

การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพสำหรับผู้บริหารสำนักวิทยบริการ The Development Professional Competency Enhancing Model for Administrators of Academic Resource Centers

พรทิพย์ วรกุล¹ มนต์ชัย เทียนทอง² พิสิต เมธาภรณ์³ และไพโรจน์ สติรยการ⁴

Porntip Worakul,¹ Monchai Tiantong,² Pisit Methapatara,³ and Pairote Stirayakorn⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพของผู้บริหารสำนักวิทยบริการ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นผู้บริหารสำนักวิทยบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 17 คน การติดตามผลการนำรูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะไปใช้ภายหลังการเสริมสร้างสมรรถนะแล้ว 4 เดือน และการประเมินรูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพการบริหารสำนักวิทยบริการด้วยการใช้แบบจำลอง ซิป (CIPP-Model) ของแดเนียล แอลสตอฟเฟิลบีม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ผลการวิจัยพบว่า

1. การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะการบริหารสำนักวิทยบริการ โดยการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสมรรถนะด้วยเทคนิควิจัยแบบ EDFR ในการจัดทำเนื้อหาของรูปแบบ แบ่งเป็น 5 หน่วยเรียนรู้ หน่วยที่ 1 - 2 เรียนผ่านระบบเว็บ หน่วยที่ 3 - 5 เรียนรู้ด้วยวิธีอบรมเชิงปฏิบัติการ รูปแบบหลักสูตรเสริมสร้างสมรรถนะ มีความเหมาะสมกับผู้เข้ารับการเสริมสร้างอยู่ในระดับมาก โดยผู้เชี่ยวชาญประเมินความสอดคล้องทุกองค์ประกอบของหลักสูตรฝึกอบรมมีความสอดคล้องกันสูงค่าเฉลี่ย 0.8 - 1.00 แบบทดสอบ และแบบฝึกหัดมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86 จากการนำรูปแบบฝึกอบรมไปทดลอง พบว่าประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมภาคทฤษฎีมีค่าเท่ากับ $E_1/E_2 = 86.20/80.00$ และภาคปฏิบัติเท่ากับร้อยละ 79.22 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด คะแนนผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม หลังฝึกอบรมสูงขึ้นกว่าก่อนฝึกอบรมมากกว่าร้อยละ 50 ของคะแนนที่เหลือ ผลการประเมินการจัดฝึกอบรมในภาพรวมมีความเหมาะสมมากที่สุด

2. การหาประสิทธิภาพรูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะการบริหารสำนักวิทยบริการผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมภาคทฤษฎีมีค่าเท่ากับ $E_1/E_2 = 81.47/80.94$ และภาคปฏิบัติเท่ากับร้อยละ 87.57 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดคะแนนผลการประเมินการเสริมสร้างสมรรถนะในภาพรวมมีความเหมาะสมมาก

3. การเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้บริหารก่อนเข้ารับการเสริมสร้างสมรรถนะและหลังการเข้าอบรมเสริมสร้างสมรรถนะ พบว่า คะแนนเฉลี่ยของการทำแบบทดสอบหลังฝึกอบรมสูงขึ้นกว่าก่อนฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

¹ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิจัยและพัฒนาหลักสูตร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

² ค.อ.ด. (วิจัยและพัฒนาหลักสูตร) รองศาสตราจารย์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

³ Ph.D. (Vocational Education) รองศาสตราจารย์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

⁴ ค.อ.ด. (วิจัยและพัฒนาหลักสูตร) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาร้อยละของผลต่างของคะแนนหลังการฝึกอบรมกับคะแนนที่เหลือจากคะแนนก่อนการฝึกอบรมพบว่า มีผลสัมฤทธิ์ทางด้านความรู้เพิ่มขึ้นจากคะแนนที่เหลือร้อยละ 56.41

4. การประเมินติดตามผลหลังการเสริมสร้างสมรรถนะผู้บังคับบัญชามีความคิดเห็นต่อผู้บริหารสำนักวิทยบริการที่เข้ารับการเสริมสร้างสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับมาก การติดตามผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักวิทยบริการที่ผู้เข้ารับการอบรมเสริมสร้างสมรรถนะการบริหารสำนักวิทยบริการปฏิบัติงานพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

จากผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำสมรรถนะการบริหารสำนักวิทยบริการและรูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะไปใช้ในการพัฒนาการบริหารและปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : สมรรถนะการบริหารสำนักวิทยบริการ / รูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพ / สมรรถนะการบริหาร

ABSTRACT

This research aimed to develop a model for enhancing professional competency in management of academic resource centers. Subjects for the study were 17 administrators of academic resource centers of Rajabhat Universities and Technology Rajamangala Universities. A follow-up study was conducted 4 months after implementation of the model, and evaluation of the model was based on the CIPP-Model of Daniel L. Stufflebeam. Data were analyzed by using package software. Findings of the study can be concluded as follow:

1. Development of the model for enhancing professional competency in management of academic resource centers was conducted through the use of EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) in order to gather information regarding "competency" and to derive the model contents, that were later divided into 5 learning units: Unit 1 - 2 were learned through the internet and Unit 3 - 5 through a workshop training. It was found that the training curriculum for enhancing professional competency was highly appropriate and the overall congruence of the training curriculum was found at the high level (0.8-1.00). The reliability of the test was 0.86. Results of the tryout of the training model revealed that the efficiency index of theory training was 86.20/80 and the efficiency of practice was 79.22, which were higher than the established criteria. The trainees' post-test achievement was higher than 50% increase in residual growth scores and the overall appropriateness of the training was found at the highest level

2. Regarding the efficiency of the model for enhancing professional competency in management of academic resource centers based on analysis of the data gathered from the sample group, it was found that the efficiency of the theory training curriculum was 81.47/80.94, and the efficiency of the practical training curriculum was 87.57, which were higher than the established criteria; and the overall professional competency training was highly appropriate.

3. Comparison of the administrators' pre and post training competency revealed that their post-test achievement was higher than that of the pretest at the .05 level of significance and 56.41% increase in residual growth scores.

4. The follow-up evaluation after use of the model for enhancing professional competency revealed that the overall opinion of trainees' supervisors/employers was found at the high level ($\bar{X}$ = 4.00, S.D. = 0.26). The assessment of satisfaction of those provided with services of the academic resource centers under the trainees' management revealed an overall high level of satisfaction.

The results of this research can be appropriately applied and used the management competency and the development model for enhancing professional competency in the development of management and related workers effectively

Keywords : Management Competency of Academic Resource Centers, Model for Enhancing Professional Competency, Competency Management

บทนำ

สำนักวิทยบริการเป็นหน่วยงานสำคัญที่สนับสนุนการเรียนการสอนการศึกษาค้นคว้าวิจัยของมหาวิทยาลัย ตลอดจนเป็นแหล่งเรียนรู้ของชุมชน การกิจและวัตถุประสงค์หลัก คือ จัดหา รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ ให้เพียงพอ สอดคล้องกับหลักสูตรที่เปิดสอนและนโยบายของมหาวิทยาลัย ตลอดจนให้บริการสารสนเทศอย่างทั่วถึง สำนักวิทยบริการจึงเป็นคลังความรู้ที่รวบรวมความรู้ในเรื่องต่างๆ ไว้อย่างเป็นระบบ มีระบบการจัดเก็บ ระบบการค้นหาคำถามที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพภายในคลังความรู้ประกอบด้วยทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในรูปของสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2547) จากการประเมินผลของสำนักงานมาตรฐานการศึกษาและการศึกษาจากรายงานการประเมินตนเองของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลยังมีปัญหาและความจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาเพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการเพราะสำนักวิทยบริการเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ส่งเสริมการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับปรัชญาการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 7 ที่ได้กล่าวถึงกระบวนการเรียนรู้ต้องรู้จักพึ่งตนเอง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ใฝ่รู้และเรียนรู้ด้วยตัวเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต (Long life education) โดยที่ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอนในปัจจุบันมีหลากหลายรูปแบบ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการจัดเก็บข้อมูล การค้นคืน (Retrieval) และการเผยแพร่ พฤติกรรมการบริโภคของผู้ใช้บริการก็เปลี่ยนแปลงไปมาก เช่นผู้ใช้ต้องการค้นหาข้อมูลด้วยตัวเอง ต้องการความรวดเร็ว ต้องการสารสนเทศที่มี

