

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง แนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

การเรียนรู้ในยุคดิจิทัล

1. การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ
2. ความสำคัญของการเรียนรู้
3. การเรียนรู้ดิจิทัล
4. การเรียนรู้ทักษะดิจิทัล
5. การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการเรียนรู้
6. การเสริมสร้างทักษะด้านข้อมูลข่าวสาร
7. Generation กับพฤติกรรมการรับข่าวสาร
8. การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของเนื้อหาดิจิทัล

วิชาชีพบรรณารักษ์

1. ความหมายของบรรณารักษ์
2. ลักษณะสำคัญของวิชาชีพบรรณารักษ์
3. จรรยาบรรณของบรรณารักษ์
4. การพัฒนาวิชาชีพของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
5. บรรณารักษ์ยุคดิจิทัล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

1. ความหมายของสมรรถนะ
2. องค์ประกอบของสมรรถนะ
3. ประเภทของสมรรถนะ
4. การพัฒนาสมรรถนะ

5. สมรรถนะตามสายงานของบรรณารักษ์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการบริการ
2. ความสำคัญของการบริการ
3. คุณภาพของการบริการ
4. องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

บริบทห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

1. ประวัติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
2. นโยบายการพัฒนามหาวิทยาลัย
3. นโยบายการพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยภายในประเทศ
2. งานวิจัยต่างประเทศ

การเรียนรู้ในยุคดิจิทัล

การเรียนรู้ในยุคดิจิทัล ความเจริญก้าวหน้าในความเป็นอยู่ของมนุษย์ได้มีการพัฒนาและดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง โดยนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิต ปัจจุบันของมนุษย์เพิ่มมากขึ้น อาจกล่าวได้ว่าโลกปัจจุบันเป็นโลกของเทคโนโลยี เพราะมนุษย์ได้นำความรู้ทางเทคโนโลยีมาใช้ในชีวิตประจำวัน ทั้งด้านการใช้ชีวิต การปฏิบัติหน้าที่การงาน นอกจากนี้เทคโนโลยียังนำไปสู่การค้นพบความรู้ใหม่ๆ การประดิษฐ์ คิดค้น และการศึกษา การเรียนรู้เทคโนโลยีจะช่วยปรับเปลี่ยนสังคมไทยไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ การประกันโอกาสให้ผู้เรียนได้เข้าถึงการเรียนรู้ตลอดชีวิต การเชื่อมโยงสังคมไทยสู่สังคมโลก สอดคล้องกับการปฏิรูปการศึกษาโดยให้ผู้เรียนทุกคนมีโอกาสใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ พอเพียงและทั่วถึง มีความรู้ด้านเทคโนโลยีในระดับพื้นฐานเพื่อสามารถเข้าถึง ค้นคว้า รวบรวม และประมวลผลจากแหล่งความรู้ต่างๆ นำไปสร้างองค์ความรู้ใหม่ตลอดจนรู้จักบูรณาการความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการสารสนเทศ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต และพัฒนาระบบการคิดวิเคราะห์อย่างยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ, 2553)

1. การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ

การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมของระบบดิจิทัลแบบเต็มรูปแบบและการเชื่อมโยงเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networked) ที่แพร่หลายอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะแบ่งช่วงการพัฒนาของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศตามบริบทการใช้งานออกเป็น 4 ยุค คือ (อรรถนพ ปิณะสินธุ์ชาติ, ณมน จีรังสุวรรณ, ปณิตา วรณพิรุณ, 2555, หน้า 130-132)

ยุคที่ 1 ผู้ใช้หลายคนร่วมกันใช้คอมพิวเตอร์เพียงตัวเดียว (Many to One) เริ่มตั้งแต่ในปี ค.ศ.1953 บริษัท IBM (International Business Machine) ผลิตเครื่องคอมพิวเตอร์ตัวแรกของโลกชื่อ IBM701 EDPM และในปี ค.ศ.1954 ถัดมา John Bakus & IBM ได้ร่วมกันพัฒนาภาษาในระดับที่เป็น High Level Programming Language ที่ชื่อ FORTRAN Computer Programming Language (Mary Bellis 1997) ถูกนำมาใช้ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพียง 1 เครื่อง เพื่อให้นักศึกษาทั้งมหาวิทยาลัย ในขณะที่เปิดสอนวิชาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่เรียนการเขียนโปรแกรม FORTRAN ได้เอาโปรแกรมที่เขียนด้วยภาษา FORTRAN มาส่งให้เจ้าหน้าที่เพื่อให้คอมพิวเตอร์ประเมินผล และนำผลที่พิมพ์ออกมาไปใช้ในการส่งงานที่ได้รับมอบหมายให้เขียนโปรแกรม

ยุคที่ 2 ผู้ใช้ 1 คนใช้งานคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง (One to One) เริ่มต้นระหว่างปี ค.ศ. 1976-1977 ในเดือนเมษายน Steve Wozniak และ Steve Jobs สร้างคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลตัวแรกของโลกในโรงรถของพวกเขาที่ชื่อว่า Apple I ในราคาเพียง 25 ดอลลาร์ (เป็น Single Circuit Board มี Video Interface, 8k RAM, 6502 Processor พร้อม Keyboard) ตามด้วยเครื่อง IBM PC พร้อมระบบปฏิบัติการ MS-DOS ในปี ค.ศ.1981 และ Apple Macintosh พร้อมระบบ Graphic User Interface (GUI) และเมาส์ (Mouse) ในปี ค.ศ. 1984 (Mary Bellis, 1997)

ยุคที่ 3 ผู้ใช้ 1 คนใช้งานติดต่อสื่อสารกับคอมพิวเตอร์หลายเครื่อง (One to Many) เริ่มตั้งแต่การถือกำเนิดของ Internet ในปี ค.ศ.1991 สถาบัน CERN (ตั้งอยู่ระหว่างชายแดนประเทศฝรั่งเศสและประเทศสวิตเซอร์แลนด์) หลังจากทีนักวิทยาศาสตร์ชาวอังกฤษ ชื่อ Tim Berners-Lee ได้ตีพิมพ์บทความโครงการ World Wide Web 2 นำไปสู่การถือกำเนิดของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet Network) ที่ใช้มาตรฐานโปรโตคอล TCP/IP ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลทั่วโลกอย่างรวดเร็ว

ยุคที่ 4 ผู้ใช้หลายคนติดต่อกับระบบคอมพิวเตอร์หลายๆ ระบบ (Many to Many : Ubiquitous Era) เริ่มตั้งแต่การหลอมรวมของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

(Convergence of ICT, Communication & Entertainment) นำไปสู่การปรับตัวครั้งใหญ่จากยุคของข้อมูลข่าวสารมาเป็นยุคดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Digital Age) เกิดการพัฒนาอย่างรวดเร็วในทุกๆ ด้านดังนี้

- ระบบโครงสร้างพื้นฐานการสื่อสารทั้งระบบมีสาย (Wire) และระบบไร้สาย (Wireless) จากเทคโนโลยี ADSL สู่เทคโนโลยีบรอดแบนด์ (Broad Band) 3G และกำลังเข้าสู่เทคโนโลยี 4G และระบบ Cloud Computing ที่ให้บริการ Data Center แก่ผู้ใช้งาน
- การพัฒนาของ Software ทางด้านชุมชนออนไลน์ (Social Media) เช่น Flickr, Facebook, Twitter และ Google+
- การหลอมรวมของอุปกรณ์ปลายทางที่เป็นทั้งคอมพิวเตอร์ เครื่องมือสื่อสารและอุปกรณ์ให้ความบันเทิง

ที่ใช้คำว่าระบบแทนคำว่าเครื่องเพราะรูปแบบของคอมพิวเตอร์จะไม่ใช่แบบที่เราคุ้นเคยกัน ดังจะเห็นได้จากรูปแบบของ Smart Phone และ Tablet ที่เป็น Model เริ่มต้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เปลี่ยนไปและในอนาคตอันไม่ไกลเกินไป เราจะสามารถใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร ที่เป็นหนึ่งเดียวกัน เท่านั้นยังไม่พอเป็นหนึ่งเดียวกันกับรูปแบบของการใช้งานในชีวิตประจำวันโดยไม่มีรอยต่อของการสัมผัสกับคอมพิวเตอร์เหมือนในยุคปัจจุบัน (Seamless Computing Technology) นั่นคือเราสามารถใช้งานระบบ Cloud Computing ระบบการสื่อสารไร้สายความเร็วสูงในระดับอย่างน้อย 50 Mb/s ระบบ Artificial Intelligence หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการก้าวสู่ยุคเริ่มต้นของยุค Ubiquitous ที่เทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสาร (iPad & iPhone, 4G และ Cloud Computing) ทำให้การใช้เทคโนโลยีเป็นแบบ ทุกเวลา ทุกสถานที่ (Any Time, Any Place) และเป็นหนึ่งเดียวกับชีวิตตามปกติ โดยที่เราไม่ต้องพกพาอุปกรณ์หลายๆ ชิ้นไปพร้อมๆ กัน หรือสุดท้ายอาจจะไม่ต้องพกพาอุปกรณ์ใดๆ เลย

จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้น ส่งผลให้รูปแบบของการเรียนรู้ของผู้ใช้เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากระบบอินเทอร์เน็ตและรูปแบบของอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และการศึกษาค้นคว้าข้อมูลในยุคปัจจุบัน ทำให้การใช้งานสามารถใช้ได้ในทุกที่ทุกเวลา และกลายมาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และสามารถใช้งานให้ได้ประโยชน์มากที่สุด

2. ความสำคัญของการเรียนรู้ดิจิทัล

เทคโนโลยีให้โอกาสในการมีส่วนร่วมในชนิดใหม่ของการเรียนรู้ ชุมชน สังคม และกิจกรรมการทำงาน ทุกคนจะต้องมีความรู้ดิจิทัลเพื่อใช้ประโยชน์สูงสุดจากโอกาสเหล่านี้ หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าในขณะที่คนหนุ่มสาวรู้สึกมั่นใจเกี่ยวกับใช้เทคโนโลยีนี้ไม่ได้เป็นสิ่งบ่งบอกถึงสมรรถนะหรือความสามารถที่จริง ในด้านทักษะการคิด วิเคราะห์ วิจัย เช่น ความตระหนักถึงกลยุทธ์ทางการค้าหรืออคติจากสื่อต่างๆ ตลอดจนความปลอดภัยในการใช้งาน

นอกจากนี้การเรียนรู้ดิจิทัลจะมีผลสำคัญต่อสังคมโดยรวม ต่อความเสมอภาคในการเข้าถึงข้อมูล การบริการและการจ้างงาน การเข้าถึงกลุ่มทางสังคมและโอกาสในการเรียนรู้เพิ่มเติม ตลอดจนอาจส่งผลกระทบต่อการขายโอกาสทางธุรกิจ

การพัฒนาการเรียนรู้ดิจิทัลเป็นเรื่องเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงธรรมชาติของความรู้ความเข้าใจ ทุกคนสามารถนำเสนอมุมมองที่แตกต่างกันในเรื่องวิธีการเพิ่มคุณค่าในการเรียนรู้ นอกจากนี้ยังช่วยให้ออนไลน์อย่างปลอดภัย หากผู้ใช้มีความสามารถในการตัดสินใจที่เหมาะสมและมีข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีที่จะส่งผลกระทบต่อการศึกษาตลอดชีวิต รวมถึงชีวิตการทำงานในอนาคต (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ, 2553, หน้า 1-6)

3. การเรียนรู้ดิจิทัล

การรู้ (Literacy) ในแง่ดั้งเดิม หมายถึง ความสามารถอ่านและเขียนในภาษาที่ใช้ร่วมกันของวัฒนธรรม ส่วนการเรียนรู้ดิจิทัล หมายถึง การอ่านและการเขียนข้อความดิจิทัล เช่น สามารถ “อ่าน” เว็บไซต์โดยผ่านการเชื่อมโยงหลายมิติ และ “การเขียน” โดยการอัปโหลดภาพถ่ายดิจิทัลเพื่อเว็บไซต์เครือข่ายสังคม ทักษะการทำงานที่จำเป็นในการดำเนินการและการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีและสื่อ นอกจากนี้ยังหมายถึงความรู้เกี่ยวกับความสำคัญของเทคโนโลยีและสื่อที่มีผลกระทบ แต่ที่สำคัญกว่านั้นคือความสามารถที่จะวิเคราะห์และประเมินความรู้ที่มีอยู่ในเว็บไซต์

การเรียนการสอนและการเรียนรู้ไม่สามารถตีกรอบอยู่ในกิจกรรมที่ใช้กระดาษและปากกาเท่านั้น ซึ่งหมายความว่าผู้เรียนและครูผู้สอนจำเป็นต้องรู้สึกได้ว่าเทคโนโลยีสามารถนำมาใช้ในทุกระดับ และเข้าใจว่าเทคโนโลยีดังกล่าวส่งผลกระทบต่อสิ่งที่รู้ในเรื่องต่างๆ เทคโนโลยีกำลังเปลี่ยนแปลงวิธีการที่เราศึกษาค้นคว้า เช่น ภูมิศาสตร์ ภาษาอังกฤษและวิทยาศาสตร์ ระบบจีพีเอส เรื่องเล่าออนไลน์ แบบจำลองทางฟิสิกส์

และการใช้ทัศนภาพ โปรแกรมการทำแผนที่อาจส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ภูมิศาสตร์ การศึกษาวิทยาศาสตร์อาจรับรู้วิธีการได้ตอบด้วยภาพ

การเรียนรู้ดิจิทัลมีความหมายมากกว่าทักษะด้านเทคโนโลยีอย่างง่าย ความเข้าใจรวมถึงทักษะที่ซับซ้อนมากขึ้นขององค์ประกอบและการวิเคราะห์ ความสามารถในการสร้างความหลากหลายของเนื้อหาที่มีการใช้เครื่องมือดิจิทัลต่างๆ ทักษะและความรู้ที่จะใช้ความหลากหลายของการใช้งานซอฟต์แวร์ สื่อดิจิทัล และอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ และเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ความสามารถในการเข้าใจสื่อดิจิทัล เนื้อหาการใช้งานและความรู้ความสามารถในการสร้างด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

รู้ใช้ รู้เข้าใจ รู้สร้างสรรค์ เป็นคำที่แสดงลักษณะความรู้ความสามารถดิจิทัล ใช้ (Use) แสดงถึงความคล่องแคล่วทางเทคนิคที่จำเป็นในการใช้กับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ชุดรูปแบบพื้นฐานสำหรับการพัฒนาทักษะทางเทคนิคที่จำเป็น รวมถึงความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น โปรแกรมประมวลผลคำ เว็บเบราว์เซอร์ E-mail และการสื่อสารอื่นๆ เครื่องมือค้นหาและฐานข้อมูลออนไลน์

เข้าใจ (Understand) คือ ความสามารถที่จะเข้าใจบริบทที่เกี่ยวข้องและประเมินสื่อดิจิทัล ตระหนักถึงความสำคัญของการประเมินผลที่สำคัญในการทำ ความเข้าใจดิจิทัลเนื้อหาของสื่อ และการประยุกต์ใช้สามารถสะท้อนให้เห็นถึงรูปร่าง การเพิ่มหรือจัดการกับความรู้สึกความเชื่อของเราและความรู้สึกเกี่ยวกับโลกรอบตัวเรา ความเข้าใจความสำคัญของสื่อดิจิทัลที่ช่วยให้บุคคลเก็บเกี่ยวผลประโยชน์และลด ความเสี่ยง การมีส่วนร่วมในสังคมเต็มรูปแบบดิจิทัล ทักษะชุดนี้ยังรวมถึงการพัฒนาทักษะ การจัดการสารสนเทศและการเข้าถึงของสิทธิคน และความรับผิดชอบในการไปถึง ทรัพยากรทางปัญญา ในเศรษฐกิจความรู้ ชาวแคนาดาจำเป็นต้องรู้วิธีการหาประเมินผล และมีประสิทธิภาพใช้ข้อมูลเพื่อการสื่อสารการทำงานร่วมกันและแก้ปัญหาในชีวิตส่วนตัว และเป็นมืออาชีพของพวกเขา

สร้างสรรค์ (Create) ความสามารถในการสร้างเนื้อหาและมีประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารโดยใช้ความหลากหลายของสื่อดิจิทัลเป็นเครื่องมือ การสร้างสื่อดิจิทัล มีความหมายมากกว่าความสามารถในการใช้โปรแกรมประมวลผลหรือเขียนอีเมล รวมถึง ความสามารถในการปรับการสื่อสารกับสถานการณ์และผู้รับสาร การสร้างและติดต่อ สื่อสารโดยใช้สื่อผสม เช่น ภาพวิดีโอและเสียงประกอบอย่างมีประสิทธิภาพและมี ความรับผิดชอบ ประกอบกับเนื้อหาเว็บไซต์ที่ผู้ใช้สร้าง เช่น บล็อกและเวทียสนทนา วิดีโอ

และภาพถ่ายร่วมกัน เล่นเกมทางสังคม และรูปแบบอื่นๆ ของสื่อสังคม แนวคิดนี้ยัง
ตระหนักถึงสิ่งที่เป็นความรู้ในโลกดิจิทัลไม่เพียงแต่สร้างความชำนาญทางด้านเทคโนโลยี
เท่านั้น แต่ยังคำนึงถึงจริยธรรม การปฏิบัติทางสังคมและการสะท้อนสิ่งที่ฝังอยู่ในการ
เรียนรู้ การใช้เวลาว่าง และการใช้ชีวิตประจำวัน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา
ขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ, 2553, หน้า 1-6)

4. การเรียนรู้ทักษะดิจิทัล

เพื่อคงไว้ซึ่งความปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ใช้
ทุกคนต้องรู้ทักษะดิจิทัล การรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) เกี่ยวข้องกับการรวมกันของทักษะ
ต่อไปนี้

- ทักษะด้านการทำงานของเทคโนโลยี : รู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี
ดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ
- การคิดเชิงวิเคราะห์ : ความสามารถในการวิเคราะห์และประเมิน
ข้อมูลดิจิทัล
- ทักษะการทำงานร่วมกัน : รู้วิธีการกระทำอย่างสมเหตุสมผล ออนไลน์
อย่างปลอดภัยและเหมาะสม
- การตระหนักรู้ทางสังคม : เข้าใจว่าจะใช้เทคโนโลยีด้วยวิธีใด กับใคร
เมื่อใด

The International Society for Technology in Education (ISTE) ได้พัฒนา
มาตรฐานและตัวชี้วัดที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ดิจิทัลที่นอกเหนือจากความเข้าใจในการใช้
งาน ได้แก่

- ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม
- การสื่อสารและการทำงานร่วมกัน
- การวิจัยและความสามารถด้านสารสนเทศ
- การคิดอย่างมีวิจารณญาณ การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ
- ความเป็นพลเมืองดิจิทัล

มาตรฐานเหล่านี้สามารถนำมาใช้เป็นจุดเริ่มต้นในการกำหนดผลสำเร็จสู่
การยกระดับเยาวชนไทยสู่มาตรฐานสากล (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ, 2553, หน้า 1-6)

5. การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการเรียนรู้

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology หรือ ICT) คือ การผสมผสานเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ากับระบบสื่อสาร โทรคมนาคมที่ครอบคลุมระบบสื่อสาร ได้แก่ วิทยุ โทรศัพท์ โทรสาร โทรศัพท์ เครื่องมือสื่อสารอื่นๆ กับระบบคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล และบริการสารสนเทศ ตลอดจนระบบเครือข่ายโทรคมนาคมจำนวนมากที่เชื่อมโยงติดต่อกันและใช้ร่วมกันได้

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการสื่อสาร คือ การนำความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเรียนรู้ของมนุษย์ โดยการนำระบบเครื่องมือสื่อสารต่างๆ เช่น ระบบโทรศัพท์ ระบบโทรศัพท์ เข้ากับระบบคอมพิวเตอร์ที่ตอบโต้กับผู้ใช้ ประกอบกับการใช้แหล่งความรู้ที่หลากหลายจะทำให้ผู้ใช้สามารถเรียนรู้สิ่งต่างๆ ตามความสนใจ นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารยังมีศักยภาพในการข้อจำกัดด้านเวลาและระยะทาง ส่งผลให้การเปลี่ยนแปลงเรียนรู้ข้อมูลข่าวสารเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาทุกสถานที่ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ผู้ใช้จะสามารถใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการสืบค้น ศึกษาวิจัยและจัดทำรายงาน เว็บไซต์เป็นแหล่งทรัพยากรเพื่อการค้นคว้ามีมากมาย ซึ่งอาจจัดประเภทง่ายๆ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ, 2553, หน้า 1-6) ดังนี้

- ห้องสมุดและแหล่งอ้างอิงทางการศึกษา
- แหล่งทัศนศึกษาทางอิเล็กทรอนิกส์
- เอกสารตำราเรียน
- ข้อมูลพื้นฐานและเหตุการณ์ปัจจุบัน
- การติดต่อผู้รู้และผู้เชี่ยวชาญ มีแหล่งข้อมูลให้บริการตอบคำถาม

6. การเสริมสร้างทักษะด้านข้อมูลข่าวสาร

การส่งเสริมทักษะด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Skills) เป็นกระบวนการส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสร้างความรู้ ผลงานหรือหาคำตอบด้วยตนเอง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือพัฒนากระบวนการเรียนรู้และการคิด จึงมีประโยชน์มาก ทักษะที่สำคัญมี 8 ประการ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ, 2553, หน้า 9-10) คือ

6.1 การสืบค้นข้อมูล (Searching) จุดมุ่งหมายสำคัญ คือ การมุ่งให้ผู้ใช้งานสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการ ทักษะย่อยที่จำเป็นคือ

- เรียนรู้การใช้เครื่องมือสืบค้น
- เปรียบเทียบการสืบค้นข้อมูลเรื่องเดียวกันด้วยเครื่องมือสืบค้นที่ต่างกัน

- เรียนรู้แหล่งหรือขอบข่ายของข้อมูลที่ต้องการค้นหา
- วิธีการสืบเสาะ สืบสาว สืบค้น ที่หลากหลายและชาญฉลาด

6.2 การตั้งคำถาม (Questioning) การฝึกทักษะการตั้งคำถาม คือ การกระตุ้นส่งเสริมให้ผู้ใช้งานได้คิดค้นหาประเด็นหรือปัญหาที่สงสัยหรือต้องการคำตอบด้วยตนเองอย่างอิสระการค้นหาข้อมูลที่ต้องการให้พบเป็นเพียงจุดเริ่มต้นของกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งจำเป็นต้องส่งเสริมให้ผู้ใช้งานปฏิบัติตามข้อข้อมูลที่ค้นหามาได้ สามารถตีความประเมินค่าของเนื้อหาสาระ มิใช่เพียงแต่รับข้อมูลโดยปราศจากการไตร่ตรอง

6.3 การวางแผน (Planning) การส่งเสริมให้ผู้ใช้งานรู้จักวางแผน กำหนดเป้าหมายและข้อมูลที่ต้องการไวล่วงหน้า จะทำให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกแหล่งข้อมูลที่มีคุณภาพน่าเชื่อถือสูงได้ด้วยตนเอง และมีประสิทธิภาพ ประหยัดเวลา แทนที่จะแวะเวียนจากแหล่งหนึ่งไปอีกแหล่งหนึ่ง อย่างไรก็ตามโดยไม่ว่าแหล่งข้อมูลใดที่จะเป็นประโยชน์

6.4 การรวบรวมจัดระเบียบ (Gathering) เมื่อผู้ใช้งานได้ข้อมูลที่มีคุณภาพตามที่ต้องการจากแหล่งต่างๆ แล้ว ทักษะที่จำเป็นคือการรวบรวมสะสมข้อมูลและจัดระเบียบ จัดประเภทข้อมูลที่สำคัญๆ เอาไว้เพื่อนำมาเรียกใช้ได้ด้วยตนเอง แทนที่จะปล่อยข้อมูลปะปนกระจัดกระจายและจำแนกหมวดหมู่ ลำดับสาระสำคัญได้ยาก

6.5 การเชื่อมโยงจัดโครงสร้าง (Sorting) เป็นทักษะที่มีความต่อเนื่องจากการจัดระเบียบข้อมูล โดยการกำหนดเค้าโครงหรือโครงสร้างข้อมูลที่สัมพันธ์กันหรือเป็นเรื่องราวสอดคล้องมาเชื่อมโยงกันหรือจัดเข้าชุดเดียวกัน ทั้งนี้เป็นผลมาจากประเด็นคำถามหรือเรื่องราวที่ได้ค้นคว้า ซึ่งกำหนดไว้เบื้องต้น

6.6 การสังเคราะห์สร้างสรรค์ (Synthesizing) เป็นความสามารถในการแสดงมุมมองความคิดการตัดสินใจ ตลอดจนสร้างสรรค์ผลงานที่ใช้ภาษา คำพูด คำอธิบาย หรือชิ้นงานที่เป็นตัวของตัวเอง มิใช่ นำข้อมูลหรือข้อสรุปของผู้อื่นมาอ้างหรือบอกต่อ ซึ่งในกระบวนการนี้ถือว่าผู้ใช้งานได้สร้างข้อมูลความรู้ใหม่ขึ้นมาเองได้แล้ว

6.7 การประเมิน (Evaluation) ผู้ใช้จะตรวจสอบ ทบทวนข้อค้นพบ ประเด็นคำตอบและตัดสินใจ เพื่อประเมินว่าข้อมูลความรู้ที่ค้นพบนั้นเหมาะสม เป็นประโยชน์มากน้อยเพียงใด การประเมินเป็นวงจรที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ยิ่งผู้ใช้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นเวลาที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวม และประมวลผลจะลดลง และยังช่วยให้นักเรียนไม่รีบร้อนด่วนสรุป

6.8 การนำเสนอรายงาน (Reporting) การนำเสนอข้อมูล รายงานข้อค้นพบหรือแสดงผลงานที่สร้างสรรค์ขึ้นมาได้ด้วยตนเองเป็นเรื่องสำคัญมาก ซึ่งต่างจากการนำผลงานหรือความคิดของคนอื่นมาแสดงการนำเสนอผลงานต่อหน้าผู้ฟัง เช่น ครูผู้ปกครอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อนๆ หรือการที่ได้แสดงผลงานต่อคนทั่วโลกบนเว็บไซต์ นอกจากจะเป็นแรงจูงใจที่สำคัญแล้วยังช่วยเพิ่มความรับผิดชอบร่วมกันและยกระดับมาตรฐานการเรียนรู้ของผู้เรียนทุกคน

7. Generation กับพฤติกรรมกรับข่าวสาร

ในสังคมประกอบไปด้วยคนแต่ละช่วงวัยในสัดส่วนที่แตกต่างกัน และคนที่มีอายุแตกต่างกันหรือเป็นคนต่างรุ่นกัน ย่อมมีคุณลักษณะที่แตกต่างกันทั้งอุปนิสัย วิธีคิด การดำเนินชีวิต ค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรม เนื่องมาจากคนแต่ละรุ่นเติบโตขึ้นมาภายใต้บริบทของสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมือนกันทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง (รศรินทร์ เกรย์ และคณะ, 2559)

