ การพูดคุยกับผู้ใช้บริการ (ร้อยละ 35.9) และมีการนำเสนอสถิติและผลประเมินต่อหัวหน้างาน (ร้อยละ 55.9) ส่วนใหญ่นำแนวทางที่ได้จากการวิเคราะห์มาปรับปรุงการให้บริการ (ร้อยละ 77.5) และพัฒนาการให้บริการ (ร้อยละ 74.8)

3. การรับรู้บทบาทและหน้าที่ของผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการมีการรับรู้บทบาทและหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการการให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$) ด้านการประเมินผลการให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$) และด้านการพัฒนาตนเอง ($\bar{X} = 4.17$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ให้บริการห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีการรับรู้บทบาทและหน้าที่ของบุคลากรผู้ให้บริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การให้บริการอย่างยุติธรรมกับทุกคน ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมา การให้บริการโดยไม่หวังผลตอบแทน ($\bar{X} = 4.55$) มีการรับรู้บทบาทและหน้าที่ของผู้ให้บริการด้านความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากในระดับเท่ากัน คือ การมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$) และการมีความเป็นมิตรกับผู้ให้บริการทุกระดับ ($\bar{X} = 4.48$) ในด้านการประเมินผลการให้บริการ ผู้ให้บริการมีการรับรู้บทบาทและหน้าที่ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การนำคำแนะนำผู้ใช้นำมาปรับปรุงงาน ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมาคือ การยอมรับข้อเสนอแนะจากฝ่ายบริหาร ($\bar{X} = 4.27$) และในด้านการพัฒนาตนเอง ผู้ให้บริการมีการรับรู้บทบาทหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการอธิบายความต้องการของตนเอง ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมาคือ การแลกเปลี่ยนความรู้ให้กับผู้ร่วมงาน ($\bar{X} = 4.28$)

4. การเปรียบเทียบการรับรู้บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการรับรู้บทบาทหน้าที่ในการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 1 และข้อที่ 3 แต่ผู้ให้บริการที่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาต่างกัน และสังกัดกลุ่มมหาวิทยาลัยต่างกันมีการรับรู้บทบาทหน้าที่ในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 2 และข้อที่ 4 โดยผู้ให้บริการที่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องมีการรับรู้บทบาทหน้าที่สูงกว่าสาขาอื่น และผู้ให้บริการที่สังกัดกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐและในกำกับของรัฐกับมหาวิทยาลัยราชภัฏมีการรับรู้บทบาทหน้าที่มากกว่าผู้ให้บริการที่สังกัดกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การรับรู้บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นที่สามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้บริการของบุคลากรผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ประกอบด้วยพฤติกรรมในด้านการเตรียมงานบริการสารสนเทศ ด้านการพัฒนาความรู้ ด้านการบริการ และด้านการประเมินผลการให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวางแผนการให้บริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นคณะกรรมการห้องสมุด เนื่องจากห้องสมุดในสถาบันการศึกษาของรัฐจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ทั้งนักศึกษา อาจารย์ และบุคคลทั่วไป โดยเฉพาะเรื่องการบริหารสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานมีคุณภาพและมาตรฐานตามสมัยสอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปจึงต้องมีคณะกรรมการประกันคุณภาพของห้องสมุดเพื่อให้มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนสอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553, หน้า 58)

ผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการโดยการติดต่อในรูปแบบออนไลน์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำทิพย์ วิชาวิน (2547), นุกุลรัตน์ ลวงสายทอง (2552) และ Kumar (2012) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังการให้บริการของห้องสมุดในส่วนการจัดหาทรัพยากรที่ดีและรูปแบบบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการมีข้อจำกัดในเรื่องเวลาในการค้นข้อมูล และไม่ได้รับความร่วมมือในการให้คำแนะนำการเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุดจากเจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ จึงควรมีบริการออนไลน์นอกเหนือจากการมาใช้บริการภายในตัวอาคารเพียงอย่างเดียว ซึ่งสอดคล้องกับ Casey and Savastimuk (2006) และ Long Xiao (2010) ซึ่งกล่าวว่า ห้องสมุดควรมีการเปลี่ยนแปลงบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ควรมีการให้บริการที่ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางโดยปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการของผู้ให้บริการเพื่อให้มีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถบริการผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง

ผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่มีการพัฒนาทักษะความรู้ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการให้บริการ สอดคล้องกับ ปานภัสส์ คำเมือง (2550) คือ ผู้ให้บริการต้องมีการฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อจะได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อลดปัญหาการฟัง พูด และเขียน ซึ่งเป็นทักษะสำคัญในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saunders, Laura and other (2013) กล่าวว่า บรรณารักษ์ควรมีความเข้าใจวัฒนธรรมที่มีอยู่แต่ละประเทศ เพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าต่างประเทศและเตรียมความพร้อมในการทำงาน

นอกจากนี้ผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ได้มีการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการใช้เทคนิคการค้นคืนข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศกับการใช้งาน และการดูแล

ระบบห้องสมุด เนื่องจากปัจจุบันการเข้าใช้ห้องสมุดอยู่ในรูปแบบออนไลน์ ผู้ให้บริการจึงต้องมีความรู้ในการเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรที่ถูกต้องเพื่อแนะนำผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับการวิจัยของ เบญจรัตน์ สีทองสุก (2551) ที่พบว่าปัญหาการให้บริการสารสนเทศของผู้ให้บริการคือไม่ทราบวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ หากผู้ให้บริการไม่เข้าใจวิธีการใช้งานจะทำให้เกิดการบริการที่ล่าช้า นอกจากนี้ผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต้องมีการพัฒนาความรู้ในหลักการบริหารและการทำงาน ซึ่งส่วนใหญ่มีการจัดการความรู้เพื่อนำประสบการณ์การทำงานมาถ่ายทอดเป็นอักษรให้กับผู้ร่วมงาน ผู้สนใจได้ศึกษาเพื่อนำความรู้ไปใช้ต่อไปได้ ตามที่ ปราณี แสงจันทร์ (2554) ได้กล่าวว่า การถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากรและหน่วยงาน หากมีระบบเชื่อมโยงข้อมูลการใช้งานห้องสมุดระหว่างหน่วยงานจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีการพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อการให้บริการ ส่วนใหญ่มีการพัฒนาความรู้และทักษะในการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการให้บริการ เนื่องจากมีการพบปะผู้คนที่แตกต่างกันไปต้องปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับการให้บริการ สอดคล้องกับ กนกภรณ์ อ่วมพราหมณ์ และคนอื่น ๆ (2551) ที่ว่า ห้องสมุดควรมีการพัฒนาบุคลากรห้องสมุดให้เน้นการมีมนุษยสัมพันธ์และความรวดเร็วในการให้บริการ

ผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีการแนะนำให้ผู้ใช้บริการรู้จักห้องสมุด โดยส่วนใหญ่มีการแนะนำให้รู้จักห้องสมุดด้วยวิธีการนำชมห้องสมุดเป็นกลุ่มใหญ่ มีการให้คำแนะนำรายชื่อหนังสือใหม่ ซึ่งบุญถาวร หงสกุล (2530) กล่าวว่า การให้คำแนะนำเป็นการบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบข้อเท็จจริงของข่าวสาร หรือความก้าวหน้าใหม่ ๆ ทางวิชาการ ผู้ให้บริการมีการแนะนำทรัพยากรบนสื่อออนไลน์ และมีการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้ามากที่สุดโดยมีการสอนการใช้สื่อสารสนเทศในการเข้าถึงบริการสารสนเทศด้วยวิธีการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ เนื่องจากการเข้าถึงบริการสารสนเทศสามารถตอบสนองต่อการให้บริการที่เน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางได้ และเพื่อรองรับการให้บริการเทคโนโลยีใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับ พรทิพย์ แยกคำ (2553) คือ การให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมากที่สุด และผู้ให้บริการมีการนำแนวทางที่ได้จากการวิเคราะห์มาปรับปรุงการให้บริการและวางแผนให้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการ นอกจากนี้ เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ได้กล่าวว่า การวางแผนและปรับปรุงการดำเนินการให้เหมาะสม เป็นการพัฒนาความสามารถให้กับบุคลากรที่ให้บริการมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพ สามารถวิเคราะห์ปัญหา และแก้ไขข้อบกพร่องได้

2. การรับรู้บทบาทหน้าที่ของบุคลากรผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ให้บริการในห้องสมุดมีการรับรู้บทบาทหน้าที่ของบุคลากรผู้ให้บริการในห้องสมุดด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการอย่างยุติธรรมกับทุกคน ซึ่ง สมิต สัจฉกร (2550) กล่าวว่า ผู้ใช้บริการส่วน