คุณค่าและถูกต้อง จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารสำนักวิทยบริการต้องมีศักยภาพพอที่จะจัดการและดำเนินการบริการสารสนเทศที่มีคุณค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 (ราชกิจจานุเบกษา, 2547) และพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 (ราชกิจจานุเบกษา, 2548) มีการจัดตั้งสำนักวิทยบริการ เป็นหน่วยงานระดับสำนัก มีโครงสร้างในการบริหารและระบบงานคล้ายคลึงกัน และด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีโทรคมนาคม (ICT) เป็นผลกระทบที่สำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษาซึ่งเป็นแหล่งรวมของการเรียนรู้ (Baer, 1998 : Edelson & Pittman, 2001 and Hitt & Hartman, 2002) ด้วยสำนักวิทยบริการได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบวนการงานเทคนิค งานบริการและงานบริหาร เช่น ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ การเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบของห้องสมุดดิจิทัล

ในการดำเนินการของสำนักวิทยบริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพบุคลากรจึงเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร โดยเฉพาะบุคลากรที่เป็นผู้นำหรือผู้บริหารของหน่วยงานแล้วนับว่ามีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ผู้บริหารสำนักวิทยบริการจึงต้องมีสมรรถนะที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ที่มุ่งหวังในสภาพปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วดังกล่าวจากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารสำนักวิทยบริการอย่างไม่เป็นทางการ พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการอบรมหลักสูตรการบริหารงาน



ทั่วไปหรือเฉพาะด้าน ยังขาดความรู้ในด้านการบริหารจัดการ และสมรรถนะที่เป็นสมรรถนะวิชาชีพในการบริหารหลายด้าน ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบต้องปรับเปลี่ยนพัฒนาความรู้เพื่อติดตามความเคลื่อนไหวทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งด้านรูปแบบ (Form) สื่อที่นำเสนอ (Media) และแหล่งของสารสนเทศ (Information resource) ในสภาพแวดล้อมของสังคมการใช้สารสนเทศที่เปลี่ยนไป สมรรถนะของผู้บริหารทั้งด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และเจตคติ (Attitude) ต้องได้รับการเสริมสร้างเพื่อพัฒนาตนเองให้สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมปัจจุบัน

นอกจากนี้แนวคิดในเรื่องสมรรถนะ (Competency) เข้ามามีบทบาทและถูกนำไปใช้มากขึ้นเพราะการกำหนดสมรรถนะจะต้องสอดคล้อง เชื่อมโยงและตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดขึ้น ซึ่งสมรรถนะในความหมายของงานอาชีพหรือวิชาชีพหมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงานอาชีพโดยใช้ความรู้ ทักษะ และเจตคติที่บูรณาการกันอย่างแนบแน่นเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ชนะ กลีภักดิ์, 2551) จากผลการวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2546; TFPL, 2006; Soo-Guan Khoo, 2003; ASERL Hosts Summit Meeting, 2550; Ukstandard.org, 2007) ได้กล่าวถึงสมรรถนะในการบริหารที่สำคัญและจำเป็นของผู้บริหาร ได้แก่ การพัฒนาตนเอง การมุ่งความสำเร็จ การทำงานเป็นทีม ความสามารถในการสื่อสารความสามารถเทคโนโลยีความสามารถในการตัดสินใจ และสมรรถนะวิชาชีพของผู้บริหารสำนักวิทยบริการ ได้แก่ มีความรู้เกี่ยวกับการวางแผนงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา การจัดการระบบงานสำนักวิทยบริการ ภาวะผู้นำ การติดตามผลและการประเมินผลงาน นอกจากนี้ยังต้องมีทักษะเชิงมนุษยสัมพันธ์ (Human skill) ทักษะเชิงเทคนิคงานห้องสมุด (Technical skill) และทักษะเชิงมโนทัศน์ (Conceptual skill) ในงานสำนักวิทยบริการ (Pyrm, 2000)

วิธีการที่จะทำให้ผู้บริหารมีสมรรถนะที่ดีจะต้องมีรูปแบบวิธีการเสริมสร้างสมรรถนะและรูปแบบในการเสริมสร้างที่เพียงพอที่จะทำให้ผู้บริหารปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายจึงต้องพัฒนารูปแบบที่มีประสิทธิภาพ การเรียนรู้ในสถานที่ทำงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Rosenberg, 2006) ก็ทำให้ลดขั้นตอนในการเรียนรู้ การพัฒนาหลักสูตรที่จะทำให้การเรียนรู้เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีแนวคิดและทฤษฎีในการพัฒนาที่มีหลากหลายรูปแบบ กล่าวคือการหาความต้องการในการเรียนรู้ การกำหนดวัตถุประสงค์ การออกแบบ การนำไปทดลองใช้ การนำไปใช้เก็บข้อมูล การประเมินผล และสรุปผลลัพท์ (ฟิลิฐ เมธาภัทร, ม.ป.ป.) การพัฒนาผู้บริหารสมัยใหม่จึงต้องพัฒนารูปแบบในการเสริมสร้างสมรรถนะ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวการเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพให้แก่ผู้บริหารสำนักวิทยบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและความต้องการที่เปลี่ยนไปของผู้ใช้บริการ การขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา เป็นการเพิ่มความรู้ความสามารถ ทักษะ และแนวคิด เจตคติ ทั้งด้านการจัดการ งานเทคนิค และงานบริการ และปัจจุบันวิธีการเรียนรู้มีหลายรูปแบบ การฝึกอบรมแบบเดิมอาจไม่สามารถช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถได้ทั้งหมด ไม่มีระบบและทิศทางเพียงเป็นไปตามงบประมาณที่จัดให้หรือเป็นการอบรมเป็นไปตามกระแส อบรมมาแล้วไม่ได้นำความรู้มาปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและจริงจัง ทำให้ความรู้ที่มีอยู่ลบลบกันไปไม่สามารถสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้ผู้บริหารได้ อีกทั้งเวลาในการเรียนรู้ก็จำกัด ต้องทำงานประจำ การเรียนรู้ได้เรียนแล้วแต่ไม่สามารถแก้ปัญหาได้เพื่อการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ที่มุ่งเน้นในการปรับปรุงผลงานและสร้างคุณค่าเพิ่มที่สามารถตอบสนองความต้องการในการพัฒนาลำดับสำนักวิทยบริการที่ไม่ใช่การฝึกอบรมแบบเดิมและในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นผู้บริหารสำนักวิทยบริการจึงเห็นความสำคัญในเรื่องของเพิ่มศักยภาพในด้านการบริหารจัดการซึ่งการพัฒนารูปแบบของการเสริมสร้างสมรรถนะที่เหมาะสมให้ผู้บริหารสำนักวิทยบริการ นอกจาก

ผู้บริหารจะมีสมรรถนะเพิ่มขึ้นแล้ว สถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ สามารถนำเอารูปแบบที่พัฒนาขึ้นไปปรับใช้ให้เหมาะสมในการเพิ่มสมรรถนะให้กับผู้บริหารหรือที่เตรียมจะเป็นผู้บริหารได้ นอกจากนี้ยังได้เครือข่ายความร่วมมือระหว่างสำนักวิทยบริการ อันจะก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด และส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการที่จะนำความรู้ไปพัฒนาตัวเองให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เก่ง ดี มีสุข สร้างความเข้มแข็งให้กับสังคมและท้องถิ่น ทั้งยังเป็นการขยายความรู้เกี่ยวกับการเสริมสร้างสมรรถนะอันจะเป็นผลให้ผู้เกี่ยวข้องได้สารสนเทศไปใช้ในการกำหนดนโยบายและวางแผนในการพัฒนาด้านการจัดการบุคลากรของมหาวิทยาลัย การสรรหาบุคคล การบริหารจัดการงบประมาณ ฯลฯ เพื่อให้เป็นมหาวิทยาลัยที่สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนาและหาประสิทธิภาพรูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพการบริหารของผู้บริหารสำนักวิทยบริการ

สมมุติฐานการวิจัย

ประสิทธิภาพของรูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพการบริหารของผู้บริหารสำนักวิทยบริการที่พัฒนาขึ้นมีค่าประสิทธิภาพด้านความรู้ E_1/E_2 ไม่ต่ำกว่า 80/80 และด้านทักษะของผู้บริหารที่เสริมสร้างด้วยรูปแบบนี้มีค่าไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 ผู้เข้ารับการอบรมมีผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของคะแนนที่เหลือจากการทดสอบก่อนการเข้าฝึกอบรม

ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหา รูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพสำหรับผู้บริหารสำนักวิทยบริการนั้นการวิจัยในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะสมรรถนะวิชาชีพในการบริหารที่เป็นสมรรถนะในหน้าที่การบริหาร สำนักวิทยบริการ (Professional competency) 5 หัวข้อหลัก 27 หัวข้อย่อย เป็นหน่วยการเรียนรู้ 5 หน่วย ได้แก่

1. สมรรถนะด้านการจัดการแหล่งทรัพยากรสารสนเทศและความรู้

2. สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. สมรรถนะด้านการจัดการ
4. สมรรถนะด้านภาวะผู้นำ
5. สมรรถนะด้านมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสาร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเป็นการวิจัยที่มีการดำเนินการวิจัยแบบวิจัยและพัฒนา (Research and development) โดยการศึกษาหาสมรรถนะวิชาชีพการบริหารของผู้บริหารสำนักวิทยบริการด้วยเทคนิคการวิจัย EDRF และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รวบรวมและศึกษาจากเอกสารต่างๆ การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพสำหรับผู้บริหารสำนักวิทยบริการได้นำรูปแบบไปใช้ทดลองใช้ แล้วมีการประเมินรูปแบบ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสำนักวิทยบริการในมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสำนักวิทยบริการในมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 17 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้าอบรมคือเป็นผู้บริหารสำนักวิทยบริการใหม่ที่มีระยะเวลาในการบริหารไม่เกิน 3 ปี โดยส่งหนังสือเชิญเข้ารับการอบรมและผู้เข้าอบรมมีความสนใจในการเข้าร่วมโครงการเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพ จำนวน 17 คน

เครื่องมือการวิจัย

1. เครื่องมือ การประเมินสภาวะแวดล้อมเป็นการศึกษาข้อมูลพื้นฐาน โดยใช้เทคนิควิจัย EDRF ได้แก่

1.1 แบบสัมภาษณ์ถึงโครงสร้าง เป็นคำถามปลายเปิดประกอบด้วยคำถาม 3 คำถาม เกี่ยวกับสมรรถนะวิชาชีพการบริหาร (Professional competency) ของผู้บริหารสำนักวิทยบริการที่พึงประสงค์เป็นอย่างไร



1.2 แบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อหาแนวโน้มความน่าจะเป็นของสมรรถนะวิชาชีพของผู้บริหารสำนักวิทยบริการในด้านต่างๆ ซึ่งได้จากการสังเคราะห์จากการสัมภาษณ์ในรอบที่หนึ่ง

1.3 แบบสอบถามรอบที่ 3 เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้ยืนยันความเหมาะสมของสมรรถนะวิชาชีพของรายการสมรรถนะจากรอบที่ 2

2. เครื่องมือในขั้นตอนการพัฒนาารูปแบบเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพการบริหารสำนักวิทยบริการ

2.1 โครงสร้างหลักสูตร ชุดฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 5 หน่วยการเรียนรู้ คือหน่วยที่ 1 - 2 เป็นทฤษฎีเรียนรู้ด้วยตนเองในระบบออนไลน์ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างจากซอฟต์แวร์ LMS (Learning Management System) Moodle นำเสนอไว้บนเว็บไซต์ <http://porntip.rmu.ac.th> หน่วยที่ 3 - 5 เป็นฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการทั้ง 5 หน่วยการเรียนรู้ ประกอบด้วย 1) ใบเนื้อหา 2) ใบงานพร้อมใบเฉลย 3) แบบทดสอบระหว่างเรียนและท้ายหน่วยการเรียนรู้พร้อมใบเฉลย 4) สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม ได้แก่ ฝึกอบรมเป็น WBI (Web Based Instruction) สื่อนำเสนอด้วยโปรแกรมพาวเวอร์พอยท์ (Power Point) 5) คู่มือการใช้งานเว็บไซต์ฝึกอบรม 6) คู่มือวิทยากร 7) คู่มือผู้เข้าฝึกอบรม 8) กิจกรรม 9) แบบประเมิน ได้แก่ แบบประเมินความคิดเห็น แบบประเมินสมรรถนะก่อนเข้ารับการฝึกอบรม

2.2 เครื่องมือประเมินรูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพการบริหารสำนักวิทยบริการโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 6 คน

2.2.1 แบบประเมินความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรม

2.2.2 แบบประเมินความสอดคล้องจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมกับเนื้อหาของหลักสูตรฝึกอบรม

2.2.3 แบบประเมินความสอดคล้องจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมกับแบบทดสอบ

2.2.4 แบบประเมินความเหมาะสมของเว็บไซต์ฝึกอบรม

2.3 การทดลองใช้รูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพ (Try out)

2.3.1 หลักสูตรฝึกอบรม

2.3.2 แบบประเมินวิทยากร

2.3.2 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อรูปแบบการฝึกอบรม

3. เครื่องมือประเมินกระบวนการฝึกอบรม

3.1 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อรูปแบบการฝึกอบรม

3.2 แบบประเมินสมรรถนะของผู้เข้าฝึกอบรมก่อนการฝึกอบรม

4. เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามผล ได้แก่

4.1 แบบประเมินความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาต่อการบริหารสำนักวิทยบริการของผู้บริหารสำนักวิทยบริการ 17 คน

4.2 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ จำนวน 13 แห่ง

4.3 แบบประเมินผลการการบริหารสำนักวิทยบริการของผู้บริหารโดยผู้บังคับบัญชา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นตอนการวิจัย

1.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์หัวข้อเรื่องเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนในการหาสมรรถนะการบริหารสำนักวิทยบริการโดยใช้เทคนิควิจัย EDR ตามลำดับขั้นตอนของเทคนิควิจัย EDR ดังนี้

1.1.1 คัดเลือกผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานสำนักวิทยบริการ จำนวน 17 คน เป็นผู้ให้ข้อมูล

1.1.2 ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญโดยวิธีการนัดวัน เวลาในการให้สัมภาษณ์ โดยตรงและทางผ่านช่องทางการสื่อสารด้วยคำถาม 3 คำถาม

1.1.3 รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แล้วนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จัดหมวดหมู่สมรรถนะ

1.1.4 นำเนื้อหาสมรรถนะที่ได้จากการ

วิเคราะห์มาสร้างเครื่องมือในการวิจัยแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ในการเก็บข้อมูลในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 ได้สมรรถนะวิชาชีพสำหรับผู้บริหารสำนักวิทยบริการ ในการเก็บข้อมูลรอบที่ 2 และรอบที่ 3 ของเทคนิค EDRF นอกจากเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะวิชาชีพแล้วผู้วิจัยยังได้สอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพจากผู้เชี่ยวชาญด้วยนำแล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการประเมินชุดฝึกอบรม (Process evaluation)

2.1 ผู้วิจัยได้จัดทำหลักสูตรการเสริมสร้างสมรรถนะทั้งสองส่วนคือ 5 หน่วยเรียนรู้ การเรียนรู้ด้วยตนเองในระบบออนไลน์ และหลักสูตรฝึกอบรม 3 วัน ตามแผนการอบรมที่ได้เตรียมไว้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินชุดฝึกอบรมดังนี้

2.1.1 การประเมินผลความเหมาะสมของหลักสูตรรูปแบบฝึกอบรม

2.1.2 แบบประเมินความสอดคล้องจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมกับเนื้อหาของหลักสูตรฝึกอบรม

2.1.3 แบบประเมินความสอดคล้องจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมกับแบบทดสอบ

2.1.4 แบบประเมินความเหมาะสมของเว็บไซต์ฝึกอบรมในระบบออนไลน์

2.1.5 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อรูปแบบการฝึกอบรม

2.1.6 แบบประเมินสมรรถนะของผู้เข้าฝึกอบรมก่อนการฝึกอบรม

3. นำรูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มที่มีคุณสมบัติเหมือนประชากรของงานวิจัย จำนวน 14 คน โดยดำเนินการตามแผนการเสริมสร้างสมรรถนะการบริหารของผู้บริหารที่ได้กำหนดไว้ในชุดเรียนรู้ในระบบออนไลน์เก็บจากระบบของ WBI การเข้าไปเรียนรู้ของผู้เข้าอบรม นำข้อมูลที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์และนำผลการวิเคราะห์ไปปรับชุดฝึกอบรม ได้แก่ ปรับเวลา สื่อที่ใช้ และกิจกรรมในบางงานที่ปฏิบัติเดี่ยว

