

**สมรรถนะตามสายงานบริการของบรรณารักษ์ห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**
**Competency in service work of librarians at private
Tertiary institutions libraries in Bangkok
metropolis and its environs**

อัญมณี ศรีวัชรินทร์ *

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อ (1) ศึกษาสมรรถนะตามสายงานบริการที่เป็นจริงของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (2) เพื่อศึกษาสมรรถนะตามสายงานบริการที่ต้องการพัฒนาของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ (3) เพื่อศึกษากิจกรรมที่ใช้เพื่อการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานบริการของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 28 แห่ง สถิติที่ใช้คือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. สมรรถนะตามสายงานบริการทางวิชาชีพที่เป็นจริงของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการสอนผู้ให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลความรู้ที่ห้องสมุดของท่านจัดให้บริการมาก ส่วนระดับสมรรถนะ ทางวิชาชีพที่ต้องการพัฒนาอยู่ในระดับมากเท่ากันสองด้านคือ การพัฒนาสมรรถนะทางด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับวิชาชีพทางห้องสมุดและความเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ
2. สมรรถนะด้านส่วนบุคคลที่เป็นจริงของบรรณารักษ์ตามสายงานบริการพบว่า สมรรถนะด้านการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นอยู่ในระดับมาก และสมรรถนะส่วนบุคคลที่ต้องการพัฒนาในระดับมาก คือความสามารถทางด้านการสื่อสาร สามารถพูด ฟัง อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี
3. ความสำคัญของกิจกรรมที่ใช้เพื่อการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานบริการของบรรณารักษ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัย พบว่ากิจกรรมด้านที่ต้องการพัฒนามากคือการเข้าร่วมประชุม/สัมมนาทางวิชาการในสายวิชาชีพและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการใช้สมรรถนะตามสายงานบริการของห้องสมุดสถาบัน-อุดมศึกษาเอกชนให้เกิดประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : สมรรถนะ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

* นักศึกษาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

In this thesis, the researcher investigates (1) the competency of librarians in performing actual service work at the libraries of private tertiary institutions in Bangkok Metropolis and its environs. The researcher also inquires into (2) the desire of the librarians under study to develop greater competency in service work. Finally, the researcher considers (3) activities in which these librarians engage for the sake of further developing their competency in service work.

The research population consisted of librarians working in the service section of libraries at twenty-eight private tertiary institutions.

Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data obtained in terms of percentage, mean and standard deviation.

Findings are as follows :

1. Competency in actual professional service work performed by the librarians under study in an overall picture was at a high level in the aspect of teaching users how to access the information resources provided by the libraries at which they are employed. In respect to the desire of these libraries to develop fuller competency, these desires were at a high level in the two aspects of developing greater competency in respect to basic professional knowledge and overall knowledge of library science.

2. In studying the actual personal competency of librarians in service work, the researcher found that this competency in the aspect of accepting other people's opinions was at a high level. The desire to develop personal competency at a high level was the desire of these librarians to have communicative ability in English such that their oral, aural, reading and writing levels in English would be at a good level.

3. The activities used in developing competency in service work on the part of the librarians were overall evinced at a moderate level. Insofar as activities conducing to developing higher levels of competency are concerned, it was found that the most pressing need for development is greater participation in professional academic meetings and seminars and others related matters. Greater participation in such activities would be an efficient means of augmenting and enhancing the development of the service work competency of these librarians employed in libraries at private tertiary institutions.

Keywords : Competency, Tertiary institutions

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

โลกที่มีการเปลี่ยนแปลงสูงจนก้าวเข้าสู่ยุคแห่งคลื่นลูกที่ 4 คือสังคมแห่งการเรียนรู้ (knowledge-based society) ที่แข่งขันกันด้วยความรู้ใหม่ ทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างมุ่งกันปรับปรุงและพัฒนาองค์กรของตนให้เป็นเลิศ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (human resource management) ถือว่าเป็นหัวใจในงานทุกประเภท องค์กรใดมีระบบการบริหารบุคลากรที่ดีมีประสิทธิภาพ เกิดผลสำเร็จของงานตามเป้าหมายองค์กรจะเจริญก้าวหน้า นักบริหารจึงให้ความสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะการส่งเสริมให้บุคลากรทุกคน

ในองค์กรได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีความสุขและมีความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานไม่ว่าจะเป็นองค์กรของเอกชนหรือองค์กรของรัฐบาล (นงนุช วงษ์สุวรรณ, 2536, หน้า 8) ดังนั้นบุคลากรที่องค์กรต้องการนั้นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะและความเชี่ยวชาญสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

