

แนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

GUIDELINES ON ENHANCING DESIRABLE DIGITAL AGE LIBRARIANS' PROFESSIONAL COMPETENCIES OF
RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY ISAN

นันธิดา พรหมวงศ์* และ ผศ.ดร.สมบุญ ชวชาญโขง

Nanthida Promwong and Asst. Prof. Dr. Somboon Chaochaikong

สาขาวิชาวิทยาการสารสนเทศและเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จังหวัดสกลนคร 47000

Program in Information Science and Technology, Faculty of Science and Technology,

Sakon Nakhon Rajabhat University, Sakon Nakhon 47000, Thailand

*Corresponding author: Email: nunthida.pr@rmuti.ac.th

รับบทความ 12 กุมภาพันธ์ 2561 แก้ไขบทความ 4 เมษายน 2561 ตอบรับบทความ 22 เมษายน 2561 เผยแพร่บทความ กรกฎาคม 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันของสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน 2) ศึกษาสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และ 3) ศึกษาแนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดยใช้แบบสอบถามกลุ่มผู้ให้บริการของทั้ง 4 วิทยาเขต จำนวน 39 คน และผู้รับบริการ 397 คน และใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างกับผู้บริหารห้องสมุด บรรณารักษ์ และนักเอกสารสนเทศ จำนวน 21 คน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบค่าที

ผลการวิจัยพบว่า

สมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พบว่า ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ในภาพรวมสมรรถนะทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) ($\bar{x} = 4.21$) รองลงมาคือ สมรรถนะด้านทักษะ (Skills) ($\bar{x} = 4.15$) และสมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge) ($\bar{x} = 4.14$) ตามลำดับ ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ในภาพรวมสมรรถนะทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) ($\bar{x} = 3.96$) รองลงมาคือ สมรรถนะด้านทักษะ (Skills) ($\bar{x} = 3.89$) และ สมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge) ($\bar{x} = 3.88$) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พบว่า สมรรถนะทั้ง 3 ด้านในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมรรถนะทางวิชาชีพที่ควรส่งเสริมการพัฒนา ในยุคดิจิทัล มี 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความรู้ (Knowledge) ได้แก่ ความรู้และเข้าใจเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการทรัพยากรสารสนเทศและความรู้และเข้าใจวิธีการจัดเก็บสารสนเทศอย่างเป็นระบบ 2) ทักษะ (Skills) ได้แก่ การใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานและบริการผู้ใช้ การใช้สื่อออนไลน์ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่คอมพิวเตอร์และโปรแกรมประยุกต์ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม และสามารถจัดหา คัดเลือก วิเคราะห์ จำแนกหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศและบันทึกลงฐานข้อมูลของระบบห้องสมุด และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) ได้แก่ การเปิดใจรับรู้และเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่าง ๆ เข้าใจและยอมรับกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและความท้าทายใหม่ๆ และสามารถปรับตัวอย่างรวดเร็วเพื่อสอดคล้องกับสถานการณ์และการมีแนวทางการทำงานที่ชัดเจน

แนวทางที่ควรส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะ แบ่งออกได้เป็น 2 แนวทาง ดังนี้ 1) แนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะต่อบรรณารักษ์ ได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การประชุม/สัมมนาทางวิชาการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยสังคมออนไลน์ และการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น โดยสมรรถนะที่จะส่งเสริมควรพิจารณาตามคุณลักษณะของบรรณารักษ์ หรือผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ

ห้องสมุด เช่น อายุการทำงาน และสาขาวิชา เป็นต้น และ 2) แนวทางส่งเสริมการพัฒนาต่อองค์กร ได้แก่ จัดสรรอัตรากำลังของบรรณารักษ์ให้เหมาะสม จัดสรรทรัพยากรสารสนเทศให้มีความเพียงพอ และจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัย

คำสำคัญ: การพัฒนาทางวิชาชีพ, สมรรถนะบรรณารักษ์, บรรณารักษ์ในยุคดิจิทัล, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to investigate the current condition of professional competencies of librarians who worked at Rajamangala University of Technology Isan, 2) to study professional competencies of desirable Digital Age librarians of Rajamangala University of Technology Isan, 3) to gain guidelines on enhancing professional competencies of desirable Digital Age librarians of Rajamangala University of Technology Isan. The questionnaires and semi-structured interview forms were employed as the research instruments. The questionnaires were sent to be responded by 39 service providers and 397 service users in 4 campuses. At the same time, semi-structured interview forms were used to get the information from 21 library administrators, librarians, and information officers/specialists. Quantitative data collected from the questionnaires was statistically analyzed by using percentage, mean, frequency, standard deviation and t-test.

The study revealed the following results:

About the professional competencies of desirable Digital Age librarians of Rajamangala University of Technology Isan, the study manifested that the service providers perceived that as a whole all aspects of professional competencies were at the high levels ($\bar{X}$ 4.16). When considering each aspect, these results were ranked from the highest to the lowest by the service providers: personal attributes ($\bar{X}$ = 4.21), skills ($\bar{X}$ = 4.15), and knowledge ($\bar{X}$ = 4.14). As for the service users, they viewed that the professional competencies of desirable Digital Age librarians of Rajamangala University of Technology Isan, as a whole, were at the high levels ($\bar{X}$ = 3.90). When considering each aspect, these results were ranked from the highest to the lowest by the service users: personal attributes ($\bar{X}$ = 3.96), skills ($\bar{X}$ = 3.89), and knowledge ($\bar{X}$ = 3.88).

When comparing the service providers and users' opinions on professional competencies of desirable Digital Age librarians of Rajamangala University of Technology Isan, it was found that the service providers and service users, in compliance with the set hypotheses, had significantly different opinions on all three aspects of librarian's professional competencies at 0.05 statistical levels.

Three aspects of professional competencies of Digital Age librarians should be promoted. They consisted of knowledge, skills, and personal attributes. Knowledge and comprehension of systematically managing information resources should be installed. Skills of employing the internet or online media to work and serve library users well should be trained. Modern technology, computer programs must be suitably adopted so that the library officers can give, select, analyze, categorize the information and record it in the database systems of the libraries. Library staff or library persons should possess these attributes: being open-minded so that they can understand the situations and accept any changes or challenges; being easily or quickly adjustable to the situations, and having clear guidelines on performing their jobs.

Two main guidelines had been obtained for enhancing their competencies. 1) To promote the librarians' competencies, training courses, study trips, meetings, academic seminars, online learning/conversations and higher education should be provided. Work experiences/duration of work, and fields of work must be used for considering who should undergo the suggested competency development program. 2) To promote the organizational development, provision of adequate number of librarians, sufficient information resources and modern technology had been recommended.

