

Competency Development of Professional Librarians Based on the Standards in Determining the Position of Rajabhat Universities through the Process of Knowledge Management

Prapaporn Pimpasripirom¹, Tirawat Yeamsang² and Pornthip Worakul³

Received	Reviewed	Revised	Accepted
01/10/2563	02/11/2563	05/11/2563	10/11/2563

Abstract

The purposes of the research were 1) to study the competencies and needs of librarians of Rajabhat universities, 2) to develop the competencies of the professional librarians based on the standards in determining the position of Rajabhat Universities through the process of knowledge management, and 3) to assess the results of the competency development of the librarians of Rajabhat Universities. The research was conducted in three phases. The first phase was to study the competencies and needs of librarians of Rajabhat universities. Subjects used in this phase were 228 librarians from 38 Rajabhat universities. The instrument was a wide range of questionnaire. The statistics used in this phrase were percentage, mean, standard deviation and Priority Needs Index (PNI). The second phase was to develop the competencies of the professional librarians based on the standards in determining the position of Rajabhat Universities by a training workshop. Subjects used in this phase were 20 professional librarians from the library network in the Northeast. The instrument used in this phase was a satisfactory assessment form. The third phase was to evaluate the competency development of professional librarians. Subjects used in this phase were directors, associate directors and the head of academic resources and information technology centers. The instruments were the wide range of questionnaire and satisfactory assessment form used in the first and second phases. The statistics used for analyzing the data were percentage, mean and standard deviation.

¹ Rajabhat Maha Sarakham University, Email-Prapaporn.pi@rmu.ac.th

² Rajabhat Maha Sarakham University, Email-Prapaporn.pi@rmu.ac.th

³ Rajabhat Maha Sarakham University, Email-Prapaporn.pi@rmu.ac.th

The results of the research were as follows:

1. The competency of the professional librarians of Rajabhat universities was rated at a moderate level as a whole and an individual. For the average knowledge of the librarians was rated at a moderate. Considering each aspect, it was difference from high to low: personal qualities, knowledge and skills respectively. For the needs of competency development of the librarians was rated at a high level. Considering each aspect, it was shown difference from high to low: knowledge, skills and personal qualities respectively.

2. The workshop on professional competency development by using the guidelines of competency development was employed by twenty librarians of the northeastern Rajabhat University library network consisted of Office of Academic Resources and Information Technology of Buriram Rajabhat University, Sisaket Rajabhat University, Udon Thani Rajabhat University, Nakhon Ratchasima Rajabhat University and Rajabhat Maha Sarakham University. The workshop activities consisted of knowledge transfer, asking and answering questions, and work sheet. The participants were divided into groups for brainstorming and then presented and disseminated through the website of Office of Academic Resources and Information Technology Rajabhat Maha Sarakham University.

The satisfaction of the participants with the three aspects of the workshop which consisted of application of knowledge, contents, and location/time was rated at a high level.

3. The competency development of professional librarians of Rajabhat universities by following up the results after the workshop regarding the satisfaction of the administrators of the participants by using the questionnaire was rated at a high level as a whole.

Keywords: competencies, knowledge management, professional librarians

การพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์วิชาชีพ ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้วยกระบวนการจัดการความรู้

ประภาพร พิมพาศรีริมย์⁴, ธีระวัฒน์ เยี่ยมแสง⁵ และพรทิพย์ วรกุล⁶

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะ และความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ 2) เพื่อพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์วิชาชีพ ตามมาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ 3) เพื่อศึกษาผลการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

วิธีดำเนินการวิจัย โดยใช้กระบวนการวิจัยและพัฒนาแบ่งเป็น 3 ระยะ ระยะที่ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะ และความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์วิชาชีพ กลุ่มประชากร คือ บรรณารักษ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ 38 แห่ง จำนวน 228 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI) ระยะที่ 2) พัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์วิชาชีพ โดยการอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์วิชาชีพ มหาวิทยาลัยราชภัฏ กลุ่มเป้าหมายคือ บรรณารักษ์วิชาชีพในกลุ่มเครือข่ายห้องสมุดภาคตะวันออกเฉียงเหนือจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ระยะที่ 3) ประเมินการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์วิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่งผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และหัวหน้าศูนย์วิทยบริการ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามระยะที่ 2 และระยะที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1) การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับสมรรถนะ และความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์วิชาชีพ ตามมาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการศึกษาระดับสมรรถนะ บรรณารักษ์วิชาชีพ โดยรวมและทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความรู้อยู่ในระดับปานกลาง ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ตามลำดับ และความต้องการ ในการพัฒนา