ทรัพยากรบุคคลนับเป็นสินทรัพย์ที่ทรงคุณค่ายิ่งขององค์กร ที่จะส่งผลต่อการสร้างโอกาสแห่งการส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นและมีต่อไปในอนาคต และเป็นรากฐานสำคัญที่จะปรบองคร์ให้สามารถรับกับสิ่งท้าทายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากสิ่งแวดล้อมภายนอกได้อย่างมั่นใจ

การกำหนดสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานก็เป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรเพราะจะช่วยเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในหลายๆด้านแล้ว ยังเป็นแนวทางในการบริหารกลยุทธ์ขององค์กรสมัยใหม่ให้สามารถแข่งขันกันในระดับองค์กรได้ ทั้งนี้เพราะสมรรถนะช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กร ให้ทำงานหรือผลิตงานที่องค์กรต้องการได้และจะทำให้สนับสนุนวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายระยะยาวขององค์กรได้ สมรรถนะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารบุคลากรขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ (ณรงค์วิทย์ แสหนทอง 2547, หน้า 16)

สถาบันอุดมศึกษาเอกชนเป็นสถานศึกษาและวิจัย วัตถุประสงค์ในการให้การศึกษา ส่งเสริมวิทยาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน ทำการวิจัยให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมของชาติ ซึ่งภารกิจหลักของสถาบันจะได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จะต้องอาศัยหน่วยงานต่าง ๆ ในสถาบัน ห้องสมุดเป็นหน่วยงานหลักที่มีความสำคัญต่อการศึกษามีบทบาทในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมการบริการทางวิชาการ การส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตัวเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต รวมถึงเป็นแหล่งสารสนเทศและให้บริการสารสนเทศภายในสถาบัน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2550, หน้า 6) ซึ่งเป็นหัวใจที่ช่วยส่งเสริมงานวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา บรรณารักษ์ของห้องสมุด นับเป็นทรัพยากรบุคคล ที่มีบทบาทและมีความสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมการดำเนินงานของห้องสมุดภายใต้ก้าวไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ บรรณารักษ์จึงต้องเน้นการพัฒนาตัวเองเป็นสิ่งแรกด้วยการนำสมรรถนะตามสายงานทั้งทางด้านสมรรถนะทางวิชาชีพและสมรรถนะส่วนบุคคล มาใช้ในการพัฒนาบุคลากรของห้องสมุดให้สามารถปฏิบัติงานที่ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่จะทำให้สามารถทำงานในหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบของตนเองได้ดีกว่าผู้อื่น (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ 2549, หน้า 17) นอกจากนี้ยังนำมาใช้ในการวางแผนและอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรของห้องสมุด ให้มีความรู้ความสามารถการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรห้องสมุด เพื่อให้เป็นนักบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพรู้จักการทำงานเป็นทีมเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพและพัฒนาศักยภาพบุคลากรห้องสมุดให้เป็นผู้มีความสนใจใฝ่รู้เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังรู้จักพัฒนาปรับปรุงประยุกต์ให้ความรู้ในเชิงวิชาการและเทคโนโลยีเข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีข้อจำกัดทั้งด้านงบประมาณและบุคลากร โดยเฉพาะห้องสมุดเอกชนที่มีขนาดเล็กมีบรรณารักษ์เพียงหนึ่งหรือสองคน ที่จำเป็น ต้องปฏิบัติงานทุกด้านในห้องสมุด และต้องปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่องค์กรมอบหมายจึงต้องพัฒนาตนเองเพื่อที่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เป็นที่ยอมรับของผู้บริหารและเป็นประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานและผู้ใช้บริการ

การนำสมรรถนะตามสายงานมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนนั้น เป็นเพราะสมรรถนะตามสายงาน เป็นความรู้ความสามารถที่กำหนดเฉพาะตามสายงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดที่สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จและขณะเดียวกันก็พัฒนาส่งเสริมบุคลากรที่มีอยู่ให้มีความรู้ความสามารถและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหรือขีดความสามารถในการทำงาน (competency) เกิดขึ้นในช่วงต้นของศตวรรษที่ 1970 โดยนักวิชาการชื่อ David McClelland ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยว่าทำไมบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันจึงมีผลงานที่แตกต่างกัน McClelland จึงทำการศึกษาวิจัยโดยแยกบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีออกจากบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานพอใช้ แล้วจึงศึกษาว่าบุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม มีผลการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไร ผลการศึกษาทำให้สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะมีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่าสมรรถนะ (competency) (จิระประภา อัครบวร, 2549, หน้า 58) และในปี ค.ศ. 1973 McClelland ได้เขียนบทความวิชาการเรื่อง "Testing for Competence rather than Intelligence" ซึ่งถือเป็นจุดกำเนิดของแนวคิดเรื่องสมรรถนะจากนักวิชาการที่ได้นิยามความหมายสมรรถนะทำให้สามารถสรุปได้ว่าสมรรถนะหรือขีดความสามารถ (competency) หมายถึง ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และคุณลักษณะของบุคคล (attributes) ซึ่งบุคคลนั้นจะแสดงออกเป็นวิธีคิดและพฤติกรรมในการทำงานที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จตามมาตรฐาน หรือสูงกว่ามาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดเอาไว้

แนวคิดสมรรถนะตามสายงานของบรรณารักษ์เกิดจากฐานความรู้บรรณารักษ์และวิชาชีพบรรณารักษ์จึงมีความสำคัญที่จะต้องปรับตัวและพัฒนาศักยภาพของตนในการรวบรวม การจัดองค์ความรู้ การประสานงาน และการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ดีที่สุดเพื่อองค์การดังนั้นบรรณารักษ์จึงต้องมีสมรรถนะซึ่งมีผู้กล่าวถึงสมรรถนะหรือความสามารถของบรรณารักษ์ European Council of Information Association (ECIA, 2004) ซึ่งเป็นผู้ริเริ่มโครงการ DECIDoc ว่าด้วยการพัฒนาความสามารถของบรรณารักษ์ และได้ร่วมกับสมาคมต่างๆของประเทศสมาชิกทั้ง 9 ประเทศ จัดทำเอกสารเรื่อง "Euroguige LIS, the guide to competencies for European professionals in library and Information service" เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลในวิชาชีพได้ ได้จำแนกความสามารถของบรรณารักษ์ ออกเป็น 2 ด้าน คือความสามารถในวิชาชีพ และความสามารถส่วนบุคคล

ส่วนกิจกรรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะตามสายงานบริการของบรรณารักษ์ห้องสมุดนั้น ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรของห้องสมุด จะต้องพิจารณาการพัฒนาบรรณารักษ์ให้สอดคล้องกับความสามารถของหน่วยงานหลัก รวมถึง วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายของสถาบันซึ่งการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานสามารถทำได้หลายวิธีไม่ว่าจะเป็น การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน การสอนงาน การพัฒนาและการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรของห้องสมุดให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรห้องสมุด เพื่อให้เป็นนักบริการที่ดีตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงต้องมีการเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมและการกำหนดสมรรถนะที่ชัดเจนจะเป็นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรห้องสมุดให้ปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะตามสายงานบริการที่เป็นจริงของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะตามสายงานบริการที่ต้องการพัฒนาของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อศึกษากิจกรรมที่ใช้เพื่อ การพัฒนาสมรรถนะตามสายงานบริการของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ขอบเขตที่ใช้ในการวิจัย

ขอบเขตที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายงานบริการ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เอกชนที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 28 แห่ง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถามบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 28 แห่ง ซึ่งในการเก็บแบบสอบถามนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการส่งทางไปรษณีย์ และการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยได้ส่งแบบสอบถาม ไปทั้งหมดจำนวน 193 ชุด ได้รับกลับคืนจำนวน 171 ชุด คิดเป็นร้อยละ 88.60 หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากวัตถุประสงค์การวิจัยประการแรก เพื่อศึกษาสมรรถนะตามสายงานบริการที่เป็นจริงของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลสามารถสรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล ได้เป็น ด้าน ดังนี้ 2 ด้านสมรรถนะทางวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า สมรรถนะทางด้านการสอน ผู้ใช้เข้าถึงแหล่งข้อมูลความรู้ที่ห้องสมุดจัดให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด อาจกล่าวได้ว่ามาตรฐานการรู้สารสนเทศในระดับอุดมศึกษาต้องการให้ผู้รู้สารสนเทศสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ซึ่งจะนำไปสู่การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า และการแนะนำการรู้สารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของเนื้อหาในหลักสูตรรายวิชา ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์ฝ่ายงานบริการที่ต้องสอนผู้ใช้ให้สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ให้ผู้ใช้รู้จักและเข้าใจบริการสารสนเทศ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและกลวิธีในการค้นหาสารสนเทศ รวมทั้งการพัฒนาให้ผู้ใช้บริการมีความรู้และทักษะในการแสวงหาสารสนเทศได้ด้วยตนเองรวมถึงการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถ วิเคราะห์สารสนเทศที่หลากหลายทั้งที่นำเชื่อถือและเชื่อถือไม่ได้ รวมถึงความสามารถในการถ่ายทอดสารสนเทศที่รู้หรือที่ได้รับให้ผู้อื่นทราบได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวรรณิ จันทรศิริ, (2550) ศึกษาเรื่อง สมรรถภาพและแนวทางในการพัฒนาสมรรถภาพบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า บรรณารักษ์มีระดับสมรรถภาพด้านความรู้อยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของธีรพจน์ ภูริโสภณ (2549) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการพลเรือน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานการให้บริการได้รับการพัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ความสามารถทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติอย่างต่อเนื่องด้วยการได้เข้าร่วมประชุมสัมมนา การฝึกอบรมการปฏิบัติงานจริง และการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือช่วยในการให้บริการ นอกจากนี้ยังมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียน การทำงานในแต่ละสายงาน ทำให้สมรรถนะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