การจำแนกประชากรตามรุ่นต่างๆ หรือเรียกว่า Generation คือยุคสมัยของกลุ่มคนตามช่วงอายุซึ่งอาจถูกกำหนดไว้ค่อนข้างหลากหลายและแตกต่างกันไปในแต่ละการศึกษา แต่ก็ยังคงเป็นช่วงเวลาใกล้เคียงกัน มีการศึกษามากมายเกี่ยวกับการใช้ชีวิต ความคิดต่างๆ แม้แต่การตลาดเองก็ให้ความสนใจกับเรื่องนี้ เนื่องจากพฤติกรรมต่างๆ ส่งผลต่อการบริโภคอย่างเห็นได้ชัด การทำความเข้าใจต่อลักษณะพฤติกรรมของคนในแต่ละ Generation ถือเป็นสิ่งสำคัญ สาเหตุที่คนแต่ละช่วงวัยมีความคิดและพฤติกรรมต่างกันเป็นเพราะว่า สภาพสังคมในช่วงนั้นๆ เป็นปัจจัยที่หล่อหลอมความคิดและทำให้เกิดพฤติกรรมเหล่านั้นขึ้นมา เช่นเดียวกับพฤติกรรมกรับข่าวสารก็ย่อมมีความแตกต่างกันตามหลักสากลสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 Generation (เสมอ นิมะเงิน, 2561) ดังนี้

7.1 Baby Boomer หรือ Gen B เป็นคนที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2489 – 2507 เป็นยุคที่การพัฒนาเทคโนโลยียังไม่ทันสมัยมากเท่าไรนัก สาเหตุที่เรียกคนกลุ่มนี้ว่า Baby

boomer นั้น เนื่องจากว่าในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 ผู้ชายต้องถูกไปเกณฑ์ทหาร หลังจากสงครามจบลงก็กลับมาแต่งงานและมีลูกกันเป็นจำนวนมาก ดังนั้นคน Gen B ส่วนใหญ่จึงเกิดมาภายหลังช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 สงบลงนั่นเอง ด้วยเหตุนี้จึงเรียกว่า Boom เพราะเด็กเกิดใหม่เยอะมากพ่อแม่ของคนกลุ่มนี้เจอแต่เรื่องลำบากทั้งเรื่องสงคราม การเมืองและเศรษฐกิจ ทำให้ครอบครัวใช้ชีวิตกันอย่างแร้นแค้นด้วยเหตุนี้คนกลุ่ม Gen B จึงมีลักษณะนิสัยอดทน จริงจัง เพราะอยู่ทันช่วงที่ได้เห็นความลำบากของพ่อแม่ กลุ่ม Gen B มีพฤติกรรมในการรับข่าวสารคือ “ไม่เชื่อ = ไม่เสพ” รับข่าวสารจากแหล่งที่ตนเองให้ความเชื่อถือ “ชอบ สื่อดั้งเดิม เพิ่มเติมคือสื่อใหม่” คือยังให้ความไว้วางใจในสื่อดั้งเดิมแต่มีการรับข่าวสารผ่านทางสื่อใหม่มากขึ้น

7.2 Generation X หรือ Gen X เกิดประมาณปี พ.ศ. 2508 – 2523

คนกลุ่มนี้เกิดมาในช่วงที่ไม่ลำบากเท่ารุ่น Baby boomer และยังเป็นช่วงของสันติภาพ สภาวะโลกสงบเรียบร้อยหลายประเทศเริ่มมีความมั่งคั่ง ดังนั้นการใช้ชีวิตของคนรุ่นนี้จึงเริ่มมีเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องบ้างเล็กน้อย เช่น คอมพิวเตอร์ วิดีโอเกม วอล์คแมน เป็นต้น อย่างไรก็ตามแม้ว่าคนรุ่นนี้จะเติบโตมาในยุคที่เริ่มมีเทคโนโลยีแต่ก็พบว่าพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีไม่ได้ใช้พำเพ็ญหรือเน้นความสนุก แต่เขาเน้นใช้เพื่อการทำงานในทางที่มีประโยชน์ ใช้อย่างเหมาะสมพอดีกับความจำเป็น อาจเป็นไปได้ว่าสมัยก่อนเทคโนโลยียังไม่ได้เข้าถึงทุกครัวเรือนเหมือนปัจจุบันนี้ มีพฤติกรรมในการรับข่าวสารคือ FOMO (Fear of Missing Out) คนกลุ่มนี้กลัวตกข่าวจึงรับข่าวสารทางออนไลน์ผ่านสำนักข่าวที่เป็นทางการและคนใกล้ชิดมากขึ้น ติดตามข่าวทางสื่อใหม่เพื่อให้ทันกระแสสังคมแต่ไม่ได้ให้ความเชื่อถือ โดยเฉพาะข่าวทางสื่อสังคมออนไลน์หรือโซเชียลเน็ตเวิร์คที่ Gen X ให้ความเชื่อถือในระดับน้อย แต่ให้ความเชื่อถือในสื่อที่เป็นประเภทสื่อดั้งเดิมในระดับมาก

7.3 Generation Y หรือ Gen Y เจเนอเรชันนี้ค่อนข้างคึกคักเป็นพิเศษ

เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคของคน Gen Y หรือคนรุ่นใหม่ นั่นเอง โดยคน Gen Y คือคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2524 – 2543 ซึ่งคือช่วงที่วิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีเริ่มเข้ามาและพัฒนาขึ้นเรื่อยๆ จากรุ่นแรกๆ คอมพิวเตอร์มีราคาสูงถึง 50,000-60,000 บาทต่อเครื่อง บ้านใครมีคอมพิวเตอร์ใช้ถือว่ามีฐานะทางบ้านดีทีเดียว แต่เมื่อเวลาผ่านไปเทคโนโลยีมีมากขึ้นทำให้ราคาเริ่มถูกลง ตลอดจนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งมือถือ สมาร์ทโฟน โทรแท็บเล็ต แอลซีดี ไอแพด เกมส์ ฯลฯ สามารถหาได้อย่างง่ายดายขึ้น ดังนั้นคน Gen Y จึงเกิดมาพร้อมกับ

ยุคเทคโนโลยีที่เพียบพร้อมทั้งอุปกรณ์ไอทีและอินเทอร์เน็ต เข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้ง่ายและรวดเร็ว ด้วยสภาพแวดล้อมที่เกิดมาท่ามกลางเทคโนโลยีทำให้คนรุ่น Gen Y มีความสามารถด้านการใช้เทคโนโลยีไม่ว่าจะใช้ทำงาน ติดต่อสื่อสาร แต่ในขณะเดียวกันการให้ความสำคัญกับสังคมรอบข้างก็น้อยลง โดยไปเพิ่มความสำคัญในโลกโซเชียลแทน นอกจากนี้ลักษณะนิสัยของคนกลุ่มนี้ยังใจร้อน กล้าแสดงออก กล้าแสดงความคิดเห็น มีความคิดเป็นตัวของตัวเอง ชอบความท้าทาย ไม่ชอบการขู่เข็ญบังคับ หากเจอพ่อแม่หรือผู้ใหญ่ที่ชอบบังคับหรือไม่เข้าใจในตัวตนก็มักจะมีการไม่พอใจ มีค่านิยมที่ต่างจากคนรุ่นก่อนทั้งในเรื่องการดำเนินชีวิตและการ ทำงาน Gen Y รับข่าวสารแบบ “ใช้สื่อใหม่ ใ้ใจสื่อดั้งเดิม” กลุ่มนี้รับข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์หรือโซเชียลมีเดียบ่อยที่สุด รองลงมาคือสื่อโทรทัศน์ เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันข่าว หนังสือพิมพ์และวิทยุ ตามลำดับ

7.4 Generation Z หรือ Gen Z คือคนที่เกิดตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 เป็นต้นไป เป็นคนรุ่นที่เกิดมาก็แวดล้อมไปด้วยเทคโนโลยีแล้ว เติบโตมาพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกมากมายที่อยู่แวดล้อม มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่างๆ และเรียนรู้ได้เร็ว เพราะพ่อแม่ใช้สิ่งเหล่านี้ในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว กลุ่มสุดท้ายนี้มีพฤติกรรมรับสื่อแบบ “ติดสื่อใหม่ ใ้ใจสื่อดั้งเดิม” เป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมในการรับข่าวสารทางสื่อสังคมออนไลน์หรือโซเชียลเน็ตเวิร์คบ่อยที่สุดและมากกว่า Generation อื่นๆ รองลงมาคือสื่อโทรทัศน์ สื่อเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันข่าว หนังสือพิมพ์และวิทยุ เจเนอเรชั่น Z ยังคงให้ความเชื่อถือในสื่อโทรทัศน์มากกว่าสื่ออื่นทั้งหมดที่เชื่อถือแค่ในระดับปานกลาง การรับข่าวสารทางสื่อใหม่ของคนกลุ่มนี้รับข่าวสารจากสำนักข่าวออนไลน์ที่ไม่เป็นทางการและรับข่าวที่แชร์มาจากคนใกล้ชิดบ่อยกว่าการรับข่าวสารจากสำนักข่าวออนไลน์ที่เป็นทางการ แต่ให้ความเชื่อถือในสำนักข่าวที่เป็นทางการมากกว่าต้นตอข่าวออนไลน์อื่นๆ แนวโน้มในการรับสารของคนกลุ่มนี้มีโอกาสที่จะมีความเชื่อถือในข่าวสารจากสื่อใหม่มากขึ้น

จากบทความที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าการรับรู้ การเรียนรู้ ของคนแต่ละ Generation มีความแตกต่างกัน คนที่มีอายุแตกต่างกัน ย่อมมีคุณลักษณะที่แตกต่างกันทั้งอุปนิสัย วิธีคิด การดำเนินชีวิต ค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรม เนื่องมาจากคนแต่ละรุ่นเติบโตขึ้นมาภายใต้บริบทของสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมือนกันทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

8. การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของเนื้อหาดิจิทัล

ในปัจจุบันเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้พัฒนาเติบโตอย่างรวดเร็ว ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเรียนการสอน การฝึกอบรม รวมทั้งการถ่ายทอดความรู้ การเรียนการสอนที่อยู่บนพื้นฐานของเทคโนโลยีเว็บ ส่งผลให้การพัฒนาสื่อการเรียนการสอนได้รับความนิยมอย่างสูงสุดและเติบโตอย่างรวดเร็ว ยิ่งกว่านั้นจากเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดการเผยแพร่ได้รวดเร็ว และกว้างไกล เพราะคุณสมบัติของเอกสารที่นำเสนอผ่านเว็บ สามารถนำเสนอข้อมูลได้ทั้งข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เสียง วิดีทัศน์ และยังสามารถสร้างจุดเชื่อมโยงไปตำแหน่งต่างๆ ได้ อีกทั้งเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนได้ตลอดเวลา ไม่จำกัดเวลา ไม่จำกัดสถานที่ (มานพ พันธุ์โคกกรวด, 2555)

จากการเปลี่ยนแปลงที่กล่าวมาข้างต้น ทั้งในเรื่องของการคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมโยงกันผ่านอินเทอร์เน็ต การใช้โซเชียลมีเดีย (Social Media) มนุษย์ได้นำความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในชีวิตประจำวันทั้งด้านการใช้ชีวิต การเรียน และการทำงาน รูปแบบของสื่อสารสนเทศเปลี่ยนไปเป็นเนื้อหาแบบดิจิทัลแทนหนังสือที่เป็นกระดาษ การเรียนรู้ที่จะเข้าถึงความรู้ในยุคดิจิทัลนี้เพื่อที่จะสามารถเข้าถึง ค้นคว้า รวบรวม และประมวลผลจากความรู้ต่างๆ ซึ่งจะนำไปสู่องค์ความรู้ใหม่ตลอดจน รู้จักบูรณาการความรู้ด้านเทคโนโลยีและการจัดการสารสนเทศ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งพฤติกรรมของผู้ใช้งาน ผู้รับบริการ หรือผู้บริโภค ก็จะมีความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ดังนั้น หน่วยงานหรือผู้ให้บริการ เช่น บรรณารักษ์ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาการดำเนินงานเพื่อให้สามารถให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้

วิชาชีพบรรณารักษ์

วิชาชีพบรรณารักษ์ เป็นอาชีพที่ต้องใช้ความรู้และทักษะในการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพ และนอกจากนี้จะต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาความรู้ ทักษะตลอดเวลาเพื่อให้สามารถดำเนินงานในยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บรรณารักษ์จึงจำเป็นต้องศึกษาความรู้ใหม่ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา โดยสามารถแยกออกได้ดังนี้ (กิตติพร เพชรพราว, 2543, หน้า 5-8)

1. ความหมายของบรรณารักษ์

บรรณารักษ์ คือ บุคคลที่มีความเป็นมืออาชีพในการจัดการข้อมูลในด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ โดยส่วนใหญ่แล้วบรรณารักษ์มักจะทำงานในห้องสมุดสาธารณะ ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดมหาวิทยาลัย หรือแม้กระทั่งห้องสมุดในบริษัทต่างๆ รวมไปถึงโรงพยาบาล บรรณารักษ์มีหน้าที่ช่วยให้ผู้ที่มาใช้บริการทราบข้อเท็จจริง จัดหาสารสนเทศและค้นทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ทั้งหนังสือ วารสาร เว็บไซต์และสารสนเทศอื่นๆ พิจารณานั่งหนังสือ นิตยสาร ภาพยนตร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์โดยการจัดซื้อ จัดการหนังสือและทรัพยากรอื่นๆ ที่ผู้ใช้ต้องการ ส่วนใหญ่ทำงานเป็นกลุ่มหรือหน้าที่รับผิดชอบจะเกี่ยวข้องกัน เช่น บรรณารักษ์บางคนทำงานเฉพาะเรื่องหรือเฉพาะสาขา เช่น ศิลปะ งานที่เกี่ยวข้องกับเด็ก การอ่านและการสอน เกี่ยวกับหนังสือ การวิจัย บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนและห้องสมุดประชาชน ทำงานในโรงพยาบาล ธุรกิจ และสถานที่อื่นๆ ที่ผู้คนที่ต้องการค้นหาสารสนเทศด้วยความรวดเร็ว ปัจจุบันห้องสมุดส่วนใหญ่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้สำหรับการปฏิบัติงาน จนบางครั้งสามารถพัฒนาฐานข้อมูลและเว็บไซต์เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ (พรรณรายณ์ ปิยจิตรไพรัช, 2556; วิกีพีเดีย สารานุกรมไทย, 2556)

ดังนั้น บรรณารักษ์จึงเป็นบุคคลที่จะต้องมีการบริหารจัดการเกี่ยวกับข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด ตามหน้าที่ความรับผิดชอบและจะต้องพัฒนาความรู้ความสามารถให้สามารถดำเนินงานห้องสมุดในยุคปัจจุบันได้

2. ลักษณะสำคัญของวิชาชีพบรรณารักษ์

ลักษณะสำคัญของวิชาชีพบรรณารักษ์ มีดังนี้ อาชีพบรรณารักษ์ ถือว่าเป็นวิชาชีพ (Profession) ไม่ใช่อาชีพ (Occupation) เพราะเหตุว่าวิชาชีพนี้ต้องได้รับการเรียนรู้ การฝึกฝน ให้เกิดความชำนาญในงานที่ตนทำอยู่ จึงต้องใช้เวลาในการศึกษาและเมื่อออกมาปฏิบัติงานก็สามารุ้ใช้ความรู้นั้นได้ โดยอาศัยความรู้ทางภาคทฤษฎีเป็นพื้นฐาน ส่วนอาชีพนั้เป็นลักษณะงานใช้ความชำนาญทางเครื่องมือ หรือลักษณะงานที่ใช้แรงงานเป็นส่วนมาก อาชีพบรรณารักษ์นั้นเป็นวิชาชีพเช่นเดียวกับนักกฎหมาย แพทย์ วิศวกร สถาปนิก และครู โดยกล่าวถึงลักษณะสำคัญของวิชาชีพไว้ 3 ประการ (วรรณิ ศิริสุนทร, 2521 อ้างถึงใน กิตติพร เพชรพราว, 2543) คือ

2.1 บรรณารักษ์เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้สติปัญญามากกว่าการใช้ความชำนาญทางเครื่องมือ

2.2 บุคคลที่ทำงานในวิชาชีพ จะต้องมีความรอบรู้ ได้ศึกษาทั้งวิชาความรู้ทั่วไปและเฉพาะวิชา

2.3 งานของวิชาชีพ ไม่ว่าจะเป็นแพทย์ นักกฎหมาย หรือบรรณารักษ์ คือการให้บริการอย่างแพร่หลาย การตัดสินใจ การให้คำแนะนำ และการกระทำต่างๆ จะต้องขึ้นอยู่กับการต้องการของผู้มารับบริการมากกว่าเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง บรรณารักษ์ดำเนินการห้องสมุดเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ

วิชาชีพบรรณารักษ์ เป็นวิชาชีพที่จะต้องได้รับการเรียนรู้ การฝึกฝนให้เกิดความชำนาญในงานที่ตนทำอยู่ โดยจะเกี่ยวข้องกับการใช้สติปัญญา มีความรอบรู้ทั้งความรู้ทั่วไปและเฉพาะวิชา จะต้องให้บริการเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการมากกว่าเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง

3. จรรยาบรรณของบรรณารักษ์

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (2549) ได้กำหนดจรรยาบรรณของบรรณารักษ์ และปรัชญาวิชาชีพบรรณารักษ์ ได้ดังนี้

3.1 จรรยาบรรณต่อผู้ใช้

3.1.1 ให้คำนึงถึงความสะดวกสบายของผู้ใช้ก่อนสิ่งอื่นใด

3.1.2 ให้ใช้วิชาชีพที่ได้ศึกษามาให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้อย่างเต็มความสามารถ

3.1.3 ให้ความเสมอภาคแก่ผู้ใช้โดยไม่คำนึง ฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา สังคมและลัทธิการเมือง

3.2 จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ

3.2.1 ไม่ประพฤติหรือกระทำผิดใดๆ อันเป็นเหตุให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์ในวิชาชีพของตน

3.2.2 ต้องศึกษาและแสวงหาความรู้ เพื่อให้ตนมีวุฒิเข้าขั้นมาตรฐาน ที่สถาบันวิชาชีพกำหนดไว้ และหมั่นเพียรฝึกฝนทักษะ ตลอดจนหาวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน

3.2.3 ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อส่งเสริมเกียรติคุณของวิชาชีพ ผู้ร่วมอาชีพและเพื่อพัฒนาวิชาชีพ

3.2.4 ไม่ฝักใฝ่ในการเพิ่มพูนฐานะทางเศรษฐกิจส่วนตน จนเป็น
การบั่นทอนการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ

3.3 จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมงาน

3.3.1 ให้ความยกย่องและนับถือผู้ร่วมงานและผู้ร่วมอาชีพ
ทุกระดับที่มีความรู้ ความสามารถและความประพฤติดี

3.3.2 ให้ความเคารพและยอมรับในข้อตกลงที่เป็นมติของที่
ประชุม

3.3.3 รักษาและแสวงหามิตรภาพระหว่างผู้ร่วมงานและผู้ร่วม
อาชีพ

3.3.4 ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องยึดมั่นในคุณธรรมในการ
ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่มีอคติในการแต่งตั้งการพิจารณาความดีความชอบและ
การลงโทษ

3.4 จรรยาบรรณต่อสถาบัน

3.4.1 รักษาประโยชน์และชื่อเสียงของสถาบัน และไม่กระทำการ
อันใดที่จะเป็นทางทำให้เกิดความเสื่อมเสีย

3.4.2 ร่วมมือและปฏิบัติด้วยดีตามนโยบายที่ผู้บังคับบัญชาได้รับมา
เพื่อความก้าวหน้าของสถาบันโดยรวม

3.4.3 ไม่พึงใช้ชื่อและทรัพยากรของสถาบันเพื่อประโยชน์ส่วนตน
หรือหมู่คณะโดยมิชอบ

วิชาชีพบรรณารักษณ์นั้นนอกจากจะต้องมีความรู้ความสามารถ ทักษะใน
งานที่ตนเองรับผิดชอบแล้ว จะต้องมีการจรรยาบรรณทางด้านวิชาชีพบรรณารักษณ์ เพื่อ
ให้บริการที่ดีต่อผู้ใช้ วิชาชีพ ผู้ร่วมงานและต่อสถาบันอีกด้วย

4. การพัฒนาวิชาชีพของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

การพัฒนาวิชาชีพ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความเป็นเลิศให้กับ
บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่
เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว การพัฒนาวิชาชีพนอกจากจะเป็นการตอบสนองต่อ
ความก้าวหน้าในวิชาชีพของแต่ละบุคคลแล้ว ยังช่วยให้หน่วยงานและองค์กรมีความเจริญ
ควบคู่กันไปด้วย (กิตติพร เพชรพราว, 2543)

ความจำเป็นในการพัฒนาวิชาชีพของบรรณารักษ์ห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษานั้น ประกอบด้วยปัจจัยหลายด้านทั้งปัจจัยภายในและภายนอกห้องสมุด
(Gallacher, 1999; Jordan and Loyd, 2002; Sullivan, 2004, pp. 179–183 อ้างถึงใน
กิตติพร เพชรพราว, 2543)

4.1 ปัจจัยภายในห้องสมุดที่มีผลต่อการพัฒนาวิชาชีพของ
บรรณารักษ์ก็คือ นโยบายและเป้าหมายของห้องสมุด ความต้องการของผู้บริหาร
กระบวนการทำงาน รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศ ความรู้ความสามารถของบุคลากร
ดังนี้

4.1.1 นโยบายและเป้าหมายของห้องสมุด เป็นตัวกำหนดแนวทาง
และวิธีการดำเนินงานของห้องสมุด ว่าจะเป็นไปได้ในทิศทางใด ซึ่งจะมีผลต่อบรรณารักษ์
ผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องตอบสนองต่อนโยบายและเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้นให้สำเร็จ

4.1.2 ความต้องการของผู้บริการ ความสามารถและวิสัยทัศน์ของ
ผู้บริหารห้องสมุด นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการดำเนินงานห้องสมุดให้บรรลุเป้าหมาย
โดยส่วนใหญ่ความต้องการของผู้บริหารจะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บรรณารักษ์สามารถเข้า
ร่วมกิจกรรมการพัฒนาวิชาชีพ เพื่อตอบสนองความต้องการของห้องสมุดในขณะนั้น

4.1.3 กระบวนการทำงาน คือระบบกลไกในการทำงานที่อาจมี
การปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงภายในห้องสมุด เพื่อรองรับเทคนิคหรือวิธีการหรือความรู้
ใหม่ๆ เข้ามาใช้ ทำให้บรรณารักษ์ต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่อยู่ตลอดเวลา
ซึ่งการปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ๆ มักสร้างความกดดันให้กับบรรณารักษ์
ผู้ปฏิบัติงานอยู่เสมอ และเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บรรณารักษ์ต้องเข้าร่วมในการพัฒนา
ตนเอง

4.1.4 รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศใน
ปัจจุบันมีรูปแบบที่หลากหลายและเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากความก้าวหน้าใน
ด้านวิทยาการการพิมพ์และการบันทึกสารสนเทศที่นอกเหนือไปจากสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น
ซีดีรอม สื่อมัลติมีเดีย เป็นต้น ด้วยการพัฒนาและการเพิ่มปริมาณอย่างรวดเร็วของ
สารสนเทศในทุกูปแบบดังกล่าว ทำให้บรรณารักษ์จำเป็นต้องคิดค้นวิธีการที่จะจัดการกับ
สารสนเทศและการเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อเพิ่มทักษะของตนเองเกี่ยวกับสารสนเทศและด้าน
อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมากขึ้น

4.1.5 ความรู้ความสามารถของบุคลากร บุคลากรห้องสมุด

จำเป็นต้องพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทันต่อวิทยาการเทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะบรรณารักษ์ที่ถูกคาดหวังว่าจะเป็นผู้จัดการกับสารสนเทศที่มีอย่างมากมาย ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของห้องสมุด ดังนั้น ความรู้ ความสามารถ และทักษะของบรรณารักษ์จึงไม่สามารถหยุดนิ่งได้ ต้องมีการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

4.2 ปัจจัยภายนอกห้องสมุดที่มีผลต่อการพัฒนาวิชาชีพของ

บรรณารักษ์ คือ เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาประยุกต์ใช้กับงานห้องสมุด ซึ่งเทคโนโลยีนั้นได้ปรับเปลี่ยนสภาพการดำเนินงานและบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ส่วนปัจจัยภายนอกห้องสมุดด้านอื่นๆ ที่ทำให้บรรณารักษ์ต้องพัฒนาตนเอง คือ ความคาดหวังและความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ใช้บริการ และการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาและสิ่งพิมพ์ (Sullivan, 2004, pp. 173-183 อ้างถึงใน กิตติพร เพชรพราว, 2543) ดังนี้

4.2.1 เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการ

พัฒนาให้ห้องสมุดมีความก้าวหน้าทั้งในด้านเนื้อหาและบริการ หากไม่สนใจเทคโนโลยีสารสนเทศแล้วยากที่จะทำให้ห้องสมุดเจริญก้าวหน้าไปได้ ห้องสมุดต่างๆ จึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดและบริการของห้องสมุดอย่างกว้างขวางเพื่อตอบสนองการบริการที่มีประสิทธิภาพ (ครุฑิต มาลัยวงศ์, 2540, หน้า 30-31 อ้างถึงใน กิตติพร เพชรพราว, 2543) การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดการห้องสมุดหรืองานสารสนเทศ จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างของห้องสมุดหรืองานด้านสารสนเทศที่มีอยู่เดิม ซึ่งได้แก่ กระบวนการจัดการสารสนเทศ การพัฒนาทรัพยากรของห้องสมุด การบริการสารสนเทศ การจัดเก็บและการค้นคืน และการเผยแพร่สารสนเทศแก่ผู้ใช้ นอกจากนี้อินเทอร์เน็ตยังก่อให้เกิดแหล่งสารสนเทศรูปแบบใหม่ เช่น แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Information Resource) เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดการสารสนเทศห้องสมุดดังกล่าว ย่อมส่งผลหรือก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในบทบาท รูปแบบ ตลอดจนวัฒนธรรมขององค์กรห้องสมุดและบรรณารักษ์ที่ทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (Greenhaus, 1999, pp. 64-68 อ้างถึงใน กิตติพร เพชรพราว, 2543)

4.2.2 ความคาดหวังและความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ใช้

บริการ เนื่องจากห้องสมุดเป็นองค์ประกอบที่ต้องตอบสนองต่อผู้ใช้ จึงต้องมีการศึกษากลุ่มเป้าหมายหรือกลุ่มลูกค้าที่ต้องการมารับบริการ ด้วยความเข้าใจที่มีต่อพฤติกรรมและความคาดหวังของผู้ใช้ ซึ่งบรรณารักษ์จะต้องใช้ความรู้และทักษะในการที่จะออกแบบงาน

ใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดต่อไป จากความกดดันเหล่านี้บรรณารักษ์จึงต้องพัฒนาทั้งความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่และทักษะด้านการบริการ การประชาสัมพันธ์และการตลาด เป็นต้น

4.2.3 การเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาและสิ่งพิมพ์ การจัดการ

ศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบันมุ่งเน้นให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางทางการศึกษา ทำให้บรรณารักษ์ต้องมีบทบาทมากขึ้น ในการจัดเตรียมสื่อสารสนเทศในทุกรูปแบบให้ครอบคลุมหลักสูตรของสถาบันการศึกษาแห่งนั้นๆ เพื่อให้ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้าได้ด้วยตนเอง และจะต้องทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารนิเทศที่มีอย่างหลากหลายและท่วมทันได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด บรรณารักษ์จึงต้องเรียนรู้เกี่ยวกับหลักสูตรที่สถาบันนั้นๆ เปิดสอนในทุกสาขาวิชา และจะต้องมีการติดตามความก้าวหน้าและความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อจะสามารถจัดเตรียมสารสนเทศมารองรับกับความต้องการของสถาบันได้

จากเหตุปัจจัยดังกล่าวข้างต้นที่ทำให้บรรณารักษ์จำเป็นต้องพัฒนาวิชาชีพ เพื่อตอบสนองต่อนโยบายและวัตถุประสงค์ รวมทั้งวิธีการดำเนินงานของห้องสมุด ซึ่งจะเห็นได้ว่าบรรณารักษ์จะต้องมีความรู้ความสามารถและทักษะที่หลากหลาย บทบาทภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ที่อยู่ในวิชาชีพนี้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง จากการปรับเปลี่ยนภารกิจของห้องสมุดเพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยี ทำให้เกิดผลกระทบต่อบทบาท และความรับผิดชอบของบรรณารักษ์เป็นอย่างมาก กล่าวได้ว่าบรรณารักษ์ในปัจจุบันมีความต้องการความรู้และทักษะมากมายกว่าในอดีตที่ผ่านมา สิ่งที่เคยปฏิบัติกันมาอาจจะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ถึงแม้ว่าหลักการและวิธีปฏิบัติที่สำคัญๆ ส่วนใหญ่ในวิชาชีพยังคงเดิม แต่ความรู้ ทักษะพื้นฐานจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมเพื่อให้สามารถจัดการกับสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Curry, 2000, p. 27) โดยบรรณารักษ์ต้องจัดการกับสารนิเทศในรูปแบบต่างๆ ทั้งที่อยู่ในรูปของสิ่งพิมพ์ และในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่เป็นจำนวนมากบนเครือข่าย เป็นทั้งผู้ค้นหา ผู้แสวงหา และเป็นผู้ชี้แนะทางไปสู่แหล่งสารสนเทศเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการ (Giesecke and McNeil, 1999) และจำเป็นต้องมีความรู้ทางด้านการจัดการองค์กร การตลาด การประชาสัมพันธ์ การวิจัยและกฎหมายสิทธิบัตรต่างๆ (Davidson, 2001, pp. 155-163) สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ต้องการความรู้ ความสามารถและทักษะที่ครอบคลุม โดยเฉพาะการเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ ที่จำเป็นสำหรับวิชาชีพ (วิไลวรรณรัตน์, 2547)

5. บรรณารักษ์ยุคดิจิทัล

ปิติมา จันทมนิโชติ (2551, หน้า 9-11) ได้อธิบายบทบาทของ บรรณารักษ์ยุคเสมือนจริง ไว้ว่า บรรณารักษ์จะต้องพัฒนาตนเองไปสู่การบริการที่รวดเร็ว โดยการปฏิบัติงานที่มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาเป็นเครื่องมือสำคัญ ช่วยให้การทำงาน ด้านต่างๆ รวดเร็วขึ้น และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งบรรณารักษ์จะต้องปรับตัวในทุกๆ ด้าน ดังนั้น บทบาทใหม่ของบรรณารักษ์ยุคเสมือนจริงที่จะต้องเป็นในโลกปัจจุบัน คือ

1. มีความรู้ความสามารถและทักษะ ทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีใหม่ๆ (Knowledge and Skill of Using Computer and New Technology) เพราะในโลกปัจจุบันมีการพัฒนาในเรื่องของข้อมูลข่าวสารที่ถูกเปลี่ยนจากรูปแบบที่อยู่ในรูปของสิ่งพิมพ์ ไปสู่ในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น กล่าวคือ ทรัพยากรข้อมูลข่าวสารจะถูกผลิตออกมาในรูปของอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก เช่น สื่อดิจิทัลในรูปแบบของซีดีรอมและออนไลน์ และสื่ออื่นๆ ที่ยังไม่ได้กล่าวถึงอีกมากมายที่ส่งผ่านข้อมูลไปยังผู้ใช้บริการ ถึงแม้ว่านักคอมพิวเตอร์จะเป็นผู้ดำเนินการจัดการฐานข้อมูล แต่ผู้ที่บริหารความรู้และกลั่นกรองความรู้ในฐานข้อมูล เพื่อนำทางที่จะช่วยผู้ใช้ให้เข้าถึงสารสนเทศก็ยังคงเป็นบรรณารักษ์ ซึ่งหากบรรณารักษ์มีความรู้และเก่งด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีต่างๆ รวมไปถึงต้องเก่งด้านการบริหาร ความรู้ในฐานข้อมูล มีความสามารถในการเลือกใช้ฐานข้อมูลที่เหมาะสมแล้ว ผลก็คือ ผู้ใช้บริการสามารถนำความรู้มาใช้ได้อย่างสะดวกในระยะเวลาอันรวดเร็วและตรงกับเป้าหมายที่ต้องการ ปัจจุบันแม้จะมี Search Engine ช่วยในการสืบค้นมากมายใน Internet แต่ข้อมูลบางอย่างยังไม่สามารถค้นคืน หรือต้องใช้เวลาในการหาความรู้จากคลังข้อมูลโดยใช้ระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ตอบสนองคืองานใหม่ที่บรรณารักษ์ยุคเสมือนจริงต้องเรียนรู้ และนำมาประยุกต์ใช้ในงานที่จะสามารถสร้างเครือข่ายฐานข้อมูล ทุกสาขาอาชีพ บริหารจัดการฐานข้อมูลและเว็บไซต์ต่างๆ ให้เชื่อมโยงกันได้ทั้งภายในและภายนอก นอกจากนี้จะต้องมีทักษะในการสร้าง Webpage และบำรุงรักษาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ รวมไปถึงการออกแบบการสืบค้นและต้องปรับเปลี่ยนตัวเอง พัฒนางานทางด้านเทคนิคในสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมากให้ได้

2. ต้องมีความสามารถในการด้านบริหารจัดการ (Knowledge of Manager) บรรณารักษ์ยุคเสมือนจริง จะต้องสามารถจัดการแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ/บริการสารสนเทศ โดยการจัดระบบและเลือกสื่อที่เป็นประโยชน์และมีความเหมาะสมเข้าห้องสมุด รวมไปถึงการบันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น นอกจากนี้บรรณารักษ์

จะต้องมีความรู้ในการคิดประมาณการค่าใช้จ่ายและงบประมาณต่างๆ ในการดำเนินการเลือกซื้อทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการหรือสนใจที่จะใช้บริการ เพื่อให้บริการที่คุ้มค่าที่สุดที่สุด

3. มีความรู้ความสามารถด้านการตลาด (Knowledge of Marketing) พื้นฐานด้านการตลาดของห้องสมุด คือ ความพึงพอใจของลูกค้าต้องเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นจึงเป็นความจำเป็นของห้องสมุดอย่างยิ่ง ที่จะต้องศึกษาถึงความต้องการของลูกค้าเป็นอันดับแรก เพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนกลยุทธ์สำหรับพัฒนาห้องสมุดในด้านต่างๆ (วลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล, 2548, หน้า 2 อ้างถึงใน ปิตินา จันทมนิโชติ, 2551) โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานบริการห้องสมุดที่เป็นหัวใจสำคัญหรือจุดศูนย์กลางของห้องสมุด บรรณารักษ์ยุคเสมือนจริงจะต้องสร้างความโดดเด่นและความแตกต่างในด้านการบริหารที่เป็นเลิศกว่าห้องสมุดอื่นๆ ต้องออกไปเสนอผลิตภัณฑ์แก่ผู้ใช้ ซึ่งหมายถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมีอยู่ สามารถเป็นตัวกลางสื่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้และห้องสมุด ส่งผลให้สามารถเรียกลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้มาก ทำให้มีสถิติผู้ใช้บริการในห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น นั่นก็คือห้องสมุดจะไม่เป็นฝ่ายตั้งรับผู้ใช้บริการเหมือนยุคเก่า แต่เป็นจะเป็นฝ่ายรุกพร้อมใช้กลยุทธ์นำความรู้ออกสู่ชุมชนหรือสังคมมากกว่าเดิม โดยใช้เทคนิคและวิธีการทำให้ห้องสมุดเคลื่อนที่ไปหาผู้ใช้ได้ทุกๆ แห่ง เปรียบเสมือนห้องสมุดมีชีวิต ดังนั้นถ้าสังคมเกิดการเรียนรู้และรักการอ่านมากขึ้น แสดงว่าห้องสมุดได้ผลกำไรซึ่งอาจไม่ใช่เป็นเม็ดเงิน แต่หมายถึงผู้ใช้บริการสนใจเข้าใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้เพิ่มมากขึ้น

เอกสารการประชุมใหญ่สามัญประจำปีและประชุมวิชาการของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ประจำปี 2555 ในหัวข้อ ก้าวใหม่ของห้องสมุด (Libraries on the Move) มีหลักการและเหตุผลตอนหนึ่งกล่าวไว้ว่า บทบาทหน้าที่ของห้องสมุด บรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดในปัจจุบันมีขอบเขตกว้างขวางมากกว่าที่เคยเป็นงานของห้องสมุดไม่ได้จำกัดอยู่เพียงภายในห้องสมุดหรือให้บริการเฉพาะผู้ใช้ห้องสมุดเท่านั้น ห้องสมุดมีหน้าที่ต้องส่งเสริมและให้บริการการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืนแก่ประชาชนทุกคนของประเทศ

นอกจากนี้ Deegan & Tanner (2002, pp. 217–220 อ้างถึงใน ปิตินา จันทมนิโชติ, 2551) ได้กล่าวว่า ในยุคสารสนเทศดิจิทัล บรรณารักษ์ยังคงได้รับบทบาทให้เป็นผู้จัดการสารสนเทศ รวมถึงสงวนรักษาสารสนเทศทางกายภาพ และยังต้องมีบทบาทในการจัดการสารสนเทศดิจิทัลด้วย ซึ่ง Deegan & Tanner ยังกล่าวถึงบทบาทบางประการที่บรรณารักษ์พึงมี ดังนี้

1. ผู้เป็นสื่อกลางความรู้ (Knowledge Mediator) โดยบรรณารักษ์จะทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการมากที่สุดในห้องสมุดดิจิทัล โดยแบ่งเป็นขั้นตอนดังนี้

1.1 ค้นพบทรัพยากร (Resource Discovery)

1.2 เตรียมทรัพยากร (Resource Provision)

1.3 ส่งมอบทรัพยากร (Resource Delivery)

2. ผู้ออกแบบสารสนเทศ (Information Architect) ทำหน้าที่เป็นบุคคลผู้จัดระเบียบแบบแผนข้อมูลที่ซับซ้อนให้ง่ายต่อการเข้าถึง โดยการสร้างสรรค์โครงสร้างหรือแผนที่ข้อมูล ซึ่งจะช่วยให้ผู้อื่นสามารถค้นหาความรู้ที่พวกเขาต้องการได้ ทั้งนี้บรรณารักษ์จะต้องเป็นตัวเชื่อมระหว่างข้อมูลกับผู้ใช้บริการ โดยอาศัยเทคนิคในการใช้อินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์และโครงสร้างทางความรู้ในการหาวิธีเข้าถึงแหล่งข้อมูล que ผู้ใช้บริการต้องการให้รวดเร็วที่สุด

3. บรรณารักษ์แบบผสมผสาน (Hybrid Librarian) บรรณารักษ์จะทำหน้าที่ค้นหาและขยายขอบเขตการบริการเต็มรูปแบบ รวมถึงระบบในการเข้าถึงแหล่งความรู้ทั้งที่เป็นสิ่งพิมพ์หรือสื่อมัลติมีเดีย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะใกล้เคียงกับบทบาทหน้าที่ของการเป็น “ผู้เป็นสื่อกลางความรู้” ในตอนต้น แต่จะขยายขอบเขตไปตามแต่วัฒนธรรมท้องถิ่นของพื้นที่นั้นๆ ที่รับข้อมูลไม่เหมือนกัน ซึ่งถือเป็นบทบาทสำคัญสำหรับห้องสมุดในอนาคต

4. ผู้สงวนรักษาความรู้ (Knowledge Preserver) บรรณารักษ์จะต้องทำหน้าที่ปกป้องรักษาแหล่งข้อมูลดิจิทัลไม่ว่าจะทั้งการโจรกรรมหรือสูญหาย

เสาวภา ประพันธ์วงศ์ และสุนิษา ชันนุ้ย (2550) ได้กล่าวถึง บทบาทของบรรณารักษ์ในศตวรรษที่ 21 ดังนี้

1. บรรณารักษ์เป็นผู้แจกจ่ายความรู้
2. บรรณารักษ์ต้องให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลอย่างถูกต้อง
3. บรรณารักษ์ต้องให้โอกาสผู้ใช้ได้เรียนรู้เพิ่มเติม
4. บรรณารักษ์ต้องเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ
5. บรรณารักษ์ต้องไม่อยู่นิ่งเฉย
6. บรรณารักษ์ต้องมีความคิดสร้างสรรค์

วลัญชรรัตน์ อินทร์ศร (2554) ได้กล่าวถึง ทักษะที่จำเป็นสำหรับบรรณารักษ์ยุคใหม่ ดังนี้

1. ทักษะทางบรรณารักษศาสตร์ หมายถึง ทักษะที่เรียนรู้จาก

การศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ หรือสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา บรรณารักษยุคใหม่จำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่องของเทคโนโลยีและรูปแบบห้องสมุดแบบใหม่ เช่น ห้องสมุดมีชีวิต ห้องสมุดดิจิทัล และห้องสมุดเสมือน แต่ความรู้พื้นฐานทางด้านบรรณารักษศาสตร์ก็ยังคงเป็นหัวใจสำคัญในการจัดการงานห้องสมุดให้มีคุณภาพ

2. ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากสังคมที่

เปลี่ยนแปลงไปสู่ ยุคดิจิทัลทำให้สื่อมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ และห้องสมุดก็ได้มีการปรับเปลี่ยนโดยการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการห้องสมุด และให้บริการแก่ผู้ใช้ ทั้งนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการ มีการให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และการให้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นบรรณารักษยุคใหม่จึงต้องมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อที่จะจัดการกับเทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ในงานห้องสมุด และให้บริการแก่ผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

3. ทักษะเฉพาะบุคคล หมายถึง ทักษะที่เป็นลักษณะพิเศษหรือนิสัย

เฉพาะตัวของบุคคลนั้นๆ เช่น การคิดวิเคราะห์ การประสานงาน ความสามารถในการทำงานเป็นทีม การวางแผนและตัดสินใจ ความใฝ่รู้และการเรียนรู้ตลอดชีวิต ความมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น

4. ทักษะในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง หมายถึง ทักษะสาขาวิชาอื่นๆ ที่มี

ความเกี่ยวข้อง ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์ เช่น ด้านการสื่อสารภาษา ด้านความรู้ทางกฎหมาย ความรู้เกี่ยวกับสถิติ เป็นต้น

นิศาชล จำนงศรี (2545) ได้กล่าวถึงความสามารถและทักษะของบรรณารักษดิจิทัล ดังนี้

1. มีความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต และเว็บ

2. มีความรู้เกี่ยวกับสื่อมัลติมีเดีย เทคโนโลยีดิจิทัล และทักษะเกี่ยวกับกระบวนการจัดทำสื่อดิจิทัล

3. มีความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศดิจิทัล ระบบออนไลน์ และข้อมูลในรูปออปติคัล

4. ทักษะด้านการจัดการเครือข่าย ทั้งภายในและภายนอก

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าวิชาชีพบรรณารักษ์ ในยุคดิจิทัลนั้น จะต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัยที่เทคโนโลยีมีการเจริญเติบโตและก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาหาความรู้ในเรื่องของ

คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต การเรียนรู้ในเรื่องของระบบสารสนเทศที่เป็นดิจิทัล การใช้งานแบบออนไลน์ แต่ทั้งนี้ ในส่วนของความรู้ความสามารถ ทักษะ ในการปฏิบัติงานหลัก อย่างเช่น การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ งานเทคนิค งานบริการ ก็ยังคงต้องปฏิบัติควบคู่กันไปเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานนอกจากบรรณารักษ์จะต้องปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัยแล้วยังต้องพัฒนาในเรื่องของสมรรถนะ ด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ เพื่อให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)

แนวคิดเรื่องสมรรถนะนี้มีพื้นฐานมาจากการมุ่งเสริมสร้างความสามารถให้ทรัพยากรบุคคล โดยมีความเชื่อว่าเมื่อพัฒนาคนให้มีความสามารถแล้ว คนจะใช้ความสามารถที่มีไปผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเริ่มจากการนำเสนอบทความทางวิชาการของ David C. McClelland นักจิตวิทยา แห่งมหาวิทยาลัยฮาวาร์ด เมื่อปี ค.ศ.1960 ซึ่งกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคล (Excellent Performer) ในองค์กรกับระดับทักษะความรู้ความสามารถ ผู้ที่ริเริ่มการใช้คำว่า Competency คือ David McClelland ซึ่งเป็นผู้ก่อตั้งบริษัท Hay McBer เขาได้เขียนบทความเรื่อง Testing for Competence Rather than for Intelligence ในปี 1973 ซึ่งได้รับการกล่าวขานอย่างกว้างขวางและเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนา Competency

1. ความหมายของสมรรถนะ

David McClelland (1973) ได้ให้ความหมายของ สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ซึ่งประกอบด้วยความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่แสดงออก (Attributes/Behavior) เช่น อุปนิสัย (Trait) บทบาททางสังคม (Social role) การรับรู้ตนเอง (Self image) และแรงจูงใจ (Motive)

Scott B. Parry (อ้างถึงใน สุกัญญา รัตมิตรรมโชติ, 2553) สมรรถนะ คือ องค์ประกอบ (Cluster) ของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitudes) ของปัจเจกบุคคล ที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงานของบุคคลนั้นๆ เป็นบทบาทหรือความรับผิดชอบซึ่งสัมพันธ์กับผลงาน และสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน และสามารถพัฒนาได้โดยการฝึกอบรม

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ให้ความหมายของ สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถ หรือการมีคุณสมบัติเหมาะสมแก่การจดทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้โดยใช้ความรู้ ทักษะ และความสามารถที่บุคคลหนึ่งพึงมี สามารถแสดงออกให้เห็นทางพฤติกรรม ทางความรู้ เจตคติ และการกระทำที่ดี

เทียน ทองแก้ว (2550) กล่าวว่า วิชาความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นของบุคคลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีผลงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่า

สำนักงานข้าราชการพลเรือน (2548) ให้ความหมายไว้ว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่น

สุกัญญา รัตมิตรรมโชติ (2550) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สมรรถนะ คือ กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน สามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่ยอมรับและเป็นสิ่งที่สมรรถนะเสริมสร้างขึ้นใหม่ได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

สุรัชย์ พรหมพันธุ์ (2554) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สมรรถนะ เป็นการแสดงถึงความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของงาน

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) ซึ่งแสดงออกทางพฤติกรรม การปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดเอาไว้

2. องค์ประกอบของสมรรถนะ

สมรรถนะมีองค์ประกอบหลัก ตามแนวคิดของแมคเคิลแลนด์ ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ

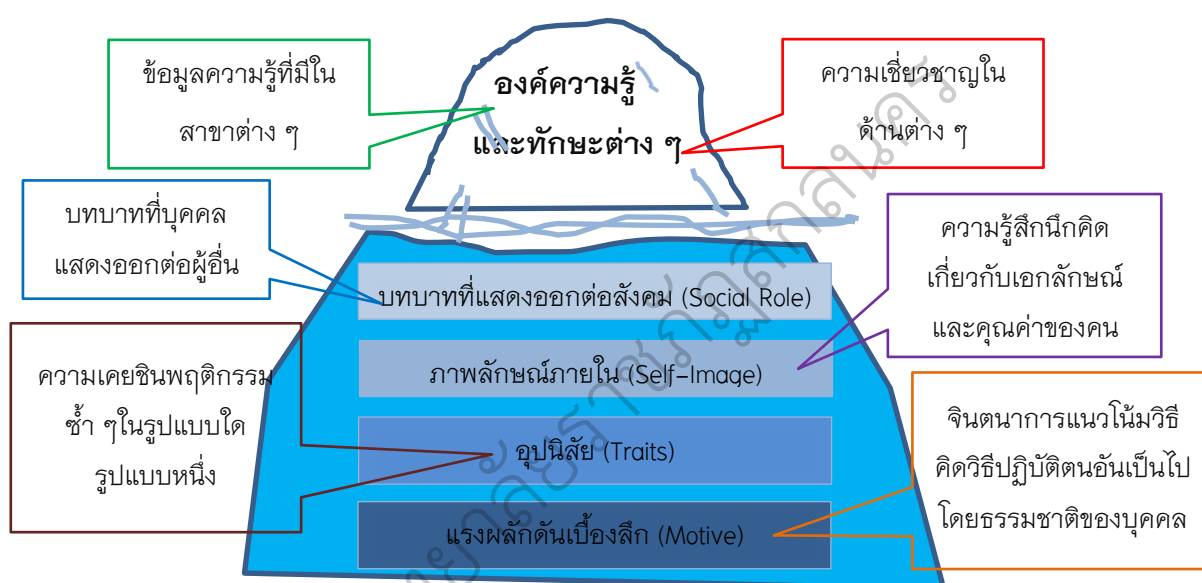
2.1 ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น

2.2 ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น

2.4 บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

2.5 แรงจูงใจ/เจตคติ (Motives/Attitude) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายในซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น



ภาพประกอบ 2 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)

ดัดแปลงจาก : ณรงค์วิทย์ แสงทอง, 2547

การที่บุคคลจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างใดขึ้นอยู่กับลักษณะที่บุคคลมีอยู่ ซึ่งอธิบายในตัวแบบภูเขาน้ำแข็ง คือ ความรู้ ทักษะ/ความสามารถ (ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ) และคุณลักษณะอื่นของบุคคล (ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ)

ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง สิ่งที่บุคคลรู้และเข้าใจในหลักการ แนวคิดเฉพาะด้าน เช่น มีความรู้ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ มีความรู้ด้านการวิจัย มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต เป็นต้น

2. ทักษะ (Skills) หมายถึง สิ่งที่บุคคลรู้และสามารถทำได้เป็นอย่างดี เช่น ทักษะการบริการ ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะทางด้านภาษา เป็นต้น

ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ สังเกตเห็นได้ยาก

3. บทบาททางสังคม (Social Image) หมายถึง สิ่งที่บุคคลต้องการสื่อให้บุคคลอื่นในสังคมเห็นว่าเป็นตัวเขา มีบทบาทต่อสังคม เช่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น เป็นต้น

4. ภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง (Self Image) หมายถึง ภาพพจน์ที่บุคคลมองตัวเองว่าเป็นอย่างไร เช่น เป็นผู้นำ เป็นผู้เชี่ยวชาญ เป็นศิลปิน เป็นต้น

5. อุปนิสัย (Traits) หมายถึง ลักษณะนิสัยใจคอของบุคคลเป็นพฤติกรรมถาวร เช่น เป็นนักฟังที่ดี เป็นคนใจเย็น เป็นคนที่อ่อนน้อมถ่อมตน เป็นต้น

6. แรงกระตุ้น (Motive) หมายถึง พลังขับเคลื่อนที่เกิดจากภายในจิตใจของบุคคลที่จะส่งผลกระทบต่อกรกระทำ เช่น เป็นคนที่มีความอยากที่จะประสบความสำเร็จ การกระทำสิ่งต่างๆ จึงออกมาในลักษณะของการมุ่งไปสู่ความสำเร็จตลอดเวลา

องค์ประกอบข้างต้นนี้ได้กลายมาเป็นแนวทางในการกำหนด “นิยาม” หรือ “ความหมาย” ของตำรา Competency มากมาย ตัวอย่างเช่น Scott B. Parry นักวิชาการชื่อดังท่านหนึ่งที่หนังสือ Competency หลายเล่มมักจะนำงานเขียนของท่านมาอ้างอิงถึงก็ใช้องค์ประกอบ 5 ส่วนของ McClelland มาเป็นแนวทางในการกำหนด “นิยาม” ของ Competency เช่นกัน แต่เขาได้รวมที่เป็น Self-Concept และ trait, Motive ไว้ด้วยกัน และเรียกทั้งหมดนี้ว่า “คุณลักษณะ” หรือ Attributes

Scott B. Parry นิยาม Competency ว่าเป็นกลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่งๆ ซึ่งกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าว สัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้นๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับและเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา (สุกัญญา รัตมิตรรมโชติ, 2553)

สอดคล้องกับ ฉัตรพร สุขปาน (2552, หน้า 17) ได้สรุปว่า องค์ประกอบของสมรรถนะมี 3 ส่วนสำคัญ คือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคคลให้ประสบผลสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) คือ สิ่งที่ต้องรู้ที่ต้องการให้ “รู้” เช่น ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กร

2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องรู้ที่ต้องการให้ “ทำ” เช่น ทักษะด้าน ICT ทักษะด้านเทคโนโลยี การบริหารสมัยใหม่ เป็นสิ่งที่ต้องผ่านการเรียนรู้และฝึกฝนเป็นประจำจนเกิดความชำนาญในการใช้งาน

3. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) คือ สิ่งที่ต้องการต้องการใช้ “เป็น” เช่น ความใฝ่รู้ ความซื่อสัตย์ ความรักในองค์กร และความมุ่งมั่นในความสำเร็จ

จำเนียร จวงตระกูล และคณะ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ระบบสมรรถนะ (Competency) กำลังแรงงานผู้ประกอบการอาหาร รองรับครัวไทยสู่ครัวโลก ได้นำแนวคิดของ Scott B. Parry มาใช้ในการวิเคราะห์ Competency (การกำหนด KSAs) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์เพื่อกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน โดยการกำหนดความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะที่จำเป็นของบุคคลที่ปฏิบัติงาน (Attribute) ซึ่งเป็นปัจจัยขับเคลื่อนให้เกิดสมรรถนะในการทำงาน

ศิริพร แซ่ฮึ้ง (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยนำเอาแนวคิดของ Scott B. Parry มากำหนดความคิดเห็นของบรรณารักษ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

