

กระบวนการคัดเลือกนักศึกษาช่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการสำนักหอสมุด

และสร้างคุณค่าการเรียนรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น

เยาวพร ศานติวิวัฒน์*, ยุพา ดวงพิมพ์, สุอารี ละระคี, เพ็ญแข พัวโพธิ์, มะลิวัลย์ สิริวัฒนากุล,

นันทนา วงศ์ชมภู, สกุลวงศ์ รักศิลป์, เวหา ศิลปบุรณะ, ทนงศักดิ์ พิมพ์สุนนท์

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น 123 ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40002

The Student Assistant Selection Process to Enhance Service Efficiency and

Foster Student Learning at the Khon Kaen University Library

Yaowaporn Santiwawat*, Yupah Duangphim, Su-aree Larakhi, Phengkhae Phuapho,

Maliwan Siriwatanakul, Nanthana Wongchomphu, Sakunwong Raksin,

Weha Sinlapaburana, Thanongsak Phimsunon

Khon Kaen University Library, 123 Mittraphap Road,

Nai Mueang Subdistrict, Mueang District, Khon Kaen Province 40002

DOI: 10.66692/pulinet.13.1.2662

► รับบทความ 25 กุมภาพันธ์ 2569 ► แก้ไขบทความ 18 พฤษภาคม 2569 ► ตอรับบทความ 21 พฤษภาคม 2569

บทคัดย่อ

"นักศึกษาช่วยงาน" มีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้ช่วยในการทำงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักและรับมือกับภาวะการขาดแคลนบุคลากร ทั้งนี้ การได้นักศึกษาช่วยงานที่มีประสิทธิภาพต้องมีกระบวนการคัดเลือกนักศึกษาช่วยงานอย่างเป็นระบบซึ่งเป็นการศึกษาทดลอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคัดเลือกผู้สมัครที่เหมาะสมกับงานมากที่สุด กระบวนการประกอบด้วย การวิเคราะห์ความต้องการ การรับสมัคร การคัดกรอง การทดสอบความรู้และสัมภาษณ์ และการปฐมนิเทศ ผลการดำเนินงานเปรียบเทียบระหว่างปีงบประมาณ 2566 และ 2567 พบว่า กระบวนการที่พัฒนาส่งผลให้คุณภาพผู้สมัครดีขึ้น สะท้อนจากคะแนนทดสอบเฉลี่ยที่สูงขึ้น และที่สำคัญคืออัตรานักศึกษาที่ปฏิบัติงานต่อเนื่องครบ 1 ปี เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 32 เป็นร้อยละ 49.09 การพัฒนานี้แสดงถึงการเปลี่ยนผ่านจากการเน้นปริมาณไปสู่คุณภาพ ซึ่งช่วยให้ได้นักศึกษาที่มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานและผูกพันกับองค์กรมากขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพการบริการของห้องสมุดดีขึ้นและลดอัตราการลาออกของนักศึกษาช่วยงานและผลลัพธ์ของการเรียนรู้จากกรอบทำงานบนประสบการณ์จริงเป็นการเตรียมความพร้อมในการทำงานร่วมกับผู้อื่นภายหลังจบการศึกษา

คำสำคัญ

นักศึกษาช่วยงาน, กระบวนการคัดเลือก, การบริหารทรัพยากรมนุษย์

Abstract

"Student assistants" are pivotal in supporting the staff of the Khon Kaen University Library, facilitating core operations and mitigating personnel shortages. To ensure effective student assistants, a systematic selection process is implemented. This semi-experimental study aims to improve efficiency and identify the most appropriate candidates. This process involves needs analysis, recruitment, screening, knowledge testing and interviews, and thorough orientation. Comparative data from fiscal years 2023 and 2024 indicates that the developed process has led to a significant enhancement in applicant quality, reflected in higher average test scores. Critically, the one-year retention rate for student assistants increased from 32% to 49.09%. This demonstrates a successful transition from focusing on quantity to prioritizing quality, resulting in student assistants better suited to their roles and more committed to the organization. This, in turn, has improved the library's service efficiency and reduced student assistant's attrition. Moreover, the practical, experiential learning gained prepares students effectively for collaborative professional environments post-graduation.

Keywords:

Student Assistants, Selection Process, Human Resource Management.

บทนำ (Introduction)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีบทบาทสำคัญในการเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สนับสนุนการศึกษาค้นคว้าวิจัย และการพัฒนาทักษะของนักศึกษาและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น หนึ่งในกลไกที่มีความสำคัญและประสิทธิภาพในการดำเนินงานของห้องสมุด คือ การมี "นักศึกษาช่วยงานห้องสมุด" ซึ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าและมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างการให้บริการในหลายมิติ (Penn State University Libraries, 2023) การมีนักศึกษาช่วยงานในห้องสมุดมีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะหน่วยงานที่ต้องเผชิญกับการลดอัตรากำลังคนอย่างต่อเนื่องจากนโยบายการควบคุมอัตราค่าจ้างภาครัฐ การจำกัดการจ้างพนักงานใหม่ หรือบุคลากรเดิมทยอยเกษียณอายุราชการและไม่สามารถจัดสรรหรือหาอัตราค่าจ้างมาทดแทนได้ นักศึกษาช่วยงานห้องสมุดจึงเป็นอีกหนึ่งทางเลือกของสำนักหอสมุดในการสนับสนุนภารกิจพื้นฐานที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เช่น งานบริการ งานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และงานสนับสนุนอื่น ๆ ซึ่งเป็นทางออกที่มีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนอัตราค่าจ้างคนชั่วคราวในระยะสั้น

นอกจากมิติของการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุดแล้ว การเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้ามาช่วยงานยังเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง ได้แก่ การฝึกทักษะด้านการสื่อสาร การบริหารเวลา การทำงานเป็นทีม และการปลูกฝังความรับผิดชอบต่อส่วนบุคคล (สงวน พงศ์กิจวิทุร และเยาวพร ศานติวิวัฒน์, 2560) ทักษะเหล่านี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในอนาคต นักศึกษายังเป็นกลุ่มที่สามารถเชื่อมโยงความต้องการของผู้ใช้บริการที่อยู่ในช่วงวัยเดียวกันกับทิศทางการพัฒนาบริการของห้องสมุด ส่งผลให้เกิดการพัฒนาบริการที่มีความเหมาะสมตรงตามความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการ และบทบาทของสำนักหอสมุดในฐานะแหล่งเรียนรู้ได้สนับสนุนกิจการดังกล่าวให้นักศึกษาปฏิบัติหน้าที่เสมือนเป็นเจ้าของหน้าที่ของสำนักหอสมุด

ในกระบวนการคัดเลือกนักศึกษาช่วยงาน สำนักหอสมุดให้ความสำคัญและถือเป็นกลไกในการเสริมสร้างคุณภาพในการให้บริการและการบริหารกำลังคนเพื่อรองรับภาวะขาดแคลนอันเป็นผลจากการเกษียณอายุและข้อจำกัดในการจัดสรรอัตราค่าจ้างคน และเป็นโอกาสสำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้ การพัฒนาทักษะชีวิตและอาชีพ (Life and Career Skills)

