

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย และศึกษาแนวทางในการพัฒนานักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่คาดหวัง โดยตั้งสมมติฐานไว้คือ ผู้บริหารกับนักวิชาชีพสารสนเทศมีการรับรู้เกี่ยวกับสมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏแตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาสมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา/สารสนเทศศาสตร์ รองลงมาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักวิชาชีพสารสนเทศส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ รองลงมาสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา/สารสนเทศศาสตร์

2. การรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย

การรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการบริหารจัดการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การมีความคิดสร้างสรรค์/การปรับปรุงและพัฒนางานเพื่อตอบสนองความเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศของการทำงานเป็นทีมขึ้นในหน่วยงาน และการแก้ปัญหา และการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ ตามลำดับ

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติในการบริหารจัดการและให้บริการสารสนเทศ

เทคโนโลยีฐานข้อมูลและการจัดการฐานข้อมูล และ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์/ เทคโนโลยีโทรคมนาคม ตามลำดับ

ด้านการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้คำแนะนำในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์และการสืบค้นด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ความรอบรู้ รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือด้านการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการตลอดเวลา และ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสาขาวิชาเฉพาะด้าน โดยสามารถแนะนำการเข้าถึง ชี้นำและรวบรวมทรัพยากรการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ผู้ใช้ต้องการเฉพาะด้านในเชิงลึก ตามลำดับ

ด้านการวิจัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การสืบค้นและรวบรวมสารสนเทศในเชิงลึกเพื่อสนับสนุนการวิจัย การวิจัยทางบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ และการประยุกต์ผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ด้านการสอนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้แก่ผู้เรียน รวมถึงบทบาทของบรรณารักษ์ในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การนำความรู้เทคโนโลยีและวิทยาการใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการสอนได้ และความสามารถในการเป็นวิทยากรบรรยาย/ฝึกอบรมภายในหน่วยงานและหน่วยงานภายนอก ตามลำดับ

ด้านการประชาสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ คัดเลือกเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์งานและบริการของห้องสมุดตามสื่อต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าวและสื่อออนไลน์ ฯลฯ สื่อสารข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้องทั่วถึงและทันเวลา และมีเทคนิคการติดต่อประสานงานที่เหมาะสมกับบุคคล สถานที่ เวลาและเหตุการณ์ ตามลำดับ

ด้านการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศและบริการของห้องสมุด มีทัศนคติเชิงบวกเพื่อการสื่อสารและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร และการพัฒนาช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศในหลากหลายวิธี ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทยตามความคิดเห็นของผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศได้ดังนี้

ด้านการบริหารจัดการ เมื่อเปรียบเทียบตามความคิดเห็นของผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศ พบว่าผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศมีการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในรายชื่อ การมีความคิดสร้างสรรค์/ การปรับปรุงและพัฒนางานเพื่อตอบสนองความเปลี่ยนแปลง การแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน การกำกับการทำงานให้เป็นไปตามขั้นตอนสู่เป้าหมาย และการประสานความร่วมมือภายในหน่วยงาน/ภายนอกหน่วยงานเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อเปรียบเทียบตามความคิดเห็นของผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศ พบว่าผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศมีการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในรายชื่อ การใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติในการบริหารจัดการและให้บริการสารสนเทศ เทคโนโลยีฐานข้อมูลและการจัดการฐานข้อมูลและการพัฒนาห้องสมุดดิจิทัลโดยใช้โปรแกรมรหัสเปิด (Open Source Software) เช่น Drupal, Dspace ฯลฯ

ด้านการบริการ เมื่อเปรียบเทียบตามความคิดเห็นของผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศ พบว่าผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศมีการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในรายชื่อ ความรอบรู้ รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือด้านการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการตลอดเวลา การให้คำแนะนำในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์และการสืบค้นด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสาขาวิชาเฉพาะด้าน โดยสามารถแนะนำการเข้าถึง ชี้แนะและรวบรวมทรัพยากรการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ผู้ใช้ต้องการเฉพาะด้านในเชิงลึก และการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้

ด้านการวิจัย เมื่อเปรียบเทียบตามความคิดเห็นของผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศ พบว่าผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศมีการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในรายชื่อ การสืบค้นและรวบรวมสารสนเทศในเชิงลึกเพื่อสนับสนุนการวิจัย และการมีความสามารถในการวิเคราะห์และสังเคราะห์งานวิจัย

ด้านการสอน เมื่อเปรียบเทียบตามความคิดเห็นของผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศ พบว่าผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศมีการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในรายชื่อ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้แก่ผู้เรียนรวมถึงบทบาทของบรรณารักษ์ในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และความสามารถในการเป็นวิทยากรบรรยาย/ฝึกอบรมภายในหน่วยงานและหน่วยงานภายนอก

ด้านการประชาสัมพันธ์ เมื่อเปรียบเทียบตามความคิดเห็นของผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศ พบว่า ผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศมีการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในรายชื่อ การประเมินผลการประชาสัมพันธ์ แก้ไขปรับปรุง การประชาสัมพันธ์เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย และ การคัดเลือกเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์ งานและบริการของห้องสมุดตามสื่อต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าวและสื่อออนไลน์ ฯลฯ

ด้านการตลาด เมื่อเปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศ พบว่า ผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศมีการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในรายชื่อ จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศและบริการของห้องสมุด และการมีทัศนคติเชิงบวกเพื่อการสื่อสารและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

