

สมรรถนะนักวิชาชีพสารสนเทศสำหรับการบริการ  
สนับสนุนการผลิตผลงานทางวิชาการ

Information Professional Competencies for  
Scholarly Production Support Service

ทิพวรรณ สุขรวาย

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ e-mail: tippawan.k@cmu.ac.th

---

---

**บทคัดย่อ**

สมรรถนะนักวิชาชีพสารสนเทศเพื่อบริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการกำหนดขึ้นโดยการสำรวจความคาดหวังที่มีต่อบทบาทนักวิชาชีพสารสนเทศต่อการให้บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการของอาจารย์และบุคลากรคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำนวน 168 คน กับการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนักวิชาชีพสารสนเทศต่อการให้บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการที่นักวิชาการและสถาบันต่าง ๆ ได้กำหนดไว้จำนวน 16 เรื่อง สมรรถนะนักวิชาชีพสารสนเทศต่อการให้บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการที่กำหนดขึ้นจำแนกเป็น 4 ด้าน เรียงลำดับตามความคาดหวังจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) ด้านความรู้ทางวิชาชีพ (2) ด้านความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ (3) ด้านทักษะการสื่อสาร และ (4) ด้านความรู้การวิจัย นักวิชาชีพสารสนเทศสามารถใช้สมรรถนะดังกล่าวในการพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายองค์กร ในขณะที่ผู้บริหารห้องสมุดสามารถนำสมรรถนะที่ได้ใช้เป็นเกณฑ์ในการวางแผนกำลังคน การฝึกอบรมและการพัฒนา การสรรหาและคัดเลือก และกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าทางสายอาชีพของบุคลากรในห้องสมุด ซึ่งจะส่งผลให้นักวิชาชีพสารสนเทศสามารถสนับสนุนคณาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในการผลิตผลงานวิชาการและสร้างสรรค์นวัตกรรมให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนพัฒนาการศึกษาของมหาวิทยาลัยต่อไป

**คำสำคัญ:** สมรรถนะตามสายงาน, นักวิชาชีพสารสนเทศ, บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ

**ABSTRACT**

Information Professional Competencies for support academic production service by surveying the expectations towards the role of information professionals in providing support services to the production of academic works of staff the Faculty of Associated Medical Science Chiang Mai University, 168 people with the review of literature related to the competency of the information professional on the provision of services to support academic production of 16 subjects. The results of the synthesis of information professional competencies necessary to provide support services for academic productivity are classified into 4 areas, in descending order of expectation, namely Professions (2) information technology knowledge (3) communication skills and (4) research knowledge Making information professionals Bring the students together to

develop their potential to achieve the organization goals. Library administrators apply synthetic competencies as a criterion for manpower planning. Training and development Recruitment and selection Set a path for career advancement The competency of such information professionals can support personnel in producing academic works.

**Keyword:** Functional competency, Information professionals, Academic production support service

## บทนำ

ตามที่พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562 กำหนดว่า “สถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่ในการวิจัยและการสร้างนวัตกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นของประเทศ” (พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562, 2562) ประกอบกับพันธกิจหลักประการหนึ่งของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ ส่งเสริมวิชาการและการทำวิจัยเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ (แผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะเวลาที่ 12 พ.ศ.2560-2564, 2563) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จึงได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ประเด็นการให้บริการที่เป็นเลิศ โดยการจัดการบริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการให้แก่บุคลากรสายวิชาการและสายปฏิบัติการ (แผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะเวลา 5 ปี พ.ศ. 2560-2564, 2563) ทั้งนี้เพื่อให้พันธกิจของมหาวิทยาลัยบรรลุผลและเป็นไปตามที่พระราชบัญญัติกำหนด

เพื่อให้การขับเคลื่อนองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการบริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการโดยการจัดการเพื่อสนับสนุน การเรียนการสอน การวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ การพัฒนางานวิชาการ การเสนอขอตำแหน่งผลงานวิชาการ และบริการสนับสนุนการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และเนื่องจากการผลิตผลงานวิชาการมีหลายขั้นตอนและต้องการสารสนเทศจำนวนมาก การมีนักวิชาชีพสารสนเทศทำหน้าที่ สนับสนุน ให้คำปรึกษา และอำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการผลิตผลงานวิชาการย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพของผลงาน

การจัดการบริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการที่มีประสิทธิภาพต้องการผู้ให้บริการหรือนักวิชาชีพสารสนเทศที่มีความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attributes) (McClelland, 1973) ที่ผู้ใช้บริการต้องการและมีความพึงพอใจ การวิจัยเพื่อกำหนดสมรรถนะนักวิชาชีพสารสนเทศต่อการให้บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์สำหรับนักสารสนเทศใช้เป็นกรอบและแนวทางในการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารห้องสมุดในการนำมาประยุกต์ใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกนักวิชาชีพสารสนเทศที่มีคุณภาพในการให้บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ รวมทั้งสามารถใช้ในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้มีสมรรถนะที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบทบาทนักวิชาชีพสารสนเทศ ในการให้บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการพบประเด็นที่น่าสนใจดังนี้ดวงใจ กาญจนศิลป์ และ วิไลลักษณ์ อินมีศรี (2561) ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของนักวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีต่อการสนับสนุนการวิจัยพบว่า การสนับสนุนการวิจัยสามารถตอบสนองความคาดหวังได้เพียงเรื่องเดียวคือการรวบรวมและเผยแพร่ผลงานวิชาการของนักวิจัยในรูปแบบดิจิทัลจากคลังปัญญาเท่านั้น และเยาวรัตน์ บางสาลี (2560) ได้ศึกษาความคาดหวังของอาจารย์มหาวิทยาลัยที่มีต่อบทบาทของบรรณารักษ์ในการสนับสนุนการวิจัย พบว่ามีความคาดหวังต่อบทบาทด้านการให้บริการมากกว่าการให้คำปรึกษา โดยเฉพาะด้านเทคนิคการสืบค้นสารสนเทศ นอกจากนี้ สิปาน