ด้านสมรรถนะส่วนบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า สมรรถนะในด้านที่เกี่ยวกับการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์บริการต้องทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ที่เน้นการทำงานเป็นทีม ต้องมีการยอมรับและการให้ความร่วมมือ การให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นทักษะส่วนบุคคลด้านหนึ่งที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงาน เพราะการยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานรวมถึงการให้ความร่วมมือสนับสนุนส่งเสริม ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เป็นการเปิดโอกาสให้แต่ละฝ่ายได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันส่งผลให้เกิดความราบรื่นในการทำงาน รวมทั้งการติดต่อประสานงานระหว่างบรรณารักษ์กับหัวหน้างาน บรรณารักษ์กับเพื่อนร่วมงาน และระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการ ซึ่งแสดงถึงทัศนคติที่ดีของสมรรถนะส่วนบุคคล

ในด้านการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วยเหตุและ ผลเช่นนี้สามารถทำให้การทำงานเป็นทีม โดยปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลได้ทุกระดับทั้งต่อตัวบุคคล องค์กร และต่อผู้ใช้บริการซึ่งจะเป็นประโยชน์ที่สุดแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุษราภรณ์ อัครนิธยานนท์ (2545) ที่ทำการศึกษาความคิดเห็นและความคาดหวังของผู้บริหารและบรรณารักษ์ต่อความสามารถของบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะ ที่พบว่า สมรรถนะด้านความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้คำแนะนำแก่ผู้อื่นด้วยอัธยาศัยไมตรี เติบโตช่วยเหลือผู้อื่น และยกย่องชมเชยให้เกียรติผู้อื่นด้วยความจริงใจ พิสมัย พวงคำ (2551) ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่พบว่า สมรรถนะหลักเน้นการทำงานเป็นทีมทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่บริการเน้นการทำงานเป็นทีม เพราะต้องมีการจัดกิจกรรมภายในและภายนอกในการให้ความร่วมมือกับห้องสมุดต่างสถาบัน