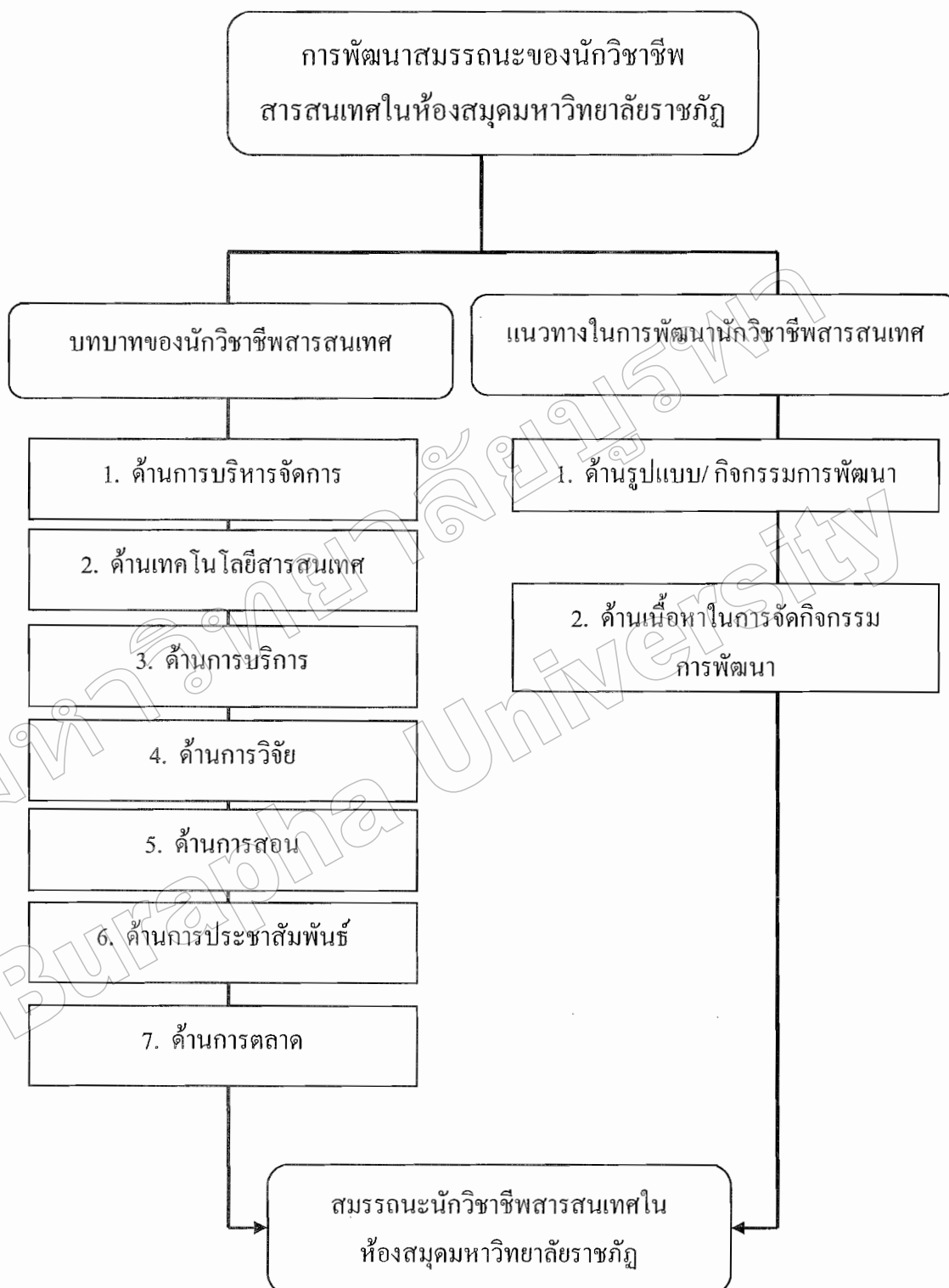
4. แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนานักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ราชภัฏให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่คาดหวัง

ด้านรูปแบบ/ กิจกรรมการพัฒนา ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การศึกษาและดูงานห้องสมุด/ หน่วยงานให้บริการสารสนเทศในประเทศ การอบรม/ การสัมมนาทางวิชาการและการสอนงาน ตามลำดับ โดยด้านรูปแบบ/ กิจกรรมการพัฒนาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้ายคือ การแลกเปลี่ยนบุคลากรกับห้องสมุด/ หน่วยงานให้บริการสารสนเทศต่างประเทศ

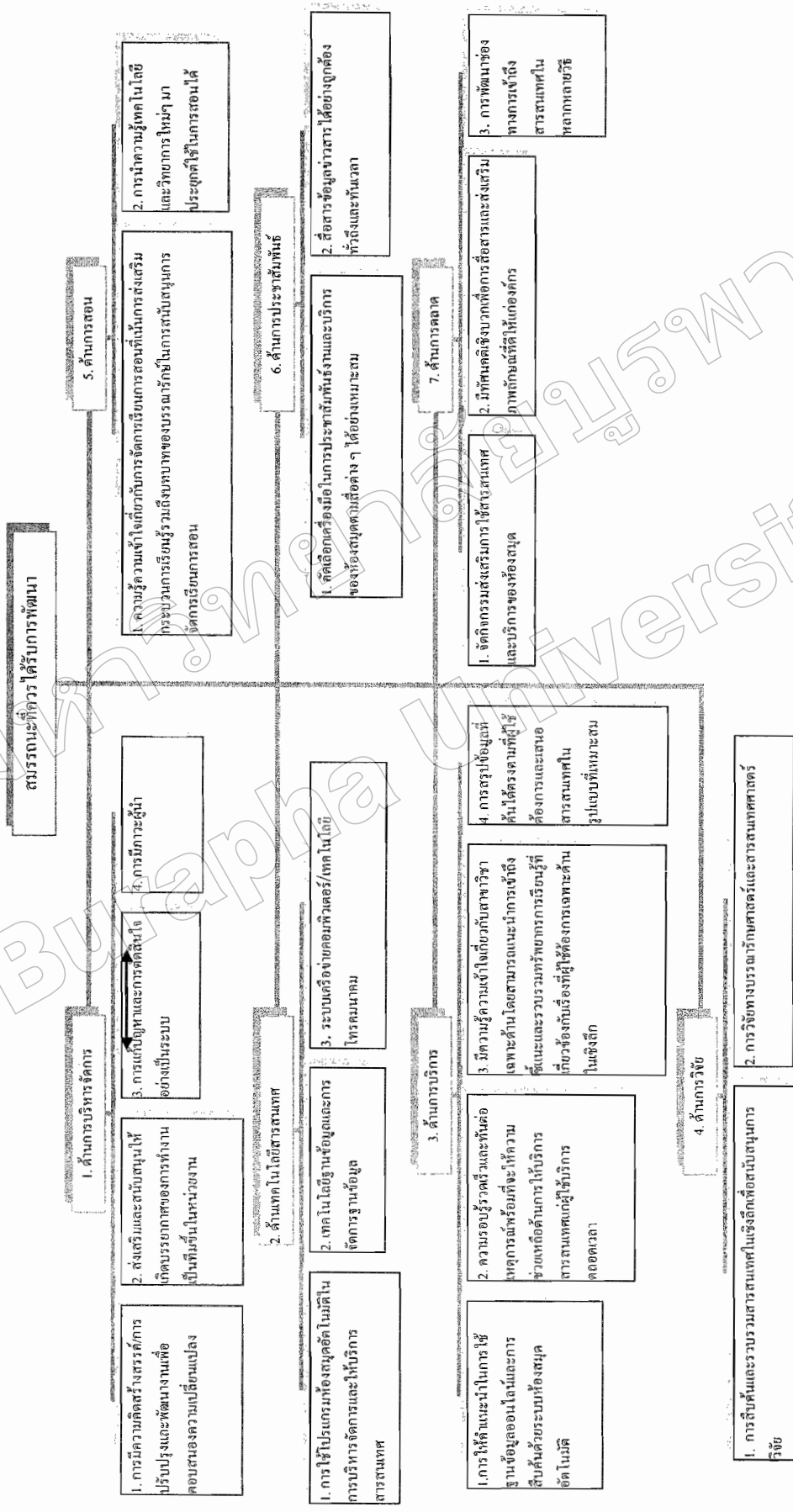
ด้านเนื้อหาในการจัดกิจกรรมการพัฒนา ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติที่ใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการสารสนเทศ บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ และการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ ตามลำดับ โดยด้านเนื้อหาในการจัดกิจกรรมการพัฒนาที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ การสร้างบทเรียนออนไลน์ (E-learning)