พัฒนานักศึกษาให้มีสมรรถนะและทักษะที่จำเป็นในอนาคต (มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2567) โดยการส่งเสริมให้ทุกหลักสูตรกำหนดสมรรถนะที่บัณฑิตจะต้องมีเมื่อสำเร็จการศึกษา (Competency-Based Curriculum) และส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษามีความรับผิดชอบและมีจิตบริการสาธารณะ ส่งเสริมระบบการช่วยงาน และนักศึกษาสามารถดำรงชีวิตและยืนหยัดในโลกอนาคตอย่างมีความสุข สามารถปรับตัวให้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 (เบญจวรรณ ถนอมขยธวัช และคณะ, 2559) สำนักหอสมุดจึงเป็นหน่วยที่สนับสนุนการสร้างเสริมทักษะดังกล่าวของนักศึกษาในสภาพแวดล้อมการทำงานจริงอย่างมีคุณค่า

ดังนั้น กระบวนการคัดเลือกนักศึกษาช่วยงาน จำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีเกณฑ์ชัดเจนและสะท้อนถึงความเหมาะสมระหว่างลักษณะของงานกับคุณลักษณะของนักศึกษาที่สมัครเข้ามาทำงานในสำนักหอสมุด เช่น การมีความรับผิดชอบ ความตรงต่อเวลา ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน การจัดการสารสนเทศ รวมถึงทักษะการสื่อสารและการให้บริการที่ดี ซึ่งการดำเนินการกระบวนการคัดเลือกอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยลดปัญหาการลาออกกลางคัน มีนักศึกษาช่วยงานตลอดทั้งปี ลดภาระในการสอนงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักหอสมุดให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อพัฒนากระบวนการคัดเลือกนักศึกษาช่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับลักษณะงานของสำนักหอสมุด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและประสบการณ์จากการปฏิบัติงานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่นของนักศึกษาช่วยงาน

วิธีการดำเนินการ (Methodology)

การดำเนินงานการคัดเลือกนักศึกษาช่วยงานในสำนักหอสมุด เป็นกระบวนการที่มีการวางแผนและดำเนินการตามลำดับขั้นตอนอย่างมีระบบ ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลปีงบประมาณ 2566-2567 และกำหนดตัวแปร 2 ประเภท โดยมีกรอบแนวคิดการคัดเลือกดังภาพที่ 1

1. ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่ กระบวนการคัดเลือกนักศึกษาช่วยงานสำนักหอสมุด หมายถึง ขั้นตอนและเกณฑ์ต่าง ๆ ที่สำนักหอสมุดใช้ในการสรรหานักศึกษาเข้ามาช่วยงาน ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ การรับสมัคร การคัดกรองคุณสมบัติเบื้องต้น การทดสอบความรู้ และการสัมภาษณ์
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ (1) คุณภาพนักศึกษา หมายถึง ระดับความรู้ ทักษะ และทักษะความสามารถของนักศึกษาที่ได้รับการคัดเลือกให้เข้าร่วมโครงการ ซึ่งประเมินจากผลการทดสอบและสัมภาษณ์ รวมถึงความสอดคล้องกับคุณสมบัติที่ต้องการของสำนักหอสมุด (2) ประสิทธิภาพการบริการ หมายถึง ผลลัพธ์เชิงบวกที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของนักศึกษาช่วยงาน ซึ่งสะท้อนถึงการดำเนินการได้ตามเป้าหมายของสำนักหอสมุด เช่น การทำงานตรงตามความสามารถ ความรับผิดชอบ และความพึงพอใจโดยรวมของนักศึกษาต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (3) การรักษาการคงอยู่ (Retention) หมายถึง อัตราส่วนของนักศึกษาช่วยงานที่สามารถปฏิบัติงานต่อเนื่องจนครบตามระยะเวลา 1 ปีงบประมาณ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดความสามารถของสำนักหอสมุดในการรักษานักศึกษาที่มีคุณภาพให้ทำงานต่อเนื่อง



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการพัฒนากระบวนการคัดเลือกนักศึกษา

เพื่อให้ได้นักศึกษาที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับภารกิจของสำนักหอสมุด ทั้งในด้านงานบริการ งานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และงานสนับสนุนอื่น ๆ ได้กำหนดขั้นตอนดำเนินงาน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ความต้องการกำลังคน พิจารณาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปริมาณภาระงาน จำนวนเจ้าหน้าที่และจุดให้บริการที่ต้องการเจ้าหน้าที่ประจำตามเวลาทำการของสำนักหอสมุด ปริมาณผู้เข้าใช้งานสำนักหอสมุดต่อวัน และห้องสมุดคณะที่มีผู้ปฏิบัติงานเพียง 1 คน ดังนี้

1.1 ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่

1.1.1 จำนวนเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการหอสมุดกลาง 4 คน ห้องสมุดคณะ 5 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวม 5 คน รวมทั้งสิ้น 9 คน

1.1.2 เวลาทำการ จันทร์-ศุกร์: เวลา 08.30-16.30 น. (จำนวน 8 ชม./วัน) เวลา 16.30-20.30 น. (จำนวน 4 ชม./วัน) เสาร์-อาทิตย์: เวลา 09.00-17.00 น. (จำนวน 8 ชม./วัน)

1.1.3 จำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ยต่อวัน 350 คน/วัน

1.1.4 ค่าตอบแทนนักศึกษาตามประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 7315/2565 เรื่อง หลักเกณฑ์การจ่ายเงินค่าตอบแทนนักศึกษาช่วยปฏิบัติงานระบุว่า ค่าตอบแทนนักศึกษาที่ช่วยปฏิบัติงานจะจ่ายในอัตราไม่เกินชั่วโมงละ 50 บาท แต่รวมแล้วไม่เกิน 300 บาทต่อคนต่อวัน

1.2 ภาระงานพื้นฐาน ได้แก่ ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและอุปกรณ์การศึกษา และบอร์ดเกมงานจัดชั้นหนังสือ งานบริการตอบคำถาม งานเทคนิคเบื้องต้น ดังรายละเอียดตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ปริมาณงานและความต้องการ