⁴ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, Email-Prapaporn.pi@rmu.ac.th

⁵ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, EmailPrapaporn.pi@rmu.ac.th

⁶ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม , Email-Prapaporn.pi@rmu.ac.th

สมรรถนะของบรรณารักษ์วิชาชีพ โดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ตามลำดับ 2) การพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์วิชาชีพ ตามมาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ โดยการอบรม เชิงปฏิบัติการพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์วิชาชีพ มหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยใช้คู่มือการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์ ประกอบเป็นแนวทางในการอบรม เชิงปฏิบัติการในครั้งนี้ ซึ่งวิทยากรได้บรรยายถ่ายทอดความรู้ มีการถาม – ตอบ ให้ใบกิจกรรม และผู้เข้าอบรมแบ่งกลุ่ม เพื่อระดมความคิดร่วมกัน แล้วนำเสนอเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้เข้ารับการอบรม นอกจากนั้นยังมีการเผยแพร่ความรู้ผ่านทางเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการในครั้งนี้พบว่า ผู้เข้ารับการพัฒนาสมรรถนะด้วยการอบรมเชิงปฏิบัติการมีความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการนำความรู้ไปใช้ ด้านเนื้อหาการอบรม และด้านอาคารสถานที่ / ระยะเวลาในการอบรมอยู่ในระดับมาก

3) ผลการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์วิชาชีพ ตามมาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ หลังจากการอบรมเชิงปฏิบัติการการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์วิชาชีพ ผู้วิจัยได้มีการติดตามประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์วิชาชีพที่เข้าร่วมการอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยส่งแบบสอบถามให้ผู้บังคับบัญชาของผู้เข้ารับการอบรมเป็นผู้ประเมิน โดยผลการประเมินความพึงพอใจของผู้บริหารต่อการพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์วิชาชีพ มหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : สมรรถนะ, การจัดการความรู้, บรรณารักษ์วิชาชีพ

บทนำ

ห้องสมุดในปัจจุบันต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงในหลายด้าน เช่น ด้านสภาพของทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น มีรูปแบบและประเภทที่หลากหลาย มีการเปลี่ยนแปลงในรูปของอิเล็กทรอนิกส์ และดิจิทัลมากขึ้น มีช่องทางในการเข้าถึงสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น ด้านความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สามารถเชื่อมโยงติดต่อกันได้ทั่วโลก ไร้ขีดจำกัดในเรื่องของเวลา สถานที่ และผู้ใช้งาน อำนวยความสะดวกมากยิ่งขึ้น เทคโนโลยีทำให้การเข้าใช้และรับสารสนเทศของผู้ใช้งานมีความง่ายและสะดวกมากขึ้น รวมทั้งเพิ่มความเร็ว นอกจากนี้ด้านนโยบายของรัฐและสถาบันยังส่งผลกระทบต่อการทำงานของห้องสมุดอย่างเห็นได้ชัด ได้แก่ นโยบายต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดการศึกษา การปฏิรูประบบราชการ และการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการห้องสมุดในปัจจุบันมีความต้องการและความคาดหวังมากขึ้น เช่น ต้องการความเร็ว ความสะดวกและง่าย ความกระชับตรงกับความต้องการ ความหลากหลาย และความสำเร็กรูปพร้อมใช้ (Saenwa, S., 2009)

