

การศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อความรู้ความสามารถของบุคลากรภายใน
สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

Studying the Expectation of Users to Knowledge and Abilities of Staff
in the Khunying Long Athakravisunthorn Learning Resources Center

มุกดา ชุมทอง, ปณดารีย์ สุนทรวราภาส

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
Mukda.k@psu.ac.th, Pandaree.s@psu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อความรู้ความสามารถของบุคลากรภายในสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร กลุ่มประชากรที่ใช้สำหรับวิจัย คือ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการภายในสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร จำนวนทั้งสิ้น 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการต่อความรู้ความสามารถของบุคลากรภายในสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ใช้วิธีการวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานเพื่อการวิจัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นทั่วไปใช้แบบการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผลวิจัย พบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อความรู้ความสามารถของบุคลากรภายในสำนักฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.01) ซึ่งสามลำดับแรกเป็นความคาดหวังต่อความรู้ความสามารถทางด้านการสื่อสาร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตบริการ (4.36) ความสามารถในการแนะนำการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Resource) (4.30) และความสามารถในการใช้เครือข่ายสังคม (Social network) ได้อย่างคล่องแคล่ว (4.28) ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, ความรู้ความสามารถ, บุคลากรห้องสมุด

ABSTRACT

The objective of this study was to expectation of users to knowledge and abilities of staff in the Khunying Long Athakravisunthorn Learning Resources Center. The sampling group would be 390 people. They would be the users of the Khunying Long Athakravisunthorn Learning Resources Center. The statistic tools would be questionnaires. The Content Analysis method would be applied for the data analysis. Frequency distribution, percentage, mean, standard deviation and hypothesis test for researching with statistical significance of 0.005 would be processed by SPSS.

For suggestions/general, comments would be the Content Analysis form. It was found that: the expectation of users to knowledge and abilities of staff in the Khunying Long Athakravisunthorn Learning Resources Center at the high level (4.01), with the first three being the expectations of knowledge and ability in communication, good interpersonal skills, service mind (4.36), ability to recommend the use of electronic media (E-Resource) (4.30) and ability to use social networks fluently (4.28), respectively.

Keyword: Expectation, Knowledge and abilities, Staff of library

บทนำ

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร (ต่อไปจะใช้คำว่า ‘สำนักฯ’ แทน) เป็นหน่วยงานหนึ่งที่อยู่ภายใต้สังกัดมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีหน้าที่หลัก คือ การให้บริการสารสนเทศทุกรูปแบบเพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย นอกจากการปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวแล้ว สำนักฯ ยังได้ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเองและเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้รับบริการและชุมชนใกล้เคียง โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเชื่อมโยงเป็นเครือข่าย เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงง่ายและได้รับประโยชน์สูงสุด ท่ามกลางพฤติกรรมกรรมการเข้ารับบริการจากห้องสมุดและการค้นคว้าหาความรู้ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะในช่วงของการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่กำลังระบาดอย่างรุนแรงและต่อเนื่องทั่วโลก ส่งผลให้การเรียนการสอนจะต้องมีการปรับเปลี่ยน ดังนั้น สำนักฯ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนบริบทขององค์กรเพื่อก้าวให้ทันกับสถานการณ์ และให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของสำนักฯ ไปพร้อมกัน ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมและตรงประเด็นภายใต้พฤติกรรมการใช้สารสนเทศและการค้นคว้าหาความรู้ที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้รับบริการ