Keywords: Professional Development, Competencies of Librarians, Librarians in Digital Age, Rajamangala University of Technology Isan

บทนำ

ยุคดิจิทัล (Digital Age) เป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีศักยภาพสูง มีอุปกรณ์พกพาที่เชื่อมโยงกันผ่านอินเทอร์เน็ต การใช้โซเชียลมีเดีย (Social Media) แทนการใช้สื่อแบบดั้งเดิม ในยุคดิจิทัลนั้นจะให้ความสำคัญกับการสร้างนวัตกรรมเพื่อให้บริการและการใช้ข้อมูลที่มีจำนวนมากทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร พัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลอย่างยิ่งต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศ ในอดีตที่ผ่านมาทรัพยากรสารสนเทศจะอยู่ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ (Printed Collection) เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ เอกสาร ตำรา แต่ปัจจุบันทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมากได้ถูกดัดแปลงและจัดเก็บไว้ในรูปดิจิทัล (Digital Material) ซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ง่าย สะดวก และสนองความต้องการของผู้ใช้ทุกกลุ่มเพราะสามารถเข้าถึงได้ทุกหนทุกแห่งที่มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (สุรินทรา หล้าสกุล, 2554) การปรับเปลี่ยนรูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศนั้นส่งผลโดยตรงกับการให้บริการของห้องสมุด ซึ่งเป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่มีความสำคัญ ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการของห้องสมุด ส่งผลให้พฤติกรรมในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการเปลี่ยนไป ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาความรู้จากแหล่งความรู้ต่าง ๆ ทั่วโลกผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่ห้องสมุด ทรงพันธ์ เจริมประยงค์ (2557) ได้กล่าวถึงผลการสำรวจของ Pew Internet & American Life Project เมื่อ ค.ศ. 2013 ซึ่งให้เห็นว่า ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนในอเมริกาทำร้อยละ 52 มีความต้องการใช้ห้องสมุดประชาชนลดลงเนื่องจากสามารถค้นหาข้อมูลได้ด้วยตนเอง (Pew Internet & American Life Project, 2013) และผลการสำรวจผู้ใช้ของห้องสมุดในเครือข่าย OCLC (Online Computer Library Center) ในสหรัฐอเมริกา ปี ค.ศ. 2010 พบว่า ไม่มีผู้ใช้งานใดเลือกใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งแรกในการค้นหาคำตอบ ส่วนใหญ่นึกถึงและเลือกค้นหาคำตอบผ่านโปรแกรมค้นหา (Search Engine) เป็นแหล่งแรก (OCLC, 2010)

จากผลกระทบดังกล่าวส่งผลให้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบรรณารักษ์เปลี่ยนไปอย่างเห็นได้ชัด โดยจะต้องมีความพยายามที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ แม้ว่าจะมีความเชี่ยวชาญในงานที่ทำอยู่ แต่ก็จะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ อีกทั้งยังต้องพยายามติดตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานภายในห้องสมุด นอกจากการปรับบทบาทหน้าที่แล้วบรรณารักษ์ยังต้องพัฒนาความรู้เพื่อติดตามความเคลื่อนไหวทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งด้านรูปแบบ (Form) สื่อที่นำเสนอ (Media) และแหล่งของสารสนเทศ (Information Resource) ในสภาพแวดล้อมที่มีการเติบโตทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อินเทอร์เน็ต และการเพิ่มขึ้นของข้อมูลดิจิทัล เพื่อการเป็นบรรณารักษ์ดิจิทัล (Digital Librarians) ซึ่งจะต้องมีการเรียนรู้ทักษะใหม่ที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาและการจัดการห้องสมุดดิจิทัล มีความรู้และทักษะในเรื่องการบริการด้านเทคโนโลยี และเพิ่มขีดความสามารถทางด้านเทคโนโลยี เพื่อการบริการที่เป็นไปตามความคาดหวังในสภาพแวดล้อมใหม่ (Anil Kumar Dhiman, 2010) นอกจากนี้ บรรณารักษ์ดิจิทัลยังมีบทบาทหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างทรัพยากรดิจิทัลและผู้ใช้ สามารถให้คำปรึกษาในเรื่องของสารสนเทศ สร้างสังคมที่แข็งแกร่งในสภาพแวดล้อมแบบดิจิทัล มีทักษะการสอนในสภาพแวดล้อมแบบดิจิทัล การใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการทำงาน บรรณารักษ์ดิจิทัลต้องมีความมุ่งมั่นที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ซึ่งบทบาทหน้าที่ของบรรณารักษ์จะมีความแตกต่างกันไปตามประเภทของห้องสมุด (Venkateshwar Rao, 2014) ดังนั้นจะพบว่าบทบาทหน้าที่แบบเดิมที่เคยมีของบรรณารักษ์ อาจจะยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการในยุคดิจิทัล จึงต้องมีการพัฒนาสมรรถนะ (Competency) ในการปฏิบัติงานทั้งด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attitude) เพื่อพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัลได้ (พรทิพย์ วรกุล และคณะ, 2553)

แนวคิดเรื่องสมรรถนะ (Competency) มีพื้นฐานมาจากการมุ่งเสริมสร้างความสามารถให้ทรัพยากรบุคคล โดยมีความเชื่อว่าเมื่อพัฒนาคนให้มีความสามารถแล้วคนจะใช้ความสามารถที่มีไปผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย สมรรถนะถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในหลายองค์กรไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ ได้นำเอาสมรรถนะมาคัดเลือกบุคลากรเพื่อเข้าทำงานและนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละตำแหน่ง การกำหนดสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีศักยภาพ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุถึงวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (อัญมณี ศรีวิชรินทร์, 2553 ; ณรงค์วิทย์ แสงทอง, 2547) การกำหนดสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันไปตามหน้าที่ ลักษณะงาน และลักษณะองค์กร ในส่วนของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์ เพื่อให้บรรณารักษ์สามารถที่จะปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น มหาวิทยาลัยมหิดล ได้กำหนดกรอบสมรรถนะหลักของนักวิชาการสารสนเทศ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skills) และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) ในส่วนของต่างประเทศสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (ALA : American Library Association) ได้กำหนดสมรรถนะหลักของบรรณารักษ์ไว้ดังนี้ มีพื้นฐานทางวิชาชีพ มีความรู้ด้านทรัพยากรสารสนเทศ การจัดการองค์ความรู้ ความรู้และทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี บริการอ้างอิงและบริการผู้ใช้ การวิจัย การศึกษาต่อเนื่องและการเรียนรู้ตลอดชีวิต การบริหารและการจัดการ