ทรัพย์ทอง (2563) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศในบริบทสภาพแวดล้อมดิจิทัลพบว่า สมรรถนะตามแนวคิดของสมาคมวิชาชีพด้านสารสนเทศศาสตร์ต่าง ๆ แบ่งเป็น 1) สมรรถนะที่เป็นแกนกลาง หรือ สมรรถนะด้านพหุปัญญา ซึ่งจะทำให้เกิดผลสำเร็จจึงมุ่งเน้นที่ความรู้ด้านวิชาชีพ และ 2) สมรรถนะรองหรือสมรรถนะ ด้านเจตคติ ซึ่งครอบคลุมถึงคุณสมบัติส่วนบุคคลและอุปนิสัยที่พึงประสงค์

จากการศึกษาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังและนำมาจัดทำสมรรถนะของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อบทบาทนักวิชาชีพสารสนเทศต่อการให้บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ ในบริบทของ อาจารย์และบุคลากรคณะเทคนิคการแพทย์ ซึ่งเป็นบุคลากรทางด้านสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ เนื่องจากยังไม่มี การศึกษาในบริบทด้านดังกล่าวที่เป็นกาลปัจจุบัน เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาสรุปและนำไปประยุกต์ใช้ในการ ให้บริการสนับสนุนการวิจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

#### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ศึกษาสมรรถนะนักวิชาชีพสารสนเทศ โดยมีขอบเขตการศึกษาสำหรับห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยเฉพาะห้องสมุดเฉพาะด้านเทคนิคการแพทย์

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของอาจารย์และบุคลากร คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีต่อบทบาทนักวิชาชีพสารสนเทศในการให้บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ
2. เพื่อสังเคราะห์สมรรถนะนักวิชาชีพสารสนเทศต่อการให้บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ
3. เพื่อกำหนดสมรรถนะนักวิชาชีพสารสนเทศต่อการให้บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

#### ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การกำหนดสมรรถนะนักวิชาชีพสารสนเทศต่อการให้บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ มีขั้นตอนในการวิจัยดังนี้

1. กำหนดประชากรในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ประจำคณะเทคนิคการแพทย์ และบุคลากรประจำ สายปฏิบัติการของกลุ่มปฏิบัติการและวิชาชีพ คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ปฏิบัติงานใน ปีงบประมาณ 2562 รวมจำนวน 168 คน ประกอบด้วยอาจารย์ประจำคณะเทคนิคการแพทย์ จำนวน 110 คน และ บุคลากรประจำสายปฏิบัติการของกลุ่มปฏิบัติการและกลุ่มวิชาชีพ จำนวน 58 คน
2. ออกแบบแบบสอบถามสำหรับใช้ในการสำรวจความคาดหวังของบุคลากรคณะเทคนิค การแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่มีต่อบทบาทนักวิชาชีพสารสนเทศในการให้บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ
3. สำรวจความคาดหวังของบุคลากรคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำนวน 168 คน ทางออนไลน์ โดยใช้แบบสอบถามที่ออกแบบไว้และได้รับอนุมัติจากหน่วยจริยธรรมการวิจัย คณะเทคนิค การแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
4. วิเคราะห์ความคาดหวังของบุคลากรคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่มีต่อบทบาท นักวิชาชีพสารสนเทศในการให้บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ จากแบบสอบถามที่ได้รับคืนจำนวน 137 ชุด (คิด เป็นร้อยละ 81.54)

5. วิเคราะห์สมรรถนะนักวิชาชีพสารสนเทศต่อการให้บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ โดยการวิเคราะห์เอกสารจำนวน 16 เรื่อง ซึ่งประกอบด้วยผลงานวิชาการในประเทศ 6 เรื่อง และผลงานวิชาการต่างประเทศ 10 เรื่อง โดยจัดทำเป็นตารางเปรียบเทียบสมรรถนะดังแสดงใน ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สมรรถนะนักวิชาชีพสารสนเทศต่อการให้บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ

สมรรถนะ	Haddow, G. & Mamtora, J	Chawner & Oliver	Bobati & Singh	King County Library of Washington University	Saunders and et.al	Mamtora	Kwanya, Stilwell and Underwood	CARL	FLICC	ACRL/ALA	สีปอน ทรัพย์ทอง	ภกตจวบ จันทร์สิงห์	ศิริพร แซ่ตั้ง	พรชนิดร์ สีนาราช	ทับพันธ์ ปิณฑศิริ	คุณรรชตรา แสนวา
สามารถจัดทำ วิเคราะห์ สังเคราะห์ คัดเลือก สารสนเทศสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓
สามารถจัดหาเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการสืบค้นสารสนเทศ	✓	✓	✓					✓		✓	✓	✓	✓			
สามารถออกแบบและให้บริการที่มีประสิทธิภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓
ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ	✓			✓				✓			✓	✓	✓			✓
ตอบคำถาม+ช่วยการค้นคว้าได้ถูกต้อง		✓			✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓
ความรู้ในการบริหารจัดการห้องสมุด	✓		✓	✓					✓	✓	✓	✓				✓
สามารถออกแบบและบำรุงรักษาเว็บไซต์ได้	✓	✓		✓	✓						✓					✓
เข้าใจการออกแบบฐานข้อมูล เขียนโปรแกรมได้				✓				✓	✓	✓	✓		✓	✓		
ความรู้ป้องกันไวรัส การสำรอง+การกู้คืนข้อมูล				✓			✓	✓	✓	✓	✓					✓
สามารถจัดหา+บำรุงรักษาเทคโนโลยีสารสนเทศพื้นฐาน (Hardware, Software, Application)			✓	✓		✓	✓				✓		✓	✓		✓
สามารถในการใช้งานโปรแกรมฟรีต่าง ๆ ได้				✓		✓		✓			✓			✓		
การสืบค้นสารสนเทศสิ่งพิมพ์ + อิเล็กทรอนิกส์	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
รู้จักแหล่งอ้างอิงรูปแบบสิ่งพิมพ์+อิเล็กทรอนิกส์	✓	✓		✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
แนะนำการเขียนเอกสารอ้างอิง+บรรณานุกรม		✓			✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
สามารถใช้โปรแกรมจัดการทางบรรณานุกรม และรายการอ้างอิง เช่น EndNote, Zotero			✓	✓	✓			✓	✓				✓			
ความรู้ในวิชาชีพ+ติดตามความก้าวหน้าอยู่เสมอ	✓					✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓			✓

สมรรถนะ \ บทความ	Haddow, G. & Mamtora J	Chawner & Oliver	Robati & Sineh King County Library of Washington University	Saunders and et.al	Mamtora	Kwanva, Stilwell and Underwood	C&B L	FLICC	ACRL/ALA	สโตน ทรัมย์ทอง	ภกตเจบว. ฉันทะสิงห์	ดิฐพร แซงอึ้ง	พรชนิตร์ สันราช	พันพันธ์ บิลลศิริ	คุณวราจกตา แสงวา
ทักษะการสอน(ห้องอบรม+online)	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓
ความรู้ในการเผยแพร่ผลงานวิชาการ				✓				✓	✓				✓		
ความรู้ในการคัดเลือกแหล่งพิมพ์เพื่อเผยแพร่	✓		✓				✓		✓	✓		✓	✓		✓
ความรู้และทักษะเข้าถึงข้อมูล Open Access			✓			✓	✓			✓		✓			✓
ความรู้เรื่องกฎหมายลิขสิทธิ์	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
ความรู้เรื่องระเบียบวิธีการวิจัย		✓	✓			✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
ความรู้เรื่องการวิเคราะห์ทางสถิติ			✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
ความรู้และทักษะบริการการวิเคราะห์การอ้างอิง			✓				✓		✓			✓	✓		✓
ทราบพฤติกรรมวิธีการการเข้าถึงสารสนเทศ			✓			✓		✓		✓	✓	✓		✓	
ความรู้เรื่องแหล่งเงินทุนวิจัย							✓		✓		✓		✓		
มีส่วนร่วมกับนักวิจัยในการทำวิจัย			✓		✓	✓			✓		✓		✓		
มีความรู้ในด้านฐานข้อมูลเพื่อการอ้างอิง วิจัย					✓		✓		✓			✓		✓	✓
มีทัศนคติที่ดี+มีใจรักในงานบริการ				✓					✓	✓		✓	✓	✓	✓
มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
ทักษะการแก้ปัญหา+จัดการความขัดแย้ง	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓					✓
เรียนรู้และพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ			✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
สามารถจัดลำดับความสำคัญของงาน							✓		✓			✓			
ให้บริการผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน				✓										✓	✓
ทักษะการสื่อสารกับผู้ใช้บริการและผู้ร่วมงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
ความรู้ด้านการรู้สารสนเทศ และการรู้เท่าทันสื่อ						✓				✓		✓	✓		
ทักษะการเผยแพร่สื่อ และการประชาสัมพันธ์	✓			✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
มีทักษะการสื่อสารผ่าน Social Media				✓		✓				✓		✓	✓		✓
เคารพและปฏิบัติตามกฎระเบียบงานห้องสมุด	✓	✓					✓	✓	✓						✓
ทักษะผู้ฟังที่ดี		✓		✓						✓		✓			
ทักษะการปรับตัว มีความยืดหยุ่น	✓	✓		✓	✓		✓		✓						
ทักษะการทำงานเป็นทีม การประสานงาน		✓		✓	✓		✓			✓	✓		✓		✓
คิดสร้างสรรค์ แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์		✓		✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓

6. กำหนดสมรรถนะนักวิชาชีพสารสนเทศต่อการให้บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ โดยการเชื่อมโยงประเด็นที่มีความสัมพันธ์กันระหว่าง “ความคาดหวังของบทบาทนักวิชาชีพสารสนเทศในการให้บริการ

สนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ” ที่ได้จากการสำรวจ กับ “สมรรถนะนักวิชาชีพสารสนเทศต่อการให้บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ” ที่ได้จากการวิเคราะห์เอกสาร

## ผลการวิจัย อภิปรายผล

### ผลการวิจัย

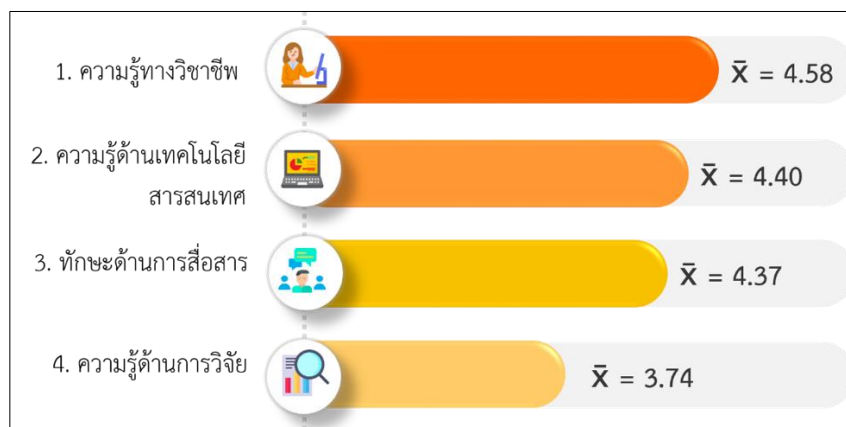
ผลการวิจัยสรุปได้เป็น 3 ตอน ดังนี้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากประชากรจำนวน 168 คนมีผู้ส่งแบบสอบถามคืนจำนวน 137 คน (ร้อยละ 81.54) จำแนกเป็นกลุ่มอาจารย์จำนวน 102 คน (ร้อยละ 92.72) และกลุ่มบุคลากรสายปฏิบัติการกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ จำนวน 35 คน (ร้อยละ 60.34)

**ตอนที่ 2 ความคาดหวังที่มีต่อบทบาทนักวิชาชีพสารสนเทศในการให้บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ**

อาจารย์และบุคลากรคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความคาดหวังต่อบทบาทนักวิชาชีพสารสนเทศในการให้บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการใน 4 ด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากที่สุดไปสู่น้อยที่สุดคือ 1) ความรู้ทางวิชาชีพ 2) ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ความรู้ด้านทักษะการสื่อสาร และ 4) ความรู้ด้านการวิจัย ดังปรากฏในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความคาดหวังที่มีต่อบทบาทนักวิชาชีพสารสนเทศในการให้บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ

#### ตอนที่ 3 สมรรถนะนักวิชาชีพสารสนเทศต่อการให้บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ

ผลการวิเคราะห์สมรรถนะนักวิชาชีพสารสนเทศต่อการให้บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ (ตารางที่ 1) ที่สอดคล้องกับความคาดหวังของบุคลากรคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความรู้ทางวิชาชีพ 2) ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ความรู้ด้านทักษะการสื่อสาร และ 4) ความรู้ด้านการวิจัย มีดังนี้

## 1. ด้านความรู้ทางวิชาชีพ

บทบาทนักวิชาชีพสารสนเทศที่คาดหวัง	สมรรถนะนักวิชาชีพสารสนเทศที่ให้บริการ
1.1 เป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดี และมีจิตพร้อมให้บริการ	1.1.1 แสดงออกถึงความเต็มใจ ความกระตือรือร้น พร้อมให้บริการอย่างมืออาชีพ 1.1.2 ให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างยุติธรรม และเสมอภาค 1.1.3 ความคิดสร้างสรรค์ต่อการบริการ ไม่ยึดติดประเพณีการบริการที่ทำประจำ 1.1.4 ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว 1.1.5 มนุษยสัมพันธ์ที่ดี 1.1.6 ทักษะผู้ฟังที่ดี 1.1.7 ทักษะการแก้ปัญหา จัดการความขัดแย้ง
1.2 การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ / มีเครื่องมือการสืบค้นสารสนเทศ / นำผลงานวิชาการเข้าสู่คลังข้อมูลสถาบัน / ประเมินความน่าเชื่อถือ ความถูกต้อง ความทันสมัยของสารสนเทศ	1.2.1 ความรู้ในประเภททรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท 1.2.2 ความรู้ในการประเมินความคุ้มค่าและความคุ้มค่าของการใช้สารสนเทศ 1.2.3 ความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) 1.2.4 ทักษะการจัดเก็บ แสดงผล และค้นคืนสารสนเทศอย่างเป็นระบบ 1.2.5 ทักษะการประเมินสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ 1.2.6 มีทักษะการทำงานเป็นทีม
1.3 การให้บริการพื้นฐานห้องสมุด จัดหาข้อมูลฉบับเต็ม / แนะนำการสืบค้น / นำส่งเอกสาร Document Delivery / ทบทวนวรรณกรรม	1.3.1 ความรู้และทักษะการสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดให้บริการ+ Open Access 1.3.2 ทักษะการวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศ 1.3.3 ความรู้ด้านการรู้สารสนเทศ และการรู้เท่าทันสื่อต่างๆ 1.3.4 เข้าใจพฤติกรรมในการเข้าถึงสารสนเทศ ขั้นตอนในการทำงานวิจัย 1.3.5 ความรู้และทักษะการเข้าถึงข้อมูล Open Access หรือ Open data 1.3.6 สามารถออกแบบและให้บริการที่มีประสิทธิภาพแก่ผู้ใช้บริการ 1.3.7 สามารถจัดลำดับความสำคัญของงาน 1.3.8 มนุษยสัมพันธ์ที่ดี
1.4 การให้บริการสนับสนุนการวิจัย ตรวจสอบการอ้างอิงผลงาน และดัชนีชี้วัดอื่นๆ / ตรวจสอบคุณภาพวารสาร / จัดอบรมออนไลน์และในห้องเรียน / การเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม / รวบรวมและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ / ให้คำปรึกษาด้านลิขสิทธิ์ และทรัพย์สินทางปัญญา / การเลือกวารสารวิชาการเพื่อการตีพิมพ์	1.4.1 ความรู้ในการวิเคราะห์การอ้างอิง (Citation Analysis) 1.4.2 ทักษะการสอน ฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสมกับแต่ละบุคคล 1.4.3 ความรู้ในการออกแบบวิธีการสอนและการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ 1.4.4 ความรู้ในด้านฐานข้อมูลสากล เพื่อการอ้างอิงและการวิจัย 1.4.5 ความรู้ในการอ้างอิงเอกสารและการเขียนบรรณานุกรม 1.4.6 ความรู้ด้านลิขสิทธิ์และทรัพย์สินทางปัญญา 1.4.7 ความรู้ในการคัดเลือกวารสารที่มีคุณภาพเพื่อการตีพิมพ์ผลงานวิชาการ 1.4.8 ความรู้เรื่องแหล่งตีพิมพ์ 1.4.9 ความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) 1.4.10 ความเข้าใจพฤติกรรมในการเข้าถึงสารสนเทศ ขั้นตอนการทำงานวิจัย 1.4.11 มนุษยสัมพันธ์ที่ดี