ปัจจุบัน สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มีบุคลากรหลายช่วงอายุวัย ดังนั้น ศักยภาพในเรื่องความรู้ความสามารถ ความถนัดทางวิชาชีพ และความสามารถทางด้านเทคโนโลยีย่อมมีความแตกต่างกันออกไป ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ไม่เพียงพอและไม่อาจตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในยุคที่กำลังเปลี่ยนแปลงนี้ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และตรงประเด็น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรของสำนักฯ จะต้องได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถให้ทันสมัยและตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อประโยชน์สูงสุด และนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายหลักตามกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ นั่นคือ ‘บุคลากรทำงานอย่างมืออาชีพโดยมุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นหลัก’ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจต้องการศึกษาและรวบรวมความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อความรู้ความสามารถของบุคลากรภายในสำนักฯ เพื่อนำส่งผลการศึกษาดังกล่าวมอบแต่ทีมผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องให้สามารถนำไปกำหนดนโยบายหรือแนวทางในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรให้ได้ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อความรู้ความสามารถของบุคลากร ภายในสำนัก
ทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการภายในสำนักทรัพยากร
การเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร จำนวนทั้งสิ้น 390 คน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่
ผู้รับบริการจำนวน 400 คน และสามารถเก็บรวบรวมกลับมาได้จำนวน 390 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการต่อความรู้
ความสามารถของบุคลากรภายในสำนักฯ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- 1) ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ และสังกัดคณะ
- 2) ข้อมูลการเข้ารับบริการภายในสำนักฯ ได้แก่ ความถี่และวัตถุประสงค์ในการเข้ารับ
บริการของผู้รับบริการภายในสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
- 3) ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อความรู้ความสามารถของบุคลากรภายในสำนักฯ

ได้แก่

- ความสามารถทางการสื่อสาร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีจิตบริการ
- ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ
- ความสามารถในการใช้เครือข่ายสังคม (Social network) ได้อย่างคล่องแคล่ว
- ความสามารถในการตอบคำถามและช่วยสืบค้นสารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยีได้อย่าง

เหมาะสม

- ความสามารถในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้ เช่น Line,
Facebook, Twitter เป็นต้น

- ความสามารถในการจัดการเรื่องข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ความสามารถในการสอนและการแนะนำ
- สามารถสอนนอกสถานที่/สอนออนไลน์ และมีความพร้อมตลอดเวลา
- มีความรู้และสามารถจัดทำ CAI
- สามารถสืบค้นข้อมูลเฉพาะสาขาวิชา
- มีเทคนิคการค้นหาโดยให้ Keyword ที่สำคัญ
- ความรู้ความสามารถในการสืบค้นจากฐานข้อมูลของห้องสมุดและจากฐานข้อมูล Free
access หรือ Open access บนอินเทอร์เน็ต

- ความสามารถในการแนะนำการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Resource)
- มีความรู้เรื่องขั้นตอนการทำวิจัยและการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย
- มีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมการจัดการบรรณานุกรม
- ความสามารถในการเขียนบรรณานุกรมแบบประเภทต่าง ๆ
- ความสามารถในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งอ้างอิงงานวิจัย

4) ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการเริ่มแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการภายในสำนักฯ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึง 15 มกราคม 2564 โดยกำหนดให้คืนแบบสอบถามตรงจุดเคาน์เตอร์บริการ และจุดตรวจเช็คประตู เข้า-ออก ซึ่งได้รับกลับคืนมาทั้งสิ้น 390 คน จากจำนวน 400 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาจากกลุ่มประชากร นำมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์และแปรผลข้อมูล ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และการเข้ารับบริการภายในสำนักฯ ของผู้รับบริการ ใช้วิธีการวิเคราะห์หาค่าความถี่และค่าร้อยละ

2) การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อความรู้ความสามารถของบุคลากรภายในสำนักฯ ใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3) การวิเคราะห์ข้อมูลข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าความถี่และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการดำเนินการ

จากการวิจัย เรื่อง การศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อความรู้ความสามารถของบุคลากรภายในสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มีกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการภายในสำนักฯ โดยจัดทำแบบสอบถามแจกทั้งสิ้น 400 คน ให้กลุ่มประชากรทำการตอบแบบสอบถามโดยได้รับกลับคืนมา จำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 97.5 จากข้อมูลที่ได้รวบรวมดังกล่าว นำมาวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. ข้อมูลส่วนแรก

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยกลุ่มประชากรส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.5 และกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยคณะที่สังกัดสามลำดับแรกที่เข้ารับบริการของสำนักฯ พบว่าอยู่ในสังกัดคณะวิทยาศาสตร์ รองลงมาคณะแพทยศาสตร์ และเป็นบุคคลภายนอกตามลำดับ