การจัดการความรู้จึงมีความสำคัญและจำเป็นต่อการบริหารมหาวิทยาลัยยุคปัจจุบัน ที่ เป็น “ยุคเศรษฐกิจฐานความรู้” “สังคมสารสนเทศ” (Information Society) “สังคมแห่งความรู้” เพราะสังคมแห่งความรู้มีแก่นสาระสำคัญอยู่ที่การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ที่ผ่านการจัดการที่ดีแล้วจะเป็นทรัพยากรทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลสำคัญอย่างมากและเป็นปัจจัยชี้ขาดของความสำเร็จในการแข่งขัน และความอยู่รอดขององค์กร การจัดการความรู้ต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญช่วย คือ เทคโนโลยีสารสนเทศและผู้รับผิดชอบด้านสารสนเทศขององค์กร เรียกว่า “ผู้บริหารสารสนเทศ” (Chief Information Officer – CIO) เพื่อมีผลทำให้ “ความรู้คือพลัง / อำนาจขององค์กร” (Knowledge is power) บุคคลที่มีความรู้จึงเป็นบุคคลที่มีคุณค่าต่อองค์กร ความไม่รู้และความรู้กลายเป็นปัจจัยสำคัญในการบ่งชี้ความสำเร็จในทุกด้าน (Nakornthap, A., 2000) ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่มหาวิทยาลัยจะต้องมีศักยภาพ ในการจัดการความรู้ แต่มหาวิทยาลัยปัจจุบันยังคงประสบปัญหาในด้านคุณภาพ การบริหารจัดการตามภารกิจของตนเอง ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเป็นแหล่งรวมของบุคคลที่มีความรู้ ความฉลาด แต่มหาวิทยาลัยยังไม่เป็นแหล่งรวมความรู้ และความฉลาดอย่างแท้จริง เนื่องจากการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันเกิดขึ้นน้อย และยังไม่มีการสะสมความรู้อย่างแท้จริง (Panich, V., 2003)

การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นภารกิจที่สำคัญยิ่งสำหรับผู้บริหาร องค์กร เพราะสมรรถนะ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงาน ที่รับผิดชอบให้

บรรลุตรงตามต้องการขององค์กร ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ ได้นำเอาสมรรถนะมาใช้ในการบริหารงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านการบริการทรัพยากรมนุษย์อย่างกว้างขวาง ทั้งด้านการสรรหา การพัฒนา การประเมิน และการรักษาบุคลากรในองค์กร ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร ปัจจุบันสมรรถนะกำลังได้รับความสนใจจากองค์กรต่าง ๆ และในประเทศไทยก็เช่นกัน มีองค์กรที่ต้องการนำสมรรถนะมาใช้ประโยชน์มีจำนวนเพิ่มขึ้น (Chansirisiri, P., 2011) แนวคิดในเรื่องสมรรถนะ (Competency) หรือ ความสามารถจึงเข้ามามีบทบาทและถูกนำไปใช้มากขึ้นเพราะการกำหนด สมรรถนะ จะต้องสอดคล้อง เชื่อมโยงและตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดขึ้น อีกทั้งยังสามารถนำหลักการและแนวคิดของสมรรถนะใช้ในกระบวนการด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสมรรถนะในความหมายของงานอาชีพหรือวิชาชีพหมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงานอาชีพ โดยใช้ความรู้ ทักษะ และเจตคติ ที่บูรณาการกันอย่างแนบแน่น เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Kasipar, C., 2008) การเพิ่มความรู้ความสามารถ ทักษะ และแนวคิด เจตคติ ทั้งด้านการจัดการงานเทคนิค และงานบริการ ปัจจุบันการเรียนรู้มีหลายรูปแบบ การฝึกอบรมแบบเดิมอาจไม่สามารถช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถได้ทั้งหมด ไม่มีระบบและทิศทางเพียงเป็นไปตามงบประมาณที่จัดให้หรือเป็นการอบรมเป็นไปตามกระแส อบรมมาแล้วไม่ได้นำความรู้มาปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและจริงจัง ทำให้ความรู้ที่มีอยู่ลบล้างไปไม่สามารถสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้ผู้บริหารได้ อีกทั้ง เวลาในการเรียนรู้ก็จำกัด ต้องทำงานประจำ การเรียนรู้ได้เรียนแล้วแต่ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ เพื่อการพัฒนาระบบการเรียนรู้ที่สมบูรณ์มุ่งเน้นในการปรับปรุงผลงานและสร้างคุณค่าเพิ่มที่สามารถตอบสนองความต้องการในการพัฒนาสำนักวิทยบริการฯ ที่ไม่ใช่การฝึกอบรมแบบเดิม (Worakul, P., 2010)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีพันธกิจในการจัดหา รวบรวมสื่อทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่อย่างหลากหลายรูปแบบ สอดคล้องกับหลักสูตร สาขาวิชาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย เพื่อให้บริการ สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และการวิจัยสำหรับนักศึกษา อาจารย์ ตลอดจนบุคคลทั่วไปในท้องถิ่น จึงเห็นความสำคัญในการศึกษาเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างบรรณารักษ์วิชาชีพ เกิดการพัฒนา และเพิ่มศักยภาพของตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคไทยแลนด์ 4.0 รวมทั้งเป็นการตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศยุคใหม่ และพัฒนาการคุณภาพการศึกษาของประเทศให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะ และความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
2. เพื่อพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์วิชาชีพ ตามมาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้วยกระบวนการจัดการความรู้
3. เพื่อประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ระเบียบวิธีการวิจัย