## 2. ด้านความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ

บทบาทนักวิชาชีพสารสนเทศที่คาดหวัง	สมรรถนะนักวิชาชีพสารสนเทศที่ให้บริการ
2.1 การใช้โปรแกรมตรวจสอบการคัดลอกผลงานวิชาการ	2.1.1 ความรู้และทักษะการใช้โปรแกรมในการตรวจสอบการคัดลอกผลงานวิชาการ เช่น Turnitin, อักษรวิสุทธิ์ เป็นต้น
2.2 การใช้โปรแกรมจัดการรายการอ้างอิงและบรรณานุกรม	2.2.1 ความรู้ในการใช้โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง เช่น EndNote, Zotero, Reference Manager และ Mendeley เป็นต้น
2.3 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	2.3.1 สามารถจัดหา บำรุงรักษาเทคโนโลยีสารสนเทศพื้นฐาน (Hardware, Software, Application) 2.3.2 ความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) 2.3.3 ความรู้เรื่องโปรแกรมป้องกันไวรัส การสำรองและการกู้คืนข้อมูล
2.4 จัดทำฐานข้อมูลแยกตามสาขาวิชา	2.4.1 ความรู้ในหลักการออกแบบระบบและการดูแลฐานข้อมูลเพื่อการวิจัย 2.4.2 ทักษะดิจิทัล/ทักษะการรู้ดิจิทัล (Digital literacy)
2.5 การใช้โปรแกรมการวิเคราะห์สมรรถนะการวิจัย	2.5.1 ความรู้ในโปรแกรม InCites & SciVal วิเคราะห์สมรรถนะด้านการวิจัย 2.5.2 ความสามารถในการใช้งานโปรแกรมฟรีต่าง ๆ ได้
2.6 ออกแบบและพัฒนา Application	2.6.1 ความรู้ในหลักการออกแบบและพัฒนา Application และการดูแลระบบฐานข้อมูลเพื่อการวิจัย 2.6.2 ความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) 2.6.3 ทักษะดิจิทัล/ทักษะการรู้ดิจิทัล (Digital literacy)
2.7 การใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ	2.7.1 ความรู้ในด้านสถิติ 2.7.2 ความรู้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ 2.7.3 ความสามารถในการใช้งานโปรแกรมฟรีต่าง ๆ ได้

## 3. ด้านทักษะการสื่อสาร

บทบาทนักวิชาชีพสารสนเทศที่คาดหวัง	สมรรถนะนักวิชาชีพสารสนเทศที่ให้บริการ
3.1 ตอบคำถามถูกต้อง ตรงประเด็น	3.1.1 ความรู้ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ+บริการของห้องสมุดอย่างครบถ้วน 3.1.2 ทักษะผู้ฟังที่ดี 3.1.3 ทักษะการตอบคำถาม สามารถตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอย่างถูกต้อง ตรงความต้องการ 3.1.4 บริการตอบคำถาม ด้วยความเป็นมิตรและสุภาพอ่อนน้อม 3.1.5 ทักษะการสื่อสารกับผู้ใช้บริการและผู้ร่วมงานอย่างมีประสิทธิภาพ 3.1.6 การเรียนรู้และพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ
3.2 เข้าร่วมเครือข่ายความร่วมมือต่างๆ	3.2.1 การสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด 3.2.2 ทักษะการสื่อสารกับผู้ใช้บริการและเครือข่ายอย่างมีประสิทธิภาพ 3.2.3 มนุษยสัมพันธ์ที่ดี 3.2.4 ทักษะการทำงานเป็นทีม