จากวัตถุประสงค์ที่สองเพื่อศึกษาสมรรถนะตามสายงานบริการที่ต้องการพัฒนาของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลสามารถสรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล ได้เป็น 2 ด้าน ดังนี้ 2 ด้านสมรรถนะทางวิชาชีพ พบว่าสมรรถนะทางด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับวิชาชีพทางห้องสมุดและความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับมากเท่ากันทั้งสองด้านอาจเป็นเพราะทั้งนี้อาจเป็นเพราะความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์เป็นความรู้และทักษะพื้นฐานที่บรรณารักษ์ควรมีเพราะจะช่วยให้บรรณารักษ์สามารถดำเนินงานหรือบริหารงานห้องสมุดให้เป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพอีกทั้งสถาบันการศึกษาที่ให้บริการสารสนเทศส่วนใหญ่กำหนดมาตรฐานบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการสารสนเทศว่าต้องมีความรู้และทักษะทางวิชาชีพ เช่น ความเคลื่อนไหวและการพัฒนาในวิชาชีพบรรณารักษ์ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้ด้านกฎหมายลิขสิทธิ์และทรัพย์สินทางปัญญา ความรู้ด้านงบประมาณและการเงิน การประเมินและวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการเพื่อนำเสนอสารสนเทศแก่ผู้ใช้ ทักษะความรู้ด้านการสื่อสาร เพื่อให้สามารถดำเนินงานตามขั้นตอนและกระบวนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศนั้นบรรณารักษ์ควรมีเป็นอย่างดีในเรื่องของ ความรู้และความเชี่ยวชาญด้านเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศ ต้องติดตามข่าวสารการเคลื่อนไหวและการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีความรอบรู้แหล่งสารสนเทศ มีความรู้และทักษะด้านการวิเคราะห์ รวมถึงมีทักษะในการประเมินและคัดเลือกสารสนเทศให้สอดคล้องกับภารกิจของสถาบัน มีทักษะการบริหารทรัพยากรสารสนเทศ แต่ละชนิดให้สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า และตรงตามความต้องการของผู้ใช้ มีเทคนิคและแนวทางในการบำรุงรักษาอนุรักษ์ ซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศ รวมถึงความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกับห้องสมุดอื่น ๆ ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุษราภรณ์ อัครนิธยานนท์ ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง (2545) ความคิดเห็นและความคาดหวังของผู้บริหารและบรรณารักษ์ต่อความสามารถของบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะและวรรณิ จันทรศิริ (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถภาพและแนวทางการพัฒนาสมรรถภาพบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า บรรณารักษ์มีสมรรถภาพในด้านความรู้ ทักษะและด้านเทคนิคอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันการเปลี่ยนทางเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา รวมทั้งช่องทางในการสื่อสารข้อมูลมีหลากหลายมากขึ้นทำให้บรรณารักษ์บริการจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์เพื่อปรับเปลี่ยนและเปลี่ยนแปลงการให้บริการข้อมูลให้ดีที่สุดแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นบรรณารักษ์บริการจึงมีความต้องการที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ทั้งด้านความรู้ และทักษะที่จะนำมาใช้

ด้านสมรรถนะส่วนบุคคลพบว่าความสามารถทางด้านการสื่อสารสามารถพูดฟังอ่านเขียนภาษาอังกฤษได้มีมากที่สุดทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบทบาทของบรรณารักษ์บริการสารสนเทศต้องปรับเปลี่ยนไปตามความเปลี่ยนแปลงของสังคม วัฒนธรรม ภาษา เพื่อรองรับการให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้ เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสารกับเครือข่ายงานสารสนเทศทั่วโลก รวมถึงการสื่อสารกับ