ระยะที่ 1 ศึกษาและ ความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์วิชาชีพ ตามมาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้วยกระบวนการจัดการความรู้

กลุ่มเป้าหมาย ที่ใช้ในครั้งนี้ ได้แก่ บรรณารักษ์วิชาชีพ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ 38 แห่ง จำนวน 228 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยอาศัยแนวคิดและทฤษฎีสมรรถนะบรรณารักษ์วิชาชีพ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของบรรณารักษ์ และความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์วิชาชีพ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามวิธีลิเคอร์ท (Likert type) มี 5 ระดับ Srisa-ard, B (2002)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open – ended questionnaire)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาเกี่ยวกับ

1. ระดับสมรรถนะ และความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์วิชาชีพ ตามมาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์คิดเป็นร้อยละ 100

2. จัดลำดับความสำคัญของข้อมูลจากการประเมินความต้องการจำเป็น โดยอาศัยแบบการเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูล Modified Priority Needs Index : $PNI_{modified}$ ซึ่งปรับปรุงโดย (Vongvanich, S., 2007) เป็นวิธีการหาความแตกต่างของสภาพที่ควรจะเป็นแล้วหารด้วยสภาพที่เป็นอยู่ ทั้งนี้เพื่อควบคุมขนาดของความต้องการจำเป็นให้อยู่ในช่วยพิสัยที่ไม่มากเกินไป ได้ค่าความต้องการจำเป็น $(PNI) = 0.35$ การวิเคราะห์ผู้วิจัยปรับเกณฑ์การแปลความหมายจาก (Vongvanich, S., 2015) โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (Priority Needs Index : PNI)

ระยะที่ 2 พัฒนสมรรถนะบรรณารักษ์วิชาชีพ ตามมาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้วยกระบวนการจัดการความรู้

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างคู่มือการพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์วิชาชีพ และดำเนินการอบรมเชิงปฏิบัติการ ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

กลุ่มเป้าหมายกลุ่มเป้าหมายการวิจัยในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ บรรณารักษ์วิชาชีพ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รวมทั้งสิ้น 20 คน โดยเป็นบรรณารักษ์วิชาชีพ มหาวิทยาลัยราชภัฏในข่ายงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ISAN University Library Network : ISANULINET)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้จัดทำคู่มือการพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์มหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยผู้วิจัยนำข้อมูลความต้องการพัฒนาสมรรถนะที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในระยะ ที่ 1 มาเป็นกรอบในการพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์วิชาชีพ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ตามขั้นตอน ดังนี้ ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิด ทฤษฎี และสร้างคู่มือการพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์วิชาชีพ มหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยสังเคราะห์เนื้อหาคู่มือการอบรมจากผลการสำรวจความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์ตามค่าดัชนีลำดับความความต้องการจำเป็น (PNI) โดยแบ่งออกเป็น 4 หน่วยการเรียนรู้ ได้แก่ การบริหารเชิงกลยุทธ์ การวางแผนและงบประมาณ การตลาดและการบริการ และคุณลักษณะของบรรณารักษ์วิชาชีพ ผลการประเมินความเหมาะสมของคู่มือพบว่าข้อคำถามทุกข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.60, 0.80 และ 1.00 ถือว่าสามารถนำไปใช้เป็นแบบสอบถามได้ทุกข้อ (Leekitwattana, P., 2011)

การสร้างเครื่องมือ ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้จัดทำเป็นแบบประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินความพึงพอใจ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนเป็นรายด้านและรายข้อ เพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้ไปเทียบกับการแปลความหมาย ดังนี้ (Srisa-ard, B., 2002)

คะแนนค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายถึง ความพึงพอใจมาก
คะแนนค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ย	1.00-1.50	หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระยะที่ 3 ประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์วิชาชีพ ตามมาตรฐานการกำหนด