เป็นการประชุมระดมสมอง และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำกิจกรรมบางรายการไปไว้ในวันสุดท้ายของการฝึกอบรม มีการแก้ไขการเข้าใช้ระบบออนไลน์ให้สะดวกยิ่งขึ้น หลังจากนั้นก็นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาแล้วปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและนำไปใช้เก็บข้อมูลในขั้นต่อไป

2. ขั้นตอนการพัฒนา

2.1 นำชุดฝึกอบรมที่ผ่านการประเมินและปรับปรุงแล้วจากการทดลองใช้ไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย คือผู้บริหารสำนักวิทยบริการ จำนวน 17 คน ตามแผนการดำเนินการเสริมสร้างสมรรถนะที่กำหนดไว้และได้ปรับปรุงแล้วในขั้นของการวิจัย แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ผลต่อไป

2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนติดตามผล (Product evaluation) หลังจากผู้บริหารได้ผ่านการฝึกอบรมแล้ว เป็นเวลาหนึ่งภาคเรียน (4 เดือน) ขณะที่ปฏิบัติงานผู้บริหารสามารถเรียนรู้ชุดฝึกอบรมที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นผ่านระบบออนไลน์ได้ตลอดเวลาทั้ง 5 ชุด การเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนนี้เก็บจากแบบประเมิน 3 ชุด คือ

2.2.1 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ จำนวน 13 แห่ง

2.2.2 แบบประเมินตนเองของผู้บริหารสำนักวิทยบริการที่เข้ารับการเสริมสร้างสมรรถนะ

2.2.3 แบบประเมินผลการการบริหารสำนักวิทยบริการของผู้บริหารโดยผู้บังคับบัญชา

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ห้วงข้อมูลสมรรถนะในเทคนิควิจัย EDRF ในแต่ละขั้นตอนของการรวบรวมข้อมูลดังนี้

1.1 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 1 ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากคำตอบในรอบที่ 2 ผู้วิจัยได้หาคำมัชฌานและพิสัยระหว่างควอไทล์ของแต่ละสมรรถนะ

2. การวิเคราะห์รูปแบบการฝึกอบรม

2.1 การประเมินความเหมาะสมของหลักสูตรรูปแบบฝึกอบรม และการประเมินความสอดคล้องเพื่อ



ตรวจสอบดัชนีความสอดคล้อง โดยใช้สถิติการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

2.2 การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยเลือกใช้หาค่าความเชื่อมั่น โดยหาความคงที่ภายใน (Internal consistency reliability)

2.3 การวิเคราะห์ระดับความยากของข้อสอบ โดยการวิเคราะห์ข้อสอบรายข้อโดยการหาค่าความยากง่าย (Difficulty of Item)

2.4 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของหลักสูตร รูปแบบฝึกอบรมการเสริมสร้างสมรรถนะการบริหารสำนักวิทยบริการ จากการนำหลักสูตรรูปแบบฝึกอบรมไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การทดสอบประสิทธิภาพตามเกณฑ์ประสิทธิภาพ E_1/E_2

2.5 ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติการบริหารสำนักวิทยบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 ใช้การหาค่าร้อยละ

2.6 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมจากการฝึกอบรมการบริหารสำนักวิทยบริการ โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. สมรรถนะวิชาชีพสำหรับผู้บริหารสำนักวิทยบริการ

พบว่าสมรรถนะหลัก 6 ด้าน (Unit of competence) และสมรรถนะย่อย (Element of competence) 56 ข้อ โดยสรุปดังนี้

1.1 สมรรถนะด้านการจัดการแหล่งสารสนเทศ และความรู้มีรายละเอียดของสมรรถนะย่อย 10 รายการ ได้แก่ กระบวนการดำเนินงานห้องสมุด การจัดการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด การจัดการความรู้และภูมิปัญญากฎหมายวิชาชีพ การติดตามความเคลื่อนไหวความก้าวหน้าในวิชาชีพ ความรู้เรื่องการเรียนรู้ตลอดชีวิต การบริการส่งเสริมการอ่าน การศึกษาผู้ใช้โดยวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ การเรียนรู้และการถ่ายทอดความรู้ การสอนการฝึกอบรม และการประกันคุณภาพ

1.2 สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีรายละเอียดของสมรรถนะย่อย 7 ข้อ ได้แก่ การนำเทคโนโลยี

มาใช้ในการบริหารงาน การวางแผนและการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ปรัชญาผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและประสิทธิภาพ การบริหารจัดการการใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริการที่รวดเร็วและทันสมัย การก้าวทันการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริหารจัดการระบบห้องสมุดอัตโนมัติในการบริการและปฏิบัติงาน การจัดการเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบ

1.3 สมรรถนะด้านการจัดการมีรายละเอียดของสมรรถนะย่อย 18 ข้อ ได้แก่ ระบบและรูปแบบการบริหารงาน การแบ่งหน่วยงานและโครงสร้างหน่วยงาน การบริหารองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ การวางแผนเพื่อการบริหารห้องสมุดให้การบริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้ การบริหารบุคลากรวิชาชีพ เช่น บรรณารักษ์ นักคอมพิวเตอร์ การกำหนดทิศทางของสำนักวิทยบริการที่ชัดเจน การจัดการด้านการเงิน เช่น หลักระเบียบทางการเงิน และวิเคราะห์ความต้องการในการจัดทำแผนการเงิน การพัฒนาบุคลากรและทีมงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและแนวทางการเรียนรู้ร่วมกัน การบริหารความขัดแย้ง การบริหารเชิงกลยุทธ์ การประเมินผล การบริหารเวลา การตลาด การจัดสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการ การบริหารและนำเสนอโครงการสร้างความตระหนักให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการบริการที่มีคุณภาพ การเจรจาต่อรอง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์

1.4 ความเป็นผู้นำมีรายละเอียดของสมรรถนะย่อย 11 ข้อ ได้แก่ การมีวิสัยทัศน์กว้างไกลมองภาพรวมทั้งงานห้องสมุดและงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่านิยมขององค์กรเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและสนับสนุน การบริหารการเปลี่ยนแปลง การสร้างทีมในการปฏิบัติและกระตุ้นให้มีความทำงานเป็นทีม การนิเทศและการสอนแนะนำและถ่ายทอดความรู้ การวิเคราะห์ความต้องการของบุคลากรและแก้ปัญหาสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยน การพัฒนาตนเอง กลยุทธ์การเป็นผู้นำ การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การคิดอย่างเป็นระบบและการพัฒนาทีมงาน

1.5 คุณลักษณะและทัศนคติในการปฏิบัติงาน มีรายละเอียดของสมรรถนะย่อย 11 ข้อ ได้แก่ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดสิ่งใหม่ๆ การมองเป้าหมายของการทำงาน มีความขยันในการทำงาน การให้โอกาสและชี้แนะ การมีเหตุผลในการทำงาน การศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ ความใจกว้าง การมองภาพรวมในการทำงาน การสร้างบรรยากาศทางวิชาการในหน่วยงาน การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน มีแรงจูงในการทำงาน

1.6 สมรรถนะด้านมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสาร มีรายละเอียดของสมรรถนะย่อย 8 ข้อ ได้แก่ การประสานงานภายในและภายนอกหน่วยงาน การใช้ภาษาในการสื่อสารได้ดีทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ การสร้างความประทับใจให้ผู้ให้บริการ การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล การถ่ายทอดความรู้ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับได้อย่างถูกต้อง การโน้มน้าวให้เกิดความร่วมมือขึ้นในการทำงาน การรับฟังความคิดเห็นจากภายนอกเพื่อการปรับปรุง การทำงาน การปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่นในสาขาอื่น

2. การหาประสิทธิภาพของรูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพของผู้บริหารสำนักวิทยบริการ ผลการ

วิเคราะห์หาค่าประสิทธิภาพของรูปแบบการฝึกอบรมพบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 17 คน ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากการทำแบบทดสอบระหว่างเรียนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 81.47 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากการทำแบบทดสอบหลังฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 80.94 ทำให้หลักสูตรรูปแบบฝึกอบรมเท่ากับ $81.47/80.94$ สูงกว่าค่าประสิทธิภาพ E_1/E_2 โดยตั้งค่าเป้าหมายไว้ $E_1/E_2 = 80/80$