ด้านการรู้สารสนเทศ

จากการศึกษาการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศในบทบาททั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านการวิจัย ด้านการสอน ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการตลาด ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษามาจัดทำเป็นแผนภูมิ การพัฒนาสมรรถนะของนักวิชาชีพสารสนเทศตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 2 ซึ่งประกอบด้วย สมรรถนะที่ควรได้รับการพัฒนา โดยนำผลจากค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศเป็นตัวกำหนดสมรรถนะที่จะต้องเร่งพัฒนา ดังภาพที่ 3 รวมทั้งการนำเสนอแนวทางในการพัฒนานักวิชาชีพสารสนเทศที่ได้จากผลการวิจัยโดยจัดลำดับตามความคิดเห็นของผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศ ดังภาพที่ 4 ส่วนภาพที่ 5 เป็นการนำเสนอความแตกต่างของการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศ



ภาพที่ 2 การพัฒนาสมรรถนะของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
(ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย)



ภาพที่ 3 สมรรถนะที่ควรได้รับการพัฒนา

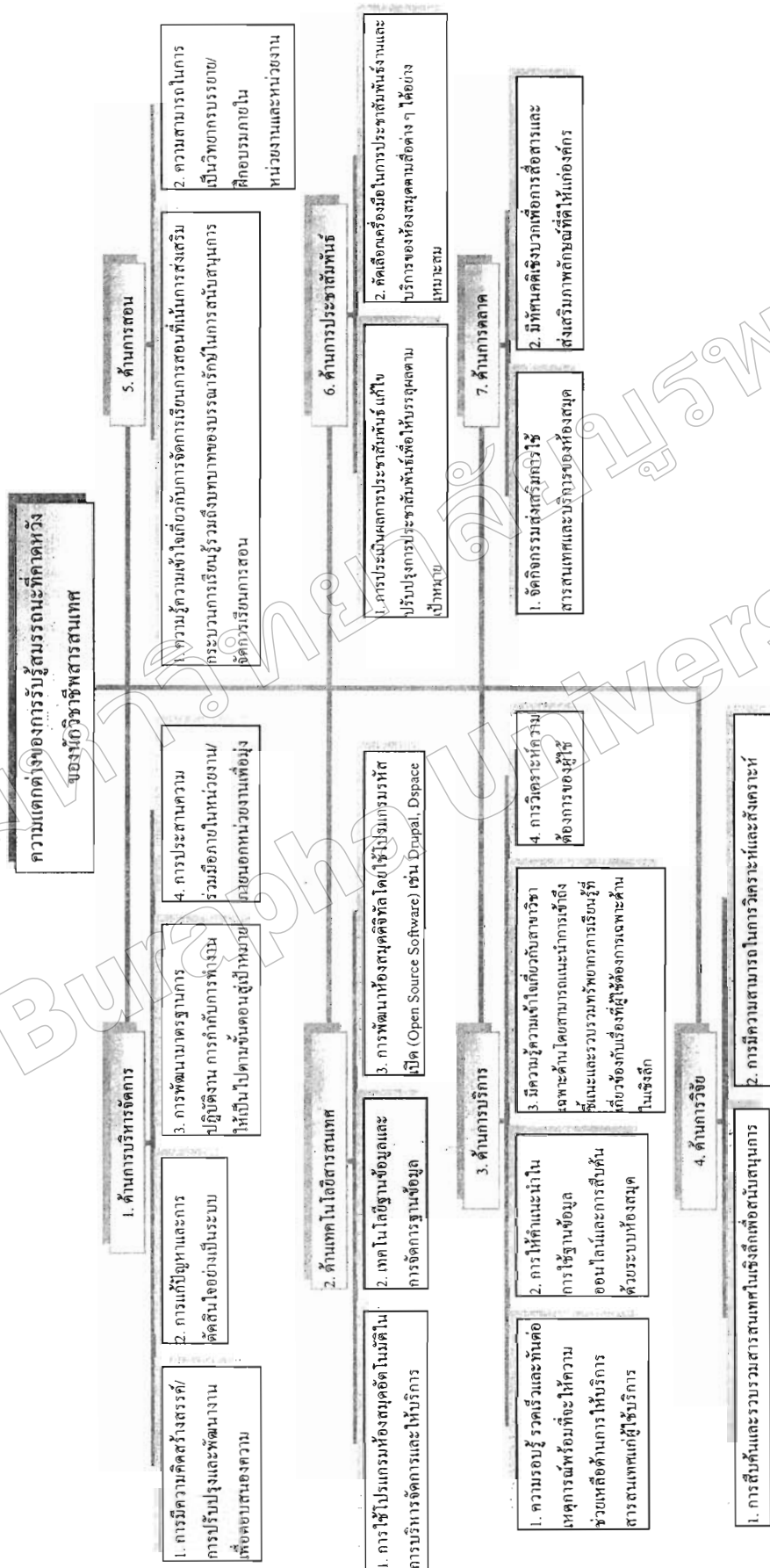
หมายเหตุ นำเสนอสมรรถนะในแต่ละด้าน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51-4.50)

แนวทางการพัฒนานักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ *



ภาพที่ 4 แนวทางการพัฒนานักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

หมายเหตุ นำเสนอรายชื่อตามลำดับค่าเฉลี่ย
(มาก → น้อย)