บทบาทนักวิชาชีพสารสนเทศที่คาดหวัง	สมรรถนะนักวิชาชีพสารสนเทศที่ให้บริการ
3.3 ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่บริการผ่านสื่อต่าง ๆ	3.3.1 ความรู้ด้านการตลาดและบริการเชิงรุกของห้องสมุด 3.3.2 ความรู้การประชาสัมพันธ์สารสนเทศผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างเหมาะสม 3.3.3 ทักษะการเผยแพร่สื่อ และการประชาสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพ
3.4 ใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social media)	3.4.1 ความรู้เกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ที่ถูกต้อง 3.4.2 ทักษะในการใช้เครื่องมือสื่อสารผ่าน Social Media, e-mail, SMS 3.4.3 ความรู้และทักษะในการนำเสนอ เพื่อการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ
3.5 ใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.5.1 ความรู้ในการฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษที่มีเนื้อหาทางวิชาการ 3.5.2 ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการถ่ายทอด นำเสนองาน และติดต่อกับผู้ใช้บริการ 3.5.3 การเรียนรู้และพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ

#### 4 ด้านความรู้การวิจัย

บทบาทนักวิชาชีพสารสนเทศที่คาดหวัง	สมรรถนะนักวิชาชีพสารสนเทศที่ให้บริการ
4.1 รวบรวมแหล่งตีพิมพ์ผลงานวิจัย	4.1.1 ความรู้ในแหล่งตีพิมพ์ผลงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ 4.1.2 ความรู้ในการเลือกแหล่งเพื่อตีพิมพ์ผลงานวิชาการในประเทศ+ต่างประเทศ 4.1.3 ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ
4.2 ข้อกำหนดการเผยแพร่ผลงานวิชาการของคณะและมหาวิทยาลัย	4.2.1 ความรู้เรื่องกำหนดการเผยแพร่ผลงานวิชาการของคณะและมหาวิทยาลัย 4.2.2 ความกระตือรือร้น ติดตามการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนด เกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง
4.3 ข้อมูลรายชื่อผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่าง ๆ	4.3.1 ความสามารถในการประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่าง ๆ 4.3.2 มนุษยสัมพันธ์ที่ดี
4.4 แหล่งทุนสนับสนุนการวิจัย	4.4.1 ความรู้เรื่องแหล่งทุนสนับสนุนการวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ 4.4.2 ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ
4.5 ระเบียบวิธีวิจัยและกระบวนการวิจัย	4.5.1 ความรู้เรื่องกระบวนการทำวิจัย
4.6 การเขียนรายงานการวิจัยและบทความวิจัย	4.5.2 ความรู้เรื่องพื้นฐานการวิจัย การออกแบบการวิจัย การเขียนรายงาน 4.5.3 ความรู้เรื่องจรรยาบรรณของนักวิจัย

#### อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่าทั้งในกลุ่มของอาจารย์และบุคลากรมีความคาดหวังต่อบทบาทนักวิชาชีพสารสนเทศในการให้บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการสูงสุดที่ตรงกันคือ ความคาดหวังด้านความรู้ทางวิชาชีพ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าวิชาชีพทางสารสนเทศ เป็นวิชาชีพเฉพาะทางที่มีทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญครอบคลุมทุกกระบวนการผลิตผลงานวิชาการ ซึ่งสอดคล้องกับที่อาจารย์ส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นว่า อาจารย์จะเข้ามาห้องสมุด เมื่อมีปัญหาหรือต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับวิชาชีพนักวิชาชีพสารสนเทศซึ่งมีความเชื่อมั่นว่าห้องสมุดจะมีคำตอบที่ถูกต้องให้อยู่เสมอ ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ เยาวรัตน์ บางสาส์ (2560) ซึ่งได้ศึกษาความคาดหวังของอาจารย์มหาวิทยาลัยที่มีต่อบทบาทของนักวิชาชีพสารสนเทศในการสนับสนุนการวิจัย พบว่าอาจารย์ทุกสาขาที่มีความคาดหวังในการบริการสนับสนุนการวิจัยของนักวิชาชีพสารสนเทศ เนื่องจากเชื่อมั่นว่านักวิชาชีพสารสนเทศจะสามารถช่วยลดระยะเวลาในการทำการวิจัยได้ในทุกขั้นตอน โดยเฉพาะขั้นตอนการสืบค้นสารสนเทศ การนำเสนอเอกสาร และการเผยแพร่ผลงานวิจัย รวมถึงงานวิจัยของ พรชนิตรี สีนาราช, สุทธิลักษณ์ พัดเพ็ง, ยุวดี เพชรระ, กิตติยา สุทธิประภา, และวราภรณ์ พนมศิริ (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่องบทบาทของห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัย ในการสนับสนุนการวิจัยของมหาวิทยาลัย และพบว่าอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาคาดหวัง และเชื่อมั่นในคุณภาพของสารสนเทศในการใช้บริการค้นคว้าข้อมูลของห้องสมุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Cooper and Crum (2013) ที่พบว่าบทบาท นักวิชาชีพสารสนเทศห้องสมุดวิชาการแพทย์ คือ การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ แม้ว่านักวิชาชีพสารสนเทศจะไม่สามารถเข้าร่วมการวิจัยได้ในทุกขั้นตอน แต่มีความเห็นว่าจะต้องมีนักวิชาชีพสารสนเทศในการช่วยเหลือและสนับสนุน ซึ่งในอนาคตอาจเป็นไปได้ว่านักวิชาชีพสารสนเทศจะได้รับการยอมรับ ให้เข้ามามีบทบาทมากยิ่งขึ้น ดังนั้น นักวิชาชีพสารสนเทศสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ ควรมุ่งพัฒนาสมรรถนะความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ทั้งในด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการพื้นฐานห้องสมุด และการให้บริการสนับสนุนการวิจัย เพื่อตอบสนองความต้องการของนักวิจัย ให้มีความพึงพอใจสูงสุด (กาญจนา จันทร์สิงห์, ชุตินา สัจจามันท์, และจันทิมา เขียวแก้ว, 2560 ; ศิริพร แซ่ฮ้อ, 2560 ; พันพันธ์ ปิลกศิริ, 2555) และประเด็นที่สำคัญคือสมรรถนะด้านลักษณะส่วนบุคคล การเป็นผู้มีทัศนคติที่ดี มีจิตพร้อมให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ King county library of Washington University (2013) ที่ได้กำหนดสมรรถนะพื้นฐานของนักวิชาชีพสารสนเทศที่ให้บริการว่า ต้องเป็นบุคคลที่มีจิตบริการ และมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ รวมถึงต้องมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## สรุปผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