จากองค์ประกอบของสมรรถนะที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีหลายหน่วยงานที่ได้นำเอาแนวคิดของ Scott B. Parry ไปกำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะตามตำแหน่งงานที่มีในหน่วยงานประกอบด้วยสมรรถนะทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งในแต่ละตำแหน่งที่จะทำการประเมินสมรรถนะนั้นจะมีการกำหนดรายการของสมรรถนะตามตำแหน่งงานนั้นๆ เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงาน และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับและเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

3. ประเภทของสมรรถนะ

นักวิชาการหลายท่านได้แบ่งประเภทของสมรรถนะ ไว้ดังนี้

ณรงค์วิทย์ แสงทอง (2547) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะ ออกเป็น

3 ประเภท คือ

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อและอุปนิสัยของคนในองค์กร โดยรวมที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

2. สมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อ และอุปนิสัยที่

จะช่วยส่งเสริมให้คนๆ นั้นสามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้นได้สูงกว่ามาตรฐาน

3. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป

สุกัญญา รัตมิตธรรมโชติ (2550) จำแนกสมรรถนะออกเป็น

5 ประเภท คือ

1. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies) หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคนมี เป็นความสามารถเฉพาะตัวคนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้

2. สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies) หมายถึง สมรรถนะของบุคคลกับการทำงานในตำแหน่งหรือบทบาทเฉพาะตัว เช่น อาชีพบรรณารักษ์จะต้องมีความสามารถในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น

3. สมรรถนะองค์กร (Organization Competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์กรนั้นเท่านั้น เช่น ห้องสมุดทำหน้าที่ในการให้บริการสื่อสารสนเทศ เป็นต้น

4. สมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การใช้คอมพิวเตอร์ได้ดี สามารถซ่อมคอมพิวเตอร์ได้ เป็นต้น

5. สมรรถนะในงาน (Functional Competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือนกันแต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน เช่น บรรณารักษ์เหมือนกันแต่มีความสามารถต่างกัน บางคนมีสมรรถนะทางงานเทคนิค บางคนมีสมรรถนะทางงานบริการ เป็นต้น

สำนักงานข้าราชการพลเรือน (2548, หน้า 9-13) แบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) เป็นคุณสมบัติของข้าราชการหรือพนักงานทุกคนต้องมี เพื่อให้บรรลุความสำเร็จขององค์กร เช่น ความรอบรู้เกี่ยวกับองค์กร ความซื่อสัตย์ ความใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ ความคิดเชื่อมโยง

2. สมรรถนะในงานหรือสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับงาน (Function Competency) หรือ (Job Competency) เป็นสมรรถนะที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านนั้นๆ พึงมี เพื่อให้งานสำเร็จและได้ผลผลิตตามที่ต้องการ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 สมรรถนะรวมของทุกตำแหน่งในกลุ่มงาน (Common Functional Competency) เป็นคุณลักษณะที่บุคคลในทุกตำแหน่ง ในกลุ่มงานเดียวกันต้องมี เช่น กลุ่มงานห้องสมุด ประกอบด้วยตำแหน่งเจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด จะต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับระบบการยืม-คืนสารสนเทศ

2.2 สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งงาน (Specific Functional Competency) เป็นคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละตำแหน่งในกลุ่มงานนั้น เช่น กลุ่มงานห้องสมุด ประกอบด้วยตำแหน่งบรรณารักษ์ ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น

ดังนั้น ประเภทของสมรรถนะสามารถแบ่งออกได้เป็น สมรรถนะหลัก สมรรถนะตามสายงาน และสมรรถนะส่วนบุคคล ซึ่งแล้วแต่องค์กรจะเลือกนำมาใช้เพื่อทำการประเมินสมรรถนะของบุคลากรตามความเหมาะสม

4. การพัฒนาสมรรถนะ

การบริหารองค์กรเชิงกลยุทธ์ยุคใหม่ มีการนำหลักการสมรรถนะ (Competency Based Approach) มาประยุกต์ใช้ในระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีเป้าหมายสำคัญที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และสมรรถนะขององค์กร ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ประโยชน์ได้หลายด้าน

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2546) ได้กล่าวถึงกระบวนการพัฒนาบุคลากรสมัยใหม่ว่าถูกกำหนดเป็น 2 แนวทาง คือ

1. การพัฒนาบุคลากรแบบอิงความสามารถเชิงสมรรถนะ (Competency Based Training and Development) หมายถึง การพัฒนาบุคลากรที่อิงผลจากการประเมินความรู้ความสามารถ และทักษะที่แท้จริงของบุคลากร เทียบเคียงกับความรู้ความสามารถและทักษะมาตรฐานที่องค์กรกำหนด ว่าเกิดช่องว่าง (Gap) ในทางบวกหรือลบ โดยเฉพาะถ้าเกิดช่องว่างในทางลบ หมายถึง บุคลากรมีความรู้ความสามารถ และทักษะต่ำกว่ามาตรฐาน จะต้องมีการพัฒนาเพื่อให้เกิดมาตรฐาน

2. การพัฒนาบุคลากรตามสภาวะทางธุรกิจ (Business ad Hoc Based Training and Development) หมายถึง การพัฒนาบุคลากรโดยอิงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และมีผลกระทบต่อองค์กร เช่น กฎหมายเปลี่ยน หรือการเปิดการค้าเสรีมากขึ้น เป็นต้น ซึ่งการพัฒนาบุคลากรประเภทนี้จะกระทำเฉพาะเรื่องเท่านั้น

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การที่บุคลากรในองค์กรจะดำเนินงานให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และเป้าหมายขององค์กรได้นั้น จะต้องได้รับการสนับสนุนให้มีการพัฒนาสมรรถนะของตนเอง โดยองค์กรจะต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดในแต่ละตำแหน่งงานเพื่อทำการวัดสมรรถนะของบุคลากร

5. สมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์

ในยุคของการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ วิชาชีพบรรณารักษ์จึงมีความสำคัญที่จะต้องปรับตัว และพัฒนาศักยภาพของตนในการรวบรวม การจัดองค์ความรู้ การประสานงาน และการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ดีที่สุด เพื่อองค์กร ดังนั้นบรรณารักษ์จึงต้องมีสมรรถนะ ซึ่งมีความผูกพันถึงสมรรถนะหรือความสามารถของบรรณารักษ์ไว้ดังนี้

European Council of Information Association (ECIA, 2004)

(อ้างถึงใน อัญมณี ศรีวัชรินทร์, 2553) ซึ่งเป็นผู้ริเริ่มโครงการ DECIDoc ว่าด้วยการพัฒนาความสามารถของบรรณารักษ์ และได้ร่วมกับสมาคมต่าง ๆ ของประเทศสมาชิกทั้ง 9 ประเทศ จัดทำเอกสารเรื่อง “Euroguige LIS, the Guide to Competencies for European Professionals in Library and Information Service” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลในวิชาชีพได้ โดยจำแนกความสามารถของบรรณารักษ์ออกเป็น 2 ด้าน คือ ความสามารถในการวิชาชีพ และความสามารถส่วนบุคคล ดังนี้

1. ความสามารถในการด้านวิชาชีพ ประกอบด้วย 4 กลุ่ม คือ ความรู้ในวิชาชีพ ความสามารถด้านการสื่อสาร ความสามารถด้านการจัดการองค์กร และความรู้อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1.1 ความรู้ในวิชาชีพ ได้แก่

1.1.1 การปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ เพื่อสามารถวิเคราะห์

ความต้องการของผู้ใช้

1.1.2 ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของห้องสมุด

และบริการสารสนเทศ

1.1.3 ความรู้เกี่ยวกับการบริหาร และกฎหมาย ข้อมูล
ข่าวสารเพื่อปรับใช้กับห้องสมุด

1.1.4 รู้จักแหล่งสารนิเทศทั้งภายในและภายนอก และ
สามารถจัดหาให้บริการ

1.1.5 การจัดการทรัพยากรสารนิเทศ ได้แก่ การจัดหา
จัดเก็บ และให้บริการ

1.1.6 การจัดเตรียมเอกสารและตัวเล่มรวมถึง การดูแลรักษา

1.1.7 การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล

1.1.8 การจัดเก็บข้อมูลให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย

1.1.9 การสืบค้นสารนิเทศ

1.1.10 การนำเสนอข้อมูลหรือสารนิเทศ

1.2 ความสามารถด้านการสื่อสาร

1.2.1 การพูด

1.2.2 การเขียน

1.2.3 การใช้ภาษาต่างประเทศ

1.2.4 การสื่อสารโดยการใช้เสียงและภาพลักษณ์

1.2.5 การสื่อสารระหว่างบุคคล

1.2.6 การสื่อสารระหว่างองค์กร

1.2.7 การสื่อสารกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.2.8 ระบบการผลิตเอกสารการพิมพ์

1.3 ความสามารถด้านการจัดการองค์กร

1.3.1 ทักษะทางการบริหาร

1.3.2 เทคนิคทางการตลาด

1.3.3 ทักษะเชิงพาณิชย์

1.3.4 การซื้อและผลตอบแทนทางการค้า

1.3.5 เทคนิคการจัดการเศรษฐศาสตร์ระดับจุลภาค

1.3.6 เทคนิคการจัดตั้งองค์กร

1.3.7 เทคนิคการวางแผนและการจัดการโครงการ

1.3.8 เทคนิคการวิเคราะห์และประเมินผล

1.3.9 เทคนิคการจัดการทรัพยากรบุคคล

1.3.10 การจัดการฝึกอบรม

1.4 ความรู้อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความรู้ต่างๆ ที่สามารถประยุกต์ใช้หรือพัฒนาห้องสมุดและบริการสารสนเทศ ทั้งนี้ความสามารถแต่ละด้านได้มีการกำหนดลักษณะระดับความสามารถเป็น 4 ระดับ ตั้งแต่ความรู้ขั้นพื้นฐานทางทฤษฎี ไปจนถึงการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

2. ความสามารถส่วนบุคคล ประกอบด้วยความสามารถด้านต่างๆ ดังนี้

- 2.1 ความสามารถในการปรับตัวกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์
- 2.2 ความสามารถในการวิเคราะห์และการตีความ
- 2.3 เป็นผู้มองการณ์ไกล
- 2.4 ทักษะการสื่อสาร
- 2.5 ทักษะการวิจารณ์/วิเคราะห์
- 2.6 เรียนรู้ ก้าวทันความก้าวหน้าและพัฒนาการใหม่ๆ
- 2.7 ความสามารถในการตัดสินใจ
- 2.8 ทักษะการฟัง
- 2.9 การทำงานเป็นทีม
- 2.10 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 2.11 มีความสามารถในการจัดการองค์กร
- 2.12 มีความสามารถในการสอนหรือชี้แนะ
- 2.13 มีความอดทน ความพากเพียร ความพยายาม ฯลฯ
- 2.14 มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน
- 2.15 ความสามารถเชิงสังเคราะห์

American Library Association (2009) ได้กำหนดสมรรถนะหลักของบรรณารักษ์ไว้เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาและนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน 8 ด้าน ดังนี้

1. พื้นฐานทางวิชาชีพ (Foundations of the Profession)

1.1 จริยธรรม ค่านิยม และหลักการพื้นฐานของห้องสมุดและวิชาชีพบรรณารักษ์

- 1.2 บทบาทของผู้เชี่ยวชาญด้านห้องสมุดและส่งเสริม
ประชาธิปไตย (เสรีภาพในการแสดงออกทางความคิด)
- 1.3 ความเป็นมาของห้องสมุดและบรรณารักษ์
- 1.4 ความเป็นมาของการสื่อสารและผลกระทบต่อห้องสมุด
- 1.5 ประเภทของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน
- 1.6 นโยบายและแนวโน้มที่มีความสำคัญต่อห้องสมุดและ
วิชาชีพบรรณารักษ์
- 1.7 กรอบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด ลิขสิทธิ์ ทรัพย์สิน
ทางปัญญา และสิทธิเสรีภาพความเท่าเทียมกัน
- 1.8 การให้บริการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพของบรรณารักษ์
- 1.9 เทคนิคที่เหมาะสมในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา
- 1.10 เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (การพูด การเขียน)
- 1.11 ใบประกอบวิชาชีพบรรณารักษ์
2. ทรัพยากรสารสนเทศ
 - 2.1 แนวคิดและประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บความรู้
สารสนเทศ ขั้นตอนกระบวนการก่อนการให้บริการ
 - 2.2 แนวคิด ปัญหา และวิธีการที่เกี่ยวข้องกับการได้มา
และให้บริการของทรัพยากร รวมทั้งการประเมินการสั่งซื้อ การประมวลผลการจัดเก็บ
การคัดเลือก
 - 2.3 แนวคิด ปัญหา และวิธีการที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร
จัดการทรัพยากรสารสนเทศ
 - 2.4 แนวคิด ปัญหา และวิธีการที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ
การอนุรักษ์ และบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ
3. การจัดการองค์ความรู้
 - 3.1 หลักการมีส่วนร่วมในองค์กรและรูปแบบการจัดเก็บความรู้
และสารสนเทศ
 - 3.2 การพัฒนาความรู้และทักษะในการจัดระเบียบการจัดเก็บ
ความรู้และทรัพยากรสารสนเทศ

3.3 ระบบการลงรายการเมทาตาทา การทำดัชนีและมาตรฐานการจัดหมวดหมู่ วิธีการใช้ในการจัดเก็บความรู้และสารสนเทศ

4. ความรู้และทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี

4.1 ข้อมูลสารสนเทศการสื่อสาร สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง ที่ส่งผลกระทบต่อให้บริการ และการใช้งานของห้องสมุดและหน่วยงานสารสนเทศอื่นๆ

4.2 การประยุกต์ใช้ข้อมูลสารสนเทศ การสื่อสาร การอำนวยความสะดวก และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง ที่สอดคล้องกับจรรยาบรรณวิชาชีพ เพื่อเป็นบรรทัดฐานในการให้บริการ

4.3 วิธีการประเมินผล คุณลักษณะ ประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า ของเทคโนโลยีพื้นฐานที่ให้บริการ

4.4 หลักการและเทคนิคที่จำเป็นในการวิเคราะห์เทคโนโลยี และนวัตกรรมที่เกิดขึ้นใหม่ เพื่อดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยี

5. บริการอ้างอิงและผู้ใช้บริการ

5.1 แนวคิด หลักการ และเทคนิคของการอ้างอิง การให้บริการที่ผู้ใช้ บริการสามารถเข้าถึงความรู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง

5.2 เทคนิคที่ใช้ในการประเมินผลและสังเคราะห์ข้อมูลจากหลากหลายแหล่ง เพื่อให้บริการผู้ใช้ทุกกลุ่ม ทุกวัย

5.3 วิธีการให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ให้กับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม ทุกวัยให้สามารถจัดการความรู้และสารสนเทศ

5.4 การรับรู้สารสนเทศ/เทคนิค ความสามารถ และวิธีการทางด้านสถิติ

5.5 วิธีการที่ใช้ในการสนับสนุน ส่งเสริม และอธิบายแนวความคิดการบริการเฉพาะเจาะจงในแต่ละผู้ใช้บริการ

5.6 หลักการของการประเมินผลและตอบสนองความหลากหลายในความต้องการของผู้ใช้บริการ

5.7 หลักการและวิธีการที่ใช้ในการประเมินผลกระทบของปัจจุบันและผลกระทบที่เกิดขึ้นใหม่ ให้เหมาะสมกับการให้บริการและการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

6. การวิจัย

6.1 พื้นฐานของวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ

6.2 การค้นหางานวิจัยและขอบเขตของวรรณกรรมการวิจัย

6.3 หลักการและวิธีการที่ใช้ในการประเมินคุณค่า

และศักยภาพของงานวิจัยใหม่ๆ

7. การศึกษาต่อเนื่องและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

7.1 ความจำเป็นของการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่องของ

ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดและหน่วยงานสารสนเทศ

7.2 บทบาทของห้องสมุดในการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ให้กับผู้ใช้บริการ รวมไปถึงความเข้าใจในการให้บริการที่มีคุณภาพโดยใช้วิธีการเรียนรู้ตลอดชีวิต

7.3 การเรียนรู้ทฤษฎี การเรียน การสอน วิธีการ

และการประยุกต์ใช้งานในห้องสมุดและหน่วยงานสารสนเทศ

7.4 หลักการที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน การเรียนรู้

แนวคิดกระบวนการและทักษะที่ใช้ในการแสวงหาความรู้

8. การบริหารและการจัดการ

8.1 หลักการวางแผนและการจัดทำงบประมาณของห้องสมุด

และหน่วยงานสารสนเทศ

8.2 หลักการที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

8.3 แนวคิดและวิธีการในการประเมินผลการให้บริการของ

ห้องสมุด

8.4 แนวคิดและวิธีการในการพัฒนาความร่วมมือ สร้าง

เครือข่ายกับชุมชน

8.5 แนวคิดและวิธีการที่เกี่ยวกับจริยธรรม การเป็นผู้นำการ

เปลี่ยนแปลง

มหาวิทยาลัยมหิดล (2557) ได้กำหนดรายการสมรรถนะของ
บรรณารักษ์/นักเอกสารสนเทศ/นักวิชาการสารสนเทศ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge)

1.1 ความรู้พื้นฐานทางวิชาชีพ

1.1.1 รู้และเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ในสาขาบรรณารักษศาสตร์
และสารสนเทศศาสตร์ ห่องสมุดและความรู้

1.1.2 รู้และเข้าใจทฤษฎีพื้นฐานทางวิชาชีพ จรรยาบรรณ/
ค่านิยมของวิชาชีพและบทบาทของนักวิชาชีพความรู้

1.1.3 รู้และเข้าใจกฎหมายลิขสิทธิ์และทรัพย์สินทางปัญญา
ที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดและสารสนเทศ

1.1.4 รู้และเข้าใจระบบงานห้องสมุด

1.1.5 รู้และเข้าใจมาตรฐานการทำเครื่องมือสืบค้น
สารสนเทศที่เป็นมาตรฐานสากล

1.1.6 เผยแพร่องค์ความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์และ
สารสนเทศศาสตร์ที่ถูกต้องและเป็นมาตรฐานสากลแก่เพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมวิชาชีพ
ในระดับสากล

1.2 ทักษะการสารสนเทศ

1.2.1 รู้และเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการสารสนเทศ ประเภท
และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ

1.2.2 รู้และเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ
ซึ่งประกอบด้วย การจัดการและพัฒนา การจัดเก็บและสืบค้น การบริการและเผยแพร่

1.2.3 รู้และเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ
รูปแบบใหม่ๆ การเลือกวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการจัดการทรัพยากรสารสนเทศแต่ละ
ประเภท และกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นเป้าหมายต่างกัน

1.3 การจัดการสารสนเทศและความรู้

1.3.1 รู้และเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศและระบบการ
จัดการสารสนเทศ

1.3.2 รู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการจัดการสารสนเทศ
และความรู้

1.3.3 รู้และเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีการจัดการ
สารสนเทศและการจัดการความรู้ ปัจจัยและผลกระทบของการจัดการสารสนเทศและ
ความรู้ที่มีต่อห้องสมุดและวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

1.3.4 รู้แหล่งสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร

1.3.5 รู้และเข้าใจวิธีการรวบรวมสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

1.3.6 รู้และเข้าใจวิธีการจัดเก็บสารสนเทศอย่างเป็นระบบ การสืบค้นนำกลับมาใช้ และการนำเสนอสารสนเทศที่เหมาะสมกับผู้ใช้แต่ละกลุ่ม

1.3.7 รู้และเข้าใจวิธีการจัดการฐานข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ พัฒนาต่อยอดด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมเพื่อให้เป็นแหล่งสารสนเทศที่มีคุณภาพและเป็นมาตรฐานสากล

1.4 เทคโนโลยีสารสนเทศ

1.4.1 รู้และเข้าใจเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการทรัพยากรสารสนเทศและการดำเนินงานห้องสมุดและองค์กรสารสนเทศ

1.4.2 รู้และเข้าใจสารสนเทศและผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อวิชาชีพ สังคม และประเทศชาติโดยรวม

1.4.3 รู้และเข้าใจนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในห้องสมุดให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม

1.4.4 ประเมินสมรรถนะและคุณสมบัติของอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4.5 คิดค้น ริเริ่ม นวัตกรรมใหม่ที่เสริมสมรรถนะหรือเพิ่มศักยภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร

1.5 การบริการห้องสมุดและสารสนเทศ

1.5.1 รู้และเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ ทฤษฎี และเทคนิคการบริการ

1.5.2 รู้และเข้าใจเกี่ยวกับเทคนิคการบริการเชิงรุกและบทบาทห้องสมุดในการให้บริการแก่ผู้ใช้

1.5.3 รู้และเข้าใจการบริการห้องสมุดและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและการเลือกใช้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้

1.5.4 รู้และเข้าใจการศึกษาผู้ใช้เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ นำผลการพัฒนาการบริการให้มคุณภาพในทุกด้าน

1.5.5 ประยุกต์ใช้นวัตกรรมใหม่ๆ ในการบริการสารสนเทศ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร ระบบการบริการ และผลิตภัณฑ์ขององค์กร

1.6 การจัดการองค์กร

- องค์กรสมัยใหม่
- 1.6.1 รู้และเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ ทฤษฎีการบริหาร
- 1.6.2 รู้และเข้าใจเกี่ยวกับเทคนิคการบริหารห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ
- 1.6.3 รู้และเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพองค์กร
- การประกันและประเมินคุณภาพองค์กร
- 1.6.4 รู้และเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบข้อบังคับในด้านการบริหารองค์กรทุกด้าน

1.7 การวิจัยและการศึกษาผู้ใช้

- 1.7.1 รู้จักผู้ใช้และเข้าใจพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้
- 1.7.2 รู้และเข้าใจเกี่ยวกับการวิจัยและวิธีการศึกษาผู้ใช้
- 1.7.3 รู้และเข้าใจการศึกษาผู้ใช้ การวิเคราะห์พฤติกรรม การใช้สารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้
- 1.7.4 วิเคราะห์และประเมินผลการทำงานด้านต่างๆ ของห้องสมุดและนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของห้องสมุดได้อย่างเหมาะสม
- 1.7.5 รู้และเข้าใจการเผยแพร่และสร้างผลงานวิจัยเพื่อตีพิมพ์และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการวิจัย

1.8 การศึกษาต่อเนื่องและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

- 1.8.1 รู้จักผู้ใช้และเข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็นของการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่องของผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดและการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศอื่นๆ
- 1.8.2 รู้และเข้าใจบทบาทของห้องสมุดในการส่งเสริมสนับสนุนให้ห้องสมุดมีบริการและกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างต่อเนื่อง
- 1.8.3 รู้และเข้าใจทฤษฎีการเรียนรู้ วิธีการสอน การวัดผล และการประยุกต์ความรู้ด้านการสอนมาใช้ในการกิจกรรมของห้องสมุดและการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ
- 1.8.4 รู้และเข้าใจการจัดกิจกรรมการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ที่เหมาะสมกับผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีภูมิหลังและความต้องการแตกต่างกัน

2. ทักษะ (Skills)

2.1 ทักษะการบริการผู้ใช้

2.1.1 สามารถให้บริการข่าวสาร ความรู้ บริการตอบ

คำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้บริการ

2.1.2 สามารถให้คำแนะนำและตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูล

การใช้ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับ

กลุ่มผู้ใช้ และตรงตามความต้องการ

2.1.3 สามารถให้คำแนะนำ ตอบปัญหา และชี้แจงเพื่อให้

การทำงานบริการสารสนเทศเป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

2.1.4 สามารถนำความรู้และประสบการณ์มาปรับปรุง

การบริการให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น

2.1.5 สามารถวางแผนด้านการตลาดสำหรับการบริการ

สารสนเทศ

2.1.6 สามารถศึกษา วิเคราะห์วิธีการและเทคนิคใหม่ๆ

เพื่อประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการบริการสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม

2.1.7 สามารถถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์

ด้านงานบริการแก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้รับข้อมูลความรู้ที่ถูกต้อง

2.2 ทักษะการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

2.2.1 สามารถจัดหา คัดเลือก วิเคราะห์ จำแนกหมวดหมู่

ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ทำรายการบรรณานุกรม ตีพิมพ์ และสาระสังเขป และบันทึกพื้นฐานข้อมูลของระบบห้องสมุดเพื่อเป็นแหล่งจัดเก็บและให้บริการ

2.2.2 สามารถให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับการจัดการ

สารสนเทศแก่ผู้ร่วมงาน

2.2.3 สามารถวิเคราะห์และระบุปัญหาและสาเหตุของ

ปัญหาในการปฏิบัติงานได้

2.2.4 สามารถปรับปรุงกระบวนการ วิธีการจัดหา คัดเลือก

วิเคราะห์ จำแนกหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ทำรายการบรรณานุกรม ตีพิมพ์ และสาระสังเขป และบันทึกพื้นฐานข้อมูลของระบบห้องสมุดเพื่อให้การปฏิบัติงานดีขึ้น

2.2.5 สามารถวิเคราะห์และประเมินทรัพยากรสารสนเทศทั้งด้านคุณภาพ ปริมาณ และความคุ้มค่า

2.2.6 สามารถประยุกต์ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อปรับปรุงการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

2.2.7 สามารถวางหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์และประเมินคุณค่าทรัพยากรสารสนเทศเพื่อเป็นแนวทางในการจัดหา คัดเลือก วิเคราะห์ จำแนกหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ทำรายการบรรณานุกรม ตีราคา และสารบัญให้ถูกต้องตามหลักวิชาการและเป็นมาตรฐานสากล

2.3 ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3.1 สามารถใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานและบริการผู้ใช้

2.3.2 สามารถใช้ e-mail ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

2.3.3 เข้าใจและสามารถอธิบายคำศัพท์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศได้

2.3.4 สามารถใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในการปฏิบัติงาน การจัดการด้านฐานข้อมูลและเครือข่ายได้ โดยสอบถามหรือขอคำแนะนำจากผู้มีความรู้และประสบการณ์บ้าง

2.3.5 สามารถใช้โปรแกรมประยุกต์ในการปฏิบัติงานทั้งด้านการงานเอกสาร ตาราง การนำเสนอ และฐานข้อมูลได้อย่างเหมาะสม

2.3.6 สามารถวิเคราะห์ระบบงาน แก้ปัญหา และหาวิธีการควบคุมและป้องกันปัญหาได้

2.3.7 สามารถจัดการด้านฐานข้อมูลและเครือข่ายได้อย่างเหมาะสม

2.3.8 สามารถประยุกต์ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

2.3.9 สามารถถ่ายทอดความรู้ความสามารถ แลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศกับเพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่นๆ ได้

2.3.10 สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเพิ่มมูลค่าในองค์กร

2.4 ทักษะด้านการตลาด

ผู้ใช้

2.4.1 รู้จักผู้ใช้และเข้าใจพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของ

ผู้ใช้

2.4.2 รู้จักและเข้าใจทฤษฎีและหลักการตลาดและการศึกษา

ตรงตามความต้องการ

2.4.3 สามารถจำแนกกลุ่มผู้ใช้เพื่อจัดบริการสารสนเทศให้

2.4.4 สามารถวิเคราะห์ความต้องการทรัพยากร

สารสนเทศและวิธีการนำส่งบริการที่เหมาะสมให้กับผู้ใช้แต่ละกลุ่มได้

2.4.5 สามารถทำแผนการตลาดและการประชาสัมพันธ์
บริการของห้องสมุดได้

2.4.6 สามารถถ่ายทอดความรู้ความสามารถ แลกเปลี่ยน
ประสบการณ์ด้านการตลาดในห้องสมุดกับเพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่นๆ ทั้งภายในและ
ภายนอกหน่วยงานได้

2.4.7 สามารถศึกษาค้นคว้า วิจัยทางการตลาดเพื่อพัฒนา
ต่อยอดและสร้างองค์ความรู้ทางด้านงานบริการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.5 ทักษะทางภาษาและการสื่อสาร

2.5.1 สามารถใช้ภาษาไทยเพื่อการติดต่อสื่อสารได้อย่างมี
ประสิทธิภาพ เช่น การฟังและจับประเด็นเนื้อหาได้ถูกต้อง การใช้คำพูด การเขียน หรือ
วิธีการสื่อสารได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

2.5.2 สามารถรับฟังความคิดเห็น ตอบข้อซักถาม อธิบาย
รายละเอียดเนื้อหาที่ต้องการสื่อสารได้

2.5.3 สามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารหรือ
ภาษาต่างประเทศอื่นๆ อย่างน้อย 1 ภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5.4 สามารถประเมินความรู้ความสามารถในการรับรู้ของผู้ฟังได้

2.5.5 สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารหรือประยุกต์ใช้
เครื่องมือช่วยในการสื่อสารที่เหมาะสมกับเรื่องที่สื่อสาร

2.5.6 สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่มีมาประยุกต์ใช้
พัฒนารูปแบบหรือวิธีการสื่อสารใหม่ๆ ได้อย่างเหมาะสม

2.5.7 สามารถนำข้อมูลที่ซับซ้อนและยากแก่การเข้าใจมาถ่ายทอดให้เข้าใจได้ถูกต้องตรงกันได้อย่างเหมาะสม

2.5.8 สามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล/กลุ่มบุคคลทุกระดับในองค์กรและระหว่างบุคคลในและนอกองค์กร

2.5.9 สามารถสื่อสารให้กับผู้มโนคติหรือมีความคิดต่อต้านให้เข้าใจ รับฟัง และปฏิบัติตามได้

2.5.10 สามารถสื่อสารในเรื่องที่มีความละเอียดอ่อนต่อความรู้สึกหรือมีผลกระทบรุนแรงได้

2.6 ทักษะการทำงานเป็นทีม

2.6.1 สามารถปรับตัวให้ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

2.6.2 ให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

2.6.3 มีแนวคิดที่จะสร้างสรรค์การทำงานเป็นทีม มีอิสระในการคิดและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2.6.4 เข้าใจบุคลิกภาพและลักษณะส่วนตัวของสมาชิกในทีม และยอมรับความแตกต่างของบุคคล

2.6.5 สามารถแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบร่วมกันของสมาชิกในทีม

2.6.6 สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันและกระตุ้นให้เกิดความสามัคคี

2.6.7 สามารถประมวลความคิดเห็นจากทีมเพื่อใช้ในการวางแผนและตัดสินใจร่วมกัน

2.6.8 สามารถให้คำปรึกษา แนะนำแก่สมาชิกในทีมเพื่อทำให้เกิดการทำงานเป็นทีมได้ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

2.6.9 สามารถเสนอแนวคิดหรือวิธีการในการทำงานให้กับสมาชิก

2.6.10 มีส่วนร่วมในทีมและสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

2.6.11 สามารถกระตุ้นและสร้างบรรยากาศในการสร้างความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของสมาชิกในทีมได้

2.7 ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ

2.7.1 สามารถรวบรวมข้อมูลรายละเอียดของปัญหาได้

อย่างถูกต้องครบถ้วน

2.7.2 สามารถอธิบายถึงปัญหาและแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้

โดยการสอบถาม ขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำจากผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์

2.7.3 สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาได้อย่างถูกต้อง

2.7.4 สามารถแก้ปัญหได้ด้วยตนเองได้อย่างถูกต้องและ

เหมาะสม หรือนำเสนอทางเลือกในการแก้ไขปัญหาจากประสบการณ์ที่ผ่านมา

2.7.5 สามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือในการแก้ไขปัญหาได้

อย่างมีประสิทธิภาพ

2.7.6 สามารถคิดวิเคราะห์ วางแผนแก้ไขปัญหและหา

แนวทางเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้

2.7.7 สามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ผู้อื่นในการคิด

วิเคราะห์ แก้ไขปัญหา และตัดสินใจเลือกแนวทางปฏิบัติที่เป็นไปได้อย่างมีเหตุผลและ

เหมาะสมตามสถานการณ์และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

2.8 ทักษะการวางแผนและการจัดการ

2.8.1 สามารถเลือกใช้ข้อมูลในการวางแผนและการจัดการ

ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

2.8.2 สามารถอธิบายในรายละเอียดของเรื่องที่ต้องการ

วางแผนและการจัดการได้อย่างถูกต้อง

2.8.3 สามารถวางแผนและจัดการได้อย่างรอบคอบ

เหมาะสม โดยขอคำแนะนำจากผู้มีความรู้และประสบการณ์บางครั้ง

2.8.4 สามารถปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานได้ตามสถานการณ์

2.8.5 สามารถจัดการเวลาและจัดลำดับความสำคัญของงาน

2.8.6 สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่มีมา

ประยุกต์ใช้ในการวางแผนและการจัดการด้วยตนเองได้อย่างเหมาะสม

2.8.7 สามารถวางแผนและการจัดการด้วยตนเองได้อย่าง

ถูกต้อง เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

2.8.8 สามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือในการวางแผนและจัดการเพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้

2.8.9 สามารถถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการวางแผนและการจัดการกับบุคลากรภายในและภายนอกหน่วยงานได้

2.8.10 สามารถคาดการณ์และทำนายการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก แนวโน้มและที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนและการจัดการได้

2.9 ทักษะการสอนและฝึกอบรม

2.9.1 สามารถอธิบายวัตถุประสงค์และเป้าหมายของสิ่งที่จะสอนและฝึกอบรม

2.9.2 สามารถอธิบายรายละเอียดเรื่องที่จะสอนและฝึกอบรม

2.9.3 เข้าใจถึงความคาดหวังหรือความต้องการของผู้เรียน/ผู้เข้าฝึกอบรม

2.9.4 สามารถตอบคำถามในรายละเอียดของเรื่องที่จะสอนได้อย่างถูกต้อง

2.9.5 สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่มีมาประยุกต์เพื่อใช้ประกอบการสอนและฝึกอบรมได้

2.9.6 สามารถวิเคราะห์ผู้เรียน/ผู้เข้าฝึกอบรมและสามารถเลือกใช้เทคนิค วิธีการสอนและฝึกอบรมได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

2.9.7 สามารถประยุกต์เครื่องมือที่เหมาะสมในการสอน/ฝึกอบรมได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

2.9.8 สามารถวัดและประเมินผลการสอนและฝึกอบรมเพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการสอนและฝึกอบรมได้

2.9.9 สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการสอน/ฝึกอบรมตามความสามารถในการรับรู้ของผู้เรียน/ผู้เข้าฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม

2.9.10 สามารถถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการสอนและการฝึกอบรมให้กับบุคลากรภายในและภายนอกหน่วยงานได้

2.9.11 สามารถค้นคว้าวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบหรือวิธีการใหม่ๆ ในการสอนและฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสมกับบุคคลและกลุ่มบุคคล

- 2.10 ทักษะด้านการจัดการความรู้
- 2.10.1 รู้และเข้าใจเกี่ยวกับหลักการการจัดการความรู้
- 2.10.2 สามารถสืบค้นและเข้าถึงแหล่งสารสนเทศภายใน
และภายนอกองค์กร
- 2.10.3 สามารถสร้างองค์ความรู้ของตนเองและถ่ายทอด
ความรู้ของตนเองได้
- 2.10.4 สามารถระบุองค์ความรู้ที่จำเป็นสำหรับองค์กรได้
- 2.10.5 สามารถสร้างองค์ความรู้สำคัญขององค์กรได้
- 2.10.6 สามารถแบ่งปันหรือถ่ายทอดองค์ความรู้สำคัญของ
องค์กรได้
- 2.10.7 สามารถเลือกวิธีการในการสร้างองค์ความรู้ที่
จำเป็นสำหรับองค์กร
- 2.10.8 สามารถนำองค์ความรู้ที่จำเป็นสำหรับองค์กรไปใช้
- 2.10.9 สามารถให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับกระบวนการ
จัดการความรู้ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานได้อย่างเหมาะสม
- 2.10.10 สามารถสร้างเครือข่ายความรู้ทั้งภายในและ
ภายนอกองค์กร
- 2.10.11 สามารถถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์
เกี่ยวกับการจัดการความรู้ให้แก่เพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่นได้
3. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute)
- 3.1 ภาวะผู้นำ
- 3.1.1 มีความซื่อสัตย์ จริงใจต่อเพื่อนร่วมงาน
- 3.1.2 เข้าใจหน้าที่ความรับผิดชอบต่องานของตนและ
ผู้ร่วมงาน
- 3.1.3 มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ
- 3.1.4 มีความมั่นคงทางอารมณ์ มีความเชื่อมั่นในตนเอง
- 3.1.5 กล้าคิด กล้าตัดสินใจ และแสดงความคิดเห็นอย่างมี
เหตุผล
- 3.1.6 ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและให้โอกาส
ผู้ร่วมงานได้แสดงความคิดเห็น

- 3.1.7 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นำเทคนิคและวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการดำเนินงาน
- 3.1.8 มีการให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงาน
- 3.1.9 มีไหวพริบปฏิภาณในการแก้ปัญหาอุปสรรคระหว่างการทำงานภายใต้สภาวะกดดันและเมื่อมีความเปลี่ยนแปลง
- 3.1.10 มีน้ำใจต่อผู้ร่วมงานและแสดงความขอบคุณสำหรับการสนับสนุน
- 3.1.11 มีความไว้วางใจและน่าเชื่อถือ
- 3.1.12 มีความยุติธรรมในการติดตามและประเมินผลงาน
- 3.1.13 ชูใจ กระตุ้นให้ผู้ร่วมงานร่วมมือปฏิบัติงานอย่างเต็มที่
- 3.1.14 เป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่
- 3.1.15 มีวิจารณ์งานในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องทันต่อเหตุการณ์
- 3.1.16 มองการณ์ไกลและมีความรู้ความสามารถในเรื่องต่างๆ
- 3.2 ทักษะคดีด้านบริการ
- 3.2.1 มีความมุ่งมั่น แสดงออกถึงความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ
- 3.2.2 บริการด้วยรอยยิ้มและคำพูดที่เหมาะสมเพื่อสร้างความไว้วางใจกับผู้ใช้
- 3.2.3 บุคลิกภาพและการแต่งกายเหมาะสม
- 3.2.4 ดูแลเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับผู้ใช้เป็นอันดับแรก
- 3.2.5 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ เพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่น
- 3.2.6 บริการผู้ใช้ด้วยความเสมอภาคและยุติธรรมเท่าเทียมกัน
- 3.2.7 แสดงกิริยาท่าทางและน้ำเสียงในขณะให้บริการได้อย่างดี

- อาชีพ
- 3.2.8 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพนอบน้อมและอย่างมี
อาชีพ
- 3.2.9 ควบคุมกิริยาท่าทางและเก็บอารมณ์ได้ขณะรับฟังข้อ
ร้องเรียนต่างๆ
- 3.2.10 มีน้ำใจ ช่วยเหลือ แนะนำ และให้ข้อมูลเพิ่มเติมใน
เรื่องอื่นที่เห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้
- 3.2.11 ยอมรับและเปิดใจรับฟังคำติชม/ข้อร้องเรียน/
ข้อคิดเห็นจากผู้ใช้ และพยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม
- 3.3 จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ
- 3.3.1 การครองตนเป็นคนดี มีคุณธรรม ชยันหมั่นเพียร
อดทน
- 3.3.2 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต
และยุติธรรม
- 3.3.3 ประพฤติปฏิบัติตามหลักกฎหมาย
- 3.3.4 บริการผู้ใช้ด้วยความเสมอภาคโดยไม่คำนึงถึงฐานะ
เชื้อชาติ และศาสนา
- 3.3.5 ใช้วิชาชีพที่ได้ศึกษามาให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้อย่าง
เต็มความสามารถ
- 3.3.6 เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน
- 3.3.7 ร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อส่งเสริมเกียรติคุณ
ของวิชาชีพ ผู้ร่วมวิชาชีพ และเพื่อพัฒนาวิชาชีพ
- 3.3.8 ยกย่องและนับถือผู้ร่วมอาชีพทุกระดับที่มีความรู้
ความสามารถและประพฤติดี
- 3.3.9 ศึกษาและแสวงหาความรู้เพื่อให้มีวุฒิเข้าชั้น
มาตรฐานและหมั่นเพียรฝึกฝนทักษะ ตลอดจนวิธีการใหม่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน
- 3.3.10 เป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องความรับผิดชอบต่องานใน
หน้าที่และรักษาคูณธรรม/จริยธรรม
- 3.3.11 รักษาและแสวงหามิตรภาพ/เครือข่ายระหว่าง
ผู้ร่วมงานและผู้ร่วมวิชาชีพ

	3.4 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 3.4.1 มีความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย 3.4.2 มีความอดทนในการทำงาน พยายามทำงานอย่าง
ไม่ย่อท้อ	3.4.3 มีความตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ 3.4.4 เป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีการวางแผนงาน 3.4.5 มีความมานะที่จะแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้น 3.4.6 รู้ความสามารถที่แท้จริงของตน 3.4.7 เป็นผู้ที่ตั้งเป้าหมายและความคาดหวังในงานที่ทำ
ไว้วางใจ	3.5 สามารถตรวจสอบได้ 3.5.1 มีความรับผิดชอบในการทำงานให้เสร็จทันเวลา 3.5.2 ทำงานโดยยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรม 3.5.3 มีความโปร่งใสในการทำงาน 3.5.4 มีความเต็มใจและยอมรับการตรวจสอบในการ
ปฏิบัติงาน	3.5.5 ยอมรับต่อผลการตอบรับของผลงานตนเอง 3.5.6 มีความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ 3.5.7 มีความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจ 3.5.8 มีแนวทางในการทำงานที่ชัดเจน มีการปรับปรุงอย่าง
ต่อเนื่องเพื่อให้งานมีมาตรฐานและมีคุณภาพขั้นดีเยี่ยม	3.6 การจัดการตนเอง 3.6.1 มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง 3.6.2 รู้จักคุณค่าของตนเองและกล้าแสดงออกอย่าง
เหมาะสม	3.6.3 มีการประเมินพฤติกรรมหรือการกระทำของตนเอง 3.6.4 สามารถปรับปรุงการกระทำของตนเองให้ดีขึ้นได้ 3.6.5 สามารถควบคุมและรักษาพฤติกรรมที่ดีจนผู้อื่นเอา
เป็นแบบอย่างได้	

3.7 ความสามารถในการปรับตัว

- 3.7.1 เปิดใจรับรู้และเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นใน
สถานการณ์ต่างๆ
- 3.7.2 เข้าใจและยอมรับกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและ
ความท้าทายใหม่ๆ
- 3.7.3 มีความเต็มใจและยอมรับที่จะทดลองปฏิบัติงานใน
สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง
- 3.7.4 สามารถปรับตัวอย่างรวดเร็วเพื่อให้สอดคล้องกับ
สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป
- 3.7.5 สามารถคิดอย่างมีเหตุผลในการจัดการกับความ
เปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย
- 3.7.6 มีความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจ
- 3.7.7 สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายตามการ
เปลี่ยนแปลง

อัญมณี ศรีวัชรินทร์ (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะตามสายงานบริการของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยได้กำหนดสมรรถนะตามสายงานบรรณารักษ์เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. สมรรถนะทางวิชาชีพ

- 1.1 มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับวิชาชีพทางห้องสมุด
- 1.2 มีความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ
- 1.3 สามารถกำหนดลักษณะและขอบเขตของสารสนเทศที่
ต้องการได้
- 1.4 มีความสามารถในการแยกแยะ ชี้ประเด็นให้เห็นความ
แตกต่างของคุณสมบัติ ลักษณะ ประเภทของสารสนเทศที่ให้บริการ
- 1.5 มีความสามารถในการบริหารการจัดการองค์การ
สารสนเทศ จัดทำนโยบายและวางแผนงานของห้องสมุด
- 1.6 มีความสามารถในการเปรียบเทียบและประเมินสารสนเทศ
- 1.7 มีความสามารถในการจัดการ ประยุกต์ และแลกเปลี่ยน
สารสนเทศ

- ใหม่ได้
- 1.8 มีความสามารถในการพัฒนาสารสนเทศไปสู่องค์ความรู้
- 1.9 สามารถใช้สารสนเทศได้ถูกต้องตามจริยธรรม เศรษฐกิจ
- กฎหมาย
- 1.10 สามารถพัฒนาและวางแผนการใช้งบประมาณในการดำเนินงานต่างๆ ของห้องสมุดได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่า
- 1.11 มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการวิจัย ความสามารถในการวางแผนการวิจัยเพื่อพัฒนางานห้องสมุด
- 1.12 มีความเข้าใจในทฤษฎี และเทคนิควิธีการฝึกอบรมและพัฒนาวิชาชีพทางบรรณารักษ์
- 1.13 มีความสามารถในการจัดเก็บสารสนเทศอย่างมีระบบและเข้าถึงได้ง่าย
- 1.14 มีความสามารถในการพัฒนาเครื่องช่วยค้นและการเข้าถึงสารสนเทศ
- 1.15 มีความรู้และทักษะการจัดเตรียมเอกสาร และตัวเล่ม รวมถึงการดูแลรักษา
- 1.16 สามารถสอนผู้ใช้เข้าถึงแหล่งข้อมูลความรู้ที่ห้องสมุดของท่านจัดให้บริการ
- 1.17 มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ และความสามารถในการตอบปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ
- 1.18 มีการดำเนินการให้บริการสารสนเทศสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ขององค์กร
2. สมรรถนะส่วนบุคคล
- 2.1 สามารถใช้สารสนเทศในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
- 2.2 การให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ให้เกิดความประทับใจมีจิตสำนึกในการให้บริการ
- 2.3 มีความรู้และทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในงานห้องสมุดเป็นอย่างดี
- 2.4 การสนับสนุนห้องสมุดให้มีการสอนการใช้ห้องสมุดแก่ผู้ใช้

- 2.5 พัฒนาข้อมูลเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ทั้งภายในและภายนอก
อย่างเหมาะสม
- 2.6 ปรับปรุงบริการข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- 2.7 ประเมินผลและปรับปรุงข้อมูลเพื่อสร้างความพึงพอใจ
ให้กับผู้ใช้
- 2.8 มีทักษะความคิดในเชิงการวิเคราะห์
- 2.9 การให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ทำงาน
เป็นทีมได้ดี
- 2.10 มีความสามารถทางด้านการสื่อสาร สามารถพูด ฟัง อ่าน
เขียนภาษาอังกฤษได้
- 2.11 มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ และติดต่อกับผู้ใช้ด้วย
ความเอาใจใส่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 2.12 ดำเนินการให้บริการสารสนเทศเชิงรุกโดยผู้ใช้ไม่ต้องร้องขอ
- 2.13 เป็นนักประชาสัมพันธ์
- 2.14 มีวิสัยทัศน์ หลักการและเหตุผล
- 2.15 ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม
- 2.16 มีความคิดอย่างสร้างสรรค์ ค้นหาโอกาสใหม่หรือ
สร้างสรรค์สิ่งใหม่
- 2.17 มีความเป็นผู้นำ
- 2.18 การสั่งการตามอำนาจหน้าที่
- 2.19 มีความเชื่อมั่นและความมั่นใจในตนเอง
- 2.20 มีความยืดหยุ่นผ่อนปรน ประณีประนอม
- 2.21 มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ อดทน อดกลั้น
- 2.22 การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น
- 2.23 สามารถพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้หน่วยงานรู้จักการ
กำหนดเป้าหมาย และประเมินผลการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น
- 2.24 มีการศึกษาอย่างต่อเนื่องและการเรียนรู้ตลอดเวลา
- ศิริพร แซ่ฮึ้ง (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของ
บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยได้กำหนดสมรรถนะเพื่อการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ด้านความรู้

- 1.1 รู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับของห้องสมุด
- 1.2 รู้เรื่องแหล่งข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ
- 1.3 รู้เรื่องประเภทของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
- 1.4 รู้เรื่องการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์
- 1.5 รู้เรื่องกฎหมายลิขสิทธิ์
- 1.6 รู้เรื่องพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้
- 1.7 รู้เรื่องทรัพยากรสารสนเทศประเภทอ้างอิงทั้งภาษาไทย/

ภาษาต่างประเทศ

- 1.8 รู้เรื่องการสร้างกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน
- 1.9 รู้เรื่องการสื่อสาร
- 1.10 รู้เกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์
- 1.11 ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด
- 1.12 รู้เรื่องรูปแบบการลงรายการทางบรรณานุกรมที่ถูกต้อง
- 1.13 รู้เรื่องจิตวิทยาการให้บริการ

2. ด้านทักษะ

- 2.1 ปฏิบัติงานตามนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
- 2.2 การเข้าถึงแหล่งจัดจำหน่ายทรัพยากรสารสนเทศทั้งใน

และนอกมหาวิทยาลัย

- 2.3 การคัดเลือกและประเมินคุณค่าทรัพยากรสารสนเทศ
- 2.4 การซ่อมและบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ
- 2.5 การสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบ

อินเทอร์เน็ต

- 2.6 การติดต่อสื่อสารกับร้านค้า/ตัวแทนจำหน่าย ทั้งภายนอก

และภายในองค์กร

- 2.7 การวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้
- 2.8 การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อน

ร่วมวิชาชีพ

- 2.9 การปรับเปลี่ยนการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง

ของเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 2.10 การใช้โปรแกรมพื้นฐานในการปฏิบัติงาน เช่น Word, Excel, Power Point เป็นต้น
- 2.11 การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศผ่านฐานข้อมูลของสำนักพิมพ์ ทั้งภาษาไทย/ภาษาต่างประเทศ
- 2.12 สามารถใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสาร
- 2.13 การใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร เช่น การส่ง Mail การส่งข้อความ เป็นต้น
- 2.14 การสืบค้นสารสนเทศ
- 2.15 เทคนิคการซักถามความต้องการของผู้ใช้
- 2.16 การใช้ Search Engine เช่น Google, Bing เป็นต้น
- 2.17 การใช้โซเชียลมีเดีย (Social Media) เช่น Line, Facebook เป็นต้น
- 2.18 การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปพื้นฐาน
3. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล
- 3.1 การคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหา
- 3.2 การจัดลำดับความสำคัญของงาน
- 3.3 การนำความรู้ทางวิชาชีพมาบูรณาการ
- 3.4 ยึดมั่นในจรรยาบรรณทางวิชาชีพ
- 3.5 เคารพและปฏิบัติตามกฎระเบียบ
- 3.6 มีความเสียสละ/เอื้อเฟื้อต่อเพื่อนร่วมงาน
- 3.7 การทำงานร่วมกันเป็นทีม
- 3.8 การมีภาวะผู้นำ/กล้าตัดสินใจ
- 3.9 การแสดงความคิดเห็นและการยอมรับผู้อื่น
- 3.10 มีความรับผิดชอบ/ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน
- 3.11 มีความอดทนอดกลั้น
- 3.12 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้ให้บริการ
- 3.13 การพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างศักยภาพ

ตาราง 1 สมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์

รายการสมรรถนะ	ALA's (America Library Association) (2009)	European Council of Information Association (2004)	มหาวิทยาลัยมหิดล (2557)	อึ้งมณี ศรีวิรินทร์ (2553)	ศิริพร แซ่อึ้ง (2560)	ความถี่	ร้อยละ
1. รู้และเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ห่วงสมุดและความรู้	/	/	/	-	/	4	80.00
2. รู้และเข้าใจทฤษฎีพื้นฐานทางวิชาชีพจรรยาบรรณ/ค่านิยมของวิชาชีพและบทบาทของนักวิชาชีพความรู้	/	/	/	/	/	5	100.00
3. รู้และเข้าใจกฎหมายลิขสิทธิ์และทรัพย์สินทางปัญญาที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดและสารสนเทศ	/	/	/	/	/	5	100.00
4. รู้และเข้าใจระบบงานห้องสมุด	/	/	/	-	-	3	60.00
5. รู้และเข้าใจมาตรฐานการทำเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศที่เป็นมาตรฐานสากล	/	/	/	/	-	4	80.00
6. เผยแพร่องค์ความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ที่ถูกต้องและเป็นมาตรฐานสากลแก่เพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมวิชาชีพในระดับสากล	-	-	/	/	-	2	40.00
7. รู้และเข้าใจเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศประเภท และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ	/	/	/	/	/	5	100.00
8. รู้และเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ ปัจจัยและผลกระทบของการจัดการสารสนเทศและความรู้ที่มีต่อห้องสมุดและวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์	/	-	/	-	-	2	40.00

ตาราง 1 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ	ALA's (America Library Association) (2009)	European Council of Information Association (2004)	มหาวิทยาลัยมหิดล (2557)	อึ้งมณี ศรีวิรินทร์ (2553)	ศิริพร แซ่อึ้ง (2560)	ความถี่	ร้อยละ
9. รู้และเข้าใจวิธีการจัดเก็บสารสนเทศอย่างเป็นระบบ การสืบค้นนำกลับมาใช้ และการนำเสนอสารสนเทศที่เหมาะสมกับผู้ใช้แต่ละกลุ่ม	/	/	/	/	-	4	80.00
10. รู้และเข้าใจวิธีการจัดการฐานข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ พัฒนาต่อยอดด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมเพื่อให้เป็นแหล่งสารสนเทศที่มีคุณภาพและเป็นมาตรฐานสากล	-	-	/	-	/	2	40.00
11. รู้และเข้าใจเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการทรัพยากรสารสนเทศและการดำเนินงานห้องสมุดและองค์กรสารสนเทศ	-	-	/	/	-	2	40.00
12. รู้และเข้าใจนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในห้องสมุดให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม	-	/	/	/	-	3	60.00
13. ประเมินสมรรถนะและคุณสมบัติของอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	/	-	/	-	-	2	40.00
14. คิดค้น ริเริ่ม นวัตกรรมใหม่ที่เสริมสมรรถนะหรือเพิ่มศักยภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร	-	-	/	-	-	1	20.00