ภาระงาน	ลักษณะงาน	ปริมาณงาน	ความต้องการ
1. งานบริการเคาน์เตอร์ ยืม-คืน	ให้บริการยืม-คืนทรัพยากร สารสนเทศ และอุปกรณ์ การศึกษา บอร์ดเกมตรวจสอบ สถานะสมาชิก ปรับปรุงข้อมูล สมาชิก จัดการค่าปรับเกิน กำหนดส่ง ตรวจสอบและ จัดเตรียมความพร้อมของ อุปกรณ์การศึกษา (Devices)	คิดเป็น 60% ของผู้ใช้บริการ/ วัน โดยเฉลี่ย จำนวน 210 คน/วัน เฉลี่ย 17 คน/ชั่วโมง ต่อ 1 จุดบริการ	ช่วงเปิดภาคการศึกษา/ช่วง สอบกลางภาคและปลายภาค เป็นภาระงานจำเป็นสูง ต้องมี เจ้าหน้าที่อย่างน้อย 1-2 คน ตลอดช่วงเปิดบริการ
2. งานจัดชั้นหนังสือ	รับหนังสือที่คืนแล้วตั้งสัญญาณ กันขโมย อบรังสี UV ฆ่าเชื้อ ตรวจสอบสภาพหนังสือ จัดเก็บ เข้าชั้นให้ถูกต้อง นำหนังสือตาม ชั้นพักหนังสือที่ผู้ใช้บริการอ่าน ภายในห้องสมุดกลับขึ้นชั้น และ ตรวจสอบเรียบร้อยของชั้น หนังสือ	หนังสือคืนเฉลี่ยวันละ 150 เล่มใช้เวลาคัดแยกและจัดเรียง ประมาณ 3-4 ชั่วโมง/วัน	ต้องการเจ้าหน้าที่ที่มีความ ละเอียดรอบคอบและ รู้ตำแหน่งหมวดหมู่หนังสือ
3. งานบริการตอบคำถาม	ให้คำแนะนำการค้นหายุทธศาสตร์ สารสนเทศ ตอบคำถามทั่วไป เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดช่วย แนะนำผู้ใช้บริการในการเข้าถึง ระบบออนไลน์ต่าง ๆ ของ ห้องสมุด เช่น การยืมต่อหนังสือ ด้วยตนเอง การยืมระหว่าง ห้องสมุดหรือการใช้ฐานข้อมูล ต่าง ๆ เบื้องต้น	คิดเป็น 10% ของผู้ใช้ ประมาณ 35 คน/วัน	ต้องการเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจในการจัดการ ฐานข้อมูล ควรมีเจ้าหน้าที่ 1 คน ที่สามารถให้คำปรึกษา และมีความพร้อมในการเป็น ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ
4. งานเทคนิคเบื้องต้น	ลงทะเบียนหนังสือใหม่ ติดสติกเกอร์ ติดบาร์โค้ด ปรับปรุงรายการ บรรณานุกรมเบื้องต้น ตรวจสอบ ความพร้อมก่อนนำเข้าชั้นบริการ	หนังสือใหม่เฉลี่ย 50-100 เล่ม/สัปดาห์ ใช้เวลาเฉลี่ย 1-2 ชม./วัน ในการดำเนินการ	ไม่ใช่งานที่ต้องเผชิญหน้ากับ ผู้ใช้โดยตรง แต่เป็นงาน ต่อเนื่องที่ขาดไม่ได้ สามารถ วางแผนทำช่วงที่มีผู้ใช้บริการ น้อย เช่น ช่วงเช้า

2. การกำหนดคุณสมบัติและหน้าที่งานของนักศึกษาช่วยงาน นำข้อมูลวิเคราะห์ความต้องการเพื่อกำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นของนักศึกษาที่จะรับสมัคร (สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ, 2560) ได้ดังนี้

2.1 ระดับชั้นปีที่เรียนของนักศึกษา ได้แก่ ชั้นปีที่ 1–3 มีบุคลิกภาพ ทัศนคติเชิงบวก และความสามารถในการทำงาน ได้แก่ ความสามารถในการบริหารจัดการเวลา ทักษะการสื่อสารที่ดี ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ความรอบคอบในการทำงาน สามารถค้นหาข้อมูลเบื้องต้น และเข้าใจระเบียบหรือประกาศของสำนักหอสมุด

2.2 จัดทำรายละเอียดหน้าที่งาน (Job Description) เพื่อเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือก และใช้ในการประชาสัมพันธ์ ดังนี้

2.2.1 นักศึกษาช่วยงานปฏิบัติงานนอกเวลาทำการของหอสมุดกลาง จันทร์–ศุกร์ เวลา 17.00–20.30 น. เสาร์–อาทิตย์ เวลา 09.00–17.00 น. หน้าที่ปฏิบัติงานตรวจชั้นและจัดชั้นหนังสือ ให้คำแนะนำผู้ใช้บริการในการสืบค้นทรัพยากร บริการช่วยค้นหาทรัพยากร เป็นผู้ช่วยบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ โดยปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2.2 นักศึกษาช่วยงานปฏิบัติงานในเวลาทำการของห้องสมุดคณะ จันทร์–ศุกร์ เวลา 09.00–16.00 น. หน้าที่ปฏิบัติงานเป็นผู้ช่วยบรรณารักษ์โดยปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

3. การประชาสัมพันธ์และประกาศรับสมัครนักศึกษาช่วยงาน ผ่าน 3 ช่องทาง ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มโอกาสให้นักศึกษาทราบข้อมูลและเข้าถึงขั้นตอนการสมัครได้สะดวกยิ่งขึ้น ช่องทางหลักที่ใช้ประกอบด้วย เว็บไซต์สำนักหอสมุดและช่องทางการสื่อสารออนไลน์อื่น ๆ ของสำนักหอสมุด เช่น เพจบุ๊กแฟนเพจ ไลน์ออฟฟิศเชียล ข้อมูลประชาสัมพันธ์จะประกอบด้วย คุณสมบัติที่ต้องการ หน้าที่และความรับผิดชอบ ขั้นตอนทางการสมัคร รวมถึงระยะเวลาการสมัครอย่างชัดเจน สำหรับขั้นตอนการสมัคร นักศึกษาที่มีความสนใจจะต้องกรอกใบสมัครออนไลน์ผ่านระบบ Google Form ที่กำหนด พร้อมแนบเอกสารประกอบเพื่อยืนยันสถานะ ได้แก่ สำเนาบัตรนักศึกษา ทั้งนี้ การดำเนินการผ่านระบบออนไลน์นอกจากจะเอื้อต่อความสะดวกและลดขั้นตอนด้านเอกสารแล้วยังช่วยให้การรวบรวมและจัดการข้อมูลนักศึกษาและดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้อย่างเป็นระบบ

4. การคัดเลือกนักศึกษาช่วยงานเบื้องต้น เป็นขั้นตอนสำคัญในการกลั่นกรองผู้สมัครให้ตรงกับความต้องการของสำนักหอสมุด และเป็นมาตรการเริ่มต้นเพื่อสร้างประสิทธิภาพการให้บริการ โดยสำนักหอสมุดจะพิจารณาคัดกรองผู้สมัครจากหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ดังนี้

4.1 การตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารสมัครงาน ประกอบด้วย ใบสมัครออนไลน์และหลักฐานประกอบอื่น ๆ ที่ระบุไว้ในประกาศรับสมัคร เช่น สำเนาบัตรนักศึกษาหรือเอกสารรับรองคุณสมบัติต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อลดปัญหาความคลาดเคลื่อนด้านข้อมูล และเป็นหลักฐานยืนยันตัวตนผู้สมัคร

4.2 การพิจารณาประสบการณ์หรือทักษะพิเศษที่เกี่ยวข้องและเคยร่วมงานกับสำนักหอสมุดมาแล้ว โดยสำนักหอสมุดจะให้ความสำคัญกับประสบการณ์เดิมหรือความถนัดเฉพาะด้านที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะของงานบริการ งานสารสนเทศ หรือความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนทักษะด้านการสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น

หลังจากพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นแล้ว สำนักหอสมุดจะประกาศรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือกในรอบแรกผ่านช่องทางอีเมลที่นักศึกษาได้แจ้งไว้ เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นทางการ ผู้ผ่านการคัดเลือกดังกล่าวจะเข้าสู่ขั้นตอนถัดไป

5. ประกาศผลการคัดเลือกเพื่อเข้ารับอบรมให้ความรู้ก่อนการทดสอบและการประเมินผลสำหรับนักศึกษาช่วยงาน โดยแจ้งผลการพิจารณาไปยังผู้สมัครผ่านช่องทางอีเมลเพื่อสร้างความโปร่งใสและเปิดโอกาสให้นักศึกษาที่ได้รับเลือกได้เตรียมความพร้อมสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ในลำดับต่อไป นักศึกษาที่ผ่านการคัดเลือกเบื้องต้น จำเป็นต้องมารายงานตัวกับสำนักหอสมุดตามเวลาที่กำหนด เพื่อเข้ารับการอบรมความรู้ขั้นพื้นฐานและภาคปฏิบัติเบื้องต้น (Workshop) ในการ

ปฏิบัติงานห้องสมุด จำนวน 3 ชั่วโมง การจัดอบรมดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ หลักเกณฑ์ การปฏิบัติงาน ตลอดจนมาตรฐานการบริการของสำนักหอสมุด ทั้งนี้ การให้ความรู้ก่อนประเมินผลยังเป็นแนวทางที่ช่วยลด ความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักศึกษา ก่อนทำการประเมินด้วยแบบทดสอบและ สัมภาษณ์ในขั้นตอนต่อไป

6. การทดสอบและสัมภาษณ์นักศึกษาช่วยงาน ขั้นตอนประเมินประกอบด้วยทั้งการสอบข้อเขียนผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Assessment) และการสัมภาษณ์ โดยข้อสอบจะเน้นวัดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท และหน้าที่ของห้องสมุด เช่น ความรู้เกี่ยวกับบริการห้องสมุด ระเบียบปฏิบัติ และการใช้ระบบสารสนเทศเบื้องต้น รวมถึง การจำลองสถานการณ์ที่เอื้อต่อการประเมินทักษะที่จำเป็น เช่น การเรียงหนังสือขึ้นชั้น การตอบคำถามจากผู้ใช้บริการ ในสถานการณ์สมมติซึ่งเป็นความรู้ที่บรรจุในเนื้อหาการอบรมในขั้นตอนที่ 5 และดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อประเมิน คัดเลือกนักศึกษาที่มีศักยภาพและเหมาะสมกับตำแหน่งงานมากที่สุด การสัมภาษณ์ประกอบด้วย การสอบถามเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการสมัครงาน ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน และการประเมินทัศนคติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีเป้าหมายเพื่อ พิจารณาความพร้อมของนักศึกษา ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุด ทัศนคติที่เหมาะสมใน การปฏิบัติงานบริการ ทักษะด้านการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น บุคลิกภาพและความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ เพื่อให้มั่นใจว่า นักศึกษาช่วยงานจะมีศักยภาพและความเหมาะสมสามารถปฏิบัติหน้าที่และร่วมงานกับบุคลากรในหน่วยงานได้อย่างราบรื่น

7. ประกาศผลและรายงานตัวของนักศึกษาช่วยงาน สำนักหอสมุดประกาศผลการคัดเลือกอย่างเป็นทางการผ่าน ช่องทางอีเมลที่ใช้ในการสื่อสารกับผู้สมัคร โดยรายละเอียดของการประกาศผลจะระบุรายชื่อนักศึกษาที่ได้รับการคัดเลือกให้ เข้าปฏิบัติงาน รวมถึงกำหนดวัน เวลา และสถานที่สำหรับการรายงานตัวอย่างชัดเจน การรายงานตัวนี้เป็นการยืนยันความ พร้อมและความตั้งใจในการเข้าร่วมปฏิบัติงานจริง อีกทั้ง ยังเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้รับข้อมูล แนวปฏิบัติ และข้อแนะนำต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการเริ่มต้นการปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดอย่างเหมาะสม

8. ปฐมนิเทศนักศึกษาช่วยงาน เพื่อเตรียมความพร้อมให้นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่จำเป็นต่อการ ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมการทำงานของนักศึกษา เสริมสร้างความ เข้าใจในบทบาทและหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ (Kathman & Kathman, 2000) การปฐมนิเทศประกอบด้วยการบรรยาย จำนวน 3 ชั่วโมง โดยมีทีมบุคลากรหน่วยพื้นที่และการจัดการข้อมูลบริการเป็นผู้รับผิดชอบมีเนื้อหาหลัก ดังนี้

8.1 แนะนำภาพรวมของสำนักหอสมุด โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของนักศึกษา ช่วยงาน

8.2 ชี้แจงกฎระเบียบ ข้อกำหนด หลักเกณฑ์ และมาตรฐานการปฏิบัติงานภายในห้องสมุด

8.3 อบรมด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานและการบริการผู้ใช้

8.4 ทบทวนทักษะการสื่อสาร การให้บริการ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อยกระดับประสิทธิภาพของ ผู้ใช้บริการ

8.5 แนะนำทีมงาน ผู้ดูแลหรือที่ปรึกษา (Supervisor) บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะ การบริหารเวลา และการสร้างจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อส่วนบุคคล

9. การมอบหมายงานและการดูแลการปฏิบัติงานของนักศึกษาช่วยงาน สำนักหอสมุดยังให้ความสำคัญกับการ ดูแลและติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีการกำหนดผู้ดูแลหรือที่ปรึกษา (Supervisor) ได้แก่ หัวหน้างาน บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะดำเนินการมอบหมายภาระงานแก่นักศึกษาช่วยงานอย่างชัดเจน ได้แก่ การให้บริการผู้ใช้ งานจัดชั้นหนังสือ งานดูแลทรัพยากรสารสนเทศ งานสำรวจทรัพยากรสารสนเทศ งานสนับสนุน กิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด รวมถึงงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุด ทั้งนี้ การมอบหมายงาน จะพิจารณาจากทักษะ ความสามารถและความสนใจของนักศึกษา เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึง

ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะ และแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการทำงาน รวมทั้งมีการประเมินผล การปฏิบัติงานด้วยการสังเกตพฤติกรรมการทำงานเพื่อใช้ในการพัฒนาทักษะและศักยภาพอย่างต่อเนื่อง

10. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาช่วยงาน สำนักหอสมุดได้กำหนดแนวทางในการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาเป็นรายเดือน โดยผลการประเมินในแต่ละเดือนจะถูกนำมาใช้ประกอบการพิจารณา อนุญาตให้นักศึกษาสามารถลงชื่อเพื่อปฏิบัติงานในเดือนถัดไป อีกทั้ง ยังใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงสำคัญสำหรับการมอบ ประกาศนียบัตรรับรองการปฏิบัติงานแก่นักศึกษาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานครบตามเกณฑ์ที่สำนักหอสมุดกำหนดตั้งแต่ 3 เดือน ขึ้นไป โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