ตำแหน่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้วยกระบวนการจัดการความรู้

ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้บริหารของสำนักวิทยบริการฯ ได้แก่ ต่อการพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์มหาวิทยาลัยราชภัฏ

กลุ่มเป้าหมาย

ได้แก่ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และหัวหน้าศูนย์วิทยบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสร้างเครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้บริหารต่อการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) Srisa-ard, B (2002)

2. สถิติที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) Panya, P (2015) การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) Srisa-ard, B (2002) ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruency: IOC) Worakham, P (2013) และค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (Priority Needs Index : PNI)

ผลการวิจัย

1. การศึกษาเกี่ยวกับระดับสมรรถนะ และความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์วิชาชีพ ตามมาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบรรณารักษ์วิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏ 38 แห่ง จำนวน 228 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 92.10 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 30 – 39 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 ประสบการณ์ทำงานส่วนใหญ่ 5 - 10 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตำแหน่งบรรณารักษ์ปฏิบัติการจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 50.90

2. การพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์วิชาชีพ ตามมาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏ

2.1 ผู้วิจัยได้จัดโครงการพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยเชิญบรรณารักษ์วิชาชีพในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในกลุ่มเครือข่าย

ห้องสมุดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ บรรณารักษ์จากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จำนวน 1 คน บรรณารักษ์จากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำนวน 4 คน บรรณารักษ์จากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี 5 คน บรรณารักษ์จากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา 1 คน และบรรณารักษ์จากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 9 คน รวมทั้งสิ้น 20 คน โดยมีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ในวันที่ 20 - 21 สิงหาคม 2563 ณ ห้องประชุมชั้น 6 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2.2 จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ร่วมอบรมพบว่า สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 95) ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบรรณารักษ์สังกัดสำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มากที่สุด (ร้อยละ 45) รองลงมาสังกัดสำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (ร้อยละ 25) และสังกัดสำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (ร้อยละ 20) ตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อคิดเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านการนำความรู้ไปใช้ ($\bar{X} = 4.36$) ด้านเนื้อหาการอบรม ($\bar{X} = 4.26$) และด้านสถานที่ / ระยะเวลา ($\bar{X} = 4.30$) อยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือด้านความรู้ความเข้าใจ ($\bar{X} = 3.31$)

3. การศึกษาผลการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อการพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อคิดเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อการพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์ด้านความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารมีความพึงพอใจในการพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์ ด้านความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.58$) มีความรู้เกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$) และมีความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในงานห้องสมุด ($\bar{X} = 4.53$) ตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อการพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์ ด้านทักษะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารมีความพึงพอใจในการพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์ ด้านทักษะ มากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.51$) อยู่ในระดับมาก 9 ข้อ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับ คือ มีทักษะด้านการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.47$) และมีทักษะในการตอบคำถาม และช่วยการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 4.42$) ข้อ 5 ($\bar{X} = 4.40$) ตามลำดับ และอยู่ในระดับน้อยที่สุด 1 ข้อ คือ ข้อ 11 ($\bar{X} = 3.79$) ส่วนความพึงพอใจของผู้บริหารต่อการพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารมีความพึงพอใจในการพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกข้อจัดเรียงลำดับจากมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีจิตบริการ สร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.49$) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.44$) มีความสามารถในการใช้สารสนเทศในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.42$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง

การพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์วิชาชีพ ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ตามลำดับ ดังนี้