ตาราง 1 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ	ALA's (America Library Association) (2009)	European Council of Information Association (2004)	มหาวิทยาลัยมหิดล (2557)	อภิมณี ศรีวัชรินทร์ (2553)	ศิริพร แซ่อึ้ง (2560)	ความถี่	ร้อยละ
15. รู้และเข้าใจเกี่ยวกับเทคนิคการบริการเชิงรุกและบทบาทห้องสมุดในการให้บริการแก่ผู้ใช้	/	-	/	/	-	3	60.00
16. รู้และเข้าใจการศึกษาผู้ใช้เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ นำผลการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพในทุกด้าน	/	-	/	/	/	4	80.00
17. รู้และเข้าใจเกี่ยวกับเทคนิคการบริหารห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ	/	/	/	/	-	4	80.00
18. รู้และเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพองค์กร การประกันและประเมินคุณภาพองค์กร	-	-	/	/	-	2	40.00
19. รู้จักผู้ใช้และเข้าใจพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้	/	/	/	-	-	3	60.00
20. รู้และเข้าใจการศึกษาผู้ใช้ การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้	/	/	/	/	/	5	100.00
21. วิเคราะห์และประเมินผลการทำงานด้านต่างๆ ของห้องสมุดและนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของห้องสมุดได้อย่างเหมาะสม	/	/	/	-	-	3	60.00
22. รู้และเข้าใจการเผยแพร่และสร้างผลงานวิจัยเพื่อตีพิมพ์และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการวิจัย	/	-	/	/	-	3	60.00
23. รู้จักผู้ใช้และเข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็นของการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่องของผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดและการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศอื่นๆ	/	-	/	-	/	3	60.00

ตาราง 1 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ	ALA's (America Library Association) (2009)	European Council of Information Association (2004)	มหาวิทยาลัยมหิดล (2557)	อัญมณี ศรีวัชรินทร์ (2553)	ศิริพร แซ่ตั้ง (2560)	ความถี่	ร้อยละ
24. รู้และเข้าใจบทบาทของห้องสมุดในการส่งเสริม สนับสนุนให้ห้องสมุดมีบริการและ กิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างต่อเนื่อง	/	-	/	/	/	4	80.00
25. รู้และเข้าใจทฤษฎีการเรียนรู้ วิธีการสอน การวัดผล และการประยุกต์ความรู้ด้านการ สอนมาใช้ในการกิจกรรมของห้องสมุดและการ ปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ	-	-	/	/	-	2	40.00
26. สามารถให้บริการข่าวสาร ความรู้ บริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้บริการ	/	/	/	/	-	4	80.00
27. สามารถให้คำแนะนำและตอบคำถาม เกี่ยวกับข้อมูล การใช้ทรัพยากรสารสนเทศใน ห้องสมุดแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้ และตรงตามความ ต้องการ	/	/	/	/	/	5	100.00
28. สามารถวางแผนด้านการตลาดสำหรับการ บริการสารสนเทศ	-	/	/	-	-	2	40.00
29. สามารถถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยน ประสบการณ์ด้านงานบริการแก่บุคคลหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้รับข้อมูลความรู้ที่ ถูกต้อง	/	/	/	/	/	5	100.00
30. สามารถจัดหา คัดเลือก วิเคราะห์ จำแนกหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ทำรายการบรรณานุกรม ตีพิมพ์ และ สารสนเทศ และบันทึกหลักฐานข้อมูลของระบบ ห้องสมุดเพื่อเป็นแหล่งจัดเก็บและให้บริการ	/	/	/	/	/	5	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ	ALA's (America Library Association) (2009)	European Council of Information Association (2004)	มหาวิทยาลัยมหิดล (2557)	อัญมณี ศรีวัชรินทร์ (2553)	ศิริพร แซ่อึ้ง (2560)	ความถี่	ร้อยละ
31. สามารถวิเคราะห์และประเมินทรัพยากรสารสนเทศทั้งด้านคุณภาพ ปริมาณ และความคุ้มค่า	/	/	/	/	/	5	100.00
32. สามารถประยุกต์ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อปรับปรุงการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	-	-	/	/	/	3	60.00
33. สามารถใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานและบริการผู้ใช้	/	-	/	/	/	4	80.00
34. สามารถใช้สื่อออนไลน์ในการปฏิบัติงานได้ เช่น Facebook, Line, Website เป็นต้น	-	-	/	/	/	3	60.00
35. สามารถใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในการปฏิบัติงาน การจัดการด้านฐานข้อมูลและเครือข่ายได้ โดยสอบถามหรือขอคำแนะนำจากผู้มีความรู้และประสบการณ์บ้าง	-	-	/	/	-	2	40.00
36. สามารถใช้โปรแกรมประยุกต์ในการปฏิบัติงานทั้งด้านการงานเอกสาร ตารางการนำเสนอ และฐานข้อมูลได้อย่างเหมาะสม	-	-	/	/	/	3	60.00
37. สามารถจัดการด้านฐานข้อมูลและเครือข่ายได้อย่างเหมาะสม	/	/	/	-	-	3	60.00
38. สามารถประยุกต์ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น	/	-	/	/	/	4	80.00
39. สามารถถ่ายทอดความรู้ความสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศกับเพื่อร่วมงานและบุคคลอื่นๆ ได้	-	/	/	-	-	2	40.00

ตาราง 1 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ	ALA's (America Library Association) (2009)	European Council of Information Association (2004)	มหาวิทยาลัยมหิดล (2557)	อัญมณี ศรีวิจิตร (2553)	ศิริพร แซ่ตั้ง (2560)	ความถี่	ร้อยละ
40. สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเพิ่มมูลค่าในองค์กร	/	/	/	-	-	3	60.00
41. สามารถศึกษาค้นคว้า วิจัยทางการตลาด เพื่อพัฒนาต่อยอดและสร้างองค์ความรู้ ทางด้านงานบริการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	/	/	/	-	-	3	60.00
42. สามารถวิเคราะห์ความต้องการทรัพยากรสารสนเทศและวิธีการนำส่งบริการที่เหมาะสมให้กับผู้ใช้แต่ละกลุ่มได้	-	/	/	-	/	3	60.00
43. สามารถทำแผนการตลาดและการประชาสัมพันธ์บริการของห้องสมุดได้	-	/	/	/	-	3	60.00
44. สามารถใช้ภาษาไทยเพื่อการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การฟังและจับประเด็นเนื้อหาได้ถูกต้อง การใช้คำพูด การเขียน หรือวิธีการสื่อสารได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	/	/	/	-	-	3	60.00
45. สามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารหรือภาษาต่างประเทศอื่นๆ อย่างน้อย 1 ภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	/	/	/	/	/	5	100.00
46. สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารหรือประยุกต์ใช้เครื่องมือช่วยในการสื่อสารที่เหมาะสมกับเรื่องที่สื่อสาร	-	-	/	/	/	3	60.00
47. สามารถนำข้อมูลที่ซับซ้อนและยากแก่การเข้าใจมาถ่ายทอดให้เข้าใจได้ถูกต้องตรงกันได้อย่างเหมาะสม	-	/	/	-	-	2	40.00

ตาราง 1 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ	ALA's (America Library Association) (2009)	European Council of Information Association (2004)	มหาวิทยาลัยมหิดล (2557)	อัญมณี ศรีวิจิตร (2553)	ศิริพร แซ่ตั้ง (2560)	ความถี่	ร้อยละ
48. สามารถปรับตัวให้ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	-	-	/	/	/	3	60.00
49. เข้าใจบุคลิกภาพและลักษณะส่วนตัวของสมาชิกในทีม และยอมรับความแตกต่างของบุคคล	-	-	/	/	-	2	40.00
50. สามารถให้คำปรึกษา แนะนำแก่สมาชิกในทีมเพื่อให้เกิดการทำงานเป็นทีมได้ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน	-	-	/	/	-	2	40.00
51. มีส่วนร่วมในทีมและสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้	-	-	/	-	/	2	40.00
52. สามารถกระตุ้นและสร้างบรรยากาศในการสร้างความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของสมาชิกในทีมได้	-	-	/	-	-	1	20.00
53. สามารถอธิบายถึงปัญหาและแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้ โดยการสอบถาม ขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำจากผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์	/	-	/	-	-	2	40.00
54. สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาได้อย่างถูกต้อง	/	/	/	/	-	4	80.00
55. สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม หรือนำเสนอทางเลือกในการแก้ไขปัญหาจากประสบการณ์ที่ผ่านมา	-	-	/	-	-	1	20.00
56. สามารถคิดวิเคราะห์ วางแผนแก้ไขปัญห และหาแนวทางเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้	/	/	/	-	/	4	80.00

ตาราง 1 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ	ALA's (America Library Association) (2009)	European Council of Information Association (2004)	มหาวิทยาลัยมหิดล (2557)	อัญมณี ศรีวัชรินทร์ (2553)	ศิริพร แซ่อึ้ง (2560)	ความถี่	ร้อยละ
57. สามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ผู้อื่นในการคิดวิเคราะห์ แก้ไขปัญหา และตัดสินใจเลือกแนวทางปฏิบัติที่เป็นไปได้ได้อย่างมีเหตุผลและเหมาะสมตามสถานการณ์และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	-	-	/	/	-	2	40.00
58. สามารถเลือกใช้ข้อมูลในการวางแผนและการจัดการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	-	-	/	/	-	2	40.00
59. สามารถวางแผนและการจัดการได้อย่างรอบคอบเหมาะสม โดยขอคำแนะนำจากผู้มีความรู้และประสบการณ์บางครั้ง	-	-	/	-	-	1	20.00
60. สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่มีมาประยุกต์ใช้ในการวางแผนและการจัดการด้วยตนเองได้อย่างเหมาะสม และสามารถถ่ายทอดความรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ได้	/	-	/	/	-	3	60.00
61. เข้าใจถึงความคาดหวังหรือความต้องการของผู้เรียน/ผู้เข้าฝึกอบรม	-	-	/	-	-	1	20.00
62. สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่มีมาประยุกต์เพื่อใช้ประกอบการสอนและฝึกอบรมได้	-	-	/	-	-	1	20.00
63. สามารถวิเคราะห์ผู้เรียน/ผู้เข้าฝึกอบรมและสามารถเลือกใช้เทคนิค วิธีการสอนและฝึกอบรมได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	-	-	/	/	/	3	60.00
64. สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการสอน/ฝึกอบรมตามความสามารถในการรับรู้ของผู้เรียน/ผู้เข้าฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม	-	-	/	/	-	2	40.00

ตาราง 1 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ	ALA's (America Library Association) (2009)	European Council of Information Association (2004)	มหาวิทยาลัยมหิดล (2557)	อัญมณี ศรีวิจิตร (2553)	ศิริพร แซ่อึ้ง (2560)	ความถี่	ร้อยละ
65. สามารถค้นคว้าวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบหรือวิธีการใหม่ๆ ในการสอนและฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสมกับบุคคลและกลุ่มบุคคล	-	-	/	/	-	2	40.00
66. สามารถสร้างองค์ความรู้ของตนเองและถ่ายทอดความรู้ของตนเองได้	-	-	/	-	-	1	20.00
67. สามารถแบ่งปันหรือถ่ายทอดองค์ความรู้สำคัญขององค์กรได้	/	/	/	-	-	3	60.00
68. สามารถสร้างเครือข่ายความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร	/	/	/	-	/	4	80.00
69. สามารถให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานได้อย่างเหมาะสม	-	-	/	/	-	2	40.00
70. สามารถถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ให้แก่เพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่นได้	-	/	/	-	/	3	60.00
71. มีความซื่อสัตย์ จริ่งใจต่อเพื่อนร่วมงาน	-	-	/	-	/	2	40.00
72. เข้าใจหน้าที่ความรับผิดชอบต่องานของตนและผู้ร่วมงาน	-	-	/	-	/	2	40.00
73. มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ	/	-	/	-	-	2	40.00
74. กล้าคิด กล้าตัดสินใจ และแสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผล	-	-	/	-	/	2	40.00
75. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นำเทคนิคและวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการดำเนินงาน	-	/	/	/	-	3	60.00

ตาราง 1 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ	ALA's (America Library Association) (2009)	European Council of Information Association (2004)	มหาวิทยาลัยมหิดล (2557)	อภินิหาร ศรีวัชรินทร์ (2553)	ศิริพร แซ่อึ้ง (2560)	ความถี่	ร้อยละ
76. เป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่	-	-	/	/	-	2	40.00
77. มีความมุ่งมั่น แสดงออกถึงความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ	-	-	/	/	-	2	40.00
78. บริการด้วยรอยยิ้มและคำพูดที่เหมาะสมเพื่อสร้างความไว้วางใจกับผู้ใช้	-	-	/	-	-	1	20.00
79. บุคลิกภาพและการแต่งกายเหมาะสม	-	-	/	-	-	1	20.00
80. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ เพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่น	-	-	/	/	/	3	60.00
81. บริการผู้ใช้ด้วยความเสมอภาคและยุติธรรมเท่าเทียมกัน	-	-	/	-	-	1	20.00
82. ยอมรับและเปิดใจรับฟังคำติชม/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นจากผู้ใช้ และพยายามแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	-	-	/	/	/	3	60.00
83. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม	/	-	/	/	/	4	80.00
84. เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน	-	-	/	-	-	1	20.00
85. ร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อส่งเสริมเกียรติคุณของวิชาชีพ ผู้ร่วมวิชาชีพ และเพื่อพัฒนาวิชาชีพ	-	-	/	-	-	1	20.00
86. เป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่และรักษาคูณธรรม/จริยธรรม	-	-	/	/	/	3	60.00
87. มีความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย	-	-	/	-	/	2	40.00

ตาราง 1 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ	ALA's (America Library Association) (2009)	European Council of Information Association (2004)	มหาวิทยาลัยมหิดล (2557)	อภัยเมธี ศรีวัชรินทร์ (2553)	ศิริพร แซ่เอ็ง (2560)	ความถี่	ร้อยละ
88. มีความตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ	-	-	/	-	-	1	20.00
89. เป็นผู้ทำงานอย่างมีการวางแผนงาน	-	-	/	/	/	3	60.00
90. ทำงานโดยยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรม	/	-	/	/	/	4	80.00
91. มีความโปร่งใสในการทำงาน	-	-	/	-	-	1	20.00
92. มีความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่	-	-	/	-	/	2	40.00
93. มีแนวทางในการทำงานที่ชัดเจน มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้งานมีมาตรฐานและมีคุณภาพชั้นดีเยี่ยม	-	-	/	-	-	1	20.00
94. รู้จักคุณค่าของตนเองและกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม	-	-	/	-	-	1	20.00
95. มีการประเมินพฤติกรรมหรือการกระทำของตนเอง	-	-	/	-	-	1	20.00
96. สามารถควบคุมและรักษาพฤติกรรมที่ดีจนผู้อื่นเอาเป็นแบบอย่างได้	-	-	/	-	-	1	20.00
97. เปิดใจรับรู้และเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ	-	-	/	-	/	2	40.00
98. เข้าใจและยอมรับกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและความท้าทายใหม่ๆ	-	-	/	/	-	2	40.00
99. สามารถปรับตัวอย่างรวดเร็วเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป	/	-	/	-	/	3	60.00
100. สามารถคิดอย่างมีเหตุผลในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย	-	-	/	-	-	1	20.00
101. สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายตามการเปลี่ยนแปลง	-	-	/	-	/	2	40.00

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของวิชาชีพบรรณารักษ์ ผู้วิจัยได้จำแนกองค์ประกอบของสมรรถนะ 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สกอตต์ บี พารี หลังจากนั้น ดำเนินการพิจารณารายการสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบรรณารักษ์ เพื่อนำไปพัฒนา เป็นแบบประเมินสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ดังนี้

1. สมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge)

1.1 ความรู้พื้นฐานทางวิชาชีพบรรณารักษ์

1.1.1 มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ในสาขาบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ ห่องสมุด และความรู้

1.1.2 มีความรู้และเข้าใจทฤษฎีพื้นฐานทางวิชาชีพ จรรยาบรรณ/ ค่านิยมของวิชาชีพและบทบาทของบรรณารักษ์

1.1.3 มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายลิขสิทธิ์และทรัพย์สินทาง ปัญญาที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดและสารสนเทศ

1.1.4 มีความรู้และเข้าใจระบบงานห้องสมุด

1.1.5 มีความรู้และเข้าใจมาตรฐานการทำเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ ที่เป็นมาตรฐานสากล

1.1.6 เผยแพร่องค์ความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศ ศาสตร์ที่ถูกต้องและเป็นมาตรฐานสากล

1.2 ความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ

1.2.1 มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ ประเภท และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ

1.2.2 มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย การจัดการและพัฒนา การจัดเก็บและสืบค้น การบริการและเผยแพร่

1.2.3 มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ รูปแบบใหม่ๆ การเลือกวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการจัดการทรัพยากรสารสนเทศแต่ละ ประเภท และกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นเป้าหมายต่างกัน

1.3 ความรู้เกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศและความรู้

1.3.1 มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศและระบบการ จัดการสารสนเทศ

1.3.2 มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการจัดการสารสนเทศและความรู้

1.3.3 มีความรู้และเข้าใจวิธีการรวบรวมสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

1.3.4 มีความรู้และเข้าใจวิธีการจัดเก็บสารสนเทศอย่างเป็นระบบการสืบค้นนำกลับมาใช้ และการนำเสนอสารสนเทศที่เหมาะสมกับผู้ใช้แต่ละกลุ่ม

1.3.5 มีความรู้และเข้าใจวิธีการจัดการฐานข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ พัฒนาต่อยอดด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม เพื่อให้เป็นแหล่งสารสนเทศที่มีคุณภาพและเป็นมาตรฐานสากล

1.4 ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.4.1 มีความรู้และเข้าใจเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการทรัพยากรสารสนเทศและการดำเนินงานห้องสมุดและองค์กรสารสนเทศ

1.4.2 มีความรู้และเข้าใจเทคโนโลยีสารสนเทศและผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อวิชาชีพ สังคม และประเทศชาติโดยรวม

1.4.3 มีความรู้และเข้าใจนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในห้องสมุดให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม

1.4.4 ประเมินสมรรถนะและคุณสมบัติของอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4.5 มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นด้านกฎหมายและจริยธรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

1.5 ความรู้เกี่ยวกับการบริการห้องสมุดและสารสนเทศ

1.5.1 มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ ทฤษฎี และเทคนิคการบริการ

1.5.2 มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับเทคนิคการบริการเชิงรุกและบทบาทห้องสมุดในการให้บริการแก่ผู้ใช้ เช่น บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการแจ้งข่าวสาร เป็นต้น

1.5.3 มีความรู้และเข้าใจการบริการห้องสมุดและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและการเลือกใช้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการผู้ใช้

1.5.4 มีความรู้และเข้าใจการศึกษาผู้ใช้เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ นำผลมาพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพในทุกด้าน

1.5.5 ประยุกต์ใช้นวัตกรรมใหม่ๆ ในการบริการสารสนเทศเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร ระบบการบริการ และผลิตภัณฑ์ขององค์กร

1.6 ความรู้เกี่ยวกับการจัดการองค์กร

1.6.1 มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ ทฤษฎีการ บริหารองค์กรสมัยใหม่ เพื่อพัฒนาห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ สู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

1.6.2 มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับเทคนิคการบริหารห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

1.6.3 มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพองค์กร การประกันและประเมินคุณภาพองค์กร

1.7 ความรู้เกี่ยวกับการวิจัยและการศึกษาผู้ใช้

1.7.1 รู้จักผู้ใช้และเข้าใจพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้

1.7.2 มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการวิจัยและวิธีการศึกษาผู้ใช้

1.7.3 มีความรู้และเข้าใจการศึกษาผู้ใช้ การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้

1.7.4 วิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ของห้องสมุด และนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของห้องสมุดอย่างเหมาะสม

1.7.5 มีความรู้และเข้าใจการเผยแพร่และสร้างผลงานวิจัยเพื่อตีพิมพ์ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการวิจัย

1.8 การศึกษาต่อเนื่องและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

1.8.1 รู้จักผู้ใช้และเข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็นของการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่องของผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดและการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศอื่นๆ

1.8.2 มีความรู้และเข้าใจบทบาทของห้องสมุดในการส่งเสริม สนับสนุนให้ห้องสมุดมีบริการและกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างต่อเนื่อง

1.8.3 มีความรู้และเข้าใจทฤษฎีการเรียนรู้ วิธีการสอน การวัดผล และการประยุกต์ความรู้ด้านการสอนมาใช้ในกิจกรรมของห้องสมุดและการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ

1.8.4 มีความรู้และเข้าใจการจัดกิจกรรมการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ที่เหมาะสมกับผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีภูมิหลังและความต้องการแตกต่างกัน

2. สมรรถนะด้านทักษะ (Skills)

2.1 ทักษะการบริการผู้ใช้

2.1.1 สามารถให้บริการข่าวสาร ความรู้ บริการตอบคำถามและ
ช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้บริการ

2.1.2 สามารถให้คำแนะนำและตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูล การใช้
ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้
และตรงตามความต้องการ

2.1.3 สามารถให้คำแนะนำ ตอบปัญหา และชี้แจงเพื่อให้การทำงาน
บริการสารสนเทศเป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

2.1.4 สามารถวางแผนด้านการตลาดสำหรับการบริการสารสนเทศ

2.1.5 สามารถศึกษา วิเคราะห์วิธีการและเทคนิคใหม่ๆ เพื่อประยุกต์ใช้
ในการพัฒนาการบริการสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม

2.1.6 สามารถนำความรู้และประสบการณ์มาปรับปรุงการบริการให้
มีประสิทธิภาพดีขึ้น

2.2 ทักษะการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

2.2.1 สามารถจัดหา คัดเลือก วิเคราะห์ จำแนกหมวดหมู่ทรัพยากร
สารสนเทศประเภทต่างๆ ทำรายการบรรณานุกรม ตระชนีและสาระสังเขป และบันทึกลง
ฐานข้อมูลของระบบห้องสมุดเพื่อเป็นแหล่งจัดเก็บและให้บริการ

2.2.2 สามารถวิเคราะห์และระบุปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการ
ปฏิบัติงานได้

2.2.3 สามารถปรับปรุงกระบวนการ วิธีการจัดหา คัดเลือก วิเคราะห์
จำแนกหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ทำรายการบรรณานุกรม ตระชนี และ
สาระสังเขป และบันทึกลงฐานข้อมูลของระบบห้องสมุดเพื่อการปฏิบัติงานดีขึ้น

2.2.4 สามารถวิเคราะห์และประเมินทรัพยากรสารสนเทศทั้งด้าน
คุณภาพ ปริมาณ และความคุ้มค่า

2.2.5 สามารถประยุกต์ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อปรับปรุง
การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

2.2.6 สามารถวางหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์และประเมินคุณค่า
ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อเป็นแนวทางในการจัดหา คัดเลือก วิเคราะห์ จำแนกหมวดหมู่

ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ทำรายการบรรณานุกรม ตีราคา และสาระสังเขปให้ถูกต้องตามหลักวิชาการและเป็นมาตรฐานสากล

2.3 ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3.1 สามารถใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานและบริการผู้ใช้

2.3.2 สามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

เช่น Website, E-Mail, Facebook, Line เป็นต้น

2.3.3 เข้าใจและสามารถอธิบายคำศัพท์เกี่ยวกับเทคโนโลยี

สารสนเทศได้

2.3.4 สามารถใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในการปฏิบัติงาน การจัดการด้านฐานข้อมูลและเครือข่ายได้ โดยสอบถามหรือขอคำแนะนำจากผู้มีความรู้ และมีประสบการณ์

2.3.5 สามารถใช้โปรแกรมประยุกต์ในการปฏิบัติงานทั้งด้านการ ทำงานเอกสาร ตาราง การนำเสนอ และฐานข้อมูลได้อย่างเหมาะสม

2.3.6 สามารถวิเคราะห์ระบบงาน แก้ปัญหา และหาวิธีการควบคุม และป้องกันปัญหาได้

2.3.7 สามารถจัดการด้านฐานข้อมูลและเครือข่ายได้อย่างเหมาะสม

2.3.8 สามารถประยุกต์ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อปรับปรุง การทำงานให้ดีขึ้น

2.3.9 สามารถถ่ายทอดความรู้ความสามารถ แลกเปลี่ยน ประสบการณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศกับเพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่นๆ ได้

2.3.10 สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเพิ่มมูลค่า ในองค์กร เช่น การรวบรวมข้อมูลเพื่อนำเสนอผ่านเว็บไซต์ บทความออนไลน์ เป็นต้น

2.4 ทักษะทางภาษาและการสื่อสาร

2.4.1 สามารถใช้ภาษาไทยเพื่อการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การฟังและจับประเด็นเนื้อหาได้ถูกต้อง การใช้คำพูด การเขียน หรือ วิธีการสื่อสารได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

2.4.2 สามารถรับฟังความคิดเห็นและตอบข้อซักถาม อธิบาย รายละเอียดเนื้อหาที่ต้องการสื่อสารได้

2.4.3 สามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารหรือภาษาต่างประเทศอื่นๆ อย่างน้อย 1 ภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4.4 สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารหรือประยุกต์ใช้เครื่องมือในการสื่อสารที่เหมาะสมกับเรื่องที่สื่อสาร

2.4.5 สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่มีมาประยุกต์ใช้ พัฒนา รูปแบบหรือวิธีการสื่อสารใหม่ๆ ได้อย่างเหมาะสม

2.4.6 สามารถนำข้อมูลที่ซับซ้อนและยากแก่การเข้าใจมาถ่ายทอดให้เข้าใจได้ถูกต้องตรงกันได้อย่างเหมาะสม

2.4.7 สามารถสื่อสารในเรื่องที่มีความละเอียดอ่อนต่อความรู้สึกหรือมีผลกระทบรุนแรงได้

2.5 ทักษะการคิดวิเคราะห์

2.5.1 สามารถรวบรวมข้อมูลรายละเอียดของปัญหาได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน

2.5.2 สามารถอธิบายถึงปัญหาและแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้ โดยการ สอบถาม ขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำจากผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์

2.5.3 สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาได้อย่างถูกต้อง

2.5.4 สามารถคิดวิเคราะห์ วางแผนแก้ไขปัญหาและหาแนวทางเพื่อ ป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้

2.5.5 สามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ผู้อื่นในการคิดวิเคราะห์ แก้ไขปัญหาและตัดสินใจเลือกแนวทางปฏิบัติที่เป็นไปได้อย่างมีเหตุผลและเหมาะสมตาม สถานการณ์และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

2.6 ทักษะการวางแผนและการบริหารจัดการ

2.6.1 สามารถเลือกใช้ข้อมูลในการวางแผนและการจัดการได้อย่าง ถูกต้องและเหมาะสม

2.6.2 สามารถอธิบายในรายละเอียดของเรื่องที่ต้องการวางแผนและ การจัดการได้อย่างถูกต้อง