2. ข้อมูลส่วนที่สอง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้ารับบริการภายในสำนักฯ ของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่พบว่า ความถี่ในการเข้ารับบริการภายในสำนักฯ สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง และวัตถุประสงค์ของการเข้ารับบริการภายในสำนักฯ ส่วนใหญ่ พบว่า ผู้รับบริการเข้ามาทำงานกลุ่ม/รายงานวิจัย รองลงมาเพื่ออ่านหนังสือตามลำดับ

3. ข้อมูลส่วนที่สาม

จากการรวบรวมข้อมูลความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อความรู้ความสามารถของบุคลากรภายในสำนักฯ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความสามารถทางด้านการสื่อสาร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีจิตบริการ อยู่ในระดับมาก ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ความสามารถในการใช้เครือข่ายสังคม (Social network) ได้อย่างคล่องแคล่ว อยู่ในระดับมาก ความสามารถในการตอบคำถามและช่วยสืบค้นสารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ความสามารถใน

การประชาสัมพันธ์ข่าวสารห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้ เช่น Line, Facebook, Twitter เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ความสามารถในการจัดการเรื่องข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ความสามารถในการสอนและการแนะนำ อยู่ในระดับมาก สามารถสอนนอกสถานที่/สอนออนไลน์ และมีความพร้อมตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก มีความรู้และสามารถจัดทำ CAI ได้ อยู่ในระดับมาก สามารถสืบค้นข้อมูลเฉพาะสาขาวิชาได้ อยู่ในระดับมาก มีเทคนิคการค้นหาโดยใช้ Keyword ที่สำคัญ อยู่ในระดับมาก ความรู้ความสามารถในการสืบค้นจากฐานข้อมูลของห้องสมุดและจากฐานข้อมูล Free access หรือ Open access บนอินเทอร์เน็ตได้ อยู่ในระดับมาก ความสามารถในการแนะนำการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Resource) อยู่ในระดับมาก มีความรู้เรื่องขั้นตอนการทำวิจัยและการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย อยู่ในระดับมาก มีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมการจัดการบรรณานุกรม อยู่ในระดับมาก ความสามารถในการเขียนบรรณานุกรมแบบประเภทต่าง ๆ ได้ อยู่ในระดับมาก ความสามารถในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งอ้างอิงงานวิจัย อยู่ในระดับมาก ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความคาดหวังผู้รับบริการที่มีต่อความรู้ความสามารถของบุคลากรภายในสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อความรู้ความสามารถของบุคลากรภายในสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสามารถทางด้านการสื่อสาร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีจิตบริการ	4.36	0.68	มาก
2. ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ	3.92	0.78	ปานกลาง
3. ความสามารถในการใช้เครือข่ายสังคม (Social network) ได้อย่างคล่องแคล่ว	4.28	0.70	มาก
4. สามารถตอบคำถามและช่วยสืบค้นสารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม	4.28	0.74	มาก
5. ความสามารถในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น Line, Facebook, Twitter เป็นต้น	4.26	0.77	มาก
6. สามารถจัดการเรื่องข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.28	0.76	มาก
7. ความสามารถในการสอนและการแนะนำ	4.21	0.73	มาก
8. ความสามารถสอนนอกสถานที่/ออนไลน์ และมีความพร้อมตลอดเวลา	4.00	0.79	มาก
9. ความรู้และสามารถจัดทำ CAI	4.04	0.77	มาก
10. สามารถสืบค้นฐานข้อมูลเฉพาะสาขาวิชา	4.20	0.74	มาก
11. มีเทคนิคการค้นหาโดยใช้ Keyword ที่สำคัญ	4.28	0.70	มาก
12. ความรู้ความสามารถในการสืบค้นจากฐานข้อมูลของห้องสมุดและจากฐานข้อมูล Free access หรือ Open access บนอินเทอร์เน็ต	4.28	0.70	มาก
13. ความสามารถในการแนะนำการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Resource)	4.30	0.73	มาก
14. มีความรู้เรื่องขั้นตอนการทำวิจัยและการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย	4.15	0.77	มาก
15. ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมการจัดการบรรณานุกรม	4.20	0.76	มาก
16. ความสามารถในการเขียนบรรณานุกรมประเภทต่าง ๆ	4.13	0.77	มาก
17. ความสามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งอ้างอิงงานวิจัย	4.26	0.76	มาก
รวม	4.01	0.51	มาก