### สรุปผล

จากการสำรวจความคาดหวังของบุคลากรซึ่งประกอบด้วยอาจารย์ และบุคลากรคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 168 คน ที่มีบทบาทนักวิชาชีพสารสนเทศในการให้บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ พบความคาดหวัง 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ 1) ความรู้ทางวิชาชีพ 2) ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ความรู้ด้านทักษะการสื่อสาร และ 4) ความรู้ด้านการวิจัย และนำมาเทียบความสัมพันธ์กับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนักวิชาชีพสารสนเทศต่อการให้บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ ที่นักวิชาการและสถาบันต่าง ๆ ได้กำหนดไว้ ห้องสมุดสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดบริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่ม โดยในการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น นักวิชาชีพสารสนเทศต้องเตรียมความพร้อมของสมรรถนะทั้งด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ให้สอดคล้องกับความคาดหวังทั้ง 4 ด้านข้างต้น เพื่อให้บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ส่งผลให้กลับมาใช้บริการห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง นอกจากนี้ผู้บริหารห้องสมุดสามารถนำสมรรถนะที่กำหนดมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐานตำแหน่งงานนักวิชาชีพสารสนเทศ บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ พร้อมทั้งเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกนักวิชาชีพสารสนเทศที่มีคุณภาพ และทำให้นักวิชาชีพสารสนเทศเกิดความใส่ใจในบริการ และภาคภูมิใจในตนเองที่สามารถส่งมอบบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ทำให้ต้องมีการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพราะนักวิชาชีพสารสนเทศคือทรัพยากรที่เป็นกุญแจสำคัญในการผลักดันพันธกิจ กลยุทธ์ขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ส่งผลให้ภาพรวมของห้องสมุดมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรสัมภาษณ์กลุ่มประชากรเพิ่มเติม คือกลุ่มผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย กลุ่มนักวิชาชีพสารสนเทศบริการสนับสนุนการวิจัยและการผลิตผลงานวิชาการ และกลุ่มนักวิชาชีพสารสนเทศฝ่ายจัดการที่มีส่วนสนับสนุนการให้บริการ เพื่อให้ครอบคลุมผู้ที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม (Stakeholder)
2. ควรจัดทำพจนานุกรมสมรรถนะนักวิชาชีพสารสนเทศปฏิบัติงานบริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ (Dictionary Competency) เพื่อกำหนดนิยาม ระดับพฤติกรรมที่คาดหวังของสมรรถนะแต่ละด้านต่อไป

### การนำไปใช้ประโยชน์

#### ประโยชน์ต่อนักวิชาชีพสารสนเทศ

1. นักวิชาชีพสารสนเทศทราบสมรรถนะที่องค์กรคาดหวัง และสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้บรรลุเป้าหมายองค์กร
2. นักวิชาชีพสารสนเทศทราบสมรรถนะของตนเอง เพื่อนำไปสู่การเสริมจุดแข็งและปรับปรุงข้อจำกัดที่มีอยู่

#### ประโยชน์ต่อห้องสมุด

1. ห้องสมุดได้ข้อสรุปความคาดหวัง นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดการให้บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการสูงสุดของผู้ใช้บริการ
2. ห้องสมุดได้สมรรถนะของนักวิชาชีพสารสนเทศปฏิบัติงานบริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ
3. ห้องสมุดสามารถนำหัวข้อสมรรถนะที่นักวิชาชีพสารสนเทศต้องมี มาประยุกต์เป็นหัวข้อการอบรมเพื่อการสร้างทักษะใหม่ที่เกิดขึ้นในการทำงาน (ReSkill) และการพัฒนาเพื่อยกระดับทักษะเดิมให้ดีขึ้น (UpSkill) เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการฝึกอบรมตามความจำเป็น
4. จัดทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้แก่นักวิชาชีพสารสนเทศสามารถนำไปเป็นมาตรฐานหรือแนวทางในการปฏิบัติงานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น
5. ผู้บริหารห้องสมุดสามารถนำผลการวิจัยมาใช้เป็นมาตรฐาน ในการคัดเลือกบุคลากรปฏิบัติงานตำแหน่งนักวิชาชีพสารสนเทศในการให้บริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ
6. ผู้บริหารห้องสมุดสามารถนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรภายใต้สมรรถนะนักวิชาชีพสารสนเทศปฏิบัติงานบริการสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

#### ประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1. สถาบันการศึกษาที่ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิตนักวิชาชีพสารสนเทศ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอน เพื่อให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีสมรรถนะตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. หน่วยงาน องค์กรวิชาชีพสารสนเทศ สามารถนำหัวข้อเรื่องตามลำดับความสำคัญของสมรรถนะทั้ง 4 ด้าน ไปเป็นหัวข้อการประชุม สัมมนา เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างแพร่หลายในบุคลากรวิชาชีพสารสนเทศต่อไป

## รายการอ้างอิง

- กาญจนา จันทร์สิงห์, ชุติมา สัจจามันท์, และจันทิมา เขียวแก้ว. (2560). การพัฒนากรอบสมรรถนะด้านการวิจัยของบรรณารักษ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. *วารสารวิจัยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย*, 10(1), 1-15.
- ดวงใจ กาญจนศิลป์ และ วิไลลักษณ์ อินมีศรี. (2561). *ความคาดหวังและการรับรู้ของนักวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีต่อการสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา*. (รายงานการวิจัย), ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.
- พรชนิตว์ ลีนาราช, สุทธิลักษณ์ พัดเพ็ง, ยุวดี เพชระ, กิตติยา สุทธิประภา, และวราภรณ์ พนมศิริ. (2557). ความคาดหวังของอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการบริการห้องสมุดเพื่อสนับสนุนงานวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น. *อินฟอรมชั่น*, 21(1), 31-45.
- พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562. (2562, 1 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 136 ตอนที่ 57ก. หน้า 65.
- พันธ์พันธ์ ปิลกศิริ. (2555). *ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งของบรรณารักษ์*. (วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2563). *แผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ปรับปรุงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563*. สืบค้นจาก [https://hr.oop.cmu.ac.th/submenu/docSubMenu/policy/po44\\_8.pdf](https://hr.oop.cmu.ac.th/submenu/docSubMenu/policy/po44_8.pdf)
- เยาวรัตน์ บางสาตี. (2560). *ความคาดหวังของอาจารย์มหาวิทยาลัยที่มีต่อบทบาทของบรรณารักษ์ในการสนับสนุนการวิจัย*. (อักษรศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: กรุงเทพฯ.
- ศิริพร แซ่อึ้ง. (2560). *การพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2546). *การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย : กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย*. กรุงเทพฯ: บริษัทจุดทอง จำกัด.
- ศุภรัชตรา แสนวา. (2557). *บทบาทและความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2563). *แผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560-2564)*. สืบค้นจาก [https://drive.google.com/file/d/1X9\\_tXCXnMv\\_kZqbKjNRJpviTo5nkCjAq/view](https://drive.google.com/file/d/1X9_tXCXnMv_kZqbKjNRJpviTo5nkCjAq/view)
- สีปาน ทรัพย์ทอง. (2563). ความสามารถและสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศในบริบทสภาพแวดล้อมดิจิทัล. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว*, (13)1, 80-85.
- Association of College and Research Libraries (ACRL). (2008). *Guidelines: Competencies for Special Collections Professionals*. Retrieved October 25, 2020, from <http://www.ala.org/acrl/standards/comp4specollect#main-content>
- Association of Southeastern Research Libraries (ASERL). (2000). *Shaping The Future: ASERL's Competencies for Research Librarians*. Retrieved October 25, 2020, from <http://www.aserl.org/programs/competencies/>
- Cooper, D., & Crum J. (2013). New activities and changing role of health sciences librarians: A systematic review, 1990–2012. *Journal of the Medical Library Association*, 101(4), 268–277

- Chawner, B., & Oliver, G. (2013). A survey of New Zealand academic reference librarians: Current and future skills and competencies. *Australian academic & research libraries*, 44(1), 29-40.
- Haddow, G. (2012). Knowledge, Skills and Attributes for Academic Reference Librarians, *Australian Academic & Research Libraries*, 43(3), 231-248.
- King County Library of Washington University. (2013). *Competencies for excellence: reference librarian*. Retrieved October 25, 2020, from <http://faculty.washington.edu/jernel/521/kccomp.htm>
- Kwanya, T., Stilwell, C., & Underwood, P. G. (2012). A Competency Index for Research Librarians in Kenya. *African Journal of Library Archives and Information Science*, 22(1), 1-18.
- Mamtora, J. (2013). Transforming library research services: towards a collaborative partnership. *Library management*, 34(4), 352-371.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than intelligence. *American Psychologist*, 28(1), 1-14.
- Robati, A. P., & Singh, D. (2013). Competencies required by special librarians: An analysis by educational levels. *Journal of Librarianship and Information Science*, 45(2), 113-139.
- Saunders, L., Kurbanoglu, S., Wilkins Jordan, M., Boustany, J., Chawner, B., Filas, M., Zivkovic, D. (2013). Culture and competencies: A multi-country examination of reference service competencies. *Libri*, 63(1), 33-46.