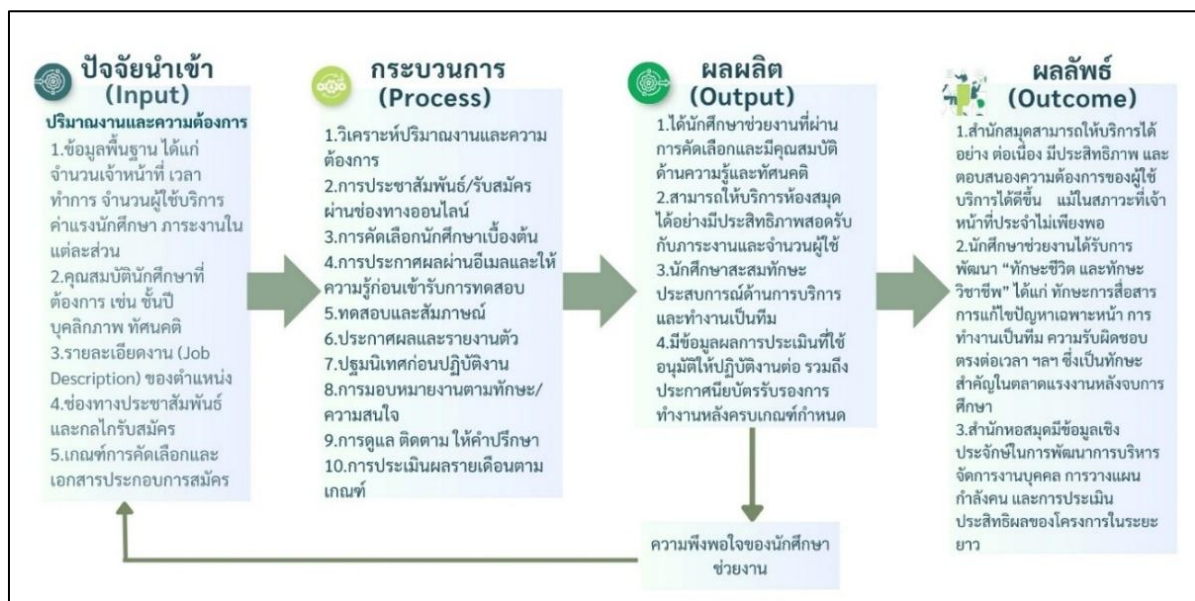
10.1 ความรับผิดชอบและความตรงต่อเวลาในการเข้าปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนด ความสม่ำเสมอในการ ปฏิบัติงาน และการแจ้งเหตุผลการขาด ลา หรือมาสาย

10.2 ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย การดำเนินงานในหน้าที่ที่ได้รับ การเรียนรู้และปรับตัว รวมถึงความถูกต้องและประสิทธิภาพของงาน

10.3 การมีส่วนร่วมในการพัฒนางานของห้องสมุด การคิดริเริ่ม การเสนอแนะแนวทางปรับปรุงงาน และ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการของสำนักหอสมุด

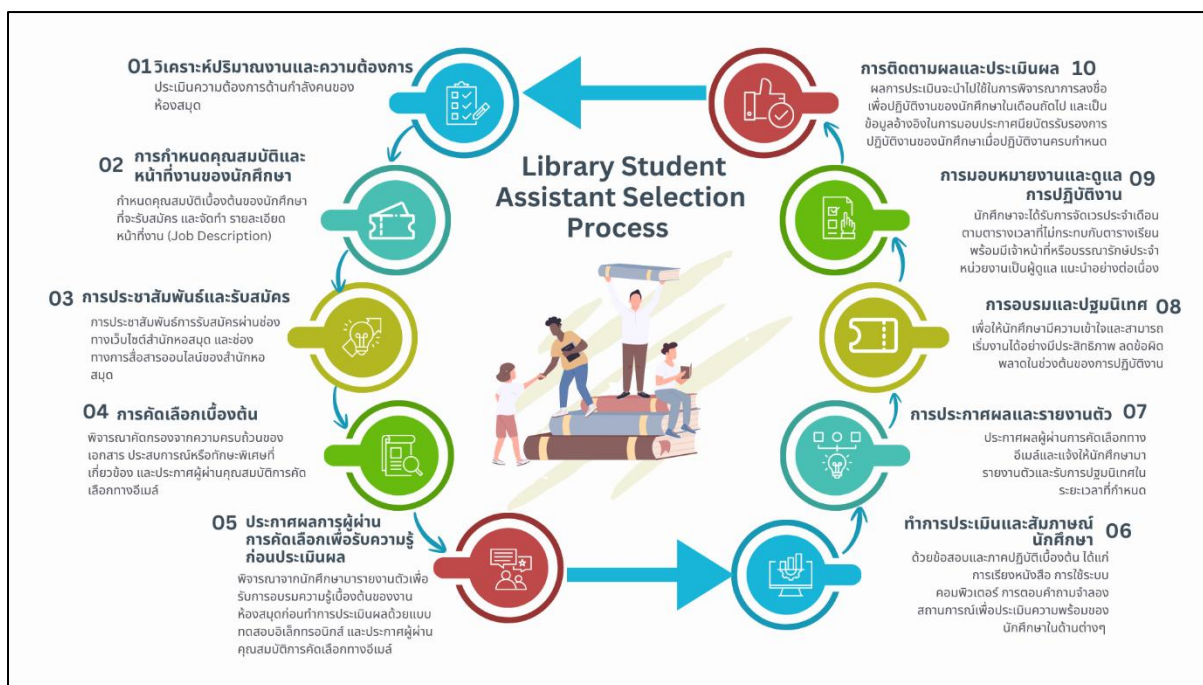
ผลการดำเนินการและอภิปรายผล (Result and Discussion)

จากการพัฒนากระบวนการคัดเลือกนักศึกษาช่วยงานให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับลักษณะงานของ สำนักหอสมุด โดยมีกระบวนการดังภาพที่ 2 ดังนี้



ภาพที่ 2 กระบวนการคัดเลือกนักศึกษาช่วยงานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

และได้ขั้นตอนการดำเนินงานการคัดเลือกนักศึกษาช่วยงานสำนักหอสมุด ดังภาพที่ 3 ดังนี้



ภาพที่ 3 ขั้นตอนการดำเนินงานการคัดเลือกนักศึกษาช่วยงานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อภิปรายผล (Discussion)

1. รายงานผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2566-2567 ของกระบวนการคัดเลือกนักศึกษาช่วยงานสำนักหอสมุด จำแนกเป็นรายด้าน จำนวน 4 ด้าน ตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการดำเนินงานกระบวนการคัดเลือกนักศึกษาช่วยงานสำนักหอสมุด

ผลการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ 2566	ปีงบประมาณ 2567
1. จำนวนผู้สมัครและผ่านเกณฑ์ที่กำหนด		
จำนวนผู้สมัคร (คน)	89	57
จำนวนนักศึกษาที่ผ่านเกณฑ์ (คน)	80	57
ร้อยละนักศึกษาผ่านเกณฑ์ต่อจำนวนผู้สมัคร	89.89	100.00
2. จำนวนนักศึกษาผ่านการทดสอบและสัมภาษณ์		
จำนวนนักศึกษาที่เข้าทดสอบและสัมภาษณ์ (คน)	89	57
จำนวนนักศึกษาที่ผ่านการทดสอบและสัมภาษณ์ (คน)	75	55
ร้อยละของนักศึกษาผ่านการทดสอบและสัมภาษณ์	93.75	96.49
3. คะแนนเฉลี่ยจากการทดสอบและสัมภาษณ์		
คะแนนเฉลี่ย (เต็ม 50 คะแนน)	28.60	30.90
คะแนนเฉลี่ยรวม	29.22	
4. จำนวนนักศึกษาที่ทำงานต่อเนื่องครบ 1 ปีงบประมาณ		
จำนวนนักศึกษาที่ผ่านการทดสอบและสัมภาษณ์ (คน)	75	24
จำนวนนักศึกษาทำงานครบ 1 ปีงบประมาณ (คน)	55	27
ร้อยละนักศึกษาทำงานครบ 1 ปีงบประมาณ	32.00	49.09

ในปีงบประมาณ 2566 มีนักศึกษาสมัครเข้าร่วมโครงการนักศึกษาช่วยงานสำนักหอสมุดทั้งสิ้น 89 คน มีผู้ผ่านการพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้น จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 90 ของผู้สมัครทั้งหมด สะท้อนให้เห็นว่า มีนักศึกษาบางรายที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด เช่น ตารางเรียนที่ไม่สอดคล้องกับช่วงเวลาปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ หรือเอกสารประกอบการสมัครยังไม่ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในประกาศรับสมัคร อย่างไรก็ตาม ในปีงบประมาณ 2567 พบว่า ผู้สมัครทุกคนผ่านการพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นครบถ้วน หรือคิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้สมัคร สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นของกระบวนการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการคัดกรองและให้ข้อมูลเบื้องต้นที่ชัดเจนก่อนการสมัคร ทำให้นักศึกษาได้ใช้ประกอบการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ และลดข้อผิดพลาดที่เคยเกิดขึ้นในปีที่ผ่านมาได้

เมื่อพิจารณาผลการทดสอบและการสัมภาษณ์ผู้สมัครในทั้งสองปี พบว่า อัตราการผ่านการทดสอบและการสัมภาษณ์อยู่ในระดับสูงมาก คิดเป็นร้อยละ 90 สะท้อนให้เห็นว่า ส่วนใหญ่ของผู้สมัครมีความพร้อมและคุณสมบัติเหมาะสมกับการปฏิบัติงานตามที่สำนักหอสมุดกำหนด ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ 2567 อัตราการผ่านการทดสอบและการสัมภาษณ์มีแนวโน้มสูงขึ้นเล็กน้อยเมื่อเทียบกับปีงบประมาณ 2566 ซึ่งผลดังกล่าวแสดงถึงประสิทธิภาพของบุคลากรหน่วยพื้นที่และการจัดการข้อมูลบริการที่ได้เรียนรู้การอบรมนักศึกษาช่วยงานในปีที่ผ่านมา นำมาทบทวนและปรับปรุงการให้ความรู้ ทำให้นักศึกษาเข้าใจจุดเน้น ข้อควรปฏิบัติของงานสำนักหอสมุดแต่ละอย่างได้ดี นำไปสู่คะแนนที่สูงขึ้น และดำเนินการให้ความรู้และจัดอบรมภาคปฏิบัติเพื่อเตรียมความพร้อมแก่นักศึกษาก่อนการทดสอบวัดความรู้และการสัมภาษณ์อย่างเป็นระบบ ส่งผลให้นักศึกษามีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และสามารถแสดงศักยภาพได้อย่างเต็มที่ขณะเข้าสู่กระบวนการคัดเลือก

การวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยจากกระบวนการทดสอบและสัมภาษณ์ พบว่า ในปีงบประมาณ 2567 คะแนนเฉลี่ยของนักศึกษาสูงกว่าปีงบประมาณ 2566 อย่างชัดเจน ซึ่งผลดังกล่าวสะท้อนถึงคุณภาพของนักศึกษาที่ขึ้นทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และทักษะที่สอดคล้องกับลักษณะงานในสำนักหอสมุด ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาดังกล่าว ได้แก่ การปรับปรุงระบบแนะแนวโดยบุคลากรหน่วยพื้นที่และการจัดการข้อมูลบริการ ซึ่งได้นำนโยบายให้คำปรึกษา การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและการจัดอบรมภาคปฏิบัติ (Workshop) เพื่อเตรียมความพร้อมแก่นักศึกษาก่อนการทำแบบทดสอบและเข้าสัมภาษณ์ ส่งผลให้นักศึกษามีการเตรียมตัวที่ดีขึ้น และสามารถนำเสนอศักยภาพของตนได้อย่างเหมาะสมกับความต้องการของหน่วยงาน

ในปีงบประมาณ 2567 พบว่า อัตรานักศึกษาที่ปฏิบัติงานครบตลอดปีงบประมาณเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนจากร้อยละ 32 ในปีงบประมาณ 2566 เป็นร้อยละ 49.09 ในปีงบประมาณ 2567 สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการรักษาการคงอยู่ของนักศึกษาช่วยงานของสำนักหอสมุดดีขึ้น ปัจจัยที่ส่งผลต่ออัตราคงอยู่ที่สูงขึ้นนี้ ได้แก่ กระบวนการคัดเลือกที่มีความแม่นยำและเหมาะสม การมอบหมายภาระงานที่สอดคล้องกับศักยภาพและความสนใจของนักศึกษา รวมทั้งการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการเกิดความผูกพันต่อองค์กร (เยาวชนลักษณ์ โพธิ์หล้า และคณะ, 2566) ทั้งนี้ ผลลัพธ์ดังกล่าวแสดงถึงความสำเร็จของนโยบายและมาตรการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่ได้รับการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2. การสร้างคุณค่าต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา

จากการสัมภาษณ์นักศึกษาถึงสาเหตุที่เลือกสมัครเป็นนักศึกษาช่วยงานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น สามารถจัดกลุ่มเหตุผลสำคัญที่นักศึกษากล่าวถึงได้ 6 ลำดับสูงสุด โดยการวิเคราะห์เชิงปริมาณและคำนวณหาค่าเฉลี่ยความถี่ของแต่ละเหตุผล ตามตารางที่ 3 ดังนี้