ผลการวิเคราะห์หาค่าประสิทธิภาพด้านทักษะ (การปฏิบัติ) ของรูปแบบการฝึกอบรมเสริมสร้างสมรรถนะการบริหารสำนักวิทยบริการพบว่า ผู้บริหารสำนักวิทยบริการที่เข้ารับการเสริมสร้างสมรรถนะ 17 คน มีคะแนนเฉลี่ยจากใบงานคิดเป็น ร้อยละ 87.57 ทำให้หลักสูตรรูปแบบฝึกอบรมการเสริมสร้างสมรรถนะมีประสิทธิภาพด้านปฏิบัติเท่ากับ 87.57 สูงกว่าค่าที่ตั้งไว้ร้อยละ 75

ผู้บริหารสำนักวิทยบริการมีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดในด้านหัวข้อในการฝึกอบรม ด้านการจัดการสารสนเทศและความรู้ และมนุษยสัมพันธ์กับการสื่อสาร ในด้านวิทยากรผู้เข้าอบรมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ในด้านการเตรียมตัวของวิทยากร ด้านบรรยากาศในการอบรม ผู้เข้าอบรมมีความคิดเห็นมากที่สุดในด้านความสะดวกและเหมาะสมของสถานที่ฝึกอบรมและในด้านอุปกรณ์และเครื่องมือประกอบการอบรม

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมการเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพสำหรับผู้บริหารสำนักวิทยบริการมีผลสัมฤทธิ์ทางด้านความรู้เพิ่มขึ้นจากคะแนนที่เหลือจากการทดสอบก่อนการฝึกอบรมร้อยละ 56.41 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50

3. การติดตามประเมินผลการใช้รูปแบบเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพของผู้บริหารสำนักวิทยบริการ หลังจากฝึกอบรมแล้วประมาณ 4 เดือน ผู้วิจัยได้ติดตามผลของผู้บริหารสำนักวิทยบริการ จำนวน 17 คน จากสำนักวิทยบริการ จำนวน 13 แห่ง จากแบบประเมินผล 2 รายการ คือ

1. แบบประเมินสมรรถนะของผู้บริหารโดยผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชามีความคิดเห็นต่อผู้บริหารสำนักวิทยบริการที่เข้ารับการเสริมสร้างสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ จำนวน 13 แห่ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้ จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักวิทยบริการของผู้เข้ารับการอบรมเสริมสร้างสมรรถนะการบริหารสำนักวิทยบริการ จำนวน 13 แห่ง พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.21 โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.25

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การพัฒนารูปแบบเสริมสร้างสมรรถนะการบริหารสำนักวิทยบริการ



จากการพัฒนารูปแบบฝึกอบรมการเสริมสร้างสมรรถนะการบริหารสำนักวิทยบริการ ผู้วิจัยได้ข้อมูลจากการวิเคราะห์หัวข้อสมรรถนะการบริหารสำนักวิทยบริการด้วยวิธีวิจัยเทคนิค EDFR ซึ่งเป็นเทคนิควิธีวิจัยการศึกษาที่ให้ผลของผลวิจัยที่เหมาะสมทำให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์และความน่าเชื่อถือมากกว่าเทคนิคการวิจัยแบบอื่น (จุฬพล พูลภัทรชีวิน, 2539) ได้ข้อมูลที่ยังตรงเพราะข้อมูลที่ได้มาจากผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับคัดเลือกและมีคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของเรื่องวิธีการวิจัย ประกอบด้วย การดำเนินการ 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนกำหนดและเตรียมตัวกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ขั้นนั้นว่าสำคัญและจำเป็นมากและเชื่อว่าได้กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่เชี่ยวชาญจริงๆ ทำให้ผลการวิจัยน่าเชื่อถือมากขึ้น สอดคล้องกับวิธีวิจัยที่ใช้เทคนิควิธี แบบ EDFR ที่ใช้หาสมรรถนะของพยาบาลเวชปฏิบัติทางตา และผลการวิเคราะห์ก็ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และสอดคล้องกับงานวิจัยของ TFPL (2006) ผลการวิเคราะห์หัวข้อสมรรถนะของการบริหารสำนักวิทยบริการได้สมรรถนะทั้งหมด 6 ด้าน คือ 1) การจัดการแหล่งทรัพยากรสารสนเทศและความรู้ 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) การจัดการภาวะผู้นำ 4) ภาวะผู้นำ 5) คุณลักษณะและเจตคติในการปฏิบัติงาน 6) มนุษยสัมพันธ์และการสื่อสาร และ 65 พฤติกรรมย่อยสมรรถนะที่ได้สอดคล้องกับ สุเมธ แสงนิมนวล (2549) ได้ให้หลักของนักบริหารระดับสูงที่สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนในด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Managing Change) การมีจิตมุ่งบริการ (Customer Service Orientation) การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) ส่วนสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นสอดคล้องกับ จิตติมา หิรัญเวชยางกูร (2543) ทำการวิจัย เรื่อง คุณสมบัติของบรรณารักษ์ระบบในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐว่าทักษะพิเศษด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ผู้บริหารห้องสมุดต้องการมากที่สุดเนื่องจากความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT ตอบสนองความต้องการของสังคมปัจจุบัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาสมรรถนะและความต้องการในการเสริมสร้างสมรรถนะนั้น องค์การฝึกอบรมระดับชาติในด้านการบริการ

สารสนเทศ (Information Service National Training Organization) (2003) ของประเทศอังกฤษ ได้ศึกษาทักษะของบุคลากรในกลุ่มการบริหารสารสนเทศช่วงระหว่างปี 2003 - 2009 ผลการศึกษา พบว่า จากการศึกษาผ่านมาของโครงการปี 2000 ความต้องการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT Skill) เป็นความต้องการของกลุ่มงานด้านบริการสารสนเทศ และผ่านมา 3 ปีแล้วความต้องการทักษะด้านนี้ก็ยังคงอยู่

สมรรถนะด้านการบริหาร มีสมรรถนะด้านการบริหาร การเปลี่ยนแปลง การวางแผนกลยุทธ์ซึ่งสอดคล้องกับ สุเมธ แสงนิมนวล (2549) ได้ให้หลักของนักบริหารระดับสูงที่สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนการปบริหารงาน นักบริหารระดับสูงยุคใหม่ จะต้องมีความรอบรู้การบริหารงานอย่างน้อย 3 ด้าน ประกอบด้วย ได้ให้ไว้ว่าประกอบไปด้วย 1) การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Managing change) 2) การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic planning) 3) การมีจิตมุ่งบริการ (Customer service orientation)

2. รูปแบบของหลักสูตรการเสริมสร้างสมรรถนะนั้น จากผลการวิเคราะห์พบว่า การเรียนรู้ของผู้บริหารจะต้องใช้วิธีการเสริมสร้างสมรรถนะจากผลการวิเคราะห์จากความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ พบว่า การเสริมสร้างสมรรถนะทุกด้านนั้น ผู้บริหารสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง และใช้วิธีการอบรมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาอย่างต่อเนื่อง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเสวนาทางวิชาการ สอดคล้องกับสอดคล้องกับ วิรัช คันศร (2551) การเรียนรู้ที่ผู้เรียนได้อยู่ในสภาพการณ์จริง ผู้เรียนได้สร้างความรู้ด้วยตัวเอง และการมีส่วนร่วมกันในกลุ่ม การเรียนรู้ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและมีการสะท้อนความคิดเห็นจะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดีและ ชูติมา สัจจามันท์ (2532 : 6-9) ให้ความเห็นว่า บุคลากรในกลุ่มวิชาชีพบรรณารักษ์หรือสารสนเทศ จะต้องพัฒนาตนเองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยการศึกษาต่อเนื่องและสอดคล้องกับ Rosenberg (2006) ได้กล่าวถึงรูปแบบของการเสริมสร้างความรู้ในองค์กรสมัยใหม่ ว่ารูปแบบโครงสร้างของการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะมีวิธีการมากมายที่เหมาะสมและทำให้เกิด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง (High performance) ก็ใช้วิธีการสอน (Instruction solution) และการจัดการความรู้และกิจกรรมสนับสนุนการเรียนรู้ (Knowledge and support solution) เช่น การเรียนรู้ด้วยตนเองในสถานที่ทำงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น จากผลการวิจัยนั้นเนื้อหาของหลักสูตรและวิธีการเสริมสร้างจึงทำให้หลักสูตรแบ่งเป็น 5 หน่วยการเรียนรู้เป็นเรียนผ่านระบบออนไลน์ 2 หน่วย ที่เป็นเนื้อหาที่เป็นทฤษฎีอีก 3 หน่วย เป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการที่จะมีกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับเนื้อหาของหลักสูตรซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการฝึกอบรมที่อิงสมรรถนะ (Competency based training) ตามทฤษฎีของนักการศึกษา ได้แก่ Carroll (1963) Bloom (1971) Blank (1982) และ วิรัช คันสร (2551) ว่า การฝึกอบรมเน้นการเรียนรู้มากกว่าการสอน ให้เวลาผู้เรียนอย่างเพียงพอในการเรียนรู้ มีการแบ่งเนื้อหาออกเป็นหน่วยการเรียนย่อยๆ เรียนรู้จากสื่อ วัสดุ อุปกรณ์และวิธีการที่เหมาะสม ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง มีการระบุสิ่งที่ต้องเรียนได้ไว้อย่างชัดเจน มีการให้ข้อมูลย้อนกลับระหว่างการเรียนรู้ตลอดเวลา มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน

รูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะการบริหารสำนักวิทยบริการนั้นจากการวิจัยได้มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจนโดยเชื่อมโยงกับสมรรถนะที่จะนำไปสู่ความก้าวหน้าในการบริหารสำนักวิทยบริการ มีการบูรณาการทั้งเนื้อหาสาระและกิจกรรมการพัฒนาการบริหารที่ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยได้นำข้อกำหนดและขั้นตอนในการพัฒนาที่มีลำดับดังนี้ คือ 1) ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) การศึกษาสมรรถนะการบริหารสำนักวิทยบริการโดยเทคนิคการวิจัย EDJR 3) วางแผนการจัดทำหลักสูตร 4) ออกแบบพัฒนาหลักสูตรเสริมสร้างสมรรถนะการบริหาร 5) ประเมินหลักสูตร 6) ทดลองใช้หลักสูตร 7) ปรับปรุงกระบวนการและกิจกรรมให้เหมาะสม 8) ดำเนินการใช้หลักสูตร 9) ประเมินผลการดำเนินการ 10) ติดตามผล

การดำเนินการ เมื่อนำหลักสูตรไปใช้จะเห็นว่าผู้เข้ารับการเสริมสร้างสมรรถนะมีสมรรถนะเพิ่มขึ้นและนำไปปฏิบัติหน้าที่ผู้บริหารได้มีประสิทธิภาพตามที่ตั้งสมมุติฐานไว้เป็นเพราะการดำเนินการมีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน รูปแบบของสื่อมีทั้งในระบบออนไลน์ที่ผู้เข้ารับการเสริมสร้างสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง สามารถเรียนซ้ำๆ ได้ตลอดในเรื่องที่ต้องการเสริมสร้างทำให้เกิดความรู้และทักษะเพิ่มขึ้น และเวลาในการเรียนรู้ไม่จำกัด มีเวลาเรียนเพียงพอ ในหน่วยการเรียนรู้ที่เป็นการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการก็มีกิจกรรมและสื่อที่ส่งเสริมการเรียนรู้ โดยเฉพาะสถานที่และบรรยากาศในการฝึกอบรมซึ่งผู้เข้าอบรมได้แสดงความคิดเห็นระดับมากที่สุด กิจกรรมในการเรียนรู้ที่ผู้เข้าอบรมได้มีการพูดคุย ปรัชญาหรือการทำงานเป็นกลุ่มได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันทั้งด้านความรู้ ความคิด ทักษะในการทำงาน ประสพการณ์ชีวิต วิธีการแก้ปัญหาในการบริหารของแต่ละคน โดยเฉพาะผู้บริหารที่มาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีบริบทการบริหารงานที่คล้ายคลึงกันสอดคล้องกับ พระศักดิ์วรฉัตร (2550) ที่ได้ศึกษาอนาคตภาพมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พ.ศ. 2558 พบว่า การบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมีการบริหารจัดการตามภารกิจภายใต้กรอบพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ทั้งด้านภารกิจ ด้านการบริหารจัดการ และด้านผลผลิตที่มีลักษณะที่คล้ายกันมาก เพื่อสร้างบัณฑิตที่มีคุณลักษณะเป็นที่พึงประสงค์ของสังคม ผู้ประกอบการมีคุณธรรม ความสามารถเพียงพอในการพัฒนาตนเอง และท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

ด้านเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยต่างๆ ในการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะการบริหารสำนักวิทยบริการนั้นได้มีการตรวจสอบ ประเมิน แก้ไขปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญ ได้มีการนำไปหาดำเนินความสอดคล้อง (IOC) หาความยากง่าย ค่าความเชื่อมั่น และแก้ไขปรับปรุงก่อนนำไปใช้ จึงทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์กับผู้เข้ารับการเสริมสร้างสมรรถนะการบริหารสำนักวิทยบริการ

3. การนำรูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะการบริหารสำนักวิทยบริการไปใช้มีทั้ง 2 แบบ คือ เรียนรู้ผ่านระบบ



ออนไลน์ในหน่วยที่ 1 - 2 และในหน่วยเรียนรู้ที่ 3 - 5 ใช้วิธีการอบรมเชิงปฏิบัติการ ซึ่งมีการประเมินความสอดคล้องของวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมกับเนื้อหาและแบบทดสอบ โดยเฉพาะการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ผู้บริหารสำนักวิทยบริการสามารถเข้าเรียนรู้ได้ตลอดเวลา ผู้วิจัยได้พัฒนาจากซอฟต์แวร์ ที่เป็นระบบบริหารจัดการระบบการเรียนการสอนทางไกล ในหน่วยการเรียนรู้จะมีทั้งเนื้อหา กิจกรรมการเรียน มีใบงานและแบบทดสอบ มีการติดต่อสื่อสาร การแลกเปลี่ยนข้อมูล โดยเฉพาะการศึกษาค้นคว้าที่มีการเชื่อมโยงไปยังแหล่งสารสนเทศที่ผู้เข้าศึกษาสามารถเรียนรู้ได้อย่างกว้างขวาง เป็นการเรียนรู้และเชื่อมโยงสอดคล้องกับ Caine and Caine (2005) ที่กล่าวถึงการเรียนรู้และเชื่อมโยงเป็นขั้นตอนของการศึกษา ค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาวิเคราะห์ประเด็นปัญหาต่างๆ การอภิปรายและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นประสบการณ์ของกลุ่ม ขั้นตอนดังกล่าวเรียกว่า การประมวลประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง (Active Processing of experience) เป็นวิธีที่ดีที่สุดในการส่งเสริมความรู้โดยสมองจะจำได้เมื่อมีการเน้นประสบการณ์และการขยายความรู้ทำให้ผู้เรียนสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ ได้ดีในหน่วยที่ 3 - 5 ซึ่งเป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการนั้น ในกิจกรรมการเรียนรู้ก็จะเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเสวนาและทำกิจกรรมร่วมกับกลุ่ม การสร้างความรู้ด้วยตนเอง มีการแนะนำและการสะท้อนความคิดเห็น การแก้ปัญหา ในการเรียนจะมีคู่มือในการฝึกอบรมที่จัดเตรียมไว้อย่างเป็นระบบ มีคำแนะนำในการทำใบงานในแต่ละหน่วย และผู้ที่ทำหน้าที่บทบาทวิทยากรก็มีคู่มือและขั้นตอนในการสอนโดยมีบทบาทเป็นผู้บรรยาย อำนวยความสะดวกเสนอแนะแก่ผู้เข้ารับการอบรม และจัดลำดับขั้นตอนของการฝึกปฏิบัติ โดยเฉพาะในหน่วยการเรียนรู้ที่ 5 เรื่อง มนุษย์สัมพันธ์และการสื่อสาร เป็นหน่วยที่ผู้เข้ารับการอบรมรู้สึกมีความพึงพอใจต่อการบวนการเรียนรู้ในระดับมากที่สุด ซึ่งอาจจะเป็นเพราะการเตรียมตัวของวิทยากร กิจกรรมเป็นที่น่าสนใจ เหมาะสมกับผู้เข้ารับการอบรมเป็นกิจกรรมกลุ่มสร้างความสนุกสนานไปพร้อมกับการเรียนรู้