2.6.3 สามารถวางแผนและจัดการได้อย่างรอบคอบเหมาะสม โดยขอ คำแนะนำจากผู้มีความรู้และประสบการณ์บ้างครั้ง

2.6.4 สามารถปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานได้ตามสถานการณ์

2.6.5 สามารถจัดการเวลาและจัดลำดับความสำคัญของงาน

2.6.6 สามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือในการวางแผนและจัดการ
เพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้

2.6.7 สามารถคาดการณ์และทำนายการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและ
ภายนอก แนวโน้มและที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนและการจัดการได้

2.7 ทักษะการสอนและฝึกอบรม

2.7.1 สามารถอธิบายวัตถุประสงค์และเป้าหมายของสิ่งที่จะสอนและ
ฝึกอบรม

2.7.2 เข้าใจถึงความคาดหวังหรือความต้องการของผู้เรียน/ผู้เข้า
ฝึกอบรม

2.7.3 สามารถวิเคราะห์ผู้เรียน/ผู้เข้าฝึกอบรมและสามารถเลือกใช้
เทคนิค วิธีการสอนและฝึกอบรมได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

2.7.4 สามารถให้คำแนะนำเพิ่มเติมเรื่องอื่นนอกเหนือจากที่สอนและ
ฝึกอบรมได้

2.7.5 สามารถถ่ายทอดความรู้และสอนงานได้

2.7.6 สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการสอน/การฝึกอบรม ตาม
ความสามารถในการรับรู้ของผู้เรียน/ผู้เข้าฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม

2.7.7 สามารถค้นคว้าวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบหรือวิธีการใหม่ๆ ในการ
สอนและฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสมกับบุคคลและกลุ่มบุคคล

2.8 ทักษะด้านการจัดการความรู้

2.8.1 สามารถสืบค้นและเข้าถึงแหล่งความรู้ภายในและภายนอก
องค์กร

2.8.2 สามารถสร้างองค์ความรู้ของตนเองและสามารถแบ่งปันหรือ
ถ่ายทอดความรู้ของตนเองได้

2.8.3 สามารถสร้างองค์ความรู้ขององค์กรได้ และนำองค์ความรู้ที่
จำเป็นสำหรับองค์กรไปใช้

2.8.4 สามารถให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ไป
ใช้ในการปรับปรุงการทำงานได้อย่างเหมาะสม

2.8.5 สามารถสร้างเครือข่ายความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

2.8.6 สามารถถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ให้แก่เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นได้

3. สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute)

3.1 ภาวะผู้นำ

3.1.1 เข้าใจหน้าที่ความรับผิดชอบต่องานของตนเองและผู้ร่วมงาน มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

3.1.2 มีความมั่นคงทางอารมณ์ เชื่อมมั่นในตนเอง กล้าคิด กล้าตัดสินใจและแสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผล ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและให้โอกาสผู้ร่วมงานได้แสดงความคิดเห็น

3.1.3 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นำเทคนิคและวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการดำเนินงาน มีการให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานและมีไหวพริบปฏิภาณในการแก้ปัญหา อุปสรรคระหว่างการทำงานภายใต้สภาวะกดดันและเมื่อมีความเปลี่ยนแปลง

3.1.4 มีน้ำใจต่อผู้ร่วมงาน มีความไว้วางใจและน่าเชื่อถือ มีความยุติธรรมในการติดตามและประเมินผลงาน

3.1.5 เป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ และจูงใจ กระตุ้นให้ผู้ร่วมงานร่วมมือปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

3.1.6 มีวิจารณญาณในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องทันต่อเหตุการณ์ มองการณ์ไกลและมีความรู้ความสามารถในเรื่องต่างๆ

3.2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

3.2.1 มีความรับผิดชอบ อดทนในการทำงาน พยายามทำงานอย่างไม่ย่อท้อ มีความตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ

3.2.2 เป็นผู้ทำงานอย่างมีการวางแผนงาน มีความมานะที่จะแก้ไข ปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้น

3.2.3 เป็นผู้ที่ตั้งเป้าหมายและความคาดหวังในงานที่ทำไว้สูง

3.3 จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

3.3.1 ทำงานโดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ

3.3.2 มีความโปร่งใสในการทำงาน เต็มใจและยอมรับการตรวจสอบในการปฏิบัติงาน

3.3.3 มีแนวทางการทำงานที่ชัดเจน มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้งานมีมาตรฐานและมีคุณภาพ

3.4 ความสามารถในการปรับตัว

3.4.1 เปิดใจรับรู้และเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ เข้าใจและยอมรับกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและความท้าทายใหม่ๆ

3.4.2 มีความเต็มใจและยอมรับที่จะทดลองปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง สามารถปรับตัวอย่างรวดเร็วเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

3.4.3 สามารถคิดอย่างมีเหตุผลในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย มีความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจ

3.4.4 สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายภายใต้สถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลาย

3.5 การจัดการตนเอง

3.5.1 มีความรับผิดชอบต่อภาระกิจของตนเอง รู้จักคุณค่าของตนเองและกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม

3.5.2 มีการประเมินพฤติกรรมหรือการกระทำของตนเอง และสามารถปรับปรุงการกระทำของตนเองให้ดีขึ้นได้

3.5.3 สามารถควบคุมและรักษาพฤติกรรมที่ดีจนผู้อื่นเอาเป็นแบบอย่างได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ (Service) นับเป็นสิ่งสำคัญของทุกธุรกิจและองค์กร ซึ่งจะให้ความสำคัญกับการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ดังนั้นจึงควรมีการทำความเข้าใจการบริการ โดยจะกล่าวถึงความหมายของการบริการ ความสำคัญของการบริการ และคุณภาพการบริการ สามารถแยกออกได้ ดังนี้

1. ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมาย “บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือให้ความสะดวกต่างๆ ดังนั้น การให้บริการจึงหมายถึงงานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวกซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือผู้มารับความสะดวก

พินคำ โรหิตเสถียร (2551) ได้ให้ความหมายของการบริการ (Services) ว่าเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้น

อาศยา โชติพานิช (2549) ได้ให้ความหมายของการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เป้าหลังความสำเร็จเกือบทุกงานมักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรม ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้นๆ เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

2. ความสำคัญของการบริการ

การบริการเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นเชิงธุรกิจหรือหน่วยงานองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ซึ่งจำเป็นจะต้องให้ความสำคัญกับการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ความพึงพอใจของการบริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้ (ภาวสุ สิริสิงห, 2555, หน้า 13-14)

2.1 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคมีความต้องการใช้บริการต่างๆ หลากหลายมากขึ้นตามรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนไป ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นให้ช่วยเหลือจัดการเรื่องต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก กล่าวคือ

2.1.1 ให้ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่พบเห็นในปัจจุบันมีอยู่มากมายในรูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันมีหลากหลายประเภทที่สามารถให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญาและจิตใจ ผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด เพื่อให้ได้รับการบริการที่ตนเองพอใจ

2.1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบาย และตอบสนองสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

2.2 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ

2.2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการ จำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียวมาให้ความสนใจกับการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวกับสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่นๆ ได้ทั้งในด้านช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ รวมไปถึงสร้างความภักดีต่อองค์กรให้กับพนักงาน

2.2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงาน คือช่วยให้เกิดอาชีพและรายได้ ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขายสินค้า

3. คุณภาพของการบริการ

คุณภาพบริการเป็นการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจที่ให้บริการมีรูปแบบ การให้บริการที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้นการเน้นคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่จะสร้างความแตกต่างให้องค์กรได้และความแตกต่างนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มพูนของผู้บริโภค

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการ

นิติพล ภูตะโชติ (2551) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการไว้ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของ

การให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องเสียเวลารอนานเพราะอาจทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเบื่อและเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น

2. ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) คือเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการ หากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้

3. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) เกิดขึ้นจากความแตกต่างของลักษณะลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจมีความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นลูกค้าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างกัน

4. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าได้รับทราบถึงรายละเอียดของสินค้าและบริการต่างๆ โดยการใช้ภาษาเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย

5. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ความพร้อมเป็นประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้นๆ

6. ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and Competence) ความรู้ความสามารถและความชำนาญของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้

7. คุณค่าของการให้บริการ (Value) คุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับบริการ กล่าวคือลูกค้าจะเกิดความรู้สึกประทับใจและไม่เสียตายนที่จะจ่ายเงินค่าบริการเมื่อลูกค้าได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวัง

8. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความมีน้ำใจของพนักงาน ความจริงใจและรู้สึกยินดีที่จะต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่จะได้รับ

9. ให้ความสนใจในลูกค้า (Interest) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้านั้นเป็นสิ่งจำเป็น ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครต้องดูแลเอาใจใส่เขาอย่าทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าถูกทอดทิ้งไม่ได้รับการเอาใจใส่จากพนักงาน

10. ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง การที่ธุรกิจผู้ให้บริการมีการบริการที่ดี มีการได้รับรางวัลหรือการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือโดยการบริการตามมาตรฐานที่สม่ำเสมอ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในบริการ

11. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้อง สม่าเสมอ เท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่นๆ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจเมื่อกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

12. การตอบสนองของลูกค้า (Response) หมายถึงการให้บริการตอบสนองทันที เมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการหรือเมื่อเกิดปัญหาก็สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาต่างๆ ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง

13. ความปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ ไม่เสี่ยง ไม่เกิดปัญหาต่างๆ ตามมาภายหลัง ไม่ผิดพลาดจากการทำงานของพนักงานให้บริการ

14. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) ผู้ให้บริการจะต้องทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร ดังนั้นต้องค้นหาสิ่งต่างๆ เหล่านั้นมาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาตอบสนองเขาได้ก็หมายถึงความมีประสิทธิภาพของบริการ
สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากงานบริการ

นิติพล ภูตะโชติ (2551) กล่าวว่า เมื่อลูกค้าตัดสินใจใช้บริการแล้วลูกค้ามีความคาดหวังที่จะได้รับจากงานบริการหลายอย่างซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

1. การดูแลเอาใจ (Care, Take Care) ลูกค้าส่วนมากต้องการให้ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจเขา ให้บริการเขาเต็มความสามารถ ไม่ละเลยทอดทิ้งติดตามงานนั้นจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

2. ความเอื้ออาทรช่วยเหลือ (Hospitality) ความมีไมตรีจิตเพื่อให้ความช่วยเหลือลูกค้าด้วยความจริงใจเป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนต้องการ ถ้าผู้ให้บริการปฏิบัติดีกับลูกค้าดีมากเท่าไรก็จะทำให้ลูกค้าประทับใจในบริการมากขึ้นเช่นกัน

3. ความซาบซึ้ง (Appreciation) ความซาบซึ้งในบุญคุณของผู้มีอุปการคุณ ลูกค้าเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดการให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าว่าลูกค้าคือบุคคลสำคัญ จะทำให้ผู้ทำงานในธุรกิจบริการตั้งใจทำงาน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่เขาได้รับ

4. ความพร้อมของผู้ให้บริการ (Readiness) ความพร้อมของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของงานบริการ คือต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งความพร้อมของพนักงานจะต้องมีความรู้ในเรื่องของงานเป็นอย่างดีและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าทันที

5. เปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็น (Open Minded) ผู้ที่ทำงานในธุรกิจให้บริการจะต้องเปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำต่างๆ จากลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง การรับฟังความคิดเห็นจากคนอื่น ๆ จะทำให้เราได้ข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงงานบริการให้ดีขึ้นและเหมาะสมเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

6. ความกระตือรือร้น (Enthusiast) เนื่องจากงานบริการเป็นงานที่มีความตื่นตัวและมีชีวิตชีวาไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ ดังนั้น ผู้ที่ทำงานนี้จะต้องเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในเรื่องการทำงาน มีความตั้งใจในการทำงาน ใช้ความพยายามในการแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงอย่างรวดเร็ว ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลารอคอยนาน

7. ความประทับใจ (Impression) ความประทับใจในการบริการเป็นสิ่งที่ลูกค้าปรารถนา เพราะลูกค้าจ่ายแพงสิ่งที่เขาควรจะได้รับคือความประทับใจในการ ถ้าเขาไม่ได้รับความประทับใจก็เท่ากับว่าเขาได้รับบริการที่ไม่คุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป การสร้างความประทับใจนั้นต้องคำนึงถึงความรู้ความสามารถของพนักงาน มีประสบการณ์ในการทำงานและผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี

8. สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ (Initiative) เนื่องจากธุรกิจบริการมีการแข่งขันสูง การปรับปรุง การเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ เพื่อนำเสนอแก่ลูกค้าย่อมเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

9. ความประณีตเรื่องบริการ (Neat and Nice) งานบริการเป็นงานที่ต้องทำความประณีตและความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ งานบริการควรหลีกเลี่ยงการทำงานในลักษณะที่มีคุณภาพต่ำเพราะจะทำให้เกิดปัญหา งานบริการที่ดีต้องมีมาตรฐานและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับว่าเป็นบริการระดับมืออาชีพ

10. มีคุณค่า (Value of Service) คุณค่าของงานให้บริการเกิดขึ้นจากความภาคภูมิใจของผู้มาใช้บริการ เพราะทำให้เขาได้รับการยกย่องและยอมรับในสังคม เหมาะสมกับเกียรติยศ ศักดิ์ศรี บารมีและตำแหน่งหน้าที่ในสังคม

11. ความปลอดภัย (Security) ลูกค้าต้องการความปลอดภัยทั้งชีวิต ทรัพย์สินและบิรวาร สถานบริการใดที่มีความเสี่ยงลูกค้าจะหลีกเลี่ยงไม่ไปใช้บริการ ลูกค้าจะเลือกไปใช้บริการที่มีความปลอดภัยสูงถึงแม้ว่าราคาจะแพงกว่าลูกค้าก็เต็มใจที่จะจ่าย

12. ความจริงใจ (Sincerity) ผู้ให้บริการจะต้องให้ความจริงใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการไม่หวังแต่เพียงผลประโยชน์จากการทำธุรกิจ เมื่อลูกค้ามีปัญหาเกิดขึ้นจะต้องให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และมีความจริงใจที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

13. การยอมรับนับถือ (Respect) เนื่องจากลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุดของธุรกิจให้บริการ การยอมรับนับถือ การยกย่อง การให้เกียรติและการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง พนักงานจะต้องให้เกียรติลูกค้าทั้งต่อหน้าและลับหลัง

14. ตอบสนองสิ่งที่ลูกค้าปรารถนา (Get Desire) สิ่งที่คุณลูกค้าปรารถนา คือ ความพึงพอใจในบริการที่เขาได้รับ เห็นคุณค่าของบริการที่เขาได้รับ จากคำนิยามของคุณภาพการให้บริการสรุปได้ว่า คุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง การรับรู้ของผู้บริโภคว่าได้รับการบริการที่ดีเลิศจริง (Excellent Service) ซึ่งตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้และสามารถตอบสนองความต้องการจนเกิดเป็นความพึงพอใจ รู้สึกคุ้มค่า ประทับใจและเกิดเป็นความจงรักภักดี

4. องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้การให้บริการกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ถ้าผลการให้บริการต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ ถ้าผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังมาก ผู้รับบริการก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ Gronroos (1990) (อ้างถึงใน เบญจภา แจ่มเวชฉาย, 2561, หน้า 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้าหรือการบริการ คือ การที่ผู้รับบริการจะรับรู้ได้ว่าสินค้าหรือการบริการที่ได้รับมีลักษณะตามคำมั่นสัญญาของกิจกรรม หรือการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด จึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ คือ ผู้รับบริการจะรับรู้ถึงวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดในการที่จะส่งมอบบริการให้กับลูกค้า สิ่งเหล่านี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ Millet (2012) (อ้างถึงใน เบญจภา แจ่มเวชฉาย, 2561, หน้า 15-16) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างควมไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่ได้มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากคำนิยามของความพึงพอใจในการบริการที่กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดของผู้รับบริการซึ่งมีความคาดหวังและมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป (ปิ่นอนวัชร์ พชรวาลัย, 2559, หน้า 9)

บริบทห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

1. ประวัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 เหตุผลโดยที่มาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 บัญญัติให้สถานศึกษาของรัฐที่จัดการศึกษาระดับปริญญา เป็นนิติบุคคล เพื่อให้สถานศึกษาของรัฐดำเนินกิจการได้โดยอิสระ สามารถพัฒนาระบบ บริหารและการจัดการของตนเองมีความคล่องตัวมีเสรีภาพทางวิชาการ และอยู่ภายใต้การ กำกับดูแลของสภาสถานศึกษา ดังนั้น จึงมีการจัดตั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคล พ.ศ. 2548 มาตรา 7 บัญญัติว่า “ให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาด้าน วิชาชีพและเทคโนโลยี มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่ มุ่งเน้นการปฏิบัติ ทำการสอน ทำการวิจัย ผลิตครูวิชาชีพ ให้บริการทางวิชาการในด้าน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแก่สังคม ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยให้ผู้สำเร็จการอาชีวศึกษามีโอกาสในการศึกษาต่อด้านวิชาชีพเฉพาะทางระดับ ปริญญาเป็นหลัก”

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เน้นการจัดการศึกษาเพื่อให้บัณฑิต มีคุณลักษณะที่มีทักษะด้านการเกษตรกรรมเทคโนโลยี การเกษตรอุตสาหกรรม การเกษตรสถาปัตยกรรมและทักษะด้านธุรกิจการเกษตร สามารถปฏิบัติงานได้จริงมี ความคิดสร้างสรรค์ที่ทำได้สามารถประกอบอาชีพได้หลายอาชีพ จัดอยู่ในกลุ่ม มหาวิทยาลัยด้าน Science and Technology มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ประกอบด้วยวิทยาเขต 4 แห่งได้แก่

1. ศูนย์กลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ตั้งอยู่เลขที่ 744 ถนนสุนทรารายณ์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
2. วิทยาเขตสุรินทร์ ตั้งอยู่เลขที่ 145 ถนนสุรินทร์-ปราสาท ตำบลนอก เมืองอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์
3. วิทยาเขตขอนแก่น ตั้งอยู่เลขที่ 150 ถนนศรีจันทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

4. วิทยาเขตสกลนคร ตั้งอยู่เลขที่ 199 ถนนพังโคน-วาริชภูมิ ตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

2. นโยบายการพัฒนามหาวิทยาลัย

นโยบายการพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และด้านสังคมศาสตร์ที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ สามารถแข่งขันได้ในประชาคมอาเซียน โดยกำหนดบทบาทในการส่งเสริมงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม งานสร้างสรรค์ ที่มีคุณภาพและมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง มีการนำองค์ความรู้จากคณาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพที่หลากหลายและเป็นที่ยอมรับ ให้บริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่อง และมุ่งถึงขีดความสามารถในการส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น อนุรักษ์พลังงาน สิ่งแวดล้อม และสนองโครงการพระราชดำริฯ โดยได้กำหนดการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพยึดหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารและการตัดสินใจ มีการจัดทำเครือข่ายความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ เพื่อแลกเปลี่ยนบุคลากร ทรัพยากรทางการศึกษา และองค์ความรู้ มุ่งให้เกิดประโยชน์อันสูงสุดแก่มหาวิทยาลัยฯ เพื่อเป็นการรองรับภารกิจที่สำคัญดังกล่าวนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จึงได้กำหนดบทบาท หรือจุดเน้นที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนามหาวิทยาลัยฯ ให้เกิดเอกลักษณ์ “มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีแห่งการสร้างอาชีพเฉพาะทาง”

3. นโยบายการพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากนโยบายการพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานข้างต้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์กลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา ได้ดำเนินการประชุมสัมมนาระดมความคิดเห็นหน่วยงานในสำนักและคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาระยะ 15 ปี ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวบรวมข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สภาพปัจจุบัน บริบทและสภาพแวดล้อม วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา รวมทั้งนำข้อมูลสารสนเทศ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โครงการของหน่วยงานมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ กำหนดภาพอนาคต จัดทำแผนพัฒนาการศึกษาระยะ 15 ปี (พ.ศ.2552-2565) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยคำนึงถึงมิติการบูรณาการและองค์รวมของการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ มีภารกิจหลักในการให้บริการด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แก่นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และประชาชนทั่วไป รวมถึงคนพิการ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาหน่วยงานสู่ศูนย์แห่งการเรียนรู้ชั้นนำในประเทศ บนพื้นฐานของระบบงานคุณภาพ ตามมาตรฐานสากล ระบบการบริหารจัดการที่ดีและเทคโนโลยีที่เหมาะสม เตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เพื่อรองรับภารกิจดังกล่าว จึงได้กำหนดแนวทางการพัฒนาให้เกิดอัตลักษณ์ “ศูนย์แห่งการเรียนรู้ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่หลากหลาย” และเอกลักษณ์ “การบริการทรัพยากรการเรียนรู้เชิงสร้างสรรค์” ดังต่อไปนี้

1. พัฒนาคุณภาพการบริการ ทรัพยากรการเรียนรู้ และเทคโนโลยี

สารสนเทศทุกรูปแบบ โดยการจัดการทรัพยากรการเรียนรู้ ตลอดจนเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ที่หลากหลายและทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้เชิงสร้างสรรค์ทุกที่ ทุกเวลา และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าวิจัย

การบริการวิชาการ ด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศแก่นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่และประชาชน รวมถึงผู้พิการ โดยการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ การปรับปรุงพัฒนาพื้นที่และภูมิทัศน์ให้เหมาะสมสวยงาม ดึงดูดใจผู้ใช้บริการ ตลอดจนประชาสัมพันธ์กิจกรรมและบริการต่างๆ แก่ผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม

3. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ในด้านทักษะวิชาชีพ

บุคลิกภาพ จรรยาบรรณ คุณธรรม จริยธรรม และเสริมสร้างทักษะการปฏิบัติงาน เตรียมความพร้อมในการให้บริการเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยจัดหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรตามความเหมาะสม และหรือส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาภายใต้การอบรม สัมมนา ประชุม ศึกษาดูงาน

4. บริหารจัดการโดยใช้หลักการบริหารจัดการที่ดี บนพื้นฐานคุณภาพ

ตามมาตรฐานสากล และเทคโนโลยีที่เหมาะสม ทั้งนี้ โดยยึดหลักธรรมาภิบาลในทุกระดับ สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีให้มีการเรียนรู้ และพัฒนาภายใต้ค่านิยมร่วมในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องไม่หยุดนิ่ง สร้างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน พร้อมการบริการด้วยรอยยิ้ม รวมทั้งดำเนินงานอย่างสอดคล้องสัมพันธ์กันเป็นทีม

5. ส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น สิ่งแวดล้อม

และสนองโครงการพระราชดำริฯ โดยจัดกิจกรรมที่หลากหลายภายในสำนัก มุ่งเน้นการรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ ปลุกจิตสำนึกให้นักศึกษา บุคลากร อาจารย์และประชาชนได้มีส่วนร่วม และร่วมกิจกรรมโครงการดังกล่าวตามที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น

4. ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ทั้ง 4 วิทยาเขต ได้แก่ ศูนย์กลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร มีบริบท ดังนี้

4.1 ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

แผนงานห้องสมุด งานวิทยบริการ เป็นหน่วยงานในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ให้บริการ ณ อาคาร 12 B ชั้น 1-4 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีภารกิจสำคัญคือ ให้บริการทางวิชาการในการสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าและวิจัยของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งบุคคลภายนอก เพื่อสนับสนุนอาจารย์ในการพัฒนาสื่อการเรียนการสอน สนับสนุนการเรียนการสอนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง รวมทั้งการสืบค้นสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และเพื่อช่วยนักศึกษาให้ได้รับความเพลิดเพลินจากการอ่านหนังสือหรือจากการใช้สื่อต่างๆ ภายในห้องสมุด การบริหารงานของห้องสมุดปัจจุบันจะอยู่ภายใต้โครงสร้างของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยให้บริการห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ ได้แก่ หนังสือภาษาไทย หนังสือภาษาต่างประเทศ หนังสืออ้างอิง สิ่งพิมพ์รัฐบาล รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ นวนิยาย เรื่องสั้น พ็อคเก็ตบุ๊กส์ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (หนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร) บทความวารสาร ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ใช้สามารถยืมคืน และชำระค่าปรับได้ด้วยตนเอง ผ่านเครื่องยืมคืนอัตโนมัติ เครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้ ห้องจดหมายเหตุ ฯลฯ

ปรัชญา

คุณธรรม คุณภาพ สร้างสรรค์การเรียนรู้

วิสัยทัศน์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแหล่งเรียนรู้
ชั้นเลิศ ที่สนับสนุนการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ ภายใต้มาตรฐานคุณภาพสากล

พันธกิจ

1. ให้บริการด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ
สนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย

2. ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนและการเรียนรู้ตลอดชีวิต
3. สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอน
4. ร่วมจัดทำระบบสารสนเทศท้องถิ่นเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ของท้องถิ่น
5. บริหารจัดการเชิงธรรมาภิบาลและพัฒนาองค์กรเข้าสู่องค์การคุณภาพ

เป้าประสงค์

1. งานบริการด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นที่ยอมรับและสามารถทำตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยได้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วน
2. มีกิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนและการเรียนรู้ตลอดชีวิตตรงกับกลุ่มเป้าหมาย
3. มีสื่อและระบบการจัดการ การเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
4. องค์ความรู้ท้องถิ่นที่ได้รับการพัฒนาและจัดเก็บในระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
5. เพื่อให้องค์กรเป็นองค์กรที่มีคุณภาพระดับชาติ

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. พัฒนางานบริการด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย
2. จัดกิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนและการเรียนรู้ของผู้เรียนและการเรียนรู้ตลอดชีวิต
3. พัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
4. สร้างเครือข่ายในการจัดทำระบบสารสนเทศท้องถิ่นเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ของท้องถิ่น
5. พัฒนาระบบบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาลและเข้าสู่องค์กรคุณภาพ

บุคลากรประจำห้องสมุด

1. บรรณารักษ์ จำนวน 5 คน

ปฏิบัติหน้าที่

- งานวิชาการและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
- งานคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
- งานวิเคราะห์หมวดหมู่ ลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ

ในระบบฐานข้อมูล

- งานบริการ เช่น ยืม-คืน บริการตอบคำถาม รับชำระ

ค่าปรับ เป็นต้น

- งานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
- งานจดหมายเหตุ
- งานห้องสมุดมีชีวิต
- งานสำรวจทรัพยากรการเรียนรู้ที่มีอยู่จริง
- แนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่
- ดูแล/แนะนำการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
- จัดทำโครงการ/อบรม
- ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2. นักเอกสารสนเทศ จำนวน 3 คน

ปฏิบัติหน้าที่

- งานคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
- งานบริการ
- งานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
- งานห้องสมุดมีชีวิต
- จัดทำโครงการ/อบรม
- ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 1 คน