จะเห็นได้ว่าห้องสมุดแต่ละแห่งจะมีการกำหนดสมรรถนะตามบริบทของห้องสมุด เพื่อที่จะสามารถบริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดโรงเรียน หรือห้องสมุดเฉพาะทาง ในส่วนของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ซึ่งเป็นห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญในการให้บริการทางวิชาการ สนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าและวิจัยของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งบุคคลภายนอก เพื่อสนับสนุนอาจารย์ในการพัฒนาสื่อการเรียนการสอน สนับสนุนการเรียนการสอนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง รวมทั้งการสืบค้นสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จะมีความแตกต่างจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ในเรื่องของความเป็นวิทยาเขตโดยมีสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ที่ศูนย์กลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จังหวัดนครราชสีมา และมีแผนกงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในอีก 3 วิทยาเขต ซึ่งในการดำเนินงานบางอย่างจะต้องมีการส่งผ่านทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบออนไลน์ต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยได้จัดทำมาดำเนินงาน ซึ่งแนวโน้มในอนาคตห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานจะกลายเป็นศูนย์แห่งการเรียนรู้ (Center of Learning) ที่สามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ตามประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์กลางมหาวิทยาลัย (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, 2556) ดังนั้น จึงต้องมีการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์ให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน จากการสัมภาษณ์เบื้องต้นหัวหน้าแผนกงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตสกลนคร พบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ของห้องสมุดยังไม่มีความรู้และทักษะเพียงพอที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่นำเข้ามาให้บริการในห้องสมุด อีกทั้งยังมีจุดอ่อนในเรื่องของจำนวนของบุคลากรที่ทำงานเฉพาะทางมีไม่เพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตำแหน่งบรรณารักษ์ในอีก 3 วิทยาเขต ได้แก่ วิทยาเขตสุรินทร์ วิทยาเขตขอนแก่น และวิทยาเขตสกลนคร ทำให้ต้องใช้บุคลากรในตำแหน่งอื่นมาพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับกรดำเนินงานของบรรณารักษ์ เช่น งานด้านบริการ งานด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ งานเทคนิค เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ การปฏิบัติงานจะไม่เกิดประสิทธิภาพได้เลย หากผู้ใช้งานไม่มีทักษะหรือได้รับการช่วยเหลือ ปัญหาจะทวีความซับซ้อนมากขึ้นโดยเฉพาะในยุคที่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (ทรงพันธ์ เจริมประยงค์, 2557)

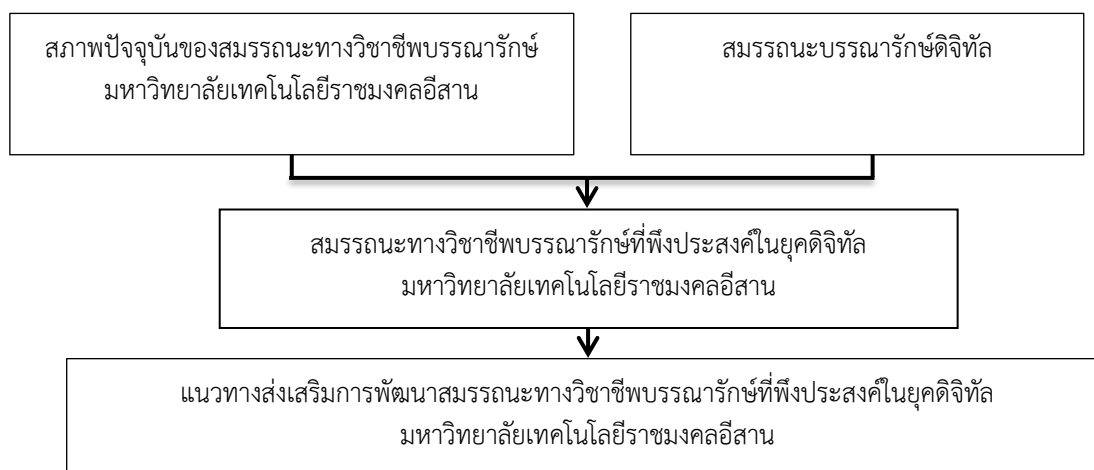
จากเหตุผลที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บรรณารักษ์มีความรู้ มีทักษะ และคุณลักษณะ ที่ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและความต้องการที่เปลี่ยนไปของผู้ใช้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดในยุคดิจิทัล ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาบรรณารักษ์และบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับห้องสมุด หรือเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เสนอเป็นแนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์รวมถึงบุคลากรที่ทำงานภายในห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ให้สามารถปฏิบัติงานและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
3. เพื่อศึกษาแนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัย เรื่อง แนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย สภาพปัจจุบันของสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สมรรถนะบรรณารักษ์ยุคดิจิทัล และสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดยผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดของ สกอตต์ บี พาร์รี (Scott B. Parry) มาเป็นแนวทางหลักในการจำแนกสมรรถนะโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attribute) เพื่อนำมาเป็นแนวทางส่งเสริมการพัฒนาทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สามารถสรุปกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังภาพประกอบ 1 ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีวิจัยเอกสาร (Documentary Research) มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้มาจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ทั้ง 4 วิทยาเขต ได้แก่ ศูนย์กลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา วิทยาเขตขอนแก่น วิทยาเขตสุรินทร์ และวิทยาเขตสกลนคร โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) ประชากรกลุ่มผู้ให้บริการ จำนวน 39 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับจำนวนประชากร 2) กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 28,616 คน ใช้การกำหนดขนาดโดยใช้สูตรการคำนวณหาจำนวนประชากรของ Taro Yamane (1973) ความคาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05

$$n = \frac{28,616}{1 + 28,616(0.05)^2}$$

$$n = 397$$

จากการคำนวณ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 397 คน

เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยเทียบสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากประชากรประเภทผู้รับบริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างประเภทผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ศูนย์กลาง มทร.อีสาน	10,765	149
วิทยาเขตขอนแก่น	7,994	111
วิทยาเขตสุรินทร์	5,259	73
วิทยาเขตสกลนคร	4,598	64
รวม	28,616	397

(ข้อมูลสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรู้ (Knowledge) 2) ด้านทักษะ (Skills) และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) มีลักษณะเป็นมาตราส่วนแบบประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ และ ตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-end Questionnaire) เครื่องมือผ่านการทดสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อปรับปรุงแบบสอบถามในเรื่องการใช้ภาษาอย่างถูกต้อง และความเข้าใจง่ายในทุกประเด็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ หลังจากนั้นจึงดำเนินการปรับปรุงแบบสอบถาม เพื่อนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับข้อความหรือเนื้อหา (IOC) พบว่า มีค่าระหว่าง 0.60 - 1.00 แสดงว่า แบบสอบถามมีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาอยู่ในระดับดี

วิธีรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ ในวันที่ 21 กรกฎาคม 2560 และเก็บแบบสอบถามคืนภายในวันที่ 21 ตุลาคม 2560 ผู้วิจัยดำเนินการติดตามแบบสอบถามด้วยตนเองกรณีที่ยังไม่ได้รับกลับคืนภายใน 2 สัปดาห์ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาร้อยละ 100 นอกจากนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง และข้อมูลเอกสารเกี่ยวกับสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ในยุคดิจิทัล โดยใช้การวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหา วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติทดสอบที (t-test) การสังเคราะห์แนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดยพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีต่อสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skills) และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) โดยใช้หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรกของแต่ละด้าน รวมถึงพิจารณาผลการสังเคราะห์ความคิดเห็นจากแบบสอบถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์ จากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 คน พิจารณาโดยใช้หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดของแต่ละด้านเพื่อนำมาสังเคราะห์และตอบความมุ่งหมายข้อที่ 3 ของการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพปัจจุบันของสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พบว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ระยะ 4 ปี แต่ในส่วนของแผนงานในระดับวิทยาเขตยังไม่พบการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากร มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยี ที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการบริการห้องสมุด เช่น ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (OPAC) ระบบยืม-คืนอัตโนมัติ ระบบรับชำระค่าปรับอัตโนมัติ เป็นต้น มีการกำหนดสมรรถนะในภาพรวมของมหาวิทยาลัยเพื่อประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ แต่ยังไม่มีการกำหนดสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งบรรณารักษ์ เป็นการกำหนดลักษณะความรับผิดชอบงานของแต่ละตำแหน่งตามเอกสารประกอบการบรรยายลักษณะงานและคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง (JD/JS : Job Description & Job Specification) และกำหนดดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน (KPI : Key Performance Indicator) บทบาทหน้าที่ของบรรณารักษ์จะเป็นหน้าที่พื้นฐานทางวิชาชีพบรรณารักษ์ เช่น งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์หมวดหมู่ งานลงรายการทรัพยากรสารสนเทศในระบบฐานข้อมูล งานบริการ เป็นต้น

ความต้องการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ พบว่าต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ การวิจัย ภาษา การฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน และต้องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน พบว่าเป็นปัญหาในเรื่องของจำนวนบรรณารักษ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ มีการโยกย้าย ลาออก ไม่มีตำแหน่งเพิ่มและปัญหาในเรื่องของเครื่องมืออุปกรณ์ชำรุดแล้วไม่สามารถให้บริการต่อไปได้

2. สมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ตามความคิดเห็นของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ที่ควรมีการส่งเสริมในการพัฒนาฯ ดังนี้

2.1 ผู้ให้บริการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ในภาพรวมสมรรถนะทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) ($\bar{X} = 4.21$) รองลงมาคือ สมรรถนะด้านทักษะ (Skills) ($\bar{X} = 4.15$) และสมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge) ($\bar{X} = 4.14$) มีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 สมรรถนะด้านความรู้ ภาพรวมทุกหัวข้อ และข้อย่อย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาหัวข้อสมรรถนะด้านความรู้ พบว่าหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความรู้เกี่ยวกับการบริการห้องสมุดและสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.29$) ความรู้พื้นฐานทางวิชาชีพบรรณารักษ์ ($\bar{X} = 4.27$) และความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.23$) ตามลำดับ

2.1.2 สมรรถนะด้านทักษะ ภาพรวมทุกหัวข้อ และข้อย่อย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาหัวข้อสมรรถนะด้านทักษะ พบว่าหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.36$) ทักษะการบริการผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.23$) และทักษะการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.21$) ตามลำดับ

2.1.3 สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพรวมทุกหัวข้อ และข้อย่อย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) เมื่อพิจารณาหัวข้อสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.34$) ความสามารถในการปรับตัว ($\bar{X} = 4.31$) และการจัดการตนเอง ($\bar{X} = 4.23$) ตามลำดับ

2.2 ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ในภาพรวมสมรรถนะ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมาคือ สมรรถนะด้านทักษะ ($\bar{X} = 3.89$) และ สมรรถนะด้านความรู้ ($\bar{X} = 3.88$) มีรายละเอียดดังนี้

2.2.1 สมรรถนะด้านความรู้ ภาพรวมทุกหัวข้อ และข้อย่อย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อพิจารณาหัวข้อสมรรถนะด้านความรู้ พบว่าหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.93$) ความรู้เกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศและความรู้ ($\bar{X} = 3.91$) และความรู้เกี่ยวกับการบริการห้องสมุดและสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ

2.2.2 สมรรถนะด้านทักษะ ภาพรวมทุกหัวข้อ และข้อย่อย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาหัวข้อสมรรถนะด้านทักษะ พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมา คือ ทักษะทางภาษาและการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.90$) และทักษะการคิดวิเคราะห์ ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ

2.2.3 สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพรวมทุกหัวข้อ และข้อย่อย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาหัวข้อสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความสามารถในการปรับตัว ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมาคือ จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.02$) และการจัดการตนเอง ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

2.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ในภาพรวม สมรรถนะทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีต่อสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ในภาพรวม

กลุ่มตัวอย่าง	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ผู้ให้บริการ	39	4.16	0.48	2.487*	0.013
ผู้รับบริการ	397	3.90	0.63		

3. แนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สรุปได้ดังนี้

3.1 สมรรถนะทางวิชาชีพที่ควรส่งเสริมการพัฒนานา ในยุคดิจิทัล มี 3 ด้าน ดังนี้

3.1.1 สมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge) พบว่า *ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล* ที่ควรมีการส่งเสริม จำนวน 2 หัวข้อ ได้แก่ 1) ความรู้และเข้าใจเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการทรัพยากรสารสนเทศและการดำเนินงานห้องสมุดและองค์กรสารสนเทศ และ 2) ความรู้และเข้าใจวิธีการจัดเก็บสารสนเทศอย่างเป็นระบบการสืบค้น การนำกลับมาใช้ และนำเสนอสารสนเทศที่เหมาะสมกับผู้ใช้แต่ละกลุ่ม และ *ความรู้เกี่ยวกับพื้นฐานทางวิชาชีพและการบริการผู้ใช้* ที่ควรมีการส่งเสริม จำนวน 5 หัวข้อ ได้แก่ 1) ความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ห้องสมุดและความรู้ 2) ความรู้และเข้าใจในการบริการห้องสมุดและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและการเลือกใช้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ 3) ความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับเทคนิคการบริการเชิงรุกและบทบาทห้องสมุดในการให้บริการแก่ผู้ใช้ 4) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการวิจัยและวิธีการศึกษาผู้ใช้ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพและพัฒนากการให้บริการของห้องสมุด และ 5) ความรู้และเข้าใจบทบาทของห้องสมุดในการส่งเสริม สนับสนุนให้ห้องสมุดมีการบริการและกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างต่อเนื่อง