ภาพที่ 5 ความแตกต่างของการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศ

หมายเหตุ นำเสนอสมรรถนะที่มีผลต่างจากการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศตามความคิดเห็นของผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศ เพื่อปรับความคาดหวังเกี่ยวกับสมรรถนะดังกล่าวให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติงาน

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องสมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย ซึ่งได้รับผลการวิจัยเฉพาะในด้านการรับรู้สมรรถนะของนักวิชาชีพสารสนเทศตามความคาดหวังในมุมมองของผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอการเปรียบเทียบสมรรถนะตามความคาดหวังจากการวิจัยในครั้งนี้กับงานวิจัยเกี่ยวกับความรู้/ความสามารถ/สมรรถนะตามสภาพจริงของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของสุพรรณบุรี แสนวา (2542) ประภาพร จงสมจิตต์ (2544) และอัญมณี ศรีวัชรินทร์ (2553) ด้านความรู้ ความสามารถของบรรณารักษ์ นักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่อยู่ในระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย ตามตารางที่ 19 ดังนี้

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบสมรรถนะตามความคิดริเริ่มของนักวิชาชีพสารสนเทศ

คุณรรษตรา แสนว (2542)		ประภาพร จงสมจิตต์ (2544)	อัญมณี ศิริขรินทร์ (2553)	ผลการวิจัยในครั้งนี้ (สมรรถนะตามความคิดริเริ่มในระดับมาก)
ด้านการบริหารจัดการ		ด้านการบริหารจัดการ		ด้านการบริหารจัดการ
มาก	ปานกลาง-น้อย	มาก	ปานกลาง-น้อย	
-	-	- การจัดเก็บสถิติ - การกำหนดนโยบายของแผนกหรือฝ่าย - การพัฒนาและปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน	- มีทักษะความคิดในเชิงการวิเคราะห์ - ให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน - ให้ความสำคัญกับเพื่อนร่วมงาน - มีวิสัยทัศน์/หลักการและเหตุผล - มีความคิดสร้างสรรค์ - ค้นหาโอกาสใหม่หรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่	- การมีความคิดสร้างสรรค์/ การปรับปรุงและพัฒนาเพื่อตอบสนองความเปลี่ยนแปลง - ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศของการทำงานเป็นทีมขึ้นในหน่วยงาน - การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ - การมีภาวะผู้นำ - การประสานความร่วมมือภายในหน่วยงาน/ภายนอกหน่วยงานเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ - การมอบหมาย การสอนงานและควบคุมติดตามงาน - การบริหารเวลาและการจัดการลำดับัญของงาน

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ศุภรรรษตรา แสงวา (2542)	ประภาพร จงสัมพันธ์ (2544)	อัญมณี ศรีวัชรินทร์ (2553)	ผลการวิจัยในครั้งนี้ (สมรรถนะตามความคาดหวังในระดับมาก)
ด้านการบริหารจัดการ			
มาก	ปานกลาง-น้อย	มาก	ปานกลาง-น้อย
ด้านการบริหารจัดการ			
- การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน การกำกับการทำงานให้เป็นไปตามขั้นตอนสู่เป้าหมาย - ให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางผู้ได้บังคับบัญชา - จัดโครงสร้างการบริหาร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมกับองค์กร - ประเมินและสังเคราะห์สถานการณ์ ประเด็นหรือปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองภายในประเทศหรือของโลก เพื่อใช้ในการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และกลยุทธ์ขององค์กรได้			
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ			
มาก	ปานกลาง-น้อย	มาก	ปานกลาง-น้อย
- การใช้เครื่องพิมพ์ - การสืบค้น - การจัดเก็บและ สารสนเทศบน - การเพิ่มข้อมูล เครือข่าย - การปรับปรุงและ - การจัดเก็บและ - การแก้ไขข้อมูลของ สำนองข้อมูลของ - การเพิ่มข้อมูล			
- การใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติในการบริหารจัดการและให้บริการสารสนเทศ - เทคโนโลยีฐานข้อมูลและการจัดการฐานข้อมูล			

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ศุภรรยตรา แสนว (2542)		ประภาพร จงสมจิตต์ (2544)		อัญมณี ศรีวัชรินทร์ (2553)		ผลการวิจัยในครั้งนี้ (สมรรถนะตามความคาดหวังในระดับมาก)	
ด้านการบริการ		ด้านการบริการ		ด้านการบริการ		ด้านการบริการ	
มาก	ปานกลาง-น้อย	มาก	ปานกลาง-น้อย	มาก	ปานกลาง-น้อย		
ให้บริการ		ให้บริการ		ให้บริการ		ให้บริการ	
- มีความสามารถในการพัฒนาเครื่องมือช่วยค้น และการเข้าถึงสารสนเทศ สารสนเทศ		- มีความสามารถในการจัดการ ประยุกต์ และแลกเปลี่ยนสารสนเทศ สารสนเทศ		- มีความสามารถในการสื่อสารทางด้านการสื่อสาร		- ความรอบรู้รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือด้านการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการตลอดเวลา	
- มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ		- มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ		- มีความสามารถทางด้านการสื่อสาร		- มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสาขาวิชาเฉพาะด้าน โดยสามารถแนะนำการเข้าถึง ชี้นะและรวบรวมทรัพยากรการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการเฉพาะด้านในเชิงลึก	
สามารถฟัง อ่าน เขียน		สามารถฟัง อ่าน เขียน		สามารถฟัง อ่าน เขียน		- การสรุปข้อมูลที่ได้ตรงตามผู้ใช้ต้องการ และเสนอสารสนเทศในรูปแบบที่เหมาะสม	
ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ		ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ		ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ		- การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้	
- ให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ให้		- ให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ให้		- ให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ให้		- การบริการทางวิชาการแก่ชุมชน เช่น การให้คำปรึกษาและจัดตั้งแหล่งเรียนรู้/ห้องสมุดให้แกชุมชน, การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านแก่ชุมชน ฯลฯ	
เกิดความประทับใจ มี		เกิดความประทับใจ มี		เกิดความประทับใจ มี			
จัดสำนักในการ		จัดสำนักในการ		จัดสำนักในการ			
ให้บริการ		ให้บริการ		ให้บริการ			
- สนับสนุนให้ห้องสมุด		- สนับสนุนให้ห้องสมุด		- สนับสนุนให้ห้องสมุด			
มีการสอนการใช้		มีการสอนการใช้		มีการสอนการใช้			
ห้องสมุด		ห้องสมุด		ห้องสมุด			

ตารางที่ 19 (ต่อ)