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อความรู้ความสามารถของบุคลากรภายในสำนักฯ โดยนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้ ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อความสามารถทางด้านการศึกษา สื่อสาร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีจิตบริการ ความสามารถต่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น Line, Facebook, Twitter เป็นต้น ความสามารถจัดการเรื่องข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการใช้เครือข่ายสังคม (Social network) ได้อย่างคล่องแคล่ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เว้นแต่ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการวิจัยเป็นสิ่งยืนยันได้ว่า สิ่งดังกล่าวข้างต้น มีความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภายในสำนักฯ เป็นอย่างมาก เนื่องจากสำนักฯ เป็นหน่วยงานบริการที่ต้องติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ทั้งรูปแบบ Online และ Onsite แก่ผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ดังนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรสำนักฯ จะต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพทั้งในเรื่องการพัฒนาศักยภาพ จิตบริการ และทักษะภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความรู้ความชำนาญ มีจิตบริการ และมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พัชรากร สุภาพ ชูติมา สัจจนันท์ และ จันทิมา เขียวแก้ว (2563) ที่ศึกษาการพัฒนารอบสมรรถนะของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาด้านการให้บริการผู้ใช้ พบว่า การมีจิตบริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ การแสวงหาความรู้และความใฝ่รู้ การมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ การใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงและการสืบค้นสารสนเทศ และการนำเสนอ การใช้ภาษา ความรับผิดชอบต่อนตนเองและผู้อื่น การตัดสินใจ และการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับมากที่สุด ส่วนความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบุคลากรของสำนักฯ ด้านความสามารถในการสอนและการแนะนำผ่านออนไลน์ ความสามารถสอนนอกสถานที่/สอนออนไลน์ และมีความพร้อมตลอดเวลา ความสามารถในการจัดทำสื่อการเรียนการสอน CAI ภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยดังกล่าวจะเห็นได้ว่าในสภาวะการณ์ของการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้ผู้รับบริการใช้บริการผ่านออนไลน์มากขึ้น ดังนั้น สำนักฯ ต้องมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรต่อการสนับสนุนการเรียนการสอนเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ระเบียบ แสงจันทร์ และศศิพิมล ประพินพงศกร (2018) ที่ศึกษาความร่วมมือระหว่างอาจารย์กับบรรณารักษ์ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบผสมผสานเพื่อส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมห้องสมุดของผู้เรียนด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ พบว่า ผู้เรียนมีความต้องการจำเป็นในด้านการมีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำบนเครื่องมือออนไลน์จากบรรณารักษ์เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านทักษะความรู้ในเนื้อหารายวิชา และการให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในชั้นเรียนตามลำดับ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Scripps-Hoekstra & Hamilton (2016) ที่พบว่า บรรณารักษ์มีบทบาทเป็นผู้สอน ผู้ให้บริการอ้างอิง และที่ปรึกษา ด้านสารสนเทศ สำหรับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อความรู้ความสามารถของบุคลากรภายในสำนักฯ ในเรื่องความสามารถสืบค้นฐานข้อมูลเฉพาะสาขาวิชา มีเทคนิคการค้นหาโดยใช้ Keyword ที่สำคัญ ความรู้ความสามารถในการสืบค้นจากฐานข้อมูลของห้องสมุดและจากฐานข้อมูล Free access หรือ Open access บนอินเทอร์เน็ต ความสามารถในการแนะนำการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Resource) และสามารถตอบคำถามและช่วยสืบค้นสารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม ซึ่งในภาพรวมผลการวิจัยอยู่ในระดับมาก จากพฤติกรรมการค้นคว้าหาความรู้ที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้รับบริการในยุคของโลกดิจิทัล เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรสำนักฯ จะต้องเรียนรู้และสามารถนำเทคโนโลยีในรูปแบบต่าง ๆ มาปรับใช้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการแก่ผู้รับบริการได้อย่าง