3.1.2 สมรรถนะด้านทักษะ (Skills) พบว่า *ทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล* ที่ควรมีการส่งเสริม จำนวน 4 หัวข้อ ได้แก่ 1) การใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานและบริการผู้ใช้ให้มีประสิทธิภาพ 2) การใช้สื่อออนไลน์ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี เช่น Website, E-Mail, Facebook, Line เป็นต้น 3) การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ คอมพิวเตอร์และโปรแกรมประยุกต์ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม และ 4) สามารถจัดหา คัดเลือก วิเคราะห์ จำแนกหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ทำรายการบรรณานุกรม ตีพิมพ์และสาระสังเขป และบันทึกหลักฐานข้อมูลของระบบห้องสมุดเพื่อเป็นแหล่งจัดเก็บและให้บริการ และ *ทักษะที่เกี่ยวกับพื้นฐานทางวิชาชีพและการบริการผู้ใช้* ที่ควรมีการส่งเสริม จำนวน 4 หัวข้อ ได้แก่ 1) การให้คำแนะนำ ตอบคำถาม และชี้แจงเกี่ยวกับการบริการ ในห้องสมุดแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้และตรงตามความต้องการ 2) การใช้ภาษาไทยและภาษา ต่างประเทศเพื่อการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) การสร้างองค์ความรู้ของตนเองและสามารถแบ่งปันหรือถ่ายทอดความรู้ของตนเองได้ และ 4) การคิดวิเคราะห์ปัญหา คาดการณ์การเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก แนวโน้มที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนพัฒนาหน่วยงานได้

3.1.3 สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) พบว่า *คุณลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล* ที่ควรมีการส่งเสริม จำนวน 2 หัวข้อ ได้แก่ 1) การเปิดใจรับรู้และเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่าง ๆ เข้าใจและยอมรับกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและความท้าทายใหม่ๆ และ 2) สามารถปรับตัวอย่างรวดเร็วเพื่อสอดคล้องกับสถานการณ์ และการมีแนวทางการทำงานที่ชัดเจน มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้งานมีมาตรฐานและมีคุณภาพ และ *คุณลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับพื้นฐานทางวิชาชีพและการบริการผู้ใช้* ที่ควรมีการส่งเสริม จำนวน 3 หัวข้อ ได้แก่ 1) การทำงานโดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ 2) การมีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง รู้จักคุณค่าของตนเองและกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม และ 3) การประเมินพฤติกรรมหรือการกระทำของตนเอง และสามารถปรับปรุงการกระทำของตนเองให้ดีขึ้นได้ และรักษาพฤติกรรมที่ดีจนผู้อื่นเอาเป็นแบบอย่างได้

3.2 แนวทางที่ควรส่งเสริมการพัฒนาศมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล แบ่งออกได้เป็น 2 แนวทาง ดังนี้

3.2.1 แนวทางส่งเสริมการพัฒนาศมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ ได้แก่ 1) การฝึกอบรม เพื่อช่วยเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ใหม่ๆ ทำให้เกิดการพัฒนาตนเอง 2) การศึกษาดูงาน เพื่อเป็นการเสริมสร้างประสบการณ์ทางวิชาชีพโดยตรง จากการได้เรียนรู้ สังเกตจากการปฏิบัติงานจริงในหน่วยงานที่มีการพัฒนา 3) การประชุม/สัมมนาทางวิชาการ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ข้อมูลข่าวสาร ประสบการณ์และการค้นพบใหม่ๆ เป็นการพบปะสังสรรค์กับผู้ร่วมวิชาชีพ 4) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยสังคมออนไลน์ เพื่อเป็นการสื่อสารระหว่างกันในสังคมออนไลน์ และ 5) การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มพูนคุณวุฒิ ความรู้ ประสบการณ์ โดยสมรรถนะที่จะส่งเสริมควรพิจารณาตามคุณลักษณะของบรรณารักษ์ หรือผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับห้องสมุด เช่น อายุการทำงาน และสาขาวิชา เป็นต้น

3.2.2 แนวทางส่งเสริมการพัฒนาศมรรถนะทางวิชาชีพ ได้แก่ 1) การจัดสรรอัตราค่าจ้างของบรรณารักษ์ให้เหมาะสม โดยบุคลากรในห้องสมุดควรมีคุณสมบัติ จำนวน และประเภทตามความจำเป็นและอย่างพอเพียงเพื่อพัฒนาห้องสมุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องมีบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุด 2) การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้มีความเพียงพอ ซึ่งห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศให้ครบถ้วนตามความจำเป็นและต่อเนื่องเพื่อให้สามารถสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และ 3) จัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ สามารถเข้าถึงทรัพยากรได้อย่างรวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง แนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า การศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า สมรรถนะทั้ง 3 ด้านในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งความคิดเห็นของผู้รับบริการที่แตกต่างจากผู้ให้บริการนั้น เกิดจากความคาดหวังในคุณภาพบริการซึ่งเป็นความคาดหวังขั้นพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องตอบสนองให้ได้ โดยสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจากการบริการ เช่น การดูแลเอาใจใส่ ความพร้อมของผู้ให้บริการ การเปิดใจเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ความสะดวกหรือร้อนในการให้บริการ มีความจริงใจในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ เป็นต้น ผู้รับบริการมักมีความคาดหวังสูงต่อผลที่จะได้รับจากกิจกรรมการบริการและมีความคาดหวังให้การบริการได้รับการพัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ แต่ผู้ให้บริการหรือองค์กรไม่เข้าใจถึงความคาดหวังและมีข้อจำกัดในการพัฒนา ซึ่งความคาดหวังเหล่านี้ผู้ให้บริการควรเรียนรู้ที่จะศึกษาปัญหาเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข และถ้าผลการดำเนินงานสูงกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก นอกจากนี้ ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป สอดคล้องกับงานวิจัยของปิ่นนวัธน์ พืชราวลัย (2559); เบญจภา แฉ่งเวชฉาย (2561) และนิติพล ฤตะโชติ (2551)