สุนทรพจน์ เศรษฐา		ประภาพร จงสมจิตต์ (2544)	อัญมณี ศรีวัชรินทร์ (2553)	ผลการวิจัยในครั้งนี้ (สมรรถนะตามความคาดหวังในระดับมาก)
ด้านการบริการ		ด้านการบริการ		ด้านการบริการ
มาก	ปานกลาง-น้อย	มาก	ปานกลาง-น้อย	
		- เข้าใจความต้องการของผู้ใช้และติดต่อกับผู้ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ - สามารถสอนผู้ใช้เข้าถึงแหล่งข้อมูลความรู้ที่ห้องสมุดจัดให้บริการ		- การผลิตคู่มือแนะนำการใช้บริการของห้องสมุดทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบที่น่าสนใจ - การสื่อสารกับผู้ให้บริการผ่านสังคมออนไลน์ (Social Network) เช่น Twitter, Facebook ฯลฯ - การให้คำแนะนำในการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการบรรณานุกรม เช่น Endnote, Zotero ฯลฯ - การใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร
ด้านการวิจัย		ด้านการวิจัย		ด้านการวิจัย
มาก	ปานกลาง-น้อย	มาก	ปานกลาง-น้อย	
-	-	-	-	- มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการวิจัยที่สามารถนำความรู้ไปใช้ในการวิจัยทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ศุภรชศรา แสงวา (2542)		ประภาพร จงสมบัติ (2544)		อัญมณี ศรีวัชรินทร์ (2553)		ผลการวิจัยในครั้งนี้ (สมรรถนะตามความคาดหวังในระดับมาก)
ด้านการวิจัย		ด้านการวิจัย		ด้านการวิจัย		ด้านการวิจัย
มาก	ปานกลาง-น้อย	มาก	ปานกลาง-น้อย	มาก	ปานกลาง-น้อย	
-	-	-	-	-	-	- การประยุกต์ผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน - การให้คำปรึกษาในด้านการทำวิจัยแก่ผู้ให้บริการ - มีความสามารถในการวิเคราะห์และสังเคราะห์งานวิจัย - มีความรู้และทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติ
ด้านการสอน		ด้านการสอน		ด้านการสอน		ด้านการสอน
มาก	ปานกลาง-น้อย	มาก	ปานกลาง-น้อย	มาก	ปานกลาง-น้อย	
-	-	-	-	-	-	- มีความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้แก่ผู้เรียน รวมถึงบทบาทของบรรณารักษ์ในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ศุภรรมตรา แสนว (2542)		ประกาพร จงสจจต (2544)		อญมณ ศรจรนทร (2553)		ผลกรจรจยในคร้งน (สมรณณตามความคาคทวงในระดบมาก)
ดนการสอน		ดนการสอน		ดนการสอน		
มาก	ปานกลาง-นอย	มาก	ปานกลาง-นอย	มาก	ปานกลาง-นอย	ดนการสอน
						- การนำความรู้เทคโนโลยีและวิทยาการใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการสอนได้ - ความสามารถในการเป็นวิทยากรบรรยาย/ฝึกอบรมภายในหน่วยงานและหน่วยงานภายนอก - ความสามารถในการใช้วิธีการสอนให้เหมาะสมกับระดับความสามารถของแต่ละกลุ่มบุคคล/สาขาวิชา - การพัฒนาบทเรียนออนไลน์ (E-learning) เพื่อสอนทักษะการรู้สารสนเทศ (Information Literacy)
ดนการประกาสัมพนธ์		ดนการประกาสัมพนธ์		ดนการประกาสัมพนธ์		ดนการประกาสัมพนธ์
มาก	ปานกลาง-นอย	มาก	ปานกลาง-นอย	มาก	ปานกลาง-นอย	
-	-	-	-	-	-	- คัดเลือกเครื่องมือในการประกาสัมพนธ์งานและบริการของห้องสมุดตามสอต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว

ตารางที่ 19 (ต่อ)

คู่มือตรา แสนว (2542)		ประภาพร จงสมจิตต์ (2544)		อัญมณี ศรีวัชรินทร์ (2553)		ผลการวิจัยในครั้งนี้ (สมรรถนะตามความคาดหวังในระดับมาก)
ด้านการประชาสัมพันธ์		ด้านการประชาสัมพันธ์		ด้านการประชาสัมพันธ์		ด้านการประชาสัมพันธ์
มาก	ปานกลาง-น้อย	มาก	ปานกลาง-น้อย	มาก	ปานกลาง-น้อย	
- สื่อสารข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้อง ทั้งถึงและทันเวลา - มีเทคนิคการติดต่อประสานงานที่เหมาะสมกับบุคคล สถานที่ เวลาและเหตุการณ์ - ประเมินผลการประชาสัมพันธ์ แก้ไขปรับปรุงการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย						
ด้านการตลาด		ด้านการตลาด		ด้านการตลาด		ด้านการตลาด
มาก	ปานกลาง-น้อย	มาก	ปานกลาง-น้อย	มาก	ปานกลาง-น้อย	
-	-	-	-	-	-	- จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศและบริการของห้องสมุด - มีทัศนคติเชิงบวกเพื่อการสื่อสารและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร - การพัฒนาช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศในหลากหลายวิธี

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ศุภรรมตรา แสนว (2542)	ประภาพร จงตมจิตต์ (2544)	อัญมณี ศรีวรินทร์ (2553)	ผลการวิจัยในปัจจุบัน (สมรรถนะตามความคาดหวังในระดับมาก)
ด้านการตลาด		ด้านการตลาด	
มาก	ปานกลาง-น้อย	มาก	ปานกลาง-น้อย
- การให้บริการเชิงรุกแทนการตอบสนองผู้^{ผู้}ใช้ในเชิงตั้งรับ - การศึกษาและประเมินผลการให้บริการเพื่อนำมาปรับเปลี่ยน/พัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนไป^{ผู้}ของผู้ใช้บริการ			

สรุปได้ว่า หากจะพัฒนานักวิชาชีพสารสนเทศเพื่อให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่คาดหวังควรเร่งพัฒนานักวิชาชีพสารสนเทศ ด้านการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านการวิจัย ด้านการสอน และด้านการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากสมรรถนะตามสภาพจริงจากงานวิจัยของ ศุภรชศรา แสนวา (2542), ประภาพร จงสมจิตต์ (2544) และอัญมณี ศรีวัชรินทร์ (2553) มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง-น้อยในด้านดังกล่าว ในขณะที่สมรรถนะตามความคาดหวังจากผลการวิจัยในครั้งนี้มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