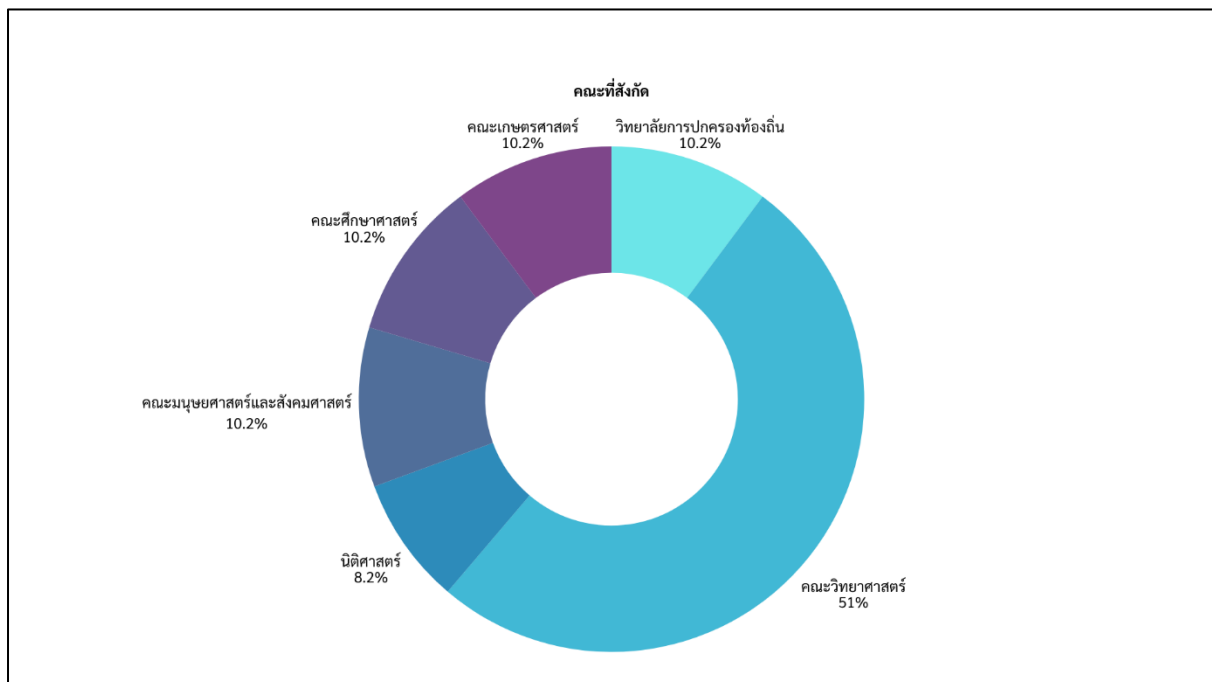
ตารางที่ 3 เหตุผลการเลือกสมัครเป็นนักศึกษาช่วยงานสำนักหอสมุด

อันดับ	เหตุผลที่นักศึกษาระบุ	ร้อยละของนักศึกษา (ค่าเฉลี่ยความถี่)
1	ต้องการหารายได้ระหว่างเรียน	86%
2	ต้องการประสบการณ์และสร้างประวัติการทำงาน	83%
3	สนใจพัฒนาทักษะการให้บริการและทักษะการทำงานในสถานที่จริง	52%
4	เลือกสถานที่ทำงานที่เอื้อต่อการเรียน การเดินทางสะดวก และเป็นพื้นที่ปลอดภัย	41%
5	มีความชื่นชอบและความคุ้นเคยกับบรรยากาศของสำนักหอสมุด	38%
6	ต้องการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์	35%

การปฏิบัติงานในฐานะนักศึกษาช่วยงานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ไม่ได้เป็นเพียงการหารายได้หรือบรรเทาภาวะขาดแคลนบุคลากรเท่านั้น สำนักหอสมุดยังเป็นหน่วยงานสำคัญในการสร้างและพัฒนาคุณค่าด้านการเรียนรู้ให้กับนักศึกษาในการพัฒนาทักษะทางสังคมและการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Soft Skills) ทักษะการปฏิบัติงานและความรู้เฉพาะทาง (Hard Skills) อีกทั้ง เป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับอาชีพในอนาคต (Career Readiness) จากประสบการณ์และประวัติการทำงานจริง (ธีรพันธ์ เขียวรัมย์, 2563) การได้พบปะเพื่อนร่วมงานต่างคณะหรือต่างสาขาและบุคลากรของสำนักหอสมุดเป็นโอกาสในการสร้างเครือข่ายทางสังคมที่นำไปสู่โอกาสในการทำงานหรือการได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในอนาคต นอกจากนี้ การได้ใช้เวลาว่างมาสร้างทักษะและประสบการณ์ยังเป็นการส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

3. แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจและประสบการณ์จากการปฏิบัติงานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 31 คน ใช้เป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ และคำถามปลายเปิด ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1: การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านคณะที่สังกัด โดยแสดงผลเป็นค่าร้อยละ ดังแสดงในภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ร้อยละของนักศึกษาช่วยงานสำนักหอสมุดจำแนกตามคณะ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาจาก คณะวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมา คือ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น คณะเกษตรศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 10.20 และนักศึกษาจากคณะนิติศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 8.20 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2: การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน เป็นการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจใน 3 ด้าน โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลโดยใช้เกณฑ์ 5 ระดับ ดังนี้

4.21 – 5.00: มากที่สุด

3.41 – 4.20: มาก

2.61 – 3.40: ปานกลาง

1.81 – 2.60: น้อย

1.00 – 1.80: น้อยที่สุด

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

ประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การดูแลและสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่	4.90	0.31	มากที่สุด
2. งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถและความสนใจ	4.90	0.31	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อหน้าที่และความรับผิดชอบ	4.80	0.45	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.87	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ "การดูแลและสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่" และ "งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถและความสนใจ" ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90, S.D. = 0.31) รองลงมา คือ "ความพึงพอใจต่อหน้าที่และความรับผิดชอบโดยรวม" ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80, S.D. = 0.45)

ส่วนที่ 3: การวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด เป็นการสรุปเนื้อหา (Content Analysis) จากคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นด้านทักษะที่ได้รับ ประโยชน์ต่ออนาคต และข้อเสนอแนะ สรุปได้ตามตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด

ประเด็นหลัก	สรุปผลการวิเคราะห์
1. ทักษะที่ได้รับการพัฒนาจากการปฏิบัติงาน	1. ทักษะทางสังคมและการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Soft Skills): ประเด็นที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุด ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การสื่อสาร การบริการ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความรับผิดชอบ ความอดทน และการมีวินัย 2. ทักษะการปฏิบัติงานและความรู้เฉพาะทาง (Hard Skills): ได้แก่ การทำงานอย่างเป็นระบบ การจัดการเอกสาร การให้บริการเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน กระบวนการจัดเรียงหนังสือ และจำหน่ายหนังสือ (Weeding)
2. ประโยชน์ต่ออนาคต	1. การสร้างเครือข่ายทางสังคม (Networking): การได้รู้จักเพื่อนใหม่และสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการทำงานร่วมกันในอนาคต 2. การพัฒนาทักษะการปรับตัว: สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานจริงและเรียนรู้การอยู่ร่วมกับผู้อื่นในองค์กร

ประเด็นหลัก	สรุปผลการวิเคราะห์
	3. การเรียนรู้ระบบงาน: ได้เรียนรู้กระบวนการและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน ซึ่งเป็นประสบการณ์ตรงที่ไม่สามารถหาได้จากในห้องเรียน
3. ข้อเสนอแนะ	ด้านการบริหารจัดการ: ควรมีการขยายเวลาการปฏิบัติงานให้มากขึ้น และเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้กลับมาปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องในอนาคต นอกจากนี้ ควรมีการกำหนดขอบเขตและแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