ผลการวิจัยสมรรถนะที่ควรส่งเสริมการพัฒนาทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากสมรรถนะทั้ง 3 ด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. สมรรถนะที่ควรส่งเสริมการพัฒนาฯ ด้านความรู้ (Knowledge) พบว่า ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ควรมีการส่งเสริม จำนวน 2 หัวข้อ ได้แก่ 1) ความรู้และเข้าใจเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการทรัพยากรสารสนเทศและการดำเนินงานห้องสมุดและองค์กรสารสนเทศ และ 2) ความรู้และเข้าใจวิธีการจัดเก็บสารสนเทศอย่างเป็นระบบการสืบค้นการนำกลับมาใช้ และนำเสนอสารสนเทศที่เหมาะสมกับผู้ใช้แต่ละกลุ่ม และความรู้เกี่ยวกับพื้นฐานทางวิชาชีพและการบริการผู้ใช้ ควรมีการส่งเสริม จำนวน 5 หัวข้อ ได้แก่ 1) ความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ห้องสมุดและความรู้ 2) ความรู้และเข้าใจในการบริการห้องสมุดและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและการเลือกใช้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ 3) ความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับเทคนิคการบริการเชิงรุกและบทบาทห้องสมุดในการให้บริการแก่ผู้ใช้ 4) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการวิจัยและวิธีการศึกษาผู้ใช้ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพและพัฒนาการให้บริการของห้องสมุด และ 5) ความรู้และเข้าใจบทบาทของห้องสมุดในการส่งเสริม สนับสนุนให้ห้องสมุดมีบริการและกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการวิจัยของ อัมรินทร์ แก้วทองทรัพย์ (2558) ที่พบว่า หัวข้อที่บรรณารักษ์ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาทางวิชาชีพบรรณารักษ์ คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานห้องสมุด การบริการและเผยแพร่ และการจัดการเก็บค้นคืนสารสนเทศ และศิริสุภา เอมหยวก (2556) พบว่า รูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพสำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน ได้แก่ ด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ด้านการจัดการ ด้านการศึกษา และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีความสำคัญในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์

2. สมรรถนะที่ควรส่งเสริมการพัฒนาฯ ด้านทักษะ (Skills) พบว่า ทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ควรมีการส่งเสริม จำนวน 4 หัวข้อ ได้แก่ 1) การใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานและบริการผู้ใช้ให้มีประสิทธิภาพ 2) การใช้สื่อออนไลน์ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี เช่น Website, E-Mail, Facebook, Line เป็นต้น 3) การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ คอมพิวเตอร์และโปรแกรมประยุกต์ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม และ 4) สามารถจัดหา คัดเลือก วิเคราะห์ จำแนกหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ทำรายการบรรณานุกรม ตีพิมพ์และสาระสังเขป และบันทึกหลักฐานข้อมูลของระบบห้องสมุดเพื่อเป็นแหล่งจัดเก็บและให้บริการ และทักษะที่เกี่ยวกับพื้นฐานทางวิชาชีพและการบริการผู้ใช้ ที่ควรมีการส่งเสริม จำนวน 4 หัวข้อ ได้แก่ 1) การให้คำแนะนำตอบคำถาม และชี้แจงเกี่ยวกับการบริการ ในห้องสมุดแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้และตรงตามความต้องการ 2) การใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศเพื่อการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) การสร้างองค์ความรู้ของตนเองและสามารถแบ่งปันหรือถ่ายทอดความรู้ของตนเองได้ และ 4) การคิดวิเคราะห์ปัญหา คาดการณ์การเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก แนวโน้มที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนพัฒนาหน่วยงานได้ สอดคล้องกับ อนุชา พวงผกา (2560) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง บรรณารักษ์กับเทคโนโลยีในยุคไทยแลนด์ 4.0 พบว่า บรรณารักษ์จะต้องแสวงหาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาให้บริการเพื่อส่งเสริมการค้นคว้าข้อมูลให้ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันสมัย เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในห้องสมุดควรมีแนวโน้มให้ผู้ใช้บริการมีความชื่นชอบและน่าสนใจ ในยุค

ไทยแลนด์ 4.0 รัฐบาลมีเป้าหมายให้คนไทยมีทักษะการสื่อสารที่ดี มีความรู้ และมีความสามารถมากกว่าหนึ่งด้าน อีกทั้งสนับสนุนให้มีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นตัวกำหนดที่ทำให้บรรณารักษ์ต้องมีการพัฒนาทักษะในทุก ๆ ด้านเพื่อเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการและการให้บริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Wada Ibrahim (2015); Rashmi Kumbar and Deepti Pattanshetti (2013) พบว่า สมรรถนะของบรรณารักษ์ในยุคดิจิทัล ควรมีทักษะพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะพื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ การใช้งานอินเทอร์เน็ต ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และความรู้เกี่ยวกับฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ การทำงานร่วมกับของทรัพยากรผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัลผ่านการให้บริการ

3. สมรรถนะที่ควรส่งเสริมการพัฒนาฯ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) พบว่า *คุณลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล* ควรมีการส่งเสริม จำนวน 2 หัวข้อ ได้แก่ 1) การเปิดใจรับรู้และเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่าง ๆ เข้าใจและยอมรับกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและความท้าทายใหม่ ๆ และ 2) สามารถปรับตัวอย่างรวดเร็วเพื่อสอดคล้องกับสถานการณ์ และการมีแนวทางการทำงานที่ชัดเจน มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้งานมีมาตรฐานและมีคุณภาพ และ *คุณลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพื้นฐานทางวิชาชีพและการบริการผู้ใช้* ที่ควรมีการส่งเสริม จำนวน 3 หัวข้อ ได้แก่ 1) การทำงานโดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ 2) การมีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง รู้จักคุณค่าของตนเองและกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม และ 3) การประเมินพฤติกรรมหรือการกระทำของตนเอง และสามารถปรับปรุงการกระทำของตนเองให้ดีขึ้นได้ และรักษาพฤติกรรมที่ดีจนผู้อื่นเอาเป็นแบบอย่างได้ สอดคล้องกับ นิติยา ช่ออภัย และคณะ (2558) พบว่า การปรับเปลี่ยนทัศนคติและภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการให้บริการคนรุ่นใหม่ ซึ่งจะเน้นการบริการเชิงรุก การบริการเหนือความคาดหวัง บรรณารักษ์ยุคใหม่จะต้องรับฟังความคิดเห็นเป็นผู้ฟัง เป็นเสมือนเพื่อนคู่คิดกับผู้ใช้บริการ สร้างความเป็นกันเองให้มากขึ้น ภัทรธิดา วายุบุตร (2557) พบว่า คุณลักษณะของบรรณารักษ์เจนวายวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการที่ห้องสมุด ถาบันอุดมศึกษาต้องการมากที่สุด คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และยังสอดคล้องกับ Anil Kumar Dhiman (2010) พบว่า ความสามารถส่วนบุคคล ทักษะ ทัศนคติ และค่านิยม จะช่วยให้บรรณารักษ์ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการสื่อสารที่ดี นอกจากนี้ยังต้องให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อเพิ่มผลงานและเพื่อการอยู่รอดในยุคใหม่