ในส่วนของผู้เข้ารับการอบรมซึ่งเป็นผู้บริหารสำนักวิทยบริการมีทั้งระดับผู้อำนวยการซึ่งบางคนมีประสบการณ์ในการบริหารมาบ้างและรองผู้อำนวยการซึ่งก็จะได้รับความรู้ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนและเสวนากลุ่ม หน่วยการเรียนรู้ที่ส่วนใหญ่ให้แสดงความสนใจจะเป็นในหน่วยที่เรียนรู้ที่ 3 เรื่อง การจัดการ เพราะเป็นหน่วยที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน เรื่อง เรื่องการวางแผน บุคลากร การเงิน การประกันคุณภาพ เป็นต้น จะเห็นได้ว่ารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะการบริหารสำนักวิทยบริการนั้นมียุทธศาสตร์ประกอบของการพัฒนาอย่างเป็นระบบที่จะส่งเสริมสมรรถนะของผู้บริหารสำนักวิทยบริการให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีสมรรถนะด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดคือร้อยละ 75 ผลของกิจกรรมที่จัดการสัมมนาในวันสุดท้ายมีการสรุปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันทำให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือของกลุ่มผู้บริหารสำนักวิทยบริการที่ได้เข้าอบรมซึ่งจะเป็นผลในเกิดความร่วมมือในด้านต่างๆ ในอนาคต

4. ประสิทธิภาพของหลักสูตรเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพสำหรับผู้บริหารสำนักวิทยบริการ

4.1 การประเมินหลักสูตรเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้หลักสูตรมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้ประเมินหลักสูตรทุกขั้นตอนโดยยึดรูปแบบของ CIPP Model ของแดเนียลแอลสตอฟ-เฟิลบีม (Daniel L. Stufflebeam) ซึ่งมี 4 ขั้นตอน ประเมินสภาวะแวดล้อม ประเมินเครื่องมือซึ่ง ได้แก่ หน่วยการเรียนรู้ 5 หน่วย และหน่วยที่อยู่ในระบบออนไลน์ด้วยโดยผู้เชี่ยวชาญเพื่อการปรับปรุงแก้ไข ประเมินกระบวนการได้แก่ ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรม และประเมินผลลัพธ์ ได้แก่ ประเมินความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการทุกแห่งของผู้เข้าอบรม

4.2 แสดงผลการวิเคราะห์หาค่าประสิทธิภาพด้านทฤษฎีของรูปแบบการฝึกอบรมเสริมสร้างสมรรถนะการบริหารสำนักวิทยบริการ ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากการทำแบบทดสอบท้ายบทหลังหน่วยฝึกอบรมของผู้เข้ารับ

การฝึกอบรมทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 81.47 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากการทำแบบทดสอบหลังฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 80.94 ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ 80/80 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยหน่วยที่เรียนผ่านระบบออนไลน์หน่วยที่ 1 เรื่องการจัดการแหล่งสารสนเทศและความรู้ ร้อยละ 80 หน่วยที่ 2 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 86 หน่วยที่ 3 การจัดการ ร้อยละ 78 หน่วยที่ 4 ภาวะผู้นำ ร้อยละ 84 หน่วยที่ 5 ด้านมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสาร ร้อยละ 83 จะเห็นว่าหน่วยเกี่ยวกับการจัดการซึ่งเป็นหน่วยเรียนรู้ที่มีเนื้อหาหนักและเป็นเรื่องใหม่สำหรับผู้เข้ารับการเสริมสร้างสมรรถนะจึงทำให้คะแนนโดยเฉลี่ยได้น้อยกว่าหน่วยเรียนรู้อื่น นอกจากนั้นกิจกรรมในเนื้อหาจะเป็นการวิเคราะห์และประยุกต์เนื้อหาบททฤษฎีที่เรียนรู้จำเป็นต้องมีประสบการณ์และเข้าใจในภารกิจของสำนักวิทยบริการ ระยะเวลาในการเรียนสำหรับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องทำความเข้าใจในเรื่องใหม่โดยเฉพาะการทำแผนกลยุทธ์ต้องใช้ประสบการณ์ ดังนั้นในรูปแบบของหน่วยเรียนรู้ที่เรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ที่ผู้วิจัยได้นำเนื้อหาของทุกหน่วยเรียนรู้ขึ้นไว้บนเว็บ ทำให้ผู้บริหารสามารถเข้าไปเรียนรู้ได้ตลอดเวลาที่ต้องการและเชื่อมโยงไปสู่แหล่งเรียนรู้ได้ง่าย ผลวิเคราะห์ค่าประสิทธิภาพด้านทักษะของรูปแบบฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการบริหาร พบว่าผู้บริหารสำนักวิทยบริการที่เข้ารับการเสริมสร้างสมรรถนะมีคะแนนเฉลี่ยจากใบงานคิดเป็นร้อยละ 87.57 ทำให้หลักสูตรรูปแบบฝึกอบรมการเสริมสร้างสมรรถนะมีประสิทธิภาพด้านปฏิบัติเท่ากับสูงกว่าค่าที่ตั้งไว้ร้อยละ 75 โดยเฉพาะหน่วยเรียนรู้ที่ 5 ด้านมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสาร มีคะแนนสูงถึงร้อยละ 91 เนื่องจากการเตรียมตัวของวิทยากรและกิจกรรมที่จัดเหมาะสมกับการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรม เป็นกิจกรรมที่ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้เข้ารับการอบรม ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนและส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ได้ดีขึ้น รวมทั้งเครื่องมือได้รับการปรับปรุงจากข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญในเรื่องของกิจกรรมจาก

การนำหลักสูตรไปทดลองใช้ก่อนนำไปเก็บข้อมูลตามกระบวนการฝึกอบรม (พิสิฐ เมธาภัทร, ม.ป.ป. : 34)

ผู้บริหารสำนักวิทยบริการมีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากและมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดในด้านหัวข้อในการฝึกอบรมด้านการจัดการสารสนเทศและความรู้และมนุษยสัมพันธ์กับการสื่อสาร เนื่องจากทั้งสองหน่วยการเรียนรู้นี้เป็นเรื่องที่ผู้เข้าฝึกอบรมมีประสบการณ์จากการทำงานและเป็นทักษะพื้นฐานในการปฏิบัติงานทั่วไป การสร้างบรรยากาศในการอบรมความสะดวกและเหมาะสมของสถานที่ฝึกอบรมและในด้านอุปกรณ์และเครื่องมือประกอบการอบรมเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ส่งเสริมการเรียนรู้ สอดคล้องกับแนวคิดของการฝึกอบรมที่อิงสมรรถนะของ Carroll (1963) และ Bloom (1971) ที่ว่าการจัดประสบการณ์เหมาะสมให้แก่ผู้เรียนโดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์และแผนการเรียนรู้ที่ชัดเจนจะส่งเสริมการเรียนรู้ได้ดี

4.3 การเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้บริหารก่อนเข้ารับการเสริมสร้างสมรรถนะและหลังการเข้าอบรมเสริมสร้างสมรรถนะจากการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมการบริหารสำนักวิทยบริการมีสมรรถนะหลังฝึกอบรมเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผู้เข้ารับการฝึกอบรมการเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพสำหรับผู้บริหารสำนักวิทยบริการมีผลสัมฤทธิ์ทางด้านความรู้เพิ่มขึ้นจากคะแนนที่เหลือจากการทดสอบก่อนการฝึกอบรมร้อยละ 56.41 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 แสดงถึงผลการศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะการบริหารสำนักวิทยบริการเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นให้ผู้บริหารสำนักวิทยบริการได้ศึกษาหาความรู้ด้วยตัวเองจากหน่วยเรียนรู้ที่ 1 - 2 ผ่านระบบออนไลน์และหน่วยเรียนรู้ที่ 4 - 5 จากการอบรมเชิงปฏิบัติการและสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ดังนั้นจึงเป็นความจำเป็นที่ผู้บริหารที่เข้ารับตำแหน่งจะต้องได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะซึ่งในยุคปัจจุบันมักจะใช้คำว่า เรียนรู้ (Learning)