ปฏิบัติหน้าที่

- งานบริการ
- งานด้านเทคนิค

- ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

4. นักวิชาการศึกษา จำนวน 2 คน

ปฏิบัติหน้าที่ ประจำห้องสมุด

5. นักวิชาการคอมพิวเตอร์ จำนวน 1 คน

ปฏิบัติหน้าที่ ประจำห้องสมุด

6. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 1 คน

ปฏิบัติหน้าที่ ประจำห้องสมุด

4.2 ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขต

ขอนแก่น

ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตขอนแก่น ก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ.2550 เป็นหน่วยงานในสังกัดแผนกงานวิทยบริการ งานบริการการศึกษา สำนักงานวิทยาเขต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตขอนแก่น ภารกิจสำคัญคือ ให้บริการทางวิชาการในการสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าและวิจัย ของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งบุคคลภายนอก เพื่อ สนับสนุนอาจารย์ในการพัฒนาสื่อการเรียนการสอน สนับสนุนการเรียนการสอนให้บรรลุ ตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง รวมทั้งการสืบค้นสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

วิสัยทัศน์

มุ่งมั่นพัฒนาวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ศูนย์แห่ง

การเรียนรู้

พันธกิจ

1. พัฒนาทรัพยากรการศึกษาและบริการด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทุกรูปแบบ
2. เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า การวิจัย ของมหาวิทยาลัยและบุคคลทั่วไป
3. พัฒนาการให้บริการทางวิชาการ ด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมส่งเสริมการอนุรักษ์ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม
4. ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ของบุคลากรทุกรูปแบบอย่างต่อเนื่องภายใต้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีมาตรฐานและทันสมัย

5. พัฒนาการบริหารจัดการแบบธรรมาภิบาลบนพื้นฐานคุณภาพ
บุคลากรประจำห้องสมุด

1. บรรณารักษ์ จำนวน 1 คน

ปฏิบัติหน้าที่

- หัวหน้าแผนกงานวิทยบริการ

2. บรรณารักษ์ จำนวน 2 คน

ปฏิบัติหน้าที่

- งานวิชาการและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

- งานคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

- งานวิเคราะห์หมวดหมู่ ลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ

ในระบบฐานข้อมูล

- งานบริการ เช่น ยืม-คืน บริการตอบคำถาม รับชำระ

ค่าปรับ เป็นต้น

- งานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

- แนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่

- ดูแล/แนะนำการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

- จัดทำโครงการ/อบรม

- ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 2 คน

ปฏิบัติหน้าที่ งานบริการและช่วยค้นคว้า

4. เจ้าหน้าที่โสตทัศนวัสดุ จำนวน 1 คน

ปฏิบัติหน้าที่ ประจำแผนกงานวิทยบริการ

5. พนักงานธุรการ จำนวน 1 คน

ปฏิบัติหน้าที่ ประจำแผนกงานวิทยบริการ

4.3 ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขต

สุรินทร์

ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ เป็นหน่วยงานที่สังกัดแผนกงานวิทยบริการ งานบริการการศึกษา สำนักงานวิทยาเขต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ มีชื่อเรียกว่า ห้องสมุดธรรมบุญสิงคเสสิต ได้รับการจัดตั้งขึ้นพร้อมกับวิทยาเขต นับตั้งแต่ยังมีฐานะเป็นโรงเรียน

เกษตรกรรม เดิมมีสภาพเป็นอาคารเอกเทศ 2 ชั้น เนื้อที่ใช้สอยประมาณ 864 ตารางเมตร ตั้งอยู่บริเวณใกล้กับอาคารอำนวยการ ปัจจุบันได้ย้ายมายังตึกวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ภารกิจสำคัญคือ ให้บริการทางวิชาการในการสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าและวิจัยของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ของมหาวิทยาลัย รวมทั้ง บุคคลภายนอก เพื่อสนับสนุนอาจารย์ในการพัฒนาสื่อการเรียนการสอน สนับสนุนการเรียนการสอนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง รวมทั้งการสืบค้นสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

พันธกิจ

1. จัดหาพัฒนาทรัพยากรการเรียนรู้ทุกประเภทให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. พัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
3. บริการทรัพยากรการเรียนรู้ เพื่อสนับสนุนการเรียน การสอน การวิจัย และการบริการวิชาการแก่สังคมอย่างมีคุณภาพ
4. ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ศาสนา อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่นในเชิงข้อมูลและการมีส่วนร่วมในกิจกรรม
5. บริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล และพึงพาตนเองตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

วิสัยทัศน์ร่วม

สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ เป็นต้นแบบการบริหารจัดการที่ดี บริการอย่างมีคุณภาพ มุ่งมั่น ส่งเสริมสนับสนุนการศึกษา ภายใต้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ค่านิยมร่วม

“ร่วมแรง ร่วมใจ พร้อมให้บริการ สร้างงานคุณภาพ”

วัฒนธรรมองค์กรร่วม

1. ตรงต่อเวลา
2. ทำงานเป็นทีม
3. บริการด้วยรอยยิ้ม
4. เปิดใจรับฟังข้อวิจารณ์ เพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น

ปณิธานร่วม

“มุ่งมั่นจัดการศึกษาสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล”

บุคลากรประจำห้องสมุด

1. บรรณารักษ์ จำนวน 1 คน

ปฏิบัติหน้าที่

- หัวหน้าแผนกงานวิทยบริการ
- งานวิชาการและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
- งานคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
- งานวิเคราะห์หมวดหมู่ ลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ

ในระบบฐานข้อมูล

- งานบริการ เช่น ยืม-คืน บริการตอบคำถาม รับชำระ

ค่าปรับ เป็นต้น

- แนะนำการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
- จัดทำโครงการ/อบรม
- ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2. บรรณารักษ์ จำนวน 1 คน

ปฏิบัติหน้าที่

- งานวิเคราะห์หมวดหมู่ ลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ

ในระบบฐานข้อมูล

- งานบริการ เช่น ยืม-คืน บริการตอบคำถาม รับชำระ

ค่าปรับ เป็นต้น

- งานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
- แนะนำการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
- จัดทำโครงการ/อบรม
- ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3. พนักงานธุรการ จำนวน 1 คน

ปฏิบัติหน้าที่ บริการและช่วยค้นคว้า

4.4 ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขต

สกลนคร

ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร
เป็นหน่วยงานที่สังกัดแผนกงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ งานบริการการศึกษา

สำนักงานวิทยาเขต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประกาศ
จัดตั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ตามพระราชกิจจา
นุเบกษา เมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 โดยมีภารกิจสำคัญคือ ให้บริการทางวิชาการ
ในการสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าและวิจัยของนักศึกษา อาจารย์ และ
บุคลากร ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งบุคคลภายนอก เพื่อสนับสนุนอาจารย์ในการพัฒนาสื่อ
การเรียนการสอน สนับสนุนการเรียนการสอนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย
เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง รวมทั้งการสืบค้นสารสนเทศด้วย
เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

วิสัยทัศน์

แผนงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร มุ่งมั่นพัฒนาหน่วยงานให้เป็นศูนย์แห่งการ
เรียนรู้โดยบริการสารสนเทศ บนพื้นฐานของระบบงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ระบบ
บริหารจัดการที่ดี และเทคโนโลยีที่เหมาะสม

พันธกิจ

1. ส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะการบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ทุกรูปแบบ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัยของคณาจารย์ นักศึกษา
บุคลากรของมหาวิทยาลัย และบุคคลทั่วไป
2. เพิ่มขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีการศึกษาและเทคโนโลยี
สารสนเทศเพื่อการศึกษาอย่างต่อเนื่อง
3. ให้บริการทางวิชาการแก่สังคมด้านทรัพยากรสารสนเทศและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ
4. บริหารงานบนพื้นฐานคุณภาพที่ได้มาตรฐานสากล โดยใช้
ระบบธรรมาภิบาล/การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง

เป้าประสงค์

1. พัฒนาบริการสารสนเทศสู่ศูนย์การเรียนรู้ (Center of Learning)
2. พัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติและระบบห้องสมุด
อิเล็กทรอนิกส์ (e-Library)
3. พัฒนาศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง แบบบูรณาการ
4. สร้างความร่วมมือเครือข่ายสารสนเทศ

5. สร้างโอกาสในการเพิ่มขีดความสามารถและยกระดับมาตรฐานการเรียนรู้ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-learning) โดยพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานรวมทั้งจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ
 6. สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดการเรียนการสอนและการเรียนรู้
 7. จัดทำศูนย์การฝึกอบรมและบริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 8. พัฒนาบริการเครือข่ายไร้สาย
- บุคลากรประจำแผนกงาน
1. นักวิชาการศึกษา จำนวน 1 คน
ปฏิบัติหน้าที่
 - หัวหน้าแผนกงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 2. บรรณารักษ์ จำนวน 1 คน
ปฏิบัติหน้าที่
 - งานวิชาการและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
 - งานคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
 - งานวิเคราะห์หมวดหมู่ ลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ
- ในระบบฐานข้อมูล
- งานบริการ เช่น ยืม-คืน บริการตอบคำถาม รับชำระ
- ค่าปรับ เป็นต้น
- แนะนำการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
 - จัดทำโครงการ/อบรม
 - ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 1 คน
ปฏิบัติหน้าที่
 - งานบริการ เช่น ยืม-คืน บริการตอบคำถาม รับชำระ
- ค่าปรับ เป็นต้น
- งานเทคนิค
 - งานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

- ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

4. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 1 คน

ปฏิบัติหน้าที่

- งานบริการ เช่น ยืม-คืน บริการตอบคำถาม รับชำระ

ค่าปรับ เป็นต้น

- งานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

- งานสถิติ รายงานความพึงพอใจ

- งานตอบขอบคุณ

- จัดทำโครงการ/อบรม

- ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

5. นักวิชาการศึกษา จำนวน 1 คน

ปฏิบัติหน้าที่ บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

6. ช่างเทคนิค จำนวน 2 คน

ปฏิบัติหน้าที่ บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เป็นห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา มีภารกิจสำคัญในการให้บริการทางวิชาการในการสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าและวิจัยของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งบุคคล ภายนอก เพื่อสนับสนุนอาจารย์ในการพัฒนาสื่อการเรียนการสอน สนับสนุนการเรียนการสอนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง รวมทั้งการสืบค้นสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จะมีความแตกต่างจากห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษาอื่นๆ ในเรื่องของการเป็นวิทยาเขต โดยมีสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ที่ศูนย์กลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จังหวัดนครราชสีมา และมีแผนงานวิทยบริการ แผนงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในอีก 3 วิทยาเขต ซึ่งการจัดทำแผนการพัฒนานั้นจะเป็นการระดมความคิดเห็นโดยแต่ละวิทยาเขตเข้าไปมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางในการพัฒนา โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำงบประมาณเกี่ยวกับครุภัณฑ์ของห้องสมุด โดยในแต่ละวิทยาเขตจะได้รับครุภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่นเดียวกันมาอย่างต่อเนื่อง เช่น ครุภัณฑ์พัฒนาการจัดการศึกษา

สาขาระบบวิทยบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Library) แต่ละวิทยาเขตจะดำเนินการในเรื่องของการบริการด้วยระบบการให้บริการที่เหมือนกัน

การดำเนินงานของห้องสมุดในแต่ละวิทยาเขตนั้นบางอย่างจะต้องมีการส่งผ่านทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบออนไลน์ต่างๆ ซึ่งบรรณารักษ์จะต้องเรียนรู้ระบบเหล่านี้เพื่อสามารถใช้งานระบบได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และส่งผลไปถึงการให้คำปรึกษา อำนวยความสะดวก แนะนำขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง แต่จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT) เพื่อการวางแผนกลยุทธ์ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จะพบว่าจุดอ่อนในเรื่องของบุคลากรเฉพาะทางมีไม่เพียงพอ บุคลากรบางส่วนมีภาระงานมาก ซึ่งจะพบว่าในบางวิทยาเขตมีบรรณารักษ์จำนวน 1 คน ทำหน้าที่ให้บริการทั้งวิทยาเขต ดังนั้น จึงจะต้องให้เจ้าหน้าที่ตำแหน่งอื่นทำงานทดแทนในส่วนที่สามารถให้บริการได้ จากการสอบถามเบื้องต้นในเรื่องของการดำเนินงานพบว่า บรรณารักษ์ยังมีความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับระบบการให้บริการที่นำเข้ามาให้บริการ ยังไม่เพียงพอ ซึ่งต่อไปในอนาคตจะต้องดำเนินงานแบบดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น แต่จำนวนผู้ให้บริการยังมีเท่าเดิม ดังนั้น บรรณารักษ์จึงจะต้องมีการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพเพิ่มมากขึ้น และองค์กรควรจะมีการส่งเสริมสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ในยุคดิจิทัล เพื่อให้ได้บรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่ศึกษาเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของบรรณารักษ์มีผู้ทำการศึกษาไว้คือ อัญมณี ศรีวัชรินทร์ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สมรรถนะตามสายงานบริการของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะตามสายงานบริการทางวิชาชีพที่เป็นจริงของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการสอนผู้ใช้ให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลความรู้ ส่วนระดับสมรรถนะทางวิชาชีพที่ต้องการพัฒนาอยู่ในระดับมากเท่ากันสองด้านคือ การพัฒนาสมรรถนะทางด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ

วิชาชีพห้องสมุดและความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ และในส่วนของสมรรถนะด้าน ส่วนบุคคลที่เป็นจริงของบรรณารักษ์ตามสายงานบริการพบว่า สมรรถนะด้านการยอมรับ ความคิดเห็นของผู้อื่นอยู่ในระดับมาก และสมรรถนะส่วนบุคคลที่ต้องการพัฒนาในระดับ มาก คือความสามารถทางด้านการสื่อสาร สามารถพูด ฟัง อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้เป็น อย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ วรณี จันทศิริ (2550) ที่ได้วิจัยเรื่อง สมรรถภาพและแนวทางการพัฒนาสมรรถภาพบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐในเขต กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาระดับสมรรถภาพที่มีอยู่ของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน มัธยมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าบรรณารักษ์มีระดับ สมรรถภาพในด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านเทคนิคในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อ พิจารณาสมรรถภาพทั้ง 3 ด้านเป็นรายข้อพบว่า บรรณารักษ์มีระดับสมรรถภาพบางข้อ อยู่ในระดับปานกลาง บรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีเจตคติต่อวิชาชีพในทางบวก และสอดคล้อง กับ ศิริพร แซ่ฮึ้ง (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ทั้ง 3 กลุ่ม คือ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ และ งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านทักษะ และด้านความรู้ รวมไปถึงพันพันธ์ ปิลกศิริ และ พิมพรัพา เปรมสมิทธิ์ (2556) ได้ทำการวิจัย ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุด มหาวิทยาลัยต่อสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งของบรรณารักษ์ ในด้านความรู้ ทักษะ และ คุณลักษณะส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังต่อสมรรถนะร่วมของบรรณารักษ์ อยู่ในระดับมาก โดยคาดหวังให้มีความรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูล ทักษะในการใช้ฐานข้อมูล และ คุณลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องจิตบริการ

งานวิจัยของ ภัทรมน อุเงิน (2555) ทำการวิจัยเรื่อง การรับรู้สมรรถนะหลักที่พึงประสงค์ของบรรณารักษ์วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยทำการเปรียบเทียบการรับรู้สมรรถนะหลักที่พึงประสงค์และสมรรถนะตาม สภาพจริงของบรรณารักษ์วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการ วิจัยพบว่า บรรณารักษ์วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศมีการรับรู้สมรรถนะหลัก ตามสภาพจริงในระดับปานกลางเท่านั้น ส่วนสมรรถนะหลักที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก ในด้านการรับรู้สมรรถนะหลักตามสภาพจริง พบว่าบรรณารักษ์วิเคราะห์ทรัพยากร

สารสนเทศรับรู้ด้านสมรรถนะของข้าราชการพลเรือนไทยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการ ด้านความรู้/ทักษะทางภาษา และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ

สุธีรา วงศ์พุฒิ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาทางวิชาชีพ บรรณารักษ์สถาบันการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยศึกษาสภาพของบรรณารักษ์ สภาพปัญหาและอุปสรรค ความต้องการการพัฒนาทางวิชาชีพ และรูปแบบกิจกรรมการพัฒนาวิชาชีพที่เหมาะสมสำหรับบรรณารักษ์สถาบันการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่จะรับผิดชอบทุกงานของห้องสมุด กิจกรรมการพัฒนาทางวิชาชีพที่เคยเข้าร่วมคือ การอ่านและศึกษาด้วยตนเอง กิจกรรมที่บรรณารักษ์ต้องการการพัฒนาวิชาชีพส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาวิชาชีพ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงและพัฒนางาน

กาญจน์หทัย ศรีบุญเรือง (2552) ได้ทำการวิจัย ภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อบรรณารักษ์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ทั้งด้านความรู้และบุคลิกภาพ ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ด้านความรู้ที่บรรณารักษ์จะต้องเร่งปรับปรุง คือ ทักษะด้านภาษาอังกฤษ ทักษะด้านการค้นคว้าและการประเมินผล ภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพที่เห็นว่าบรรณารักษ์ควรปรับปรุงให้มีความยืดหยุ่น ไม่แบ่งแยก และเลือกปฏิบัติต่อผู้ใช้ ตามลำดับ

สมรัก เปล่งเจริญศิริชัย (2548) ได้ทำการวิจัย ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อบรรณารักษ์ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อศึกษาผลกระทบในด้านการใช้ภาษาอังกฤษ บทบาทหน้าที่ ความรู้ความสามารถในวิชาชีพ การพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่าเมื่อนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาในงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ส่งผลกระทบทำให้บรรณารักษ์มีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในระดับมาก คือจะต้องให้ทักษะภาษาอังกฤษในการอ่าน คู่มือและวิเคราะห์เนื้อหาสารสนเทศที่เป็นภาษาอังกฤษ ส่วนในเรื่องของบทบาทหน้าที่พบว่าบทบาทมากที่สุดคือ บทบาทในการพัฒนาวิชาชีพบรรณารักษ์และบทบาทในการติดตามความก้าวหน้าของวิทยาการและเทคโนโลยี และในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพและทักษะในการทำงานนั้นพบว่า บรรณารักษ์จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบรรณารักษ์ และความรู้เรื่องแหล่งทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด

งานวิจัยที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทและความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ คือ ศุภรชตรา แสนวา (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทและความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทและความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และศึกษาบทบาทและความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ผลการวิจัยโดยรวมพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทและความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาภาพรวมอยู่ในระดับมาก มี 5 ด้านตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม ปัจจัยด้านผู้ใช้บริการ ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปัจจัยด้านนโยบายของห้องสมุด ปัจจัยด้านนโยบายของสถาบันอุดมศึกษา

ภัทรรัตน์ วาญบุตร (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของบรรณารักษ์งานวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า คุณลักษณะของบรรณารักษ์งานวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต้องการมากที่สุด คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม รองลงมาคือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

งานวิจัยที่กล่าวถึงบรรณารักษ์ในยุคดิจิทัล คือ อนุชา พวงพกา (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บรรณารักษ์กับเทคโนโลยีในยุคไทยแลนด์ 4.0 พบว่า บรรณารักษ์จะต้องแสวงหาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาให้บริการเพื่อส่งเสริมการค้นคว้าข้อมูลให้ผู้ใช้ บริการได้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันสมัย เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในห้องสมุดควรมีแนวโน้มให้ผู้ใช้บริการมีความชื่นชอบและน่าสนใจ ในยุคไทยแลนด์ 4.0 รัฐบาลมีเป้าหมายให้คนไทยมีทักษะการสื่อสารที่ดี มีความรู้ และมีความสามารถมากกว่าหนึ่งด้าน อีกทั้งสนับสนุนให้มีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นตัวกำหนดที่ทำให้บรรณารักษ์ต้องมีการพัฒนาทักษะในทุกๆ ด้านเพื่อเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการและการให้บริการ

นิตยา ชุ่มอภัย และคณะ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บรรณารักษ์ยุคใหม่เพื่อผู้รับบริการรุ่นใหม่ ผลการวิจัยพบว่า เป็นการปรับภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ยุคใหม่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการกับผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ทำให้ทราบความต้องการของผู้ใช้ต่อบริการ พร้อมทั้งนำเสนอแนะมาออกแบบและพัฒนาบริการต่อไป การปรับเปลี่ยนทัศนคติและภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการให้บริการคนรุ่นใหม่ ซึ่งจะเน้นการบริการเชิงรุก การบริการเหนือความ

คาดหมาย บรรณารักษ์ยุคใหม่จะต้องรับฟังความคิดเห็นเป็นผู้ฟัง เป็นเสมือนเพื่อนคู่คิดกับผู้ใช้บริการ สร้างความเป็นกันเองให้มากขึ้น

ภาวสุ สิริสิงห (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อการให้บริการของห้องสมุดมารวย ในด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วและด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการในด้านลักษณะทางกายภาพและด้านความเอาใจใส่ ไม่แตกต่างจากการรับรู้ ส่วนด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และด้านความเชื่อมั่น ผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยมีความคาดหวังแตกต่างจากการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปณณวัชร พัชราวลัย (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้สรุปไว้ว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

2. งานวิจัยต่างประเทศ

ในส่วนของงานวิจัยที่กล่าวถึงสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์ดิจิทัลนั้น มีดังนี้ Venkateshwar Rao (2014) ได้ทำการศึกษาความหมายของห้องสมุด ส่วนกำหนดสมรรถนะสำหรับบรรณารักษ์ดิจิทัล โดยได้กล่าวถึงบทบาทของบรรณารักษ์ดิจิทัลซึ่งกำลังอยู่ระหว่างการเปลี่ยนแปลงจะต้องมีการปรับให้เข้ากับสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพสำหรับทักษะและสมรรถนะของบรรณารักษ์ดิจิทัล มีดังนี้บรรณารักษ์ดิจิทัลเป็นสะพานเชื่อมระหว่างทรัพยากรดิจิทัลและผู้ใช้ สามารถให้คำปรึกษาในเรื่องของสารสนเทศ สร้างสังคมที่แข็งแกร่งในสภาพแวดล้อมแบบดิจิทัล มีทักษะการสอนในสภาพแวดล้อมแบบดิจิทัล การใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการทำงาน สมรรถนะ ทักษะ และบทบาทจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประเภทของห้องสมุด บรรณารักษ์ดิจิทัลต้องมีความมุ่งมั่นที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

Rashmi Kumbarand Deepti Pattanshetti (2013) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะสำคัญของบรรณารักษ์ของโรงเรียนที่อินเดียในยุคดิจิทัล เพื่อระบุสมรรถนะดิจิทัลที่จำเป็น

สำหรับบรรณารักษ์โรงเรียนในอินเดีย พบว่า ทักษะพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศ ความตระหนักในการสื่อสารและเครือข่ายเทคโนโลยี ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือบนเว็บและเทคโนโลยี ความรู้ในด้านความแตกต่างของฐานข้อมูล เช่น ฐานข้อมูลบรรณานุกรม ฐานข้อมูลที่ไม่ใช่บรรณานุกรม ฐานข้อมูลสถิติ ฐานข้อมูลข้อความเต็มรูปแบบ เป็นต้น การดำเนินงานภายในห้องสมุดอัตโนมัติ ความรู้เรื่องทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์และทรัพยากรตามเว็บ ความเสี่ยงจากเครือข่ายห้องสมุด ทักษะในการใช้เครื่องมือสืบค้นสารสนเทศและเครื่องมือค้นหาตามเว็บ ความรู้เกี่ยวกับการออกแบบและการส่งมอบบริการตามเว็บ การสร้างเนื้อหาดิจิทัล ความตระหนักในการศึกษาทรัพยากร ความเสี่ยงจากระบบการจัดการข้อมูล ประสบการณ์ในการสร้างคลังการเรียนรู้ ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือและเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ ทักษะในการออกแบบเว็บไซต์ห้องสมุด ความถนัดในการบูรณาการเนื้อหาดิจิทัล ทักษะการรู้สารสนเทศเกี่ยวกับการพิจารณาทรัพยากรดิจิทัล ความตระหนักถึงเครื่องมือมัลติมีเดีย ความรู้เกี่ยวกับ web 2.0 และห้องสมุด 2.0 ความตระหนักในการใช้สื่อสังคม และทักษะในการติดตามแนวโน้มล่าสุดของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทรัพยากรดิจิทัล

Anil Kumar Dhiman (2010) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Librarian ถึง Cybrarian : การเปลี่ยนบทบาทและความรับผิดชอบของผู้เชี่ยวชาญด้านห้องสมุด เพื่อศึกษาการเกิดขึ้นของห้องสมุดดิจิทัลและการเปลี่ยนแปลงบทบาทของบรรณารักษ์และผู้เชี่ยวชาญด้านห้องสมุด สำหรับสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์ยุคใหม่จะต้องมีความสามารถระดับมืออาชีพในการเข้าถึงข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการ และการวิจัย ความสามารถในการใช้ความรู้พื้นฐานในการให้บริการห้องสมุด และการบริการข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นความสามารถส่วนบุคคล ทักษะ ทักษะคิด และค่านิยม ที่จะช่วยให้บรรณารักษ์ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการสื่อสารที่ดี นอกจากนี้ยังต้องให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อเพิ่มผลงานและเพื่อการอยู่รอดในยุคใหม่

Wada Ibrahim (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สมรรถนะบรรณารักษ์ดิจิทัลในการบริหารจัดการในรูปแบบห้องสมุดดิจิทัล : ความต้องการคลาวด์คอมพิวเตอร์สำหรับการดำเนินงานห้องสมุด ได้กล่าวไว้ว่า บรรณารักษ์ดิจิทัลจะต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลเพื่อให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ และสามารถนำไปใช้ในกิจกรรมห้องสมุดได้ โดยบรรณารักษ์จะต้องแสวงหาความรู้ในด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และความรู้เกี่ยวกับฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การทำงานร่วมกับของทรัพยากรผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และนอกจากนี้ยังต้องมีความรู้เกี่ยวกับระบบปฏิบัติการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัลผ่านการให้บริการและการแนะนำ

จากเอกสารและงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นสามารถอธิบายถึงกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้

จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้ง 4 วิทยาเขต ได้นำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การนำเอาระบบห้องสมุดอัตโนมัติเข้ามาให้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถที่จะสืบค้นข้อมูลสารสนเทศได้ทุกที่ ทุกเวลา หากมีการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

บรรณารักษ์ ผู้ซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการ รวมไปถึงการบริหารจัดการภายในห้องสมุด เป็นบุคคลที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ และจะต้องรู้ถึงสมรรถนะหรือความรู้ความสามารถ ทักษะ ที่จะต้องปฏิบัติงานจากสมรรถนะเดิมที่มีอยู่ อาจจะยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการในยุคดิจิทัล ซึ่งการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้น จึงจะต้องมีการศึกษาความรู้ ทักษะ รวมไปถึงคุณลักษณะส่วนบุคคลของบรรณารักษ์เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการต่อไป