ผู้ใช้บริการ รวมทั้งทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีจำนวนมากในปัจจุบันมีการนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษ อีกทั้งผู้ผลิตและจำหน่ายสารสนเทศส่วนใหญ่อยู่ในต่างประเทศซึ่งใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร ดังนั้นหากบรรณารักษ์มีความรู้และทักษะทางด้านภาษาอังกฤษทั้งการฟัง พูด อ่าน เขียน ได้เป็นอย่างดี ย่อมส่งผลให้ การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวยิ่งขึ้น นอกจากนี้ความสามารถทางการสื่อสารเพื่อสื่อความหมายได้อย่างถูกต้องจะช่วยให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากรกับองค์กร ระหว่างบุคลากรด้วยกันและช่วยส่งเสริมพฤติกรรมที่ดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจากรูปล ทนศิริ (2550) วิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในเขตพื้นที่นครอุตสาหกรรมภาคตะวันออก ที่พบว่าสมรรถนะด้านทักษะความสามารถในการสื่อสารเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของสมรรถนะที่ต้องการพัฒนา พิมพ์กานต์ ไชยสังข์ (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะของพนักงานในบริษัทที่ปรึกษาด้านบัญชีและการเงินแห่งหนึ่ง. ที่พบว่าตัวแปรด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรสามารถพยากรณ์สมรรถนะด้านความเชี่ยวชาญด้านเทคนิคได้ และ บุษราภรณ์ อัครนิธิยานนท์ (2545) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นและความคาดหวังของผู้บริหารและบรรณารักษ์ต่อความสามารถของบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะ พบว่าความสามารถด้านทักษะการสื่อสาร โดยผู้บริหารและบรรณารักษ์คาดหวังให้บรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะ มีความสามารถทางด้านทักษะการสื่อสารโดยการเป็นฟังที่ดี จับใจความเรื่องที่ผู้ใช้ถาม และตอบคำถามได้ถูกต้องรวดเร็วทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันข้อมูลสารสนเทศสามารถสืบค้นได้จากหลายช่องทาง ผู้ใช้บริการมีหลากหลายมีทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่เข้ามาศึกษาและทำธุรกิจ บรรณารักษ์บริการจำเป็นต้องมีทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ และนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากวัตถุประสงค์ประการที่สามเพื่อศึกษากิจกรรมที่ใช้เพื่อการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานบริการของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลสามารถสรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผลดังนี้ ระดับความสำคัญของกิจกรรมที่ใช้เพื่อการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานของบรรณารักษ์พบว่ากิจกรรมด้านการเข้าร่วมประชุม/สัมมนาทางวิชาการในสายวิชาชีพและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมากอาจกล่าวได้ว่าบรรณารักษ์ต้องการนำความรู้ข้อคิดเห็นจากการเข้าร่วมอบรมสัมมนา ซึ่งเป็นประสบการณ์ใหม่เพื่อที่บรรณารักษ์จะได้นำมาปรับปรุงและพัฒนาให้เหมาะสมกับงานในฝ่ายของตนเองเพราะการประชุม สัมมนาวิชาการเป็นกิจกรรมหนึ่งที่น่าเสนอเรื่องเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงและก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ต่าง ๆ ระหว่างตนเองกับผู้เข้าร่วมประชุม ความคิดเห็นข้อมูลความรู้เพื่อเป็นเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ผู้เข้าร่วมประชุมและสัมมนา สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาวิชาชีพเดียวกัน ตลอดจนเป็นการพัฒนาและส่งเสริมความก้าวหน้าของบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานและช่วยให้ได้รับรู้ข่าวสารใหม่ ๆ จากที่ประชุมก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการเข้าร่วมอบรมสัมมนาสามารถนำมาใช้ในการพัฒนา หรือจัดทำโครงการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอนของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ซึ่งจะทำให้ระบบวิธีการทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชัตติยา ทองทา (2543) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรของ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่เห็นว่า กิจกรรมการพัฒนาบุคลากรแบบเป็นทางการที่บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุดต้องการเข้าร่วม คือ การศึกษาดูงานนอกสถานที่ การฝึกอบรม การประชุม การสัมมนา การบรรยาย อภิปรายทางวิชาการ และชัยพงษ์ กองสมบัติ (2548) ทำการศึกษาเรื่อง สมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนในจังหวัดหนองคาย. ที่พบว่าผู้บริหารโรงเรียนมีความต้องการวิธีการและรูปแบบในการพัฒนาด้านการอบรมสัมมนาและการศึกษาดูงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดสัมมนา อบรมทางวิชาการ เพื่อให้ความรู้แก่บรรณารักษ์ในเรื่องเกี่ยวกับกระบวนการวิจัย เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการวิจัยเพื่อพัฒนาห้องสมุด
2. ควรจัดกิจกรรมการให้บริการสารสนเทศที่มีความสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ขององค์กร
3. แต่ละองค์กรควรมีทุนสนับสนุนบรรณารักษ์ในการศึกษาต่อ เพื่อพัฒนาตนเองทั้งในด้านของทักษะการสื่อสารให้สามารถฟังพูดอ่านเขียนภาษาอังกฤษ รวมถึงทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา
4. ควรจัดให้มีการพัฒนาความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับวิชาชีพทางห้องสมุด และมีความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการนำไปใช้ในเชิงปฏิบัติได้ตรงตามสายงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

- ขัตติยา ทองทา. (2543). ความต้องการกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรของ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เอกชน. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จารุบล ทนศิริ. (2550). วิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมภาค ตะวันออก. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยพงษ์ กองสมบัติ. (2548). สมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนในจังหวัดหนองคาย. การศึกษานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธีรพจน์ ภูริโสภณ. (2549). สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการใน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). มา รู้จัก COMPETENCY กันเถอะ. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- นงนุช วงษ์สุวรรณ. (2536). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักส์.
- บุษราภรณ์ อัครนิธยานนท์. (2545). ความคิดเห็นและความคาดหวังของผู้บริหารและบรรณารักษ์ต่อความสามารถของบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะ. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พิมพ์กานต์ ไชยสังข์. (2546). สมรรถนะของพนักงานในบริษัทที่ปรึกษาด้านบัญชีและการเงินแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณิ จันทรศิริ. (2550). สมรรถภาพและแนวทางในการพัฒนาสมรรถภาพบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประชากรศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล.
- European Council of information Association. (2004). ค้นเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 ,จาก <http://www.certidoc.net/en/euref2-english.pdf> McClelland.D.C.(1973). Testing for Competence rather than for Intelligence. *American Psychologist*. 28, 1-14.