ที่มีความหมายมากกว่าคำว่า ฝึกอบรม (Training) เพราะ
สื่อปัจจุบันมีมากสามารถเรียนรู้ได้จากแหล่งเรียนรู้ต่างๆ หรือ
เรียนไปทำงานไปแบบ On the job training ก็ได้ (ธำรงค์ศักดิ์,
2550)

4.4 การติดตามประเมินผลจากผู้บังคับบัญชา
ของผู้บริหารสำนักวิทยบริการที่เข้ารับการฝึกอบรมเสริมสร้าง
สมรรถนะ พบว่า ผู้บังคับบัญชามีความคิดเห็นต่อผู้บริหาร
สำนักวิทยบริการที่เข้ารับการเสริมสร้างสมรรถนะโดยรวมอยู่ใน
ระดับมาก จะเห็นว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้และมี
สมรรถนะเพิ่มขึ้น แต่ถ้าอยู่ในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน
ในบริบทเดิม สิ่งแวดล้อมเดิมไม่มีอะไรใหม่ก็อาจจะทำให้
ไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านการบริหารก็ได้ ดังนั้น
ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานที่เหนือขึ้นไปต้องให้ความสำคัญ
ในการนำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารงานด้วย จากการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการที่ผู้บริหาร
เข้ารับการเสริมสร้างสมรรถนะ พบว่า ผู้ใช้บริการในสำนัก
วิทยบริการของผู้เข้ารับการอบรมเสริมสร้างสมรรถนะการ
บริหารสำนักวิทยบริการจำนวน 13 แห่ง พบว่า ภาพรวมอยู่ใน
ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.21 โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.25 ซึ่งสูงกว่า
สมมุติฐานที่ตั้งไว้ในด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ให้บริการ
มีความพึงพอใจในระดับมาก อาจจะเป็นส่วนหนึ่งของการ
สนับสนุนทรัพยากรสารสนเทศจากสำนักงานคณะกรรมการ
การอุดมศึกษาที่สนับสนุนด้านทรัพยากรสารสนเทศ
ให้กับมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคล เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ จาก
เครือข่าย THAILIS ซึ่งเดิมนั้นสำนักวิทยบริการจะมีปัญหา
ด้านทรัพยากรสารสนเทศเนื่องจากส่วนใหญ่ได้รับการ
สนับสนุนงบประมาณในการจัดหาจำกัด

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปผลได้ดังนี้

ประสิทธิภาพด้านรูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะ
วิชาชีพการบริหารของผู้บริหารสำนักวิทยบริการที่พัฒนาขึ้น

มีค่าประสิทธิภาพด้านความรู้ เท่ากับ 81.47 /80.94 สูงกว่า
เป้าหมายที่ตั้งไว้ 80/80 และประสิทธิภาพด้านทักษะของ
ผู้บริหารที่เสริมสร้างด้วยรูปแบบนี้มีค่าเท่ากับ 87.57 สูงกว่า
ค่าที่ตั้งไว้ร้อยละ 75 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมการสร้างสมรรถนะ
วิชาชีพการบริหารมีผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้เพิ่มขึ้น เพิ่มขึ้น
ร้อยละ 56.41 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50
ของคะแนนที่เหลือจากการทดสอบก่อนการเข้าฝึกอบรม
ผู้บริหารสำนักวิทยบริการที่เข้ารับการเสริมสร้างสมรรถนะ
มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก

การติดตามผลผู้เข้าอบรมการเสริมสร้างสมรรถนะ
การบริหารสำนักวิทยบริการ พบว่า หลังการฝึกอบรม 4 เดือน
มีการติดตามผลจากผู้บังคับบัญชาว่ามีความคิดเห็นต่อ
ผู้บริหารสำนักวิทยบริการของผู้บริหารสำนักวิทยบริการ
ที่เข้ารับการเสริมสร้างสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับมาก
การติดตามผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนัก
วิทยบริการที่ผู้เข้ารับการอบรมเสริมสร้างสมรรถนะการบริหาร
สำนักวิทยบริการปฏิบัติงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.21 ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการมีความพึงพอใจ
การบริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.25

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. สมรรถนะด้านการบริหารมีความสำคัญกับการ
ปฏิบัติงานผลการวิจัยนี้จะนำไปเป็นแนวทางในการประเมิน
สมรรถนะการบริหารในแง่ของสมรรถนะหลัก (Core
competency) ของงานในตำแหน่งอื่นๆ หรือใช้ในการ
ประเมินเป็นสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งงาน (Functional
competency) ก็ได้
2. หลักสูตรการเสริมสร้างสมรรถนะนำวิธีการ
เสริมสร้างไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะการบริหาร
สำหรับตำแหน่งงานอื่นๆ ได้

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความรู้จาก
รองศาสตราจารย์ ดร. มนต์ชัย เทียนทอง รองศาสตราจารย์

ดร. พิสิฐ เมธามัทธ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ สติธยากร
ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่ผู้วิจัย และผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่
สละเวลาในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่การวิจัยเป็นอย่างยิ่ง

เอกสารอ้างอิง

- กิตติพร เพชรพราว. (2543). **คุณลักษณะและทักษะพื้นฐาน
ทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์สำหรับบรรณารักษ์ใน
อนาคต**. ปรินธิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- จุมพล พูลภัทรชีวิน. "การวิจัยอนาคต," **วารสารวิธีวิทยาการ
วิจัย**. 1 (1) : มกราคม - เมษายน 2529; 22-24.
- . (2548). "ปฏิบัติการวิจัยอนาคตด้วย EDFR,"
วารสารบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น. 1(2).
- ชนะ กลีภาร์. (2551). **มาตรฐานวิชาชีพ; เอกสารประกอบ
การใช้ทดสอบประเมินสมรรถนะวิชาชีพบุคลากรตาม
ระบบคุณวุฒิวิชาชีพ**. ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม จาก [http://
thaivq.org/index.php](http://thaivq.org/index.php).
- ชูชัย สมิติไกร. (2548). **การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร**.
พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2544). **การประเมินผลงานฝึกอบรม**.
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท,
- ทิศนา ขัมมณี. (2551). **รูปแบบการเรียนการสอน :
ทางเลือกที่หลากหลาย**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิสิฐ เมธามัทธ. (ม.ป.ป.). **เอกสารประกอบการฝึกอบรม
เทคนิคการสอนงาน**. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์
อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระ-
นครเหนือ.
- มนต์ชัย เทียนทอง. (2548). **สถิติและวิธีการวิจัยทาง
การศึกษาเทคโนโลยีสารสนเทศ**. กรุงเทพฯ : สถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2548). **การวิจัยประเมินความต้องการ
จำเป็น**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วุฒิพงษ์ ยศถาสูโรดม. (2546). **การวิเคราะห์ความจำเป็น
ในการฝึกอบรม**. กรุงเทพฯ : บีบีรทีเค.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2546).

วิวัฒนาการการสรรหาบุคคลเข้ารับราชการของ ก.พ.

กรุงเทพฯ : ศูนย์สรรหาและเลือกสรร สำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

อภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2548). **Competency Dictionary**.

กรุงเทพฯ : เอชอาร์ เซ็นเตอร์.

Arns, Jennifer Weil and Price, Carol. (2007). "To
Market, to Market : The Supervisory Skill and
Managerial Competencie." **Library Admini-
stration & Management** 21: 1 Want : 13-19.

Allan Barbara, (2000). **Training skills for information
and library staff**. London : Library Association,

Matthew, R. K. (2006). **Importance of leadership-
competencies and content for athletic training
education and practice: A Delphi technique
and national survey**. Lynn University, Retrieved
July 24, 2007, from ProQuestNo.AAT 3248113.

Nadler, L. and Nadler, Z. (1989). **Developing human
resources**. 3rd ed. San Francisco : Jossey
Bass Publishers.

----- . (1990). **The Handbook of human resource
development**. 2nd ed. New York : John Wiley,

Rosenberg, Marc J. (2006). **Beyond E- Learning;
New Approaches to Managing and Delivering
Organizational Knowledge**. Denver : ASTD
TechKnowledge Conference.

Soo-Guan Khoo, Christopher. (2003). **Competencies
for New Era Librarians and Information
Professionals**. School of Communication &
Information Nanyang Technological University,
Stueart, Robert D., and Barbara B. Moran. (1993).
Library and Information Center Management.
Englewood, Colorado: Libraries Unlimited.