จากบทบาทที่ปฏิบัติจริงของนักวิชาชีพสารสนเทศ ผู้วิจัยจึงศึกษาเรื่องสมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศ โดยศึกษาสมรรถนะในบทบาท 7 ด้าน มีประเด็นสำคัญในการอภิปรายผล ดังนี้

1. การรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย

ด้านการบริหารจัดการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความคาดหวังในเรื่องการมีความคิดสร้างสรรค์/ การปรับปรุงและพัฒนางานเพื่อตอบสนองความเปลี่ยนแปลง และส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศของการทำงานเป็นทีมขึ้นในหน่วยงานซึ่งสอดคล้องกับ Gerolimos and Konsta (2008) พบว่า บรรณารักษ์ในยุคข้อมูลข่าวสารทันสมัยควรมีความรู้ในเรื่องการทำงานเป็นทีม การบริหารองค์กร และระบบห้องสมุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในปัจจุบันการทำงานภายในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นงานที่ต้องมีการประเมินตนเองและประเมินหน่วยงาน ซึ่งทำให้องค์กรต้องปรับปรุงการทำงานให้มีมาตรฐาน โดยการพัฒนาตนเองตลอดจนการประสานความร่วมมือกันภายในหน่วยงานนั้น ๆ ตั้งแต่ระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะพัฒนางาน พัฒนตนเอง และพัฒนาองค์กรไปพร้อม ๆ กัน

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความคาดหวังเรื่องการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติในการบริหารจัดการและการให้บริการสารสนเทศ เทคโนโลยีฐานข้อมูลและการจัดการฐานข้อมูล และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์/ เทคโนโลยีโทรคมนาคม ซึ่งสอดคล้องกับ กุลธิดา ท้วมสุข (2541) พบว่า บรรณารักษ์ต้องปรับเปลี่ยนบทบาทในการปฏิบัติงานของตนเอง ในด้านของการมีบทบาทสำคัญเกี่ยวกับการเรียนรู้ทางไกลและแหล่งข้อมูลภายนอก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Heinrichs and Lim (2009) พบว่า บรรณารักษ์ต้องมีทักษะทางด้านการออกแบบเว็บไซต์ มัลติมีเดีย ฐานข้อมูล เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลในเชิงลึก และสอดคล้องกับ Choi and Rasmussen (2009) พบว่า บรรณารักษ์ต้องมีทักษะด้านคอมพิวเตอร์ การจัดการฐานข้อมูล การพัฒนาเว็บไซต์ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในห้องสมุด จะเห็นได้ว่า นักวิชาชีพสารสนเทศจะต้องมีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีพัฒนาการอย่างรวดเร็ว

ตลอดเวลา เพื่อเป็นการสนับสนุนและช่วยเหลือผู้ใช้ให้เข้าถึงสารสนเทศด้วยการขยายการให้บริการ โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ในการเข้าถึงสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับสภาพสังคมและความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป

ด้านการบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความคาดหวังเรื่องการให้คำแนะนำในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์และการสืบค้นด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติซึ่งสอดคล้องกับ อัญมณี ศรีวัชรินทร์ (2553) พบว่า บรรณารักษ์ฝ่ายบริการต้องสอนให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง อาจเป็นเพราะในปัจจุบันห้องสมุดได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศและให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขาวิชาต่าง ๆ เพื่อความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า โดยจำเป็นต้องให้ผู้ใช้รู้จักและเข้าใจบริการสารสนเทศ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและกลวิธีในการค้นหาสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการใช้สารสนเทศดังกล่าวในการศึกษาค้นคว้า วิจัย ได้อย่างคุ้มค่า

ด้านการวิจัยมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความคาดหวังเรื่องการสืบค้นและรวบรวมสารสนเทศในเชิงลึกเพื่อสนับสนุนการวิจัย อาจเนื่องมาจากการวิจัยเป็นภารกิจหลักภารกิจหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวิจัยเพื่อท้องถิ่น ดังนั้นบุคลากรของมหาวิทยาลัยจึงต้องทำวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้และพัฒนางาน ดังนั้นห้องสมุดจึงเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญในการใช้ประกอบในการทำวิจัย โดยนักวิชาชีพสารสนเทศต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการสืบค้นข้อมูล ทั้งจากสื่อสิ่งพิมพ์ ฐานข้อมูลออนไลน์ รวมทั้งการให้บริการตอบคำถามและชี้แหล่งของข้อมูลในเชิงลึก

ด้านการสอนมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความคาดหวังในเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้แก่ผู้เรียน รวมถึงบทบาทของบรรณารักษ์ในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน อาจเนื่องมาจากห้องสมุดเป็นหน่วยงานสายสนับสนุนของสถาบันที่คอยให้การสนับสนุนงานวิชาการ ด้านการส่งเสริมการจัดการเรียนการสอน ซึ่งสอดคล้องกับ นันทนาพร แยมเทศ (2546) พบว่า ห้องสมุดต้องมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการศึกษาโดยการร่วมงานกับอาจารย์ผู้สอนเพื่อให้ทราบแนวทางในการจัดหาและบริการทรัพยากรสารสนเทศ และสอดคล้องกับ บงกช ศิริวัฒนมงคล (2547) พบว่า บทบาทหน้าที่ของบรรณารักษ์ห้องสมุดคือ การสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ในด้านการจัดหาทรัพยากร/ แหล่งเรียนรู้

ด้านการประชาสัมพันธ์มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความคาดหวังในเรื่องการคัดเลือกเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์งานและบริการของห้องสมุดตามสื่อต่าง ๆ ได้

อย่างเหมาะสม เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าวและสื่อออนไลน์ ฯลฯ ซึ่งสอดคล้องกับ Partridge, Menzies, Lee and Munro (2010) พบว่า บรรณารักษ์ในยุคของการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีต้องเข้าใจหลักและวิธีการในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ และมีทักษะในการประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันสภาพโดยทั่วไปของการจัดกิจกรรมของห้องสมุดที่การประชาสัมพันธ์ยังมีประสิทธิภาพน้อย โดยกิจกรรมต่างๆที่จัดโดยห้องสมุดมักมีผู้เข้าร่วมไม่มากนัก ซึ่งอาจเกิดจากรูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ตรง/สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้การประชาสัมพันธ์มีหลายช่องทาง ทั้งทางสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อบุคคล ผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศควรให้ความสำคัญในสมรรถนะด้านการคัดเลือกช่องทางในการเผยแพร่งานของหน่วยงานให้ตรงกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด

ด้านการตลาดมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความคาดหวังในเรื่องการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศและบริการของห้องสมุด และการมีทัศนคติเชิงบวกเพื่อการสื่อสารและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ กาญจน์ทัญญ์ ศรีบุญเรือง (2552) ศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวัง พบว่าทักษะที่บรรณารักษ์ต้องเร่งปรับปรุงคือ ทักษะด้านภาษาอังกฤษ และด้านบุคลิกภาพที่ต้องปรับปรุงในการปฏิบัติตนต่อผู้ใช้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรและการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศเป็นกลยุทธ์หลักในการส่งเสริมการให้บริการเชิงรุกของห้องสมุด

2. เปรียบเทียบการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทยระหว่างผู้บริหารกับนักวิชาชีพสารสนเทศ ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ มิ่งขวัญ ศรีโชติ (2543) ศึกษาเรื่องบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของผู้บริหารและบรรณารักษ์ห้องสมุดที่มีต่อการบริหารห้องสมุดโรงเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่าบทบาทที่คาดหวังของผู้บริหารและบทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์ที่มีต่อการบริหารห้องสมุดโรงเรียนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอภิปรายเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านการบริหารจัดการ พบความแตกต่างกันในรายชื่อ การมีความคิดสร้างสรรค์/ การปรับปรุงและพัฒนางานเพื่อตอบสนองความเปลี่ยนแปลง การแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน การกำกับการทำงานให้เป็นไปตามขั้นตอนสู่เป้าหมาย และการประสานความร่วมมือภายในหน่วยงาน/ ภายนอกหน่วยงานเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยผู้บริหารมีความคาดหวังในด้านนี้สูงกว่านักวิชาชีพสารสนเทศอาจเนื่องจากผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศมีความแตกต่างกันในสายการปฏิบัติงาน และผู้บริหารตระหนักถึงการเป็นผู้นำขององค์กรในการกำหนดทิศทาง เป้าหมาย วิธีการทำงานให้ทีมงานปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น

เต็มประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ ส่วนนักวิชาชีพสารสนเทศมีประสบการณ์และทักษะในด้านการบริหารงาน รวมถึงความตระหนักถึงความสำคัญของทักษะด้านการบริหารจัดการน้อยกว่า

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบความแตกต่างกันในรายชื่อ การใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติในการบริหารจัดการและให้บริการสารสนเทศ เทคโนโลยีฐานข้อมูลและการจัดการฐานข้อมูล และการพัฒนาห้องสมุดดิจิทัลโดยใช้โปรแกรมรหัสเปิด (Open Source Software) เช่น Drupal, Dspace ฯลฯ โดยผู้บริหารมีความคาดหวังในด้านนี้สูงกว่านักวิชาชีพสารสนเทศ อาจเนื่องจากผู้บริหารตระหนักถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการและการบริการห้องสมุด ทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายฐานข้อมูล และเทคโนโลยีสารสนเทศในทุกรูปแบบเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายขององค์กร ส่วนนักวิชาชีพสารสนเทศอาจมีความตระหนักถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการและให้บริการสารสนเทศในระดับน้อยกว่า

ด้านการบริการ พบความแตกต่างกันในรายชื่อ ความรอบรู้ รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือด้านการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการตลอดเวลา การให้คำแนะนำในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์และการสืบค้นด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสาขาวิชาเฉพาะด้าน โดยสามารถแนะนำการเข้าถึง ชี้นำและรวบรวมทรัพยากรการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ผู้ใช้ต้องการเฉพาะด้านในเชิงลึก และการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ โดยผู้บริหารมีความคาดหวังในด้านนี้สูงกว่านักวิชาชีพสารสนเทศ อาจเนื่องจากผู้บริหารต้องการกระตุ้น ผลักดัน และส่งเสริมการใช้สารสนเทศในห้องสมุด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งการเห็นถึงการช่วยแก้ปัญหาหรือแนวทางแก้ไขให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว และนำข้อขัดข้องไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ส่วนนักวิชาชีพสารสนเทศอาจจะยังขาดความชำนาญในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่เป็นภาษาอังกฤษหรือสาขาวิชาเฉพาะด้านที่ต้องใช้ประสบการณ์และความเข้าใจในเชิงลึก

ด้านการวิจัย พบความแตกต่างกันในรายชื่อ การสืบค้นและรวบรวมสารสนเทศในเชิงลึก เพื่อสนับสนุนการวิจัย และการมีความสามารถในการวิเคราะห์และสังเคราะห์งานวิจัย โดยผู้บริหารมีความคาดหวังสูงกว่านักวิชาชีพสารสนเทศ อาจเนื่องจากผู้บริหารตระหนักถึงภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยในองค์กรวม ซึ่งการวิจัยเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่น ชุมชนและคุณภาพของสถาบันการศึกษา ส่วนนักวิชาชีพสารสนเทศเป็นฝ่ายสนับสนุนด้านวิชาการ ซึ่งไม่มีภารกิจหลักในการทำวิจัยและอาจจะยังขาดทักษะการวิเคราะห์และสังเคราะห์งานวิจัย จึงเห็นความสำคัญของสมรรถนะด้านการวิจัยน้อยกว่า

ด้านการสอน พบความแตกต่างกันในรายชื่อ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้แก่ผู้เรียนรวมถึงบทบาทของบรรณารักษ์ในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และความสามารถในการเป็นวิทยากรบรรยาย/ฝึกอบรมภายในหน่วยงานและหน่วยงานภายนอก โดยผู้บริหารมีความคาดหวังสูงกว่านักวิชาชีพสารสนเทศ อาจเนื่องจากผู้บริหารส่วนใหญ่มาจากสายสอนและนักวิชาชีพสารสนเทศเป็นฝ่ายสนับสนุนที่ไม่ได้จบทางด้านครุศาสตร์หรือศึกษาศาสตร์ และไม่มีภาระงานด้านการสอนจึงทำให้ไม่ค่อยเข้าใจกระบวนการเรียนการสอนมากนัก และในการเป็นวิทยากรนั้นผู้บริหารอาจเห็นศักยภาพของนักวิชาชีพสารสนเทศว่าสามารถเป็นวิทยากรในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องได้