ใหญ่ต้องการสิทธิพิเศษที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษเพียงบางคนที่เท่ากับเราให้บริการอย่างไม่เป็นธรรม ทำให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้ใช้บริการอีกหลาย ๆ คน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการในห้องสมุดมีการรับรู้บทบาทหน้าที่ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ และการมีความเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการทุกระดับ สอดคล้องกับ อังคณา เวชอเหาะ และ โสภา ไทลา (2552) คือ ผู้ให้บริการต้องการบุคลากรผู้ให้บริการที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ โดยผู้ใช้บริการคาดหวังจะได้รับความสนใจ การให้เกียรติ ได้รับความสำคัญเมื่อเข้ามาใช้บริการ ได้รับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และได้รับประโยชน์มากที่สุด ด้านการประเมินผลการให้บริการ ผู้ให้บริการในห้องสมุดมีการรับรู้บทบาทหน้าที่ของบุคลากรผู้ให้บริการในห้องสมุด ด้านการประเมินผลการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การนำคำแนะนำของผู้ใช้มาปรับปรุงงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชชญาน์ กลัปกกลาง (2552) คือ การนำคำแนะนำของผู้ใช้มาปรับปรุงและพัฒนางานเป็นวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ซึ่งเป็นเทคนิคและวิธีการที่ช่วยปรับปรุงงานให้เกิดประสิทธิภาพ และด้านการพัฒนาตนเอง ผู้ให้บริการในห้องสมุดมีการรับรู้บทบาทหน้าที่ของบุคลากรผู้ให้บริการในห้องสมุดด้านการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมาก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการอธิบายความต้องการของตนเอง สอดคล้องกับ วีระพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์ (2539) คือ การให้บริการนั้นเป็นการดำเนินงานเพื่อให้ประโยชน์และสนองตอบความต้องการกับผู้ใช้บริการ การบริการที่ดีควรที่จะคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้เป็นหลักจึงจะสามารถสร้างความสนใจ และการเข้าใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นได้

3. เปรียบเทียบการรับรู้บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐกับตัวแปรระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และมหาวิทยาลัยที่สังกัด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์ต่างกัน มีการรับรู้บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์ต่างกัน ไม่มีผลต่อบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ เป็นเพราะงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต้องอาศัยผู้ปฏิบัติงานที่มีทักษะด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ด้านการประเมินผลการให้บริการ และด้านการพัฒนาตนเอง หากผู้ให้บริการขาดทักษะจะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปราณี แสงจันทร์ (2554) ที่พบว่า ระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงานไม่มีผลต่อระดับการรับรู้และพฤติกรรมของกระบวนการจัดการความรู้ในการเปรียบเทียบการรับรู้ของบรรณารักษ์ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อการจัดการความรู้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ คักนางค์ มณีศรี (2555), ลักขณา สิริวัฒน์ (2544) และสุชา จันทร์เอม (2540) โดยพบว่า การอาศัยประสบการณ์ที่เคยเห็น เคยได้ยิน เคยสัมผัส เคยได้กลิ่น หรือเคยรับรู้ส รวมถึงการรับรู้ที่ได้จากปัญหาต่าง ๆ และเมื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาทำ

ความเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นจากสิ่งแวดล้อมรอบตัวเรา และสามารถนำขั้นตอนที่ผ่านกระบวนการรับรู้ดังกล่าวมาตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

ผู้ให้บริการที่มีสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของบุคลากร ผู้ให้บริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน คือ กลุ่มผู้ให้บริการที่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสาขาที่เกี่ยวข้อง มีการรับรู้บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการสูงกว่าผู้ที่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาอื่น ๆ เนื่องจากการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสาขาที่เกี่ยวข้องมีการพัฒนาบัณฑิตให้มีความรู้ ความสามารถทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ มีการเรียนให้สามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาทางวิชาชีพเพื่อนำความรู้ไปประยุกต์ทั้งในวงวิชาการ และวิชาชีพการปฏิบัติงานห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการปรับการเรียนการสอนในสาขาวิชาดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานของห้องสมุด ซึ่งมีความสอดคล้องกับผู้ที่มาปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการห้องสมุดที่ต้องมีความรู้เกี่ยวกับการจัดบริการห้องสมุด ทักษะการสื่อสาร พฤติกรรม ผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติงาน และนำไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน รวมทั้งปลูกฝังผู้ให้บริการมีการพัฒนาความรู้ของตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะความรู้ด้านเทคโนโลยี และแนวความคิดให้ บริการสารสนเทศยุคใหม่ รวมถึงปรับตามวิวัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตลอดจนสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา เบญจรัตน์ สีทองสุข (2551) คือ หลักสูตรทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องที่มีการสอนการจัดการสารสนเทศ ที่เน้นการจัดการ การรวบรวม การวิเคราะห์และประเมินค่าสารสนเทศ การบริการและเผยแพร่สารสนเทศให้มากที่สุด และมีความเป็นธุรกิจมากขึ้น โดยร่วมมือกับผู้ที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจ และนักเทคโนโลยีสารสนเทศ รู้จักเลือกใช้นวัตกรรมที่เหมาะสมเพื่อการเติบโตและขยายงาน และเพิ่มมูลค่าให้แก่สารสนเทศ และที่สำคัญหลักสูตรต้องพัฒนาให้ผู้เรียนมีความรู้ที่เป็นไปตามมาตรฐานมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ และสามารถพัฒนาองค์ความรู้ ภูมิปัญญาสู่สากล และดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข

ผู้ให้บริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีมหาวิทยาลัยที่มีสังกัดต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของบุคลากรผู้ให้บริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมแตกต่างกัน โดยมีรายด้านที่ต่างกันคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการประเมินผลการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งพบว่า ผู้ให้บริการที่สังกัดมหาวิทยาลัยต่างกันมีผลต่อบทบาทหน้าที่ของบุคลากรผู้ให้บริการสอดคล้องกับสมมติฐาน ซึ่งเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า ผู้ให้บริการที่สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐและในกำกับของรัฐ และมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีการรับรู้บทบาทสูงกว่ามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในด้านดังกล่าว ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่ามหาวิทยาลัยของรัฐและในกำกับของรัฐ และมหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้มีการเปิดสอนมานาน และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งได้มีการพัฒนาหลักสูตรเพื่อให้บริการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพเหมาะสมกับห้องสมุด ทำให้ห้องสมุดมีความพร้อมมากกว่าห้องสมุดในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชมงคล โดยเฉพาะประเด็นของการพัฒนาบุคลากร สอดคล้องกับการศึกษาของ นำยุทธ สงค์ธนาพิทักษ์ (2552) คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพด้านงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม พัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยี เพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาตนเองเพื่อการเติบโตในอาชีพ และยังคงสอดคล้องกับการศึกษา เบญจรัตน์ สีทองสุก (2551) คือ การกำหนดหลักสูตรของมหาวิทยาลัยอื่นที่มีการเรียนการสอนบรรณารักษศาสตร์ด้วยนั้น จะเน้นในการออกแบบเพื่อให้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาสามารถทำงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้และสารสนเทศในห้องสมุดทุกประเภท สถาบันหรือหน่วยงานบริการสารสนเทศต่าง ๆ อาทิ บรรณารักษ์ นักสารสนเทศ นักเอกสารสนเทศ นักจดหมายเหตุ ครู อาจารย์ หรือการนำเอาความรู้ไปประยุกต์ใช้กับตำแหน่งงานอื่น ๆ เช่น การทำธุรกิจด้านบริการสารสนเทศ การให้บริการสารสนเทศ เชิงพาณิชย์ การให้คำปรึกษาด้านการจัดระบบสารสนเทศ การทำฐานข้อมูล การรวบรวมและวิเคราะห์สารสนเทศเฉพาะเรื่องตามความต้องการของลูกค้า ตัวแทนจำหน่ายสารสนเทศของสำนักพิมพ์ต่าง ๆ ตลอดจนเจ้าของร้านเช่าหนังสือหรือร้านจำหน่ายหนังสือ ดังนั้นบุคลากรที่สังกัดในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีการเรียนการสอนบรรณารักษศาสตร์จะมีความสามารถเฉพาะในการบริหารจัดการและพัฒนางานด้านห้องสมุดได้ ดีมากกว่ามหาวิทยาลัยที่ไม่มีการเรียนการสอนในด้านดังกล่าว

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารห้องสมุดควรมีการแนะนำด้านกระบวนการให้บริการต่อผู้ให้บริการเพื่อให้มีใจรักในงานบริการ มีความสามัคคีกลมเกลียวเหมือนพี่น้อง มีการแต่งกายสุภาพ มีความคิดที่สร้างสรรค์ในการให้บริการ บริการด้วยความอดทน ทำความเข้าใจความต้องการผู้ใช้ แก้ไขปัญหาเฉพาะได้ และควรปฏิบัติงานได้ทุกสิ่งที่เป็นหน้าที่ของตน และที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งผู้บริหารควรหาอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานตามความเหมาะสม มีข้อกำหนดในการให้บริการ จัดงบประมาณให้เพียงพอกับความต้องการ ยืดหยุ่นกฎระเบียบกับผู้ใช้ บริการ และมีการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหา ที่สำคัญควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
2. ผู้บริหารห้องสมุดควรมีการประเมินบุคลากรกรผู้ให้บริการ โดยมีการส่งเสริมการให้รางวัลผู้ให้บริการดีเด่น เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และหน่วยงานควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรผู้ให้บริการในห้องสมุดทุกคน ได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติมเท่าเทียมกัน
3. ผู้ให้บริการควรมีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการให้เกิดความประทับใจที่ได้มาใช้บริการ และจะได้กลับมาใช้บริการซ้ำในครั้งต่อไป
4. ผู้ให้บริการควรพัฒนาตนเองตลอดเวลา โดยเข้าอบรมและศึกษาดูงาน พัฒนาจากการติดตามข่าวสารผ่านสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการได้เหมาะสมตามรูปแบบการให้บริการที่มีการเปลี่ยนแปลง

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีการศึกษาการพัฒนาศักยภาพการให้บริการผ่านสังคมเครือข่าย โดยให้มีความสามารถในการให้บริการข้อมูลห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ผู้ให้บริการควรมีความรู้และแนวทางในการนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่สามารถช่วยการติดต่อสื่อสารระหว่างห้องสมุดและผู้ใช้บริการมาใช้ในการให้บริการระหว่างห้องสมุด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้สามารถเลือกทางเลือกในการใช้บริการได้มากขึ้น โดยผ่านอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยได้

เอกสารอ้างอิง

- กนกกรณ์ อ่วมพราหมณ์ และคนอื่น ๆ. (2551). ความพึงพอใจของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาในการใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี. วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า สถาบันพระบรมราชชนก, สำนักงานปลัด กระทรวงสาธารณสุข.
- คัคณางค์ มณีศรี. (2555). *จิตวิทยาทั่วไป* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ช่อระกา
- คนัย เทียนพุด. (2545). *นวัตกรรม การบริการลูกค้า* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บั๊กแบงก์.
- ชาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์. (2548). *การเขียนรายงานและการใช้ห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสเวิลด์.
- นายุทธ สงค์ธนาพิทักษ์. (2552). *นโยบายแผนการบริหารจัดการและแผนพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลชัยบุรี* (2552-2556). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลชัยบุรี.
- น้ำทิพย์ วิชาวิน. (2547). *การใช้ห้องสมุดยุคใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ซีเอที โซลูชั่น.
- นุกุลรัตน์ ดวงสายทอง. (2552). *การศึกษาการใช้บริการสำนักงานหอสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามของบุคลากรและนักศึกษา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญถาวร หงสกุล. (2530). *การบริการห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: แสงจันทร์การพิมพ์.
- เบญจรัตน์ สีทองสุข. (2551). *รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ปราณี แสงจันทร์. (2554). *การรับรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อการจัดการความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปานัสส์ คำเมือง. (2550). *ปัญหาและความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในที่ทำงานของพนักงานฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

- พรทิพย์ แยกคำ. (2553). การใช้สื่อของผู้ปฏิบัติงานเพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พัชชญาน์ กลีบกลาง. (2552). วิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (best practices) ของบรรณารักษ์วิเคราะห์หมวดหมู่ และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ. การศึกษาอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พิภพ อุดร. (2547). สามประสานเพื่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: เวลาดี.
- พิมลพรรณ ประเสริฐวงษ์ เรพเพอร์ และคณะ. (2542). การใช้ห้องสมุด Using the library IS 103 (LB103). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ลักขณา สรีวัฒน์. (2544). จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สมิต สัจฉกร. (2550). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สมยศ นาวิการ. (2547). การบริหาร: การพัฒนาองค์กร และการจูงใจ. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สุชา จันทน์เอม. (2540). จิตวิทยาทั่วไป (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุภา สกุลเงิน. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หลังการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน: ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- Casey, M. E., & Savastinuk, L. C. (2006). Service for the next-generation library. *Library Journal*, 131(1), 40-42.
- Kumar, P. K. (2012). User Satisfaction and Service Quality of the University Libraries in Kerala. *International Journal of Information Dissemination & Technology*, 2(1), 24-30.
- Long Xiao, (2010). Three-dimensional extension of a digital library service system. *Program: Electronic Library and Information Systems*, 44(4), 303-313.
- Saunders et al. (2013). Culture and Competencies: A Multi-Country Examination of Reference Service Competencies. *Libri: International Journal of Libraries & Information Services*, 63(1), 33-46.
- Yamane, T. (1976). *Statistics: An Introductory Analysis* (3th ed). New York: Harper & Row.