บทสรุป (Conclusion)

กระบวนการคัดเลือกนักศึกษาช่วยงานของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีพัฒนาการเชิงบวกโดยเปลี่ยนจากการเน้นปริมาณ (Quantity) ไปสู่การเน้นคุณภาพ (Quality) ซึ่งประกอบด้วย การสร้างความเข้าใจในงาน การติดตามและตรวจสอบกระบวนการทำงาน และการใช้เครื่องมือหรือกลยุทธ์ที่ถูกต้อง ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2560) และการรักษานักศึกษาช่วยงานในระยะยาว จากประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นในการคัดกรองและการสื่อสารเบื้องต้น คุณภาพนักศึกษาที่สูงขึ้นสะท้อนจากคะแนนการทดสอบและสัมภาษณ์ การรักษาการคงอยู่ของนักศึกษาช่วยงาน (Retention) คือความสำเร็จซึ่งวัดได้จากอัตราการทำงานต่อเนื่อง ครบ 1 ปีงบประมาณ ทำให้นักศึกษามีความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) มีแนวโน้มที่จะทำงานได้นานขึ้น ลดอัตราการลาออก (DeVito et al., 2022) และความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานส่งผลให้เกิดความเชื่อใจ การกล้าแสดงความคิดเห็น และมีความสุขในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์กร (HREX.asia, 2562) และเจมินีนี เจนอาร์วีส (2560) กล่าวว่า ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และภาพลักษณ์องค์กร ส่งผลต่อความผูกพันเชิงบวกต่อองค์กร

อีกทั้ง เป็นการช่วยประหยัดต้นทุนและเวลาในการฝึกอบรมนักศึกษาใหม่ ๆ ทำให้นักหอสมุดมีทีมงานนักศึกษาช่วยงานที่มีประสบการณ์และความชำนาญ ให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดีขึ้นแม้จะมีบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ประจำไม่เพียงพอ (Manley & Holley, 2014) อีกทั้ง มีข้อมูลเชิงประจักษ์ในการพัฒนาการบริหารจัดการงานบุคคล การวางแผนอัตรากำลังคน และการประเมินประสิทธิภาพของโครงการในระยะยาวต่อไป

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้จากผลการดำเนินงาน สำนักหอสมุดควรพัฒนาโครงการนักศึกษาช่วยงานให้เป็นส่วนหนึ่งของแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาบุคลากรและการบริการของสำนักหอสมุดเพื่อให้มีงบประมาณและทรัพยากรสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง รักษามาตรฐานการดูแลและสนับสนุนนักศึกษาช่วยงานอย่างยั่งยืน มีการปรับปรุงเนื้อหาการให้ความรู้และภาคปฏิบัติเบื้องต้น (Workshop) ให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและบริบทการบริการของสำนักหอสมุด จัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับบรรณารักษ์ที่เลี้ยงในการนิเทศงาน ติดตามงานและการแสดงความคิดเห็นในการทำงานร่วมกันกับนักศึกษาในเชิงสร้างสรรค์ วิธีการเก็บข้อมูลเน้นการรับฟังความคิดเห็นจากนักศึกษาช่วยงานเป็นหลัก จึงมีข้อจำกัดในการสะท้อนมุมมองจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ เช่น บรรณารักษ์ พี่เลี้ยง หรือผู้ให้บริการของห้องสมุด ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการมีนักศึกษามาช่วยงาน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การประสานงาน และการขยายผลด้วยการจัดตั้งเครือข่ายสำหรับนักศึกษาที่เคยมาช่วยงาน เพื่อรักษาความสัมพันธ์ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และติดตามความก้าวหน้าในอาชีพหรือการศึกษา ซึ่งจะช่วยประเมินผลกระทบระยะยาวของการจ้างงานและสร้างแรงบันดาลใจให้กับนักศึกษารุ่นต่อไป อีกทั้ง การจัดทำคู่มือหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในการดูแลนักศึกษาช่วยงาน รวบรวมประสบการณ์และวิธีการดูแลนักศึกษาช่วยงานที่ประสบความสำเร็จจัดทำเป็นคู่มือ เพื่อเป็นแนวทางให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่สนใจนำไปปรับใช้ในการจ้างงานนักศึกษาในอนาคต

รายการอ้างอิง (Reference)

- เจมินีน เจนอารีวงศ์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา: พนักงานบริษัทอายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ [สารนิพนธ์ ปริญญาการศึกษาระดับบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธีรพันธ์ เชิญรัมย์. (2563). องค์กรแห่งการเรียนรู้: การเรียนรู้จากการปฏิบัติ. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 3(1), 185-196. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jra/article/view/193374>
- เบญจวรรณ ถนอมชยธวัช, ผ่องศรี วาณิชยศุภวงศ์, วุฒิชัย เนียมเทศ และณัฐวิทย์ พจนันต์. (2559). ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21: ความท้าทายในการพัฒนานักศึกษา. *วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้*, 3(2), 208-222. <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/scnet/article/download/58038/47990/135500>
- มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2567). แผนยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2568 - 2571. https://uac.kku.ac.th/PDF/kkuplan68_71.pdf
- เยาวลักษณ์ โพธิ์หล้า, ปณิทัพร เรืองเชิงชุม และจรงค์ หงษ์งาม. (2566). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์*, 40(2), 2-27. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/HUSO/article/view/266023>
- สงวน พงศ์กิจวิฑูร และเยาวพร ศานติวิวัฒน์. (2560). โรงเรียนฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์: บูรณาการการเรียนรู้และการทำงาน. *PULINET Journal*, 4(3), 142-151. <https://pulinet.oas.psu.ac.th/index.php/journal/article/view/246>
- สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ. (2560). การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์. เพ็ญพรินต์.
- สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2560). กลยุทธ์ในการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงาน. *วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพฯ*, 4(3), 71-78. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/rdi-arua/article/download/144218/106692/>
- DeVito, J. A., Paolillo, C., & Marcum, C. (2022, October 20). *Making student employment meaningful to student employees; Motivating and retaining library student assistants in access services* [Presentation]. Student Employment in Academic Libraries (SEAL) Symposium 2022. <https://hdl.handle.net/1805/31010>
- HREX.asia. (2562). การมีส่วนร่วมและผูกพันของบุคลากร (Employee Engagement) มีความสำคัญอย่างไรกับองค์กร. <https://th.hrnote.asia/personnel-management/190722-employee-engagement/>
- Kathman, J. M., & Kathman, M. D. (2000). Training student employees for quality service. *The Journal of Academic Librarianship*, 22(3), 176-182. [https://doi.org/10.1016/s0099-1333\(00\)00096-3](https://doi.org/10.1016/s0099-1333(00)00096-3)
- Manley, L., & Holley, R. P. (2014). Hiring and training work-study students: A case study. *College & Undergraduate Libraries*, 21(1), 76-89. <https://doi.org/10.1080/10691316.2014.877739>
- Penn State University Libraries. (2023). *University libraries offers variety of student work, learning opportunities*. Penn State University. <https://www.psu.edu/news/university-libraries/story/libraries-search-bar-offers-high-impact-student-employment-experience>