รวดเร็วและเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ (Nitecki, & Davis, 2017) ที่ว่าการศึกษาระดับอุดมศึกษามีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง อันเป็นผลจากการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งผลให้รูปแบบของการเรียนรู้ ตลอดจนวิธีการแสวงหาความรู้ของผู้เรียนเปลี่ยนไปจากเดิมที่ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางไปสู่การมีผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง และการเรียนรู้ด้วยตนเองตามความสนใจ สำหรับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อความรู้ความสามารถของบุคลากร ภายในสำนักฯ ในเรื่องความรู้เรื่องขั้นตอนการทำวิจัยและการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย ความสามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งอ้างอิงงานวิจัย ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมการจัดบรรณานุกรม และความสามารถในการเขียนบรรณานุกรมประเภทต่าง ๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น มีความสอดคล้องและตอบโจทยกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักฯ ที่มุ่งเน้นในเรื่องของการเรียนรู้และการวิจัยเป็นหลัก ดังนั้น ความรู้ความสามารถทางด้านการศึกษาจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะเป็นตัวการหลักในการช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดได้ ดังนั้น สำนักฯ ควรพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทั้งทางด้านความรู้ และขั้นตอนการทำวิจัย เพื่อสามารถช่วยเหลือและสนับสนุนนักวิจัยหรือผู้รับบริการที่สนใจได้ นอกจากนี้ ในส่วนขององค์กรจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง หากสำนักฯ มีบุคลากรที่มีทักษะความรู้ความชำนาญในด้านการทำวิจัย เพราะทักษะดังกล่าวสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นในองค์กรได้เป็นอย่างดี ทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศรีจันทร์ จันทร์ชิวะ (2563) ที่พบว่า สมรรถนะส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศดิจิทัลเกี่ยวกับเรื่องระบบการจัดการบรรณานุกรมเพื่อการสืบค้นสารสนเทศและการอ้างอิงในภาพรวมของสมรรถนะทางวิชาชีพ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกคน ควรรู้จักใช้งานซอฟต์แวร์ทั้ง 3 ชื่อ ได้แก่ Endnote, Mendeley และ Zotero ได้อย่างคล่องแคล่วเท่าเทียมกัน และบรรณารักษ์ห้องสมุดควรมีความรู้เกี่ยวกับระบบตรวจสอบความซ้ำ เพื่อแนะนำผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของการนำเสนอผลงานวิชาการ

สำหรับในส่วนของข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ พบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ยุคใหม่ของสำนักฯ ควรมีความสามารถมากกว่าหนึ่งด้าน ควรมีความสามารถในการบริหารทรัพยากรสารสนเทศด้วยเทคโนโลยี นอกจากนี้ ยังมีความคาดหวังว่าบุคลากรสำนักฯ สามารถจัดกิจกรรมภายในและภายนอกโดยการเชิญผู้เชี่ยวชาญมาพบปะพูดคุยเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความรู้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้ห้องสมุดเป็นพื้นที่แห่งการเรียนรู้ที่แท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อนุชา พวงผกา (2017) ที่ศึกษาบรรณารักษ์กับเทคโนโลยีในยุคไทยแลนด์ 4.0 พบว่า บรรณารักษ์กับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเดินทางเป็นคู่ขนาน บรรณารักษ์ต้องแสวงหาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาให้บริการเพื่อส่งเสริมการค้นคว้าข้อมูลให้ผู้รับบริการได้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันสมัย เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในห้องสมุดควรมีแนวโน้มที่ผู้รับบริการให้ความชื่นชอบและน่าสนใจในยุค “ไทยแลนด์ 4.0” รัฐบาลมีเป้าหมายและส่งเสริมให้คนไทยมีทักษะการสื่อสารที่ดีมีความรู้และมีความสามารถมากกว่าหนึ่งด้าน อีกทั้งสนับสนุนให้มีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นต้นกำเนิดที่ทำให้บรรณารักษ์ต้องมีการพัฒนาทักษะในทุก ๆ ด้าน เพื่อเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการและการให้บริการต่อไป

สรุปผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อความรู้ความสามารถของบุคลากรภายในสำนักงานดังกล่าวข้างต้น เป็นความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อบุคลากรของสำนักงาน โดยผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลได้ 4 ประเด็นดังนี้

1. ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถทั่วไปทางด้านการศึกษา ความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศ ความสามารถในการจัดการซื้อเรื่องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งความสามารถดังกล่าวถือว่าเป็นความสามารถพื้นฐานที่ควรมีของบุคลากรทุกองค์กร

2. ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถทางด้านวิชาชีพ ได้แก่ การสืบค้นฐานข้อมูลทั้งภายในสำนักงาน และจากแหล่งต่าง ๆ ได้อย่างมืออาชีพ ทั้งที่เป็นฐานข้อมูลทั่วไปและเฉพาะทาง มีเทคนิคในการสืบค้นโดยใช้เครื่องมือที่เหมาะสม เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการและมีความรวดเร็ว มีความสามารถในการผลิตสื่อ CAI เพื่อใช้ในการสอนและการแนะนำได้ นอกจากนี้บุคลากรหรือบรรณารักษ์ จะต้องมีความสามารถในการแนะนำการใช้แหล่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Resource) แก่ผู้รับบริการได้

3. ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถทางด้านไอทีหรือเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุด เช่น ความสามารถทางด้านการใช้เครือข่ายสังคม (Social network) เช่น Facebook, Line, Twitter และอื่น ๆ เพื่อการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด และเพื่อความทันสมัยต่อการให้บริการ

4. ความคาดหวังเกี่ยวกับความรู้ความสามารถทางการวิจัย ไม่ว่าจะเป็นความสามารถเกี่ยวกับขั้นตอนการวิจัย การเขียนบรรณานุกรมประเภทต่าง ๆ และการหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแหล่งอ้างอิงงานวิจัยได้ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ กลุ่มผู้ทำวิจัย และผู้ที่สนใจ

ดังนั้น จากผลสรุป 4 ประเด็นดังกล่าว ทางผู้บริหารสำนักงาน ควรจะให้ความสำคัญ และนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรภายในสำนักงาน อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรได้มีความรู้ความสามารถตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และเพื่อให้เกิดทักษะความรู้ความชำนาญเพื่อการเป็นมืออาชีพของบุคลากรตามวิสัยทัศน์ที่สำนักงาน ได้กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะเพื่อการทําวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษารูปแบบและแนวทางในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรภายในสำนักงาน โดยจำแนกเฉพาะตามงานที่รับผิดชอบ และควรศึกษาความต้องการของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการประเภทต่าง ๆ ในรูปแบบออนไลน์ของสำนักงาน ในช่วงของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 19)

รายการอ้างอิง

- พัชรกร สุภาพ, ชุตินา สัจจันันท์, และจันทิมา เขียวแก้ว. (2563). การพัฒนารอบสมรรถนะของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาด้านการให้การศึกษาผู้ใช้. *วารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ*, 13(1), 18-34.
- ระเบียบ แสงจันทร์, และศศิพิมล ประพินพงศกร. (2561). *รายงานการวิจัยความร่วมมือระหว่างอาจารย์กับบรรณารักษ์ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบผสมผสานเพื่อส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมห้องสมุดของผู้เรียนด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ศรีจันทร์ จันทร์ชีวะ. (2563). สมรรถนะในอาชีพบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย. *วารสารสังคมวิจัยและพัฒนา*, 2(2), 4-8.
- อนุชา พวงผกา. (2560). บรรณารักษ์กับเทคโนโลยีในยุคไทยแลนด์ 4.0. สืบค้น 15จาก <https://arit.kpru.ac.th/ap/KPRUme/Anucha.Puangpaka?nu=publication>
- Nitecki, D. A., & Davis, M. E. (2017). Changing landscapes: New roles for academic librarians. Retrieved from <http://library.ifla.org/1833/>
- Scripps-Hoekstra, L., & Hamilton, E. R. (2016). Back to the future: Prospects for education faculty and librarian collaboration thirty years later. *Education Libraries*, 39(1). DOI: <https://doi.org/10.26443/el.v39i1.10>