1. บรรณารักษ์มีความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะงานแต่ละด้านโดยด้านที่มีความต้องการพัฒนามากที่สุดคือด้านความรู้เพื่อนำความรู้ที่ได้จากการพัฒนามาปรับใช้กับงานประจำให้มีความทันสมัยและทันต่อเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับ (Tanlert, P., 2010) วิจัยเรื่อง การพัฒนารอบสมรรถนะของนักวิชาชีพสารสนเทศสำหรับห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาไทยในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2553-2562) ผลการศึกษาพบว่า กรอบสมรรถนะหลักของนักวิชาชีพสารสนเทศสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทยในทศวรรษหน้า พบว่ากรอบสมรรถนะหลักของนักวิชาชีพสารสนเทศ ประกอบด้วย 1) ด้านความรู้ 8 สมรรถนะได้แก่ ความรู้พื้นฐานทางวิชาชีพสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศ การจัดการสารสนเทศและความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ การบริการห้องสมุดและสารสนเทศ การจัดการองค์การ การวิจัยและการศึกษาผู้ใช้ การศึกษาต่อเนื่อง และการเรียนรู้ตลอดชีวิต 2) ด้านทักษะ 11 สมรรถนะ ได้แก่ ทักษะการบริการผู้ใช้ ทักษะการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะด้านการตลาด ทักษะทางภาษา และการสื่อสาร ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการคิดรวบยอด และทักษะการจัดการความรู้ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล 7 สมรรถนะได้แก่ ภาวะผู้นำ ทักษะการบริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สามารถตรวจสอบได้ การจัดการตนเอง และความสามารถในการปรับตัว กรอบสมรรถนะ ที่พัฒนาขึ้นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐานสมรรถนะนักวิชาชีพสารสนเทศสำหรับห้องสมุดอุดมศึกษาไทย การพัฒนาบุคลากรห้องสมุดและนักวิชาชีพ รวมไปถึงการพัฒนาหลักสูตรการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ให้ได้คุณภาพและมาตรฐานตามกรอบวิชาชีพที่ควรจะเป็นมากขึ้น

2. ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์วิชาชีพ ตามมาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏ ทางด้านความรู้ คือ ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ความรู้เกี่ยวกับกลยุทธ์ทางการตลาดในการให้บริการและความรู้ในการบริหารจัดการองค์การสารสนเทศด้านการวางแผน นโยบาย และการบริหารเชิงกลยุทธ์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (Promwong, N., 2018; Sae-ing, S., 2017) ที่กล่าวถึง สมรรถนะที่บรรณารักษ์จำเป็นต้องมีทางด้านความรู้ คือ ความรู้และเข้าใจเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการทรัพยากรสารสนเทศและการดำเนินงานห้องสมุด มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่

ทันสมัย เพื่อให้ทำให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ผู้ใช้ ให้ผู้ใช้ได้สิ่งที่ต้องการมากที่สุด รวมทั้งมีความรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ของห้องสมุดด้วย ส่วนความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะ ทางด้านทักษะ คือ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะในการใช้ภาษา และการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ และทักษะด้านการคิด วิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (Pathumpong, N., 2015; Ibrahim, W., 2015; Kumbarand, R. and Pattanshetti, D., 2013) ที่กล่าวถึงทักษะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งงานของห้องสมุดระดับอุดมศึกษา และการพัฒนากรอบมาตรฐานคุณวุฒิสำหรับวิชาชีพสารสนเทศ มากที่สุดคือ ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาและสร้างเว็บไซต์ ทักษะพื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ การใช้งานอินเทอร์เน็ต ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และความรู้เกี่ยวกับฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ การทำงานร่วมกับของทรัพยากรผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัลผ่านการให้บริการรวมทั้งทักษะด้านภาษา การสื่อสาร และการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะ ทางด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ มนุษย์สัมพันธ์ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้ใช้บริการ ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (Promwong, N., 2018; Sae-ing, S., 2017; Wayubut, P., 2014) ที่กล่าวถึงการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์ห้องสมุด ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล ทั้งกับผู้ร่วมงานและผู้ใช้บริการ ทำงานโดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ การมีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ของตนเอง ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน รู้จักคุณค่าของตนเองและกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม และ การประเมินพฤติกรรมหรือการกระทำของตนเองและสามารถปรับปรุงการกระทำของตนเองให้ดีขึ้นได้ และรักษาพฤติกรรมที่ดีจนผู้อื่นเอาเป็นแบบอย่างได้

ผลการวิจัยระยะที่ 2 กระบวนการจัดการความรู้สามารถช่วยในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลในการใช้วิธีการอบรมเชิงปฏิบัติการ ทำให้การพัฒนาบรรณารักษ์วิชาชีพดีขึ้น

3. ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อการพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์วิชาชีพ ตามมาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีการพัฒนาด้านความรู้ คือ มีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ความรู้เกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดในการให้บริการ และความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในงานห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (Promwong, N., 2018; Soradet, A., 2017; Sriwatcharin, A., 2010 and Akaranitiyanon, B., 2002) ที่กล่าวถึง สมรรถนะทางด้านความรู้ที่ผู้บริหาร ผู้ใช้บริการ และบรรณารักษ์ คาดหวังให้มีการพัฒนา คือ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้ด้านกฎหมายลิขสิทธิ์ และทรัพย์สินทางปัญญา ความรู้ด้านงบประมาณและการเงิน การประเมินและวิเคราะห์ความต้องการ

สารสนเทศของผู้ใช้บริการเพื่อนำเสนอสารสนเทศแก่ผู้ใช้ เพื่อให้สามารถดำเนินงานตามขั้นตอนและกระบวนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความรู้และความเชี่ยวชาญด้านเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศ ต้องติดตามข่าวสารการเคลื่อนไหวและการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีความรอบรู้แหล่งสารสนเทศ มีความรู้และทักษะด้านการวิเคราะห์ การพัฒนาด้านทักษะ คือ มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีทักษะด้านการติดต่อสื่อสาร และมีทักษะในการตอบคำถาม และช่วยการศึกษาค้นคว้า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (Soradet, A., 2017); Sriwatcharin, A., 2010 and Akaranitayanon, B., 2002) ที่กล่าวถึง ทักษะที่ผู้บริหาร ผู้ใช้บริการ และบรรณารักษ์ คาดหวังให้มีการพัฒนา คือ ทักษะความรู้ด้านการสื่อสาร รวมถึงมีทักษะในประเมินและคัดเลือกสารสนเทศให้สอดคล้องกับภารกิจของสถาบัน มีทักษะการบริหารทรัพยากรสารสนเทศแต่ละชนิดให้สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า และตรงตามความต้องการของผู้ใช้ มีเทคนิคและแนวทางในการบำรุงรักษา อนุรักษ์ ซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศ รวมถึงความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกับห้องสมุดอื่น ๆ ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน นอกจากนี้ผู้บริหาร และบรรณารักษ์ ยังคาดหวังให้บรรณารักษ์ มีความสามารถทางด้านทักษะการสื่อสารโดยการเป็นฟังที่ดี จับใจความเรื่องที่ผู้ใช้ถาม และตอบคำถามได้ถูกต้องรวดเร็วทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันข้อมูลสารสนเทศสามารถสืบค้นได้จากหลายช่องทาง ผู้ใช้บริการมีหลากหลายมีทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่เข้ามาศึกษาและทำธุรกิจ บรรณารักษ์บริการจำเป็นต้องมีทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ และนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนการพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ มีจิตบริการ สร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดีต่อเพื่อนร่วมงานและผู้ใช้บริการ มีความสามารถในการใช้สารสนเทศในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (Sae-ing, S., 2017; Sriwatcharin, A., 2010 and Akaranitayanon, B., 2002) ที่กล่าวถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลที่ผู้บริหาร ผู้ใช้บริการ และบรรณารักษ์ คาดหวังให้มีการพัฒนา คือ การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วยเหตุและผล ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้คำแนะนำแก่ผู้อื่นด้วยอัธยาศัยไมตรี เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น และยกย่องชมเชยให้เกียรติผู้อื่นด้วยความจริงใจ การทำงานเป็นทีม เนื่องจากบรรณารักษ์บริการต้องทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ที่เน้นการทำงานเป็นทีม ต้องมีการยอมรับและการให้ความร่วมมือ การให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นทักษะส่วนบุคคลด้านหนึ่ง ที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงาน เพราะการยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานรวมถึงการให้ความร่วมมือ สนับสนุนส่งเสริม ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เป็นการเปิดโอกาสให้แต่ละฝ่ายได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันส่งผลให้เกิดความราบรื่นในการทำงาน รวมทั้งการติดต่อประสานงานระหว่างบรรณารักษ์กับหัวหน้างาน บรรณารักษ์กับเพื่อนร่วมงาน และระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการ ซึ่งแสดงถึงทัศนคติที่ดีของสมรรถนะส่วนบุคคล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. บรรณารักษ์มีความรู้เกี่ยวกับการสร้างภาพลักษณ์วัฒนธรรมและค่านิยมของสำนักวิทยบริการฯ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด หากนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวข้างต้นเป็นสำคัญ
2. บรรณารักษ์มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด หากนำผลการวิจัยไปใช้ควรให้ความสำคัญกับการฝึกทักษะด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ควบคู่กับการพัฒนาสมรรถนะด้านอื่น
3. บรรณารักษ์มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านภาวะผู้นำ และการสร้างความสัมพันธ์และประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดหากนำผลการวิจัยไปใช้ ควรสร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้นในบรรณารักษ์ทุกคน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์วิชาชีพ ตามมาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยในลักษณะการพัฒนาตัวบ่งชี้ สมรรถนะบรรณารักษ์วิชาชีพที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล
2. ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัย การพัฒนางานบรรณารักษ์มหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้านการสร้างภาพลักษณ์ วัฒนธรรม และค่านิยมด้วยการวิจัยเข้าปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม
3. เพื่อให้เกิดการบูรณาการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ กับงานบรรณารักษ์ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ควรมีการศึกษาวิจัย การบูรณาการงานบรรณารักษ์กับงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

References

- Akaranitayanon, B. (2002). *The opinions and expectations of administrators and librarians on the competence of librarians in specific libraries*. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Chansirisiri, P. (2011). *development of administrative competence*. Maha Sarakham: Maha Sarakham University.

- Ibrahim, W. (2015). Digital Librarian Competency in Managing digitized Librar:
requirement for Cloud Computing Implementation in Libraries. *Information
and Knowledge Management. ISSN 2224-5758 (Paper) ISSN 2224-896X (Online).*
- Kasipar, C. (2008). *Professional standards, supporting documents for professional
competency assessment of personnel according to the professional
qualifications system.* [Online]. [http://thaivq.org/ index.php](http://thaivq.org/index.php). [1 May 2020]
- Kumbar, R. & Pattanshetti, D. (2013). *Essential competencies of Indian school librarians
in the digital age: A study.* Paper presented at: IFLA WLIC 2013 - Singapore -
Future Libraries : Infinite Possibilities in Session 105 - Libraries for Children and
Young Adults.
- Leekitwattana, P. (2011). *Educational research methods.* Bangkok: King Mongkut's
Institute of Technology Ladkrabang.
- Nakornthap, A. (2000). *Home School. Research report Office of the National
Education Commission.* Bangkok: Office of the Prime Minister.
- Panich, V. (2003). *Knowledge management in the age of social and knowledge-based economy.*
Bangkok: Institute for the Promotion of Knowledge Management for Society.
- Panya, P. (2015). *Group-based measurements and testing.* Maha Sarakham: Taxila printing.
- Panya, P. (2018). *Statistics for research.* Maha Sarakham: Rajabhat University.
- Pathumpong, N. (2014). *Development of Thailand Qualifications Framework for Information
Technology.* Khon Kaen: Khon Kaen University.
- Promwong, N. (2018). *Guidelines for promoting the development of desirable
librarian competence in the digital age Rajamangala University of Technology
Isan.* Sakon Nakhon: Sakon Nakhon Rajabhat University.
- Sae-ing, S (2017) *Development of competence of librarians of public university
libraries.* Master's Thesis: Ramkhamhaeng University.
- Saenwa, S. (2009). *Guidelines for the development of libraries of higher education
institutions towards quality organizations.* Khon Kaen: Khon Kaen University.
- Soradet, A. (2017). *Expectations of university library administrators on librarian skills
About Web 2.0 technology used for information services.* Bangkok:
Chulalongkorn University.

- Srisa-ard, B. (2002). *Revised Preliminary Research*. Bangkok: Suwiriyan.
- Sriwatcharin, A (2010) *Competencies in the service line of library librarians Private institutions of higher education in Bangkok and its vicinity*. Bangkok: Ramkhamhaeng University.
- Tanlert, P. (2010). *Developing a framework of key competency of the information profession for libraries of Thai higher education institutions in the next decade (2010-2019)*. Khon Kaen: Khon Kaen University.
- Vongvanich, S. (2007). *Need-Based Research Assessment*. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Wayubut, P. (2014). *Characteristics of librarians categorizing and cataloging work in libraries of higher education institutions*. Bangkok: Ramkhamhaeng University.
- Worakham, P. (2013). *Educational research*. Maha Sarakham: Maha Sarakham Rajabhat University.
- Worakul, P. (2010). *Developing a model for enhancing professional competence for the administrators of the Academic Resource Center*. Bangkok: King Mongkut's University of Technology North Bangkok.