ผลการวิจัยแนวทางที่ควรส่งเสริมในการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน แบ่งออก เป็น 2 ส่วน สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. แนวทางส่งเสริมการพัฒนาต่อสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ จำนวน 5 แนวทาง ได้แก่ 1) การฝึกอบรม เพื่อช่วยเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและประสบการณ์ใหม่ ๆ ทำให้เกิดการพัฒนาตนเอง 2) การศึกษาดูงาน เพื่อเป็นการเสริมสร้างประสบการณ์ทางวิชาชีพโดยตรงจากการได้เรียนรู้ สังเกตจากการปฏิบัติงานจริงในหน่วยงานที่มีการพัฒนา 3) การประชุม/สัมมนาทางวิชาการ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ข้อมูลข่าวสาร ประสบการณ์และการค้นพบใหม่ๆ เป็นการพบปะสังสรรค์กับผู้ร่วมวิชาชีพ สอดคล้องกับอัญมณี ศรีวัชรินทร์ (2553); วลัยขรัตน์ อินทร์สุวรรณ (2551) และชุตินา สัจจามันท์ (2551) พบว่า รูปแบบเพื่อการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานของบรรณารักษ์ เป็นกิจกรรมด้านการศึกษาดูงาน การฝึกอบรม เข้าร่วมประชุม/สัมมนาทางวิชาการ ในสายวิชาชีพและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ใหม่ ๆ 4) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยสังคมออนไลน์ เพื่อเป็นการสื่อสารระหว่างกันในกลุ่มออนไลน์ สอดคล้องกับวิจัยของอัมรินทร์ แก้วทองทรัพย์ (2558) พบว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยสังคมออนไลน์เป็นการสื่อสารระหว่างกันในกลุ่มออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์และโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ ซึ่งในปัจจุบันมีหลากหลายรูปแบบ เช่น Facebook, Youtube, Blog, Twitter เป็นต้น ทำให้สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันกับบรรณารักษ์ นักวิชาการ ผู้ใช้บริการและบุคคลอื่น ๆ ได้ตลอดเวลา และ 5) การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มพูนคุณวุฒิความรู้ ประสบการณ์

การพัฒนาสมรรถนะของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน เนื่องจากการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน คนที่มีอายุแตกต่างกันย่อมมีคุณลักษณะที่แตกต่างกันทั้งอุปนิสัย วิธีคิด การดำเนินชีวิต ค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรม เนื่องมาจากคนแต่ละรุ่นเติบโตขึ้นมาภายใต้บริบทของสภาพแวดล้อมไม่เหมือนกัน ดังนั้น จึงควรมีการส่งเสริมการพัฒนาต่อตัวบุคคล ดังนี้ 1) แนวทางส่งเสริมการพัฒนาบรรณารักษ์ ที่เกิดประมาณปี พ.ศ. 2508-2523 และมีอายุการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ควรจะต้องมีการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และให้การศึกษาที่สูงขึ้น โดยมุ่งเน้นไปที่สมรรถนะเกี่ยวกับเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล เนื่องมาจากผู้ที่เกิดในช่วงนี้จะเป็นคนที่อยู่ใน Generation X หรือ Gen X การใช้ชีวิตของคนรุ่นนี้เริ่มมีเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องบ้างเล็กน้อยแต่พบกว่าพฤติกรรมการใช้ไม่ได้แพร่เร็ว แต่จะเน้นการทำงานในทางที่มีประโยชน์ ใช้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับความจำเป็น ซึ่งการรับรู้ เรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยียังมีไม่มากนัก ดังนั้น จึงควรมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาเกี่ยวกับเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล เพื่อให้สามารถ

ดำเนินงานในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) แนวทางส่งเสริมการพัฒนาบรรณารักษ์ ที่เกิดประมาณปี พ.ศ. 2524-2543 และมีอายุการทำงานไม่ถึง 10 ปี บรรณารักษ์ อายุการทำงานไม่ถึง 10 ปี ควรจะต้องมีการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน ประชุม/สัมมนา โดยมุ่งเน้นไปที่สมรรถนะเกี่ยวกับพื้นฐานทางวิชาชีพและการบริการ เนื่องจากคนที่เกิดในช่วงอายุนี้นี้เป็นคน Generation Y หรือ Gen Y ซึ่งเป็นยุคของคนรุ่นใหม่ที่มีวิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีทั้งอุปกรณ์ไอทีและอินเทอร์เน็ตเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้ง่ายและรวดเร็ว ทำให้คน Gen Y มีความสามารถด้านการใช้เทคโนโลยีไม่ว่าจะใช้ทำงาน ติดต่อสื่อสาร แต่ในขณะเดียวกันการให้ความสำคัญกับสังคมรอบข้างน้อยลง มีค่านิยมที่แตกต่างจากรุ่นก่อนทั้งในเรื่องการดำเนินชีวิตและการทำงาน ดังนั้น จึงควรเน้นพัฒนาในเรื่องของสมรรถนะทางด้านวิชาชีพและการบริการสอดคล้องกับ เสมอ นิยมเงิน (2561); รศรินทร์ เกรย์ และคณะ (2559) และ 3) แนวทางส่งเสริมการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับห้องสมุด ที่ไม่ได้จบการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์ จะต้องมีการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน ประชุม/สัมมนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และให้การศึกษาในระดับที่สูงขึ้น โดยจะมุ่งเน้นทั้งสมรรถนะเกี่ยวกับพื้นฐานทางวิชาชีพ และสมรรถนะเกี่ยวกับเทคโนโลยี ยุคดิจิทัล เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่มีความรู้พื้นฐานทางวิชาชีพบรรณารักษ์ และเป็นบุคคลที่มีช่วงอายุระหว่าง Gen X และ Gen Y ดังนั้น จึงต้องมีการพัฒนาสมรรถนะทุกด้านเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. แนวทางส่งเสริมการพัฒนาต่อองค์กร จำนวน 3 แนวทาง ได้แก่ 1) การจัดสรรอัตรากำลังของบรรณารักษ์ให้เหมาะสม โดยบุคลากรในห้องสมุดควรมีคุณสมบัติ จำนวน และประเภทตามความจำเป็นและอย่างพอเพียงเพื่อพัฒนาห้องสมุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องมีบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุด 2) การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้มีความเพียงพอ ซึ่งห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศให้ครบถ้วนตามความจำเป็นและต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 3) จัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรได้อย่างรวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งสอดคล้องกับบางส่วนของ มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยไปใช้