ด้านการประชาสัมพันธ์ พบความแตกต่างกันในรายชื่อ การประเมินผลการประชาสัมพันธ์แก้ไขปรับปรุงการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย และการคัดเลือกเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์งานและบริการของห้องสมุดตามสื่อต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าวและสื่อออนไลน์ ฯลฯ โดยผู้บริหารมีความคาดหวังสูงกว่านักวิชาชีพสารสนเทศ อาจเนื่องมาจากผู้บริหารมีความเข้าใจในหลักการบริหารจัดการ การวางแผนการดำเนินงานอย่างเหมาะสม รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของห้องสมุด ส่วนนักวิชาชีพสารสนเทศอาจจะขาดทักษะ ความรู้พื้นฐาน และประสบการณ์ในการประชาสัมพันธ์ จึงทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของการประชาสัมพันธ์น้อยกว่า

ด้านการตลาด พบความแตกต่างในรายชื่อ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศและบริการของห้องสมุด และการมีทัศนคติเชิงบวกเพื่อการสื่อสารและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร โดยผู้บริหารมีความคาดหวังแตกต่างจากนักวิชาชีพสารสนเทศ อาจเนื่องจากผู้บริหารเล็งเห็นความสำคัญของการให้บริการเชิงรุก และกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศก็เป็นส่วนสำคัญในการชักจูงที่จะทำให้ผู้เข้ามาใช้ห้องสมุดมากยิ่งขึ้น ส่วนนักวิชาชีพสารสนเทศอาจด้วยภาระงานหลักที่ต้องปฏิบัติจึงทำให้เห็นความสำคัญของการจัดกิจกรรมห้องสมุดน้อยกว่า

ในภาพรวมจากการเปรียบเทียบการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศ พบว่าผู้บริหารมีความคาดหวังสูงกว่านักวิชาชีพสารสนเทศ สรุปได้ว่าอาจเนื่องจากการกิจหลักของผู้บริหาร คือภารกิจในการนำพาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ซึ่งผู้บริหารที่ดีย่อมมีความคาดหวังให้นักวิชาชีพสารสนเทศที่เป็นกลุ่มบุคลากรหลักของห้องสมุดมีสมรรถนะในการทำงานสูงเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรจึงมีความคาดหวังในระดับสูงกว่ากลุ่มบุคลากร

3. แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ราชภัฏให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่คาดหวัง

ด้านรูปแบบ/ กิจกรรมการพัฒนา ส่วนใหญ่มีความคาดหวังในเรื่องการศึกษาและดูงาน ห้องสมุด/ หน่วยงานให้บริการสารสนเทศในประเทศ การอบรม/ การสัมมนาทางวิชาการ ทั้งนี้ เนื่องจากการศึกษาดูงานเป็นการเสริมสร้างวิสัยทัศน์และปรับมุมมองใหม่ ๆ ทำให้เกิดความคิด และการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เหมาะสมกับหน่วยงานของตน ส่วนการอบรม/ สัมมนาทางวิชาการ เป็นวิธีการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ และแนวคิดจากผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพเดียวกัน และวิชาชีพอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับ ณัฐวดี มะลิทอง (2545) พบว่าวิธีการพัฒนาบุคลากร ในห้องสมุด คือวิธีการฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงานและการศึกษาดูงานนอกสถานที่

ด้านเนื้อหาในการจัดกิจกรรมการพัฒนา ส่วนใหญ่มีความคาดหวังเนื้อหาในด้าน โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติที่ใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการสารสนเทศ และบุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ ทั้งนี้เนื่องจากนักวิชาชีพสารสนเทศส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุด มหาวิทยาลัยจะปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับ โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติในโมดูลต่าง ๆ ซึ่งโปรแกรม ห้องสมุดอัตโนมัติมีพัฒนาการเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับพัฒนาการทางเทคโนโลยี สารสนเทศ ดังนั้นผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องเรียนรู้และฝึกฝนให้เกิดทักษะความชำนาญ ในการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพส่วนใน เนื้อหาทางด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ อาจเนื่องจากการเป็นภาระงานหลักของห้องสมุดใน การให้บริการสารสนเทศ ตลอดจนการมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีก็เป็นส่วนหนึ่งในการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของนักวิชาชีพสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับประภาพร จงสมจิตต์ (2544) พบว่ามีความต้องการพัฒนาในเรื่องระบบห้องสมุดอัตโนมัติและรูปแบบการลงรายการ บรรณานุกรมระบบอัตโนมัติ และสอดคล้องกับกาญจน์หทัย ศรีบุญเรือง (2552) พบว่า ภาพลักษณ์ ทางด้านบุคลิกภาพบรรณารักษ์ควรปรับปรุงให้มีความยืดหยุ่นและไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใช้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏควรพัฒนาบุคลากรกลุ่มนักวิชาชีพสารสนเทศให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะที่จำเป็นให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่คาดหวังของผู้บริหารและ นักวิชาชีพสารสนเทศ ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ได้นำเสนอสมรรถนะที่ควรได้รับการพัฒนาและ แนวทางการพัฒนานักวิชาชีพสารสนเทศดังปรากฏในหน้า 76-78 (ภาพที่ 2-4)

2. จากผลการวิจัยที่พบว่าผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศมีการรับรู้เกี่ยวกับสมรรถนะที่คาดหวังในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในทุกด้าน ดังนั้นทั้งกลุ่มผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศ จึงควรมีการปรับการรับรู้เกี่ยวกับสมรรถนะที่คาดหวังให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการพัฒนานุคลากรห้องสมุด

3. ควรวางแผนโครงการ/ กำหนดการฝึกอบรมบุคลากรที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของนักวิชาชีพสารสนเทศ

4. นักวิชาชีพสารสนเทศควรวิเคราะห์ภาระงานหลัก (Job Analysis) และวางแผนการปฏิบัติงานรายบุคคลให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่คาดหวัง

5. ควรจัดกิจกรรมพัฒนาความสามารถเพื่อเป็นการสร้างและส่งเสริมการมีสมรรถนะของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

6. ควรประเมินผลกิจกรรมในการพัฒนาสมรรถนะของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

7. ควรประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานในด้านการปฏิบัติการ ด้านการวางแผน ด้านการประสานงาน ด้านการบริการ และด้านอื่น ๆ ของนักวิชาชีพสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาสมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศโดยวิธีการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่มเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกหรืออาจวิจัยเชิงผสมผสานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพควบคู่กัน โดยควรศึกษาความคิดเห็นจากกลุ่มผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น จากผู้บริหารห้องสมุด เป็นต้น

2. ควรศึกษาสมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะเฉพาะ (Specifics Competencies) ของนักวิชาชีพสารสนเทศจำแนกตามภารกิจหลัก เช่น งานบริการสารสนเทศ งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และงานเทคโนโลยีห้องสมุด เป็นต้น