1.1 สมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถนำไปเป็นแนวทางในการประเมินสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ ในการสรรหา คัดเลือก และส่งเสริมการให้ความรู้ สนับสนุนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาวิชาชีพที่เหมาะสม ให้ความสำคัญสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล และให้ความสำคัญกับการพัฒนาทางด้านการเรียนรู้ออนไลน์ ซึ่งเป็นการพัฒนาตนเองในรูปแบบของการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยนำเอาสื่อโซเชียลต่าง ๆ เข้ามาใช้ให้เกิดประโยชน์กับการให้บริการให้มากที่สุด

1.2 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เนื่องจากผลการวิจัยเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน ซึ่งเกิดความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นต่อเนื่องสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลก็ย่อมมีความแตกต่างกันไป

1.3 ผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ควรให้ความสำคัญกับการจัดสรรอัตรากำลังของบรรณารักษ์ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ รวมไปถึงการจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาวิจัยการพัฒนาทางวิชาชีพบรรณารักษ์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น วิชาชีพบรรณารักษ์จึงควรมีการพัฒนาเพื่อให้เท่าทันเทคโนโลยีสารสนเทศ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาทางวิชาชีพบรรณารักษ์ในห้องสมุดของมหาวิทยาลัยอื่น ๆ หรือห้องสมุดประเภทอื่น ๆ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการกำหนดนโยบายและจัดกิจกรรมส่งเสริมการพัฒนาวิชาชีพบรรณารักษ์

เอกสารอ้างอิง

- ชุดิมา สัจจามันท์. (2551). *นักษัตรศาสตร์กับการศึกษาต่อเนื่อง*. เอกสารประกอบการสอบชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพ
สารสนเทศศาสตร์ หน่วยที่ 5. (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณรงคิทธิย แสงทอง. (2547). *มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ*. กรุงเทพฯ: เอชอาร์เซ็นเตอร์.
- ทรงพันธ์ เจริมประยงค์. (2557). *การให้บริการห้องสมุดสมัยใหม่ : แนวโน้มปัจจุบันและความท้าทายในอนาคต*. บทความประกอบการ
ประชุมทางวิชาการครั้งที่ 7. สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 5 กันยายน. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่จังหวัดหนองคาย*. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นิตยา ชุ่มอภัย, อัคริมา สุ่มมาตย์ และกิตติยา สุธิประภา. (2558). *บรรณารักษ์ยุคใหม่ เพื่อผู้รับบริการรุ่นใหม่*. PULINET Journal
Vo.;2, No.1, January-April 2015 : pp. 76-83. เข้าถึงได้จาก <http://pulinet.oas.psu.ac.th/index.php/journal>.
8 กันยายน 2561.
- เบญญา แจ้งเวชฉาย. (2561). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*.
การค้นคว้าอิสระ บช.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปณณวัชร พชรวาลย์. (2559). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดี
ในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ บช.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรทิพย์ วรกุล, มนต์ชัย เทียนทอง, พิสิฐ เมธากัทร และไพโรจน์ สลธิยากร. (2554). *การพัฒนากระบวนการเสริมสร้างสมรรถนะ
วิชาชีพสำหรับผู้บริหารสำนักวิทยบริการ*. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 5(2), 57-71.
- ภัทรธรรมา วายุบุตร. (2557). *คุณลักษณะของบรรณารักษ์งานวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา*.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รศรินทร์ เกรย์, อุมารณณ์ กันทรวาณิชย์, อักษรากค์ หลีกพงศ์ และเจตพล แสงกล้า. (2559). *คุณภาพชีวิตต่างวัยของผู้มีงานทำ*.
นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วลัญชรรัตน์ อินทร์ศร. (2554). *ทักษะที่จำเป็นสำหรับบรรณารักษ์ยุคใหม่*. บรรณทัศน์วารสารออนไลน์. ปีที่ 3, ฉบับที่ 1.
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เข้าถึงได้จาก [http://banna-tad.human.cmu.ac.th/index.php/bannatad/issue
/view/1/showToc](http://banna-tad.human.cmu.ac.th/index.php/bannatad/issue/view/1/showToc). 15 กุมภาพันธ์ 2558.
- ศิริสุภา เอมหยวก. (2556). *การพัฒนากระบวนการเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพสำหรับครูบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน*. วิทยานิพนธ์
ปร.ด. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. (2549). *มาตรฐานห้องสมุด
พ.ศ. 2549*. เข้าถึงได้จาก <http://tla.or.th/>. 11 ธันวาคม 2557.
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2551). *กรอบแผนพัฒนาการศึกษาระยะ 15 ปี (พ.ศ.2551-2565)*. นครราชสีมา:
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- รินทรา หล้าสกุล. (2554). *ผลกระทบของห้องสมุดดิจิทัล*. บรรณทัศน์วารสารออนไลน์, 3(1). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เข้าถึงได้จาก
[http://banna-tad.human.cmu.ac.th/index.php/ bannatad/issue/view/1/showToc](http://banna-tad.human.cmu.ac.th/index.php/bannatad/issue/view/1/showToc). 11 ธันวาคม 2557.
- เสมอ นิมเงิน. (2561). *Generation อับพฤติกรรมมารับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ*. เข้าถึงได้จาก [http://www.prd.go.th/download/
article/article_20180904112336.pdf](http://www.prd.go.th/download/article/article_20180904112336.pdf). 29 ธันวาคม 2561.
- อนุชา พวงผกา. (2560). *บรรณารักษ์กับเทคโนโลยีในยุคไทยแลนด์ 4.0*. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 4.
สถาบันวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- อัญมณี ศรีวัชรินทร์. (2553). *สมรรถนะตามสายงานบริการของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
และปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อัมรินทร์ แก้วทองทรัพย์. (2558). *การพัฒนาทางวิชาชีพบรรณารักษ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Dhiman A. K. (2010). *Librarian to Cybrarian : Changing Roles and Responsibilities of Library Professionals*.

Paper presented at : 7th Convention PLANNER – 2010, Tezpur University, Assam February 18-20, 2010.

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.

Rao, P. V. (2014). Semantic Digital Libraries-Competency Profile for Digital Librarians. *International Journal of Science and Applied Information Technology (IJSAIT)*, 3(4), 62-71.

Wada Ibrahim. (2015). Digital Librarian Competency in Managing digitized Library : A requirement for Cloud Computing Implementation in Libraries. *Information and Knowledge Management*, (5)4, 83-94.

วารสารบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร