



แนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุด
ทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

GUIDELINES FOR THE DEVELOPMENT OF COMPETENCIES OF REFERENCE
INFORMATION PROFESSIONALS IN HEALTH SCIENCES LIBRARIES

ธัญญาภรณ์ โพธิ์บุตร

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2563

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุด
ทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ



ปริญญานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

GUIDELINES FOR THE DEVELOPMENT OF COMPETENCIES OF REFERENCE
INFORMATION PROFESSIONALS IN HEALTH SCIENCES LIBRARIES



TANYAPORN POTIBUTRA

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF ARTS
(Information Studies)

Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University

2020

Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุด

ทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ของ

ธัญญาภรณ์ โพธิ์บุตร

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ประธาน
(อาจารย์ ดร.ศุภรชตรา แสนวา) (รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน)

..... ที่ปรึกษาร่วม กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร) (อาจารย์ ดร.วิภากร วัฒนสินธุ์)

ชื่อเรื่อง	แนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วย ค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ
ผู้วิจัย	ธัญญาภรณ์ โพธิบุตตรา
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2563
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. ศุภรพรตรา แสนวา
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะ และแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก และใช้วิธีการประเมินร่างแนวทางการพัฒนาสมรรถนะโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ผลการวิจัยพบว่า นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพจะต้องมีสมรรถนะตามตำแหน่งด้านความรู้ ได้แก่ สารสนเทศเฉพาะทาง แหล่งและการจัดระบบสารสนเทศเฉพาะทาง การบริการสารสนเทศเฉพาะทาง โดยมีทักษะในการบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ การจัดการแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ และการวิจัยเฉพาะทาง ในส่วนของคุณลักษณะส่วนบุคคลต้องประกอบด้วย จรรยาบรรณวิชาชีพ การจัดการตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ มนุษยสัมพันธ์ จิตบริการ ภาวะผู้นำ การพัฒนาตนเองและเรียนรู้ตลอดชีวิตความรับผิดชอบ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการปรับตัวสำหรับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะพบว่าการพัฒนา 3 ด้านคือ การพัฒนาคน การพัฒนาองค์กร และการพัฒนาองค์ประกอบสนับสนุน

คำสำคัญ : สมรรถนะ, นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า, ห้องสมุดทางด้าน
วิทยาศาสตร์สุขภาพ

Title	GUIDELINES FOR THE DEVELOPMENT OF COMPETENCIES OF REFERENCE INFORMATION PROFESSIONALS IN HEALTH SCIENCES LIBRARIES
Author	TANYAPORN POTIBUTRA
Degree	MASTER OF ARTS
Academic Year	2020
Thesis Advisor	Sumattra Saenwa , Ph.D.
Co Advisor	Assistant Professor Sasipimol Prapinpongsakorn , Ph.D.

The purposes of this research are to study the competencies and guidelines for the development of competencies of reference information professionals in Health Sciences libraries. This study used in-depth interviews as the research instrument for data collection from the key informants. The proposal of the guidelines for the development of the competencies was evaluated by experts. The results of this research indicated that the reference information professionals required to have competency regarding their positions and knowledge, such as specialized information, sources and specialized information organization, specialized information services, Health Sciences Information service skills, information resources in Health Sciences organization and specialized research. The personal characteristics include professional ethics, self-management, emotional intelligence, human relations, service mind, leadership, self-development and lifelong learning, responsibility, achievement motivation, credibility and trustworthiness, initiative, and adaptation. The research found that the guidelines for the development of competencies required development in three aspects, including personnel development, organizational development, and the development of supporting elements.

Keyword : Competencies, Reference information professionals, Health Science Library

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยความสะดวกจากอาจารย์ ดร.ศุภรชตรา แสนหาอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัย ให้กำลังใจ ใส่ใจ รวมทั้งสละเวลาในการตรวจแก้ ซึ่งสิ่งที่มีประโยชน์จนปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน และอาจารย์ ดร.วิภากร วัฒนสิทธิ์ คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์ ที่เมตตาและกรุณาให้คำแนะนำเกี่ยวกับการแก้ไขปริญญานิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้แก่ผู้วิจัย และให้คำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์มาโดยตลอด

ขอกราบขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลหลักจากห้องสมุด 9 แห่ง ได้แก่ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช โรงพยาบาลเลิดสิน และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาตรวจประเมินร่างแนวทางการพัฒนาสมรรถนะในปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ จำนวน 6 ท่าน ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำ ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยนี้

สุดท้าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา ครอบครัว เพื่อน ๆ สมัยมัธยม เพื่อนสมัยปริญญาตรี และเพื่อนร่วมรุ่นทุกคนที่ร่วมทุกข์ร่วมสุขให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจซึ่งกันและกันจนผู้วิจัยสำเร็จการศึกษา

ธัญญภาภรณ์ โพธิ์บุตร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของงานวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
การกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ	9
ความหมายของสมรรถนะ	9
ความสำคัญของสมรรถนะ	11
องค์ประกอบของสมรรถนะ	13
ประเภทของสมรรถนะ	14
สมรรถนะของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาศาสตร์	
สุขภาพ.....	14

มาตรฐานที่เกี่ยวกับสมรรถนะนักสารสนเทศห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ	14
สมรรถนะของนักสารสนเทศห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ	16
ความรู้ของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุด วิทยาศาสตร์สุขภาพ	17
ทักษะของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุด วิทยาศาสตร์สุขภาพ	20
คุณลักษณะส่วนบุคคลของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของ ห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ	22
การพัฒนาสมรรถนะของนักสารสนเทศห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ	24
ห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ	30
บริการของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ	31
ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ	34
บทบาทของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้าน วิทยาศาสตร์สุขภาพ	35
บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	35
บทบาทของนักสารสนเทศงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
งานวิจัยในต่างประเทศ	42
งานวิจัยในประเทศ	47
กรอบแนวคิดในการวิจัย	51
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	54
การกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก	54
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล	56

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	58
บทที่ 4 ผลการดำเนินงานวิจัย	60
สมรรถนะนักสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้าน วิทยาศาสตร์สุขภาพ	60
1. สมรรถนะหลักนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	61
2. สมรรถนะตามตำแหน่งนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	81
คุณลักษณะส่วนบุคคลของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุด ทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ	95
แนวทางพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุด ทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ	112
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	135
สรุปผลการวิจัย	135
อภิปรายผล	144
ข้อเสนอแนะ	157
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	157
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	159
บรรณานุกรม	160
ภาคผนวก	171
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับนักสารสนเทศบริการตอบคำถาม และ ช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ	172
ภาคผนวก ข แบบประเมินร่างแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ	174
ประวัติผู้เขียน	191

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 สมรรถนะหลักสำคัญทางด้านความรู้	73
ตาราง 2 สมรรถนะหลักสำคัญทางด้านทักษะ	80
ตาราง 3 สมรรถนะตามตำแหน่งที่สำคัญทางด้านความรู้	90
ตาราง 4 สมรรถนะตามตำแหน่งที่สำคัญทางด้านทักษะ	94
ตาราง 5 สมรรถนะหลักนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	103
ตาราง 6 สมรรถนะตามตำแหน่งของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของ ห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ	108
ตาราง 7 เปรียบเทียบกรอบแนวคิดในการวิจัยกับผลการวิจัย	110
ตาราง 8 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของ ห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ	128

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 การวิเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะ 3 ประเด็น.....	17
ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	53



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ห้องสมุดแต่ละแห่งประกอบด้วยบุคลากรตำแหน่งต่าง ๆ โดยมีกลุ่มบุคลากรทางวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ หรือสารสนเทศศึกษา เป็นผู้ให้บริการที่มีบทบาทสำคัญในการเชื่อมโยงผู้ใช้บริการสารสนเทศกับห้องสมุด และทำหน้าที่ช่วยเหลือผู้ใช้บริการให้ได้รับสารสนเทศตามความต้องการ ซึ่งบุคลากรกลุ่มดังกล่าวมีชื่อเรียกจำนวนมาก เช่น บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักสารสนเทศ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชานักจดหมายเหตุ เป็นต้น แต่คำว่า นักสารสนเทศ และนักเอกสารสนเทศ ส่วนใหญ่ใช้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดเฉพาะ และห้องสมุดคณะ โดยมีหน้าที่ในการค้นคืนสารสนเทศ แนะนำการสืบค้นสารสนเทศ แนะนำแหล่งและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชาที่ห้องสมุดให้บริการ รวมถึงการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในสาขาวิชาเฉพาะ วิเคราะห์หมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ ทำรายการบรรณานุกรม ส่งเสริมการอ่าน และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา (พิมลพรรณ เภพเพชร, 2550, น. 72; สิปาน ทรัพย์ทอง, 2555, น. 116) ซึ่งงานที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้บริการโดยตรง ทำให้รับรู้ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดีกว่าตำแหน่งงานอื่น คืองานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เพราะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้ามีหน้าที่ในการช่วยค้นคืนสารสนเทศ รวมทั้งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการให้ได้รับสารสนเทศตามความต้องการด้วยความรวดเร็ว ชวยสอนการใช้เครื่องมือสืบค้น แนะนำแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ และทำหน้าที่ในการประสานงานแลกเปลี่ยนสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูล ความรู้ที่เป็นประโยชน์ด้วยการซักถามจนได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากผู้ใช้บริการ (มาลี ล้าสกุล, 2553, น. 5; ยุพิน เตชะมณี, 2522, น. 1, 3; ศิริพร ศรีเชลียง, 2551, น. 121)

แม้ว่านักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของทุกห้องสมุดจะมีหน้าที่เดียวกัน แต่สำหรับห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีลักษณะเป็นห้องสมุดเฉพาะ โดยครอบคลุม 7 สาขาวิชา ได้แก่ ด้านทันตกรรม การแพทย์ การพยาบาลและการผดุงครรภ์ การวินิจฉัยและเทคโนโลยีทางการแพทย์ การบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพ เภสัชกรรม และการแพทย์ทางเลือก (UNESCO Institute for Statistics, 2014) ตามมาตรฐาน ISCED (International Standard Classification of education) ที่ใช้สำหรับจำแนกกลุ่มสาขาวิชาเพื่อจัดการศึกษาและการฝึกอบรม (UNESCO Institute for Statistics, 2014) ส่งผลให้ห้องสมุดมีหน้าที่ในการจัดหาและให้บริการสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ดังนั้น นักสารสนเทศ

บริการตอบคำถามและช่วยกันค้นคว้าจึงต้องมีความรู้พื้นฐานทางสาขาวิชาที่ห้องสมุดให้บริการ นอกเหนือจากความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ โดยบูรณาการความรู้ ทั้งสองศาสตร์ด้วยกัน (ละออง แก้วเกาะจาก, 2536, น. 69) เช่น นักสารสนเทศบริการตอบคำถาม และช่วยกันค้นคว้าของห้องสมุดแพทย์ควรมีความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ทางการแพทย์เพื่อใช้ในการสืบค้น สารสนเทศจากฐานข้อมูลทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วย ค้นคว้าของห้องสมุดทางการแพทย์ควรมีความรู้ทางด้านกระบวนการพยาบาลหลักฐานเชิง ประจักษ์ เป็นต้น เพื่อให้บริการสารสนเทศเชิงลึกแก่ผู้ใช้บริการที่เป็นแพทย์ พยาบาล นักกายภาพบำบัด บุคลากรทางสาธารณสุข และนิสิตนักศึกษาที่ต้องใช้สารสนเทศประกอบการ เรียนการสอน การศึกษาวิจัย และการรักษาผู้ป่วย โดยนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วย ค้นคว้าจะต้องให้การสนับสนุน รวมถึงนำเสนอสารสนเทศที่ละเอียดลึกซึ่งตรงความต้องการและ วัตถุประสงค์การใช้งานของผู้ใช้แต่ละกลุ่มตามบทบาทที่ปรากฏได้แก่ 1. บทบาทการเป็น ผู้เชี่ยวชาญทางสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ 2. บทบาทของผู้สอนการรู้สารสนเทศ และแนะนำ การใช้ห้องสมุด 3. บทบาทของผู้สนับสนุนการเรียนการสอน การทำวิจัย และ 4. บทบาทของผู้ ประสานงานด้วยการเป็นสื่อกลางระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ

จากบทบาทดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการที่นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วย ค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพจะสามารถให้บริการได้บรรลุวัตถุประสงค์ของ ห้องสมุดนั้น จำเป็นต้องมีสมรรถนะ ซึ่งหมายถึงลักษณะของพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาผ่าน การปฏิบัติงานโดยอาศัยความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ตนเองมีมาใช้ในการให้บริการ สารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการอย่างเต็มความสามารถ กล่าวคือนักสารสนเทศที่มีสมรรถนะสูงจะ สามารถสร้างผลงานโดดเด่น และมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างเป็นเลิศ นอกจากนี้สมรรถนะยังมีความสำคัญต่อห้องสมุดและนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วย ค้นคว้า เนื่องจากสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร สามารถนำไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานทำให้บุคลากรทราบระดับความรู้ ความสามารถ และข้อบกพร่องของตนเองจนนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะได้ตรงจุด (เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค, 2546, น. 29; เสน่ห์ จัยโต, 2559, น. 206-207; ชูชัย สมितिไกร, 2552; พชรวิทย์ จันทศิริศิริ, 2554, น. 13)

แต่จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้วิจัยพบว่าพื้นฐานทาง การศึกษาของนักสารสนเทศในประเทศไทยสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีและปริญญาโทใน สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ หรือสารสนเทศศึกษา ซึ่งแตกต่างจากประเทศ

สหรัฐอเมริกา และสาธารณรัฐสิงคโปร์ตามงานวิจัยของยูพิน จันท์เจริญสิน (2548) เรื่องการพัฒนางานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้วยวิธีเป็นชมาร์คกึ่งกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ โดยเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างห้องสมุด 2 แห่ง ซึ่งผลการวิจัยด้านบุคลากรและบริการพบว่า ห้องสมุดทั้ง 2 แห่งมีความแตกต่างกัน แม้ว่าบรรณารักษ์จะสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทเช่นเดียวกัน แต่บรรณารักษ์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์มีความสามารถที่หลากหลายและเชี่ยวชาญกว่า ซึ่งเหมาะกับการให้บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัยในแต่ละสาขาวิชา เพราะในระดับปริญญาตรีบรรณารักษ์สำเร็จการศึกษาจากคณะวิชาเฉพาะ แต่บรรณารักษ์ของสถาบันวิทยบริการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและโททางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์โดยตรง ทำให้ไม่มีความรู้เพียงพอต่อการให้บริการเฉพาะทางอย่างลึกซึ้ง เช่นเดียวกับบุคลากรห้องสมุดทางการแพทย์ของออสเตรเลียที่ไม่มีความรู้ทางวิทยาศาสตร์สุขภาพซึ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการของห้องสมุดทางการแพทย์ จากการศึกษาวิจัยต่างประเทศ เรื่อง Australia's health libraries: A research-directed future โดย ฮาลแลม และคณะ (Hallam et al., 2010, p. 351) เมื่อทำงานในห้องสมุดเฉพาะที่ต้องให้บริการสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชาเชิงลึก จึงต้องเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานซึ่งต้องใช้ระยะเวลาจนกว่าจะเกิดความเชี่ยวชาญในสาขานั้น ๆ

นอกจากนี้งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของนักสารสนเทศจำนวนมาก (ทิพวรรณ สุขรวบ, 2558, น. 111; ปิยสุดา ตันเลิศ, 2553, น. 99; พรชนิตว์ ลีนาราช, 2555, น. 13; วราภรณ์ จันทคัต และ ภรณ์ ศิริโชติ, 2555, น. 53; ศุภรชตรา แสนวา, 2557, น. 50) ปรากฏผลการวิจัยและข้อเสนอแนะที่มุ่งเน้นให้มีการพัฒนานักสารสนเทศให้เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา (Subject Specialist หรือ Subject Librarians) หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (Information Specialist) โดยมีความรู้ความสามารถในศาสตร์อื่นนอกเหนือจากวิชาชีพบรรณารักษ์ เพื่อสนับสนุนด้านการทำวิจัยที่เป็นงานวิชาการเฉพาะทาง และให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเฉพาะสาขาวิชาในเชิงลึก ฉะนั้น ห้องสมุดจึงควรส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะ หรือมีการวางแผนการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ดังเช่นงานวิจัยของระเบียบ แสงจันทร์ และศุภกร เมลลานั้น เรื่องการรับรู้และความต้องการของประชาคมจุฬาฯ ที่มีต่อบริการ Subject Librarian สำนักงานวิทยทรัพยากร มีการระบุว่าผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาสมรรถนะผู้ให้บริการหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา ทั้งยังชี้ให้เห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการต่อความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ Subject Librarian โดยพบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการใช้บริการ Subject Librarian ในระดับมาก พร้อมทั้งเสนอแนะให้มีการพัฒนาทักษะ

ความรู้ความสามารถเฉพาะสาขาวิชาให้กับบุคลากรผู้ให้บริการมากขึ้นเพื่อประโยชน์ในการให้บริการเชิงลึกที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย แม้ว่าในต่างประเทศจะมีแนวคิดแบบจำลองของนักสารสนเทศ (Informationist) ที่ปฏิบัติงานในแวดวงการแพทย์และสาธารณสุขให้ใช้ความรู้เฉพาะสาขาวิชามากขึ้น (Giuse et al., 2005, p. 250) แต่ยังไม่มียานวิจัยใดในประเทศไทยที่ระบุถึงสมรรถนะของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ รวมทั้งแนวทางการพัฒนาความรู้ ทักษะให้เป็นนักสารสนเทศผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาที่สามารถให้บริการในเชิงลึก ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสมรรถนะนักสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพที่พึงประสงค์ พร้อมทั้งศึกษาค้นคว้าวิธีการหรือแนวทางที่ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะ เพราะแม้จะปรากฏงานวิจัยที่ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์และนักสารสนเทศ แต่ไม่มีงานวิจัยใดที่เจาะจงเฉพาะตำแหน่งนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพซึ่งเป็นตำแหน่งที่ต้องเผชิญกับผู้ใช้บริการของห้องสมุดโดยตรงจำเป็นต้องมีความรู้เฉพาะด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ มีทักษะทางวิชาชีพและการสื่อสารที่ดีเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ รวมทั้งสามารถทำงานร่วมกับนักวิจัย และนักวิชาการได้ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาสมรรถนะของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาศาสตร์ได้สอดคล้องและมีคุณภาพต่อไป

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะนักสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการศึกษาทำให้ห้องสมุดทราบถึงสมรรถนะที่พึงประสงค์ของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประกอบด้วยความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ควรพัฒนา รวมทั้งทราบแนวทางหรือวิธีการพัฒนานักสารสนเทศเพื่อเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชาที่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีการให้บริการสารสนเทศที่เป็นเลิศ โดยห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ หรือห้องสมุดเฉพาะอื่น ๆ สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ในการวางแผนพัฒนาสมรรถนะของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าได้

ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์เชิงลึก และสนทนากลุ่ม ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

1. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ได้แก่ ผู้บริหารห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 7 คน นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ เป็นจำนวน 5 คน และผู้ใช้บริการห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 17 คน
2. การประเมินร่างแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 6 ราย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ หมายถึง ห้องสมุดที่ให้บริการสารสนเทศทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่ครอบคลุม 7 สาขาวิชาตามเกณฑ์การแบ่งกลุ่มสาขาวิชาของ ISCED (International Standard Classification of education) ประกอบด้วยสาขาด้านทันตกรรม การแพทย์ การพยาบาลและการผดุงครรภ์ การวินิจฉัยและเทคโนโลยีทางการแพทย์ การบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพ เกษตรกรรม และการแพทย์ทางเลือก ซึ่งตั้งอยู่ในสถานศึกษาของประเทศไทย

2. นักสารสนเทศ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าในห้องสมุดที่ให้บริการสารสนเทศทางด้านทันตกรรม การแพทย์ การพยาบาลและการผดุงครรภ์ การวินิจฉัยและเทคโนโลยีทางการแพทย์ การบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพ เกษตรกรรม และการแพทย์ทางเลือก ซึ่งตั้งอยู่ในสถานศึกษาของประเทศไทย โดยสามารถเรียกได้หลากหลาย เช่น บรรณารักษ์ตอบคำถาม บรรณารักษ์อ้างอิงและสารสนเทศ นักสารสนเทศ นักเอกสารสนเทศ เป็นต้น

3. สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลของนักสารสนเทศห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

3.1 ความรู้ของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุด ทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

- 3.1.1 ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ
- 3.1.2 ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการและภาวะผู้นำ
- 3.1.3 ความรู้เกี่ยวกับการบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ
- 3.1.4 ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ

- 3.1.5 ความรู้ทางเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ
- 3.1.6 ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย
- 3.1.7 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย
- 3.1.8 ความรู้เกี่ยวกับการสอน และการฝึกอบรม
- 3.2 ทักษะของนักสารสนเทศห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ
 - 3.2.1 ทักษะการบริหารจัดการและภาวะผู้นำ
 - 3.2.2 ทักษะการในการบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ
 - 3.2.3 ทักษะการในการจัดการแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ
 - 3.2.4 ทักษะทางเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ
 - 3.2.5 ทักษะการสอน และการฝึกอบรม
 - 3.2.6 ทักษะการสื่อสาร
- 3.3 คุณลักษณะส่วนบุคคลของนักสารสนเทศห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ
 - 3.3.1 จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ
 - 3.3.2 การจัดการตนเองและความฉลาดทางอารมณ์
 - 3.3.3 มนุษยสัมพันธ์
 - 3.3.4 จิตบริการ
 - 3.3.5 ภาวะผู้นำ
 - 3.3.6 การพัฒนาตนเอง และเรียนรู้ตลอดชีวิต
 - 3.3.7 ความรับผิดชอบ
 - 3.3.8 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
 - 3.3.9 ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ
 - 3.3.10 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

3.3.11 การปรับตัว

4. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะ หมายถึง แนวปฏิบัติ ข้อกำหนดหรือวิธีการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้เสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
 - 1.1 ความหมายของสมรรถนะ
 - 1.2 ความสำคัญของสมรรถนะ
 - 1.3 องค์ประกอบของสมรรถนะ
 - 1.4 ประเภทของสมรรถนะ
2. สมรรถนะของนักสารสนเทศห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ
 - 2.1 มาตรฐานที่เกี่ยวกับสมรรถนะนักสารสนเทศห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ
 - 2.2 สมรรถนะของนักสารสนเทศห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ
 - 2.2.1 ความรู้ของนักสารสนเทศห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ
 - 2.2.2 ทักษะของนักสารสนเทศห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ
 - 2.2.3 คุณลักษณะส่วนบุคคลของนักสารสนเทศห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ
3. การพัฒนาสมรรถนะของนักสารสนเทศห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ
4. ห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ
 - 4.1 บริการของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ
 - 4.2 ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ
5. บทบาทของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ
 - 5.1 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า
 - 5.2 บทบาทของนักสารสนเทศงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 6.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 6.2 งานวิจัยในประเทศ

แนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

แนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะมีจุดเริ่มต้นในปี พ.ศ. 2513 โดยศาสตราจารย์เดวิด ซี แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland) นักจิตวิทยา มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้รับมอบหมายจาก The US State Department ให้พัฒนาแบบทดสอบทางบุคลิกภาพขึ้นมาใหม่เพื่อนำมาใช้ในการศึกษานิสัย และทัศนคติในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากแต่เดิมหน่วยงานได้ใช้แบบทดสอบที่เรียกว่า Foreign Service Office Exam ที่มุ่งทดสอบด้านทักษะ (Skills) เพื่อคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เผยแพร่วัฒนธรรม และข้อมูลเกี่ยวกับสหรัฐอเมริกา (FSIOs) ให้ไปประจำตามสำนักงานต่าง ๆ ทั่วโลก แต่แบบทดสอบดังกล่าวมีข้อบกพร่อง เช่น การใช้เกณฑ์วัดผลสูงเกินไป การเลือกปฏิบัติ มีการตรวจสอบพบความไม่สอดคล้องระหว่างคะแนนสอบกับผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น ทำให้กลุ่มคนผิวสีและคนกลุ่มน้อยไม่ได้รับการคัดเลือก

แมคเคลแลนด์ จึงพัฒนาเครื่องมือใหม่ที่มีความแม่นยำ มีมาตรฐาน และสามารถทำนายการปฏิบัติงานได้ เริ่มจากการเปรียบเทียบเจ้าหน้าที่ที่มีผลการปฏิบัติงานดีกับเจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน และสร้างเครื่องมือเรียกว่า BEI (Behavioral Event Interview) ให้เจ้าหน้าที่ผู้ทำแบบสอบถามตอบคำถามเกี่ยวกับงานที่ประสบความสำเร็จ 3 เรื่อง และงานที่ล้มเหลว 3 เรื่อง เพื่อค้นหาลักษณะพฤติกรรมที่ทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีกับความแตกต่างของพฤติกรรมระหว่างเจ้าหน้าที่ 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์คะแนนจากแบบทดสอบ และเรียกลักษณะของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีว่า สมรรถนะ หรือ Competency (พชรวิทย์ จันทรศิริสิริ, 2554, น. 7-8; สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2551, น. 11-12; สุขุมวิทย์ ใสโยโณ, 2560, น. 77)

นอกจากนี้ในปี พ.ศ. 2516 แมคเคลแลนด์ได้ตีพิมพ์บทความเรื่อง Testing for Competence Rather Than for Intelligence และแสดงความคิดเห็นว่า ความรู้ ความถนัด และความสามารถหรือความเชี่ยวชาญทางสติปัญญา ไม่ใช่ตัวชี้วัดความสำเร็จของผลงาน แต่สิ่งที่สามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานได้ดีกว่าคือสมรรถนะ เพราะผู้ที่ประสบความสำเร็จอาจไม่ใช่บุคคลที่เรียนเก่ง แต่เป็นผู้ที่สามารถประยุกต์องค์ความรู้ในตนเองมาให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ชูชัย สมितिไกร, 2552, น. 26; สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2551, น. 13)

ความหมายของสมรรถนะ

นักวิชาการ และหน่วยงานจำนวนมากได้กำหนดคำในภาษาไทยเพื่อใช้เรียกแทนคำว่า Competency ได้แก่ สมรรถนะ ชีตความสามารถเชิงสมรรถนะ สมรรถภาพ ศักยภาพ ซึ่งในงานวิจัยนี้จะใช้คำว่า สมรรถนะ ทั้งนี้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า สมรรถนะ ไว้ดังนี้

ริชาร์ด บอยาตซีส (Boyatzis, 2008, p. 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สมรรถนะหมายถึง ความสามารถหรือทักษะที่มีความเกี่ยวข้องแต่แตกต่างกันของพฤติกรรมพื้นฐานที่เกิดขึ้นจาก เจตนา ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกมาจากเจตนาตามสถานการณ์หรือช่วงต่าง ๆ

ชาร์ลส วูดดราฟ (Woodruffe, 1993, p. 17) ให้ความหมายว่า สมรรถนะ หมายถึง ชุดรูปแบบของพฤติกรรมที่ผู้ทำงานนำไปใช้ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ด้วยความสามารถ

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2546) ได้ให้ความหมายว่า สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และความสามารถของมนุษย์ที่แสดงผ่านพฤติกรรม แม้ในความเป็นจริงมนุษย์มีความสามารถแฝงจำนวนมาก แต่ไม่ได้ถูกดึงมาใช้เนื่องจากปัจจัยหลายประการ เช่น ทศนคติ และ สิ่งแวดล้อมรอบตัว ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg) ประกอบด้วยส่วนที่อยู่เหนือผิวน้ำ เป็นส่วนที่ง่ายต่อการบริหารจัดการ และส่วนที่อยู่ใต้น้ำที่แฝงอยู่และยากต่อการบริหารจัดการ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548, น. 4) ให้ความหมายไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และ คุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร

ราชบัณฑิตยสถาน (2554, ออนไลน์) ให้ความหมายว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถ (ใช้แก่เครื่องยนต์) เช่น เครื่องยนต์แบบนี้มีสมรรถนะดีเยี่ยมเหมาะสำหรับการเดินทางไกล

เสน่ห์ จุ้ยโต (2559, น.198) สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่จำเป็นของบุคคลที่ทำให้สามารถทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จอย่างดีเยี่ยม และ แสดงบทบาทได้อย่างเหมาะสม

ศุภชัย ยาวะประภาส (2548, น. 36) สมรรถนะ หมายถึง ลักษณะที่เป็นฐานรากของบุคคลหนึ่ง ๆ ซึ่งมีความเชื่อมโยงเชิงเหตุและผลกับผลการปฏิบัติงานที่เหนือกว่า หรือประสิทธิผลที่สามารถอ้างอิงกับเกณฑ์มาตรฐานในงานหนึ่ง หรือสถานการณ์หนึ่งได้

วีระวัฒน์ บัณฑิตามัย (2549, พฤษภาคม-สิงหาคม) สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะใด ๆ ที่อยู่ภายในบุคคลอันมีผลต่อการแสดงออกในสถานการณ์ต่าง ๆ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ดีขึ้น ได้ดังมาตรฐานที่กำหนดไว้ หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ชูชัย สมितिไกร (2552, น. 27-28) สรุปว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ เช่น อุปนิสัย ทศนคติ บุคลิกภาพ เป็นต้น ซึ่งสามารถวัดได้และต้องมีความเหมาะสมสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ของบุคคลเป็นไป

อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด รวมถึงต้องสามารถจำแนกความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานสูงจากบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำได้

จากความหมายของสมรรถนะจากนักวิชาการ และหน่วยงานข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง ลักษณะของพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาผ่านสถานการณ์ต่าง ๆ หรือผ่านการปฏิบัติงานตามความรู้ ทักษะและคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ตนเองมี ทำให้บุคคลมีความสามารถที่แตกต่างกัน และส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น บุคลากรที่มีสมรรถนะสูงสามารถสร้างสรรค์ผลงานที่โดดเด่น มีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จมากกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ เป็นต้น

ความสำคัญของสมรรถนะ

สมรรถนะเป็นหลักการสำคัญที่ถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลายทั้งในหน่วยงานและองค์การต่างภาครัฐและเอกชนเพื่อเป้าหมายสูงสุดคือการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ จึงสามารถสรุปความสำคัญของสมรรถนะได้ดังนี้ (เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค, 2546, น. 29; เสน่ห์ จัยโต, 2559, น. 206-207; ชูชัย สมितिไกร, 2552; พชรวิทย์ จันทศิริศิริ, 2554, น. 13)

1. ความสำคัญของสมรรถนะต่อองค์การ

1.1 การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรเพื่อเข้าทำงานเนื่องจากสมรรถนะเป็นส่วนสำคัญที่สามารถนำมาใช้ในกระบวนการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานในตำแหน่งงานต่าง ๆ และใช้พิจารณาผู้เข้าสมัครว่าควรมีความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติรวมทั้งพฤติกรรมอย่างไร ระดับใดที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพและส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จ โดยใช้เครื่องมือ เช่น แบบสัมภาษณ์ แบบทดสอบ เป็นต้น เพื่อวัดสมรรถนะที่ต้องการ และทำให้องค์การมีมาตรฐานกลางในการสรรหาคัดเลือกบุคลากร

1.2 การวางแผนการพัฒนาบุคลากร โดยแผนกทรัพยากรบุคคลขององค์การสามารถใช้สมรรถนะเป็นเครื่องมือวางแผนกำหนดสิ่งที่บุคลากรต้องการพัฒนา เพื่อออกแบบการจัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาที่มีความชัดเจน เหมาะสมกับบุคลากรแต่ละระดับให้สามารถพัฒนาตนเองจนเกิดการพัฒนาศักยภาพที่สอดคล้องต่อภาระงานและการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับองค์การภายนอกโดยสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างยั่งยืน

1.3 การประเมินผลการทำงานของบุคลากร ทุกองค์การสามารถนำระบบสมรรถนะมาใช้เพื่อทำให้ทราบว่าสมรรถนะใดบ้างที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้สูงกว่า

มาตรฐาน และยังช่วยกำหนดพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม ควรได้รับรางวัลหรือการยกย่อง รวมถึงการปรับเงินเดือน

1.4 การบรรลุเป้าหมายและความสำเร็จขององค์การ จากความสำคัญของสมรรถนะที่กล่าวมาข้างต้น ตั้งแต่การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การวางแผนพัฒนาบุคลากร และการประเมินผลการปฏิบัติงานชี้ให้เห็นว่าถ้าบุคลากรในองค์การมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ และได้รับการพัฒนาตนเองให้สูงขึ้นและสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะบุคลากรเปรียบเสมือนกลไกขับเคลื่อนการดำเนินงานต่าง ๆ ภายในองค์การให้เป็นไปตามมาตรฐานและสามารถแข่งขันกับองค์การอื่น ๆ หรือส่งผลให้องค์การประสบผลสำเร็จในระยะยาว

2. ความสำคัญของสมรรถนะต่อบุคลากรขององค์การ

2.1 การเรียนรู้ และการพัฒนาตนเองของบุคลากรเนื่องจากการนำสมรรถนะมาใช้ในการวัดทักษะ ความรู้ และความสามารถของบุคลากรจะช่วยให้ทราบจุดอ่อนจุดแข็งเกี่ยวกับระดับความรู้ ความสามารถของตนเองว่าอยู่ในระดับใด มีด้านใดบ้างที่ยังขาดหรือบกพร่อง และควรได้รับการพัฒนาเพื่อผลดีต่อการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรทราบจุดอ่อนของตนเองจะทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สามารถเลือกกิจกรรมหรือหัวข้อในการฝึกอบรมและพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาศักยภาพได้ตรงตามต้องการ

2.2 ความก้าวหน้าทางอาชีพ การนำสมรรถนะมาใช้ประเมินความรู้ ความสามารถของบุคลากรในองค์การตามสายงานและตำแหน่งต่าง ๆ นอกจากทำให้บุคลากรทราบระดับความรู้ ความสามารถของตนแล้ว ยังสามารถนำผลการประเมินที่ได้มาใช้ในการวางแผนความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตนเอง เพราะบุคลากรที่มีสมรรถนะสูงอาจได้รับการคัดเลือกจากผู้บริหารให้รับตำแหน่งที่สำคัญยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลดีโดยตรงต่อบุคลากรให้เติบโตก้าวหน้าในหน้าที่การงานและเพิ่มพูนพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถให้สูงขึ้น

สมรรถนะจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การในการบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ เริ่มตั้งแต่กระบวนการสรรหาคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน การวางแผนการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนาศักยภาพภายในตัวบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยม และการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อสร้างโอกาสในความก้าวหน้าทางอาชีพแก่บุคลากร เพราะองค์การใดที่บุคลากรมีความสามารถระดับสูงสามารถสร้างสรรค์ผลงานให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ย่อมส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

องค์ประกอบของสมรรถนะ

เดวิด แมคเคลแลนด์ (David McClelland) ได้เสนอองค์ประกอบของสมรรถนะ 5 ด้าน (Vazirani, 2010, p. 124; ชูชัย สมितिไกร, 2552, น. 28-30; ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ, 2556, น. 42-43; สุกัญญา รัตมีธรรมโชติ, 2551, น. 14-15; สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ, 2560, น. 86) ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึงสารสนเทศที่สั่งสมอยู่ในตัวบุคคล หรือสิ่งที่เกิดจากการศึกษาค้นคว้า การเรียนรู้จากภายในห้องเรียน จากประสบการณ์ในการทำงานและชีวิตประจำวันของบุคคลจนเกิดความเข้าใจในแนวคิด หลักการข้อเท็จจริงต่าง ๆ เช่น ศัลยแพทย์ ต้องมีความรู้เรื่องการผ่าตัด การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องผ่าตัด หรือบรรณารักษ์และนักสารสนเทศต้องมีความรู้ทางวิชาชีพสารสนเทศเกี่ยวกับการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ ความรู้เรื่องหลักการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด เป็นต้น

2. ทักษะ (Skills) หมายถึงความสามารถของบุคคลในการดำเนินการกิจกรรมบางอย่างได้เป็นอย่างดีซึ่งเกิดจากการกระทำอย่างสม่ำเสมอ หรือฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนกลายเป็นความชำนาญ เช่น ทักษะการรักษาฟันให้กับคนไข้ของทันตแพทย์ที่สามารถถอนฟันได้โดยที่คนไข้ไม่รู้สึกเจ็บปวดร่วมกับทักษะในการพูดที่ช่วยให้คนไข้รู้สึกผ่อนคลายและไม่กลัวการรักษาฟัน หรือทักษะการเย็บแผลของศัลยแพทย์บางท่านสามารถเย็บแผลได้สวยงามประณีต ทำให้แผลของคนไข้ที่รับการผ่าตัดมีเพียงรอยเล็ก ๆ หรือไม่น่าเกลียด เป็นต้น

3. ลักษณะส่วนบุคคลหรือ อัตมโนทัศน์ (Self-Concept) หมายถึงทัศนคติ ค่านิยม คุณค่าในตนเอง และภาพลักษณ์ที่บุคคลนั้นรับรู้ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556, น. 269) รวมถึงการมีจุดมุ่งหมายและเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถปฏิบัติงานหรือประสบความสำเร็จได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ

4. ลักษณะนิสัย (Traits) หมายถึงลักษณะที่บุคคลแสดงออกหรือตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ จนเป็นความเคยชิน หรือมีการแสดงออกซ้ำ ๆ ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งอย่างถาวร และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคล (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556, น. 307)

5. แรงผลักดันเบื้องต้น (Motives) หมายถึงพลังขับเคลื่อนหรือสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล และผลักดันให้บุคคลแสดงการกระทำหรือพฤติกรรมต่าง ๆ ที่นำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

จากองค์ประกอบ 5 ด้านของสมรรถนะทำให้นักวิชาการและนักวิจัยนำมาเปรียบเทียบกับแบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg model) คุณลักษณะหรือพฤติกรรมของบุคคลที่มีทั้งส่วนที่อยู่เหนือผิวน้ำ กับส่วนที่อยู่ใต้ผิวน้ำ (Vazirani, 2010) โดยส่วนที่อยู่เหนือผิวน้ำ ได้แก่ ความรู้และทักษะ เป็นลักษณะที่สามารถสังเกตเห็นและพัฒนาได้ง่าย และส่วนที่อยู่ใต้ผิวน้ำ ได้แก่

ลักษณะส่วนบุคคล หรืออัตมโนทัศน์ ลักษณะนิสัย และแรงผลักดันเบื้องต้นเป็นส่วนที่ไม่สามารถมองเห็นได้ทั้งยังพัฒนาได้ยาก แต่จะแสดงออกมาผ่านการกระทำของบุคคลและมีผลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานอย่างยิ่ง นอกจากนี้ สกอตต์ บี แพร์รี (Scott B. Parry) ได้จัดกลุ่มขององค์ประกอบต่าง ๆ เหลือเพียง 3 ประการ คือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย ลักษณะส่วนบุคคล หรืออัตมโนทัศน์ ลักษณะนิสัย และแรงผลักดันเบื้องต้น

ประเภทของสมรรถนะ

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสมรรถนะ พบว่ามีการแบ่งประเภทของสมรรถนะตามกลุ่มหรือรูปแบบต่าง ๆ ที่หลากหลายขึ้นอยู่กับมุมมอง ลักษณะงานและการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ เช่น จำแนกตามเกณฑ์อ้างอิง จำแนกตามความจำเป็นของงาน และจำแนกตามลำดับขั้นโครงสร้างขององค์การ (ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ, 2556, น. 44) แต่โดยทั่วไปจะพบสมรรถนะสำคัญ 2 ประเภท ได้แก่ (ชูชัย สมितिไกร, 2552, น. 30-31; ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ, 2556, น. 44; ศุภชัย ยาวะประภาส, 2548, น. 49; สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ, 2560, น. 82)

1. สมรรถนะหลัก (Core competency) เป็นสมรรถนะที่บุคลากรทุกคน และทุกตำแหน่งงานในองค์การต้องมีเพราะมีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายหรือพันธกิจขององค์การ ช่วยส่งเสริมให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

2. สมรรถนะตามตำแหน่ง หรือสมรรถนะตามสายงาน (Functional competency) เป็นสมรรถนะเฉพาะที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ต้องมีเพิ่มเติมจากสมรรถนะหลัก เพื่อให้การทำงานบรรลุผล เช่น บรรณารักษ์หรือนักสารสนเทศที่ปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมีความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษ์ โดยเฉพาะความรู้และทักษะการสืบค้นสารสนเทศ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับสารสนเทศตามความต้องการ

สมรรถนะของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ

มาตรฐานที่เกี่ยวกับสมรรถนะนักสารสนเทศห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ

สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคลที่แสดงออกมาผ่านพฤติกรรมตามสถานการณ์ต่าง ๆ อันส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และการจัดกิจกรรมพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรด้วยการประเมินจุดอ่อน จุดแข็งหาข้อบกพร่องและจุดเด่นของแต่ละบุคคลเพื่อดำเนินการส่งเสริมหรือปรับปรุงพัฒนาตามรูปแบบหรือเนื้อหาที่เหมาะสม โดยหน่วยงานจะมีบทบาทสำคัญในการค้นหาสมรรถนะดังกล่าวเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรรับรู้ถึงความรู้

ทักษะ และคุณลักษณะของตน หรือมีการกำหนดมาตรฐานสมรรถนะที่บุคลากรภายในองค์กรและวิชาชีพ เช่น สมรรถนะวิชาชีพครูและบุคลากรทางการศึกษา สมรรถนะวิชาชีพพยาบาล สมรรถนะทางวิชาชีพของนักบัญชี เป็นต้น ในขณะที่วิชาชีพสารสนเทศและบรรณารักษศาสตร์จะมีสมาคมวิชาชีพทำหน้าที่ให้การกำหนดมาตรฐานวิชาชีพ และสมรรถนะที่นักสารสนเทศพึงมี ดังเช่น สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association : ALA) สมาคมห้องสมุดเฉพาะของอเมริกา (The Special Library Association : SLA) สมาคมห้องสมุดทางการแพทย์ (Medical Library Association : MLA) สมาคมห้องสมุดของออสเตรเลีย (Australia Library and Information Association) เป็นต้น แต่การกำหนดมาตรฐานสมรรถนะของนักสารสนเทศไม่เจาะจงตำแหน่งบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประกอบกับจากการศึกษาค้นคว้าของผู้วิจัย พบว่า ในงานวิจัยของต่างประเทศที่ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะนักสารสนเทศของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีการนำการกำหนดมาตรฐานสมรรถนะสำหรับการเรียนรู้ตลอดชีวิตและความสำเร็จทางวิชาชีพของสมาคมห้องสมุดทางการแพทย์มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมีการจัดทำรายงานสมรรถนะฉบับสมบูรณ์ขึ้นเมื่อปีพุทธศักราช 2550 ก่อนจะมีการจัดทำฉบับใหม่ในปีพุทธศักราช 2560 ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้ (Medical Library Association, 2007, Online; 2017)

1. การให้บริการสารสนเทศ (Information Service) นักสารสนเทศต้องมีความรู้ความสามารถในการประเมินความต้องการสารสนเทศ การคัดเลือกสารสนเทศ การสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลและแหล่งสารสนเทศออนไลน์อื่น และส่งมอบสารสนเทศที่เชื่อถือได้ให้กับผู้ใช้บริการเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ นอกจากนี้ นักสารสนเทศต้องสามารถอธิบายขั้นตอนการสืบค้นสารสนเทศ เทคนิคการสืบค้น รวมทั้งมีทักษะในการสัมภาษณ์อ้างอิง

2. การบริหารจัดการสารสนเทศ (Information Management) นักสารสนเทศต้องมีความรู้ความสามารถในการจัดการและพัฒนาคลังสารสนเทศ รวมถึงทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ในห้องสมุด ตั้งแต่การจัดซื้อ จัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ บำรุงรักษาทรัพยากรประเภทสิ่งพิมพ์ และสื่อดิจิทัลให้สามารถเข้าถึงได้ด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสม

3. การออกแบบหลักสูตรการสอนและการฝึกอบรม (Instruction and Instructional Design) นักสารสนเทศเป็นผู้ให้การศึกษา และคำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการให้สามารถช่วยเหลือตนเองได้ตั้งแต่วิธีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนวิธีการประเมินบทความอย่างมีวิจารณญาณผ่านการจัดหลักสูตรการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง และมีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี และสื่อสังคมออนไลน์เพื่อดำเนินการเรียนการสอน

4. ภาวะผู้นำและการบริหารจัดการ (Leadership and Management)

นักสารสนเทศต้องมีความรู้ ความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ วางแผน และปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยใช้ทักษะการสื่อสาร และความสามารถในการทำงานร่วมกันในองค์กร นอกจากนี้ยังต้องมีความรู้ความสามารถในการจัดสรรพื้นที่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในห้องสมุด และมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการสำรวจและประเมินเทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมทั้งสามารถส่งเสริมภารกิจและเป้าหมายขององค์กรให้บรรลุผลด้วยการสนับสนุนทางการตลาดหรือใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

5. การปฏิบัติการหลักฐานเชิงประจักษ์และการวิจัย (Evidence-Based Practice & Research)

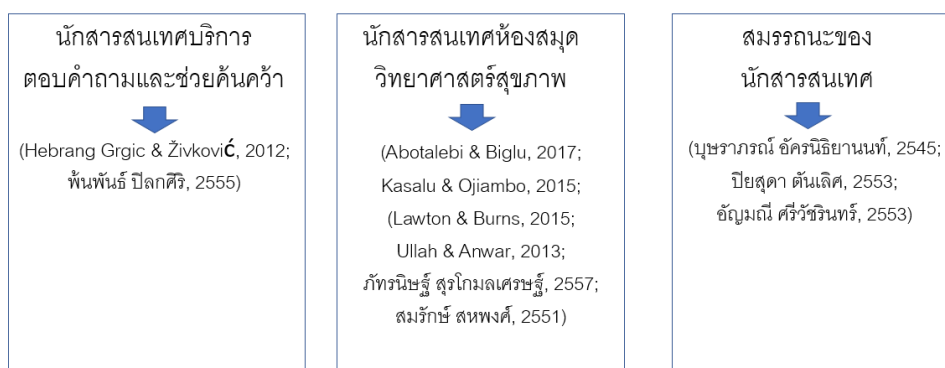
นักสารสนเทศต้องมีความสามารถในการสืบค้นสารสนเทศตามหลักฐานเชิงประจักษ์ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีความรู้ความสามารถในการอธิบายแนวคิด ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับกระบวนการวิจัย และการเผยแพร่งานวิจัย

6. ความเป็นมืออาชีพทางด้านสารสนเทศทางสุขภาพ (Health Information Professionalism)

นักสารสนเทศต้องมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับสารสนเทศทางสุขภาพ สามารถร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ สามารถอธิบายถึงสภาพแวดล้อมในการดูแลสุขภาพและแนวโน้มปัจจุบันในการดูแลสุขภาพ รวมถึงความรู้ความสามารถในการส่งเสริมการเข้าถึงสารสนเทศทางด้านสุขภาพ

สมรรถนะของนักสารสนเทศห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ

แม้จะมีการศึกษาค้นคว้าสมรรถนะของนักสารสนเทศยุคใหม่ หรือสมรรถนะของบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะ แต่ผู้วิจัยยังไม่ค้นพบข้อสรุปของงานวิจัยใดที่ระบุถึงสมรรถนะของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ จากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยต่าง ๆ ของต่างประเทศพบว่ามี การอ้างอิงสมรรถนะของนักสารสนเทศทางการแพทย์ของสมาคมห้องสมุดแพทย์แห่งอเมริกัน หรือ Medical Library Association (MLA) เพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดหรือโมเดลในการวิจัย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องวิเคราะห์ผลการวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะใน 3 ประเด็น ได้แก่ 1. สมรรถนะของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า 2. สมรรถนะของนักสารสนเทศห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ และ 3. สมรรถนะของนักสารสนเทศ เพื่อค้นหาสมรรถนะที่จำเป็นของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 การวิเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะ 3 ประเด็น

ความรู้ของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยคันคว้าของห้องสมุด วิทยาศาสตร์สุขภาพ

1. ความรู้และความเข้าใจด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ นักสารสนเทศต้องมีความรู้ความเข้าใจดังนี้

1.1 มีความรู้ความเข้าใจสภาพแวดล้อมทางการดูแลสุขภาพ ปัญหาและแนวโน้มที่อาจส่งผลกระทบต่อพยาบาลและสาธารณสุขเพื่อก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของสารสนเทศทั้งในปัจจุบันและอนาคต

1.2 มีความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพวิทยาศาสตร์สุขภาพสาขาต่าง ๆ ลักษณะเฉพาะของวิทยาศาสตร์สุขภาพโดยเข้าไปมีส่วนร่วมกับผู้เชี่ยวชาญด้วยการช่วยทำวิจัย

1.3 มีความรู้เกี่ยวกับนโยบายของหน่วยงานและสถาบันที่เปิดสอนทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ หรือให้บริการด้านสุขภาพ

1.4 ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการรับรองที่มีผลต่อห้องสมุดทางการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ

1.5 ความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์และแนวคิดทางการแพทย์

1.6 ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพเกี่ยวกับสุขภาพ

2. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการและภาวะผู้นำ นักสารสนเทศต้องมีความรู้ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้เทคนิคและทฤษฎีด้านการบริหารจัดการ ดังนี้

2.1 มีความรู้เกี่ยวกับนโยบาย การวางแผนการดำเนินงาน และขั้นตอนต่าง ๆ เกี่ยวกับงานบริการห้องสมุดโดยมีความเข้าใจบทบาทและภารกิจของห้องสมุด

- 2.2 มีความรู้ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
- 2.3 มีความรู้เกี่ยวกับการวางแผนงบประมาณและการเงินของห้องสมุด
- 2.4 มีความรู้เกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพของห้องสมุด
- 2.5 มีความรู้ด้านการตลาดบริการ
- 2.6 มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรห้องสมุด ตั้งแต่การจัดสรรพื้นที่บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และสร้างพื้นที่การทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

3. ความรู้เกี่ยวกับการบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ นักสารสนเทศต้องมีความรู้ความเข้าใจในหลักการและวิธีบริการสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนี้

- 3.1 มีความรู้เกี่ยวกับการใช้กระบวนการสารสนเทศหลักฐานเชิงประจักษ์ในการสืบค้นสารสนเทศ
- 3.2 มีความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ และแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพที่เป็นสิ่งตีพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดเพื่อประโยชน์ในการค้นคว้า
- 3.3 มีความรู้เรื่องการสัมภาษณ์อ้างอิง และสามารถเลือกทรัพยากรที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 3.4 มีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสืบค้นสารสนเทศ
- 3.5 มีความรู้เรื่องการประเมินและประมวลผลสารสนเทศสำเร็จรูป
- 3.6 มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพสารสนเทศ
- 3.7 มีความรู้ความสามารถในการใช้ฐานข้อมูลทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ

4. การบริหารจัดการแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ

- 4.1 มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการแหล่งสารสนเทศหลายรูปแบบ รวมทั้งแนวโน้มการจัดการในปัจจุบันและอนาคต
- 4.2 มีความรู้เกี่ยวกับการบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศทั้งสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- 4.3 มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ
- 4.4 มีความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หัวเรื่องทางการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ

4.5 มีความรู้เกี่ยวกับการจำหน่ายออก

4.6 มีความรู้ในการจัดทำดัชนีและบทคัดย่อ

5. ความรู้ทางเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ

5.1 นักสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศเพื่อจัดการสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ

5.2 มีความรู้เกี่ยวกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

5.3 มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับห้องสมุด

5.4 มีความรู้ด้านโทรคมนาคมและเครือข่าย

5.5 มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี Web 2.0

5.6 มีความรู้ความสามารถในการใช้โปรแกรมพื้นฐาน

5.7 มีความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการฐานข้อมูล

6. ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย การวิเคราะห์ การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ และการตีความ critical appraisal ซึ่งนักสารสนเทศควรมีความรู้ดังนี้

6.1 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการวิจัย และระเบียบวิธีวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

6.2 มีความรู้พื้นฐานด้านสถิติ

6.3 มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือวิจัย

6.4 มีความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และโปรแกรมการจัดการรายการบรรณานุกรม

6.5 มีความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ ประเมินผล และการประยุกต์ผลการวิจัย

7. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย นักสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพควรมีความรู้เกี่ยวกับจริยธรรมทางการแพทย์ ประเด็นกฎหมายทางการแพทย์ การพยาบาล และสาธารณสุข รวมทั้งมีความรู้เกี่ยวกับลิขสิทธิ์

8. ความรู้เกี่ยวกับการสอน และการฝึกอบรม เนื่องจากบทบาทหนึ่งของนักสารสนเทศคือการสอนและการฝึกอบรมให้ผู้ให้บริการสามารถพึ่งตนเองได้ในการแสวงหาสารสนเทศ ประเมินสารสนเทศได้อย่างมีวิจารณญาณและใช้ให้เกิดประโยชน์ นักสารสนเทศจึงต้องมีความรู้ดังนี้

8.1 มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการออกแบบหลักสูตรและการฝึกอบรม

8.2 มีความรู้ทางจิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่เพื่อเข้าใจพฤติกรรมการเรียนรู้ และสามารถประเมินความต้องการการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการได้

8.3 มีความรู้เรื่องการรู้สารสนเทศ

8.4 มีความรู้เรื่องเทคนิคการสอน วิธีการสอนรูปแบบต่าง ๆ และการถ่ายทอดความรู้

8.5 มีความรู้เรื่องการใช้เทคโนโลยีในการฝึกอบรมผู้ให้บริการ

ทักษะของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ทักษะเป็นสิ่งที่เกิดจากการที่บุคคลนำความรู้ความสามารถที่มีมาฝึกปฏิบัติซ้ำ ๆ จนเกิดความชำนาญหรือเชี่ยวชาญและเป็นที่สามารถพัฒนาขึ้นได้ จากการศึกษางานวิจัยพบว่านักสารสนเทศห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพควรมีทักษะดังนี้

1. ทักษะการบริหารจัดการและภาวะผู้นำ

1.1 มีทักษะและความสามารถในการวางแผนและตั้งเป้าหมายการดำเนินงานเพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

1.2 มีความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญและสามารถบริหารเวลาได้ดี

1.3 มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์แก้ปัญหา

1.4 มีทักษะในการเจรจาต่อรองและการประชาสัมพันธ์

1.5 มีความสามารถในการดำเนินการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรห้องสมุด

1.6 มีความสามารถในการนำทีมเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

1.7 มีความสามารถในการตัดสินใจและเลือกสิ่งที่เหมาะสมเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

2. ทักษะในการบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพประกอบด้วย

2.1 ทักษะการสัมภาษณ์อ้างอิง

2.2 ทักษะ และความเชี่ยวชาญในการสืบค้นเพื่อเข้าถึงสารสนเทศโดยใช้เทคนิคหรือกลยุทธ์ในการสืบค้นอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ทักษะในการประมวลสารสนเทศ

2.4 มีความเชี่ยวชาญในการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลด้านการแพทย์พยาบาล และวิทยาศาสตร์สุขภาพ

2.5 มีทักษะทางเทคนิคในการใช้สารสนเทศทางการแพทย์และสามารถส่งมอบสารสนเทศที่มีเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.6 มีทักษะในการใช้ PICO model หรือการค้นหาสารสนเทศทางการแพทย์ตามหลักฐานเชิงประจักษ์

3. ทักษะในการจัดการแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ นักสารสนเทศต้องมีความสามารถในการจัดการแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพได้อย่างเหมาะสม โดยนำความรู้ด้านหัวเรื่องทางการแพทย์มาจัดทำแหล่งสารสนเทศอ้างอิงทางการแพทย์เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นต้น

4. ทักษะทางเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ นักสารสนเทศต้องมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน โดยสามารถใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ รวมทั้งโปรแกรมพื้นฐาน และระบบห้องสมุดอัตโนมัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ทักษะการสอน และการฝึกอบรม นักสารสนเทศต้องมีความสามารถในการสอน การให้คำแนะนำ และนำเสนอข้อมูลความรู้เกี่ยวกับห้องสมุด บริการต่าง ๆ เช่น สามารถแนะนำเครื่องมือช่วยการวิจัย สามารถแนะนำเทคนิคการสืบค้นและการใช้ฐานข้อมูลทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ สามารถใช้เครื่องมือช่วยสอนและมีความสามารถในการจัดทำเอกสารประกอบการสอน หรือคู่มือแนะนำการใช้งานต่าง ๆ เป็นต้น

6. ทักษะการสื่อสาร

การสื่อสาร หมายถึง กิจกรรมที่เป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคน เริ่มจากการกำหนดสาร และใช้สื่อเป็นตัวกลางนำสารที่ผู้ส่งสารต้องการส่งให้ผู้รับสาร โดยการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้มนุษย์สามารถถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องที่ต้องการสื่อให้เข้าใจตรงกัน หากบุคคลใดมีทักษะในการสื่อสารที่ดีจะสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะสามารถถ่ายทอดหรือรับสารได้อย่างชัดเจน (ธัญญภัทร์ ศิริรัตนโรจน์, 2559, น. 179, 198; มาลินี จุฑาปะมา, 2553, น. 240) ซึ่งนักสารสนเทศต้องมีทักษะในการสื่อสารเพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการ เนื่องจากต้องสอบถามความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการเพื่อให้คำแนะนำหรือสอนการสืบค้น เพราะหากขาดทักษะการสื่อสารทั้งการพูด การเขียน และการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์อาจทำให้ไม่สามารถส่งสารได้ชัดเจน หรือเกิดข้อบกพร่องจนเกิดความเข้าใจไม่ตรงกันกับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้การสื่อสารยังเป็นส่วนหนึ่งของทักษะอื่น เช่น ทักษะการบริการสารสนเทศ ทักษะการสอนและการฝึกอบรม เป็นต้น

คุณลักษณะส่วนบุคคลของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ

คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ทักษะนิสัย และแรงผลักดันเบื้องต้น ซึ่งเป็นส่วนที่ไม่สามารถมองเห็นและพัฒนาได้ยาก แต่จะแสดงออกมาผ่านการกระทำของบุคคล และมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย (Abotalebi & Biglu, 2017; Ullah & Anwar, 2013; บุษราภรณ์ อัครนิยานนท์, 2545; ปิยสุดา ตันเลิศ, 2553; พันพันธ์ ปิลกศิริ, 2555; อัญมณี ศรีวัชรินทร์, 2553)

1. จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

จริยธรรม หมายถึง สิ่งที่ถูกต้อง อาจเป็นกฎหรือข้อปฏิบัติที่กำหนดโดยบุคคลในสังคม และเห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อการอยู่ร่วมกันถ้าทุกคนปฏิบัติตาม ส่วนจรรยาบรรณ นั้นหมายถึงกฎเกณฑ์ความประพฤติที่ถูกกำหนดขึ้นในแต่ละวิชาชีพให้ยึดถือและปฏิบัติเพื่อดำรงไว้ซึ่งเกียรติและชื่อเสียงของวิชาชีพ เช่น จรรยาบรรณวิชาชีพครู จรรยาบรรณวิชาชีพแพทย์ จรรยาบรรณวิชาชีพบรรณารักษ์ เป็นต้น (พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์, 2553, น. 166; มาลินี จุโฑปะมา, 2553, น. 200)

2. การจัดการตนเอง

การจัดการตนเอง หมายถึง การเห็นคุณค่า และการยอมรับนับถือในตนเอง รวมทั้งมีความสามารถในการบริหารจัดการอารมณ์ เพราะบุคคลที่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี ย่อมสามารถจัดการอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน และส่งผลให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ดี มีสัมพันธภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงาน รวมถึงผู้ใช้บริการ (ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล, 2549, น. 168; สุรพล พยอมน้อย, 2548, น. 50)

3. มนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลที่แสดงออกผ่านพฤติกรรม เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส การมีอารมณ์ขัน การให้ความร่วมมือ การช่วยเหลือกันด้วยความเต็มใจ เป็นต้น ซึ่งมนุษยสัมพันธ์มีประโยชน์ต่อการทำงานและการใช้ดำเนินชีวิตในสังคม เพราะช่วยให้สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานด้วยการลดความตึงเครียดและความขัดแย้งระหว่างการทำงานทำให้เกิดมิตรภาพหรือความช่วยเหลือร่วมกันดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย หากบุคคลในองค์กรสามารถทำงานได้ดี แต่ขาดมนุษยสัมพันธ์อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน เพราะไม่ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานหน้า (อัญมณี ศรีวัชรินทร์, 2559, น. 239; มาลินี จุโฑปะมา, 2553, น. 35; สมพร สุทัศนีย์, 2554, น. 3)

4. จิตบริการ

ทัศนคติด้านบริการ และจิตบริการ หมายถึง จิตสำนึกในการให้บริการด้วยความเต็มใจแก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด โดยผู้ให้บริการต้องมีความพยายามเข้าใจความต้องการ รวมถึงรับรู้ความรู้สึกและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังควรมีทัศนคติทางบวกต่องานบริการ (ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล, 2549, น. 147, 169)

5. ภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำ (Leadership) ความสามารถในการนำสมาชิกของกลุ่มหรือผู้อื่นภายในคณะทำงานให้สำเร็จตามพันธกิจที่ได้รับมอบหมาย (ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล, 2549, น. 159)

6. การพัฒนาตนเองและเรียนรู้ตลอดชีวิต

การพัฒนาตนเองและเรียนรู้ตลอดชีวิต หมายถึงการมีความคิดริเริ่มและความตั้งใจกระตือรือร้นในการเรียนรู้เทคโนโลยี วิธีการหรือวิทยาการใหม่ ๆ เพื่อพัฒนางานที่รับผิดชอบหรืองานที่ได้รับมอบหมาย (ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล, 2549, น. 160)

7. ความรับผิดชอบ

ความสามารถในการรับผิดชอบงาน (Accountability) ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบสำเร็จตามเป้าหมายและเวลาที่กำหนดให้ รวมทั้งสามารถตรวจสอบผลงานได้ (ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล, 2549, น.131)

8. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง พลังขับเคลื่อน หรือความมานะบากบั่นในตัวของบุคคลที่ผลักดันให้เกิดการรักษามาตรฐานการทำงานหรือเพิ่มมาตรฐานให้สูงยิ่งขึ้นเพื่อทำงานให้ประสบความสำเร็จ และมีคุณภาพดี (จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์, 2556, น. 150; มาลินี จุฑาปะมา, 2553, น. 225)

9. ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ

ความไว้วางใจเป็นตัวช่วยในการสร้างความคุ้นเคยและทำให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ซึ่งแนวทางในการสร้างความไว้วางใจที่สำคัญคือการรักษาคำพูด การปฏิบัติตามข้อตกลง ซื่อสัตย์ต่อกัน และการยอมรับในสิทธิของแต่ละบุคคล จนกลายเป็นความเคารพระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน (สุรพล พยอมแย้ม, 2548, น. 45, 212) ถ้าต่างฝ่ายมีความรู้สึกไว้วางใจกันจะทำให้ความรู้สึกหวาดระแวงลดลงหรือไม่มีเลยจะช่วยลดการเอาเปรียบต่อ

กัน และส่งผลให้เกิดความร่วมมือในการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อประสิทธิภาพของงานและเป้าหมายขององค์กร

10. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ความคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative thinking) ความสามารถในการมองปัญหาต่าง ๆ ด้วยมุมมองหลาย ๆ ด้าน และสามารถพัฒนาหรือสร้างสรรค์ความคิดใหม่ ๆ โดยกล้าเสนอความคิดที่แตกต่าง แต่ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งสามารถสร้างนวัตกรรม หรือแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร (ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล, 2549, น. 146)

11. ความสามารถในการปรับตัว

การปรับตัว (Adaptability) บุคคลควรมีความสามารถในการปรับตัว และมีความยืดหยุ่นเมื่อสภาพแวดล้อมการทำงานเปลี่ยนแปลงทั้งสถานที่ ลักษณะงาน และระยะเวลา แม้อยู่ในสภาวะกดดันก็สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้โดยปรับแนวทางการทำงานให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวและคำนึงถึงเป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก (ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล, 2549, น. 132, 152)

การพัฒนาสมรรถนะของนักสารสนเทศห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นบุคลากรสำคัญในองค์กรให้มีความรู้ความสามารถในการแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ถือเป็นสิ่งสำคัญ แม้ว่าห้องสมุดจะไม่ใช่นิเวศน์ที่แสวงหาผลกำไรแต่ต้องมีการวางแผน และพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีความรู้อย่างต่อเนื่องให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการได้รับบริการและสารสนเทศตรงตามความต้องการ จนเกิดความพึงพอใจสูงสุด สำหรับบุคลากรห้องสมุดที่เป็นบรรณารักษ์หรือนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพจำเป็นต้องพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอเนื่องจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาการใหม่ ๆ ในแวดวงการแพทย์ สาธารณสุข และการดูแลสุขภาพมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา นักสารสนเทศจึงต้องเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อก้าวทันความรู้เหล่านี้

การส่งเสริมความรู้ความสามารถนั้นมีหลายวิธีการ เช่น การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การประชุม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กรหรือระหว่างองค์กร การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่าน e-learning เป็นต้น ล้วนส่งผลให้นักสารสนเทศได้เรียนรู้ หรือรับรู้นวัตกรรม แนวคิด และความก้าวหน้าทางวิชาชีพของตนเองที่เป็นประโยชน์ต่องานที่ปฏิบัติ จากการศึกษาวิจัยเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะของนักสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพภายในประเทศและต่างประเทศพบว่ามี การวางแผนและดำเนินการพัฒนานักสารสนเทศด้วย

วิธีการต่าง ๆ จำนวนมาก ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรเป็นผู้เชี่ยวชาญสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา ด้วยการจัดโปรแกรมฝึกอบรมถ่ายทอดประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญภายในและภายนอกประเทศ การจัดกิจกรรมบรรยายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อต่าง ๆ การอบรมเชิงปฏิบัติการด้านสารสนเทศ รวมทั้งจัดสัมมนาเพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา(ระเบียบ แสงจันทร์ และ ศุภกร เมลลันนท์, 2560, น. 136) หรือพัฒนาศักยภาพให้นักสารสนเทศทางการแพทย์และสาธารณสุขโดยกำหนดหลักสูตรการเรียนรู้สำหรับบรรณารักษ์และนักสารสนเทศ (สุรัสวดี ดิษฐสกุล, 2556, น. 17) และการจัดตั้งเครือข่ายชมรมความร่วมมือระหว่างห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพเพื่อสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน (Petrinic & Urquhart, 2007, p. 172; สุรัสวดี ดิษฐสกุล, 2556, น. 18) จึงสรุปวิธีการพัฒนาสมรรถนะของนักสารสนเทศได้ดังนี้

1. การบรรยาย (lecture) คือการถ่ายทอดสาระความรู้ให้กับผู้เข้าร่วมอบรมจำนวนมาก ในระยะเวลาสั้น ๆ โดยมีวิทยากรเป็นผู้จัดเตรียมเนื้อหา เตรียมสื่อประกอบการบรรยาย รวมถึงเตรียมความพร้อมเพื่อให้ความรู้เหมาะสมแก่ผู้เข้าอบรม และดำเนินการบรรยายเนื้อหาสาระต่าง ๆ ไปตามหัวข้อที่จัดเตรียมไว้ตามวัตถุประสงค์ของการบรรยายนั้น มีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้สอบถามคำถาม ข้อเสนอแนะ และแสดงความคิดเห็นหลังจากจบการบรรยาย ซึ่งวิธีการพัฒนาบุคลากรรูปแบบนี้มีข้อดีคือประหยัดทั้งเงิน แรงงาน และเวลา เพราะสามารถให้ความรู้แก่กลุ่มคนจำนวนมากได้พร้อมกันในครั้งเดียว ไม่จำเป็นต้องจัดการบรรยายอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเนื้อหาที่นำมาบรรยายจึงควรเป็นความรู้พื้นฐานหรือข้อมูลทั่วไป (ชูชัย สมितिไกร, 2551, น. 176; บุญเลิศ ไพรินทร์, 2547, น. 499-500)

2. การอภิปรายเป็นคณะ (Panel discussion) เป็นวิธีการฝึกอบรมที่ประกอบด้วยวิทยากรหรือผู้ทรงคุณวุฒิประมาณ 3-5 คน ร่วมอภิปรายตามหัวข้อที่กำหนดเพื่อถ่ายทอดความรู้ ข้อเท็จจริง ความคิดเห็นในเรื่องที่ได้รับมอบหมาย โดยมีพิธีกรเป็นผู้ดำเนินรายการ และทำหน้าที่แนะนำผู้ทรงคุณวุฒิให้ผู้เข้าร่วมอบรมรับทราบและเริ่มตั้งคำถามสำหรับการอภิปราย เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละคนพูดจบ พิธีกรจะสรุปประเด็นสำคัญหรือให้ผู้ทรงคุณวุฒิท่านอื่น ๆ ได้แสดงความคิดเห็น ซึ่งข้อดีของวิธีการนี้คือผู้เข้าร่วมอบรมได้เรียนรู้และรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย ได้ซักถามคำถามเพิ่มเติมท้ายการอภิปราย เนื่องจากวัตถุประสงค์ของการอภิปรายเป็นคณะคือการบ่งชี้ การแก้ปัญหาที่กระจ่างชัดผ่านมุมมองความคิดเห็นที่หลากหลายของผู้เชี่ยวชาญ (ชูชัย สมितिไกร, 2551, น. 178; บุญเลิศ ไพรินทร์, 2547, น. 500-501; สุวัฒน์ วัฒนวงศ์, 2544, น. 240, 248-249)

3. การอภิปรายกลุ่ม (group discussion) เป็นการฝึกอบรมที่แบ่งผู้เข้าร่วมอบรมเป็นกลุ่มย่อยประมาณ 4-15 คน และให้สมาชิกแต่ละคนได้ร่วมกันอภิปราย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่สมาชิกสนใจร่วมกันเพื่อค้นหาปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไขปรับปรุงการทำงานที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาองค์การภายใต้การดูแลของผู้นำกลุ่ม ซึ่งมีบทบาทในการกำหนดขอบเขตของการอภิปราย และกระตุ้นให้สมาชิกร่วมกันแสดงความคิดเห็น โดยก่อนการแบ่งกลุ่มจะมีวิทยากรบรรยายให้ความรู้เรื่องแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่สามารถใช้เป็นหลักในการอภิปราย ข้อดีของการฝึกอบรมรูปแบบนี้คือผู้เข้าร่วมอบรมมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลายจากผู้เข้าร่วมคนอื่น ทำให้เกิดการค้นพบแนวคิดใหม่ที่สามารถนำไปใช้แก้ปัญหาได้ (ชูชัย สมितिไกร, 2551, น. 117; บุญเลิศ ไพรินทร์, 2547, น. 502-503; สุวัฒน์ วัฒนวงศ์, 2544, น. 246)

4. การบรรยายเป็นคณะ (Symposium) เป็นการฝึกอบรมที่มีลักษณะคล้ายกับการอภิปรายเป็นคณะ คือมีพิธีกรเป็นผู้ดำเนินรายการ และมีกลุ่มผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ แต่มีความแตกต่างกันที่ผู้บรรยายของการอภิปรายเป็นคณะจะบรรยายในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งเพียงลำพัง หรืออาจเป็นหัวข้อที่มีความเกี่ยวข้องกัน เมื่อบรรยายเสร็จอาจนั่งอยู่ต่อหรือกลับไปเลยก็ได้ และจะไม่มีมีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวข้อของผู้อื่น โดยพิธีกรจะมีบทบาทในการตั้งประเด็นให้ผู้บรรยายถ่ายทอดความรู้ตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งสรุปสาระสำคัญสั้น ๆ และให้ผู้เข้าร่วมอบรมซักถามข้อสงสัยหรือแสดงความคิดเห็นเมื่อผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านบรรยายจบ ซึ่งการบรรยายในลักษณะนี้ช่วยให้ผู้เข้าร่วมการอบรมได้รับความรู้ในแง่มุมหลากหลายจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญต่างกัน (บุญเลิศ ไพรินทร์, 2547, น. 501-502)

5. ทัศนศึกษา (field trips) เป็นวิธีการฝึกอบรมที่นำผู้เข้าร่วมอบรมไปศึกษาการทำงานในสถานที่จริงทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีการบรรยายประกอบการนำชม ซึ่งวิธีการนี้มีวัตถุประสงค์หลักในการสร้างประสบการณ์ตรงให้กับผู้เข้าอบรมในการเรียนรู้สภาพความเป็นจริงของสถานที่นั้น หรือสิ่งที่ไปศึกษา และเมื่อกลับจากการไปทัศนศึกษาอาจมีการจัดอภิปรายเพื่อรวบรวมประเด็นความรู้ต่าง ๆ ด้วยการพูดคุย การแสดงความคิดเห็น สรุปประโยชน์ที่ได้รับ และจัดทำเป็นเอกสาร (ชูชัย สมितिไกร, 2551, น. 179-180; สุวัฒน์ วัฒนวงศ์, 2544, น. 241-242)

6. การสัมมนา (Seminar) เป็นวิธีการที่ได้รับความนิยมที่อาจจัดขึ้นโดยสมาคม ชมรม วิชาชีพ หน่วยงานหรือสถาบันต่าง ๆ ประกอบด้วยผู้เข้าอบรมหรือสมาชิกกลุ่มประมาณ 5-30 คน โดยมีผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ก่อนเข้ากิจกรรมอภิปรายกลุ่ม ซึ่งสมาชิกจะต้องศึกษาค้นคว้าเนื้อหา

ความรู้ภายใต้คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเพื่อนำเสนอข้อมูลและอภิปรายผลอย่างเหมาะสม (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์, 2544, น. 241)

7. การฝึกอบรมในงาน (on the job training) คือ การเรียนรู้งานโดยการสังเกตการทำงานของพนักงานที่มีความชำนาญ และลงมือปฏิบัติตามคำแนะนำของพนักงานเหล่านั้น ซึ่งผู้สอนงานจะต้องมีความชำนาญและถ่ายทอดความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ชูชัย สมितिไกร, 2551, น. 189)

8. การเล่นบทบาทสมมติ (Role-Playing) เป็นการอบรมที่วิทยากรทำหน้าที่กำหนดโครงเรื่องให้ผู้เข้าร่วมอบรมแสดงบทบาทในสถานการณ์เสมือนจริง หรือเงื่อนไขต่าง ๆ ตามความรู้สึกและความคิดของผู้แสดงโดยไม่มีการกำหนดบทพูด เมื่อแสดงเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้เข้าอบรมที่เป็นผู้แสดง และผู้รับชมจะต้องร่วมกันอภิปรายถึงเหตุการณ์ หรือสิ่งที่เกิดขึ้นในการแสดงเพื่อวิเคราะห์หาแนวทางที่ถูกต้อง วิธีการนี้ทำให้ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเองผ่านการดู และการฟัง ซึ่งสามารถนำผลการอภิปรายไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติจริงทั้งในที่ทำงานและการดำเนินชีวิต (บุญเลิศ ไพรินทร์, 2547, น. 510-511; สุวัฒน์ วัฒนวงศ์, 2544, น. 250-252)

9. การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เป็นวิธีการฝึกอบรมที่ผู้เข้าร่วมอบรมต้องประชุมปรึกษาหารือหาแนวทางแก้ปัญหาร่วมกันโดยเน้นการลงมือปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลงานหรือทำงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เริ่มจากผู้เข้าอบรมช่วยกันระดมความคิดพิจารณาถึงงานที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกในกลุ่ม และหาสาเหตุแนวทางการแก้ปัญหา ขั้นตอนสุดท้ายคือการนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้า สำหรับข้อดีของวิธีการนี้ทำให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ได้เรียนรู้ทั้งแนวคิด ทฤษฎี และการลงมือปฏิบัติหรือจากการกระทำของผู้เข้าอบรมรายอื่น โดยวิทยากรจะบรรยายเพื่อปูพื้นฐานด้านหลักการ วิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสม ก่อนแบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติเสมอ (บุญเลิศ ไพรินทร์, 2547, น. 505-506)

10. การฝึกปฏิบัติ (Exercise) เป็นการฝึกอบรมที่มีวิทยากรทำหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับทฤษฎีก่อนให้ผู้เข้าร่วมอบรมทดลองปฏิบัติหรือปฏิบัติตามที่วิทยากรสอน โดยอาจมีการสาธิตให้ผู้เข้ารับการอบรมดูก่อนลงมือปฏิบัติจริง ซึ่งวิธีการนี้จะทำให้ผู้เข้าร่วมอบรมเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองจากประสบการณ์ตรงที่ได้ฝึกปฏิบัติและนำไปใช้กับการทำงานได้ด้วย (บุญเลิศ ไพรินทร์, 2547, น. 506)

11. การสาธิต (Demonstration) ก่อนเริ่มการสาธิตวิทยากรจะอธิบายหลักการ วิธีการ และแสดงกระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเห็นสถานการณ์จริงของการ

ทำงาน โดยมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ในสถานที่ที่เหมาะสม และมีการบรรยายประกอบการสาธิต เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมเกิดความเข้าใจรายละเอียดต่าง ๆ ได้ดีขึ้น รวมทั้งเปิดโอกาสให้สามารถซักถามขั้นตอนที่สงสัย พร้อมทดลองปฏิบัติให้เกิดความเข้าใจและอภิปรายผลเกี่ยวกับการสาธิตในช่วงท้าย ซึ่งข้อดีของการฝึกอบรมรูปแบบนี้คือผู้เข้าร่วมอบรมได้เห็นขั้นตอนจริงและเกิดความเข้าใจมากกว่าอ่านหรือฟังเพียงอย่างเดียว (บุญเลิศ ไพรินทร์, 2547, น. 506)

12. การสอนแนะงาน (Coaching) เป็นการแนะนำให้ผู้เข้าอบรมรู้จักวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องด้วยการสอนในสถานที่ปฏิบัติงานจริงจากหัวหน้างาน หรือผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า โดยเฉพาะผู้เข้าอบรมที่เป็นบุคลากรใหม่มีความจำเป็นต้องได้รับความรู้ทางวิชาชีพ กระบวนการทำงาน และวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ในการสอนงานอาจเป็นเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ผู้เข้ารับการอบรมจะได้รับประโยชน์จากประสบการณ์ตรงของตนเอง และประสบการณ์ของผู้สอน แต่การอบรมในลักษณะนี้มีข้อเสียคือเรื่องความเต็มใจในการถ่ายทอดความรู้ องค์กรความรู้ รวมถึงความสามารถของผู้สอนงานเป็นหลัก (บุญเลิศ ไพรินทร์, 2547, น. 507)

13. กรณีศึกษา (Case study) เป็นวิธีการอบรมที่อาจจัดขึ้นก่อน หรือจัดพร้อมกับการบรรยายแนวคิดและทฤษฎี หรืออาจยกตัวอย่างก่อนการสรุปแนวความคิดหลักที่ใช้ในการแก้ปัญหาเพื่อให้ได้คำตอบที่เหมาะสม โดยวิทยากรจะกำหนดสถานการณ์ขึ้นมาจากการเขียนรูปภาพ และวิดิทัศน์ที่เกิดขึ้นจริง หรือเสมือนจริงเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ศึกษาและร่วมกันอภิปรายในประเด็นต่าง ๆ เพื่อให้การอบรมเกิดประสิทธิภาพวิทยากรอาจจัดกลุ่มเพื่อทำการศึกษา หรือร่วมกันหาทางแก้ไขและนำผลการศึกษาของแต่ละกลุ่มมาอภิปรายร่วมกัน ซึ่งข้อดีคือทำให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกความสามารถในการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาในเรื่องที่เกิดขึ้นจริง หรือใกล้เคียงกับความจริงซึ่งอาจเป็นประโยชน์และนำไปใช้ได้กับการทำงาน (บุญเลิศ ไพรินทร์, 2547, น. 511)

14. การประชุมกลุ่มซินดิเคท (Syndicate Method) เป็นเทคนิคการฝึกอบรมที่แบ่งผู้เข้าอบรมเป็นกลุ่มย่อยประมาณ 5-11 คน โดยในแต่ละกลุ่มจะประกอบด้วยผู้มีความรู้และประสบการณ์ต่างกันจากหน่วยงาน หรือสายอาชีพต่าง ๆ เพื่อให้สมาชิกได้แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นและเกิดการเรียนรู้อย่างกว้างขวางลึกซึ้ง แตกต่างจากการอภิปรายหรือประชุมรูปแบบอื่นเนื่องจากสมาชิกในกลุ่มจะได้รับมอบหมายให้ทำการศึกษาประเด็นปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกันโดยได้รับความช่วยเหลือหรือคำแนะนำจากวิทยากร ทั้งนี้สมาชิกกลุ่ม หรือผู้เข้าร่วมอบรมจะต้องมีความรู้ มีประสบการณ์สูง และต้องดำเนินการศึกษาหาความรู้ในเรื่องนั้น ๆ อย่าง

ละเอียด เพื่อเตรียมจัดทำรายงานผลการศึกษาเสนอที่ประชุมใหญ่ (บุญเลิศ ไพรินทร์, 2547, น. 513)

15. แบบเรียนสำเร็จรูป (Programmed instruction) เป็นการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้เรียนผ่านแบบเรียนสำเร็จรูปที่มีการจัดทำไว้ให้ตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ในแบบเรียนจะประกอบด้วยเนื้อหา แบบการฝึกปฏิบัติ คำถามต่าง ๆ และการตรวจคำตอบเพื่อให้ผู้เรียนแก้ไขสิ่งที่ไม่เข้าใจให้ถูกต้องก่อนก้าวไปสู่บทเรียนต่อไป ซึ่งแบบเรียนสำเร็จรูปมีลักษณะเด่นที่ผู้เรียนมีส่วนเกี่ยวข้องกับบทเรียนโดยตรง เพราะมีเนื้อหาและคำตอบที่แน่นอน สามารถทำแบบฝึกหัดและตรวจคำตอบได้ทันทีทำให้ผู้เรียนอยากเรียนรู้มากขึ้น วิธีการคือผู้เรียนต้องศึกษารายละเอียดและปฏิบัติตามขั้นตอนตามที่แบบเรียนกำหนด ซึ่งวิธีนี้จะทำให้ผู้เรียนสามารถเพิ่มพูนความรู้และสามารถจดจำได้ดีขึ้นด้วยตนเอง สามารถใช้งานได้กับผู้เข้ารับการอบรมจำนวนมาก รวมทั้งไม่เปลืองงบประมาณ แม้ว่าผู้อบรมจะมีทักษะ หรือพื้นฐานความรู้แตกต่างกันก็สามารถใช้วิธีการได้ แต่ข้อเสียของแบบเรียนสำเร็จรูปคือความล้าสมัยของเนื้อหา จึงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงบทเรียนให้ทันสมัยอยู่เสมอ (บุญเลิศ ไพรินทร์, 2547, น. 507)

16. การจัดการความรู้ (Knowledge management) เป็นการส่งเสริมให้บุคลากรภายในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อรวบรวม รักษาองค์ความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล รวมทั้งเอกสารมาจัดให้เป็นระบบเพื่อเป็นแหล่งข้อมูลที่ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงเรียนรู้ และพัฒนาตนเองได้จนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายองค์กรทำให้องค์กรมีความเข้มแข็งสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ เมื่อบุคลากรเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มระดับความสามารถของตนในสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้จะทำให้องค์กรนั้นเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) (นุราชัย ศิริมหาสาคร, 2550, น. 11; พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547, น. 15-16; อนิวัช แก้วจำนงค์, 2554, น. 123-125)

17. ชุมชนนักปฏิบัติ (COPs) เป็นการรวมกลุ่มของกลุ่มคนที่มีความสนใจ มีเป้าหมายในเรื่องเดียวกันเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน โดยนำความรู้ไปใช้ประโยชน์หรือแก้ปัญหา และสร้างแนวทางใหม่ในการทำงาน (จิระพงศ์ เรืองกุล, 2557, น. 19)

18. แผนพัฒนารายบุคคล (Individual development plan : IDP) เป็นกรอบหรือแนวทางที่ใช้ในการกำหนดให้บุคลากรในองค์กรสามารถพัฒนาความรู้ ทักษะ หรือเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ โดยผู้บังคับบัญชาจะร่วมกับผู้ปฏิบัติงานในการวางแผนการพัฒนาดังกล่าวเพื่อกำจัดจุดอ่อน และเสริมสร้างจุดแข็ง จนบุคลากรสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (อภิสิทธิ์ ทรงบัณฑิตย์, 2555, น. 2; อภรณ์ ภูวพิทยพันธุ์, 2560, ออนไลน์)

19. การสะท้อนคิด (Reflective practice) เป็นการทบทวนไตร่ตรองโดยใช้ความคิด พิจารณาเหตุการณ์หรือสิ่งที่ผ่านเข้ามาในชีวิตด้วยวิธีการตั้งคำถามกับเรื่องราวที่เกิดขึ้นตาม ความคิด ความรู้สึกต่องานนั้น ๆ และแสดงความคิดเห็นของตนเองออกมาแลกเปลี่ยนกับผู้อื่น ทำให้ได้เรียนรู้มุมมองที่แตกต่าง รวมทั้งเกิดความเข้าใจต่อเหตุการณ์นั้น โดยการสะท้อนคิดมี จุดมุ่งหมายในการพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ (ประไพ กิตติบุญฉะลีย์, จีราภรณ์ ชื่นคำ, และ ศุภลักษณ์ ศรีธัญญา, 2561, น. 104; รัตติกร เหมือนนาคอน, ยุพาภรณ์ ติรไพรวงศ์, เจียมใจ ศรีชัยรัตนกุล, และ สันติ ยุทธยง, 2562, น. 15)

20. การประเมินผลรอบทิศทาง 360 องศา หรือการประเมินแบบ 360 องศา (360-degree feedback หรือ 360-degree review) เป็นวิธีการประเมินความสามารถในการทำงาน เช่น พฤติกรรมในการทำงาน ศักยภาพของบุคคล ผลสำเร็จของงาน ภาวะผู้นำ การเป็นผู้นำ โครงการ รวมทั้งความสำคัญของสมาชิกในทีมตามตำแหน่งและหน้าที่ของบุคลากร โดยผู้รับการประเมินจะถูกประเมินจากมุมมองของบุคคลรอบข้าง ได้แก่ หัวหน้างาน ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานแผนกเดียวกัน เพื่อนร่วมงานต่างแผนก และตนเอง ในกรณีที่เป็นการประเมินธุรกิจจะหมายรวมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้วยคือ ลูกค้า โดยมีหลักการสำคัญคือผู้ประเมินต้องเห็นการทำงานของผู้รับการประเมิน (ธาดา ราชกิจ, 2562, ออนไลน์; ศิริพร เพ็ชรมณี, 2552, น. 19-20)

ห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพจัดเป็นห้องสมุดเฉพาะที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชาหรือสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องแก่ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคลากรขององค์การที่ห้องสมุดสังกัดอยู่ ซึ่งอาจจัดตั้งโดยหน่วยงานภาครัฐ บริษัท องค์การเอกชน สมาคม ธนาคาร และสถาบันการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เช่นเดียวกับห้องสมุดประเภทอื่นคือเพื่อการศึกษา สันทนาการ การวิจัย และบริการด้านความรู้ แตกต่างกันในเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดเก็บรวบรวมให้บริการ รวมทั้งการจัดบริการบางอย่างที่ห้องสมุดเฉพาะจัดขึ้นเพื่อให้บริการสารสนเทศได้ลึกซึ้งสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเฉพาะกลุ่ม เช่น นักกฎหมาย แพทย์พยาบาล นักวิจัย นักลงทุนหรือนักธุรกิจ เป็นต้น (จุฑารัตน์ ศราวุฒะวงศ์, 2543, น. 2; นวลจันทร์ รัตนาก, 2522, น. 3, 5, 8-9; ละออง แก้วเกาะจาก, 2536, น. 13; ศิริพร ศรีชลียง, 2551, น. 2)

สำหรับความหมายของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพนั้นจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องยังไม่พบงานเขียนใดที่ระบุถึงความหมายหรือคำนิยามของห้องสมุดที่ชัดเจนมีเพียงการกล่าวถึงในวรรณกรรมเกี่ยวกับห้องสมุดเฉพาะ งานเขียนของแฟรงค์ อาร์ เคลเลอร์แมน

(Kellerman, 1997, p. 159) ห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพก่อตั้งในโรงพยาบาล โรงเรียนแพทย์ โรงเรียนสำหรับวิชาชีพการดูแลสุขภาพแขนงอื่น ๆ องค์การวิจัย บริษัท และมูลนิธิหรือสมาคมทางการแพทย์ นอกจากนี้องค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) ได้จำแนกกลุ่มสาขาวิชาเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการศึกษาและฝึกอบรมเป็นมาตรฐานที่เรียกว่า ISCED (International Standard Classification of education) โดยในคู่มือดังกล่าวสาขาวิชาที่เกี่ยวกับสุขภาพนั้นอยู่ในกลุ่มที่ 9 ซึ่งครอบคลุมเรื่องทันตกรรม การแพทย์ การพยาบาลและการผดุงครรภ์ การวินิจฉัยและเทคโนโลยีทางการแพทย์ การบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพ เภสัชกรรม และการแพทย์ทางเลือก (UNESCO Institute for Statistics, 2014) จากข้อมูลเหล่านี้ทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพเป็นห้องสมุดที่จัดเก็บรวบรวมและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชาทางวิทยาศาสตร์สุขภาพหรือสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง โดยตั้งอยู่ในโรงพยาบาล องค์การหรือหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการแพทย์ วิทยาศาสตร์สุขภาพ และสถาบันการศึกษาที่มีห้องสมุดคณะและเปิดสอนในสาขาเกี่ยวกับทันตกรรม การแพทย์ การพยาบาลและการผดุงครรภ์ การวินิจฉัยและเทคโนโลยีทางการแพทย์ การบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพ เภสัชกรรม และการแพทย์ทางเลือก

บริการของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ

งานบริการของห้องสมุดทุกประเภทถือเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุดที่ต้องจัดขึ้นสำหรับผู้ให้บริการเพราะเป็นงานที่มีบทบาทในการส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอน การศึกษา การค้นคว้าวิจัย การพัฒนาการอ่านและเสริมสร้างนิสัยรักการอ่าน โดยคำนึงถึงความต้องการวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ ได้แก่ การศึกษาค้นคว้าวิจัย การใช้สารสนเทศประกอบการตัดสินใจ การแก้ปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งความสะดวกสบาย และการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้บริการเป็นหลัก (กิ่งแก้ว ชุ่มศรี, 2556, น. 1; มาลี ล้ำสกุล, 2555, น. 37) สำหรับห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพซึ่งเป็นห้องสมุดเฉพาะมีการจัดบริการในลักษณะคล้ายคลึงกับห้องสมุดเฉพาะหรือห้องสมุดประเภทอื่นแต่อาจมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับทรัพยากรที่มี วัตถุประสงค์ และนโยบายของห้องสมุดแต่ละแห่ง ตามประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เรื่องมาตรฐานห้องสมุดเฉพาะ พ.ศ. 2553 หมวดที่ 7 ระบุไว้ว่า ห้องสมุดเฉพาะจะต้องมีบริการสารสนเทศที่จำเป็น ได้แก่ บริการสืบค้นสารสนเทศด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ บริการข่าวสารทันสมัย บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าทางวิชาการ บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการแนะนำแหล่งสารสนเทศ บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ และบริการยืมคืนระหว่างห้องสมุด (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย,

2556, น. 77) ดังนั้น ห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพและห้องสมุดประเภทอื่นจึงมีบริการพื้นฐานเป็นบริการที่ห้องสมุดทุกแห่งควรจัดให้มีเหมือนกัน ได้แก่ บริการอ่านบริการทรัพยากรสารสนเทศ บริการยืม-คืนสารสนเทศ บริการจองบริการหนังสือสำรองบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการยืมระหว่างห้องสมุดบริการสารสนเทศทันสมัย เป็นต้น

นอกจากบริการพื้นฐานแล้ว ห้องสมุดบางแห่งอาจจัดให้มีบริการเสริมที่มีความสำคัญรองจากบริการพื้นฐานเพื่อเข้าถึงผู้ใช้บริการ และความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงตามยุคสมัยยิ่งขึ้น เช่น บริการเสนอรายชื่อหนังสือเพื่อจัดซื้อจัดหาเข้าห้องสมุด บริการบทความอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างห้องสมุด บริการส่งหนังสือ บริการยืมหนังสือต่อ บริการแปล บริการห้องศึกษากลุ่ม-เดี่ยว บริการให้คำปรึกษาเฉพาะสาขาวิชา เป็นต้น (พูลสุข ปรวิตรวรวิ, 2556, น. 9; ละออง แก้วเกาะจาก, 2536, น. 103; ศิริพร ศรีเชลียง, 2551, น. 116) สำหรับห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพอาจมีบริการพิเศษเพิ่มเติมตามที่ได้ศึกษาจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและเว็บไซต์ของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพทั้งประเทศไทยและต่างประเทศ ดังนี้

1. บริการสารสนเทศเลือกสรร (SDI) เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อคัดเลือกสารสนเทศตามความต้องการหรือความสนใจของผู้ใช้บริการที่ร้องขอ โดยให้บริการในรูปแบบของรายการบรรณานุกรม สารสังเขป ดรรชนีภาค (ศิริพร ศรีเชลียง, 2551, น. 128)

2. บริการสารสนเทศเชิงลึก (ตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเชิงลึก) โดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา หรือนักสารสนเทศผู้มีความรู้ ความชำนาญในหัวข้อหรือสาขาความรู้แขนงต่าง ๆ เป็นบริการที่ห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพจัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศที่มีความละเอียด เฉพาะเจาะจง ได้แก่

2.1 การส่งคำขอให้ นักสารสนเทศสืบค้นข้อมูลหรือวรรณกรรมตามผู้ใช้บริการต้องการโดยระบุวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ ได้แก่ การรักษาค้นไข การเขียนบทความและตำราวิชาการ การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ การปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอน การตอบคำถามด้านสุขภาพ และการนำเสนอผลงาน เพื่อจัดเนื้อหาสารสนเทศให้เหมาะสมต่อการใช้งาน (Upstate Medical library, 2018, Online)

2.2 การรวบรวมรายชื่อ นักสารสนเทศ บรรณารักษ์ประสานงานหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชาตามสาขาวิชาหรือหัวข้อความรู้ที่ผู้ใช้บริการถนัดหรือสนใจ เพื่อเป็นชุมชนการเรียนรู้ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา แลกเปลี่ยนแหล่งสารสนเทศของห้องสมุด รวมถึงการให้บริการที่เฉพาะเจาะจงเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การรักษาผู้ป่วย และการวิจัย โดยผู้ใช้บริการสามารถระบุวันเวลานัดหมายตามตารางที่ห้องสมุดกำหนด เลือกหลักสูตรที่

ต้องการเข้าอบรม หรือศึกษาคู่มือที่จัดทำโดยนักสารสนเทศผู้มีความเชี่ยวชาญเพื่อเป็นแนวทางในการเรียนรู้ และติดต่อนักสารสนเทศท่านนั้นผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของนักสารสนเทศ (Claude Moore Health Sciences Library University of Virginia Health System, 2018, Online; The Carlson Health Sciences Library, 2018, Online; University of Washington Health Sciences Library, 2018, Online)

3. บริการสนับสนุนการเรียนการสอนและส่งเสริมการวิจัย จุดมุ่งหมายหลักของบริการนี้คือการสนับสนุนการเรียนการสอนรายวิชา รวมทั้งการทำวิจัยต่าง ๆ ด้วยสารสนเทศของห้องสมุดและการแนะนำของนักสารสนเทศ ซึ่งบริการที่จัดขึ้น ได้แก่

3.1 ด้านการเรียนการสอน

3.1.1 บริการหนังสือสำรองสำหรับรายวิชา โดยให้คณะวิชากรออกแบบฟอร์มออนไลน์ระบุรายชื่อหนังสือ หรือวารสารที่ต้องการสำหรับการเรียนการสอนในวิชานั้น ๆ ก่อนเริ่มการสอน

3.1.2 Course & Subject guides เป็นบริการที่จัดทำขึ้นโดยบรรณารักษ์เพื่ออธิบายหัวข้อที่น่าสนใจทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ แนะนำหนังสือทางด้านดังกล่าว แนะนำโครงร่างรายวิชาที่นักศึกษาต้องศึกษาพร้อมทั้งแนะนำฐานข้อมูล ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดที่เหมาะสมกับการเรียนในรายวิชานั้น โดยห้องสมุดเปิดช่องทางบนเว็บไซต์ให้นักศึกษาและคณาจารย์สามารถเสนอชื่อรายวิชาและหัวข้อที่สนใจเพื่อให้บรรณารักษ์อ้างอิงจัดทำหน้าเว็บสำหรับรวบรวม แนะนำแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ที่มีการใช้งานจำนวนมากและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการเฉพาะกลุ่ม เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศได้รวดเร็วยิ่งขึ้น (University of Washington Health Sciences Library, 2018, Online; Upstate Medical library, 2018, Online)

3.2 ด้านการส่งเสริมการวิจัย

3.2.1 การจัดกลุ่มฝึกอบรมโดยนักสารสนเทศที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง เป็นผู้แนะนำการใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับลิขสิทธิ์ การคัดลอกวรรณกรรม การจัดการรายการบรรณานุกรม การสนับสนุนการเขียนบทความวิจัย บทความวารสารรวมทั้งการสืบค้นสารสนเทศสำหรับการทำรายงานและการวิจัยขั้นสูง (The Carlson Health Sciences Library, 2018, Online)

3.2.2 Writing and publishing support เป็นบริการสนับสนุนการเขียนบทความวิจัย บทความวารสารโดยมีบรรณารักษ์อ้างอิงเป็นผู้ให้คำแนะนำและจัดฝึกอบรมการ

เขียนรายการอ้างอิง การป้องกันการคัดลอกวรรณกรรม และการเขียนงานวิจัยสำหรับนักศึกษา วิทยาศาสตร์สุขภาพที่ทำรายงาน ทำวิจัย (University of Washington Health Sciences Library, 2018, Online; Upstate Medical library, 2018, Online)

3.2.3 Citation management help บริการช่วยเหลือด้านการจัดการรายการ บรรณานุกรมในรูปแบบการฝึกอบรมโดยนักสารสนเทศ (University of Washington Health Sciences Library, 2018, Online; Upstate Medical library, 2018, Online)

4. บริการฝึกอบรมและส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ได้แก่ การฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยี และโปรแกรมต่าง ๆ บริการแนะนำและนำชมห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ การแนะนำการสืบค้น หลักฐานเชิงประจักษ์ แนะนำการสืบค้นฐานข้อมูล แนะนำเรื่องความรู้สารสนเทศสุขภาพ ฝึกอบรม การจัดการรายการบรรณานุกรม

5. บริการรวบรวมสารสนเทศตามหัวเรื่อง (Subject guide) เป็นบริการที่ห้องสมุด รวบรวมสารสนเทศตามหัวข้อที่น่าสนใจ ไม่ว่าจะเป็นแหล่งสารสนเทศบุคคล หน่วยงานและคณะ วิชา แหล่งสารสนเทศฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น หัวข้อ จิตเวช (Psychiatry) จะมีการแนะนำ ฐานข้อมูลที่ประกอบด้วยสารสนเทศที่โดดเด่น น่าเชื่อถือในเรื่องจิตเวช พร้อมคู่มือการใช้ ฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น

ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ผู้ใช้บริการของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพเป็นกลุ่มคนที่ศึกษาหรือทำงานเฉพาะ ทาง เช่น ด้านการแพทย์ การพยาบาล สาธารณสุข กายภาพบำบัด เกษตรศาสตร์ เป็นต้น ทั้งนี้ นักศึกษา อาจารย์ หรือแม้กระทั่งผู้ที่ทำงานในโรงพยาบาล หรือหน่วยงานทางด้านสุขภาพ ซึ่งจาก การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความ ต้องการใช้สารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ และมีปัญหาเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศ หรือ การใช้ห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ (จิตติวรรณ สิทธิวิจิตรธรรม, 2554; ดวงใจ วงษ์เศษ, 2556; ภัทรนิษฐ์ สุรโกมลเศรษฐ์, 2557; วันวิสาข์ สุทธิภิบาล, 2554; สมรักษ์ สหพงศ์, 2551) ดังนี้

1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดและสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีการแสวงหา สารสนเทศเพื่อการเรียนการสอน การวิจัยและการผลิตผลงานทางวิชาการการเพิ่มพูนความรู้ใหม่ เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน การรักษาผู้ป่วย หรือติดตามข้อมูลข่าวสารความก้าวหน้าทาง วิทยาศาสตร์สุขภาพตามความสนใจ

2. ด้านประเภท หรือรูปแบบของสารสนเทศ ผู้ใช้บริการจะแสวงหาสารสนเทศจาก อินเทอร์เน็ต และฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น Pubmed, CINAHL, Science Direct เป็นต้น เนื่องจาก

สามารถค้นหาได้โดยไม่ติดข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ เพื่อค้นหางานวิจัยที่มีลักษณะ Systematic review เนื่องจากเป็นงานวิจัยที่มีได้รับการยอมรับและมีความน่าเชื่อถือมากที่สุดเมื่อเทียบกับงานวิจัยประเภทอื่นเพราะใช้วิธีการศึกษาอย่างเป็นระบบชัดเจนในการสืบค้นและคัดเลือก รวมทั้งการตรวจสอบงานวิจัยอย่างมีระบบ (Critical Appraisal) โดยสืบค้นด้วยตนเองเป็นหลักและยังคงใช้สารสนเทศที่เป็นสิ่งพิมพ์ เช่น ตำราวิชาการทางการแพทย์และการพยาบาล วารสารวิชาการ

3. ปัญหาเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศ และการใช้ห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีปัญหาเกี่ยวกับเวลาเข้าห้องสมุด หรือการสืบค้นสารสนเทศ เนื่องจากภาระงานปริมาณมากของแพทย์และพยาบาลทำให้ไม่มีเวลาในการสืบค้นสารสนเทศได้ด้วยตนเอง เช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นอาจารย์และนักศึกษาที่ต้องออกไปฝึกปฏิบัติการที่โรงพยาบาลหรือในชุมชน ประกอบกับมีตารางการเรียนการสอนต่อเนื่องทำให้ไม่มีเวลาเข้าใช้บริการห้องสมุด รวมทั้งเวลาเปิดให้บริการของห้องสมุดไม่มีความสอดคล้องกับเวลาที่อาจารย์และนักศึกษาสะดวกต่อการเข้าใช้งาน

นอกจากนี้ยังมีปัญหาเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นสารสนเทศเนื่องจากไม่ทราบวิธีการสืบค้น หรือไม่รู้วิธีใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในฐานข้อมูล โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุดที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ และอาจารย์ รวมถึงการเลือกและประเมินสารสนเทศทำให้ห้องสมุดต้องมีการจัดฝึกอบรม หรือสอนเรื่องการใช้สารสนเทศ ในขณะเดียวกันผู้ใช้บริการพบว่าผู้ให้บริการยังขาดความรู้ทางการแพทย์ และวิทยาศาสตร์สุขภาพส่งผลให้ไม่เข้าใจคำถามหรือคำศัพท์เฉพาะซึ่งมีความสำคัญต่อการให้บริการสืบค้นสารสนเทศ จากปัญหาทางด้านการแสวงหาสารสนเทศและการใช้ห้องสมุด ทำให้นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้ากลายเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือหลักแก่ผู้ใช้บริการกลุ่มดังกล่าวที่มีข้อจำกัดในเรื่องเวลา และภาระงานจำนวนมากให้ได้รับสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการด้วยความรวดเร็ว รวมทั้งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที แต่ในขณะเดียวกันนักสารสนเทศยังคงขาดความรู้เฉพาะสาขาวิชาที่ห้องสมุดให้บริการซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการให้บริการ ดังนั้น ห้องสมุดจึงต้องมีการวางแผนพัฒนาศักยภาพของนักสารสนเทศอยู่เสมอ

บทบาทของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเป็นบริการที่ห้องสมุดทุกประเภทต้องจัดให้มี เพราะเป็นบริการพื้นฐานของห้องสมุด โดยมีนักสารสนเทศทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศ รวมถึง

การแสวงหาสารสนเทศ การแนะนำแหล่งสารสนเทศที่มีคุณภาพ การสอนการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูล และเครื่องมือต่าง ๆ ที่สนับสนุนการวิจัย เช่น โปรแกรมการจัดการรายการบรรณานุกรม เป็นต้น ทำให้นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าติดต่อประสานงานและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการโดยตรง (ยุพิน เตชะมณี, 2522, น. 6 ; มาลี ล้าสกุล, 2553, น. 35) ดังนั้นบริการนี้จึงเป็นบริการที่ผู้ให้บริการหรือนักสารสนเทศให้ความช่วยเหลือ หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดความสงสัย หรือมีปัญหาด้านการสืบค้นสารสนเทศ การใช้งานสารสนเทศ การใช้งานฐานข้อมูล ตลอดจนการเชื่อมต่อเครือข่ายเสมือน (Virtual Private Network : VPN) จากที่บ้าน ทั้งนี้ระดับการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าแบ่งออกเป็น 2 ระดับ (ศิริพร ศรีเชลียง, 2551, น. 121) คือ ระดับพื้นฐาน เป็นการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน สำหรับตอบคำถามง่าย ๆ ที่สามารถสืบค้นสารสนเทศได้จากภายในหรือภายนอกห้องสมุด และระดับลึก เป็นการให้บริการที่มีความยุ่งยากซับซ้อนในการหาคำตอบ ทำให้นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมีความรู้เกี่ยวกับสารสนเทศในห้องสมุดและภายนอกห้องสมุดที่มีความน่าเชื่อถือโดยอาศัยความรู้ และทักษะทางวิชาชีพสารสนเทศและบรรณารักษศาสตร์ หากห้องสมุดของตนไม่มีสารสนเทศที่ผู้บริการต้องการจึงต้องดำเนินการสืบค้นจากแหล่งอื่นเพื่อติดต่อขอยืมระหว่างห้องสมุด

สำหรับช่องทางในการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าในปัจจุบันนอกจากการสอบถามผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ทางโทรศัพท์ ทางเว็บไซต์ของห้องสมุด ยังมีการให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะเฟซบุ๊กและไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยมีกระบวนการให้บริการ (เพ็ญพันธ์ เพชรศรี, 2541, น. 47 ; ศิริพร ศรีเชลียง, 2551, น. 122) ดังต่อไปนี้

1. สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการเพื่อรับรู้ความต้องการสารสนเทศ ได้แก่ หัวข้อ เนื้อหาเกี่ยวข้องกับด้านใด อย่างไร ต้องการทรัพยากรสารสนเทศประเภทใด ถ้าเป็นบทความอิเล็กทรอนิกส์ ต้องการเฉพาะบทคัดย่อหรือต้องการเอกสารฉบับเต็ม และต้องการรับเอกสารผ่านช่องทางใด โดยเฉพาะประเด็นเนื้อหาที่ผู้บริการต้องการ จะต้องมีการสอบถามให้ชัดเจนเพราะจะทำให้ได้คำตอบตรงตามที่ใช้ต้องการ

2. กำหนดคำค้น และขอบเขตที่ต้องการค้น ทั้งภาษา คำศัพท์ คำสำคัญ หัวเรื่องที่เฉพาะเจาะจงจะช่วยให้เข้าถึงข้อมูลที่แคบและตรงประเด็น

3. คัดเลือกและประเมินแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการนำมาใช้ในการสืบค้นสารสนเทศ

4. ดำเนินการสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ โดยใช้คำค้น และปรับเปลี่ยนคำค้นตามความเหมาะสม

5. รวบรวมสารสนเทศที่ดำเนินการสืบค้นได้ส่งมอบให้กับผู้ให้บริการ

6. หากห้องสมุดไม่มีสารสนเทศที่ผู้ให้บริการต้องการ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจะต้องแนะนำแหล่งอื่นๆ ให้ผู้ให้บริการ หรือดำเนินการตรวจสอบค้นหาแหล่งที่มีและแจ้งให้ผู้ให้บริการรับทราบข้อมูลดังกล่าว ทั้งนี้ในบางห้องสมุดอาจมีบริการติดต่อยืมระหว่างห้องสมุดให้กับผู้ให้บริการ

บทบาทของนักสารสนเทศงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

ห้องสมุดเฉพาะประกอบด้วยบุคลากรหลายประเภทที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ทั้งบุคลากรที่มีความรู้ในวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ บุคลากรที่มีความรู้ทั้งวิชาชีพหรือนักปฏิบัติการ และบุคลากรที่ไม่มีความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ โดยบุคลากรกลุ่มวิชาชีพมีความสำคัญอย่างยิ่งในการส่งเสริมการบริการสารสนเทศขององค์การให้บรรลุผลสำเร็จ เนื่องจากมีบทบาทหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างห้องสมุดกับผู้ให้บริการ ทั้งยังกระตุ้นให้เกิดการใช้สารสนเทศผ่านการจัดกิจกรรมหรือจัดสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ ซึ่งกลุ่มบุคลากรผู้มีความรู้ทางวิชาชีพอาจมีชื่อเรียกแตกต่างกัน เช่น บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักสารสนเทศ นักจดหมายเหตุ นักวิชาการในสาขาวิชาต่าง ๆ เป็นต้น (สีปานทรัพย์ทอง, 2555, น. 116) สำหรับนักสารสนเทศหรือนักเอกสารสนเทศ เป็นชื่อตำแหน่งที่นิยมเรียกบุคลากรผู้ให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศในศูนย์สารสนเทศหรือห้องสมุดเฉพาะที่ทำหน้าที่ค้นคืนสารสนเทศ แนะนำแหล่งและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชาที่ห้องสมุดให้บริการ บางแห่งอาจเรียกว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า แต่ในงานวิจัยนี้จะเรียกผู้ที่มีความรู้ในวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าว่า นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ซึ่งมีบทบาทสำคัญ (มาลีล้ำสกุล, 2553, น. 9-12; ยุพิน เตชะมณี, 2522, น. 3-4; ศิริพร ศรีเชลียง, 2551, น. 121) ได้แก่

1. บทบาทในการให้บริการตอบคำถาม ได้แก่ การบริการข้อมูลข่าวสารทั่วไปสั้น ๆ ไม่ซับซ้อนไปจนถึงสารสนเทศเชิงลึก และสารสนเทศเฉพาะเรื่อง โดยผู้ให้บริการอาจต้องการเพียงข้อเท็จจริง ตัวเลข สถิติ หรือเป็นคำถามที่ต้องการคำตอบอย่างรวดเร็วเพื่อนำไปใช้ทันที นอกจากนี้ผู้ให้บริการบางรายอาจมีความต้องการคำตอบในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างละเอียดเพื่อนำไปใช้ในการเขียนรายงาน ประกอบการประชุม หรือการบรรยาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานวิจัย การเขียนตำราจะต้องใช้สารสนเทศจำนวนมากและลุ่มลึกประกอบการจัดทำ ซึ่งนักสารสนเทศจะทำหน้าที่

ช่วยสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ผ่านการซักถามความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างละเอียด ครบถ้วน และดำเนินการรวบรวมสารสนเทศที่สืบค้นได้นำส่งให้ผู้ให้บริการทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองต่อไป

2. บทบาทในการแนะนำแหล่งสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด ในกรณีที่ห้องสมุดไม่มีทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการ นักสารสนเทศจะต้องแนะนำให้ค้นหาจากแหล่งอื่น หรือช่วยตรวจสอบว่าห้องสมุดหรือหน่วยงานใดมีบ้าง และแจ้งข้อมูลชื่อหน่วยงาน หมายเลขโทรศัพท์ให้ผู้ให้บริการรับทราบ นอกจากการแนะนำแหล่งสารสนเทศ นักสารสนเทศต้องทำหน้าที่ในการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ตามที่ผู้ใช้บริการสนใจ

3. บทบาทในการสอน ถือเป็นบทบาทสำคัญของงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าในการทำให้ผู้ใช้บริการรู้จักทรัพยากรสารสนเทศ รู้จักบริการของห้องสมุด และสามารถสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ ได้ โดยนักสารสนเทศต้องเป็นผู้สอนวิธีการสืบค้น สอนการรู้สารสนเทศให้ผู้ให้บริการสามารถประเมินและเลือกสารสนเทศที่น่าเชื่อถือเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการเรียน การสอน และการวิจัย รวมทั้งทำหน้าที่สอนการใช้โปรแกรมการจัดการรายการบรรณานุกรม การตรวจสอบการคัดลอกวรรณกรรม ซึ่งอาจจัดการสอนได้ทั้งรายบุคคล รายกลุ่ม และจัดการสอนในชั้นเรียน

จากข้อความข้างต้นเป็นบทบาทของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าห้องสมุดประเภทอื่นที่ไม่เจาะจงเฉพาะบทบาทของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงดำเนินการทบทวนวรรณกรรมและสรุปบทบาทสำคัญไว้ดังนี้

1. บทบาทของผู้เชี่ยวชาญทางสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (American Library Association, 2015, Online; ปิยสุดา ตันเลิศ, 2553, น. 103; ภัทรนิษฐ์ สุรโกมลเศรษฐี, 2557, น. 73-76; สมรักษ์ สหพงศ์, 2551, น. 166-168) นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจะต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และควรมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่ห้องสมุดให้บริการ เช่น นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางการแพทย์ จะต้องมีความรู้ความสามารถทางสารสนเทศทางการแพทย์ในการให้บริการแก่กลุ่มผู้ใช้ ดังนี้

1.1 การจำแนกและทำความเข้าใจกลุ่มผู้ใช้บริการของห้องสมุดว่าเป็นใคร มีพฤติกรรมอย่างไร เพื่อจัดเตรียมบริการสารสนเทศที่มีคุณภาพสูงสุดให้แก่ผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีการ

สนับสนุนให้มีคลังทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายของห้องสมุด ซึ่งประกอบด้วย ประเด็นทางสุขภาพ ระดับการอ่าน ภาษา และประเภทของสื่อ

1.2 แจ้างแหล่งสารสนเทศที่น่าสนใจหรือมีประโยชน์กับการปฏิบัติงานหรือความต้องการของแพทย์ โดยทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานระหว่างแหล่งสารสนเทศทางการแพทย์กับแพทย์ผู้ให้บริการ รวมถึงให้ความช่วยเหลือในการชี้แนะแหล่งสารสนเทศเฉพาะและค้นหาแหล่งที่เกี่ยวข้อง มีความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ให้บริการ

1.3 ให้คำปรึกษาในการสืบค้นสารสนเทศทางการแพทย์ทั้งรายกลุ่มและรายบุคคล ให้บริการตอบคำถามได้อย่างครอบคลุมและถูกต้อง แนะนำวิธีการใช้แหล่งสารสนเทศ รวมทั้งให้ความช่วยเหลือแพทย์ในการสืบค้นสารสนเทศด้วยการจัดหาสารสนเทศที่ตรงตามความสนใจ หรือความต้องการใช้งานของแพทย์ เช่น การรักษาผู้ป่วย เป็นต้น

1.4 ทำงานร่วมกับแพทย์ในกระบวนการเวชปฏิบัติเชิงประจักษ์ ตั้งแต่กระบวนการสืบค้น คัดเลือกงานวิจัย Systematic Review ร่วมกับแพทย์

1.5 การให้บริการสารสนเทศด้านเวชปฏิบัติเชิงประจักษ์ เช่น การบริการสารสนเทศใหม่ที่มีประโยชน์ การจัดทำบรรณานุกรมเฉพาะโดยใช้โปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่สืบค้นผ่านระบบออนไลน์เพื่อให้ได้สารสนเทศตามหัวเรื่องที่แพทย์ต้องการ เป็นต้น

ส่วนนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่ให้บริการในห้องสมุดทางการแพทย์พยาบาลจะมีบทบาทเช่นเดียวกับนักสารสนเทศของห้องสมุดแพทย์ กล่าวคือ นักสารสนเทศจะต้องมีความสามารถในการจัดการและสืบค้นสารสนเทศหลักฐานเชิงประจักษ์ทางการแพทย์พยาบาล (Evidence-Based Nursing) เพื่อนำเสนอสารสนเทศที่มีความน่าเชื่อถือเหมาะกับการนำไปใช้ทางการรักษาพยาบาลผู้ป่วย

2. บทบาทของผู้สอนการรู้สารสนเทศ และแนะนำการใช้ห้องสมุด (มาลี ลำสกุล, 2553, น. 12; สมรักษ์ สหพงศ์, 2551, น. 166-168) การให้การศึกษ หรือการสอนเป็นงานสำคัญของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพจะทำหน้าที่เป็นครูในการให้การศึกษ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้จักทรัพยากรสารสนเทศและวิธีการสืบค้นสามารถประเมินสารสนเทศและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ซึ่งห้องสมุดสามารถจัดการสอนให้แก่ผู้ใช้บริการได้ทั้งรายบุคคลและรายกลุ่ม นั่นคือ การสอนการรู้สารสนเทศด้วยการฝึกอบรม ปฐมนิเทศ หรือจัดทำเอกสารแนะนำความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นคู่มือการใช้งานฐานข้อมูลเวชปฏิบัติเชิงประจักษ์ หรือฐานข้อมูลและแหล่งสารสนเทศอื่นที่เหมาะสมกับความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ให้บริการ พร้อมทั้งแนะนำเทคนิคการสืบค้นฐานข้อมูลทางเวชศาสตร์เชิงประจักษ์ให้แก่แพทย์

หรือพยาบาลโดยใช้ PICO Model เพื่อกำหนดปัญหาหรือตั้งคำถาม (P = problem, patient หรือ population เป็นการตั้งคำถามถึงปัญหา อาการของผู้ป่วยที่ดำเนินการรักษาเพื่อสืบค้น I = intervention วิธีการรักษาผู้ป่วย C = control หรือ comparison การเปรียบเทียบวิธีการรักษาหรือให้ยาแบบเดิมกับวิธีการใหม่ที่ค้นพบ O = outcome ผลลัพธ์ของการรักษา)นอกจากนี้นักสารสนเทศยังต้องให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการโดยจัดการสอนการใช้โปรแกรมการจัดการรายการบรรณานุกรม การเขียนรายการอ้างอิง การป้องกันการคัดลอกวรรณกรรม และให้ความรู้เรื่องลิขสิทธิ์แก่ผู้ใช้บริการเพื่อประโยชน์ในการทำวิจัย หรือเขียนตำราวิชาการ

3. บทบาทของผู้สนับสนุนการเรียนการสอน การทำวิจัย หรือผู้ร่วมทีมวิจัย (Agyen-Gyasi, 2008, Online; ปิยสุดา ตันเลิศ, 2553, น. 103-104; มาลี ลำสกุล, 2553, น. 11-12; ศุภมรรษตรา แสนวา, 2557, น. 111) โดยนักสารสนเทศทำหน้าที่จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่เฉพาะเจาะจงสอดคล้องกับเนื้อหาวิชาที่เปิดสอน หรือพัฒนาฐานข้อมูล เครื่องมือช่วยสืบค้นรวมทั้งจัดทำเว็บไซต์ที่รวบรวมความรู้ที่น่าสนใจเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาหรือทีมแพทย์ให้สามารถนำสารสนเทศไปใช้ได้ทันที นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล หรือแหล่งสารสนเทศอื่นที่เหมาะสมเพื่อนำมาใช้ในการทำรายงานหรือวิจัยและให้ความรู้เบื้องต้นแก่นักวิจัยโดยห้องสมุดดำเนินการฝึกอบรมเกี่ยวกับลิขสิทธิ์ การคัดลอกวรรณกรรม การจัดการรายการบรรณานุกรมด้วยโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม เช่น Endnote, Zotero, Mendeley เป็นต้น

4. บทบาทของผู้ประสานงาน (Agyen-Gyasi, 2008, Online; ปิยสุดา ตันเลิศ, 2553, น. 103-104; สมรักษ์ สหพงศ์, 2551, น. 166-168) นักสารสนเทศเปรียบเสมือนสื่อกลางระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี สร้างความเข้าใจ และประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ให้แก่หน่วยงาน คณะวิชา หรือแพทย์รับรู้ในรูปแบบของความร่วมมือระหว่างนักสารสนเทศกับผู้ใช้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก สนับสนุนการทำงาน ตอบสนองความต้องการต่าง ๆ รวมทั้งส่งเสริมการเรียนการสอน และกิจกรรมวิจัย โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญคือการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการเกี่ยวกับบริการทั้งหมดของห้องสมุด โดยแต่ละฝ่ายมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ซึ่งกันและกัน

5. บทบาทด้านจริยธรรม (American Library Association, 2015, Online) นักสารสนเทศควรรักษาความลับในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกคน เช่น ข้อคำถามและคำขอใช้บริการ การให้ความเคารพความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ การสัมภาษณ์อย่างที่ดีควรดำเนินการด้วยความละเอียดอ่อนและสุภาพ สนับสนุนการเข้าถึงสารสนเทศอย่างเสรี ทำหน้าที่ในขอบเขต

ของวิชาชีพสารสนเทศ โดยหลีกเลี่ยงการให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์สุขภาพ เนื่องจากนักสารสนเทศไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพ นอกจากนี้นักสารสนเทศยังต้องรู้เกี่ยวกับนโยบายของสถาบัน การบริการอ้างอิงด้านสุขภาพและการแพทย์โดยต้องกำหนดบทบาทให้ชัดเจนในระดับการบริการที่นักสารสนเทศกระทำได้ ทั้งนี้ในกรณีที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการได้ จะต้องแนะนำแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ เป็นทางเลือกเพิ่มเติมให้กับผู้ใช้บริการ

แม้บทบาทของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพกับบทบาทของนักสารสนเทศงานตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดอื่น ๆ จะไม่แตกต่างกัน แต่นักสารสนเทศห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพจะต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชาเพื่อเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการสารสนเทศเฉพาะด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ สามารถแนะนำสารสนเทศได้อย่างลึกซึ้งตรงประเด็น รวมทั้งสามารถสอนให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศที่มีคุณภาพ มีความน่าเชื่อถือเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการทำวิจัย การเรียนการสอน และการรักษาผู้ป่วย ดังนั้นนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพจึงควรสำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาเฉพาะ เช่น วิทยาศาสตร์สาธารณสุข เป็นต้น นอกเหนือจากปริญญาทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และใช้ความรู้จากแต่ละศาสตร์ในการให้บริการที่เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการมากที่สุด

แต่จากการทบทวนงานวิจัยทำให้ผู้วิจัยพบข้อแตกต่างเรื่องวุฒิการศึกษาระหว่างนักสารสนเทศในประเทศไทยกับนักสารสนเทศในต่างประเทศ ได้แก่ ประเทศสหรัฐอเมริกา และสาธารณรัฐสิงคโปร์ (ยุพิน จันทรเจริญสิน, 2548) ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเพราะนักสารสนเทศในประเทศไทยสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีและปริญญาโทสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ หรือสารสนเทศศึกษา ส่วนนักสารสนเทศของประเทศสหรัฐอเมริกา และสาธารณรัฐสิงคโปร์จะสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีเฉพาะสาขาวิชา เช่น เกษตรศาสตร์ วิทยาศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ เป็นต้น และศึกษาต่อระดับปริญญาโทในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ทำให้มีความเชี่ยวชาญและสามารถให้บริการสารสนเทศได้ลุ่มลึกกว่านักสารสนเทศของประเทศไทย โดยงานวิจัยของ เยาวรัตน์ บางสาลี (2560, น. 125) ศึกษาเรื่องความคาดหวังของอาจารย์มหาวิทยาลัยที่มีต่อบทบาทของบรรณารักษ์ในการสนับสนุนการวิจัย ซึ่งผลการวิจัยระบุสาเหตุที่อาจารย์ไม่คาดหวังว่าบรรณารักษ์ในกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพจะให้คำปรึกษาในเรื่องรูปแบบการทำวิจัย การรายงานผลการวิจัยที่มีความแตกต่างจากสาขาอื่นเพราะบรรณารักษ์ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

ทัตยานา เพทรีนิค และ คริสเตียน อุบฮาร์ท (Tatjana Petrinic and Christine Uwquhart, 2007) ศึกษาเรื่องความต้องการการศึกษาและการฝึกอบรมของบรรณารักษ์สาธารณสุข - การตัดสินใจระหว่างบรรณารักษ์กับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา (The education and training needs of health librarians - the generalist versus specialist dilemma) โดยมีวัตถุประสงค์ในการเปรียบเทียบความต้องการทางการศึกษาและการฝึกอบรมของบรรณารักษ์ทางวิชาชีพสุขภาพที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีทางวิทยาศาสตร์กับบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาทางมนุษยศาสตร์ และเพื่อเปรียบเทียบความต้องการการศึกษาและฝึกอบรมของบรรณารักษ์ในหน่วยงานบริการสาธารณสุขแห่งชาติ (National Health Service : NHS) กับบรรณารักษ์ที่ทำงานในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาดำเนินการวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวกับบรรณารักษ์จำนวน 16 คน ซึ่งสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีทางอักษรศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ จำนวน 8 คน สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโททางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศึกษา จำนวน 1 คน และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโททางด้านวิทยาศาสตร์จำนวน 7 คน

ผลการวิจัยพบว่าหน้าที่ในปัจจุบัน ได้แก่ การสืบค้นวรรณกรรม บริการอ้างอิง การสอนและการฝึกอบรม การทำงานในสถานคลินิก การดูแลผู้ป่วยปฐมภูมิ หรือคณะวิชาในมหาวิทยาลัย ถ่ายทอดความรู้ทางวิชาชีพให้กับสมาชิกสังกัดอื่น การประชาสัมพันธ์และการตลาด การบริหารจัดการมรดกทรัพยากรสารสนเทศ การออกแบบเว็บไซต์ ดูแลแก้ไข และการฝึกอบรมผ่านเว็บไซต์สำหรับการพัฒนาทางวิชาชีพนั้นผู้เข้าร่วมวิจัยเห็นว่าการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นโดยควรเน้นทักษะด้านการสอน การบริการภายนอกห้องสมุด การส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ทักษะทางการกระบวนกรวิจัย ความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ คำศัพท์ต่าง ๆ และทักษะการบริหารจัดการ

อีเฟอว์ ลอว์ตัน และ เจนส์ เบิร์นส์ (Aoife Lawton and Jane Burns, 2014) ได้ศึกษาการทบทวนสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับบรรณารักษ์สาธารณสุข โดยเปรียบเทียบระหว่างการฝึกปฏิบัติของบรรณารักษ์ชาวไอริชและนานาชาติ (A review of competencies needed for health librarians - a comparison of Irish and International practice) วัตถุประสงค์ของการวิจัยคือการเปิดเผยสมรรถนะที่นำไปสู่ทักษะพื้นฐานของบรรณารักษ์สาธารณสุขที่สามารถใช้เป็นแผนในการพัฒนาบุคลากรบรรณารักษ์ด้านสุขภาพ ใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดรายละเอียดการทำงานและหลักสูตรการเรียนการสอนบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ได้เปรียบเทียบสมรรถนะสำหรับบรรณารักษ์ที่ทำงานด้านการดูแลสุขภาพที่กำหนดขึ้นโดย

สมาคมห้องสมุดจำนวน 5 แห่งได้แก่ สมาคมห้องสมุดทางการแพทย์อเมริกัน (MLA) กลุ่มห้องสมุดสุขภาพ (HLG) ของสมาคมห้องสมุดและสารสนเทศแห่งสหราชอาณาจักร กลุ่มห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพไอริช (HSLG) สมาคมห้องสมุดสุขภาพของแคนาดา (CHLA) และสมาคมห้องสมุดและสารสนเทศทางสุขภาพออสเตรเลีย (ALIA) ซึ่งผลการวิจัยพบว่ามีสมรรถนะจำเป็น 10 ด้าน ถูกระบุโดยสมาคมห้องสมุด 5 แห่งที่ได้รับการยอมรับและหากมีการส่งเสริมจะทำให้บรรณารักษ์มีความเป็นมืออาชีพ มีความเชี่ยวชาญทางด้านสุขภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น คือ ทักษะการสื่อสาร (Communication) การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ (Systematic Review) การวิเคราะห์และประเมินงานวิจัยทางคลินิก (Critical Appraisal) ทักษะการบริหารจัดการ (Management and Organisational Skills) การบริหารจัดการสารสนเทศทางสุขภาพ (Manage and Organise Health Information) การฝึกอบรมและการสอน (Training and Education) ความรู้ทางกฎหมาย (Legal) ภาวะผู้นำ (Leadership) เทคโนโลยี (Technology) และความเข้าใจสภาพแวดล้อมทางสุขภาพ (Understand Healthcare Environment)

พาฟเวนา อบูตาลีบี และ โมฮัมหมัด ฮุสเซน บิกู (Parvaneh Abotalebi and Mohammad-Hossein Biglu, 2017) ได้ศึกษาเรื่องการระบุสมรรถนะของบุคลากรวิชาชีพของห้องสมุดมหาวิทยาลัยทางการแพทย์ในประเทศอิหร่าน (Identification of Competencies for Professional Staff of Academic Medical Libraries in Iran) จุดมุ่งหมายหลักของการวิจัยคือการระบุทักษะและความรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทางการแพทย์ที่จำเป็นสำหรับบทบาทใหม่ และศึกษาความต้องการเรียนรู้หรือฝึกอบรมระหว่างบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรีกับปริญญาโท ผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะที่จำเป็นในมุมมองของบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คือสมรรถนะทั่วไปและคุณลักษณะส่วนบุคคล รองลงมาคือสมรรถนะด้านบริการสารสนเทศอ้างอิงทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ ส่วนสมรรถนะที่จำเป็นในมุมมองของบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับโทคือ สมรรถนะด้านเทคนิคและทฤษฎีการบริหารจัดการ ลำดับต่อมาคือสมรรถนะด้านบริการสารสนเทศอ้างอิงทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ

โดยในหัวข้อที่เกี่ยวข้องคือการบริการตอบคำถามและสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพพบว่าบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโทต่างให้ความสำคัญกับความรู้เรื่องแหล่งสารสนเทศอ้างอิงทางวิทยาศาสตร์สุขภาพทั้งสิ่งตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด

จูดี เอส กาสาลู และ โจเซฟ บี โอจีอัมโบ (Judy S. Kasalu and Joseph B. Ojiambo, 2015) ศึกษาเรื่องการให้ความรู้แก่บรรณารักษ์ด้านสุขภาพในแอฟริกาในปัจจุบัน: ด้านสมรรถนะ ทักษะและทัศนคติที่จำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางสุขภาพ (Educating the Health Librarians in Africa today: Competencies, Skills and Attitudes required in a Changing Health Environment) มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ 1.เพื่อกำหนดขอบเขตของ หลักสูตรโรงเรียนบรรณารักษ์เกี่ยวกับสมรรถนะและทักษะที่จำเป็นในการเป็นผู้เชี่ยวชาญ สารสนเทศทางสุขภาพ 2.เพื่อสร้างขอบเขตของสมรรถนะทักษะและทัศนคติที่จำเป็นต่อบรรณารักษ์ห้องสมุดสุขภาพในประเทศเคนยาให้มีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมทางสุขภาพที่เปลี่ยนแปลง ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงคือห้องสมุดโรงพยาบาลและห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ให้บริการทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 5 แห่งโดยผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะที่ จำเป็นต่อบรรณารักษ์ห้องสมุดสุขภาพในประเทศเคนยา 6 ด้าน มีดังนี้ 1.สมรรถนะด้านความรู้ เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ 2.ทักษะการจัดการ 3.สมรรถนะทางการบริการ และแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ 4.สมรรถนะด้านการบริหารจัดการแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ 5.สมรรถนะด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ และ 6.สมรรถนะด้านการวิจัย

มิดเดอ อุลลา และ มอมตัส เอ อันวอ (Midrar Ullah and Mumtaz A. Anwar, 2012) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์ห้องสมุดทางการแพทย์ของประเทศ ปากีสถาน (Developing competencies for medical librarians in Pakistan) โดยมีวัตถุประสงค์ ในการศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นในการฝึกบรรณารักษ์ทางการแพทย์ในประเทศปากีสถานที่รับรู้ โดยหัวหน้าบรรณารักษ์ และคณะกรรมการหรือผู้บริหารของห้องสมุดทางการแพทย์มีความเห็น อย่างไรต่อสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับบรรณารักษ์ทางการแพทย์ในประเทศปากีสถาน เป็นงานวิจัย แบบสำรวจเชิงพรรณนา ซึ่งผลการวิจัยได้นำเสนอสมรรถนะสำคัญ 8 ด้าน ได้แก่ ด้าน สภาพแวดล้อมของสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (Health sciences environmental) ด้าน เทคนิคและทฤษฎีการบริหารจัดการ (Management theory and techniques) ด้านบริการตอบ คำถามและสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ (Health sciences reference and information services) ด้านการจัดการแหล่งสารสนเทศทางสุขภาพ (Management of health information resources) ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ (Information system and technologies) ด้าน การสอนและการให้ความรู้ (User education) ด้านระเบียบวิธีวิจัย (Research methods) และ ด้านสมรรถนะทั่วไปและส่วนบุคคล (General and personal competencies) เมื่อพิจารณาเป็น

รายด้าน พบว่า 1. สมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมทางวิทยาศาสตร์สุขภาพตามการรับรู้ของหัวหน้าบรรณารักษ์คือมีความเข้าใจนโยบายสารสนเทศขององค์กร ซึ่งแตกต่างจากการรับรู้ของคณะกรรมการหรือผู้บริหารของห้องสมุดเห็นว่าควรมีสมรรถนะในด้านความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการรับรองต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับห้องสมุดทางการแพทย์ 2. สมรรถนะด้านเทคนิคและทฤษฎีการบริหารจัดการทั้งหัวหน้าบรรณารักษ์และคณะกรรมการหรือผู้บริหารของห้องสมุดมีการรับรู้เกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทางวาจา ลายลักษณ์อักษร และอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด 3. สมรรถนะด้านบริการสารสนเทศอ้างอิงทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ พบว่าหัวหน้าห้องสมุดและคณะกรรมการหรือผู้บริหารของห้องสมุดมีการรับรู้แตกต่างกัน โดยหัวหน้าบรรณารักษ์รับรู้ถึงการมีความรู้เกี่ยวกับสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และสิ่งพิมพ์ทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพมากที่สุด ส่วนคณะกรรมการหรือผู้บริหารมีการรับรู้ด้านความเชี่ยวชาญในการค้นคืนสารสนเทศและเทคนิคในการสืบค้น 4. สมรรถนะด้านการบริหารจัดการแหล่งสารสนเทศ หัวหน้าห้องสมุดมีการรับรู้ถึงความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือจัดการรายการบรรณานุกรม และการคัดเลือก จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนคณะกรรมการหรือผู้บริหารมีการรับรู้เรื่องความรู้และการใช้มาตรฐานการลงรายการ มาตรฐานการเขียนบรรณานุกรม การแปลงข้อมูล และการคัดลอกระเบียบข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ 5. สมรรถนะด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ หัวหน้าบรรณารักษ์มีการรับรู้ในเรื่องเดียวกับคณะกรรมการหรือผู้บริหารคือความรู้และความเข้าใจในการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับห้องสมุด ได้แก่ การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การอภิปรายกลุ่ม และเครื่องมือการสืบค้นมากที่สุด 6. สมรรถนะด้านการสอน และการฝึกอบรม พบว่าหัวหน้าบรรณารักษ์กับคณะกรรมการหรือผู้บริหารมีการรับรู้ตรงกันในเรื่องความสามารถในการสอนหรือการนำเสนอความรู้แก่กลุ่มผู้ใช้บริการ และผู้เยี่ยมชมมากที่สุด 7. สมรรถนะด้านกระบวนการวิจัย หัวหน้าบรรณารักษ์มีการรับรู้ที่แตกต่างจากคณะกรรมการหรือผู้บริหาร โดยหัวหน้าบรรณารักษ์รับรู้ถึงความเข้าใจพื้นฐานของระเบียบวิธีวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมากที่สุด ส่วนผู้บริหารเห็นว่านักสารสนเทศควรมีความรู้และสามารถประยุกต์ใช้รูปแบบการเขียนรายการอ้างอิง และโปรแกรมการจัดการรายการบรรณานุกรมมากที่สุด และ 8. สมรรถนะทั่วไป หรือคุณลักษณะส่วนบุคคลหัวหน้าบรรณารักษ์เห็นว่านักสารสนเทศควรมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ส่วนผู้บริหารเห็นว่านักสารสนเทศควรมีความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ตลอดชีวิต และวางแผนเกี่ยวกับอาชีพของตน

โดยในหัวข้อที่เกี่ยวข้องคือการบริการตอบคำถามและสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพพบว่าสมรรถนะที่หัวหน้าบรรณารักษ์ให้ความสำคัญคือความรู้เรื่องแหล่งสารสนเทศอ้างอิง

ทั้งสิ่งตีพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ทางสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ส่วนสมรรถนะที่คณะกรรมการห้องสมุดให้ความสำคัญคือกลยุทธ์ในการสืบค้นและความเชี่ยวชาญในการค้นคืนสารสนเทศ

กรีนแนล จูดิธ และบาร์บารา แอน เซน (Judith Greenall and Barbara Anne Sen, 2014) ศึกษาเรื่องการสะท้อนคิดในงานห้องสมุดและสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ในการสำรวจการใช้การสะท้อนคิดกับบุคลากรของห้องสมุดในการสนับสนุนการฝึกฝนและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อตรวจสอบวิธีการที่ใช้ในการสะท้อนคิด คุณค่าของการสะท้อนคิด ประโยชน์และเหตุผลในการใช้การสะท้อนคิด รวมทั้งอุปสรรคของการสะท้อนคิดสำหรับบุคลากรห้องสมุด ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การสะท้อนคิดมีประโยชน์ต่อบุคลากรห้องสมุดในส่วนของบุคคลว่าเป็นวิธีที่ดีสำหรับการประเมินสิ่งต่าง ๆ ด้วยการคิด และความรู้ได้แก่ การสนับสนุนการพัฒนาทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง การเรียนรู้จากเหตุการณ์สำคัญ การเรียนรู้จากการฝึกอบรมหรือโอกาสทางการศึกษา การระบุช่องว่างทางด้านทักษะและความรู้ และการระบุจุดอ่อนและจุดแข็งของแต่ละบุคคล ในส่วนที่ทีมงานพบว่าการสะท้อนคิดสามารถใช้แบ่งปันตัวอย่าง และช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจเพื่อนร่วมงาน พร้อมทั้งเรียนรู้ประสบการณ์ ความคิดผ่านบันทึกสะท้อนคิดของบุคลากรคนอื่น และสำหรับองค์กรพบว่า การสะท้อนคิดเป็นเครื่องมือในการระบุแนวปฏิบัติที่ดีและมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ

โจลีน เอ็ม มิลเลอร์ (Jolene M. Miller, 2020) ได้ศึกษาการสะท้อนคิดและบรรณารักษ์ห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพในแง่ของการใช้งาน ประโยชน์ และอุปสรรคเพื่อตรวจสอบการใช้การสะท้อนคิดของบรรณารักษ์ที่เพิ่งเริ่มปฏิบัติงาน และบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลานาน โดยผลการวิจัยพบว่าบรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีการใช้การบันทึกสะท้อนคิด ซึ่งมีประโยชน์ในแง่ของการเรียนรู้จากเหตุการณ์สำคัญ การระบุจุดอ่อนจุดแข็ง การระบุช่องว่างของความรู้และทักษะ การบรรลุมุมมองทางความคิด และการปรับปรุงการวางแผนการดำเนินงานในอนาคต ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุว่าการเขียนสะท้อนคิดทำให้ผู้บันทึกสามารถระบุจุดอ่อน จุดแข็งของตนเอง มีความเข้าใจในเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ นอกจากนี้ยังพบว่าอุปสรรคสำคัญของการเขียนสะท้อนคิด คือบรรณารักษ์ไม่มีเวลา และบรรณารักษ์บางส่วนไม่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับการเขียนบันทึกสะท้อนคิด

โมฮัมหมัด อัสลาม (Mohammad Aslam, 2017) ได้ศึกษาการพัฒนาทางวิชาชีพและเครือข่ายสำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์ในการสำรวจข้อบกพร่องของการพัฒนาทางวิชาชีพ เพื่อหาวิธีการสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่องสำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดของมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบวิธีการพัฒนาทาง

วิชาชีพ ได้แก่ การใช้สื่อสังคมออนไลน์และการสร้างเครือข่ายในการเชื่อมโยงระหว่างบรรณารักษ์ห้องสมุดแต่ละแห่งเพื่อแลกเปลี่ยนความคิด ประสบการณ์ และส่งเสริมการเรียนรู้ทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาความรู้กับทักษะ การส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกันของบรรณารักษ์ และการเข้าร่วมการประชุมทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ทั้งนี้ผู้บริหารควรมีวิธีการประเมินการเรียนรู้ ความสามารถ จุดอ่อน จุดแข็งของบุคลากรแต่ละคนซึ่งมีลักษณะหรือรูปแบบความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน เนื่องจากการประเมินมีประโยชน์ต่อการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อนำไปสู่การพัฒนาทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง และควรเปิดโอกาสหรือแนะนำทางที่หลากหลายสำหรับการพัฒนาตนเองแก่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

งานวิจัยในประเทศ

ยุพิน จันทรเจริญสิน (2548) ได้ศึกษาการพัฒนางานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยวิธีเบนซ์มาร์คกิ้ง กับห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนางานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยวิธีเบนซ์มาร์คกิ้ง กับห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ในประเด็นดังนี้ 1.โครงสร้างของฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า 2.บุคลากรและบริการ 3.การใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริหาร 4.การประกันคุณภาพ และ 5.การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องคือบุคลากรและการพัฒนา พบว่า บรรณารักษ์ของห้องสมุดทั้งสองแห่งมีความแตกต่างกันในแง่การศึกษา กล่าวคือบรรณารักษ์ส่วนใหญ่ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาวิชาเฉพาะ และปริญญาโททางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ แต่บรรณารักษ์ของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำเร็จการศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโทสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มีเพียงนักเอกสารสนเทศบางรายที่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาอื่น

สำหรับการพัฒนาบุคลากรของทั้งสองห้องสมุดไม่ค่อยแตกต่างกัน โดยพบว่า บรรณารักษ์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมประชุมสัมมนาทั้งภายในและภายนอกประเทศ รวมทั้งมีทุนการศึกษาให้ ซึ่งสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยนั้นมีแผนการฝึกอบรมแก่บรรณารักษ์ให้เข้าร่วมจากทั้งภายในและภายนอกสถาบัน โดยการนับชั่วโมง ซึ่งเนื้อหาของการฝึกอบรมมีความหลากหลาย เช่น การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงาน การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ เป็นต้น และมีการส่งเสริมการประชุมสัมมนาในต่างประเทศเป็นครั้งคราว

ผลการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนยังพบว่าบรรณารักษ์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้ามีบรรณารักษ์จากงานอื่นหมุนเวียนมาให้บริการ และมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ซึ่งกันและกันจึงสามารถให้บริการได้อย่างลุ่มลึก กว้างขวาง ซึ่งส่งผลให้บริการและการทำงานของทุกฝ่ายงานมีประสิทธิภาพไม่ว่าจะเป็นการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การบริหารจัดการทรัพยากร และการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

นอกจากนี้ในงานวิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับพัฒนาและปรับปรุงบุคลากรของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในเรื่องของทักษะทางภาษาอังกฤษที่มีความจำเป็นต่อการให้บริการสืบค้นสารสนเทศ และการพัฒนาความรู้ ความชำนาญเฉพาะสาขาวิชาผ่านการเข้าร่วมสัมมนาวิชาการที่คณะ หรือสถาบันต่าง ๆ จัดขึ้นเป็นประจำ

สมรักษ์ สหพงศ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องบทบาทและความรู้ความสามารถของนักสารสนเทศทางการแพทย์ในกระบวนการเวชปฏิบัติเชิงประจักษ์ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาการใช้พฤติกรรม และวิเคราะห์รูปแบบของพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของแพทย์เวชปฏิบัติเชิงประจักษ์ และเพื่อศึกษาบทบาท ความรู้ความสามารถของนักสารสนเทศทางการแพทย์ในกระบวนการเวชศาสตร์เชิงประจักษ์ในประเทศไทยด้วยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ และวิจัยกึ่งทดลอง โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นแพทย์เวชปฏิบัติเชิงประจักษ์ และนักสารสนเทศทางการแพทย์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าแพทย์มีพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อใช้รักษาผู้ป่วย และใช้สารสนเทศในการศึกษา การเรียนการสอน และพัฒนาตนเอง แต่เนื่องจากภาระงานจำนวนมากและอุปสรรคด้านเวลาทำให้ไม่สามารถสืบค้นสารสนเทศได้ด้วยตนเอง

สำหรับบทบาทและความรู้ความสามารถของนักสารสนเทศทางการแพทย์ในกระบวนการเวชปฏิบัติเชิงประจักษ์ พบว่า นักสารสนเทศทางการแพทย์ต้องมีความรู้ความสามารถดังนี้ 1. ความรู้ด้านวิชาชีพ ได้แก่ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การแสวงหาฐานข้อมูลทางการแพทย์ และความสามารถในการจัดบริการเชิงรุก 2. ความรู้ความสามารถด้านเวชปฏิบัติเชิงประจักษ์ ซึ่งนักสารสนเทศต้องเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการแพทย์เวชปฏิบัติเชิงประจักษ์ตั้งแต่การตั้งคำถาม การสืบค้นสารสนเทศ การประเมินงานวิจัยทางการแพทย์อย่างละเอียด สามารถจัดทำ systematic review และยังต้องมีความรู้เกี่ยวกับศัพท์ทางการแพทย์ 3. ความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศคือสามารถใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงสารสนเทศ 4. ความรู้ความสามารถในด้านการสอนและการถ่ายทอดความรู้ นักสารสนเทศทางการแพทย์ต้องสามารถวางแผนการสอน จัดหลักสูตรการฝึกอบรมการสืบค้นสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการทั้ง

รายบุคคลและรายกลุ่ม 5. ความรู้ด้านการวิจัยโดยเฉพาะการวิจัยทางคลินิกนอกจากนี้ยังต้องมีความรู้พื้นฐานทางวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการที่เป็นแพทย์ และจิตบริการ

ปิยสุตา ตันเลิศ (2553) ศึกษาเรื่องการพัฒนากรอบสมรรถนะหลักของนักวิชาชีพสาธารณสุขสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทยในทศวรรษหน้า (พ.ศ.2553-2562) โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาบทบาทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย และบทบาทของนักวิชาชีพสาธารณสุข พร้อมทั้งศึกษาการพัฒนากรอบสมรรถนะหลักของนักวิชาชีพสาธารณสุขสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทยในทศวรรษหน้า ซึ่งผลการวิจัยพบว่า นักวิชาชีพสาธารณสุขสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทยจะมีบทบาทใหม่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารองค์กร ด้านการบริการ ด้านการประสานงาน และด้านความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา มีกรอบสมรรถนะหลักด้านความรู้ 8 สมรรถนะ คือ ความรู้พื้นฐานทางวิชาชีพสาธารณสุข ทฤษฎีสาธารณสุข การจัดการสาธารณสุขและความรู้ เทคโนโลยีสาธารณสุข การบริการห้องสมุดและสาธารณสุข การจัดการองค์กร การวิจัยและการศึกษาผู้ใช้ การศึกษาต่อเนื่องและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ด้านทักษะ 11 สมรรถนะ คือ ทักษะการบริการผู้ใช้ ทักษะการจัดการทรัพยากรสาธารณสุข ทักษะเทคโนโลยีสาธารณสุข ทักษะด้านการตลาด ทักษะทางภาษาและการสื่อสาร ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ทักษะการวางแผนและการจัดการ ทักษะการสอนและฝึกอบรม ทักษะการคิดรวบยอด และทักษะการจัดการความรู้ สุดท้ายด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล 7 สมรรถนะ ดังนี้ ภาวะผู้นำ ทักษะการบริการ จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สามารถตรวจสอบได้ การจัดการตนเอง และความสามารถในการปรับตัว

อัญมณี ศรีวัชรินทร์ (2553) ได้ศึกษาสมรรถนะตามสายงานบริการของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาสมรรถนะตามสายงานบริการที่เป็นจริงของบรรณารักษ์ รวมทั้งศึกษาสมรรถนะตามสายงานที่ต้องการพัฒนา และกิจกรรมที่ใช้สำหรับการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานบริการจากบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 28 แห่ง โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะตามสายงานบริการที่เป็นจริงของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยรวมอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับการสอนให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ และความรู้ ส่วนสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในระดับมาก 2 ด้าน คือการพัฒนาสมรรถนะความรู้พื้นฐานทางวิชาชีพห้องสมุดและความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ

สำหรับสมรรถนะส่วนบุคคลที่เป็นจริงของบรรณารักษ์ตามสายงานบริการพบว่าสมรรถนะด้านการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นอยู่ในระดับมาก และสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาระดับมากคือความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่ากิจกรรมที่ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานบริการของบรรณารักษ์มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งกิจกรรมการพัฒนาที่ต้องการได้แก่ การเข้าร่วมประชุม สัมมนาทางวิชาการ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงการใช้สมรรถนะสายงานบริการให้เกิดประสิทธิภาพ

พันพันธ์ ปิลกศิริ (2555) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งของบรรณารักษ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งงานของบรรณารักษ์ในด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มงาน 3 ตำแหน่ง ได้แก่ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์และจัดหมวดหมู่สารนิเทศ และงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 117 แห่ง 117 คน ได้แบบสอบถามกลับคืนมา 85 ชุด ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังต่อสมรรถนะของบรรณารักษ์เฉพาะตำแหน่งงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเกี่ยวกับสมรรถนะด้านความรู้ในระดับมากที่สุดและมาก ในเรื่องการสืบค้นสารนิเทศ ประกอบด้วยความรู้เรื่องการรู้สารนิเทศทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด ความรู้เรื่องทรัพยากรสารสนเทศ และความรู้เรื่องการรู้สารนิเทศ ส่วนด้านทักษะพบว่าผู้บริหารคาดหวังกับทักษะในการสืบค้นสารนิเทศในระดับมาก

นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามยังเสนอแนะว่าบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีความรู้เฉพาะเรื่องในสาขาวิชาที่ให้บริการ

ภัทรนิษฐ์ สุรโกมลเศรษฐ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องความรู้ความสามารถที่พึงประสงค์ของนักสารสนเทศในกระบวนการพยาบาลเชิงประจักษ์ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาการแสวงหาและการใช้สารสนเทศของผู้ให้บริการ และศึกษาความรู้ความสามารถที่พึงประสงค์ของนักสารสนเทศในกระบวนการพยาบาลเชิงประจักษ์โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์พยาบาล พยาบาลวิชาชีพผู้ปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูงในโรงพยาบาล และนักสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่านักสารสนเทศควรมีความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ ได้แก่ 1.ความรู้ความสามารถในการจัดการสารสนเทศทางกระบวนการพยาบาลเชิงประจักษ์ 2.มีความรู้ความสามารถในการบริการและเผยแพร่สารสนเทศไปยังผู้ใช้สารสนเทศทางกระบวนการพยาบาลเชิงประจักษ์ผ่านบริการรูปแบบ

ต่าง ๆ 3.มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้ความสามารถเฉพาะ ได้แก่ ด้านการสื่อสาร การใช้ภาษาต่างประเทศ ทำศัพท์ทางเทคนิค ความรู้ด้านการบริหารจัดการ และด้านการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

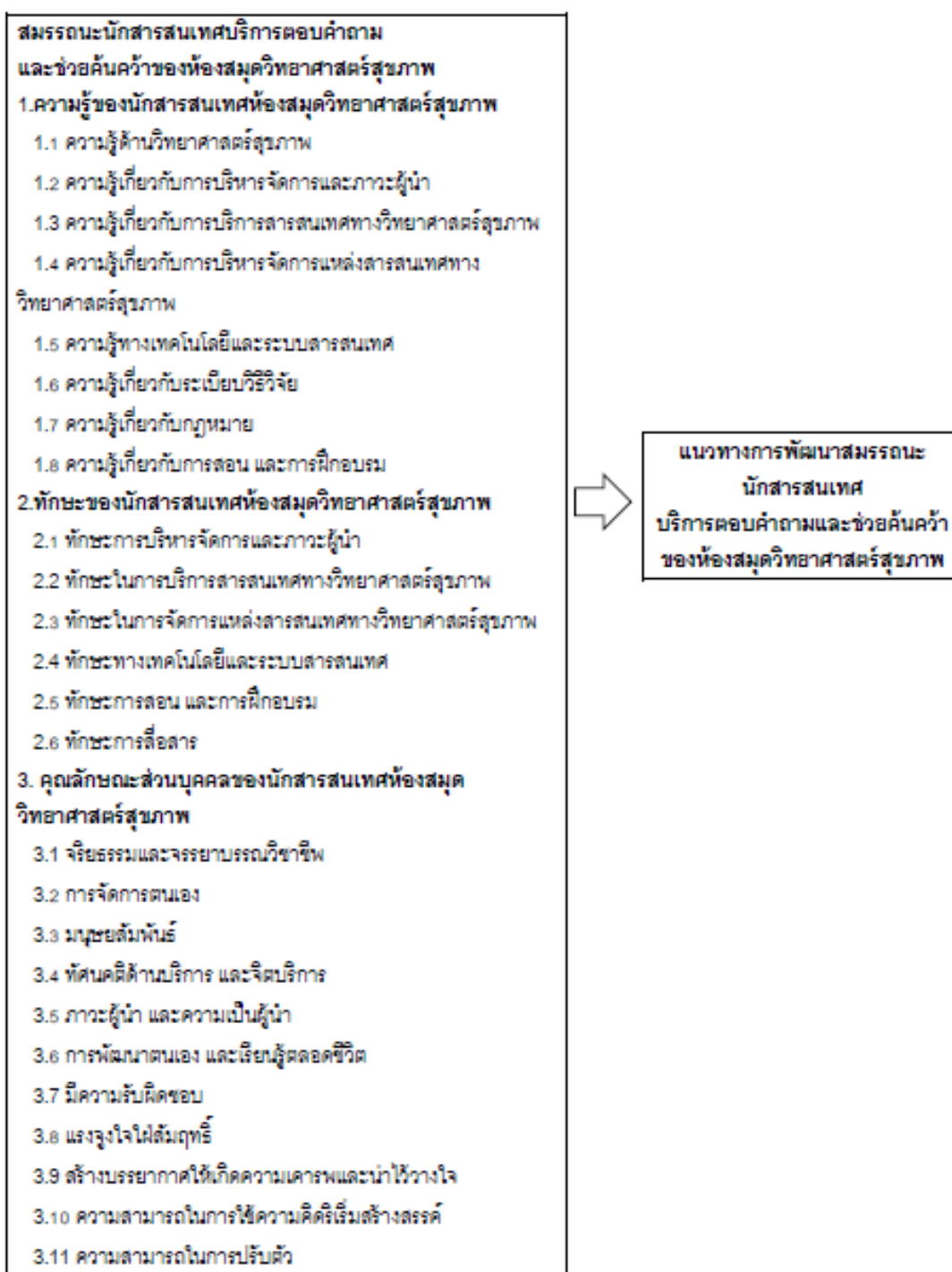
ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อศึกษาสมรรถนะและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ จนสามารถสรุปได้ว่าสมรรถนะหมายถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคลที่แสดงออกมาผ่านพฤติกรรมตามสถานการณ์ต่าง ๆ และส่งผลต่อการปฏิบัติงานทั้งยังมีความสำคัญกับการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ทำให้ทุกหน่วยงานต้องมีการพัฒนาสมรรถนะให้กับบุคลากรซึ่งเป็นทุนมนุษย์ เป็นทรัพย์สินที่สำคัญขององค์กรรวมทั้งห้องสมุด นอกจากนี้เพื่อรวบรวมสมรรถนะของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของนักสารสนเทศ (บุษราภรณ์ อัครนิธิยานนท์, 2545; ปิยสุดา ต้นเลิศ, 2553; อัญมณี ศรีวัชรินทร์, 2553) สมรรถนะของนักสารสนเทศห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ (Abotalebi & Biglu, 2017; Kasalu & Ojiambo, 2015; Ullah & Anwar, 2013; ภัทรนิษฐ์ สุรโกมลเศรษฐ์, 2557; สมรักษ์ สหพงศ์, 2551) และสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งของนักสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (Hebrang Grgić & Živković, 2012; พันพันธ์ ปิลกศิริ, 2555) เนื่องจากไม่พบว่ามีงานวิจัยใดที่ศึกษาเฉพาะนักสารสนเทศตำแหน่งบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ ซึ่งจากการศึกษาพบว่างานวิจัยส่วนใหญ่ข้างต้นมีการใช้สมรรถนะของนักสารสนเทศที่ระบุโดยสมาคมห้องสมุดทางการแพทย์แห่งอเมริกัน หรือ Medical Library Association (MLA) มาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยและพัฒนาเป็นแบบสอบถาม (Medical Library Association, 2007, Online; 2017. Online) รวมถึงมีการศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะของนักสารสนเทศที่กำหนดขึ้นโดยสมาคมห้องสมุดทางวิทยาศาสตร์สุขภาพต่าง ๆ ได้แก่ สมาคมห้องสมุดทางการแพทย์อเมริกัน (MLA) กลุ่มห้องสมุดสุขภาพ (HLG) ของสมาคมห้องสมุดและสารสนเทศแห่งสหราชอาณาจักร กลุ่มห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพไอริช (HSLG) สมาคมห้องสมุดสุขภาพของแคนาดา (CHLA) และสมาคมห้องสมุดและสารสนเทศทางสุขภาพออสเตรเลีย (ALIA) เพื่อสรุปสมรรถนะที่สำคัญและต้องการให้มีการพัฒนา (Lawton & Burns, 2014) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สรุปสมรรถนะเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความรู้ของนักสารสนเทศห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพประกอบด้วยความรู้และความเข้าใจด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ การบริหารจัดการและภาวะผู้นำ การบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ การบริหารจัดการแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ การสอน และการฝึกอบรม ความรู้ทางเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย และความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย

2. ทักษะของนักสารสนเทศห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้แก่ การบริหารจัดการและภาวะผู้นำ การบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ การจัดการแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพการสอน และการฝึกอบรม ทักษะทางเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ และทักษะการสื่อสาร

3. คุณลักษณะส่วนบุคคลของนักสารสนเทศห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้แก่ จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ การจัดการตนเอง มนุษยสัมพันธ์ ทักษะคิดด้านบริการ และจิตบริการ ภาวะผู้นำและความเป็นผู้นำ การพัฒนาตนเอง และเรียนรู้ตลอดชีวิต ความรับผิดชอบ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การสร้างบรรยากาศให้เกิดความเคารพและน่าไว้วางใจ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความสามารถในการปรับตัว

โดยกรอบแนวคิดในการวิจัย แสดงได้ตามภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

ระยะที่ 1 สมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

การวิจัยระยะที่ 1 เป็นการศึกษาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก รวมทั้งสิ้นจำนวน 17 คน จากห้องสมุดจำนวน 9 แห่ง ได้แก่ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช โรงพยาบาลเลิดสิน และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วย ผู้บริหารห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 7 คน นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 5 คน และผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 5 คน ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เข้าร่วมการสัมภาษณ์ด้วยวิธีเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งมีเกณฑ์ในการคัดเลือกดังนี้

1.1 ผู้บริหารห้องสมุดต้องปฏิบัติงานและมีประสบการณ์ทำงานในห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

1.2 นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ต้องปฏิบัติงานและมีประสบการณ์ทำงานในห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพในตำแหน่งบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า นักสารสนเทศ นักเอกสารสนเทศ ตั้งแต่ 5-10 ปีขึ้นไป

1.3 ผู้ใช้บริการห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

ระยะที่ 2 การศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ในการวิจัยระยะที่ 2 เป็นการประเมินร่างแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 6 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิจัยระยะที่ 1 ได้แก่ แนวคำถามเพื่อการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview)

2. การวิจัยระยะที่ 2 ได้แก่ ร่างแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ และแบบประเมินร่างแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือขั้นที่ 1

1. แนวคำถามเพื่อการสัมภาษณ์เชิงลึก มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1.1 ผู้วิจัยศึกษาทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและประมวลสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบในการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

1.2 นำกรอบแนวคิดที่ได้จากการศึกษาในข้อ 1 มาสร้างแนวคำถามเพื่อการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีประเด็นคำถามหลักในการสัมภาษณ์ 3 ประเด็น ดังนี้

1.2.1 ความรู้ของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

1.2.2 ทักษะของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

1.2.3 คุณลักษณะส่วนบุคคลของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

2. ร่างแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

2.1 ผู้วิจัยนำผลการวิจัยในการวิจัยระยะที่ 1 มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และจัดทำร่างแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

2.2 จัดทำแบบประเมินร่างแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยกำหนดประเด็นในการประเมินตามร่างแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

1. แนวคำถามเพื่อการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้นำแนวคำถามที่สร้างขึ้นปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและความสอดคล้องของข้อคำถามที่เป็นประเด็นหลักและประเด็นย่อย โดยข้อคำถามมีคำถามที่เป็นประเด็นหลัก 3 ประเด็นและประเด็นย่อย 6 ประเด็น คำนวณหาค่า IOC (Index of Objective Congruence) โดยกำหนดเกณฑ์ผ่านที่ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งพบว่า ข้อคำถามทั้งหมดมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66-1.00 จากนั้นได้นำไปทดลองสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลที่มีลักษณะเดียวกันกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 3 ท่าน เพื่อหาข้อบกพร่องของคำถามและนำมาปรับปรุงก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

2. แบบประเมินร่างแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ผู้วิจัยได้นำแบบประเมินที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องครอบคลุม ก่อนนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและความสอดคล้องของประเด็นการประเมิน ซึ่งประกอบด้วยประเด็นหลัก 3 ประเด็น และข้อย่อยจำนวน 38 ข้อ ผลการคำนวณหาค่า IOC โดยกำหนดเกณฑ์ผ่าน 0.5 ขึ้นไป พบว่าข้อคำถามทั้ง 38 ข้อ มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66-1.00 ซึ่งถือเป็นข้อคำถามที่ใช้ได้ จากนั้นจึงนำแบบประเมินไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะที่ 1 การศึกษาสมรรถนะของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก มีขั้นตอนการเก็บข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งเอกสารโครงการวิจัยและข้อเสนอการวิจัยเพื่อขอหนังสือรับรองการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งรหัสโครงการวิจัย SWUEC-G-101/2562X โดยได้รับผลการพิจารณาว่าเป็นโครงการวิจัยที่เข้าข่ายยกเว้น (Research with Exemption from SWUEC) หมายเลขรับรอง SWUEC/X/G-101/2562 เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2562 และหนังสือยืนยันการยกเว้นการรับรองออกให้เมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2562

2. ดำเนินการติดต่อผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์การคัดเลือกทางโทรศัพท์ และทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลการวิจัยด้วยการสัมภาษณ์ตามจำนวนที่กำหนด ในเดือนกรกฎาคม 2562

3. ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือไปยังผู้บริหารห้องสมุด นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ และผู้ใช้บริการห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก และกำหนดนัดหมายอย่างเป็นทางการ

4. ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง ระหว่างเดือนกันยายน 2562 ถึงเดือนมกราคม 2563 เนื่องจากหน่วยงานบางแห่งขอหนังสือยืนยันการยกเว้นการรับรองคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ หรือมีความประสงค์ให้ผู้วิจัยต้องเข้าสู่กระบวนการขอจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ กรณีได้รับการยกเว้นการพิจารณาของหน่วยงานนั้นก่อนได้รับอนุญาตให้สัมภาษณ์บุคลากรในหน่วยงานเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย

5. ผู้วิจัยเดินทางไปยังสถานที่นัดหมายสำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ปฏิบัติงานภายในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล และดำเนินการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์สำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ปฏิบัติงานในต่างจังหวัด ซึ่งผู้วิจัยเริ่มต้นสัมภาษณ์ด้วยการแนะนำตัว พูดคุยสอบถามเรื่องทั่วไปเพื่อสร้างบรรยากาศในการสนทนา พร้อมบอกวัตถุประสงค์และรายละเอียดต่าง ๆ แก่ผู้ให้สัมภาษณ์ รวมทั้งขออนุญาตฉบับบันทึกและบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ โดยระยะเวลาในการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละราย ประมาณ 40-60 นาที

ระยะที่ 2 การศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยจัดทำร่างแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ พร้อมแบบประเมิน

2. ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อขอความอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิให้การตอบรับจึงส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์อย่างเป็นทางการ พร้อมส่งเอกสารรายละเอียดทางไปรษณีย์ และทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

3. ผู้วิจัยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมแบบประเมินกลับมาเป็นเวลา 3 สัปดาห์ ซึ่งได้รับแบบประเมินจำนวนทั้งสิ้น 6 ฉบับ

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ระยะที่ 1 การศึกษาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก มีขั้นตอนดังนี้

1. ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล ด้วยการพิจารณาความอิมตัวของข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักกับกรอบแนวคิดในการวิจัย

2. ผู้วิจัยดำเนินการสรุปผลการสัมภาษณ์แต่ละครั้งเพื่อให้ได้รายละเอียดที่ครบถ้วน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

3. การจัดระเบียบทางกายภาพของข้อมูล ได้แก่ การถอดไฟล์เสียงและข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึกมาแบบคำต่อคำและขัดเกลารวบรวม พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง

4. การจัดระเบียบเนื้อหาข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลมาจัดแยกตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูล และจำแนกเนื้อหาตามประเด็นที่ต้องการเก็บข้อมูล

5. การจัดระเบียบเนื้อหาข้อมูล ผู้วิจัยได้อ่านเนื้อหาทั้งหมดของข้อมูล และบันทึกประเด็นสำคัญจนครบถ้วน

6. การจัดกลุ่มข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการจำแนกประเด็นมาจัดกลุ่มเนื้อหาเป็นหมวดหมู่

7. การสรุปและตีความ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และตีความเนื้อหาที่ได้จากข้อมูล สรุป และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางและการบรรยาย

ระยะที่ 2 การพัฒนาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลในแบบประเมินร่างแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

2. ดำเนินการสรุปผลและตีความข้อมูลการประเมินร่างแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ
นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพจาก
ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ
3. นำข้อมูลมาจัดแยกตามประเด็นวิธีการพัฒนาสมรรถนะ
4. วิเคราะห์และตีความเนื้อหา หรือข้อเสนอแนะที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุในแบบประเมิน
ร่างแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุด
ทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ
5. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของการบรรยายและตาราง



บทที่ 4

ผลการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยนี้เรื่องนี้เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลข้อมูลและนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 สมรรถนะนักสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ตอนที่ 2 แนวทางพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

สมรรถนะนักสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ในการศึกษาสมรรถนะนักสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้นำกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ไปเป็นกรอบในการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย ผู้บริหารห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 7 คน นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 5 คน และผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 17 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผลจากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์สังเคราะห์จัดกลุ่มและนำเสนอเป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน คือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบการวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์แทนผู้ให้ข้อมูลดังนี้

- | | |
|-----|----------------------------------|
| AD1 | แทนกลุ่มผู้บริหารห้องสมุดคนที่ 1 |
| AD2 | แทนกลุ่มผู้บริหารห้องสมุดคนที่ 2 |
| AD3 | แทนกลุ่มผู้บริหารห้องสมุดคนที่ 3 |
| AD4 | แทนกลุ่มผู้บริหารห้องสมุดคนที่ 4 |
| AD5 | แทนกลุ่มผู้บริหารห้องสมุดคนที่ 5 |
| AD6 | แทนกลุ่มผู้บริหารห้องสมุดคนที่ 6 |

AD7	แทนกลุ่มผู้บริหารห้องสมุดคนที่ 7
IN1	แทนกลุ่มนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าคนที่ 1
IN2	แทนกลุ่มนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าคนที่ 2
IN3	แทนกลุ่มนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าคนที่ 3
IN4	แทนกลุ่มนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าคนที่ 4
IN5	แทนกลุ่มนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าคนที่ 5
US1	แทนกลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุดคนที่ 1
US2	แทนกลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุดคนที่ 2
US3	แทนกลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุดคนที่ 3
US4	แทนกลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุดคนที่ 4
US5	แทนกลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุดคนที่ 5

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ควรมีสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามตำแหน่งดังนี้

1. สมรรถนะหลักนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

1.1. **ด้านความรู้** จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าสมรรถนะหลักที่นักสารสนเทศตำแหน่งบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมี ประกอบด้วย

1.1.1 ด้านวิชาชีพสารสนเทศและบรรณารักษศาสตร์

ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่านักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีความรู้เกี่ยวกับงานต่าง ๆ ในห้องสมุดไม่จำกัดเฉพาะหน้าที่ของตนเอง ได้แก่ การรวบรวม จัดหา จัดเก็บ จัดระบบ และจัดบริการ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการโดยนักสารสนเทศต้องมีความรู้พื้นฐานทางวิชาชีพสารสนเทศและบรรณารักษศาสตร์ในประเด็นดังต่อไปนี้

1.1.1.1 เทคนิคการสืบค้นสารสนเทศ ปัจจุบันมีสารสนเทศจำนวนมากและกระจัดกระจายในหลายแหล่งจึงต้องมีเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้สามารถได้รับสารสนเทศรวดเร็วยิ่งขึ้น และเพื่อตอบสนองความต้องการใช้สารสนเทศที่เร่งด่วนของผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ผู้ให้บริการหรือนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจึงต้องมีความรู้ในเรื่องการสืบค้นสารสนเทศ เช่น การใช้ตรรกะบูลีน คำเชื่อมต่างๆ การใช้เครื่องมือจำกัดการสืบค้นเพื่อให้ได้สารสนเทศที่แคบลง เทคนิคการใช้คำค้น หัวเรื่อง หรือสัญลักษณ์ต่างๆ นอกจากนี้ นักสารสนเทศจะต้องสามารถให้

คำแนะนำหรือสอนวิธีการและเทคนิคการสืบค้นต่างๆ ให้กับผู้ใช้บริการด้วย ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ตามปกติผู้ใช้บริการจะมาสอบถาม แต่ที่มาสอบถามจะไม่ถามเรื่องเฉพาะด้าน เพราะผู้ใช้บริการจะรู้เรื่องของตัวเองอยู่แล้ว แต่จะถามในศาสตร์ที่ไม่ถนัด นั่นคือเกี่ยวกับวิธีการสืบค้น การใช้ฐานข้อมูล รวมทั้งวารสารในการตีพิมพ์บทความ ควรต้องมีความรู้เรื่องฐานข้อมูลเฉพาะทางเกี่ยวกับสาขาอาจารย์สอนอยู่” (AD5)

“เทคนิคการสืบค้น ถ้ารู้เทคนิคและวิธีการสืบค้น การใช้บุลินโลจิกต่าง ๆ จะช่วยลดเวลา ลดภาระและสามารถสืบค้นข้อมูลได้รวดเร็วยิ่งขึ้น และบางครั้งแพทย์อาจจะมาด้วยคำสำคัญ โดยเฉพาะผู้ใช้บริการที่มีอายุ และไม่ถนัดใช้เทคโนโลยีเราก็ต้องให้ความช่วยเหลือ” (AD1)

“ความรู้เรื่องการสืบค้นข้อมูล เนื่องจากว่าข้อมูลที่เรามีมันเยอะมาก และเราไม่รู้ว่าข้อมูลไหนเหมาะกับผู้ใช้บริการ อย่างแรกเลยต้องรู้แหล่งให้เหมาะกับผู้ใช้ รู้ว่าแต่ละฐานมีวิธีการสืบค้นข้อมูลเป็นอย่างไร ก็คือต้องรู้จักเครื่องมือในการสืบค้นของแต่ละฐาน” (IN4)

1.1.1.2 การจัดทำดัชนีและบทคัดย่อ เนื่องจากนักสารสนเทศต้องปฏิบัติหน้าที่ในการให้คำแนะนำและชี้แหล่งสารสนเทศ และให้บริการสารสนเทศเลือกสรร โดยคัดเลือกบทความเพื่อจัดทำบทคัดย่อและส่งบทความนั้นให้กับผู้ใช้บริการที่ต้องการสารสนเทศในเรื่องที่ผู้ใช้บริการให้ความสนใจ และเพื่อสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้สะดวก รวดเร็ว จนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันเวลา ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ควรมีการรวบรวมวิทยานิพนธ์ งานวิจัยภายในประเทศของมหาวิทยาลัยอื่น ๆ หลาย ๆ แห่ง อยากให้มีรวบรวมไว้ และสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยอื่น เพราะช่วยสนับสนุนเรื่องการทำวิจัยของอาจารย์” (US4)

1.1.1.3 การประเมินและประเมินผลสารสนเทศสำเร็จรูป ผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นว่านักสารสนเทศควรมีความรู้เกี่ยวกับการประเมินสารสนเทศซึ่งเป็นความรู้พื้นฐานทางวิชาชีพสารสนเทศ และมีความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยการจัดทำดัชนี และสาระสังเขปของบทความที่ผู้ใช้บริการแต่ละรายให้ความสนใจ เพื่ออำนวยความสะดวก และช่วยให้ผู้ใช้บริการประหยัดเวลาในการเลือกสารสนเทศ ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ถ้าแพทย์อยากได้งานวิจัยนี้เราต้องมีการ support เพิ่มรวมทั้งมีบทบาทในการวิเคราะห์สารสนเทศ การจัดการความรู้ การบริหารจัดการ การย่อความ และการสรุปความด้วย” (AD1)

“รู้จักบริการสารสนเทศทันสมัย สารสนเทศเลือกสรร เพื่อส่งให้ผู้ใช้บริการ” (AD7)

“ต้องเรียนรู้ว่าในสาขาเหล่านี้สารสนเทศอะไรที่ส่งให้เขา แล้วต้องรู้ว่าจะส่งสารสนเทศอะไรให้เขาโดยที่ไม่ต้องร้องขอ เช่น คน ๆ นั้นสนใจสาขาอะไร คนนี้กำลังทำอะไร พี่ว่ามันจำเป็นต้องรู้แหล่งข้อมูลว่าตอนนี้มีอะไรในห้องสมุด รู้ว่าแหล่งนี้เหมาะกับใคร แล้วถ้าเราไม่มีเราก็ต้องแนะนำให้ผู้ใช้อื่น ๆ ถ้าผู้ใช้ไม่สะดวกไปเราก็ต้องไปให้ เพราะห้องสมุดทุกแห่งไม่ได้มีทุกอย่าง เราก็ต้องพึ่งพาคนอื่น” (IN5)

1.1.2 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่า นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาสตรสุภาพควรมีความรู้ความเข้าใจทางเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศในหลายประเด็นดังนี้

1.1.2.1 การใช้โปรแกรมพื้นฐาน พบว่านักสารสนเทศควรมีความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมพื้นฐาน เช่น Microsoft Office โปรแกรมทำกราฟิกหรือเว็บสำเร็จรูปที่ใช้ให้บริการสำหรับทำ infographic และโปรแกรมเฉพาะอื่น ๆ สำหรับการจัดรายการบรรณานุกรม หรือโปรแกรมสนับสนุนการทำวิจัย ได้แก่ Endnote, Turnitin ทั้งที่เป็น open source software และฟรีแวร์ รวมถึงโปรแกรมที่ห้องสมุดจัดซื้อเข้ามาให้บริการ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะใช้อุปกรณ์ส่วนตัวในการเข้าถึงสารสนเทศที่มีความหลากหลาย ทั้งคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์พกพา สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต ในระบบปฏิบัติการ IOS, Android และ Windows ผู้ให้บริการจึงต้องมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานอุปกรณ์ต่าง ๆ ข้างต้น และต้องมีความรู้เกี่ยวกับการเชื่อมต่ออุปกรณ์ร่วมด้วยดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ผมจะชอบใช้ MacBook, iPad แล้วส่วนตัวใช้ window มากกว่า จึงต้องหาความรู้เรื่องระบบปฏิบัติการต่าง ๆ เพิ่มเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ได้แล้วข้อมูลก็ไม่ได้อยู่บนกระดาษแล้ว จะเป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ดาวน์โหลดมาอ่าน ต้องรู้จักวิธีการเข้าถึง วิธีการใช้งาน ต้องมีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม” (IN4)

“ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศควรมี และต้องก้าวตามเทคโนโลยีให้ทัน ต้องรู้เกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศ การใช้โปรแกรม Microsoft office รู้จักบริหารจัดการ

เวลา รู้จักและสามารถใช้โปรแกรมการจัดการรายการบรรณานุกรม Endnote, Turnitin รวมทั้งโปรแกรมจัดการบรรณานุกรมที่เป็น Open sources software เรื่องฮาร์ดแวร์ การเชื่อมต่อ การต่อพ่วงอุปกรณ์ นักศึกษาใช้ MacBook เราก็ต้องรู้วิธีการใช้งาน” (AD1)

1.1.2.2 การจัดการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดการสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ คือ การพัฒนาคอลเลกชันดิจิทัล (Digitization) การจัดเก็บไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูล รวมถึง การบริหารจัดการฐานข้อมูลซึ่งแม้ไม่ใช่ภาระหน้าที่หลักของนักสารสนเทศตำแหน่งนี้ แต่นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเป็นผู้ใช้งานฐานข้อมูลในการสืบค้นสารสนเทศหากฐานข้อมูลมีปัญหา หรือเกิดข้อบกพร่อง นักสารสนเทศตำแหน่งดังกล่าวอาจจะต้องสามารถบอกหรืออธิบายได้ว่าส่วนใดที่มีปัญหา ก็คือต้องมีความรู้เกี่ยวกับระบบของฐานข้อมูลในเบื้องต้น หรือมีความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการฐานข้อมูลในระดับพื้นฐาน แต่ไม่ใช่ผู้ดูแลระบบ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่ได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ แต่นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีความรู้และความเข้าใจในการจัดการแหล่งทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้สะดวก และต้องมีความเข้าใจ รู้จักเมนูการทำงานต่าง ๆ ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ใช้งาน ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์นี้

“เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก” (AD5)

“การบริหารจัดการระบบสารสนเทศที่ดี โดยในปัจจุบันต้องใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการได้” (US5)

“ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศดิจิทัล เช่น สแกนเอกสารมาแล้วจะมีการจัดหมวดหมู่หรือทำอย่างไรให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้นต้องรู้จักเทคโนโลยีในการจัดการสื่อดิจิทัล เทคโนโลยีในการสืบค้น นำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่องานบริการ” (AD1)

“เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก” (AD5)

1.1.2.3 การใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ นักสารสนเทศต้องมีความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อประสิทธิภาพในการสืบค้นสารสนเทศ และการให้บริการ โดยเน้นฟังก์ชันการทำงานเกี่ยวกับการค้นคืนสารสนเทศ วิธีการสืบค้นสารสนเทศ การแสดงผล และ

การจำกัดการสืบค้น รวมถึงเมนูในการสืบค้นเพื่อให้คำแนะนำและสอนการใช้งานฐานข้อมูล ห้องสมุดแก่ผู้ใช้บริการ ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์นี้

“ระบบบริหารจัดการห้องสมุด เทคโนโลยีสารสนเทศ” (AD6)

“รู้ว่าแต่ละฐานมีวิธีการสืบค้นข้อมูลเป็นอย่างไร ก็คือต้องรู้จักเครื่องมือ ในการสืบค้นของแต่ละฐาน” (IN4)

1.1.2.4 การใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยี Web 2.0 เนื่องจากปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานของห้องสมุดเพราะช่วยอำนวยความสะดวก ในงานบริการเช่นการให้บริการออนไลน์ผ่านไลน์การนำเทคโนโลยี 2.0 มาประยุกต์ใช้ในการ ให้บริการเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการห้องสมุด เช่น การจัดทำ บล็อก ให้ผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็น การใช้เว็บบอร์ดในการตอบปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ ผ่านทางเว็บไซต์ของห้องสมุดการติดต่อสื่อสารผ่านอีเมลช่องทางแชทในแฟนเพจเฟซบุ๊ก การ ให้บริการระยะไกลโดยใช้โปรแกรม team viewer สำหรับผู้ให้บริการที่ไม่สะดวกเดินทางมา ห้องสมุดแต่ติดปัญหาในการใช้งานต่างๆเช่นการเชื่อมต่อ VPN ซึ่งทำให้ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมและ ใกล้ชิดห้องสมุดทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น ฉะนั้น นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า จึงต้องรู้จัก Web 2.0 เพื่อใช้เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์บริการห้องสมุด และให้บริการ สารสนเทศ ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ต้องรู้จักเทคโนโลยีในการจัดการสื่อดิจิทัล เทคโนโลยีในการสืบค้น นำ เทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่องานบริการ โดยทำอะไรถึงพร้อมให้บริการได้เลย คือต้อง ให้บริการเชิงรุก ถ้ามีผู้ให้บริการมาขอข้อมูลต้องสามารถให้ได้ทันทีด้วยลักษณะของผู้ให้บริการ ห้องสมุดที่ต้องการใช้สารสนเทศอย่างเร่งด่วน และไม่สามารถรอคอยได้นาน และการนำข้อมูล ขึ้นเว็บไซต์แต่ก่อนต้องส่งข้อมูลให้สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ปัจจุบันเว็บไซต์สามารถใช้งาน ง่ายขึ้น บรรณารักษ์สามารถอัปโหลดข้อมูลได้เองเพียงแต่ต้องรู้วิธี” (AD1)

“ความรู้ในเรื่องของเทคโนโลยีสำคัญมาก ต้องรู้เยอะมาก เพราะมีความ คาดหวังมาก เพราะผู้ให้บริการมีหลายประเภทอาจารย์หมอบางท่านถนัดด้านเทคโนโลยี บางท่าน ไม่ถนัดเลย และมีบริการถึงที่ไปสอนอาจารย์ให้ endnote ที่ห้องพักอาจารย์ ต้องออนไลน์เซอวิส และบางที่ถ้าอยู่ไกลจะใช้โปรแกรม team viewer ไม่จำเป็นต้องออกไปข้างนอกแต่ใช้เทคโนโลยี เข้ามาช่วย รวมทั้งการใช้สื่อสังคมออนไลน์ อัตราการตอบกลับเร็วมาก” (AD2)

“ถ้ารู้เรื่องเทคโนโลยีก็จะสามารถทำทุกอย่างได้หมดเลย เพราะตอนนี้ทุก อย่างออนไลน์ ถ้ารู้เว็บรู้แหล่งสารสนเทศ การใช้เว็บ ออนไลน์ ออนไลน์โซเชียลมีเดีย ถ้าหากรู้จักใช้

เทคโนโลยีก็จะสามารถเรียนรู้ได้หมดทุกอย่าง ถ้าใช้เป็นจะสามารถท่องเว็บได้ และจุดเด่นของบรรณารักษ์คือเรารู้แหล่งสารสนเทศที่น่าเชื่อถือ” (AD1)

1.1.3 ด้านการบริหารจัดการทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่า นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพควรมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการในหลายประเด็น แต่ไม่จำเป็นต้องมีความรู้ในทุกด้าน และในระดับสูงเหมือนตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุด ดังนี้

1.1.3.1 นโยบาย การวางแผนการดำเนินงานการวางแผนงบประมาณและการเงินของห้องสมุดและขั้นตอนต่าง ๆ เกี่ยวกับงานบริการห้องสมุดโดยมีความเข้าใจบทบาทและภารกิจของห้องสมุดผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่านักสารสนเทศควรมีความรู้เกี่ยวกับการวางแผนการดำเนินงานเพื่อบริหารจัดการภาระงาน และการบริหารเวลาสำหรับการให้บริการสืบค้นสารสนเทศ หรือบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของตนเอง ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ดังนี้

“ต้องรู้จักวิสัยทัศน์ พันธกิจของหน่วยงานและห้องสมุด ว่ามีหน้าที่สนับสนุนงานวิชาการ การทำวิจัย และการเรียนการสอน บรรณารักษ์จึงต้องทำหน้าที่ส่งเสริมการเรียน การสอน การทำวิจัย และหาแหล่งตีพิมพ์” (AD7)

“การบริหารจัดการ ในเชิงของการเป็นหัวหน้าก็ต้องรู้ แต่ว่าโดยหลักแล้วการอยู่ในห้องสมุดทุกคนควรรู้เท่ากัน” (IN4)

“การบริหารจัดการมีความสำคัญต่อการบอกรับฐานข้อมูลทางด้านการแพทย์มีราคาสูง เพราะถ้าหากว่าบริหารไม่ดีจะเกิดความไม่คุ้มค่า ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ” (IN4)

1.1.3.2 การประเมินประสิทธิภาพของห้องสมุด เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ห้องสมุดจึงต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ หรือความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยอาจจัดทำเป็นแบบสอบถาม สังเกตพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ หรือสัมภาษณ์กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อรับรู้ถึงกิจกรรมหรือบริการที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและไม่พอใจ ผู้ให้บริการจึงต้องมีความรู้เกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการบริการของห้องสมุด เช่น ความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของนักสารสนเทศ เป็นต้น ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มีการสำรวจความต้องการผู้ใช้บริการของผู้ให้บริการ ไม่ได้สำรวจเพียงแค่ความพึงพอใจ โดยมีการสำรวจความต้องการว่าผู้ใช้กลุ่มนี้ต้องการอะไรจากเรา ต้องการ

รูปแบบไหน เพื่อตอบสนองความต้องการ เพราะไม่ควรมโนเอาเองว่าสิ่งนี้ผู้ใช้อยากได้หรือไม่ เพราะถ้าไม่ตรง ไม่ใช่ก็จะเกิดความสูญเสียเปล่า แต่ถ้าเราถามผู้ใช้บริการซักนิดก็จะทำให้ได้ข้อมูล”

(AD3)

“เริ่มแรกเลยคือสังเกตพฤติกรรม เรียนรู้ผู้ใช้ว่าสายนี้เป็นอย่างไร อย่างสายนี้คือเขาไม่ค่อยเรียกร้องอะไรทำให้เราไม่รู้ว่าจริง ๆ แล้วผู้ใช้ต้องการอะไร เลยมี customers journey เพื่อดูเส้นทางการใช้งานของผู้ใช้บริการเป็นยังไง โดยสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการเพราะเราอยากรู้ว่าผู้ใช้บริการใช้งานอย่างไร แล้วมีจุดไหนที่เกี่ยวกับห้องสมุด มีจุดไหนที่ผู้ใช้บริการไม่พอใจ”

(IN4)

1.1.3.3 การตลาดบริการผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่า การตลาดบริการมีความสำคัญกับห้องสมุดเพราะเกี่ยวข้องกับการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุดผ่านการประชาสัมพันธ์ การแนะนำให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดรับรู้ถึงบริการต่าง ๆ กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดสรรไว้ให้บริการ เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ฐานข้อมูลมีมูลค่าสูง หากไม่มีการแนะนำให้ผู้ใช้บริการรู้จักจะทำให้ไม่เกิดการใช้งานและเกิดการสิ้นเปลืองงบประมาณ โดยนักสารสนเทศจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ การจัดทำสื่อให้ข้อมูลที่ดึงดูดความสนใจ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจนเกิดการรับรู้และมาใช้บริการ ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ดังนี้

“ความรู้ด้านการบริการจัดการ การประชาสัมพันธ์ การตลาด ช่วยองค์การในการประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูล เพราะถ้าไม่ส่งเสริมผู้ใช้บริการจะไม่รู้ว่าห้องสมุดมีอะไรบ้าง ด้านการตลาดจึงต้องได้ด้วย” (AD1)

“รู้วิธีการทำข่าว เขียนสคริป นำเสนอได้สวยงาม ซึ่งบริการตอบคำถามควรรู้ทางนี้ด้วย ต้องรู้โฟโต้ชอป บางทีคณะก็จะจัดอบรมการใช้โปรแกรมทำการฐานในการสร้างบทเรียน และต้องรู้ว่าประชาสัมพันธ์แบบนี้สวย น่าสนใจการจับใจความ การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ”

(AD4)

1.1.4 ด้านระเบียบวิธีวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่า นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยในหลายประเด็นดังนี้

1.1.4.1 กระบวนการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลแสดงความเห็นว่านักสารสนเทศควรมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไป

“น่าจะมีพื้นฐานความรู้ในเรื่องการวิจัย เพราะผู้ให้บริการที่เป็นคณาจารย์จะต้องทำผลงานและเขียนงานวิจัย จึงมีอาจารย์มาปรึกษาเกี่ยวกับการวิจัย” (AD5)

1.1.4.2 สถิติและการใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่านักสารสนเทศตำแหน่งดังกล่าวควรมีความรู้พื้นฐานทางสถิติและโปรแกรมการวิเคราะห์สถิติ โดยไม่จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานเชิงลึก แต่ในการทำงานของนักสารสนเทศจะต้องมีการเก็บข้อมูลทางสถิติ การเขียนรายงาน การนำเสนอสถิติการใช้บริการเพื่อรายงานผู้บริหาร เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการทำงาน ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไป

“ต้องมีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมการวิเคราะห์สถิติ การทำวิจัย ต้องรู้กว้าง ไม่ต้องรู้ลึก แต่เป็นในลักษณะที่ถ้าผู้ให้บริการต้องการรู้ลึก นักสารสนเทศบริการตอบคำถามต้องสามารถตอบได้ว่าต้องไปหาที่ไหน” (AD1)

“บรรณารักษ์ต้องรู้ในระดับหนึ่งถ้าหากมีการลง SPSS ที่ห้องสมุด แต่ไม่ถึงขั้นใช้งานระดับสูง” (AD2)

“เมื่อมีการขอใช้บริการต่าง ๆ นักสารสนเทศจะต้องเก็บข้อมูลสถิติเพื่อรายงานหัวหน้า โดยจัดทำรายงานการวิเคราะห์ข้อมูล ทำการนำเสนอ ข้อมูลจะจัดเก็บอย่างไรให้ละเอียดเพื่อทำสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจ หรือ MIS เป็นส่วนหนึ่งในการช่วยทำงาน” (AD1)

1.1.4.3 การจัดการบรรณานุกรม กลุ่มผู้ให้ข้อมูลแสดงความเห็นว่านักสารสนเทศจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือที่ส่งเสริมการทำวิจัย ได้แก่ โปรแกรมการจัดการรายการทางบรรณานุกรม การเขียนอ้างอิง เช่น Endnote Mendeley Zotero เป็นต้น และโปรแกรมตรวจการคัดลอกวรรณกรรม Turnitin ซึ่งผู้ให้ข้อมูลแสดงความเห็นว่าผู้ให้บริการห้องสมุดจำเป็นต้องมีความรู้ทางวิชาชีพของตนคือการเขียนอ้างอิงโปรแกรมการตรวจการคัดลอกวรรณกรรม เป็นต้นดังคำให้สัมภาษณ์นี้

“นอกจากจะหางานวิจัยให้ผู้ให้บริการ ทางอาจารย์หมอมักจะหาวิจัยที่เป็น systematic review ซึ่งกำลังเรียนรู้เรื่องนี้เพราะยังไม่ค่อยรู้ เลยไปถามอาจารย์หมอ อาจารย์แนะนำให้ศึกษาจาก Cochrane guideline(library) ซึ่งเน้นทาง systematic และต้องมีความรู้เรื่อง

เครื่องมือช่วยในการทำวิจัย เช่น การทำรายการอ้างอิงของแวนคูเวอร์ โปรแกรมที่ช่วย เช่น endnote Mendeley” (IN4)

“การเขียนอ้างอิง การเขียนบรรณานุกรม โดยเฉพาะสายวิทยาศาสตร์ที่ใช้ Vancouver ด้วย ต้องสามารถแนะนำตรวจแก้การเขียนได้” (AD3)

“จะต้องมีความรู้เรื่องการทำวิจัย โดยต้องสามารถสอนเครื่องมือช่วยทำวิจัยต่าง ๆ เช่น Endnote Turnitin ก็ต้องรู้วิธีใช้แล้วไปสอนได้” (AD4)

“ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย เราใช้ Endnote เป็นแล้ว รู้จัก APA เราดูแลแล้วก็ทำเองได้ จึงไม่จำเป็นต้องมี” (US3)

1.1.4.4 การวิเคราะห์ ประเมินผล และการประยุกต์ผลการวิจัย ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่านักสารสนเทศควรมีความรู้พื้นฐานทางการวิจัยโดยไม่เจาะจงว่านักสารสนเทศจะต้องมีความรู้เรื่องการวิเคราะห์ ประเมินผล และการใช้ผลการวิจัย แต่ในกรณีที่มีการเก็บสถิติการใช้บริการ นักสารสนเทศจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และการรายงานผลเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจในการทำงาน ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“น่าจะมีพื้นฐานความรู้ในเรื่องการวิจัย เพราะผู้ใช้บริการที่เป็นคณาจารย์จะต้องทำผลงานและเขียนงานวิจัย จึงมีอาจารย์มาปรึกษาเกี่ยวกับการวิจัย” (AD5)

“เมื่อมีการขอใช้บริการต่าง ๆ นักสารสนเทศจะต้องเก็บข้อมูลสถิติเพื่อรายงานหัวหน้า โดยจัดทำรายงานการวิเคราะห์ข้อมูล ทำการนำเสนอ ข้อมูลจะจัดเก็บอย่างไรให้ละเอียดเพื่อทำสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจ หรือ MIS เป็นส่วนหนึ่งในการช่วยทำงาน” (AD1)

“มีผู้ใช้บริการมาปรึกษาเรื่องการตีพิมพ์วารสาร ตอนนี้นำช่วยดูวารสารของคณะ จึงต้องมีความรู้เกี่ยวกับวิธีการ รูปแบบการอ้างอิงต่าง ๆ ที่วารสารของเราใช้” (IN1)

1.1.5 การสอน และการฝึกอบรม

ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่า นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสอน และการฝึกอบรมในหลายประเด็นดังนี้

1.1.5.1 การออกแบบหลักสูตรและการฝึกอบรม เนื่องจากการสอนการใช้ห้องสมุด และการสืบค้นฐานข้อมูลเป็นบทบาทหนึ่งของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องมีความรู้เกี่ยวกับการออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรม เพื่อจัดการอบรมที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และออกแบบหลักสูตรที่เหมาะสมกับผู้เข้ารับการ

ฝึกอบรมตามรูปแบบการฝึกอบรมต่าง ๆ ต้องมีการวางแผนการสอน จัดเตรียมหัวข้อในการสอน เตรียมเนื้อหาในการสอน กำหนดวัตถุประสงค์ และจุดมุ่งหมายของหลักสูตรเพื่อจัดหัวข้อและเนื้อหาสาระ รวมไปถึงการประเมินและพัฒนาหลักสูตรเพื่อให้การสอนมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการสอน เพื่อกำหนดหลักสูตร วางแผนการอบรม และการสอนการใช้ห้องสมุดให้เหมาะสมกับความต้องการเรียนรู้และความสนใจของผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน เช่น ตามระดับการศึกษา เป็นต้น รวมไปถึงการจัดทำเอกสารการสอน คู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด และการใช้ฐานข้อมูล ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ความรู้เกี่ยวกับการสอน และการฝึกอบรม ควรต้องมีการสอนการใช้ฐานข้อมูลโปรแกรมต่าง ๆ กับนักเรียน อาจารย์ เรามีฐานข้อมูลเยอะแต่เราใช้ไม่เป็น อย่างฐานที่ใช้เกี่ยวข้องกับทางการแพทย์ ควรมีการสอนการใช้ Endnote ด้วย” (US4)

“เวลาปกติที่สอนจะมีเทคนิคคือคิดว่าเราคือผู้เรียนเพื่อเข้าใจว่า ผู้ใช้บริการต้องการอะไร อย่างเช่น ถ้าเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จุดมุ่งหมายของกลุ่มนี้คือการทำวิทยานิพนธ์ เขาอาจมีเวลาไม่มากในการค้นข้อมูล เราก็ต้องแนะนำว่ามีบริการใดบ้าง ส่วนปริญาตรียะยากเพราะความสนใจของนักศึกษาขยับน้อย จึงสอนพื้นฐานและใช้เกมส์ออนไลน์เข้ามาช่วยในการสอน” (IN4)

1.1.5.2 จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ เพื่อเข้าใจพฤติกรรมการเรียนรู้ และสามารถประเมินความต้องการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการได้ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเห็นว่านักสารสนเทศควรมีความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมและความต้องการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการแต่ละประเภท และแต่ละช่วงวัย เพื่อจัดการอบรมที่เหมาะสม โดยใช้การประเมินผลการเรียนการสอนเป็นเครื่องมือช่วยในการจัดการหลักสูตร เนื้อหา และระยะเวลา ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ดังนี้

“นอกจากนี้จะต้องรู้การประเมินผลการให้บริการ การประเมินผลการสอนว่าผู้บริการเข้าใจหรือไม่ มีข้อเสนอแนะอย่างไร” (AD4)

“บางครั้งรู้สึกเวลาที่ไปสอนเราพูดเยอะไปม๊ย เขาชอบกระซิบสั้น ๆ เวลาเป็นนักสารสนเทศก็ต้องปรับให้เข้ากับผู้ใช้ของตัวเอง ว่าตอนนี้ผู้ใช้เป็นเจนไหน ก็จำเป็น ตอนนี้เราคุยกับคนรุ่นไหน มันต้องมีเพราะเวลาเราไปแนะนำเขาอาจไม่ยากฟัง ง่วง ไม่สนใจเราจึงต้องปรับ” (IN5)

1.1.5.3 เทคนิคการสอน วิธีการสอนรูปแบบต่าง ๆ และการถ่ายทอดความรู้ ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่านักสารสนเทศคือผู้มีหน้าที่ในการจัดการฝึกอบรม ปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดควรมีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคและรูปแบบการสอนหรือการฝึกอบรมประเภทต่าง ๆ ความรู้

เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการฝึกอบรมการใช้โปรแกรมพาวเวอร์พอยท์สำหรับการสอน การใช้วิดีโอสั้น ๆ นำเสนอความรู้ การใช้เกมส์ออนไลน์การจัดทำสื่อประกอบการฝึกอบรม ได้แก่ แผ่นพับ เอกสารประกอบคำบรรยาย และคู่มือต่าง ๆ ควรคำนึงถึงความน่าสนใจ การใช้ถ้อยคำภาษา การสื่อสารที่เข้าใจง่ายโดยอาศัยภาพและข้อความสั้น ๆ หรือ Infographic ในการอธิบาย หรือประกอบการสอนเพื่อสามารถเลือกวิธีการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาในการอบรม และนำไปปรับใช้กับการจัดการภายในห้องเรียนกับกลุ่มผู้เรียน เช่น การปฐมนิเทศกลุ่มผู้ให้บริการห้องสมุดระดับปริญญาตรีที่มีความสนใจเกี่ยวกับการทำรายงานในระดับต่ำ จึงต้องมีการนำเกมส์ออนไลน์แข่งตอบคำถามมาใช้ในห้องเรียนเพื่อกระตุ้นให้เกิดความสนใจ เป็นต้น ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“บุคลิกเวลาออกไปสอนต้องเหมาะกับผู้เรียนต้องมีเทคนิคการสอน เลือกให้เหมาะสมกับผู้เข้าอบรม” (AD2)

“วิธีการสอน การฝึกอบรมควรมีด้วยว่าจะสอนอย่างไรให้ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจ จะต้องมีความรู้” (AD3)

“การรู้จักการทำเครื่องมือช่วยสอน เป็นคลิปสั้น ๆ คู่มือการใช้ฐานข้อมูลที่เป็น Infographic สั้น ๆ เป็นขั้นตอน” (AD1)

1.1.6 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุด

กฎหมายในปัจจุบันและกฎหมายลิขสิทธิ์เป็นเรื่องที่สำคัญในแวดวงการเขียน การวิจัย และการเรียนการสอน ซึ่งผู้ให้บริการห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพมีทั้งแพทย์ พยาบาล อาจารย์ต่างต้องผลิตผลงานทางวิชาการ ทั้งตำรา บทความวิชาการ งานวิจัยที่ต้องศึกษาค้นคว้าสารสนเทศจำนวนมาก และอ้างอิงเอกสารหรือรูปภาพในงาน ดังนั้นนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าผู้มีหน้าที่ในการให้คำแนะนำการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์จึงต้องมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายลิขสิทธิ์ การอ้างอิงตารางหรือรูปภาพ และข้อความเพื่อไม่ละเมิดสิทธิในงานของผู้อื่น หรือเข้าข่ายการคัดลอกผลงานของผู้อื่น (Plagiarism) โดยต้องมีความรู้เกี่ยวกับการเขียนอ้างอิง ระเบียนการนำรูปภาพจากงานวิจัยของผู้อื่นในฐานข้อมูลออนไลน์ไปใช้ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมตรวจสอบการคัดลอกวรรณกรรม ได้แก่ อักษรวิสุทธิ์ และ Turnitin ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ความรู้ด้านกฎหมาย จริยธรรม การคัดลอกวรรณกรรม กฎหมายลิขสิทธิ์ และอาจต้องรู้จริยธรรมทางการแพทย์ในเบื้องต้นด้วย” (IN4)

“ความรู้ด้านกฎหมายลิขสิทธิ์ เป็นส่วนหนึ่งในการสอนนักศึกษา เกี่ยวกับ การนำรูปภาพ การนำตารางมาใช้ ข้อจำกัดในการโหลดข้อมูลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการอบรมผู้ใช้ กฎหมายลิขสิทธิ์คอมพิวเตอร์” (AD4)

“คิดว่ากฎหมายลิขสิทธิ์มีความสำคัญ ก็ต้องแนะนำผู้ใช้บริการตั้งแต่การ อ้างอิง การอ้างอิงรูปภาพมีโมดูลที่เราเช็คลิขสิทธิ์ได้ และรูปภาพจากบทความในฐานข้อมูลจะมี ลิขสิทธิ์ ถ้าคลิกที่รูปจะมีให้ลงทะเบียนและให้ระบุว่าเอาไปใช้ทำอะไร เอาไปทั้งหมดหรือบางส่วน บางอันจะอนุญาตให้ใช้ได้ แต่บางอันจะมีค่าบริการ ดังนั้นต้องถามผู้ใช้บริการไว้เลยว่าเอา รูปภาพในบทความนี้ไปทำอะไร ทำหนังสือชื่ออะไร ก็หน้า เพราะฐานข้อมูลจะถามไว้หมดเลยเป็น คำถามยาว ๆ เราจึงต้องถามอาจารย์ไว้ ถ้าไม่ได้ถามก็ต้องโทรกลับไปกลับมา ถ้าทำผิดพลาดจะไม่ เท่าไหร่ แต่ถ้าทำตำราต้องอธิบายละเอียด” (IN3)

“ในปัจจุบันมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระบบดิจิทัลมากมาย จึงจำเป็นต้อง ศึกษาอยู่เสมอ เพราะกฎหมายที่เกี่ยวข้องจะพัฒนาไปตามเทคโนโลยีที่พัฒนาเช่นกัน” (US5)

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น สรุปได้ว่าสมรรถนะหลักทางด้านความรู้ของนัก สารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าพึงมี ได้แก่ ความรู้ทางด้านวิชาชีพสารสนเทศและ บรรณารักษศาสตร์ โดยเฉพาะเทคนิคการสืบค้นสารสนเทศ ซึ่งนักสารสนเทศต้องใช้ความรู้ ดังกล่าวในการให้บริการสืบค้นสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ต และการใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ความรู้ทางด้านการบริหารจัดการทั่วไป โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์ทรัพยากรสารสนเทศ ความรู้ทางด้านระเบียบวิธีวิจัยใน เรื่องการจัดการรายการบรรณานุกรม ความรู้ทางด้านการสอนและการฝึกอบรม และความรู้ ทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับงานห้องสมุด คือกฎหมายลิขสิทธิ์

ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลักได้เสนอแนะความรู้ด้านอื่นที่นักสารสนเทศบริการตอบ คำถามและช่วยค้นคว้า ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับศิลปะและการออกแบบ ความรู้เกี่ยวกับการจัดการ ความรู้ ความรู้เกี่ยวกับการสร้างคอนเทนต์ การเขียนข่าว และการเขียนสคริป ความรู้เกี่ยวกับ วัฒนธรรมของชาติอื่น ๆ ดังตาราง 1

ตาราง 1 สมรรถนะหลักสำคัญทางด้านความรู้

สมรรถนะหลักสำคัญทางด้านความรู้ที่นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าพึงมี	
ด้านวิชาชีพสารสนเทศและบรรณารักษศาสตร์	เทคนิคการสืบค้นสารสนเทศ
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. การใช้งานอินเทอร์เน็ต 2. การใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
ด้านการบริหารจัดการทั่วไป	การตลาดบริการ และการประชาสัมพันธ์
ด้านระเบียบวิธีวิจัย	การเขียนอ้างอิง และการจัดการรายการบรรณานุกรมรูปแบบ Vancouver
ด้านการสอน และการฝึกอบรม	การออกแบบหลักสูตรการจัดการฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการแต่ละประเภท
ด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับงานห้องสมุด	กฎหมายลิขสิทธิ์
สมรรถนะหลักด้านอื่น ได้แก่ ความรู้ทางด้านศิลปะและการออกแบบ ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ความรู้เกี่ยวกับการสร้างคอนเทนต์ การเขียนข่าว และการเขียนสคริป ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของชาติอื่น ๆ	

1.2 ด้านทักษะ

1.2.1 ทักษะทางวิชาชีพสารสนเทศและบรรณารักษศาสตร์

1.2.1.1 การสัมภาษณ์อ้างอิง ขั้นตอนที่สำคัญของการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าคือการสัมภาษณ์อ้างอิง ซึ่งนักสารสนเทศจะต้องซักถามถึงประเด็นที่ผู้ใช้บริการต้องการให้สืบค้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน สามารถสืบค้นสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการหรือใกล้เคียงกับที่ผู้ใช้บริการต้องการ ดังนั้นการสัมภาษณ์อ้างอิงหรือการสอบถามนอกจากทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้นในศาสตร์หรือสาขาวิชานั้น ๆ ยังช่วยให้เข้าใจเรื่อง πουผู้ใช้บริการต้องการซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการสืบค้นสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ดังนี้

“ผู้ใช้บริการของเราหนึ่งแหละคือครูของเราเลย คือการสัมภาษณ์ผู้ใช้เป็นประโยชน์มากต่อการทำงาน ทุกด้าน เราจะค้นข้อมูลได้ถูกต้องมัย ตรงตามวัตถุประสงค์ของเขามัยก็คือการสัมภาษณ์เขาให้รู้ความต้องการที่แท้จริง เพราะว่าผู้ใช้กับเราใช้คนละภาษาก็ได้ เขาเป็นว่าหนังสือ บทความ วารสารเขาแยกไม่ได้ เขาไม่รู้ แล้วบรรณารักษ์ก็มีคำศัพท์เฉพาะด้านของบรรณารักษ์ซึ่งพูดกับผู้ใช้ ผู้ใช้ไม่เข้าใจหรอก แล้วผู้ใช้พูดมาครั้งแรกถามว่าเข้าใจมัย ไม่เข้าใจค่อย ๆ ไปถึงเข้าใจว่าคุณต้องการอันนี้ ที่พูดครั้งแรกเนียไม่ใช่ คือการคุยกันนะ ผู้ใช้ก็ไม่เข้าใจภาษา

ของเรา เราก็ไม่เข้าใจภาษาของผู้ใช้ในแง่เป็นศัพท์เฉพาะด้าน ถามเขาเลยแล้วก็จำ พี่ใช้วิธีถามแล้วจำ” (IN5)

“ทักษะในการแนะนำ ทักษะในการสัมภาษณ์ ชักถามเพิ่มเติม” (AD4)

“ทักษะทางการสัมภาษณ์ บรรณารักษ์จะต้องสื่อสาร เนื่องจากผู้ให้บริการบางคนพูดสั้น ๆ บรรณารักษ์จึงต้องถามทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ให้บริการ” (AD4)

“ทักษะในการสัมภาษณ์อ้างอิง ต้องมีความสามารถในการสอบถามผู้ให้บริการว่าคืออะไร มีคำสำคัญอะไรที่ตรงที่สุด ถ้าไม่มีคำนี้จะสามารถใช้คำใดแทนได้บ้าง เพื่อทราบสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการจริง ๆ ถ้าเราไม่ถามสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการจะไม่สามารถสืบค้นได้ตรง ต้องสอบถามผู้ให้บริการด้วยว่าต้องการผลลัพธ์แบบใด เช่น ต้องการเฉพาะหัวข้อ ต้องการบทคัดย่อ หรือต้องการเอกสารฉบับเต็มเลย เพราะบางครั้งเราต้องสอบถามผู้ให้บริการอีกครั้ง ถ้าสืบค้นมาได้ 100 เรื่อง ต้องสอบถามกับผู้ว่าเรื่องที่หามาได้ตรงตามความต้องการหรือไม่ จึงต้องค้นข้อมูลให้แคบที่สุด” (AD7)

1.2.1.2 การสืบค้นสารสนเทศ มีทักษะในการใช้เทคนิคหรือกลยุทธ์ในการสืบค้นอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากนักสารสนเทศเป็นผู้ที่มีหน้าที่ในการให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องมีความสามารถในการสืบค้นแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้ให้บริการต้องมีความสามารถในการใช้เครื่องมือ หรือกลยุทธ์ในการสืบค้นที่เหมาะสม เช่น การใช้คำเชื่อมหรือตรรกะบูลีน and or not การใช้สัญลักษณ์หรือเครื่องหมายประกอบการค้น เป็นต้น ซึ่งทำให้ได้สารสนเทศที่เฉพาะเจาะจง ตรงประเด็น ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ทักษะที่ต้องมีคือด้านการค้น ต้องรู้จักทรัพยากรของตัวเอง สมบัติของเราอยู่ตรงไหน ไปคว้ามาให้ได้ เรื่องของคนใหม่คนเก่า ความคุ้นชินกับเจ้าหน้าที่ ความสัมพันธ์ที่ดี ถ้าทุกคนทำได้อย่างนั้น มีความเต็มใจให้บริการ พูดคุยได้บ้าง บางคนมือใหม่เลยไม่รู้ไม่ได้อย่างที่อยากได้ แต่ก็ไม่เป็นไร” (US3)

“งานสืบค้นจะมีเรื่องของค้นฉบับเต็มด้วย เช่น ผู้ใช้ค้นมาแล้วแต่ไม่ได้เอกสารฉบับเต็ม หรือเลขฯ ของเขาอาจไม่มีความรู้เกี่ยวกับการสืบค้น เขาก็ส่งมาให้เราช่วยค้น พอส่งมาเราก็ต้องรีบหาให้ทันที พยายามทำให้เร็วที่สุด เพราะรู้ว่าสาขาของเราเกี่ยวกับชีวิตของคน ถ้าเราสามารถช่วยพอร์ทเขา มันอาจจะเป็นตอนที่เราอาจรักษาใครซักคนหนึ่ง ซึ่งกำลังมีภาวะแบบนี้ เขามาหาเราเพื่อไปหาทางแก้ไข ถ้าเราสามารถทำได้เร็วเขาก็ได้ช่วยชีวิตคนนั้น ถ้าเราไม่ได้เรา

อาจมีผลว่าเขาเป็นอะไรไป ไม่ทันท่วงที เวลาค้นข้อมูลจะนึกถึงส่วนนี้ด้วย หรือแม้แต่การวิจัยของเขามันเป็นเรื่องของการช่วยคน เขาก็อาจเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยให้เขาประสบความสำเร็จ และช่วยให้สุขภาพของคนดีขึ้นจากการค้นคว้าวิจัยของเขา” (IN5)

1.2.1.3 การประมวลสารสนเทศ ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่านักสารสนเทศต้องมีความสามารถในการคัดเลือกสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยการรวบรวมบทความ จัดทำสาระสังเขปและจัดส่งบทความนั้น ๆ ให้แก่ผู้บริการดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ถ้าแพทย์อยากได้งานวิจัยนี้เราต้องมีการ support เพิ่ม รวมทั้งมีบทบาทในการวิเคราะห์สารสนเทศ การจัดการความรู้ การบริหารจัดการ การย่อความ และการสรุปความด้วย” (AD1)

1.2.2 ทักษะการบริหารจัดการ

ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่า นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ ควรมีทักษะและความสามารถในการบริหารจัดการหลายประเด็น ดังนี้

1.2.2.1 การวางแผนและตั้งเป้าหมายการดำเนินงาน เพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ผู้ให้ข้อมูลไม่ได้เน้นว่านักสารสนเทศจะต้องมีความสามารถในการวางแผนและตั้งเป้าหมายในการดำเนินงานเพราะเป็นหน้าที่หลักของผู้บริหารห้องสมุด แต่มีการกล่าวถึงการวางแผนการทำงานตามหน้าที่ของนักสารสนเทศตำแหน่งนี้ โดยเกี่ยวเนื่องกับการบริหารจัดการเวลาเพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศให้ทันเวลา การบริหารจัดการข้อมูลและความสามารถในการให้คำแนะนำ รวมถึงการนำเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในการทำงาน ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ในเรื่องการบริหารจัดการเวลาเมื่อผู้ให้บริการมาขอสารสนเทศจะมี KPI เป็นตัวกำหนดระยะเวลาการทำงาน ส่วนใหญ่อาจารย์ไม่มีเวลามาแต่จะเมลมา เขาจะต้องเปิดและตอบภายใน 1 วัน ถ้าได้เอกสารฉบับเต็มก็ส่งเลย” (AD2)

“ทักษะการบริหารจัดการ ต้องมีเพราะว่าในการบริหารข้อมูลต่าง ๆ ต้องทราบ รวมทั้งสามารถแนะนำผู้อื่นได้” (US4)

1.2.2.2 การจัดลำดับความสำคัญและการบริหารเวลา เป็นความสามารถที่ผู้ให้ข้อมูลแสดงความเห็นว่านักสารสนเทศต้องมี เนื่องจากเวลาเป็นสิ่งสำคัญของงานให้บริการตอบคำถามเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการตาม

ข้อกำหนด KPI ที่หน่วยงานระบุไว้ นักสารสนเทศจึงต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการเวลาในการสืบค้นสารสนเทศและส่งต่อข้อมูลให้ผู้ให้บริการ เพราะผู้ให้บริการสารสนเทศทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพมีเวลาจำกัด และมีการะงานปริมาณมากจนไม่สามารถสืบค้นสารสนเทศด้วยตนเอง ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ที่นี่มีเกณฑ์ในการให้บริการว่าต้องตอบคำถามเสร็จภายในกี่นาที ก็ ชั่วโมง” (AD4)

“มีการตั้งเป้าเวลามีคำถามให้ตอบผู้ให้บริการภายใน 24 ชั่วโมง ต้องมีคำตอบให้ว่าหาได้ หรือไม่ได้ ต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบเสมอ ถ้าต้องการปีพิมพ์ใหม่ ๆ จะมีไฟล์ที่สามารถส่งให้ได้เลย แต่ถ้าเป็นปีพิมพ์เก่าจะต้องสแกน และมีค่าใช้จ่ายด้วย ซึ่งต้องแจ้งกับผู้ให้บริการว่าจะรับเอกสารนี้หรือไม่” (AD7)

1.2.2.3 การคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่านักสารสนเทศต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ หรืองานของตนเอง เพื่อส่งเสริมการทำงานของผู้ให้บริการห้องสมุดให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยอาจเกี่ยวเนื่องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเข้าถึงทรัพยากร ข้อจำกัดเกี่ยวกับสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดซื้อ และการทำความเข้าใจพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่ต้องการสารสนเทศเร่งด่วน และไม่มีเวลา ซึ่งนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องหาแนวทางการแก้ปัญหาดังกล่าวโดยคำนึงถึงความสะดวกของผู้ใช้บริการเป็นหลักดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ถ้าหากไม่มีสารสนเทศนี้จะบอกผู้ให้บริการอย่างไรถ้าผู้ให้บริการต้องการใช้ อย่าให้เกิดการร้องเรียนว่าผู้ให้บริการไม่เต็มใจบริการทำอะไรให้ได้สารสนเทศ และพูดอย่างไรให้ผู้บริการเข้าใจว่าทำไมถึงไม่จัดซื้อฐานข้อมูลนี้ แต่สามารถขอจากเครือข่ายความร่วมมืออื่น ๆ ได้” (AD1)

“บางทีถ้าผู้ให้บริการอยู่ไกลจะใช้โปรแกรม team viewer ไม่จำเป็นต้องออกไปข้างนอกแต่ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย” (AD2)

“หนังสือเราไม่มี ค้นแล้วเราจะมีเว็บไซต์ติดต่อคำขอ ถ้าต้องการหนังสือเล่มไหนให้แคปเจอร์แล้วส่งไลน์มา โดยค้นในระบบก่อนแล้วค่อยเอามาให้เรา ส่วนเราก็ไปเอาน้ำหนังสือมาให้ผู้ใช้ อำนวยความสะดวกทุกอย่างเพราะเราไม่มีตำราตัวเล่มให้จับ และผู้ใช้ไม่มีเวลามาห้องสมุด ทั้งอาจารย์ แพทย์ประจำบ้านมีสอน มีออกตรวจ มีทำวิจัย เราก็ต้องเป็นเหมือนผู้ช่วยนักวิจัย สามารถช่วยเขาตรงนี้เพื่อเขาจะไปทำวิจัย ในยุคนี้จึงต้องบริการเชิงรุก” (AD6)

1.2.2.4 การประชาสัมพันธ์ การเจรจากับผู้ให้บริการเมื่อไม่มีสารสนเทศที่ผู้ให้บริการต้องการภายในห้องสมุด ผู้ให้ข้อมูลแสดงความเห็นว่านักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีความสามารถทางการประชาสัมพันธ์เพื่อแนะนำทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดของตนเองให้มีความน่าสนใจ และการออกแบบ จัดทำคู่มือแนะนำการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ รวมทั้งการสืบค้นสารสนเทศ โดยการเข้าร่วมฝึกอบรมการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ การใช้โปรแกรมเพื่อการออกแบบ นอกจากนี้ยังต้องมีความสามารถในการเจรจาสื่อสารกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด เช่น การจัดการฝึกอบรมต้องมีการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับอุปกรณ์เชื่อมต่อจากงานเทคโนโลยีสารสนเทศ การติดต่อขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับเอกสารฉบับเต็มจากเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดเพื่อใช้ทรัพยากรร่วมกันในกรณีที่ห้องสมุดของตนไม่มีดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ต้องมีทักษะทางการประชาสัมพันธ์ รู้วิธีการทำข่าว เขียนสคริป นำเสนอได้สวยงาม ซึ่งบริการตอบคำถามควรรู้อย่างนี้ด้วย ต้องรู้โฟโต้ชอป บางทีคนก็จะจัดอบรมการใช้โปรแกรมทำการ์ตูนในการสร้างบทเรียน และต้องรู้ว่าประชาสัมพันธ์แบบนี้สวย น่าสนใจการจับใจความ การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ” (AD4)

“ทักษะการประชาสัมพันธ์ ทำอย่างไรถึงใช้ภาษาได้อย่างกระชับ ทำให้ผู้ให้บริการเข้าใจได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ซึ่งเป็นเรื่องยาก แต่ต้องอ่านบ่อย และเขียนบ่อยจะช่วยให้ทางดำเนิน” (IN2)

1.2.3 ทักษะทางเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ

ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่า นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการ เช่น ไลน์เฟสบุ๊ค อีเมล เป็นต้น สามารถใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ระบบปฏิบัติการของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ รวมทั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ช่วยการสนับสนุนการทำงาน หรือการแสวงหาสารสนเทศของผู้ให้บริการ และต้องมีความสามารถในการให้คำแนะนำเพื่อช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ การใช้งานฐานข้อมูล การเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การตั้งค่า VPN ให้แก่ผู้ให้บริการได้ ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ การใช้เครื่องมือต่าง ๆ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพราะปัจจุบันมีอุปกรณ์ต่าง ๆ มากมาย” (AD3)

“ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะการใช้โปรแกรมต่าง ๆ การใช้ไมโครซอฟท์” (AD4)

“ทักษะด้านเทคโนโลยี จะสื่อสารอย่างไรใช้เทคโนโลยีอย่างไรในการสื่อสาร เช่นสื่อโซเชียลก็จะมีผลต่อการให้บริการ” (AD5)

“ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มือถือต้องใช้ได้การตั้งค่านั้นนี้ต้องทำเป็น เพราะต้องช่วยเหลือผู้ใช้บริการ เช่นต้องการค้นข้อมูลผ่านมือถือ การตั้งค่า VPN ผ่านสมาร์ทโฟนจะต้องรู้จักระบบปฏิบัติการต่าง ๆ Android เป็นอย่างไร Iphone เป็นอย่างไรจะต้องมีทักษะเหล่านี้เพราะต้องแนะนำผู้ใช้บริการได้” (IN3)

“ทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศต้องมีในเรื่องของการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่าง ๆ รู้และทำได้ให้คำแนะนำได้” (US4)

1.2.4 ทักษะการสอน และการฝึกอบรม

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นว่านอกจากรู้วิธีการสอนต่าง ๆ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจะต้องมีความสามารถในการสอนกลุ่มผู้เรียนแต่ละประเภท ได้แก่ กลุ่มผู้เรียนขนาดเล็ก และกลุ่มผู้เรียนขนาดใหญ่ นอกจากต้องรู้จักความต้องการอบรมของผู้ใช้บริการ รู้จักพฤติกรรม รวมทั้งเข้าใจช่วงวัยแต่ละช่วงของผู้เข้ารับการอบรมเพื่อออกแบบวิธีการสอนให้เหมาะสมแล้ว นักสารสนเทศต้องมีความสามารถในการควบคุมหรือบริหารจัดการห้องเรียน ต้องสามารถถ่ายทอดความรู้แก่ผู้ใช้บริการให้เข้าใจได้ง่ายในระยะเวลาสั้น ๆ โดยเฉพาะกับกลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีข้อจำกัดด้านเวลา และอาจมีการใช้เกมส์ออนไลน์ เกมส์ตอบคำถาม หรือแอปพลิเคชันในการสร้างความสนใจและความตื่นตัวให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมที่อยู่ในช่วงเจนเนอเรชัน Z หรือนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เป็นต้น ทั้งนี้ ทักษะเป็นเรื่องของการฝึกฝนและประสบการณ์ที่เกิดจากการกระทำซ้ำ ๆ จนเกิดการเรียนรู้ และเข้าใจสามารถแก้ไขสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างสอน ซึ่งจะช่วยให้ นักสารสนเทศสามารถเลือกวิธีการสอนให้เหมาะกับกลุ่มผู้เรียนได้ ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ทักษะการสอนเวลาปกติที่สอนจะมีเทคนิคคือคิดว่าเราคือผู้เรียนเพื่อเข้าใจว่าผู้ใช้บริการต้องการอะไรอย่างเช่น ถ้าเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจุดมุ่งหมายของกลุ่มนี้คือการทำวิทยานิพนธ์ เขาอาจมีเวลาไม่มากในการค้นข้อมูลเราก็ต้องแนะนำว่ามีบริการใดบ้าง ส่วนปริญญาตรีจะยากเพราะความสนใจของนักศึกษายังน้อยจึงสอนพื้นฐานและใช้เกมส์ออนไลน์เข้ามาช่วยในการสอน” (IN4)

“ตอนนี้ห้องสมุดก็มีจัดอบรมให้มาลงชื่อแต่ว่าผู้ใช้บริการเราไม่ค่อยมา ดังนั้นการฝึกอบรมซักอย่างจึงยากที่จะนัดหมายให้ตรงกันแต่ถ้าเราจัดอบรมเองเมื่อไหร่ก็ได้ ตัวต่อตัวก็ได้ 2 คน 3 คนก็ได้มาเลยมานั่งที่โต๊ะข้างเรามาดูที่หน้าจอ แล้วถ้าเขาให้เราสืบค้นให้ ถ้าหากมี

เวลาก็อยากให้มาดูเลยว่าค้นแบบนี้ๆ มาคุยกันเลยจะได้ค้นหาได้ตรง ถ้าเรามีเวลาเราให้ผู้ให้บริการได้เลยถ้าไม่ว่างก็แจ้งนัดหมายอาจารย์มันมีรูปแบบแต่รูปแบบก็เปลี่ยนแปลงตามผู้ใช้งานว่าผู้ให้บริการมีเวลาตอนไหน” (IN5)

“ทักษะการสอน และการฝึกอบรมจำเป็นต้องมีความรู้แล้วก็ต้องสามารถสอนครู นักศึกษาและพนักงานให้สามารถสืบค้นและใช้แหล่งเรียนรู้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด” (US4)

1.2.5 ทักษะการสื่อสาร

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความคิดเห็นว่าการสื่อสารเป็นทักษะสำคัญที่นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมี เพราะเป็นทักษะจำเป็นที่ต้องใช้ในการทำงานให้เกิดความเข้าใจและจับประเด็นความต้องการของผู้ใช้บริการที่แน่ชัด เพื่อนำไปใช้ในการสืบค้นสารสนเทศ นอกจากนี้นักสารสนเทศต้องอาศัยทักษะในการสื่อสารเพื่อสอบถามเก็บข้อมูล ดึงคำสำคัญจากผู้ให้บริการ หรืออาจใช้เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่มีผู้ให้บริการติดต่อจำนวนมากในช่วงเวลาเดียวกัน นักสารสนเทศต้องใช้ทักษะนี้ในการพูดชี้แจงที่เหมาะสมไม่ให้เกิดความขุ่นข้องหรือขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ ต้องรู้จักปฏิเสธอย่างมีเหตุผล

ทักษะการสื่อสารยังเป็นส่วนหนึ่งของทักษะอื่น ๆ ได้แก่ ทักษะการให้บริการสารสนเทศ ทักษะการสัมภาษณ์อ้างอิง ทักษะการสอนและการฝึกอบรม ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ต้องมีเทคนิคการการสื่อสารกับคน ทักษะการปฏิเสธถ้าหากไม่มีสารสนเทศนี้จะบอกผู้ให้บริการอย่างไรถ้าผู้ให้บริการต้องการให้อะไรให้เกิดการร้องเรียนว่าผู้ให้บริการไม่เต็มใจบริการ” (AD1)

“ทักษะที่สำคัญคือทักษะในการสื่อสารกับผู้ให้บริการในการตอบคำถาม เพราะเป็นส่วนที่เจอผู้ใช่มากกว่าส่วนอื่น ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศจะสื่อสารอย่างไร จะบอกผู้ใช้อย่างไร การพูดที่ดีทำอย่างไร” (IN2)

“ทักษะการสื่อสาร สำคัญมาก เพราะว่าการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการสืบค้นข้อมูล บางครั้งต้องอาศัยการใช้คำพูดที่ดี สุภาพการแสดงออกถึงความตั้งใจในการสืบค้นข้อมูล ต้องสื่อสารให้ชัดเจนว่าเป็นยังไงข้อมูลนี้หาไม่ได้เพราะอะไร นอกจากนี้เวลาที่ค้นหาข้อมูลก็ต้องรวดเร็ว” (US4)

“ทักษะด้านภาษาต่างประเทศเพราะว่ามีนักศึกษาชาวต่างชาติด้วยจึงต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารและสอนเป็นภาษาอังกฤษในระดับสื่อสารได้ส่วนตัวไม่ได้เก่งภาษาอังกฤษและไม่หยุดแค่การเรียนตอนม.ปลาย จะต้องเรียนรู้ตลอดสำหรับการเตรียมสอนจะดู

จากเว็บของห้องสมุดต่างประเทศ เช่นการแนะนำเรื่องนี้เขามีสคริปหรือการพูดใช้ประโยคแบบไหน คลิปปิดิโอแนะนำการสอนอย่างไรบ้าง” (IN4)

“บรรณารักษ์ตอบคำถามต้องมีในเรื่องทักษะการเขียนทักษะการประชาสัมพันธ์ ทำอย่างไรถึงใช้ภาษาได้อย่างกระชับทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ซึ่งเป็นเรื่องยากแต่ต้องอ่านบ่อย และเขียนบ่อยจะช่วยทางด้านนี้” (IN2)

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น สรุปได้ว่าสมรรถนะหลักทางด้านทักษะของนักสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าพื้มี ได้แก่ ทักษะทางด้านการบริการจัดการ โดยเฉพาะความสามารถการบริหารจัดการเวลา และการประชาสัมพันธ์ ทักษะทางด้านเทคโนโลยี และระบบสารสนเทศ ได้แก่ ความสามารถในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ทักษะการสอนและการฝึกอบรม โดยเฉพาะความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ และการบริหารจัดการห้องเรียน และทักษะการสื่อสาร ได้แก่ ความสามารถในการจับประเด็นความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ ความสามารถในการปฏิเสธ และความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลักได้เสนอแนะทักษะด้านอื่นที่นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ได้แก่ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และความสามารถในการนำเสนอ ดังตาราง 2

ตาราง 2 สมรรถนะหลักสำคัญทางด้านทักษะ

สมรรถนะหลักสำคัญทางด้านทักษะที่นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าพื้มี	
ด้านการบริหารจัดการ	1. ความสามารถในการบริหารจัดการเวลา 2. ความสามารถในการประชาสัมพันธ์
ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ	ความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์
ด้านการสอนและการฝึกอบรม	1. ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ 2. ความสามารถในการบริหารจัดการห้องเรียน 3. ความสามารถในการจัดหลักสูตรการอบรม
ด้านการสื่อสาร	1. ความสามารถในการจับประเด็นความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ 2. ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ
ทักษะอื่น ได้แก่ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และความสามารถในการนำเสนอ	

2. สมรรถนะตามตำแหน่งนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

2.1. ด้านความรู้

2.1.1 ด้านสารสนเทศเฉพาะทาง

ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่า นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพควรมีความรู้ความเข้าใจด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ซึ่งจะนำไปสู่การจัดการสารสนเทศเฉพาะทางได้อย่างมีประสิทธิภาพในหลายประเด็นดังนี้

2.1.1.1 สภาพแวดล้อมทางการดูแลสุขภาพ ปัญหาและแนวโน้มที่อาจส่งผลกระทบต่อการพยาบาลและสาธารณสุขเพื่อก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของสารสนเทศทั้งในปัจจุบันและอนาคต ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับโรคต่าง ๆ โดยต้องหมั่นติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรคอุบัติใหม่ การค้นพบทางการแพทย์ วิทยาการทางการแพทย์ ความก้าวหน้าทางด้านการแพทย์การพยาบาลสาขาต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสืบค้นสารสนเทศ และสนับสนุนการทำวิจัยของผู้ให้บริการ ในส่วนของห้องสมุดที่ตั้งอยู่ในโรงพยาบาล อาจเผชิญกับกรณีต้องการใช้สารสนเทศอย่างเร่งด่วนของแพทย์ที่ดำเนินการผ่าตัดรักษาผู้ป่วย ดังนั้นนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพในลักษณะที่ไม่ต้องรู้รายละเอียดลึกซึ้ง แต่ต้องมีความรู้กว้างขวางในศาสตร์สาขานั้น เพื่อให้การบริการรวดเร็ว ทันเวลา และเกิดการสื่อสารในทิศทางเดียวกัน เกิดความเข้าใจตรงกันและนำไปสู่การสืบค้นสารสนเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วนดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“คนที่ให้บริการตอบคำถามต้องมีความรู้เกี่ยวกับการแพทย์ พยาบาล สาธารณสุขอย่างน้อยก็ต้องรู้ เพราะบางทีเขามาพูดกับเรา เราก็ต้องค้น ต้องสืบค้น ต้องสอบถามก่อนว่าคืออะไร เราก็ต้องหาความรู้แล้วก็ต้องถามผู้ให้บริการด้วย บางทีทางแพทย์พูดทับศัพท์ หรือบางครั้งเราอาจขอคีย์เวิร์ดจากผู้ใช้ ถ้าเราไม่ทราบก็ให้ถามไปเลย” (AD6)

“ต้องมีความรู้ทางหัวข้อทางการแพทย์ เนื้อหาทางการแพทย์เรื่องหลักต้องรู้ เพราะพยาบาลมีหลายสาขาวิชา เช่น การเย็บแผล การใส่ท่อหายใจ ต้องรู้ประเด็นที่พยาบาลปฏิบัติ การฝึกปฏิบัติบนวอร์ดก็ต้องรู้ คือนักศึกษาเรียนอะไรก็คือต้องรู้ รู้หัวข้อทางการแพทย์ซึ่งแบ่งเป็นสาขาใหญ่ สูติ ศัลย์ เมด เด็ก จิตเวช สาธารณสุข รากฐานเป็นสิ่งที่นักศึกษาจะต้องรู้ ผู้ให้บริการก็ต้องรู้ และรู้จักประเด็นที่ฮิตในแต่ละยุคสมัย เช่น ช่วงนี้ทางการแพทย์มีการศึกษาเรื่องใดเป็นพิเศษ หรือนิยมทำวิจัยแบบไหน ช่วงนี้ก็จะ Evidence based nursing” (AD4)

“เรื่องเกี่ยวกับสุขภาพทั่วไปที่ต้องรู้ เช่น โรคพื้นฐานทั่วไป เพราะว่าเวลาคุยกับคุณหมอหรือนักศึกษาจะได้สื่อสารกันรู้เรื่อง กับเวลาที่อ่านข้อมูลบางที่ผู้ใช้จะใช้ศัพท์เฉพาะซึ่งเราอาจเกิดความไม่เข้าใจ” (IN4)

“เราหาข้อมูลโรคช้โรคหนึ่ง เราเข้าใจหรือแปลว่าเป็นโรคทางด้านไหน เราต้องถามผู้ใช้ไปเลยว่าเป็นโรคทางด้านอายุรศาสตร์หรือแปลว่า บางโรคเราอาจรู้จัก แต่กว่าจะรู้ต้องใช้เวลาอะ แต่ครั้งแรก ๆ เราไม่รู้หรอก” (IN5)

“ฟีดคิดว่า การให้บริการที่คนมาเรียนเป็นหมอ เป็นพยาบาลสายวิทยาศาสตร์สุขภาพก็ต้องมีความรู้เฉพาะ พอเขาพูดเกี่ยวกับโรคนี้มันคืออะไร” (IN1)

2.1.1.2 วิชาชีพวิทยาศาสตร์สุขภาพสาขาต่าง ๆ และลักษณะเฉพาะของวิทยาศาสตร์สุขภาพ ห้องสมุดเฉพาะมีพันธกิจในการรวบรวม สนับสนุนการเรียนรู้ และการส่งเสริมการศึกษา การทำวิจัยของบุคลากรภายในองค์กร โดยการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน การทำวิจัย และการการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพเป็นห้องสมุดเฉพาะที่ครอบคลุมทางด้านการแพทย์ การพยาบาล กายภาพบำบัด สาธารณสุข ทันตกรรม วิทยาศาสตร์การกีฬา โดยในสถานศึกษาจะเน้นการจัดการเรียนการสอนเป็นหลัก ส่วนห้องสมุดในโรงพยาบาล หรือในหน่วยงานต่าง ๆ ที่สนับสนุนการทำงานของแพทย์ พยาบาล และบุคลากรทางวิชาชีพสุขภาพจะเน้นด้านการใช้สารสนเทศประกอบการปฏิบัติงาน และการทำวิจัย ดังนั้นนักสารสนเทศจึงต้องมีความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพวิทยาศาสตร์สุขภาพครอบคลุมศาสตร์ที่ห้องสมุดให้บริการโดยประกอบด้วยอายุรศาสตร์ ศัลยศาสตร์ สูติศาสตร์ กุมารเวชศาสตร์ จิตเวชศาสตร์ สาธารณสุขศาสตร์ และความรู้เกี่ยวกับรายวิชาที่นิสิตนักศึกษาเรียน เช่น การรักษาโรค ความรู้ทางโรคต่าง ๆ โรคอุบัติใหม่ แนวคิดหรือวิธีวิจัยรูปแบบใหม่ที่เป็นเรื่องราวเฉพาะ หรือความรู้เฉพาะด้านอย่างกว้างขวาง เพราะเป็นประโยชน์ต่อการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการจัดการเรียนการสอน การทำวิจัย หรือการเขียนผลงานทางวิชาการ รู้หลักสูตรโดยอาจจัดสรรเวลาเข้าสังเกตการณ์ในห้องเรียนเพื่อให้นักสารสนเทศเกิดความเข้าใจกระบวนการเรียนการสอนของนิสิตนักศึกษาทางวิทยาศาสตร์สุขภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การที่นักสารสนเทศมีความเข้าใจในวิชาชีพทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ และมีความรู้ทางด้านดังกล่าวจะช่วยให้อาจารย์ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น การแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ต้องมีความรู้ทางหัวข้อทางการแพทย์ เนื้อหาทางการแพทย์เรื่องหลักต้องรู้ เพราะพยาบาลมีหลายสาขาวิชา เช่น การเย็บแผล การใส่ท่อหายใจ ต้องรู้ประเด็นที่

พยาบาลปฏิบัติ การฝึกปฏิบัติงานนอร์ดก็ต้องการ คือนักศึกษาเรียนอะไรก็ต้องรู้ รู้หัวข้อทางการพยาบาลซึ่งแบ่งเป็นสาขาใหญ่ สูติ ศัลย์ เมด เด็ก จิตเวช สาธารณสุข รากฐานเป็นสิ่งที่นักศึกษาจะต้องรู้ ผู้ให้บริการก็ต้องรู้ และรู้จักประเด็นที่ฮิตในแต่ละยุคสมัย เช่น ช่วงนี้ทางการพยาบาลมีการศึกษาเรื่องใดเป็นพิเศษ หรือนิยมทำวิจัยแบบไหน ช่วงนี้ก็จะ เป็น Evidence based nursing” (AD4)

“ด้านสาขาวิชาเฉพาะ ศัพท์เฉพาะทางการแพทย์ เรื่องโรค ต้องให้ความสนใจติดตามว่ามีโรคอะไรใหม่ โรคอุบัติใหม่ ตอนนี้มี การค้นพบอะไรใหม่หรือไม่ ต้องตามความรู้ทางด้านการแพทย์ให้ทัน ถ้าแพทย์อยากได้งานวิจัยนี้เราต้องมีการ support เพิ่มรวมทั้งมีบทบาทในการวิเคราะห์สารสนเทศ การจัดการความรู้ การบริหารจัดการ การย่อความ การสรุปความด้วย เรามีการใช้บทความวารสารน้อย ดังนั้นจะ ทำอย่างไรให้มีการใช้งาน จะรวบรวมบรรณานุกรม มีบทความพร้อมส่งให้ผู้ใช้ได้เลยมั๊ยและจะใช้ช่องทางไหน อีเมลหรือเว็บไซต์” (AD1)

“ความรู้และความเข้าใจด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ต้องมีเพราะว่าทำงานด้านการพยาบาล และวิทยาศาสตร์สุขภาพจะต้องมีความรู้และความเข้าใจ เช่น ต้องการหาข้อมูลเกี่ยวกับการสอนหรืออาจเป็นงานวิจัยที่สามารถหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องในบริบทของการพยาบาลได้ อาจารย์มีหน้าที่ในการสอนเป็นหลัก ทั้งทางคลินิกและทฤษฎี ปฏิบัติ ครอบคลุมเรื่องวิทยาศาสตร์สุขภาพอาจจะต้องรู้ในแง่ของกายภาพ เกี่ยวกับการพยาบาลอย่างไรบ้าง” (US4)

“มีความรู้เกี่ยวกับสาขาที่ไปบรรยายพร้อมทั้งปรับให้เข้ากับ ผู้เรียน” (IN3)

“ความรู้ความเข้าใจในด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ เพราะนักสารสนเทศจำเป็นต้องสื่อสารเป็นภาษาเดียวกับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการได้ และเพื่อให้การสืบค้น ตอบคำถามและช่วยค้นคว้าได้รวดเร็วยิ่งขึ้น” (US5)

2.1.1.3 นโยบายของหน่วยงานและสถาบันที่เปิดสอนทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ หรือให้บริการด้านสุขภาพมาตรฐานการรับรองที่มีผลต่อห้องสมุดทางการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นว่านักสารสนเทศควรมีความรู้เกี่ยวกับองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นนโยบาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ ทิศทางการดำเนินงานขององค์กร และข้อมูลอื่น ๆ เช่น ประวัติขององค์กร ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอนของคณะวิชานั้น รวมทั้งพันธกิจของห้องสมุด เพื่อจัดบริการให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร และสามารถให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรที่เปิดสอน เป็นเบื้องต้นสำหรับบรรณารักษ์บริการตอบคำถามต้องเอาหลักสูตรการเรียนการสอนมาเปิดดูว่าเขาเรียนอะไรบ้าง

แล้วเวลาที่มีหนังสือใหม่เข้ามา ซึ่งต้องเลือกเพื่อนำขึ้นชั้นแสดงหนังสือใหม่ ดังนั้นทุกเล่มจึงต้องผ่านตา ตอนนีมีการลงทะเบียนออนไลน์ก็มอบหมายให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามต้องลงทะเบียนออนไลน์ เหมือนเป็นการบังคับให้เขาดูไปด้วย เพื่อให้หัวเรื่องต่าง ๆ ผ่านตา“ (AD2)

“สาขาวิชาที่เปิดสอน ระดับที่เปิดสอนมีระดับใดบ้าง ตรี โท เอก กลุ่ม Short course ด้วยมั๊ย แล้วกลุ่มนี้เราจะให้อะไรกับเขาแล้วแต่ว่าจะเป็นคอร์สระยะสั้นของอะไร เช่น พยาบาลวิกฤตเด็ก วิกฤตผู้ใหญ่ที่ต้องสอนการสืบทอดเพราะกลุ่มนี้ต้องทำวิจัย ห้องสมุดจึงต้องสนับสนุนด้านการค้นคว้า จัดห้องให้เขาสืบค้น ให้ทำงาน ในขณะเดียวกันก็สอนการสืบค้น ช่วยตรวจอ้างอิงเราก็ต้องทำได้ทุกระดับ ทั้ง ป.โท ป.เอก การเขียนศัพท์เราต้องแม่นพอสมควร เวลาที่เขาส่งอีซีสมาให้ตรวจ Turnitin ต้องรู้และสามารถระบุได้ว่าคำใดถูก ผิด เพราะเราทำงานทางนี้มา 30 กว่าปีแล้ว” (IN3)

“ตัวเล่มของแพทย์ไม่ได้ซื้อหนังสือแล้ว แต่ห้องสมุดคณะพยาบาลยังจำเป็นต้องซื้อตัวเล่มหนังสือเนื่องจากของพยาบาลมีสภาการพยาบาลเข้ามาตรวจสอบรับรองสถาบันยังต้องใช้ตัวเล่ม” (AD6)

2.1.1.4 คำศัพท์และแนวคิดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพเป็นห้องสมุดที่ต้องให้บริการสาขาเฉพาะทาง ดังนั้นเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่จึงเป็นเรื่องเฉพาะทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ นักสารสนเทศหรือผู้ให้บริการนอกจากจะต้องมีความรู้ภาษาอังกฤษทั่วไป แล้วยังจำเป็นจะต้องมีความรู้เฉพาะเนื้อหาทางด้านนี้และคำศัพท์ต่างๆ ทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่เป็นคำศัพท์ภาษาอังกฤษ (Technical Terms) เช่น ชื่อโรค ชื่อยา เป็นต้น ซึ่งในการปฏิบัติงานให้บริการตอบคำถามแก่ผู้ใช้ที่เป็นแพทย์พยาบาล และสาขาที่เกี่ยวข้อง ผู้ให้บริการจะต้องสามารถตอบคำถามและช่วยค้นคว้าหรือแนะนำได้ถูกต้องว่าจะต้องใช้คำอะไรในการสืบค้น ทั้งนี้อาจจะต้องมีคู่มือช่วยในการบริการ เช่น คู่มือศัพท์สัมพันธ์ หรือคู่มือรวบรวมคำศัพท์ทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เราจบบรรณารักษ์ที่เป็นสังคมศาสตร์เราไม่เคยรู้เลยว่าอันนี้เป็นอะไร ยังไงกันบ้าง แล้วพอมาทำงานต้องมาสืบค้นข้อมูล แพทย์ให้ข้อมูลมาถาม เช่นชื่อโรคสักโรคหนึ่งโดยพื้น ๆ เราไม่ทราบ เวลาไปอ่านหนังสือของแพทย์เราไม่เข้าใจเลยว่าคืออะไร หรือเวลาสืบค้นข้อมูลมีหัวข้อมาให้แล้วบอกว่าในเพศหญิง เพศชาย ในช่วงอายุเท่านี้ ในด้านศัลยกรรมการรักษาที่เขาให้มาคือเป็นศัพท์แพทย์ เราไม่รู้เลย แต่เราเคยฝึกงานที่นี่แล้วได้มาทำงานที่นี่คู่มือที่เคยทำไว้ตอนฝึกงานก็ให้เพื่อนที่โรงพยาบาลไปแล้วและไม่ได้ใช้ พอตอนทำงานก็เรียนรู้ด้วยตนเองจริง ๆ ว่าศัพท์หัวเรื่องพวกนี้คืออะไรใน NLM ของทางแพทย์เขาใช้กัน ศัพท์แพทย์คือเป็นภาษาอังกฤษ

ดังนั้นทักษะอันแรกเลยของบรรณารักษ์ทางด้านนี้ควรจบเฉพาะด้านทางด้านนี้ และสอง คือ ภาษาอังกฤษ ทักษะทางภาษาอังกฤษ โดยเวลาที่พีเจอ เช่น cancer มันแปลได้หลายอย่างมาก พอค้นมันจะเจอคำอื่น ๆ เราก็จำไว้” (IN5)

“ห้องสมุดเป็นทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพจึงต้องความรู้ทางด้านศัพท์ วิทยาศาสตร์สุขภาพเพราะว่าห้องสมุดให้บริการทางด้านทันตแพทยศาสตร์ แพทยศาสตร์ และ พยาบาลเขาใช้ศัพท์ Technical term ถ้าบรรณารักษ์ไม่รู้ไม่หาความรู้เติมในด้านนี้ก็จะไม่สามารถ หาข้อมูลให้ได้” (AD3)

“ต้องมีความรู้เกี่ยวกับศัพท์แพทย์ พยาบาล” (US3)

“คำเหมือน คำตรงข้ามอะไรต้องเรียนรู้หมดเลย ถ้าไม่ใช่คำนี้จะใช้คำไหน ตัว thesaurus จะช่วยเรา” (IN5)

2.1.1.5 การจัดการศึกษาและฝึกอบรมเกี่ยวกับวิชาชีพสุขภาพผู้ให้ข้อมูล แสดงความคิดเห็นว่านักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีความรู้และเข้าใจ รูปแบบการจัดการเรียนการสอนทางสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพโดยการเข้าสังเกตการณ์ในห้องเรียนว่ามีการจัดการเรียนการสอนอย่างไร มีหลักสูตรอะไรบ้างที่ห้องสมุดต้องให้การสนับสนุน ด้านใดเป็นพิเศษ หรืออาจเข้าไปมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมความรู้เฉพาะทาง เช่น Evidence based nursing เพื่อประโยชน์ในการทำงานของนักสารสนเทศในการจัดบริการ และวางแผน จัดการอบรมการสืบค้นสารสนเทศที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ต้องมีความรู้ทางหัวข้อทางการแพทย์ เนื้อหาทางการแพทย์เรื่องหลักต้องรู้ เพราะพยาบาลมีหลายสาขาวิชา เช่น การเย็บแผล การใส่ท่อหายใจ ต้องรู้ประเด็นที่ พยาบาลปฏิบัติ การฝึกปฏิบัติบนวอร์ดก็ต้องรู้ คือนักศึกษาเรียนอะไรก็ต้องรู้ รู้หัวข้อทางการแพทย์ซึ่งแบ่งเป็นสาขาใหญ่ สูติ ศัลย์ เมด เด็ก จิตเวช สาธารณสุข รากฐานเป็นสิ่งที่นักศึกษา จะต้องรู้ ผู้ให้บริการก็ต้องรู้ และรู้จักประเด็นที่ฮิตในแต่ละยุคสมัย เช่น ช่วงนี้ทางการแพทย์มีการศึกษาเรื่องใดเป็นพิเศษ หรือนิยมทำวิจัยแบบไหน ช่วงนี้ก็เป็น Evidence based nursing” (AD4)

“สาขาวิชาที่เปิดสอน ระดับที่เปิดสอนมีระดับใดบ้าง ตริ โท เอก กลุ่ม Short course ด้วยมั๊ย แล้วกลุ่มนี้เราจะให้อะไรกับเขาแล้วแต่ว่าจะเป็นคอร์สระยะสั้นของอะไร เช่น พยาบาลวิกฤตเด็ก วิกฤตผู้ใหญ่ที่ต้องสอนการสืบค้นเพราะกลุ่มนี้ต้องทำวิจัย ห้องสมุดจึง ต้องสนับสนุนด้านการค้นคว้า จัดห้องให้เขาสืบค้น ให้ทำงาน ในขณะเดียวกันก็สอนการสืบค้น ช่วยตรวจอ้างอิงเราก็ต้องทำได้ทุกระดับ ทั้ง ป.โท ป.เอก การเขียนศัพท์เราต้องแม่นพอสมควร

เวลาที่เขาส่งอีเมลมาให้ตรวจ Turnitin ต้องรู้และสามารถระบุได้ว่าคำใดถูก ผิด เพราะเราทำงานทางนี้มา 30 กว่าปีแล้ว” (IN3)

2.1.2 ด้านแหล่งและการจัดระบบสารสนเทศเฉพาะทาง

ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพควรมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศและการจัดระบบสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ ดังนี้

2.1.2.1 ทรัพยากรสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ

เนื่องจากบทบาทหนึ่งของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าคือการให้คำแนะนำหรือชี้แนะแหล่งสารสนเทศ ได้แก่ สิ่งตีพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลออนไลน์ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นนักสารสนเทศจึงต้องมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการแต่ละคนซึ่งมีความต้องการใช้สารสนเทศในสาขาวิชาแตกต่างกัน เช่น ตำราที่สาขาทางสัตวศาสตร์นิยมใช้ ฐานข้อมูลออนไลน์ที่แพทย์ใช้สืบค้นข้อมูลการรักษาผู้ป่วยและในกรณีที่ห้องสมุดไม่มีสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการ นักสารสนเทศต้องสามารถแนะนำแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการ ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ต้องเรียนรู้ว่าในสาขาเหล่านี้สารสนเทศอะไรที่ส่งให้เขา แล้วต้องรู้ว่าจะส่งสารสนเทศอะไรให้เขาโดยที่ไม่ต้องร้องขอ เช่น คน ๆ นี้สนใจสาขาอะไร คนนี้กำลังทำอะไร ซึ่งมันจำเป็น” (IN5)

“ต้องรู้จักตำราหนังสือทางการแพทย์ แล้วก็สาขาวิชาที่เกี่ยวข้องเพราะว่าถ้าเรามีตำราของเรา ก็ต้องรู้เพราะว่าอาจารย์จะพูดเป็นชื่อคน ชื่อผู้แต่ง สุนทรีย เมด เด็ก เช่น แฮริสัน คนที่ทำงานใหม่ ๆ อาจจะไม่ค่อยรู้ แต่ตอนนี้ไม่ยากเพราะว่ามีระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่สามารถสืบค้นได้ สำหรับคนที่รู้จักก็สามารถบอกได้ว่าหนังสือเล่มนั้นเล่มนี้มีหรือไม่ อยู่ตรงไหนตรงนั้น คนที่เป็นบรรณารักษ์ตอบคำถามจะต้องมีความรอบรู้ และรู้ว่าเรามีทรัพยากรอะไรบ้าง ทำให้บริการผู้ใช้บริการได้ง่ายขึ้น และเราจบมาทางสายแอลซี ดิวอี้ แต่ตอนนี้ใช้ระบบห้องสมุดเอ็นแอลเอ็ม ต้องรู้ว่ามันมีตำราอะไร มีวารสารอะไร คนที่เป็นบรรณารักษ์ตอบคำถามต้องมีความรอบรู้ และรู้ว่าเรามีทรัพยากรอะไรบ้าง” (AD6)

“ต้องรู้จักฐานข้อมูล ต้องรู้จักวารสารว่าสาขาไหนต้องรู้บ้างเพราะจะคุยไม่รู้เรื่อง เวลาไปประชุมกับโรงเรียนแพทย์ด้วยกันเองก็ต้องรู้ ต้องรู้จักหนังสือ ทรัพยากร เช่น med

ใช้หนังสืออะไร ศัลยฯใช้หนังสืออะไร ออโธปิดิกส์ใช้หนังสืออะไร ผู้ให้บริการจะต้องรู้ทั้งหมด แล้วต้องรู้สาขาวิชาที่เปิดสอนด้วย” (IN3)

“ต้องรู้งานของเรา รู้ว่าหนังสืออยู่ที่ไหน ค้นอย่างไร ถ้าเราอยากรู้เรื่องปลูกถ่ายไตควรไปหาที่ชั้นไหน” (US3)

“แหล่งสารสนเทศทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพคะ เนื่องจากที่นี่ไม่ได้เน้นสาขาใดสาขาหนึ่ง แต่ดูแลทั้ง 6 สาขา จะมีวิชาพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องเรียน เช่น anatomy” (IN4)

“เวลาหมอเด็กมา เคยมาถามพี่ว่าจะเอาหนังสือเล่มไหน ซึ่งหนังสือจะเป็นชื่อคนก่อนประมาณนี้ บรรณารักษ์จึงต้องทราบ” (AD2)

2.1.2.2 การจัดการแหล่งสารสนเทศหลายรูปแบบ รวมทั้งแนวโน้มการจัดการในปัจจุบันและอนาคตนอกจากการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าแล้ว อีกบทบาทหนึ่งของนักสารสนเทศคือการรวบรวมแหล่งสารสนเทศที่น่าสนใจและมีประโยชน์ต่อการเรียนการสอน การทำวิจัยในสาขาต่าง ๆ โดยนักสารสนเทศจะต้องจัดหมวดหมู่ตามหัวเรื่องทางการแพทย์ (Medical subject heading) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการในการค้นหาสารสนเทศ นอกจากการจัดหมวดหมู่ฐานข้อมูลในห้องสมุดบอกรับ นักสารสนเทศควรมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศอื่น เช่น Open access เป็นต้น เพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการห้องสมุด นอกจากการจัดการฐานข้อมูลออนไลน์ จะต้องมีการจัดการกับสารสนเทศในรูปแบบของสิ่งพิมพ์โดยการแปลงเป็นไฟล์ดิจิทัลให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ดังนี้

“อาจมีการจัดทำ subject guide รวบรวมแหล่งสารสนเทศสำหรับแต่ละหลักสูตร หรือแม้แต่วารสาร แต่ละฐานข้อมูลจะมีเนื้อหาหลักของฐานที่เป็น core ควรมีการจัดการรวบรวม เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้สะดวก” (AD1)

“การบริหารจัดการแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ การบริหารจัดการ ถ้าเรารู้แหล่งสารสนเทศจะจัดการให้เป็นระบบเพื่อเตรียมพร้อมให้บริการ โดยเป็นหมวดเป็นหมู่ ให้ค้นหาข้อมูลได้ง่าย” (US1)

“ความรู้เกี่ยวกับการจัดการแหล่งสารสนเทศ การรวบรวมแหล่งสารสนเทศให้เข้าถึงได้ง่ายไม่มีทำ แต่คิดว่าไม่จำเป็นเนื่องจากทุกอย่างสืบค้นได้เป็น keyword มีการแนะนำหนังสือใหม่แบบกว้าง ๆ แต่ไม่ได้เจาะจงเฉพาะเรื่อง นอกจากนี้ในส่วนการจัดหาเวลาที่มีหนังสือใหม่เข้ามาจะมีการแจ้งเมลว่ามีหนังสือด้านนี้เข้ามาโดยงานจัดหาเป็นผู้แจ้ง” (AD2)

2.1.2.3 การประยุกต์ใช้หัวเรื่องทางการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่านักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพควรมีความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หัวเรื่องทางการแพทย์ในการรวบรวมแหล่งสารสนเทศที่สนับสนุนหลักสูตรการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน โดยจัดหมวดหมู่ตามหัวเรื่องทางการแพทย์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศหรือฐานข้อมูลต่าง ๆ ได้สะดวกและรวดเร็ว ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศดิจิทัล เช่น สแกนเอกสารมาแล้วจะมีการจัดหมวดหมู่หรือทำอย่างไรให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น” (AD1)

“อาจมีการจัดทำ subject guide รวบรวมแหล่งสารสนเทศสำหรับแต่ละหลักสูตร หรือแม้แต่วารสาร แต่ละฐานข้อมูลจะมีเนื้อหาหลักของฐานที่เป็น core ควรมีการจัดทำการรวบรวม เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้สะดวก” (AD1)

“ถ้าดูในเว็บจะมีฐานข้อมูลที่พิเศษคือเราจัดทำขึ้นมาเอง และมีฐานข้อมูลทางการแพทย์บาลทำดัชนีวารสารบทความทางการแพทย์และทำฐานข้อมูลบทคัดย่อวารสารนอกจากนี้ก็จะมีการรวบรวมเว็บไซต์เกี่ยวกับทางการแพทย์ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา” (AD4)

2.1.3 ด้านการบริการสารสนเทศเฉพาะทาง

ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่า นักสารสนเทศห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพควรมีความรู้เกี่ยวกับการบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพในหลายประเด็นดังนี้

2.1.3.1 การใช้ฐานข้อมูลทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ เนื่องจากผู้ใช้บริการห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความต้องการสารสนเทศเฉพาะด้าน การสืบค้นสารสนเทศจึงต้องใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีความเฉพาะเจาะจง ดังนั้น นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจึงต้องมีความรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่ครอบคลุมทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้แก่ วิธีการสืบค้นสารสนเทศ ลักษณะพิเศษของฐานข้อมูล หรือเทคนิคการสืบค้นเฉพาะของแต่ละฐานข้อมูลโดยต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ ติดตามความก้าวหน้าหรือการพัฒนาคุณลักษณะเด่นของฐานข้อมูล และจะต้องรู้ว่าฐานข้อมูลแต่ละฐานให้สารสนเทศหลักทางด้านใด รูปแบบใดบ้าง ให้เอกสารฉบับเต็ม หรือให้เฉพาะบทคัดย่อ และควรรู้ว่าฐานข้อมูลใดเหมาะสมกับผู้ใช้บริการกลุ่มใด สาขาวิชาใด ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มีความรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูล และต้องรู้ว่าผู้ใช้บริการที่มาหาข้อมูล ต้องการข้อมูล หรือว่าทำงานด้าน field ไหน และถ้าเป็นสาขานี้จะใช้ฐานข้อมูล หรือแนะนำ ฐานข้อมูลอะไร ต้องรู้ทาง subfield” (AD1)

“ความรู้เรื่องการสืบค้นข้อมูล เนื่องจากว่าข้อมูลที่เรามีมันเยอะมาก และ เราไม่รู้ว่าข้อมูลไหนเหมาะกับผู้ใช้บริการ อย่างแรกเลยต้องรู้แหล่งให้เหมาะกับผู้ใช้ รู้ว่าแต่ละฐาน มีวิธีการสืบค้นข้อมูลเป็นอย่างไร ก็คือต้องรู้จักเครื่องมือในการสืบค้นของแต่ละฐาน” (IN4)

“ต้องรู้จักฐานข้อมูล ต้องรู้จักวารสารว่าสาขาไหนต้องรู้บ้างเพราะจะคุย ไม่รู้เรื่อง เวลาไปประชุมกับโรงเรียนแพทย์ด้วยกันเองก็ต้องรู้ ต้องรู้จักหนังสือ ทรัพยากร เช่น med ใช้หนังสืออะไร ศัลยใช้หนังสืออะไร ออโธปิดิกส์ใช้หนังสืออะไร ผู้ให้บริการจะต้องรู้ให้หมด แล้ว ต้องรู้สาขาวิชาที่เปิดสอนด้วย” (IN3)

“ส่วนใหญ่ที่ค้นคือจะใช้ Pubmed ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่ใหญ่ทางด้าน สุขภาพ” (IN1)

“ตอนไปดูงานที่ออสเตรเลีย เน้นด้าน Evidence-Based Medicine และ ห้องสมุดทางการแพทย์ เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งของทีมวิจัย จะมีบรรณารักษ์มาสอนการสืบค้น OVID Medline ไม่ใช่ Pubmed รูปแบบของฐานข้อมูลก็จะเป็นแบบ EBM ซึ่งการค้นมีความ ซับซ้อน สิ่งที่เขาสอนคือเวลามีโจทย์มาแบบนี้จะสืบค้นอย่างไร ใช้ PICO อะไร เวลาสืบค้น ฐานข้อมูลจะเข้าไปค้นอย่างไร” (IN3)

2.1.3.2 การใช้กระบวนการสารสนเทศหลักฐานเชิงประจักษ์ ผู้ให้ข้อมูลมี ความเห็นว่านักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีความรู้เกี่ยวกับการใช้ กระบวนการสารสนเทศหลักฐานเชิงประจักษ์และ PICO Model เพื่อใช้ในการสืบค้นสารสนเทศ ประกอบการตัดสินใจให้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น แพทย์ที่กำลังรักษาผู้ป่วย เป็นต้น ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลเห็น ว่านักสารสนเทศไม่จำเป็นต้องมีความรู้ในระดับลึก แต่ควรรู้จักและเข้าใจกระบวนการ รวมถึงคำ สำคัญที่ใช้ในการสืบค้น ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เรื่องการหาข้อมูลค่ะ คือเราก็ต้องเข้าใจว่าการสืบค้น มันก็ต้องรู้จัก PICO Model รวมทั้ง evidence based medicine เราจึงต้องคอยติดตามว่าทางคณะแพทย์เปิด อบรมอะไรบ้าง และจะส่งผู้ปฏิบัติงานเข้าไปฟังกับแพทย์ อาจจะเข้าใจไม่เข้าใจบ้าง เพราะเขาพูด เป็นภาษาเขา แต่เราก็ต้องฟัง แล้วก็จะได้มาซักไม่ถึง 50% ที่เราจะเข้าใจ แต่ก็ต้องรู้” (AD2)

“ตอนนั้นยังไม่ค่อยรู้จัก EBM PICO Model เท่าไหร่ แต่เคยฟังอบรมบ้าง *Cochrane Library* หลังจากนั้นก็ยังกลับมาเป็นวิทยากรอบรมให้กับ Short course หลังจากเปิดโครงการเราก็นำมาใช้ในการให้บริการของเรา” (IN3)

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น สรุปได้ว่าสมรรถนะตามตำแหน่งทางด้านความรู้ของนักสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพพึงมี ได้แก่ ความรู้ด้านสารสนเทศเฉพาะทาง โดยเฉพาะความรู้พื้นฐานทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ เช่น โรคต่าง ๆ วิทยาการใหม่ คำศัพท์ทางเทคนิคแนวคิดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ รวมถึงความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรที่ห้องสมุดสังกัดอยู่ ได้แก่ นโยบาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ขององค์กร สาขาวิชาหรือหลักสูตรที่เปิดสอน เพื่อจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ สำหรับด้านแหล่งและการจัดระบบสารสนเทศเฉพาะทาง พบว่านักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพต้องมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศทั้งตีพิมพ์ และไม่ตีพิมพ์ เช่น ตำรา ชื่อผู้เขียนตำรา วารสารฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่แต่ละสาขานิยมใช้งาน นอกจากนี้ยังต้องมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานฐานข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ เช่น Pubmed, CINAHL, OVID, UptoDate เป็นต้น รวมทั้งมีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสืบค้นสารสนเทศตามกระบวนการหลักฐานเชิงประจักษ์ที่สนับสนุนการค้นคว้าวิจัยเพื่อรักษาผู้ป่วยของแพทย์ และพยาบาล และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสัมภาษณ์อ้างอิงที่จะทำให้ให้นักสารสนเทศได้รับข้อมูลความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ

ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลักได้เสนอแนะความรู้ตามตำแหน่งด้านอื่นที่นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับแหล่งตีพิมพ์บทความวารสารทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพของต่างประเทศ และความรู้เกี่ยวกับจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ตามตาราง 3

ตาราง 3 สมรรถนะตามตำแหน่งที่สำคัญทางด้านความรู้

สมรรถนะตามตำแหน่งที่สำคัญทางด้านความรู้ที่นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าพึงมี	
ด้านสารสนเทศเฉพาะทาง	1. ความรู้พื้นฐานทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ 2. ความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์เฉพาะและแนวคิดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ 3. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรที่ห้องสมุดสังกัด
ด้านแหล่งและการจัดระบบสารสนเทศเฉพาะทาง	1. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ 2. ความรู้เกี่ยวกับหัวเรื่องทางการแพทย์

ตาราง 3 (ต่อ)

สมรรถนะตามตำแหน่งที่สำคัญทางด้านความรู้ที่นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าพื้มี	
ด้านการบริการสารสนเทศเฉพาะทาง	1. ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานและเทคนิคการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ 2. ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสารสนเทศหลักฐานเชิงประจักษ์
ความรู้อื่น ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับแหล่งตีพิมพ์บทความวารสารทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ และความรู้เกี่ยวกับจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์	

2.2 ด้านทักษะ

2.2.1 ทักษะการบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ

2.2.1.1 การแนะนำแหล่งสารสนเทศทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ นักสารสนเทศควรมีความสามารถในการส่งมอบสารสนเทศที่เหมาะสมตรงกับตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เลือกสรรสารสนเทศ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศอื่นที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ทักษะในการวิเคราะห์แหล่งสารสนเทศที่จะนำมาใช้เลือกมาให้บริการที่เหมาะสมกับกลุ่มของผู้ใช้” (IN4)

“เวลาที่ผู้ใช้บริการให้เราชี้แหล่ง แนะนำแหล่งที่น่าเชื่อถือที่ควรนำไปใช้ ลักษณะคือเราไม่ได้เป็นบรรณารักษ์เหมือนเดิม แต่ออกไปทาง health literacy” (IN1)

“ทักษะในการบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ คล้ายความรู้คือต้องมีการแสดงวิธีการสืบค้น มีความสามารถในการให้คำแนะนำ” (US4)

“บรรณารักษ์สามารถให้คำแนะนำได้ว่ามีฐานข้อมูลอื่นอีกหรือไม่ที่จะมาสนับสนุนบทที่ 2 ของงานวิจัย” (US4)

2.2.1.2 ทักษะการสืบค้นสารสนเทศทางการแพทย์ตามหลักฐานเชิงประจักษ์ ซึ่งตัวแบบที่นิยมใช้คือ PICO Model (P = problem, patient หรือ population เป็นการตั้งคำถามถึงปัญหา อาการของผู้ป่วยที่ดำเนินการรักษาเพื่อสืบค้น I = intervention วิธีการรักษาผู้ป่วย C = control หรือ comparison การเปรียบเทียบวิธีการรักษาหรือให้ยาแบบเดิมกับวิธีการใหม่ที่ค้นพบ O = outcome ผลลัพธ์ของการรักษา) ซึ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเห็นว่านักสารสนเทศควรมีทักษะในการค้นหาสารสนเทศด้วยตัวแบบดังกล่าว และทักษะในการสืบค้นสารสนเทศทางการแพทย์ตามหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence based practice: EBP) ได้แก่ Evidence based medicine

และ Evidence based nursing เพราะผู้ใช้บริการห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพมักสืบค้นข้อมูลในลักษณะนี้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการดูแลรักษาผู้ป่วย หรือเพื่อทำวิจัย แต่ฐานข้อมูลทางการแพทย์และการพยาบาลโดยทั่วไปจะมีตัวเลือกในการใช้งานสำหรับสืบค้นสารสนเทศทางการแพทย์ตามหลักฐานเชิงประจักษ์โดยเฉพาะ หรือมีวัตถุประสงค์สำหรับการสืบค้นสารสนเทศทางการแพทย์ตามหลักฐานเชิงประจักษ์ เช่น PubMed, Cochrane Library เป็นต้น ทำให้นักสารสนเทศทำงานได้สะดวกยิ่งขึ้นเพียงสามารถใช้ฐานข้อมูลต่าง ๆ และฟังก์ชันการให้งานให้ตรงตามวัตถุประสงค์ แต่ในกรณีที่ผู้ใช้บริการให้นักสารสนเทศสืบค้นให้ทำให้ผู้ใช้บริการต้องมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการตั้งคำถามด้วย PICO ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ทางคณะได้มีการเชิญศาสตราจารย์จากต่างประเทศมาบรรยายให้คณาจารย์ในคณะพยาบาลฟัง โดยให้บรรณารักษ์เข้าฟังด้วย ใช้เวลาประมาณ 3 อาทิตย์ หลังจากนั้นจึงศึกษาเพิ่มเติมเองอีก เพราะพยาบาลเรียนกับบรรณารักษ์เรียนไม่เหมือนกัน บรรณารักษ์ต้องมาประยุกต์ทำคู่มือแนะนำ หรือชุดการอบรมการใช้งานให้แก่ผู้ใช้บริการ” (AD4)

“ที่นี่ไม่ใช่ PICO แต่เวลาสืบค้นข้อมูลจะค้นจาก PubMed กับ Up to date ซึ่งฐานข้อมูลเหล่านี้จะมีให้เลือก Evidence based เราจึงไม่ต้องมีความรู้ตรงนี้ลึกซึ้ง เพราะบางทีอาจารย์จะค้นหาเอง แต่เมื่อหาเอกสารฉบับเต็มไม่ได้ก็จะส่งคำขอมาให้เราช่วยค้น อีกอย่างคือผู้ใช้บริการไม่มีเวลา” (AD7)

2.2.2 ทักษะการจัดการแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นว่านอกจากความรู้เกี่ยวกับการจัดการแหล่งสารสนเทศทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้แก่ การบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศทั้งสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ การประยุกต์ใช้หัวเรื่องทางการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ การจำหน่ายออก และมีความรู้ในการจัดทำดัชนีและบทคัดย่อ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจะต้องสามารถจัดทำดัชนีและบทคัดย่อ สามารถวิเคราะห์แหล่งสารสนเทศแต่ละแห่งเพื่อรวบรวม พัฒนาให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้สะดวก รวมทั้งเก็บรวบรวมสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ตามความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้บริการตามความสนใจรายบุคคล ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ทักษะในการวิเคราะห์แหล่งสารสนเทศที่จะนำมาใช้เลือกมาให้บริการที่เหมาะสมกับกลุ่มของผู้ใช้” (IN4)

“ต้องมีทักษะเกี่ยวกับการทำดัชนีถ้าดูในเว็บจะมีฐานข้อมูลที่พิเศษคือเราจัดทำขึ้นมาเองและมีฐานข้อมูลทางการแพทย์จัดทำดัชนีวารสารบทความทางการแพทย์และการพยาบาลและทำ

ฐานข้อมูลบทความวารสารนอกจากนี้ก็จะมีการรวบรวมเว็บไซต์เกี่ยวกับทางการแพทย์ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา” (AD4)

“ควรรู้ว่าที่ไหนมีแหล่งข้อมูล มีสารสนเทศอะไร และมีความสามารถในการรวบรวมจัดการแหล่งสารสนเทศด้วยก็ดี(US4)

“การบริหารจัดการแหล่งสารสนเทศให้เป็นกลุ่มเป็นก้อน มีประสิทธิภาพไม่จำเป็นต้องดีเลิศเลอ แต่สอดคล้องกับการเรียนการสอนอยากให้มีการรวบรวมหัวข้อเรื่อง เพราะบางที่เราสืบค้นไป เด็ก ๆ แทบไม่เข้าใจเลย ถ้ามีการบริหารจัดการให้เป็นกลุ่มเป็นก้อนและถ่ายทอดให้อาจารย์ นักศึกษาก็จะดี ถ้าบริหารจัดการได้จะทำให้ user เข้าถึงได้ง่ายขึ้น” (US2)

“ถ้าเรารู้แหล่งสารสนเทศจะจัดการให้เป็นระบบเพื่อเตรียมพร้อมให้บริการ โดยเป็นหมวด เป็นหมู่ ให้ค้นหาข้อมูลได้ง่าย” (US1)

2.2.3 ทักษะการวิจัยเฉพาะทาง

นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ควรมีทักษะการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเฉพาะทาง กลุ่มผู้ให้ข้อมูลแสดงความเห็นว่าควรมีทักษะเกี่ยวกับวิธีวิจัยทางการแพทย์และพยาบาลที่ได้รับความนิยม เช่น การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ (systematic review) เป็นต้น รวมทั้งจริยธรรมการวิจัยในคน ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยนักสารสนเทศอาจศึกษาความรู้เพิ่มเติม หรือเข้าร่วมการอบรมเพื่อให้เกิดความเข้าใจและนำความรู้ที่ได้มาประกอบการทำงาน เพราะจะทำให้มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้นจนเกิดความเข้าใจตรงกันและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ต้องมีความรู้เรื่องการวิจัยบ้าง ต้องรู้หัวข้อ เช่น ผู้ใช้บริการจะทบทวนวรรณกรรม เราจะต้องสอบถามว่าผู้บริการต้องการอะไร ซึ่งกลุ่มที่ทำวิจัยคือพยาบาล และแพทย์ resident ปี 2 เมื่อเขาส่งวิจัยมาเราก็จะช่วยดูบทที่ 2 เช่น ช่วยสืบค้นข้อมูล ช่วยสืบค้นเอกสารฉบับเต็ม เป็นต้น เพราะผู้บริการของเราไม่มีเวลา บางครั้งผู้บริการอาจค้นหามาก่อนและส่งให้เราหาเอกสารฉบับเต็มให้ เพราะไม่รู้ว่าจะดาวน์โหลดจากไหน หรือบางเรื่องเรามีฐานข้อมูล แต่เพราะปัญหาเรื่องเวลา เราจึงต้องสนับสนุนผู้บริการตรงนี้ ปัญหาที่พบคือผู้บริการเขียนอักษรย่อชื่อวารสาร หรือเขียนชื่อเรื่องมาไม่ครบ บรรณารักษ์จะต้องพยายามหาให้ได้” (AD7)

“ความรู้เกี่ยวกับวิจัยทางการแพทย์ ต้องไปเรียนรู้เรื่องจริยธรรมการวิจัยในคน ซึ่งการทดลองในคนจะผิดกฎหมายได้ ก็เคยไปอบรมอยู่ หลัง ๆ มาก็น่าจะมีโปรแกรมนั้นแล้ว ซึ่ง

ถ้าเข้าไปมีส่วนตรงนี้ก็ดี เพราะเห็นหลายห้องสมุดที่อยู่ในเครือข่ายห้องสมุดโรงเรียนแพทย์จะส่งบรรณารักษ์ไปฟัง จริง ๆ เราก็ไม่เกี่ยวนะ แต่เราเข้าไปฟังเพื่อจะรู้ว่าหมอเวลาวิจัยต้องทำอะไร และเราจะช่วยเหลือทางไหนได้บ้าง” (AD2)

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น สรุปได้ว่าสมรรถนะตามตำแหน่งทางด้านทักษะของนักสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพพึงมี ได้แก่ ด้านการบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยเฉพาะความสามารถในการสัมภาษณ์อ้างอิง และความสามารถในการสืบค้นสารสนเทศตามกระบวนการหลักฐานเชิงประจักษ์ คือ กระบวนการเวชศาสตร์เชิงประจักษ์ (Evidence-Based Medicine) และกระบวนการพยาบาลเชิงประจักษ์ (Evidence-Based Nursing) และความสามารถในการจัดการแหล่งสารสนเทศโดยการวิเคราะห์แหล่งสารสนเทศทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีประโยชน์และรวบรวมให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงได้สะดวก โดยนำหัวเรื่องทางการแพทย์มาประยุกต์ใช้ในการจัดหมวดหมู่ รวมทั้งด้านการวิจัยเฉพาะทาง คือการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ (systematic review)

ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลักได้เสนอแนะทักษะด้านอื่นที่นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ได้แก่ การประเมินคุณค่างานวิจัยอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Appraisal) ตามตาราง 4

ตาราง 4 สมรรถนะตามตำแหน่งที่สำคัญทางด้านทักษะ

สมรรถนะตามตำแหน่งที่สำคัญทางด้านทักษะที่นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าพึงมี	
ด้านการบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ	1. ความสามารถในการแนะนำแหล่งสารสนเทศ 2. ความสามารถในการสืบค้นสารสนเทศโดยใช้ PICO Model หรือการสืบค้นสารสนเทศตามกระบวนการหลักฐานเชิงประจักษ์
ด้านการจัดการแหล่งสารสนเทศ	ความสามารถในการวิเคราะห์แหล่งสารสนเทศและรวบรวมให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงได้สะดวก โดยประยุกต์ใช้หัวเรื่องทางการแพทย์
ด้านการวิจัยเฉพาะทาง	ความสามารถในการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ (systematic review)

คุณลักษณะส่วนบุคคลของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของ ห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

1. จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นว่า ผู้ที่ทำงานในทุกวิชาชีพไม่เฉพาะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นความซื่อสัตย์ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ประพฤติตนในทางที่ขัดต่อหลักจริยธรรม ทั้งยังต้องคำนึงถึงความถูกต้องในการให้บริการ การให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการในเรื่องการอ้างอิงสารสนเทศ และการละเมิดลิขสิทธิ์ผู้อื่น ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ความซื่อสัตย์ ทำงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้” (AD1)

“จริยธรรม จรรยาบรรณในอาชีพของตนเองก็ต้องมี เพราะต้องแนะนำข้อมูลที่สืบค้นได้ไปใช้ วิธีการอ้างอิง แม้แต่รูปที่นำไปใช้ในงานเขียนของตนเองก็ต้องมีการอ้างอิงว่านำมาจากไหนเป็นจรรยาบรรณจริยธรรมอย่างหนึ่ง แม้แต่ตัวบรรณารักษ์เองถ้าเขียนงาน ถ้าเราไปเอามาจากของคนอื่นเราก็ต้องอ้างอิงเช่นกัน การละเมิดลิขสิทธิ์ต้องระวังว่าไปละเมิดของผู้อื่นหรือไม่ แม้จะทำในนามของบรรณารักษ์เพราะมีพระราชบัญญัติกำกับอยู่” (AD3)

“ต้องรู้เกี่ยวกับจริยธรรมในการให้บริการด้วย” (AD4)

“จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ จริยธรรมไม่ว่าวิชาชีพไหนก็ต้องมี อย่างน้อยจริยธรรมพื้นฐานคือความซื่อสัตย์ในการที่จะไม่ละเมิด” (US1)

“จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ สำคัญเพราะต้องคำนึงถึงว่าอะไร อะไรไม่ควร ข้อมูลอะไรที่สามารถให้ได้ ใ้ได้ ไม่คัดลอกข้อมูล” (US4)

2. การจัดการตนเองและความฉลาดทางอารมณ์

ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่าคุณลักษณะด้านการจัดการตนเองเป็นลักษณะที่นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมี เพราะตำแหน่งดังกล่าวต้องติดต่อกับผู้ใช้บริการห้องสมุดโดยตรง ซึ่งมีจำนวนมาก และมีความหลากหลาย บางครั้งผู้ให้บริการอาจมีปัญหาล้วนตัวอยู่ แต่เมื่อต้องปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศจะต้องสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้อย่างดี ต้องใส่ใจความต้องการของผู้ใช้บริการและพยายามเข้าใจพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่ต้องการใช้สารสนเทศอย่างเร่งด่วน และไม่มีเวลามาห้องสมุด ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ต้องเป็นคนใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้ ผู้ใช้จะมาแบบไหนเราต้องรองรับได้ เราเป็นบรรณารักษ์ที่อยู่ต่อหน้าผู้ใช้ ถ้าบรรณารักษ์ส่วนอื่นก็จะอยู่ back office แต่เราอยู่ข้างหน้า

เพราะฉะนั้นเราก็จะเจอผู้ให้บริการทุกรูปแบบเลย เราต้องเข้าใจผู้ใช้ ทักษะด้านอารมณ์มากเลย คือต้องใจเย็น และเข้าใจเขา ต้องรองรับอารมณ์ได้ทุกรูปแบบ” (IN5)

“ควบคุมอารมณ์ได้ เพราะจะเจอผู้ให้บริการที่หลากหลาย ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ทั้งอาจารย์ นักศึกษา เพราะอาจารย์เื้อื่อต่อการจัดหา และยังเื้อื่อต่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ มาสอนเราหรือให้ความรู้เราทางอ้อม โดยบางที่อาจารย์จะแกล้งแหย่ ๆ มาถามเรา เราก็รับหาให้ แต่ความจริงคืออาจารย์มาให้ความรู้เรา” (AD2)

“การบริหารจัดการตนเอง การบริหารอารมณ์ต้องมี เพราะต้องติดต่อกับผู้ให้บริการอาจเจออะไรที่ไม่ถูกใจจะต้องมีการควบคุมอารมณ์ตนเองที่ดี ส่วนเวลาที่ผู้ให้บริการมาขอข้อมูล ผู้ให้บริการมักสอบถามว่าจะได้รับข้อมูลเมื่อไหร่ ถ้าเป็นสิ่งที่เราควบคุมได้ผู้ให้บริการควรบอกได้ แต่กรณีที่ยืมจากที่อื่นก็ต้องประมาณการมาให้ผู้ใช้รับทราบ” (AD3)

3. มนุษยสัมพันธ์

ตำแหน่งบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าไม่เพียงให้บริการสารสนเทศ ติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการและหน่วยงานอื่นภายในองค์กรเท่านั้น แต่ยังต้องติดต่อกับหน่วยงานภายนอกองค์กรด้วย เช่น การยืมระหว่างห้องสมุด การสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดต่าง ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนสารสนเทศและข้อมูลความรู้ซึ่งกันและกัน โดยลักษณะสำคัญของผู้มีมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ ยิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายดี มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เป็นต้น ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มนุษยสัมพันธ์น่าจะต้องมีด้วย เพราะว่าเป็นบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม จะต้องเจอผู้ให้บริการ ต้องสอนผู้ให้บริการ รวมถึงติดต่อกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัย และต้องขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ห้องสมุดอื่นเรื่องของเอกสารฉบับเต็มต่าง ๆ” (IN4)

“ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ระหว่างหน่วยงาน อย่างการยืมระหว่างห้องสมุด เราไม่เคยเห็นหน้ากันเลยแล้วไปเจอในงานประชุมแบบนั้น คุยกันเหมือนรู้จักกันมานาน แล้วการมีความสัมพันธ์ที่ดีก็ช่วยผู้ใช้ของเรา เราจะไปตอนไหนก็ได้ เรามาแลกเปลี่ยนกัน เราให้เขาเขาให้เรา แล้วก็การมีกลุ่มผู้ใช้ กลุ่มผู้ให้มันสร้างความสัมพันธ์ที่ดีแล้วก็ช่วยให้การทำงานบริการประสบความสำเร็จส่วนหนึ่ง เรามีความสัมพันธ์ที่ดีเราขอความช่วยเหลือเมื่อไหร่ก็ได้” (IN5)

“มีมิตรภาพที่ดีกับต่างคณะ และต่างมหาวิทยาลัยในการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ ถ้าเขามีเราขอเขา ถ้าเรามีเราให้เขา” (AD1)

“มนุษยสัมพันธ์ที่ดีเพราะว่าต้องพบปะกับผู้ใช้โดยตรง” (AD3)

4. จิตบริการ

ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่าทัศนคติด้านบริการและจิตบริการ (Service Mind) เป็นคุณลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งที่นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจักต้องมี เพราะในวันหนึ่งต้องเผชิญกับผู้ให้บริการจำนวนมากที่มีความต้องการสารสนเทศหลากหลาย และมาติดต่อด้วยสภาวะอารมณ์หรือสภาพแตกต่างกัน บางคนต้องการใช้สารสนเทศด้วยความเร่งด่วน บางคนรู้จักคุ้นเคยกับห้องสมุดจนไม่ต้องการความช่วยเหลือ แต่ผู้ให้บริการบางส่วนที่มาติดต่ครั้งแรกอาจไม่รู้จักรหัสสมุดเท่าที่ควร และไม่รู้ว่าจะต้องเริ่มจากสิ่งใดก่อน นักสารสนเทศที่มีจิตบริการจะให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการทันทีที่สังเกตเห็นพฤติกรรม ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องสนใจและให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการสารสนเทศอยู่เสมอ ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มีจิตบริการ ปกติคนอื่นจะไม่ชอบทำงานวันเสาร์อาทิตย์แต่ว่าตัวเองจะชอบเพราะว่าวันธรรมดาจะมีงานอื่นแทรกเข้ามาทำให้เราให้บริการได้ไม่เต็มที่อีกอย่างคืออาจารย์กับนักศึกษาจะเมลมาขอบทความมองว่าวันหยุดของเราจะเป็นวันทำงานของเขาแบบนี้ และคิดว่าความรวดเร็วจะเป็นส่วนหนึ่งให้ผู้ให้บริการพอใจในการค้นหาข้อมูล” (IN4)

“บรรณารักษ์ด้านนี้ต้องมีจิตบริการไม่เช่นนั้นองค์กรของเราอาจถูกมองว่าไม่มาแล้วจะมาแล้วผู้ให้บริการหน้าหงิกหน้าอ อาจจะแบบนั้น” (IN5)

“ทัศนคติที่เกี่ยวกับงานบริการมุมมองต่อการให้บริการต้องมีทัศนคติที่ดีในทางบวก ไม่เลือกที่รักมักที่ชังควรให้บริการโดยเท่าเทียมกันด้วยความเต็มใจและความเสมอภาคไม่ว่าอาจารย์หรือนักวิชาการ” (AD3)

“ทัศนคติที่ดีในการให้บริการ ต้องมีความรักในงานบริการเพราะถ้าหากไม่รักในงานบริการไม่ชอบคุย ไม่ชอบสื่อสารก็จะไม่สามารถให้บริการได้อย่างเต็มที่” (AD5)

“นอกจากนี้ต้องมีบริการเชิงรุกผ่านไลน์เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ได้สะดวกและทันที โดยนักศึกษาจะตั้งกลุ่มไลน์เอาไว้ นักศึกษาต่างชาติ เวลา Turnitin เปลี่ยนรหัสผ่านทุกเดือนพอเริ่มเดือนใหม่ได้รหัสเวิร์ดก็จะส่งให้เลยผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องมาขอ เพราะว่ายังไงก็ต้องส่งให้กลุ่มห้องสมุดอยู่แล้วจึงส่งให้กลุ่มไลน์นักศึกษาด้วยเลย” (IN3)

5. ภาวะผู้นำ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นว่าภาวะผู้นำและความเป็นผู้นำเป็นคุณลักษณะที่นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าอาจมีหรือไม่มีก็ได้ ซึ่งบางครั้งผู้ให้บริการจะต้องมีคุณลักษณะของผู้นำและสามารถเป็นผู้ตามได้ในขณะเดียวกัน เนื่องจากบุคลากรในห้องสมุดแต่ละคนต่างมีความรู้และความถนัดที่แตกต่างกันจึงต้องเป็นทั้งผู้ฟังหรือผู้ตามด้วย นอกจากนี้ตำแหน่งบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจึงไม่จำเป็นต้องมีคุณลักษณะของความ

เป็นผู้นำตลอดเวลาดังเช่นตำแหน่งของผู้บริหาร ในส่วนของภาวะผู้นำอาจมีโอกาสนำในการนำเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เช่น ให้คำแนะนำ หรือสอนงาน เป็นต้น เพื่อให้การให้บริการและการดำเนินงานของห้องสมุดเป็นไปอย่างราบรื่น ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ภาวะผู้นำ ไม่ต้องเป็นผู้นำเสมอไป บางบทบาทเป็นผู้ตามที่ดีได้ในขณะเดียวกันก็สามารถเป็นผู้นำที่ดีและผู้ตามที่ดีได้เพราะเราไม่ได้ถนัดในทุกเรื่องทุกด้านจึงต้องเป็นผู้ตามบ้างภาวะผู้นำจึงไม่สำคัญเท่าคุณลักษณะข้างต้นเนื่องจากเป็นตำแหน่งบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า” (AD5)

“สามารถไต่คนอื่น และอาจเป็นความสามารถในการคุมห้องเรียน รู้วิธีการวางแผนการให้บริการ และประเมินผลซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ” (AD4)

“ทักษะการบริหารจัดการและภาวะผู้นำ จำเป็นต้องมีมากที่สุด จะสื่อให้น้องใหม่ไปอบรมอย่างไร” (US2)

“เป็นผู้นำแก่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดในการให้บริการที่มีคุณภาพ” (US1)

“ต้องมีความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำ แต่ว่าเปอร์เซ็นต์อาจไม่สูงเท่าจิตบริการสามารถไต่คนอื่น และอาจเป็นความสามารถในการคุมห้องเรียน รู้วิธีการวางแผนการให้บริการ และประเมินผลซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ” (AD4)

6. การพัฒนาตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิตเป็นคุณลักษณะที่สำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากข้อมูลข่าวสารทางการแพทย์ การพยาบาล และวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยเฉพาะวิทยาการบำบัดรักษาผู้ป่วย รวมทั้งโรคต่าง ๆ ดังนั้น นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจึงต้องเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องมีนิสัยใฝ่รู้ ติดตามข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ยูทูบ สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ของห้องสมุดในต่างประเทศ การเข้าร่วมการอบรม หรือสัมมนาต่าง ๆ ทั้งทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ และสารสนเทศศาสตร์ รวมทั้งแสวงหาโอกาสในการศึกษาดูงานที่ต่างประเทศ และการสอบถามผู้รู้ เพื่อพัฒนาตนเองและการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังคำให้สัมภาษณ์นี้

“ต้องเป็นคนใฝ่รู้ เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลา” (IN4)

“เป็นคนใฝ่รู้ เรียนรู้ตลอดชีวิต หนูไวดาไว อัปเดตข่าวสารตลอดเวลา” (AD1)

“เป็นคนใฝ่รู้อยู่ตลอดเวลาเพราะข้อมูลต่าง ๆ มีความกว้างไกลต้องหาความรู้เพิ่มเติม รักการอ่าน หมั่นศึกษาเพราะเราจะสร้างให้เราเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตบรรณารักษ์จึงต้องมีจุดนี้ด้วย” (AD3)

“ต้องเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องศึกษาข้อมูล ต้องรอบรู้ต้องรู้จักโรคว่าช่วงนี้โรคอะไรระบาด” (AD4)

“การจัดทำคู่มือฐานข้อมูลนอกจากจะอัปเดตข้อมูลให้ทันสมัยที่ช่วยเหลือผู้ใช้บรรณารักษ์ยังได้พัฒนาตนเอง และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ” (IN2)

“พยายามในการถ่ายทอดความรู้ของตัวเอง บางอย่างถ่ายทอดได้บางอย่างก็ถ่ายทอดไม่ได้ อย่างเช่นศัพท์ หรือเทคนิคที่เราเรียนรู้มา หลักสูตรการเรียนการสอนต่างๆว่าเราเรียนอะไร พอติลฎุพีเรียนแพทย์ทำให้ทราบว่าแพทย์เรียนอะไรบ้างทำให้เข้าใจมากยิ่งขึ้นและได้ประสบการณ์ตรงนี้มานอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับความใส่ใจของแต่ละคน ในการถามเพื่อเรียนรู้สิ่งต่างๆ และนำไปให้บริการแก่ผู้ใช้บริการระหว่างที่ทำงานมีวิธีการค้นคว้าข้อมูลอย่างไรคือจะดูฐานข้อมูลที่บอกรับเพื่ออัปเดตและพยายามดูของต่างประเทศว่ามีอะไรใหม่บ้างเพราะเวลาไปสอนบางที่อาจารย์ถามเราก็ตอบให้ได้และถ้าเราไม่รู้ก็ต้องรีบไปค้นเพิ่มเพราะจะทำให้เรารู้สึกว่าทำไมเราไม่ทันผู้ใช้บริการที่นี้ถ้าค้นเพิ่มไม่ได้จะมีหมอที่เชี่ยวชาญ เราจะถามเขา หมอก็จะบอกตลอดจึงมีหมอเป็นที่ปรึกษาให้” (IN3)

7. ความรับผิดชอบ

ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นว่านักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมี ความรับผิดชอบอย่างยิ่งต่อหน้าที่ และภาระงานของตนเอง ต้องให้คำตอบผู้ใช้ได้ทันเวลาตามที่แจ้งกับผู้ใช้บริการ งานใดที่อยู่ในความรับผิดชอบจะต้องปฏิบัติให้ลุล่วงไม่เป็นภาระให้เพื่อนร่วมงานคนอื่น โดยคำนึงอยู่เสมอเพื่อไม่ให้กระทบกับระเบียบขององค์กร และบุคลากรคนอื่นในห้องสมุด นอกจากนี้ยังรวมถึงความรับผิดชอบต่อตนเองในด้านการพัฒนาตนเอง ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มีความรับผิดชอบสูงหากรับปากอะไรแล้วต้องทำให้ได้โดยที่ไม่รบกวนผู้อื่น หรือทำให้บุคคลอื่นที่เป็นเพื่อนร่วมงานเดือดร้อนเพราะการทำงานกับเพื่อนร่วมงานต้องมีการพึ่งพาอาศัยกันและต้องไม่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกอึดอัด ต้องรู้จักปฏิเสธ อย่ารับทั้งหมดและต้องรับผิดชอบได้ด้วยตนเอง เป็นการรักษากฎระเบียบขององค์กรต้องคำนึงถึงผู้อื่นเสมอว่าไปกระทบอะไรกระทบใครเพราะจะทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร และต้องมีศาสตร์และศิลป์ในการพูด” (AD1)

“ความรับผิดชอบ ถ้าไม่มีคงไม่มีการพัฒนาตนเอง เหมือนปล่อยวางไปถ้าเห็นว่าตรงไหนมีปัญหาก็ต้องปรับแก้ให้ได้” (US1)

8. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นว่านักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจะต้องมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ต้องมีความเชื่อมั่นในตนเอง ทำงานอย่างเต็มที่ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกคน เพราะในการทำงานหากผู้ปฏิบัติหน้าที่มีความมุ่งมั่น และมีแรงจูงใจในการทำงานจะทำให้งานมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพเหนือความคาดหวัง ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“พยายามหาคำตอบให้ผู้ใช้บริการให้ตรงมากที่สุด” (AD6)

“ความมุ่งมั่นในการทำงานต้องทำงานอย่างเต็มที่ มีความใส่ใจขออีเมลขอหมายเลขโทรศัพท์ เกิดความผูกพัน ให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้องด้วยเพราะงานที่เกี่ยวข้องห้องสมุดส่วนใหญ่จะเป็นงานวิชาการไม่ใช่งานพัสดุหรืองานจัดซื้อ เราจึงไม่ควรให้ข้อมูลผิดๆ” (IN2)

“แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ถ้าคนไม่มีแรงขับถ้าไม่มีแรงกระตุ้นที่จะทำสิ่งนั้นสิ่งนี้ แต่ถ้าทำด้วยแรงจูงใจเราจะเกิดความพยายามทำให้ดี แทนที่ทำ 100 อาจทำเกิน 100 งานจะดีขึ้น” (US1)

“แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หากขาดข้อนี้ไป ก็จำกัดความมุ่งมั่น ทะเยอทะยานที่จะปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ และอาจเลือกแต่ชิ้นงานง่ายๆ ธรรมดา มากกว่าชิ้นงานที่สลับซับซ้อนแต่ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่สูงกว่า” (US5)

9. ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ

ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่านักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ สามารถตอบคำถามผู้ใช้บริการด้วยความมั่นใจ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและรู้สึกไว้วางใจในการใช้บริการจนมีความต้องการกลับมาใช้บริการอีกเพื่อขอคำปรึกษาหรือให้นักสารสนเทศแนะนำการใช้ฐานข้อมูล และการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เรื่องบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือก็มีความสำคัญ” (IN2)

“สร้างบรรยากาศให้เกิดความเคารพและน่าไว้วางใจบางคนถ้าบุคลิกไม่ดีถามตอบแล้วไม่รู้ว่าจริงมั้ยต้องมีเพื่อให้ผู้ใช้เกิดความไว้วางใจ user จะเข้ามาใช้บริการมากขึ้น และเกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า” (US1)

“สร้างบรรยากาศให้เกิดความเคารพและน่าไว้วางใจ” (US4)

10. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นว่าคุณคิดสร้างสรรค์มีส่วนสำคัญในการช่วยพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าให้ดียิ่งขึ้น ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ความคิดสร้างสรรค์ ต้องมีด้วยเพราะครีเอทีฟค่อยข้างจำเป็นสำหรับคนทำคอนเท้นเพราะถ้าเป็นเรื่องธรรมดาคนก็จะไม่ตามไม่อ่าน ต้องยอมรับว่าค่อยข้างยากเพราะคอนเท้นที่เราทำจะเกี่ยวกับสุขภาพเบื้องต้นที่คนทั่วไปอ่านได้กับแนะนำหนังสือใหม่ แนะนำเทคนิคการค้นข้อมูล แต่เวลาแนะนำหนังสือจะพยายามผูกกับเรื่องในสังคมว่าตอนนั้นมีข่าวอะไรก็เอามาเล่นกับหัวข้อที่เรามี เช่น เรื่องคบซ้อนเราก็กเอามาเล่นในเรื่องภาพจำของสมองจากนั้นก็เอาไปผูกกับหนังสือ ซึ่งยากมากเพราะต้องอ่านเท็กบุ๊คภาษาอังกฤษ แล้วต้องปล่อยเร็ว” (IN4)

“ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ต้องมี เพื่อที่จะนำสิ่งใหม่ ๆ ไปพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ ให้งานดีขึ้นเรื่อย ๆ ห้องสมุดอาจจะต้องจัดงานเป็นระยะสัปดาห์นี้ส่งเสริมเรื่องการอ่านวารสารคือเรามีทรัพยากรแต่มันไม่มีการใช้ให้คุ้มค่า วารสารบางอันไม่มีใครใช้” (US1)

“ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์จะคอยต่อยอดนวัตกรรมการบริหารจัดการ การบริการ หรือแม้กระทั่ง สร้างความพึงพอใจ (ความสุข) ให้กับผู้รับบริการได้ หากความคิดสร้างสรรค์นั้นมีคุณค่าพอความคิดสร้างสรรค์สำคัญมากนะ เพราะบุคลากรที่เก่งมากๆ จริงๆถึงจะมีได้” (US5)

11. การปรับตัว

ผู้ให้ข้อมูลแสดงความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะความสามารถในการปรับตัวว่าเป็นคุณลักษณะที่ต้องมีโดยเฉพาะนักสารสนเทศในประเทศไทยส่วนใหญ่มักสำเร็จการศึกษาจากทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ แต่ต้องปฏิบัติงานในห้องสมุดเฉพาะอย่างด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยในระยะแรกอาจต้องอาศัยการปรับตัวให้เข้ากับองค์กรที่ทำงานทั้งในแง่ของนโยบายองค์กร วัฒนธรรมภายในองค์กร รวมทั้งพฤติกรรมของผู้ใช้บริการทางสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ซึ่งมีความแตกต่างจากทางสังคมศาสตร์ ทั้งยังต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในการพัฒนาตนเองให้เกิดความเข้าใจในศาสตร์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ ดังนั้นนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจึงต้องเรียนรู้และปรับตัวเพื่อเข้าใจความรู้พื้นฐานพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์นี้

“ต้องมีการปรับตัว เพราะเรามาจากสาขาทางสังคมพอมาทาทางนี้ก็จะคนละอย่าง เริ่มแรกเลยคือสังเกตพฤติกรรมเรียนรู้ผู้ใช้ว่าสายนี้เป็นอย่างไรอย่างสายนี้คือเขาไม่ค่อย

เรียกร่องอะไรทำให้เราไม่รู้ว่าจริง ๆ แล้วผู้ใช้ต้องการอะไร เลยมีโครงการ customers journey เพื่อ
ดูเส้นทางการใช้งานของผู้ใช้บริการเป็นยังไงโดยสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการเพราะเราอยากรู้ว่า
ผู้ใช้บริการใช้งานอย่างไรแล้วมีจุดไหนที่เกี่ยวกับห้องสมุด มีจุดไหนที่ผู้ใช้บริการไม่พอใจ” (IN4)

“ความสามารถในการปรับตัว ในการทำงานแต่ละที่เจอคนหลากหลาย
พนักงาน อาจารย์ นักศึกษา มีบุคลิกคนละแบบ นโยบายองค์กรด้วยเขาจะต้องมีความสามารถ
ตรงนี้เพื่อจะเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรและคนที่เขาให้บริการ” (US1)

“ความสามารถในการปรับตัวอาจารย์มองว่าเป็นเรื่องการปรับตัวให้ตามทัน
เทคโนโลยีมากกว่าส่วนการปรับให้เข้ากับตัวบุคคล ก็สำคัญเช่นกันครับจะตามทันหรือล่าหลัง จะ
เข้าถึงหรือแค่เข้าหา” (US5)

ผลการวิจัย สรุปได้ดังตารางต่อไปนี้



ตาราง 5 สมรรถนะหลักของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

สมรรถนะหลักของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า		
ความรู้	1. ด้านวิชาชีพสารสนเทศและบรรณารักษศาสตร์	1.1 เทคนิคการสืบค้นสารสนเทศ เช่น การใช้ตรรกะบูลีน คำเชื่อม การจำกัดการสืบค้นเพื่อให้ได้สารสนเทศที่แคบลง เทคนิคการใช้คำค้น หัวเรื่อง หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการ 1.2 การจัดทำดัชนีและบทคัดย่อ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมีความรู้เกี่ยวกับการทำดัชนีวารสารและบทคัดย่อบทความเพื่อส่งต่อสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ 1.3 การประเมินและประเมินผลสารสนเทศสำเร็จรูป นักสารสนเทศควรมีความรู้เกี่ยวกับการประเมินสารสนเทศ ซึ่งเป็นความรู้พื้นฐานทางวิชาชีพสารสนเทศ และมีความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
	2. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	2 1.การใช้โปรแกรมพื้นฐาน โปรแกรมทำกราฟิกสำหรับทำ อินโฟกราฟิก และโปรแกรมเฉพาะที่สนับสนุนการทำวิจัย เป็นต้น รวมทั้งมีความรู้เกี่ยวกับการเชื่อมต่อและการใช้งานอุปกรณ์ในระบบปฏิบัติการต่าง ๆ 2 2.การจัดการระบบสารสนเทศ และฐานข้อมูล นักสารสนเทศต้องมีความรู้เกี่ยวกับระบบของฐานข้อมูล หรือการบริหารจัดการฐานข้อมูลในระดับพื้นฐาน และมีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดการสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ คือ การพัฒนาคอลเลคชันดิจิทัล การจัดเก็บไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และการใช้คอมพิวเตอร์จัดการข้อมูล 2 3.การใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อประสิทธิภาพในการสืบค้นสารสนเทศ และการให้บริการ โดยเน้นฟังก์ชันการใช้งานเกี่ยวกับการค้นคืนสารสนเทศ วิธีการสืบค้นสารสนเทศ การแสดงผล และการจำกัดการสืบค้น 2 4.การใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยี Web 2.0 เพื่อใช้เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์บริการห้องสมุด และให้บริการสารสนเทศผ่านการเชื่อมต่อ VPN

ตาราง 5 (ต่อ)

สมรรถนะหลักของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า		
ความรู้	3. ด้านการบริหารจัดการทั่วไป	3 1.นโยบาย การวางแผนการดำเนินงาน การวางแผนงบประมาณและการเงินของห้องสมุด เพื่อบริหารจัดการภาระงาน และการบริหารเวลาสำหรับการให้บริการสืบค้นสารสนเทศ 3 2.การประเมินประสิทธิภาพของห้องสมุด โดยจัดทำแบบสอบถาม สังเกตพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ หรือสัมภาษณ์กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการ 3.3 การตลาดบริการ นักสารสนเทศต้องมีความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ การจัดทำสื่อให้ความรู้ เช่น อินโฟกราฟิก คู่มือการใช้งานฐานข้อมูล เป็นต้น ที่ดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการจนเกิดการรับรู้และกลับมาใช้บริการอีก
	4. ด้านระเบียบวิธีวิจัย	4 1.กระบวนการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพระเบียบ 4.2 สถิติและการใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ แต่ไม่จำเป็นต้องมีความรู้ในการใช้งานเชิงลึก 4 3.การจัดการบรรณานุกรม นักสารสนเทศต้องมีความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือที่ส่งเสริมการทำวิจัย ได้แก่ โปรแกรมการจัดการรายการทางบรรณานุกรม การเขียนอ้างอิงและโปรแกรมตรวจการคัดลอกวรรณกรรม 4 4.การวิเคราะห์ ประเมินผล และการประยุกต์ผลการวิจัย นักสารสนเทศบริการควรมีความรู้พื้นฐานทางการวิจัย
	5. การสอนและการฝึกอบรม	5 1.การออกแบบหลักสูตรและการฝึกอบรม เพื่อจัดการอบรมที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการตามรูปแบบการฝึกอบรมต่าง ๆ 5 2.จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ได้แก่ พฤติกรรมและความต้องการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการแต่ละประเภท แต่ละช่วงวัยเพื่อจัดการอบรมที่เหมาะสม 5 3.เทคนิคการสอน วิธีการสอนรูปแบบต่าง ๆ และการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการฝึกอบรมการใช้โปรแกรมพาวเวอร์พอยท์สำหรับการสอน การใช้วิดีโอสั้น ๆ นำเสนอความรู้ การใช้เกมส์ออนไลน์และการจัดทำสื่อประกอบการฝึกอบรมที่ดึงดูดความสนใจของผู้เข้าอบรม

ตาราง 5 (ต่อ)

สมรรถนะหลักของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า		
ความรู้	6.กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุด	มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายลิขสิทธิ์ การเขียนอ้างอิงตารางหรือรูปภาพ และข้อความ เพื่อไม่ละเมิดสิทธิ์ในงานของผู้อื่น หรือเข้าข่ายการคัดลอกผลงานของผู้อื่น (Plagiarism)
ทักษะ	1. ทักษะทางวิชาชีพสารสนเทศและบรรณารักษศาสตร์	1.1 การสัมภาษณ์อ้างอิง นักสารสนเทศต้องสอบถามประเด็นที่ผู้ใช้บริการต้องการให้สืบค้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และสืบค้นสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ 1.2 การสืบค้นสารสนเทศ มีความสามารถในการใช้เทคนิคหรือกลยุทธ์ในการสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ และสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการได้ 1.3 การประมวลสารสนเทศ มีความสามารถในการคัดเลือกสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยการรวบรวมบทความ จัดทำสาระสังเขปและนำเสนอให้ผู้ใช้บริการ
	2. ทักษะการบริหารจัดการ	2.1.การวางแผนและตั้งเป้าหมายการดำเนินงาน โดยเกี่ยวเนื่องกับการบริหารจัดการเวลาเพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ รวมถึงมีความสามารถในการบริหารจัดการข้อมูล 2.2.การจัดลำดับความสำคัญและการบริหารเวลา เช่น การสืบค้นสารสนเทศ การส่งต่อข้อมูลให้ผู้ใช้บริการ เป็นต้น เพราะผู้ใช้บริการสารสนเทศทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพมีเวลาจำกัด 2.3.การคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ หรืองานของตนเองเพื่อส่งเสริมการทำงานของห้องสมุดให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ 2.4.การประชาสัมพันธ์ เพื่อแนะนำทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดของตนเองให้มีความน่าสนใจ รวมถึงมีความสามารถในการเจรจาสื่อสารกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด

ตาราง 5 (ต่อ)

สมรรถนะหลักของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า		
ทักษะ	3. ทักษะทางเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ	ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต สื่อสังคมออนไลน์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และระบบปฏิบัติการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ หรือส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงบริการของห้องสมุดได้ง่ายยิ่งขึ้นผ่านช่องทางออนไลน์ รวมทั้งมีความสามารถในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานฐานข้อมูล และการเชื่อมต่อ VPN
	4. ทักษะการสอนและการฝึกอบรม	ความสามารถในการสอน ควบคุมหรือบริหารจัดการห้องเรียนของกลุ่มผู้เรียนแต่ละประเภท และต้องสามารถถ่ายทอดความรู้แก่ผู้ใช้บริการให้เข้าใจได้ง่ายในเวลาสั้น ๆ
	5. ทักษะการสื่อสาร	เพื่อซักถามเก็บข้อมูลสำหรับการให้บริการสืบค้นสารสนเทศ หรือความสามารถในการพูดเพื่อชี้แจงเหตุผลที่เหมาะสมตามแต่ละสถานการณ์ โดยไม่สร้างความขัดแย้งกับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ทักษะนี้ยังเกี่ยวเนื่องกับทักษะอื่น ๆ ได้แก่ ทักษะการให้บริการสารสนเทศ ทักษะการสัมภาษณ์อ้างอิง ทักษะการสอนและการฝึกอบรม
คุณลักษณะ	1. จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ	นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ไม่ขัดต่อหลักจริยธรรมและคำนึงถึงความถูกต้องในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น การเขียนอ้างอิงสารสนเทศ การละเมิดลิขสิทธิ์ เป็นต้น
	2. การจัดการตนเองและความฉลาดทางอารมณ์	นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องควบคุมและบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองได้ขณะปฏิบัติหน้าที่ แม้ต้องเผชิญกับผู้ใช้บริการจำนวนมากหลากหลาย ทั้งยังต้องเข้าใจพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์ สุขภาพ
	3. มนุษยสัมพันธ์	นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอัธยาศัยดี และมีน้ำใจต่อผู้อื่นเพราะต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกห้องสมุด และให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ

ตาราง 5 (ต่อ)

สมรรถนะหลักของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า		
คุณลักษณะ	4. จิตบริการ	เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญของบรรณารักษ์ที่ต้องให้ความสนใจ ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดด้วยความเต็มใจทันทีที่สังเกตเห็นพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ซึ่งบางคนอาจมาติดต่อครั้งแรก บางคนต้องการสารสนเทศเร่งด่วน หรือบางคนมาติดต่อด้วยสภาวะอารมณ์ที่แตกต่างกัน
	5. ภาวะผู้นำ	เป็นคุณลักษณะที่นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้ามี่หรือไม่มีก็ได้ เพราะในบางครั้งต้องอยู่ในฐานะผู้ตาม และบางครั้งต้องอยู่ในฐานะผู้นำในการสอนงานห้องสมุดให้กับเจ้าหน้าที่ห้องสมุด กล่าวคือต้องเป็นได้ทั้งผู้นำและผู้ตาม
	6. การพัฒนาตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	เนื่องจากข้อมูลข่าวสารความรู้มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจึงต้องแสวงหาความรู้อย่างสม่ำเสมอ
	7. ความรับผิดชอบ	นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และภาระงานของตนคือการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการให้ทันเวลา ให้ถูกล่วงโดยไม่ผิดพลาดให้กับเพื่อนร่วมงาน และคำนึงถึงองค์กรและบุคลากรอื่นในห้องสมุด
	8. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมีแรงจูงใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยการทำงานให้ถูกต้อง รวดเร็ว เพิ่มกำลังความสามารถ และให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกคน เพราะหากผู้ให้บริการมีแรงจูงใจจะทำให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงานให้มีคุณภาพ
	9. ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ	นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมีบุคลิกที่น่าเชื่อถือและสามารถให้บริการตอบคำถามได้จนทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจ ประทับใจ และรู้สึกไว้วางใจในการใช้บริการ
	10. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าให้ดียิ่งขึ้น

ตาราง 5 (ต่อ)

สมรรถนะหลักของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า		
คุณลักษณะ	11. การปรับตัว	เนื่องจากนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจะสำเร็จการศึกษาทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นส่วนใหญ่ ทำให้เมื่อปฏิบัติงานที่ห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์ สุขภาพต้องอาศัยการปรับตัวให้เข้ากับองค์กร วัฒนธรรม และ พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในสาขาวิชานี้
สมรรถนะหลักด้านความรู้และทักษะ ที่ผู้ให้ข้อมูลเสนอแนะเพิ่มเติม		1. ความรู้ด้านศิลปะและการออกแบบ 2. ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ 3. ความรู้เกี่ยวกับการสร้างคอนเทนต์ การเขียนข่าว และการเขียนสคริป 4. ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของชาติอื่น 5. ความสามารถในการทำงานเป็นทีม 6. ความสามารถในการนำเสนอ

ตาราง 6 สมรรถนะตามตำแหน่งของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของ
ห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

สมรรถนะตามตำแหน่งของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุด ทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ		
ความรู้	1. ด้านสารสนเทศเฉพาะทาง	1.1 สภาพแวดล้อมทางการดูแลสุขภาพทำให้ต้องมีความรู้เกี่ยวกับโรคต่าง ๆ โดยหมั่นติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรคอุบัติใหม่ 1.2 วิชาชีพวิทยาศาสตร์สุขภาพสาขาต่าง ๆ ครอบคลุมศาสตร์ที่ห้องสมุดให้บริการ รวมถึงรายวิชาและหลักสูตรที่เปิดการเรียนการสอน 1.3 นโยบายพันธกิจ วิสัยทัศน์ ทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กรที่ห้องสมุดให้บริการ 1.4 คำศัพท์และแนวคิดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยเฉพาะความรู้เฉพาะทาง (Technical Terms)

ตาราง 6 (ต่อ)

สมรรถนะตามตำแหน่งของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุด ทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ		
ความรู้		1.5 การจัดการศึกษาและฝึกอบรมเกี่ยวกับวิชาชีพสุขภาพเช่นรูปแบบการจัดการเรียนการสอน หลักสูตรที่ต้องการได้รับการสนับสนุนจากห้องสมุด
	2. ด้านแหล่งและ การจัดระบบสารสนเทศ เฉพาะทาง	2.1 ทรัพยากรสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการแต่ละคน ซึ่งมีความต้องการใช้สารสนเทศในสาขาวิชาแตกต่างกัน 2.2 การจัดการแหล่งสารสนเทศหลายรูปแบบ คือมีความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมและจัดหมวดหมู่ด้วยหัวเรื่องทางการแพทย์ (Medical subject heading) ให้แหล่งสารสนเทศที่ห้องสมุดบอกรับและแหล่งสารสนเทศอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการเข้าถึงและค้นหาสารสนเทศ 2.3 การประยุกต์ใช้หัวเรื่องทางการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หัวเรื่องทางการแพทย์ในการรวบรวมแหล่งสารสนเทศที่สนับสนุนหลักสูตรการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ
	3. ด้านการบริการสารสนเทศ เฉพาะทาง	3.1 การใช้ฐานข้อมูลทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับวิธีการสืบค้นสารสนเทศ ลักษณะพิเศษของฐานข้อมูลหรือเทคนิคการสืบค้นเฉพาะของแต่ละฐานข้อมูล และควรรู้ว่าฐานข้อมูลใดเหมาะสมกับผู้ใช้บริการกลุ่มใด สาขาวิชาใด 3.2 การใช้กระบวนการสารสนเทศหลักฐานเชิงประจักษ์ และ PICO Model เพื่อใช้ในการสืบค้นสารสนเทศประกอบการตัดสินใจให้แก่ผู้ใช้บริการ
ทักษะ	1. ทักษะการบริการ สารสนเทศทางวิทยาศาสตร์ สุขภาพ	2.1 การแนะนำแหล่งสารสนเทศทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพเพื่อส่งมอบสารสนเทศที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ 2.2 ทักษะการสืบค้นสารสนเทศทางการแพทย์ตามหลักฐานเชิงประจักษ์ด้วย PICO Model

ตาราง 6 (ต่อ)

สมรรถนะตามตำแหน่งของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุด ทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ		
ทักษะ	2. ทักษะการจัดการแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ	ความสามารถในการจัดทำดัชนีและบทคัดย่อ รวมถึงสามารถวิเคราะห์แหล่งสารสนเทศเพื่อรวบรวมและพัฒนาให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้สะดวก และรวมแหล่งสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละราย
	3. การวิจัยเฉพาะทาง	ความสามารถเกี่ยวกับวิธีวิจัยทางการแพทย์และพยาบาลที่ได้รับความนิยม คือ การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ (Systematic Review) และจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
สมรรถนะตามตำแหน่งด้านความรู้และทักษะที่ผู้ให้ข้อมูลเสนอแนะเพิ่มเติม		1. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งตีพิมพ์บทความวารสารทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ 2. ความรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literacy) 3. ทักษะในการประเมินคุณค่างานวิจัยอย่างมีวิจารณญาณ

ผลจากการศึกษาในระยะที่ 1 สมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ สรุปรเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 เปรียบเทียบกรอบแนวคิดในการวิจัยกับผลการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย	ผลการวิจัย		
	สมรรถนะหลัก	สมรรถนะตามตำแหน่ง	สมรรถนะอื่นที่พึงมี
1. ความรู้			
1.1 วิทยาศาสตร์สุขภาพ	1.1 วิชาชีพสารสนเทศและบรรณารักษศาสตร์	1.1 สารสนเทศเฉพาะทาง	1.1 แหล่งตีพิมพ์บทความวารสาร
1.2 การบริหารจัดการและภาวะผู้นำ	1.2 เทคโนโลยีสารสนเทศ	1.2 แหล่งและการจัดระบบสารสนเทศ	ทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ
1.3 การบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ	1.3 การบริหารจัดการทั่วไป	เฉพาะทาง	1.2 ความรอบรู้ด้านสุขภาพ
1.4 การบริหารจัดการแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ	1.4 ระเบียบวิธีวิจัย	1.3 บริการสารสนเทศเฉพาะทาง	
	1.5 การสอนและการ		

ตาราง 7 (ต่อ)

กรอบแนวคิดในการวิจัย	ผลการวิจัย		
	สมรรถนะหลัก	สมรรถนะตามตำแหน่ง	สมรรถนะอื่นที่พึงมี
1. ความรู้ (ต่อ)			
1.5 เทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบสารสนเทศ 1.6 ระเบียบวิธีวิจัย 1.7 กฎหมาย 1.8 การสอนและการ ฝึกอบรม	ฝึกอบรม 1.6 กฎหมายลิขสิทธิ์		
2. ทักษะ			
2.1 การบริหารจัดการ และภาวะผู้นำ 2.2 บริการสารสนเทศทาง วิทยาศาสตร์สุขภาพ 2.3 การจัดการแหล่ง สารสนเทศทาง วิทยาศาสตร์สุขภาพ 2.4 เทคโนโลยีและระบบ สารสนเทศ 2.5 การสอนและการ ฝึกอบรม 2.6 การสื่อสาร	2.1 การบริหารจัดการ 2.2 เทคโนโลยีและ ระบบสารสนเทศ 2.3 การสอนและการ ฝึกอบรม 2.4 การสื่อสาร	2.1 บริการสารสนเทศ ทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ 2.2 การจัดการแหล่ง สารสนเทศ 2.3 การทบทวน วรรณกรรมอย่างเป็น ระบบ	2.1 การประเมินคุณค่า งานวิจัยอย่างมี วิจารณญาณ
3. คุณลักษณะส่วนบุคคล			
3.1 จริยธรรมและ จรรยาบรรณวิชาชีพ 3.2 การจัดการตนเอง 3.3 มนุษยสัมพันธ์ 3.4 ทักษะด้านบริการ และจิตบริการ 3.5 ภาวะผู้นำ และความ เป็นผู้นำ	3.1 จริยธรรมและ จรรยาบรรณวิชาชีพ 3.2 การจัดการตนเอง และความฉลาดทาง อารมณ์ 3.3 มนุษยสัมพันธ์ 3.4 จิตบริการ 3.5 ภาวะผู้นำ		

ตาราง 7 (ต่อ)

กรอบแนวคิดในการวิจัย	ผลการวิจัย		
	สมรรถนะหลัก	สมรรถนะตามตำแหน่ง	สมรรถนะอื่นที่พึงมี
3. คุณลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)			
3.6 การพัฒนาตนเองและเรียนรู้ตลอดชีวิต	3.6 การพัฒนาตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต		
3.7 ความรับผิดชอบ	3.7 ความรับผิดชอบ		
3.8 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	3.8 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์		
3.9 การสร้างบรรยากาศให้เกิดความเคารพและน่าไว้วางใจ	3.9 ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ		
3.10 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.10 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์		
3.11 ความสามารถในการปรับตัว	3.11 การปรับตัว		

แนวทางพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

การศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีขั้นตอนในการศึกษา คือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลการวิจัยในระยะที่ 1 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำร่างแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 6 ราย เพื่อประเมินความเหมาะสมของร่างแนวทาง รวมทั้งให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ซึ่งผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีดังนี้

1. ประเด็นที่นำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

จากการวิเคราะห์สมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ สามารถสรุปประเด็นสำคัญที่นำไปสู่แนวทางการพัฒนาดังนี้

1.1 ด้านความรู้ พบว่านักสารสนเทศบริการต้องคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพต้องมีความรู้ความเข้าใจในหลายด้าน ได้แก่ ด้านสารสนเทศเฉพาะทาง แหล่งสารสนเทศและการจัดระบบสารสนเทศเฉพาะทาง การบริการสารสนเทศเฉพาะทาง วิชาชีพสารสนเทศและบรรณารักษศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการทั่วไป ระเบียบวิธีวิจัย การสอนและการฝึกอบรม และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุด โดยเฉพาะความรู้ความเข้าใจด้านสารสนเทศเฉพาะทาง และการบริการสารสนเทศเฉพาะทาง

1.2 ด้านทักษะ พบว่า นักสารสนเทศบริการต้องคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพต้องมีทักษะในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ทักษะการบริหารจัดการคือสามารถวางแผนการดำเนินงาน สามารถจัดลำดับความสำคัญของงาน การคิดวิเคราะห์แก้ปัญหา และมีความสามารถในการประชาสัมพันธ์บริการของห้องสมุดที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีทักษะในการให้บริการสารสนเทศและจัดการแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ การใช้เทคโนโลยี ทักษะการสอนและการฝึกอบรม รวมทั้งความสามารถในการสื่อสาร

1.3 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพควรมีคุณลักษณะส่วนบุคคลหลายด้าน ได้แก่ จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ การจัดการตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ มนุษยสัมพันธ์ จิตบริการ ภาวะผู้นำ การพัฒนาตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ความรับผิดชอบ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการปรับตัว โดยเฉพาะจิตบริการและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

2. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

จากประเด็นที่นำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ผู้วิจัยได้นำมาจัดทำร่างแนวทางการพัฒนาฯ ซึ่งประกอบด้วยประเด็นสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ 1) การพัฒนาคน 2) การพัฒนาองค์กร และ 3) การพัฒนาองค์ประกอบสนับสนุน ผลการประเมินร่างแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ จากผู้ทรงคุณวุฒิปรากฏดังนี้

2.1 การพัฒนาคน

2.1.1 การพัฒนาความรู้

การพัฒนาความรู้ของบุคลากรโดยใช้หลักการจัดการความรู้เป็นอีกหนึ่งแนวทางสำหรับพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ หลัก 2 ประการ ได้แก่ 1) การสร้างองค์ความรู้ใหม่ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานโดยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างปฏิบัติงาน การบอกเล่าประสบการณ์หรือความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน จากการรับฟังวิทยากรบรรยาย การทบทวนปัญหาจากการทำงานและระดมความคิดเพื่อสกัดความรู้ นำไปวางแผนปรับปรุงพัฒนาการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ลดข้อผิดพลาดให้น้อยลงและสร้างความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ 2) การรักษาองค์ความรู้เดิม เนื่องจากนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่มีความรู้ความสามารถระดับเชี่ยวชาญคือผู้ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์ สุขภาพเป็นระยะเวลานานหลายปี มีอายุมาก และกำลังจะเกษียณอายุงาน เพื่อรวบรวม และรักษาความรู้แฝงในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) ให้คงอยู่กับองค์กร และถ่ายทอดสู่บุคลากรรุ่นใหม่ รวมทั้งมีประโยชน์ต่อองค์กรในกรณีที่บุคคลดังกล่าวลาออก หรือเสียชีวิต นอกจากนี้ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ทั้งระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ทำให้ขาดความรู้ ความเข้าใจทางศาสตร์ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยเฉพาะกระบวนการสืบค้นสารสนเทศทางการแพทย์และพยาบาล รวมทั้งความรู้เฉพาะทางซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในห้องสมุดเฉพาะ จึงควรมีแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะทางด้านความรู้ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อให้นักสารสนเทศบริการตอบคำถามของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและเข้าใจศาสตร์ความรู้ของผู้ให้บริการ ดังนี้

2.1.1.1 การสร้างชุมชนนักปฏิบัติ การรวมกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการเพื่อแลกเปลี่ยน เรียนรู้ประสบการณ์ และปัญหาจากการทำงาน โดยร่วมกันหาวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ อาศัยช่องทางและวิธีการในการแลกเปลี่ยนหลากหลายวิธี เช่น การสนทนาแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันระหว่างนักสารสนเทศรุ่นเก่าที่มีประสบการณ์การทำงานกับนักสารสนเทศรุ่นใหม่ ซึ่งสำเร็จการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์โดยตรงทำให้ขาดความรู้เฉพาะทางที่จำเป็นต่อการให้บริการของห้องสมุด ผ่านการพบปะกันในช่วงเวลาว่างจากงาน การสนทนาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ การจัดทำเว็บไซต์ ฯลฯ

ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่เห็นด้วยกับวิธีการนี้ โดยการเข้าร่วมกับเครือข่ายที่มีสมาชิกจากหน่วยงานอื่น ๆ หรือการรวมกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการ จะทำให้ผู้เข้าร่วมได้เรียนรู้การทำงานจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างกว้างขวางผ่านการพูดคุย สอบถามภายในกลุ่มอย่างไม่เป็น

ทางการทางสื่อสังคมออนไลน์ระหว่างนักสารสนเทศรุ่นเดียวกัน และนักสารสนเทศรุ่นเก่ากับรุ่นใหม่ ทั้งด้านความรู้ ทักษะ ปัญหาที่พบ รวมถึงประโยชน์ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน และมีบางส่วนที่เห็นต่างโดยให้ข้อสังเกตว่าบุคลากรของห้องสมุดมีจำนวนน้อย ดังนั้นอาจรวมกลุ่มในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ได้ยากในกรณีที่อยู่ต่างสถานที่ ต่างสถาบัน และการมีปัจจัยสนับสนุนแตกต่างกัน เช่น เทคโนโลยี รูปแบบการทำงาน ความต้องการทางการวิจัย เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ทรงคุณวุฒิยังแนะนำว่าการสร้างชุมชนนักปฏิบัติอาจมีการจัดการประชุมและสรุปประเด็นสำคัญเพื่อประโยชน์ในการทำงาน

2.1.1.2 การสอนแนะงาน (Coaching) และการฝึกอบรมในงาน (on the job training) ได้แก่ การมอบหมายงานให้บุคลากรใหม่ลงมือปฏิบัติงาน เช่น การแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่ โดยนำเนื้อหาในหนังสือที่ต้องการแนะนำมาเชื่อมโยงให้เข้ากับข่าวสารหรือสถานการณ์ในปัจจุบัน เพราะนอกจากดึงดูดความสนใจของผู้อ่านแล้วยังมีความทันสมัย การเผยแพร่เนื้อหาที่รวดเร็วจะเป็นแรงกระตุ้นให้นักสารสนเทศเกิดความพยายามเรียนรู้และผลิตผลงานออกมาในระยะเวลาที่จำกัดนอกจากนี้ยังทำให้นักสารสนเทศเกิดความคุ้นเคยกับทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและได้เรียนรู้ศาสตร์ทางวิทยาศาสตร์สุขภาพขณะที่ปฏิบัติงานซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับวิธีการสอนแนะงาน และการฝึกอบรมในงานเพราะช่วยสร้างแนวทางในการทำงานให้แก่ นักสารสนเทศตามหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมถึงสามารถพัฒนาการเรียนรู้ได้เร็วขึ้น และพัฒนาการทำงานต่อได้ด้วยตนเอง โดยวิธีการดังกล่าวควรมีพี่เลี้ยงในการดูแลให้คำแนะนำ หรือจัดให้มีการทำรายงานส่งกับพี่เลี้ยงหรือผู้ตรวจงาน

2.1.1.3 การมอบหมายกิจกรรมหรือโครงการ ได้แก่ การมอบหมายให้นักสารสนเทศทำงานวิจัย เช่น การสำรวจการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยวิธีการสัมภาษณ์ นอกจากสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ ยังเป็นการทำความเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ รวมทั้งได้เรียนรู้ศาสตร์วิชาที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานพบว่าผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับวิธีการนี้ และเสนอแนะว่าควรมีการพิจารณาองค์ความรู้พื้นฐานของผู้ที่ได้รับมอบหมายงาน โดยเฉพาะการทำวิจัยเพราะมีหลายระดับ โดยระยะแรกอาจเป็นผู้ร่วมทีมวิจัย หรือผู้ช่วยวิจัยเพื่อเรียนรู้กระบวนการทำวิจัยจนเกิดความเข้าใจก่อนลงมือปฏิบัติจริงในฐานะเจ้าของโครงการหรืองานวิจัย และควรทำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของนักสารสนเทศ หรือการพัฒนางานประจำสำนักงานวิจัย (R2R) เพราะนอกจากจะได้รับความรู้ความเข้าใจเรื่องการทำวิจัยแล้ว ยังทำให้ผู้วิจัยได้ค้นพบคำตอบสำหรับใช้แก้ปัญหา หรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน

2.1.1.4 การจัดทำคู่มือ หรือรวบรวมคำถามที่พบบ่อยจากผู้ให้บริการ ได้แก่ การจัดทำคู่มือการใช้ฐานข้อมูล และคู่มือการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอ นอกจากจะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบริการและให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการแล้วยังทำให้นักสารสนเทศได้พัฒนาตนเอง ได้ทบทวนความรู้ และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เนื่องจากฐานข้อมูลจะมีการปรับปรุงหรือเพิ่มคุณสมบัติใหม่ สำหรับคำถามที่พบบ่อยคือการรวบรวมคำถามที่ผู้ให้บริการสอบถามจัดเก็บเป็นคลังความรู้ หรือคลังคำถามด้วยการจัดบันทึกและระบุแนวทางการตอบ เพื่อให้ นักสารสนเทศรุ่นใหม่ได้อ่านและเรียนรู้

ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่เห็นด้วยกับวิธีการดังกล่าวโดยระบุว่าเป็นการเรียนรู้กระบวนการทำงานระหว่างการเรียนรู้คู่มือหรือตอบปัญหาที่พบ ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเข้าใจในงานอย่างลึกซึ้ง ทั้งนี้ยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการตอบปัญหาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการที่ผู้ใช้สอบถามบ่อยสำหรับนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และกรณีที่เกิดบุคลากรเกษียณอายุงาน หรือลาออก แต่ได้เสนอแนะว่าวิธีการนี้อาจไม่เกิดประโยชน์หรือความคุ้มค่า เนื่องจากคำถามที่พบบ่อยเป็นคำถามพื้นฐานไม่จำเป็นต้องจดบันทึก อาจเสียเวลาในการจดบันทึกและไม่สามารถแจกแจงคำตอบได้อย่างละเอียด รวมทั้งต้องมีการจัดเก็บคำถามและคำตอบที่สามารถค้นหาได้ง่าย

2.1.1.5 การสอบถามผู้เชี่ยวชาญ เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ เช่น หัวข้อที่ได้รับความนิยม การวิจัยทางการแพทย์หรือการพยาบาล ความก้าวหน้าทางวิทยาการต่าง ๆ ซึ่งไม่สามารถเรียนรู้หรือเข้าใจได้ด้วยวิธีการอ่าน เพราะเป็นเรื่องใหม่ยังไม่ได้ได้รับความนิยมในประเทศไทย หรือมีผู้กล่าวถึงจำนวนน้อย นักสารสนเทศอาจใช้วิธีการสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญเพราะคลุกคลีกับความรู้ต่าง ๆ หรืออาจมีประสบการณ์มากกว่าทำให้สามารถให้คำแนะนำที่ดีต่อการเรียนรู้ของนักสารสนเทศได้

ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่เห็นด้วยกับวิธีการนี้ เพราะการสอบถามผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพจะทำให้นักสารสนเทศซึมซับความรู้ หรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการสารสนเทศ แต่วิธีการพัฒนาสมรรถนะนี้จะขึ้นอยู่กับความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของผู้เชี่ยวชาญซึ่งอาจไม่มีความถนัดในการบอกเล่าประสบการณ์หรือความรู้ต่าง ๆ และมีส่วนให้ความเห็นว่า วิธีการนี้เป็นนามธรรมเกินไป ควรสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการว่าต้องการสารสนเทศประเภทใด เนื้อหาเกี่ยวข้องกับอะไร

2.1.1.6 การเข้าร่วมอบรมหรือกิจกรรมด้านวิชาชีพทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวกับห้องสมุด หรือประเด็นที่เกี่ยวกับสาขาทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

และการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ซึ่งนักสารสนเทศสามารถให้การสนับสนุนการทำงานของ ผู้ให้บริการได้ เช่น การทำวิจัย Systematic review กระบวนการสืบค้นสารสนเทศทางการแพทย์ เป็นต้น รวมถึงการเข้าร่วมฟังการรายงานผลการวิเคราะห์ทางการแพทย์ (Case report) และการ ร่วมฟังการวิเคราะห์กรณีศึกษาต่าง ๆ จากบทความวารสารและนำมาอภิปราย (Journal club) ผล การประเมินพบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยที่นักสารสนเทศต้องเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมที่ เกี่ยวข้องจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ เป็นการเปิดมุมมองใหม่ ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ร่วมสัมมนาคน อื่นซึ่งอาจนำไปสู่การสร้างมิตรภาพระหว่างผู้ร่วมวิชาชีพ ทั้งนี้ ควรมีการสรุปเรื่องราวที่ได้ฟังจาก การอบรมเพื่อนำมาทบทวนและใช้กับการทำงานจริง

2.1.1.7 การเรียนรู้ด้วยตนเอง ผ่านการจดจำจากประสบการณ์ในการ ให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ให้บริการ และการแสวงหาความรู้ผ่านช่องทางอื่น เช่น เว็บไซต์ ยูทูบ เป็น ต้น โดยเฉพาะเว็บไซต์ของห้องสมุดในต่างประเทศจะมีเผยแพร่ความรู้ใหม่ที่กำลังได้รับความนิยม ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่าการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานทุกสาขา อาชีพ จำเป็นต้องหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองผ่านช่องทางต่าง ๆ แต่ ผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านเห็นว่าการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นเรื่องปัจเจกบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม และความสนใจ

2.1.1.8 การเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของทีมนักวิจัย หรือทีมแพทย์รักษาผู้ป่วย สำหรับนักสารสนเทศที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล หรือปฏิบัติงานในห้องสมุดที่ผลิตบุคลากร ทางด้านสาธารณสุข และวิทยาศาสตร์สุขภาพอาจหาโอกาสในการเข้าร่วมทีมวิจัย ด้วยเป็นผู้ช่วย นักวิจัย และการรวบรวมหรือการตรวจเยี่ยมผู้ป่วยตามห้องพักรักษาผู้ป่วยพร้อมกับทีมแพทย์รักษา ผู้ป่วย แม้จะไม่เข้าใจแต่ข้อมูลต่าง ๆ จะผ่านการรับรู้ของเรา และเกิดการเรียนรู้จากความสงสัย หรือความต้องการรู้ ต้องการเข้าใจสิ่งที่แพทย์ พยาบาล และนักศึกษาแพทย์พูดคุยระหว่างออกตรวจ แม้ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่จะเห็นด้วยกับการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ด้วยวิธีนี้ แต่เสนอแนะว่า นักสารสนเทศไม่จำเป็นต้องเข้าร่วมทีมนักวิจัยหรือทีมแพทย์รักษาผู้ป่วย ควรให้การสนับสนุน ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของ ผู้ให้บริการ นอกจากนี้บางท่านมองว่าการอยู่ใน สถานการณ์จริงเป็นการเรียนรู้ที่ไม่มีในห้องเรียน เพราะได้ลงมือปฏิบัติ โดยหลังจากเข้าร่วมทีม วิจัยหรือทีมแพทย์รักษาผู้ป่วย ควรนำมาทดลองหาข้อมูลในสิ่งที่เรียนรู้ หรือสงสัยและนำไปใช้กับ การทำงานห้องสมุดต่อไป

2.1.1.9 การสังเกตการณ์ภายในห้องเรียน ด้วยการกำหนดให้นักสารสนเทศ เข้าไปสังเกตการณ์เรียนการสอนในชั้นเรียนในวิชาใดวิชาหนึ่งเพื่อศึกษาและเรียนรู้กระบวนการสอน

ได้แก่ วิธีการสอน รูปแบบการสอน เรื่องราวหรือเนื้อหาที่อาจารย์สอน สิ่งที่เกิดขึ้นในห้องเรียนจะทำให้ให้นักสารสนเทศรับรู้ว่าคุณใช้บริการมีความต้องการใช้สารสนเทศอะไรเพิ่มเติม และทำให้ได้รับความรู้จากการสอนของอาจารย์ไปพร้อมกับนักศึกษา ซึ่งจากการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ แม้ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเข้าไปสังเกตการณ์ในชั้นเรียนจะช่วยให้ให้นักสารสนเทศเข้าใจความต้องการของผู้เรียนและผู้สอน รวมถึงได้สั่งสมความรู้จากการรับฟัง แต่วิธีการนี้อาจทำได้เพียงบางครั้งหรือไม่เหมาะสม เพราะเป็นการเพิ่มภาระให้กับนักสารสนเทศ นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับที่เปิดโอกาสของคณะวิชา กับอาจารย์ผู้สอน แต่นักสารสนเทศอาจทำหน้าที่ช่วยสอนหรือผู้ร่วมสอนในการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ และสนับสนุนข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงานของผู้ใช้บริการ

2.1.1.10 การศึกษาต่อในระดับสูง เป็นการส่งเสริมให้นักสารสนเทศได้รับการศึกษาต่อทางสาขาวิชาเฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์สุขภาพ รวมถึงการเรียนหลักสูตรระยะสั้น การเรียนออนไลน์เกี่ยวกับสาขาวิชาเฉพาะ เช่น การรักษายาบาลเบื้องต้น การดูแลผู้สูงอายุ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้ นักสารสนเทศเกิดการซึมซับคำศัพท์ที่เป็นประโยชน์ต่อการสืบค้นสารสนเทศได้จากการฟังและการเรียนรู้ด้วยตนเอง แม้ว่าผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่จะเห็นด้วยกับวิธีการนี้เพราะสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานที่ทำ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน แต่มีข้อเสนอแนะว่าการศึกษาต่อในสาขาวิชาทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพสำหรับผู้ที่มีพื้นฐานความรู้ทางด้านสังคมศาสตร์เป็นไปได้ยาก และต้องใช้ความพยายามสูงเพราะไม่มีพื้นฐานความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์

2.1.1.11 การเขียนบทความถ่ายทอดความรู้และการแปลบทความของต่างประเทศเกี่ยวกับการพัฒนาห้องสมุด หรืองานวิจัยที่เกี่ยวกับห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ซึ่งวิธีการนี้จะทำให้นักสารสนเทศได้ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมระหว่างเขียนบทความหรือการแปลบทความ นอกจากนี้ยังได้พัฒนาทักษะการเขียน การจับใจความการสรุปความเพื่อนำเสนอ และทักษะทางภาษาต่างประเทศ ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับวิธีการนี้ เพราะทำให้นักสารสนเทศได้ศึกษาค้นคว้า กลั่นกรองความรู้ เรียบเรียงการเขียนบทความจนได้รับความรู้เพิ่มเติม ทั้งนี้ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะว่านักสารสนเทศควรคำนึงถึงจริยธรรมในการอ้างอิงวรรณกรรมของผู้อื่นด้วย

2.1.2 การพัฒนาทักษะ

เนื่องจากทักษะเป็นความสามารถของบุคคลในการทำกิจกรรม ต่าง ๆ ซึ่งบุคคลจะสามารถกระทำได้ดีหากได้รับการฝึกฝนและกระทำอย่างสม่ำเสมอจนเกิดความชำนาญ

ฉะนั้น แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะทางทักษะของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีดังนี้

2.1.2.1 การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) และการฝึกปฏิบัติ เช่น การฝึกการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์โดยวิทยากรจากบริษัท หรือผู้เชี่ยวชาญที่มีความชำนาญด้านการให้บริการสารสนเทศทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ เนื่องจากการได้ลงมือทำจะช่วยพัฒนาทักษะการสืบค้น การเลือกคำค้น การใช้กระบวนการสืบค้นสารสนเทศต่าง ๆ เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยว่านักสารสนเทศจะได้เรียนรู้คุณสมบัติใหม่ของฐานข้อมูล ได้พัฒนาทักษะการสืบค้น แต่ควรมีการเตรียมตัวก่อนเข้ารับการฝึกปฏิบัติด้วยการหาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่เกี่ยวข้อง การเตรียมคำค้นเพื่อนำไปทดลอง ซึ่งจะทำให้เกิดความเข้าใจมากขึ้นในการปฏิบัติจริง

2.1.2.2 การกำหนดข้อบังคับให้บุคลากรเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน หรือทักษะทางภาษาอังกฤษ เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลและต้องใช้ในการปฏิบัติงานของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าตั้งแต่การเลือกคำค้นที่เหมาะสม การคัดเลือกบทความจากการอ่านบทความให้ตรงตามความต้องการเพื่อส่งมอบให้ผู้ใช้บริการ การติดตามความรู้และวิทยาการใหม่ทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ จึงควรมีการกำหนดให้นักสารสนเทศได้รับการพัฒนาทักษะทางภาษาโดยการเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือการเข้าอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษตามระยะเวลาที่เหมาะสม และส่งเสริมให้มีการใช้ภาษาอังกฤษภายในหน่วยงานเพื่อฝึกฝนและพัฒนาทักษะดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้น โดยผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับวิธีการนี้เพราะทักษะทางด้านภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาสากล และจำเป็นต่อการสืบค้นบทความจากฐานข้อมูลของต่างประเทศ รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ หรือตัวแทนจำหน่ายฐานข้อมูลต่างประเทศ ทั้งนี้ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าควรมีการระบุทักษะในการทำงานของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่ควรพัฒนาให้ชัดเจน นอกจากทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ และต้องพิจารณาว่าทักษะว่าภาษาอังกฤษถือเป็นทักษะการทำงานด้วยหรือไม่

2.1.2.3 การใช้ดัชนีชี้วัดผลงาน (KPIs) เป็นเครื่องมือในการประเมินผลและวัดความสำเร็จในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคลากรโดยการเปรียบเทียบผลการทำงานกับมาตรฐานหรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยทุกคนในหน่วยงานเห็นชอบร่วมกัน เช่น การกำหนดระยะเวลาในการให้บริการตอบคำถามว่านักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจะต้องตอบคำถามหรือตอบกลับ แจ้งผลให้ผู้ใช้บริการรับทราบภายในกี่นาที หรือภายในกี่ชั่วโมง เป็นต้น ซึ่งการกำหนดเวลาการทำงานจะช่วยพัฒนาทักษะการให้บริการสารสนเทศเพราะต้องให้บริการให้รวดเร็วทันเวลาภายใต้สภาวะควบคุมโดยผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับการกำหนดใช้ดัชนีชี้วัดผลงาน

แต่ควรมีการระบุดัชนีชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าโดยคำนึงถึงความเหมาะสม และความเห็นของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพราะหากมีการกำหนดดัชนีชี้วัดมากเกินไปอาจสร้างความกดดันในการทำงานของนักสารสนเทศโดยเฉพาะเรื่องความเร็วในการตอบคำถามที่อาจส่งผลให้ผลงานไม่มีประสิทธิภาพ

2.1.2.4 การหมุนเวียนงาน (Job rotation) มีการจัดการให้นักสารสนเทศภายในห้องสมุดได้หมุนเวียนกันทำงานแต่ละฝ่าย ได้แก่ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานวารสาร งานเทคโนโลยีสารสนเทศ งานบริการสารสนเทศ เนื่องจากการเวียนงานจะช่วยให้ นักสารสนเทศได้เรียนรู้ทุกงานให้ห้องสมุดจนเกิดความเข้าใจกระบวนการทำงาน เกิดความรู้ความเข้าใจ และมีความสามารถปฏิบัติงานทุกส่วนงานได้ กรณีที่มีบุคลากรลาออกก็สามารถถ่ายทอดความรู้ หรือทำงานทดแทนกันได้โดยไม่กระทบกับการบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับการหมุนเวียนงาน โดยเสนอแนะว่าควรมีบุคลากรในส่วนงาน หรือกลุ่มงานนั้นร่วมทำงานหรือเป็นพี่เลี้ยงให้ และต้องมีการกำหนดรายละเอียดเวลาที่เหมาะสมสำหรับการเรียนรู้งาน

2.1.3 การพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคล

แม้คุณลักษณะส่วนบุคคลจะเป็นนามธรรม สามารถมองเห็นและพัฒนาได้ยากภายใต้ฐานคิดที่ว่าหากบุคคลมีความรู้สึกรักคิด หรือความเชื่อในด้านใดแล้วย่อมแสดงความรู้สึกรักคิดและความเชื่อนั้นออกมาทางพฤติกรรม การที่จะพัฒนาคุณลักษณะโดยตรงนั้นอาจจะทำได้ยาก แต่ก็สามารถทำได้ด้วยทางอ้อม ซึ่งในที่นี้ขอเสนอ 2 วิธีหลัก ดังนี้

2.1.3.1 การสร้างหรือพัฒนาค่านิยมของบุคลากร เพื่อตอบผลการวิจัยด้านคุณลักษณะที่นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์ สุขภาพควรมีในด้านคุณธรรมจริยธรรม มนุษยสัมพันธ์ จิตบริการ ความรับผิดชอบ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ซึ่งมีวิธีการสร้างค่านิยมดังกล่าวให้เกิดขึ้นกับตัวบุคคลได้ดังนี้

1) การใช้วิธีสร้างแรงจูงใจด้วยการให้รางวัล เนื่องจากการกำหนดสิ่งจูงใจเป็นการกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อให้ได้รับการยอมรับทางสังคม หรือได้รับการยกย่อง ชื่นชม โดยอาจจัดให้มีการโหวตนักสารสนเทศในดวงใจที่ให้บริการดี ผู้ให้บริการประทับใจ เป็นที่รักของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานเพราะมีความประพฤติที่ดี เป็นแบบอย่างให้กับผู้อื่นได้ ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับวิธีการนี้ เพราะการให้รางวัลช่วยกระตุ้นให้การทำงานดีขึ้น แต่

ควรให้รางวัลที่มีคุณค่า ไม่ให้พร่ำเพรื่อ หรือให้รางวัลที่ไม่ใช่สิ่งของ เช่น ประกาศเชิดชูเกียรติ เป็นต้น

2) การสะท้อนคิด (Reflective practice / Reflection writing) และทำ E-portfolios การเขียนสะท้อนคิดเป็นการทบทวนความคิด และความรู้สึกลักษณะเป็นระบบของนักสารสนเทศ โดยการมองย้อนกลับไปถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและตั้งคำถาม เช่น วันนี้เกิดเหตุการณ์อย่างไร เราเกิดความรู้สึกอย่างไร เราให้คำตอบอย่างไร มีข้อมูลอะไรที่ยังไม่ได้แจ้ง และมีวิธีการแก้ปัญหามาอย่างไร จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้เรารู้อะไรบ้าง เป็นต้น และเมื่อมีการบันทึกอย่างต่อเนื่องจะส่งผลให้ผู้เขียนเกิดความเข้าใจตนเอง มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และควรนำการเขียนสะท้อนคิดนี้มาเผยแพร่เพื่อให้ผู้อื่นได้รับทราบกระบวนการคิด เกิดการแลกเปลี่ยนซึ่งอาจเกิดเป็นแนวคิดในการทำงาน หรือเกิดการเรียนรู้และเข้าใจพฤติกรรมการทำงานร่วมกันและกัน โดยผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่เห็นด้วยกับวิธีการนี้ และให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีรูปแบบการเขียนที่เป็นมาตรฐานเหมือนกันเพื่อประโยชน์ในการเผยแพร่ แต่บางท่านมองว่าวิธีการนี้อาจไม่เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาสมรรถนะ

3) การประเมินคุณลักษณะส่วนบุคคลแบบ 360 องศา เป็นเครื่องมือใช้วัดการทำงานของพนักงานที่มีพื้นฐานมาจากพฤติกรรมการทำงาน ผู้ถูกประเมินจะได้รับการประเมินจากผู้เกี่ยวข้องรอบตัว ได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ให้บริการ ทั้งนี้การวัดแบบ 360 องศาจะเป็นการวัดความรับรู้ของผู้ประเมินต่อคุณลักษณะส่วนบุคคลหรือพฤติกรรมการทำงาน เมื่อมีการประเมินอย่างสม่ำเสมอจะนำไปสู่การเปรียบเทียบพัฒนาการหรือการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรม ทั้งยังสามารถระบุจุดเด่น จุดด้อยของบุคคลเพื่อปรับปรุง ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับวิธีการนี้ และเสนอแนะว่าผู้ประเมินต้องรู้จักผู้ถูกประเมินมากพอ รวมทั้งควรประเมินด้วยความยุติธรรม ปราศจากอคติ

4) การจัดกิจกรรมแสดงบทบาทสมมติหรือกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ โดยกำหนดสถานการณ์หรือเหตุการณ์จำลอง และให้ผู้เข้าร่วมอบรมผลัดเปลี่ยนกันแสดงบทบาทพร้อมบทสนทนา เช่น สถานการณ์การให้บริการสืบค้นสารสนเทศ สถานการณ์ในการรับมือกับผู้ให้บริการที่ต้องการสารสนเทศเร่งด่วนและอารมณ์ฉุนเฉียว เป็นต้น โดยผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับวิธีการนี้ แต่ควรจัดสรรเวลาหรือโอกาสในการจัดกิจกรรมดังกล่าวพอสมควร และต้องคำนึงถึงประเด็นที่หลากหลายเกี่ยวกับการทำงาน ทั้งนี้การใช้กิจกรรมแสดงบทบาทสมมติอาจช่วยพัฒนาสมรรถนะได้เล็กน้อยเพราะเหตุการณ์สมมติแตกต่างจากสถานการณ์จริง

2.1.3.2 การส่งเสริมการพัฒนาตนเอง เพื่อตอบสนองผลการวิจัยด้านคุณลักษณะที่นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพควรมีในด้านการจัดการตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ ภาวะผู้นำ การพัฒนาตนเอง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการปรับตัว องค์กรสามารถส่งเสริมพัฒนาคุณลักษณะเหล่านี้ให้เกิดกับบุคลากรได้หลายวิธี ซึ่งช่วยหล่อหลอมและทำให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองไปในตัว ดังนี้

1) การให้อำนาจแก่บุคลากร เป็นการจัดรูปแบบการบริหารจัดการแบบกระจายอำนาจลงสู่บุคลากรในการทำงาน เช่น การมอบหมายงานโครงการ การมอบหมายงานสำคัญขององค์กรให้บุคลากรได้มีอำนาจตัดสินใจและดำเนินการได้เต็มตามความสามารถของตน โดยองค์กรมีหน้าที่ในการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ซึ่งจะช่วยพัฒนาให้บุคลากรเกิดสำนึกความความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน มีความรู้สึกเป็นอิสระในการคิดและสร้างสรรค์ผลงาน สามารถแสดงบทบาทในการเป็นผู้นำเพื่อทำผลงานให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย โดยผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับวิธีการนี้ เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรฝึกการคิดการบริหารจัดการ และสร้างสรรค์งานอย่างมีอิสระ

2) การทำงานแบบทีม องค์กรควรส่งเสริมและมอบหมายงานในลักษณะของการทำงานแบบทีม เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ทำงานร่วมกัน ซึ่งการทำงานแบบทีมจะช่วยพัฒนาในเรื่องการปรับตัว ทำงานร่วมกับผู้อื่น การรู้จักรับฟังและเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น เป็นต้น โดยผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับวิธีนี้ และควรมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนการเป็นหัวหน้าทีม นอกจากนี้ควรมีการส่งเสริมความเป็นพลเมืองสังคมหรือคุณลักษณะสากลในตัวบุคลากรด้วย

2.2 การพัฒนาองค์กร

2.2.1 การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

เป็นการพัฒนาองค์กรให้มีความยืดหยุ่นสูงและพร้อมรับต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ทุกสถานการณ์ บุคลากรในองค์กรสามารถปรับตัวและพัฒนาตนเองให้ตอบสนองกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ มีลักษณะการเรียนรู้ทั้งรายบุคคลและรายกลุ่ม ฝึกคนให้มีกระบวนการคิดวิเคราะห์เพื่อช่วยให้เข้าใจในสรรพสิ่ง สามารถเรียนรู้ จัดการ และใช้ความรู้เป็นเครื่องมือไปสู่ความสำเร็จควบคู่ไปกับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

2.2.1.1 การสร้างช่องทางในการเผยแพร่ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้บนเว็บไซต์ หรือบล็อก รวมถึงการสร้างคลังความรู้เพื่อรักษาความรู้ในองค์กร และส่งเสริมการถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร พบว่าผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับวิธีการนี้ และเสนอแนะว่าควรจัดรูปแบบการเผยแพร่ที่เป็นระบบ ไม่ซับซ้อน สามารถเข้าถึงได้ง่าย

ผู้วิจัยควรนำเรื่องการจัดการความรู้และเผยแพร่ความรู้บนเว็บไซต์เป็นวิธีการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ของนักสารสนเทศด้วย

2.2.1.2 การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เนื่องจากการจัดให้บุคลากรในห้องสมุดทำงานร่วมกันจะสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ชักนำให้เกิดการเรียนรู้ การแก้ปัญหา และการตัดสินใจร่วมกันเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ทำให้ห้องสมุดกลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับวิธีการนี้ พร้อมเสนอแนะว่าความสามัคคีช่วยให้การทำงานสำเร็จลุล่วง บรรลุเป้าหมายของห้องสมุด ทุกคนในทีมควรมีการให้กำลังใจซึ่งกันและกัน คอยดูแลกันไม่ให้เกิดปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในทีม

2.2.1.3 การสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ในองค์กรให้เกิดขึ้นและชักนำบุคลากรให้เรียนรู้จนกลายเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานประจำวันโดยองค์กรนำหลักการจัดการความรู้เข้ามาช่วย ได้แก่ การสร้างและกระจายสารสนเทศและความรู้ การสำรวจและค้นหาความคิดใหม่ ๆ การตั้งคำถามและทดลองเพื่อหาคำตอบที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหาขององค์กร การกล้าเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงและสิ่งที่ทำลาย ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยว่าข้อมูล ความรู้เป็นเรื่องที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา นักสารสนเทศจึงต้องแสวงหาความรู้ แต่องค์กรควรให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและมีการจัดการอย่างเป็นระบบ

2.2.2 การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ

การสร้างเครือข่ายความร่วมมือเป็นแนวทางที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรในหลายด้าน อาทิ ช่วยลดปัญหาด้านงบประมาณ การมีโอกาสได้เรียนรู้ร่วมกับองค์กรอื่น ซึ่งเป็นการเพิ่มหรือขยายองค์ความรู้ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น การได้รับความช่วยเหลือแบ่งปัน เพราะองค์กรแต่ละองค์กรอาจไม่ได้มีความสมบูรณ์ในทุกด้าน ความร่วมมือแบ่งเป็น 2 แบบ ดังนี้

2.2.2.1 ความร่วมมือภายใน สามารถทำได้ดังนี้

1) การจัดการประชุมระหว่างห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพภายในหน่วยงานเดียวกัน เนื่องจากในบางหน่วยงาน เช่น มหาวิทยาลัยอาจประกอบด้วยคณะวิชาต่าง ๆ ทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีห้องสมุดประจำคณะ และมีนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของแต่ละห้องสมุด การจัดการประชุมระหว่างห้องสมุดในหน่วยงานเดียวกันจะทำให้เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกันจากการสอบถาม แลกเปลี่ยนความรู้และปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ ซึ่งอาจเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการเคยสอบถามกับห้องสมุดคณะหนึ่งและนำมาบอกเล่า ถ่ายทอดให้นักสารสนเทศของห้องสมุดคณะอื่นรับรู้เพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยน แก้ปัญหา หรือ

พยายามหาคำตอบเพื่อให้บริการแก่ผู้ให้บริการ ผลการประเมินพบว่าผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับการจัดการประชุมระหว่างห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพภายในหน่วยงานเดียวกัน โดยต้องมีการแบ่งงานกันทำ ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพและทุกหน่วยงานควรร่วมมือไม่ทิ้งภาระให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานใดโดยลำพัง

2) การจัดการฝึกอบรมหลักสูตรเฉพาะสำหรับนักสารสนเทศทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยการเชิญวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ต้องการให้นักสารสนเทศได้เรียนรู้ หรือเป็นเรื่องที่มีประโยชน์ต่อการสนับสนุนการเรียนการสอน การทำวิจัยต่อผู้ให้บริการ เช่น การทำวิจัยแบบ Systematic review กระบวนการเวชปฏิบัติเชิงประจักษ์ การใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ เป็นต้น ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยว่านักสารสนเทศควรเข้าร่วมการฝึกอบรมแต่ต้องเลือกหลักสูตรที่จำเป็นต่อการทำงาน หรือเป็นหลักสูตรที่ช่วยพัฒนาทักษะที่ยังขาด พร้อมเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้เข้าร่วมอบรม ทั้งนี้ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะว่าควรมีการระบุหลักสูตรให้ชัดเจนว่าเกี่ยวข้องกับอะไร

3) การจัดตั้งกลุ่มนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพภายในหน่วยงานเดียวกัน อาจเป็นกลุ่มไลน์ หรือกลุ่มในเฟซบุ๊กเพื่อเป็นช่องทางในการปรึกษา แลกเปลี่ยนความรู้ และสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เช่น ประเด็นที่กำลังเป็นที่นิยมในการทำวิจัยของคณาจารย์ แพทย์ นักวิจัย และบุคลากรทางสาธารณสุข ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับวิธีการนี้ เพราะนักสารสนเทศแต่ละคนมีความเชี่ยวชาญแตกต่างกัน ทั้งนี้ทุกคนต้องให้ความร่วมมือและเสียสละเวลา

4) การมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนการสอน ด้วยการร่วมมือกับภาควิชา หรือสาขาวิชา โดยการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบรรยาย หรือให้ความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศซึ่งเป็นบทบาทหลักของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจะกระตุ้นให้นักสารสนเทศเกิดการเตรียมตัว เตรียมการสอน และหาข้อมูลเกี่ยวกับคำศัพท์ คำค้นในศาสตร์ที่ต้องบรรยาย นอกจากนี้อาจเกิดการเรียนรู้ระหว่างการสอนผู้ให้บริการ จากการซักถามหรือข้อสงสัยระหว่างการสอน การฝึกอบรม ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วย พร้อมเสนอแนะว่าวิธีการนี้ต้องได้รับการสนับสนุนจากภาควิชา และประธานหลักสูตรที่เห็นความสำคัญของห้องสมุดจะทำให้ได้รับความสะดวกในการมีส่วนร่วมกับการสอน

2.2.2.2 ความร่วมมือภายนอก

1) การจัดการประชุมเครือข่ายห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพระหว่างหน่วยงานทั่วประเทศ และจัดตั้งกลุ่มไลน์นักสารสนเทศบริการตอบคำถามของห้องสมุด

วิทยาศาสตร์สุขภาพสำหรับแลกเปลี่ยนความรู้ และสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า โดยจัดให้มีการประชุมพบปะกันปีละ 1 ครั้ง ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยเพราะการประชุมเครือข่ายห้องสมุดทั่วประเทศช่วยกระชับความสัมพันธ์และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ทั้งนี้หน่วยงานต้นสังกัดควรให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ และเวลา

2) การสร้างเวทีพบปะผู้บริหาร และบุคลากรวิชาชีพทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ เพื่อเปิดโอกาสให้นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าได้ สอบถามข้อมูลหรือข้อสงสัยต่าง ๆ เกี่ยวกับสาขาวิชาเฉพาะจากผู้เชี่ยวชาญโดยตรง ซึ่งจะทำให้เกิดความเข้าใจอย่างรวดเร็ว ได้เปิดโลกทัศน์และเรียนรู้สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานโดยผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับวิธีการนี้พร้อมแนะนำว่าห้องสมุดอาจใส่รายละเอียดในข้อเสนอแนะของรายงานประจำปีของห้องสมุดให้มีการจัดเวทีพบปะผู้บริหารในปีถัดไป แต่กิจกรรมนี้อาจทำได้ยากเพราะผู้บริหารส่วนใหญ่จะติดภารกิจทำให้ไม่สามารถมาร่วมรับฟังบุคลากร หากต้องการจัดควรกำหนดเพียงปีละ 1 ครั้ง เพื่อรับทราบแนวโน้มและมุมมองของผู้บริหารด้วย

3) การเข้าร่วมอบรมในหลักสูตรหรือการบรรยายที่เกี่ยวกับสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และหลักสูตรดังกล่าวมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของนักสารสนเทศ เช่น Systematic reviews, Evidence Based-Medicine เป็นต้น เพื่อรับรู้ความเคลื่อนไหวในแวดวงวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิธีการวิจัยที่ได้รับความนิยมในขณะนั้น โดยมีชมรมห้องสมุดเฉพาะทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ หรือเครือข่ายห้องสมุดเฉพาะทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพเป็นผู้นำในการจัดการอบรม และมีผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพให้คำแนะนำหรือเป็นที่ปรึกษาในการกำหนดหัวข้อการอบรม และการจัดหลักสูตรที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของนักสารสนเทศ ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยเพราะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน แต่หน่วยงานต้นสังกัดต้องให้การสนับสนุนเรื่องเวลาในการเข้าร่วมอบรม รวมถึงงบประมาณ ทั้งนี้เมื่อสิ้นสุดการอบรมควรมีการสรุปสาระสำคัญเพื่อนำมาถ่ายทอดแก่เพื่อนร่วมงาน

4) การทัศนศึกษาดูงานในต่างประเทศ หรือการสร้างความร่วมมือของห้องสมุดระหว่างประเทศ โดยการติดต่อขอส่งนักสารสนเทศไปฝึกงาน เรียนรู้งาน หรือศึกษาดูงานที่ห้องสมุดเฉพาะทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพในต่างประเทศซึ่งมีแนวปฏิบัติเป็นเลิศ เนื่องจากนักสารสนเทศจะได้เรียนรู้กระบวนการให้บริการสารสนเทศ ได้รับประสบการณ์ใหม่ มุมมองใหม่ในการให้บริการ และได้รับการฝึกสอนเกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศโดยใช้ PICO และนำมาบอกเล่าหรือสอนนักสารสนเทศคนอื่นต่อ โดยผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการไปทัศนศึกษา

เพราะทำให้นักสารสนเทศได้เปิดโลกทัศน์ ได้เรียนรู้สิ่งที่แตกต่าง แต่การไปต่างประเทศต้องใช้งบประมาณสูงหากหน่วยงานให้การสนับสนุนจะเป็นการเปิดโอกาส

2.3 การพัฒนาองค์ประกอบสนับสนุน

2.3.1 การกำหนดนโยบาย

2.3.1.1 การกำหนดนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่มีความชัดเจน โดยการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรระยะสั้น หรือกำหนดจำนวนชั่วโมงในการพัฒนาตนเองสำหรับบุคลากรพร้อมทั้งระบุหลักสูตรหรือหัวข้อการอบรมที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะและหน้าที่ความรับผิดชอบที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้บุคลากรยึดปฏิบัติ และส่งรายงานการฝึกอบรมทุกครั้งหลังจากที่เข้ารับการอบรม เช่น แผนการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Development Plan หรือ IDP) ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยเพราะการมีนโยบายที่ชัดเจนจะช่วยให้การพัฒนาบุคลากรเกิดขึ้นได้ดีและรวดเร็ว ทั้งนี้ในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ควรมีการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน

2.3.1.2 การสนับสนุนขององค์กร และผู้บริหารในการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเอง เช่น การส่งเสริมให้เข้าร่วมอบรม การให้ทุนการศึกษาต่อในระดับสูง การทำความร่วมมือกับหน่วยงานในต่างประเทศเพื่อส่งบุคลากรไปศึกษาดูงานหรือฝึกอบรมระยะสั้น การสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมเครือข่ายหรือกิจกรรมความร่วมมือต่าง ๆ เพื่อรู้จักกับนักสารสนเทศของหน่วยงานอื่น ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยว่าองค์กรควรเห็นความสำคัญของการทำงานและบุคลากร เพราะถ้าผู้บริหารให้การส่งเสริมอย่างจริงจังจะทำให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงาน

2.3.2 โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก

2.3.2.1 การสนับสนุนทางด้านเทคโนโลยีอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการปฏิบัติงานที่มีความทันสมัย เนื่องจากปัจจุบันการให้บริการของห้องสมุดมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้บริการ ดังนั้น หากห้องสมุดได้รับการสนับสนุนด้านปัจจัยดังกล่าวนอกจากเป็นการสนับสนุนการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการยังช่วยพัฒนาความรู้และทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีของนักสารสนเทศทางอ้อมให้รู้จักเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วย เพราะการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีหรืออุปกรณ์เป็นสิ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติให้ลุล่วง ทันยุค โดยหน่วยงานควรให้การสนับสนุนอย่างเหมาะสมต่อความต้องการ นอกจากเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ควรรวมถึงเครื่องมือที่สนับสนุนด้านการค้นคว้าวิจัย เช่น ฐานข้อมูล โปรแกรมสนับสนุนการทำวิจัยหรือการทำงาน เป็นต้น

2.3.2.2 การสนับสนุนด้านงบประมาณ การพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีการต่าง ๆ จำเป็นต้องใช้งบประมาณในการจัดกิจกรรม เช่น การอบรม การเชิญวิทยากร การให้ทุนการศึกษา ต่อ เป็นต้น โดยผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยว่าหน่วยงานควรมีการจัดสรรงบประมาณที่ชัดเจน เพียงพอต่อการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งนี้ผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำว่าควรปรับจากคำว่า การสนับสนุนด้านงบประมาณ เป็นการสนับสนุนด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

2.3.2.3 การจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการ และส่งเสริมการเรียนรู้ ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยว่าการจัดสภาพแวดล้อมที่ดี และส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้มีขวัญกำลังใจ พร้อมทั้งชี้ให้เห็นแนวทางความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โอกาสในการพัฒนาความรู้ หรือการศึกษาต่อในระดับสูง ทั้งนี้ผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำว่าควรเปลี่ยนข้อความจากการส่งเสริมการเรียนรู้ เป็นการสนับสนุนให้เกิดความรู้สึกลอยอยากทำงาน

ผลจากการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ สรุปได้ดังตาราง 8

ตาราง 8 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของ
ห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ประเด็น การพัฒนา	รายละเอียดที่ต้องพัฒนา	วิธีการพัฒนา
1. การพัฒนา คน	1.1 การพัฒนาด้านความรู้ใ้ นักสารสนเทศมีความรู้ความ เข้าใจในหลายด้าน ได้แก่ ด้านสารสนเทศเฉพาะทาง แหล่งสารสนเทศและการ จัดระบบสารสนเทศเฉพาะทาง การบริการสารสนเทศเฉพาะทาง วิชาชีพสารสนเทศและ บรรณารักษศาสตร์ เทคโนโลยี สารสนเทศ การจัดการทั่วไป ระเบียบวิธีวิจัย การสอนและ การฝึกอบรม และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุด โดยเฉพาะความรู้ความเข้าใจ ด้านสารสนเทศเฉพาะทาง และ การบริการสารสนเทศเฉพาะทาง	1.1.1 การสร้างชุมชนนักปฏิบัติ (COPs) การรวมกลุ่ม อย่างไม่เป็นทางการ หรือเข้าร่วมกับเครือข่ายที่มี สมาชิกจากหน่วยงานอื่น เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ และปัญหาจากการทำงาน 1.1.2 การสอนแนะนำงาน (Coaching) และการฝึกอบรม ในงาน (on the job training) ให้นุเคราะห์ใหม่ลงมือ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบจะช่วยให้เกิด การเรียนรู้ได้เร็วขึ้น โดยมีพี่เลี้ยงดูแล 1.1.3 การมอบหมายกิจกรรมหรือโครงการ ได้แก่ การ มอบหมายให้นักสารสนเทศทำงานวิจัยเกี่ยวกับงานที่ ปฏิบัติ หรือการพัฒนางานประจำสูงงานวิจัย (R2R) 1.1.4 การจัดทำคู่มือ หรือรวบรวมคำถามที่พบบ่อย เพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบริการและให้คำแนะนำ แก่ผู้ใช้บริการ และเป็นแนวทางในการตอบปัญหา 1.1.5 การสอบถามผู้เชี่ยวชาญ ทำให้นักสารสนเทศ ซึมซับความรู้ หรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการ ให้บริการสารสนเทศ 1.1.6 การเข้าร่วมอบรมหรือกิจกรรมด้านวิชาชีพทาง วิทยาศาสตร์สุขภาพ ในประเด็นที่เกี่ยวกับห้องสมุด 1.1.7 การเรียนรู้ด้วยตนเอง ผ่านการจดจำ จากประสบการณ์ในการให้บริการสารสนเทศแก่ ผู้ใช้บริการ และการแสวงหาความรู้ผ่านช่องทางอื่น เช่น เว็บไซต์ ยูทูบ เป็นต้น

ตาราง 8 (ต่อ)

ประเด็น การพัฒนา	รายละเอียดที่ต้องพัฒนา	วิธีการพัฒนา
1. การพัฒนา คน		1.1.8 การเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของทีมนักวิจัย หรือทีม แพทย์รักษาผู้ป่วย ช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากความ สงสัยหรือความต้องการรู้ ต้องการเข้าใจสิ่งที่แพทย์ พยาบาล และนักศึกษาแพทย์พูดระหว่างออกตรวจ โดยนำสิ่งที่เรียนรู้มาลงมือปฏิบัติ 1.1.9 การสังเกตการณ์ภายในห้องเรียน ด้วยการให้นัก สารสนเทศเข้าไปสังเกตการเรียนการสอนในชั้นเรียน ช่วยให้เห็นความต้องการของผู้ใช้บริการ และส่งเสริม ความรู้จากการฟัง 1.1.10 การศึกษาต่อในระดับสูง เป็นการส่งเสริมให้นัก สารสนเทศได้รับการศึกษาต่อทางสาขาวิชาเฉพาะทาง ที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์สุขภาพ ซึ่งสามารถนำมาใช้ กับการทำงาน 1.1.11 การเขียนบทความถ่ายทอดความรู้ เป็นการ ส่งเสริมการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมทำให้ได้เรียนรู้ ระหว่างการเขียนบทความ และควรคำนึงถึงจริยธรรม ในการอ้างอิงวรรณกรรม
	1.2 การพัฒนาทักษะ นักสารสนเทศต้องมีทักษะใน ด้านต่าง ๆ ได้แก่ ทักษะการ บริหารจัดการคือสามารถวางแผนการดำเนินงาน สามารถ จัดลำดับความสำคัญของงาน การคิดวิเคราะห์แก้ปัญหา และมีความสามารถในการ ประชาสัมพันธ์บริการของ ห้องสมุดที่ส่งเสริมการปฏิบัติงาน หรือความต้องการของผู้ใช้บริการ	1.2.1 การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) และการ ฝึกปฏิบัติ เนื่องจากการได้ลงมือทำจะช่วยพัฒนา ทักษะ 1.2.2 การกำหนดข้อบังคับให้บุคลากรเพิ่มพูนทักษะ ในการทำงาน โดยระบุทักษะในการทำงานของนัก สารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่ควร พัฒนาอย่างชัดเจน 1.2.3 การใช้ดัชนีชี้วัดผลงาน (KPIs) เช่น การกำหนด ระยะเวลาในการให้บริการตอบคำถาม เป็นต้น โดยคำนึงถึงความเหมาะสม และความเห็นของนัก สารสนเทศ

ตาราง 8 (ต่อ)

ประเด็น การพัฒนา	รายละเอียดที่ต้องพัฒนา	วิธีการพัฒนา
	รวมทั้งมีทักษะในการให้บริการ สารสนเทศและจัดการแหล่ง สารสนเทศทางวิทยาศาสตร์ สุขภาพ การใช้เทคโนโลยี ทักษะ การสอนและการฝึกอบรม รวมทั้ง ความสามารถในการสื่อสาร 1.3 การพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคลนักสารสนเทศบริการตอบ คำถามและช่วยค้นคว้าของ ห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์ สุขภาพควรมีคุณลักษณะส่วนบุคคลหลายด้าน ได้แก่ จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ การ จัดการตนเองและความฉลาด ทางอารมณ์ มนุษยสัมพันธ์ จิต บริการ ภาวะผู้นำ การพัฒนา ตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ความรับผิดชอบ แรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์ ความน่าเชื่อถือและน่า ใช้วางใจ ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ และการปรับตัว โดยเฉพาะจิตบริการและการ เรียนรู้ตลอดชีวิต	1.2.4 การหมุนเวียนงาน (Job rotation) โดยจัดการให้ นักสารสนเทศภายในห้องสมุดได้หมุนเวียนกันทำงาน แต่ละฝ่ายจะทำให้เกิดความเข้าใจกระบวนการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานในทุกส่วนงานได้ 1.3.1 การสร้างหรือพัฒนาค่านิยมของบุคลากร เพื่อตอบสนองการวิจัยด้านคุณลักษณะที่นักสารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุด ทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพควรมีในด้านคุณธรรม จริยธรรม มนุษยสัมพันธ์ จิตบริการ ความรับผิดชอบ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ซึ่งมี วิธีการสร้างค่านิยมดังกล่าวให้เกิดขึ้นกับตัวบุคคลได้ ดังนี้ 1) การใช้วิธีสร้างแรงจูงใจด้วยการให้รางวัล ที่อาจไม่ใช่สิ่งของ แต่เป็นประกาศเชิดชูเกียรติ 2) การสะท้อนคิด (Reflective practice / Reflection writing) และทำ E-portfolios เพื่อทบทวน ความคิด และความรู้สึกละเอียดเป็นระบบ โดยกำหนด รูปแบบการเขียนที่เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อประโยชน์ ในการเผยแพร่ 3) การประเมินคุณลักษณะส่วนบุคคลแบบ 360 องศา สำหรับการประเมินคุณลักษณะส่วนบุคคล และ พฤติกรรม 4) การจัดกิจกรรมแสดงบทบาทสมมติหรือ กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ โดยคำนึงถึงประเด็นความ หลากหลายในการทำงาน

ตาราง 8 (ต่อ)

ประเด็น การพัฒนา	รายละเอียดที่ต้องพัฒนา	วิธีการพัฒนา
		1.3.2 การส่งเสริมการพัฒนาตนเองเพื่อตอบสนองผลการวิจัยด้านคุณลักษณะที่นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพควรมีในด้านการจัดการตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ ภาวะผู้นำ การพัฒนาตนเอง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการปรับตัว ดังนี้ 1) การเอื้ออำนาจแก่บุคลากร เป็นการจัดรูปแบบการบริหารจัดการแบบกระจายอำนาจลงสู่บุคลากรในการทำงาน ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรฝึกการคิด การบริหารจัดการ และสร้างสรรค์ผลงานได้อย่างอิสระ 2) การทำงานแบบทีม โดยการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ทำงานร่วมกัน จะช่วยพัฒนาเรื่องการปรับตัว การทำงานร่วมกับผู้อื่น การรู้จักรับฟัง และเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น ทั้งนี้ควรมีการปรับเปลี่ยนการเป็นหัวหน้าทีม 3) การส่งเสริมการเป็นพลเมืองสังคม หรือคุณลักษณะสากล
2. การพัฒนาองค์กร	2.1 การพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นการพัฒนาให้องค์กรมีความยืดหยุ่นสูงและพร้อมรับต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ทุกสถานการณ์ บุคลากรในองค์กรสามารถปรับตัวและพัฒนาตนเองให้ตอบสนองกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ	2.1.1 การสร้างช่องทางในการเผยแพร่ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้บนเว็บไซต์ในรูปแบบที่ไม่ซับซ้อนเข้าถึงง่าย 2.1.2 การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ชักนำให้เกิดการเรียนรู้ การแก้ปัญหา และการตัดสินใจร่วมกัน เพราะความสามัคคีจะทำให้งานบรรลุเป้าหมาย

ตาราง 8 (ต่อ)

ประเด็น การพัฒนา	รายละเอียดที่ต้องพัฒนา	วิธีการพัฒนา
		2.1.3 การสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ นำหลักการจัดการความรู้เข้ามาช่วย ได้แก่ การสร้างและกระจายสารสนเทศและความรู้การสำรวจและค้นหาความคิดใหม่ๆ การตั้งคำถามและทดลองเพื่อหาคำตอบที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหาขององค์กร และกล้าที่จะเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงและสิ่งท้าทาย
	2.2 การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ เป็นแนวทางที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรในหลายด้าน อาทิ ช่วยลดปัญหาด้านงบประมาณ การมีโอกาสได้เรียนรู้ร่วมกับองค์กรอื่น ซึ่งเป็นการเพิ่มหรือขยายองค์ความรู้ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น การได้รับความช่วยเหลือแบ่งปัน เพราะองค์กรแต่ละองค์กรอาจไม่ได้มีความสมบูรณ์ในทุกด้าน	2.2.1 ความร่วมภายใน 1) การจัดการประชุมระหว่างห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่อยู่ภายในหน่วยงานหรือองค์กรเดียวกัน โดยร่วมกันจัดการประชุม และผลัดเปลี่ยนกันเป็นเจ้าภาพ 2) การจัดการฝึกอบรมหลักสูตรเฉพาะสำหรับนักสารสนเทศทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่จำเป็นต่อการทำงาน โดยระบุหลักสูตรให้ชัดเจนว่ามีความเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไร ควรเป็นหลักสูตรที่ช่วยพัฒนาทักษะที่ขาด 3) การจัดตั้งกลุ่มนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพภายในหน่วยงานเดียวกัน เนื่องจากนักสารสนเทศแต่ละคนมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญต่างกัน 4) การมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนการสอน ด้วยการร่วมมือกับภาควิชา หรือสาขาวิชา โดยการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบรรยาย หรือให้ความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศ

ตาราง 8 (ต่อ)

ประเด็น การพัฒนา	รายละเอียดที่ต้องพัฒนา	วิธีการพัฒนา
		2.2.2 ความร่วมมือภายนอก 1) การจัดการประชุมเครือข่ายห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพระหว่างหน่วยงานทั่วประเทศ นอกจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ยังช่วยสร้างความสัมพันธ์และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างห้องสมุด 2) การสร้างเวทีพบปะผู้บริหาร และบุคลากรวิชาชีพทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ปีละ 1 ครั้ง เพราะรับทราบแนวโน้มและมุมมองของผู้บริหาร 3) การเข้าร่วมอบรมในหลักสูตรหรือการบรรยายที่เกี่ยวกับสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยให้ความสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัด และมีการสรุปสาระความรู้จากการอบรมมาถ่ายทอด 4) การทัศนศึกษาดูงานในต่างประเทศ หรือการสร้างความร่วมมือของห้องสมุดระหว่างประเทศ ทำให้นักสารสนเทศได้เปิดโลกทัศน์ และเรียนรู้สิ่งที่แตกต่าง
3. การพัฒนาองค์ประกอบสนับสนุน	3.1 การกำหนดนโยบาย	3.1.1 การกำหนดนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่มีความชัดเจน โดยการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร และมีการรับฟังความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายจากบุคลากร 3.1.2 การสนับสนุนขององค์กร และผู้บริหารในการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเอง เพราะบุคลากรจะเกิดแรงจูงใจในการทำงานหากผู้บริหารและองค์กรให้การส่งเสริม
	3.2 โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.2.1 การสนับสนุนทางด้านเทคโนโลยีอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย รวมถึงการมีเครื่องมือสนับสนุนการค้นคว้าวิจัย 3.2.2 การสนับสนุนด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวกับการทำงาน

ตาราง 8 (ต่อ)

ประเด็น การพัฒนา	รายละเอียดที่ต้องพัฒนา	วิธีการพัฒนา
		3.2.3 การจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การส่งเสริมการเรียนรู้ และกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกรักอยากทำงาน โดยการสร้างแนวทางความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือโอกาสในการพัฒนาความรู้แก่บุคลากร



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะนักสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ และ 2) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในบทนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอหัวข้อในการสรุปผลดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

1. สมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

จากการเก็บข้อมูลสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามตำแหน่งนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ปรากฏผลการวิจัยดังนี้

1.1 สมรรถนะหลักนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

1.1.1 ด้านความรู้ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีความรู้ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่

1.1.1.1 ด้านวิชาชีพสารสนเทศและบรรณารักษศาสตร์ ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสืบค้นสารสนเทศ การจัดทำดัชนีและบทคัดย่อ และการประเมินและประมวลผลสารสนเทศสำเร็จรูป

1.1.1.2 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมพื้นฐาน การจัดการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล การใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และการใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยี Web 2.0

1.1.1.3 ด้านการบริหารจัดการทั่วไป ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับนโยบาย การวางแผนการดำเนินงาน การวางแผนงบประมาณและการเงินของห้องสมุด รวมทั้งขั้นตอนต่าง ๆ เกี่ยวกับงานบริการห้องสมุด การประเมินประสิทธิภาพของห้องสมุด และการตลาดบริการ

1.1.1.4 ด้านระเบียบวิธีวิจัย ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการวิจัย ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สถิติและการใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ การจัดการ รายการบรรณานุกรม การวิเคราะห์ ประเมิน และประยุกต์ผลการวิจัย

1.1.1.5 ด้านการสอน และการฝึกอบรม ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับการ ออกแบบหลักสูตรและการฝึกอบรม จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ เทคนิคการสอน วิธีการสอน รูปแบบต่าง ๆ และการถ่ายทอดความรู้

1.1.1.6 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุด โดยนักสารสนเทศต้องมีความรู้ เกี่ยวกับกฎหมายลิขสิทธิ์ การเขียนอ้างอิงตารางหรือรูปภาพ และข้อความเพื่อไม่ละเมิดสิทธิใน งานของผู้อื่น หรือเข้าข่ายการคัดลอกผลงานของผู้อื่น (Plagiarism)

1.1.2 ด้านทักษะ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีทักษะ ความสามารถในการประเด็นต่าง ๆ ได้แก่

1.1.2.1 ทักษะทางวิชาชีพสารสนเทศและบรรณารักษศาสตร์ ประกอบด้วย ทักษะการสัมภาษณ์อ้างอิง การสืบค้นสารสนเทศ และการประมวลสารสนเทศ

1.1.2.2 ทักษะการบริหารจัดการ ประกอบด้วย การวางแผนและตั้งเป้าหมาย การดำเนินงานเพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ การจัดลำดับความสำคัญและการบริหารเวลา การคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา และการประชาสัมพันธ์

1.1.2.3 ทักษะทางเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ นักสารสนเทศควรมี ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต สื่อสังคมออนไลน์ อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์และระบบปฏิบัติการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ หรือส่งเสริมให้ ผู้ใช้บริการเข้าถึงบริการของห้องสมุดได้ง่ายยิ่งขึ้นผ่านช่องทางออนไลน์ รวมทั้งมีความสามารถในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานฐานข้อมูล และการเชื่อมต่อ VPN

1.1.2.4 ทักษะการสอน และการฝึกอบรม นักสารสนเทศบริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้าต้องมีความสามารถในการสอน ควบคุมหรือบริหารจัดการห้องเรียนของกลุ่ม ผู้เรียนแต่ละประเภท และต้องสามารถถ่ายทอดความรู้แก่ผู้ใช้บริการให้เข้าใจได้ง่ายในเวลาสั้น ๆ

1.1.2.5 ทักษะการสื่อสาร เป็นทักษะสำคัญที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานของนัก สารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเพื่อซักถามเก็บข้อมูลสำหรับการให้บริการสืบค้น สารสนเทศ หรือความสามารถในการพูดเพื่อชี้แจงเหตุผลที่เหมาะสมตามแต่ละสถานการณ์ โดย ไม่สร้างความขัดแย้งกับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ทักษะนี้ยังเกี่ยวเนื่องกับทักษะอื่น ๆ ได้แก่ ทักษะ การให้บริการสารสนเทศ ทักษะการสัมภาษณ์อ้างอิง ทักษะการสอนและการฝึกอบรม

1.2 สมรรถนะตามตำแหน่งนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

1.2.1 ด้านความรู้ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ควรมีความรู้ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่

1.2.1.1 ด้านสารสนเทศเฉพาะทาง ประกอบด้วย ความรู้ทางด้านสภาพแวดล้อมทางการดูแลสุขภาพ วิชาชีพวิทยาศาสตร์สุขภาพสาขาต่าง ๆ และลักษณะเฉพาะของวิทยาศาสตร์สุขภาพ นโยบายของหน่วยงานและสถาบันที่เปิดสอนทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ หรือให้บริการด้านสุขภาพ คำศัพท์และแนวคิดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ และการจัดการศึกษาและฝึกอบรมเกี่ยวกับวิชาชีพสุขภาพ

1.2.1.2 ด้านแหล่งและการจัดระบบสารสนเทศเฉพาะทาง ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ การจัดการแหล่งสารสนเทศหลายรูปแบบ รวมทั้งแนวโน้มการจัดการในปัจจุบันและอนาคต และการประยุกต์ใช้หัวเรื่องทางการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ

1.2.1.3 ด้านการบริการสารสนเทศเฉพาะทาง ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับการใช้ฐานข้อมูลทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ และการใช้กระบวนการสารสนเทศหลักฐานเชิงประจักษ์

1.2.2 ด้านทักษะ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ควรมีทักษะในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่

1.2.2.1 ทักษะการบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประกอบด้วย ทักษะในการแนะนำแหล่งสารสนเทศทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ และการสืบค้นสารสนเทศทางการแพทย์ตามหลักฐานเชิงประจักษ์

1.2.2.2 ทักษะการจัดการแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีความสามารถในการจัดทำดัชนีและบทคัดย่อ รวมถึงสามารถวิเคราะห์แหล่งสารสนเทศเพื่อรวบรวมและพัฒนาให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้สะดวก และรวมแหล่งสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละราย

1.2.2.3 ทักษะการวิจัยเฉพาะทาง โดยนักสารสนเทศควรมีทักษะการวิจัยทางการแพทย์และพยาบาลที่ได้รับความนิยม เช่น การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ (systematic review) เป็นต้น รวมทั้งจริยธรรมการวิจัยในคนซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

1.3 คุณลักษณะส่วนบุคคลของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

1.3.1 จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ไม่ขัดต่อหลักจริยธรรมและค่านึงถึงความถูกต้องในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น การเขียนอ้างอิงสารสนเทศ การละเมิดลิขสิทธิ์ เป็นต้น

1.3.2 การจัดการตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องควบคุมและบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองได้ขณะปฏิบัติหน้าที่ แม้ต้องเผชิญกับผู้ใช้บริการจำนวนมากหลากหลาย ทั้งยังต้องเข้าใจพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

1.3.3 มนุษยสัมพันธ์ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดี และมีน้ำใจต่อผู้อื่นเพราะต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกห้องสมุด และให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ

1.3.4 จิตบริการ เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญของบรรณารักษ์ที่ต้องให้ความสนใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดด้วยความเต็มใจทันทีที่สังเกตเห็นพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ซึ่งบางคนอาจมาติดต่อครั้งแรก บางคนต้องการสารสนเทศเร่งด่วน หรือบางคนมาติดต่อด้วยสภาวะอารมณ์ที่แตกต่างกัน

1.3.5 ภาวะผู้นำ เป็นคุณลักษณะที่นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้ามี่หรือไม่มีก็ได้ เพราะในบางครั้งต้องอยู่ในฐานะผู้ตาม และบางครั้งต้องอยู่ในฐานะผู้นำในการสอนงานห้องสมุดให้กับเจ้าหน้าที่ห้องสมุด กล่าวคือต้องเป็นได้ทั้งผู้นำและผู้ตาม

1.3.6 การพัฒนาตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต เนื่องจากข้อมูลข่าวสารทาง การแพทย์ การพยาบาล และวิทยาศาสตร์สุขภาพ รวมทั้งความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจึงต้องแสวงหาความรู้อย่างสม่ำเสมอ

1.3.7 ความรับผิดชอบ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และภาระงานของตนคือการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการให้ทันเวลา ให้ลุล่วงโดยไม่ผลักภาระให้กับเพื่อนร่วมงาน และคำนึงถึงองค์กรและบุคลากรอื่นในห้องสมุด

1.3.8 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมีแรงจูงใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยการทำงานให้ถูกต้อง รวดเร็ว เต็มกำลังความสามารถ และให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกคน เพราะหากผู้ให้บริการมีแรงจูงใจจะทำให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงานให้มีคุณภาพ

1.3.9 ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมีบุคลิกที่น่าเชื่อถือและสามารถให้บริการตอบคำถามได้จนทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจ ประทับใจ และรู้สึกไว้วางใจในให้บริการ

1.3.10 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าให้ดียิ่งขึ้น

1.3.11 การปรับตัว เนื่องจากนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าสำเร็จการศึกษาทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นส่วนใหญ่ ทำให้เมื่อปฏิบัติงานที่ห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพต้องอาศัยการปรับตัวให้เข้ากับองค์กร วัฒนธรรม และพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในสาขาวิชานี้

2. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ผู้ทรงคุณวุฒิได้แสดงความคิดเห็นและยืนยันแนวทางการพัฒนา 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาคน ด้านการพัฒนาองค์กร และด้านการพัฒนาองค์ประกอบสนับสนุน ดังนี้

2.1 การพัฒนาคน

2.1.1 การพัฒนาด้านความรู้ คือการพัฒนานักสารสนเทศให้มีความรู้ความเข้าใจในหลายด้าน ได้แก่ ด้านสารสนเทศเฉพาะทาง แหล่งสารสนเทศและการจัดระบบสารสนเทศเฉพาะทาง การบริการสารสนเทศเฉพาะทาง วิชาชีพสารสนเทศและบรรณารักษศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการทั่วไป ระเบียบวิธีวิจัย การสอนและการฝึกอบรม และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุด โดยเฉพาะความรู้ความเข้าใจด้านสารสนเทศเฉพาะทาง และการบริการสารสนเทศเฉพาะทาง ด้วยแนวทางดังนี้

2.1.1.1 การสร้างชุมชนนักปฏิบัติ (COPs) การรวมกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการหรือเข้าร่วมกับเครือข่ายที่มีสมาชิกจากหน่วยงานอื่น เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ และปัญหาจากการทำงาน

2.1.1.2 การสอนแนะงาน (Coaching) และการฝึกอบรมในงาน (on the job training) ได้แก่ การมอบหมายงานให้บุคลากรใหม่ลงมือปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้เร็วขึ้น โดยมีพี่เลี้ยงดูแล

2.1.1.3 การมอบหมายกิจกรรมหรือโครงการ ได้แก่ การมอบหมายให้นักสารสนเทศทำงานวิจัยเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ หรือการพัฒนางานประจำฐานวิจัย (R2R)

2.1.1.4 การจัดทำคู่มือ หรือรวบรวมคำถามที่พบบ่อยจากผู้ให้บริการ เพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบริการและให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการ ทำให้นักสารสนเทศเกิดความเข้าใจในงานอย่างลึกซึ้ง และใช้เป็นแนวทางในการตอบปัญหา

2.1.1.5 การสอบถามผู้เชี่ยวชาญ ทำให้นักสารสนเทศซึมซับความรู้ หรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการสารสนเทศ

2.1.1.6 การเข้าร่วมอบรมหรือกิจกรรมด้านวิชาชีพทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวกับห้องสมุด เพื่อเปิดมุมมอง แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนร่วมวิชาชีพ และมีการสรุปสิ่งที่อบรมเพื่อทบทวนและใช้กับการทำงาน

2.1.1.7 การเรียนรู้ด้วยตนเอง ผ่านการจดจำจากประสบการณ์ในการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ให้บริการ และการแสวงหาความรู้ผ่านช่องทางอื่น เช่น เว็บไซต์ ยูทูบ เป็นต้น

2.1.1.8 การเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของทีมนักวิจัย หรือทีมแพทยรักษาผู้ป่วย ช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากความสงสัยหรือความต้องการรู้ ต้องการเข้าใจสิ่งที่แพทย์ พยาบาล และนักศึกษาแพทย์พูดระหว่างออกตรวจ โดยนำสิ่งที่เรียนรู้อาจมาลงมือปฏิบัติ

2.1.1.9 การสังเกตการณ์ภายในห้องเรียน ด้วยการให้นักสารสนเทศเข้าไปสังเกตการเรียนการสอนในชั้นเรียน ช่วยให้เข้าใจความต้องการของผู้ให้บริการ และสั่งสมความรู้จากการฟัง

2.1.1.10 การศึกษาต่อในระดับสูง เป็นการส่งเสริมให้นักสารสนเทศได้รับการศึกษาต่อทางสาขาวิชาเฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์สุขภาพ ซึ่งสามารถนำมาใช้กับการทำงาน

2.1.1.11 การเขียนบทความถ่ายทอดความรู้ เป็นการส่งเสริมการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมทำให้ได้เรียนรู้ระหว่างการเขียนบทความ และควรคำนึงถึงจริยธรรมในการอ้างอิงวรรณกรรม

2.1.2 การพัฒนาทักษะ โดยนักสารสนเทศบริการต้องคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพต้องมีทักษะในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ทักษะการบริหารจัดการคือสามารถวางแผนการดำเนินงาน สามารถจัดลำดับความสำคัญของงาน การคิดวิเคราะห์แก้ปัญหา และมีความสามารถในการประชาสัมพันธ์บริการของห้องสมุดที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานหรือความต้องการของผู้ใช้บริการรวมทั้งมีทักษะในการให้บริการสารสนเทศและจัดการ

แหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ การใช้เทคโนโลยี ทักษะการสอนและการฝึกอบรม รวมทั้งความสามารถในการสื่อสาร ด้วยแนวทางดังนี้

2.1.2.1 การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) และการฝึกปฏิบัติ เนื่องจาก การได้ลงมือทำจะช่วยพัฒนาทักษะ

2.1.2.2 การกำหนดข้อบังคับให้บุคลากรเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน โดย ระบุทักษะในการทำงานของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่ควรพัฒนาอย่าง ชัดเจน

2.1.2.3 การใช้ดัชนีชี้วัดผลงาน (KPIs) เช่น การกำหนดระยะเวลาในการ ให้บริการตอบคำถาม เป็นต้น โดยคำนึงถึงความเหมาะสม และความเห็นของนักสารสนเทศ

2.1.2.4 การหมุนเวียนงาน (Job rotation) โดยจัดการให้นักสารสนเทศ ภายในห้องสมุดได้หมุนเวียนกันทำงานแต่ละฝ่ายจะทำให้เกิดความเข้าใจกระบวนการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานในทุกส่วนงานได้

2.1.3 การพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคล นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและ ช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพควรมีคุณลักษณะส่วนบุคคลหลายด้าน ได้แก่ จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ การจัดการตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ มนุษยสัมพันธ์ จิตบริการ ภาวะผู้นำ การพัฒนาตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ความรับผิดชอบ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความน่าเชื่อถือและน่าใช้วางใจ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการปรับตัว โดยเฉพาะจิตบริการและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

2.1.3.1 การสร้างหรือพัฒนาค่านิยมของบุคลากร เพื่อตอบสนองผลการวิจัยด้าน คุณลักษณะที่นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์ สุขภาพควรมีในด้านคุณธรรมจริยธรรม มนุษยสัมพันธ์ จิตบริการ ความรับผิดชอบ แรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์ และความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ซึ่งมีวิธีการสร้างค่านิยมดังกล่าวให้เกิดขึ้นกับตัวบุคคลได้ ดังนี้

1) การใช้วิธีสร้างแรงจูงใจด้วยการให้รางวัลที่อาจไม่ใช่สิ่งของ แต่เป็น ประกาศเชิดชูเกียรติ

2) การสะท้อนคิด (Reflective practice / Reflection writing) และทำ E- portfolios เพื่อทบทวนความคิด และความรู้สึกอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดรูปแบบการเขียนที่เป็น มาตรฐานเดียวกันเพื่อประโยชน์ในการเผยแพร่

3) การประเมินคุณลักษณะส่วนบุคคลแบบ 360 องศา สำหรับการประเมินคุณลักษณะส่วนบุคคล และพฤติกรรม

4) การจัดกิจกรรมแสดงบทบาทสมมติหรือกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ โดยคำนึงถึงประเด็นความหลากหลายในการทำงาน

2.1.3.2 การส่งเสริมการพัฒนาตนเองเพื่อตอบสนองผลการวิจัยด้านคุณลักษณะที่นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพควรมีในด้านการจัดการตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ ภาวะผู้นำ การพัฒนาตนเอง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการปรับตัว ดังนี้

1) การเลื่อนอำนาจแก่บุคลากร เป็นการจัดรูปแบบการบริหารจัดการแบบกระจายอำนาจลงสู่บุคลากรในการทำงาน ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรฝึกการคิด การบริหารจัดการ และสร้างสรรค์ผลงานได้อย่างอิสระ

2) การทำงานแบบทีม โดยการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ทำงานร่วมกัน จะช่วยพัฒนาเรื่องการปรับตัว การทำงานร่วมกับผู้อื่น การรู้จักรับฟัง และเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น ทั้งนี้ควรมีการปรับเปลี่ยนการเป็นหัวหน้าทีม

3) การส่งเสริมการเป็นพลเมืองสังคม หรือคุณลักษณะสากล

2.2 การพัฒนาองค์กร

2.2.1 การพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นการพัฒนาให้องค์กรมีความยืดหยุ่นสูงและพร้อมรับต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ทุกสถานการณ์ บุคลากรในองค์กรสามารถปรับตัวและพัฒนาตนเองให้ตอบสนองกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยแนวทางดังนี้

2.2.1.1 การสร้างช่องทางในการเผยแพร่ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้บนเว็บไซต์ในรูปแบบที่ไม่ซับซ้อน เข้าถึงง่าย

2.2.1.2 การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ชักนำให้เกิดการเรียนรู้ การแก้ปัญหา และการตัดสินใจร่วมกัน เพราะความสามัคคีจะทำให้งานบรรลุเป้าหมาย

2.2.1.3 การสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ นำหลักการจัดการความรู้เข้ามาช่วย ได้แก่ การสร้างและกระจายสารสนเทศและความรู้การสำรวจและค้นหาความคิดใหม่ๆ การตั้งคำถามและทดลองเพื่อหาคำตอบที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหาขององค์กร และกล้าที่จะเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงและสิ่งท้าทาย

2.2.2 การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ เป็นแนวทางที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรในหลายด้าน อาทิ ช่วยลดปัญหาด้านงบประมาณ การมีโอกาสได้เรียนรู้ร่วมกับองค์กรอื่น ซึ่งเป็นการเพิ่มหรือขยายองค์ความรู้ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น การได้รับความช่วยเหลือแบ่งปัน เพราะองค์กรแต่ละองค์กรอาจไม่ได้มีความสมบูรณ์ในทุกด้าน ด้วยแนวทางดังนี้

2.2.2.1 ความร่วมภายใน

- 1) การจัดการประชุมระหว่างห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่อยู่ในหน่วยงานหรือองค์กรเดียวกัน โดยร่วมกันจัดการประชุม และผลัดเปลี่ยนกันเป็นเจ้าภาพ
- 2) การจัดการฝึกอบรมหลักสูตรเฉพาะสำหรับนักสารสนเทศทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่จำเป็นต่อการทำงาน โดยระบุหลักสูตรให้ชัดเจนว่ามีความเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไร ควรเป็นหลักสูตรที่ช่วยพัฒนาทักษะที่ขาด
- 3) การจัดตั้งกลุ่มนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพภายในหน่วยงานเดียวกัน เนื่องจากนักสารสนเทศแต่ละคนมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญต่างกัน
- 4) การมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนการสอน ด้วยการร่วมมือกับภาควิชา หรือสาขาวิชา โดยการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบรรยาย หรือให้ความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศ

2.2.2.2 ความร่วมมือภายนอก ประกอบด้วย

- 1) การจัดการประชุมเครือข่ายห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพระหว่างหน่วยงานทั่วประเทศ นอกจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ยังช่วยสร้างความสัมพันธ์และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างห้องสมุด
- 2) การสร้างเวทีพบปะผู้บริหาร และบุคลากรวิชาชีพทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ปีละ 1 ครั้ง เพราะรับทราบแนวโน้มและมุมมองของผู้บริหาร
- 3) การเข้าร่วมอบรมในหลักสูตรหรือการบรรยายที่เกี่ยวกับสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยการให้ความสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัด และมีการสรุปสาระความรู้จากการอบรมมาถ่ายทอด
- 4) การทัศนศึกษาดูงานในต่างประเทศ หรือการสร้างความร่วมมือของห้องสมุดระหว่างประเทศ ทำให้นักสารสนเทศได้เปิดโลกทัศน์ และเรียนรู้สิ่งที่แตกต่าง

2.3 การพัฒนาองค์ประกอบสนับสนุน

2.3.1 การกำหนดนโยบาย ประกอบด้วย

2.3.1.1 การกำหนดนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่มีความชัดเจน โดยการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร และมีการรับฟังความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายจากบุคลากร

2.3.1.2 การสนับสนุนขององค์กร และผู้บริหารในการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเอง เพราะบุคลากรจะเกิดแรงจูงใจในการทำงานหากผู้บริหารและองค์กรให้การส่งเสริม

2.3.2 โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย

2.3.2.1 การสนับสนุนทางด้านเทคโนโลยีอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย รวมถึงการมีเครื่องมือสนับสนุนการค้นคว้าวิจัย

2.3.2.2 การสนับสนุนด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวกับการทำงาน

2.3.2.3 การจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การส่งเสริมการเรียนรู้ และกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกรักการทำงาน โดยการสร้างแนวทางความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือโอกาสในการพัฒนาความรู้แก่บุคลากร

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ พบประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. สมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

1.1 สมรรถนะหลักของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

1.1.1 ด้านความรู้ ผลการวิจัยพบว่า นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีความรู้ความเข้าใจในหลายด้าน ได้แก่ วิชาชีพสารสนเทศและบรรณารักษศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการทั่วไป ระเบียบวิธีวิจัย การสอนและการฝึกอบรม และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุด โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพสารสนเทศและบรรณารักษศาสตร์ ซึ่งเป็นศาสตร์ความรู้หลักที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า คือเทคนิคการสืบค้นสารสนเทศ และการประเมินสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของแพทริค และ อุบฮาร์ท (Petricin & Uwquhartt, 2007, p. 170) ศึกษาเรื่องความต้องการการศึกษาและการฝึกอบรมของบรรณารักษศาสตร์ – การตัดสินใจระหว่างบรรณารักษ์กับผู้เชี่ยวชาญ

เฉพาะสาขาวิชา โดยพบว่าหน้าที่ในปัจจุบันของบรรณารักษ์สาธารณสุข ได้แก่ การสืบค้นวรรณกรรม การบริการอ้างอิง การสอนและการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันพันธ์ ปิลกศิริ (2555, น. 149) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งของบรรณารักษ์ พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังต่อสมรรถนะของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเกี่ยวกับสมรรถนะด้านความรู้ในเรื่องการสืบค้นสารนิเทศ

นอกจากนี้นักสารสนเทศยังต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการทั่วไป เทคโนโลยีสารสนเทศ การสอนและการฝึกอบรม ระเบียบวิธีวิจัย รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุดและสารสนเทศ เช่น กฎหมายลิขสิทธิ์กับงานเขียนและวรรณกรรม การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร (ศิริพร ศรีเชลียง, 2551, น. 138) เนื่องจากนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้ามามีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนผู้ให้บริการทั้งบุคลากรทางการแพทย์ อาจารย์ นักวิจัย และนักศึกษาในการค้นคว้าสารสนเทศการทำวิจัย และการนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ประกอบการตัดสินใจและการแก้ปัญหาต่าง ๆ (กิ่งแก้ว อ่วมศรี, 2556, น. 1; มาลี ล้ำสกุล, 2555, น. 37) ซึ่งผลการวิจัยที่พบดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของลอว์ตัน และเบิร์น (Lawton & Burns, 2014, p. 92) ที่พบทวนสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับบรรณารักษ์สาธารณสุขระหว่างการฝึกปฏิบัติของบรรณารักษ์ชาวไอร์แลนด์และนานาชาติ โดยความรู้ 5 ด้าน ได้แก่ การบริหารจัดการ เทคโนโลยีการฝึกอบรมและการสอน ระเบียบวิธีวิจัย และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุดโดยเฉพาะกฎหมายลิขสิทธิ์เป็นส่วนหนึ่งของสมรรถนะ 10 ด้านที่ถูกระบุโดยสมาคมห้องสมุด 5 แห่งที่ได้รับการยอมรับ และหากสมรรถนะดังกล่าวได้รับการส่งเสริมจะทำให้ให้นักสารสนเทศมีความเชี่ยวชาญจนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุลลาและอันเวอ (Ullah & Anwar, 2013, pp. 62-67) ที่ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์ห้องสมุดทางการแพทย์ของประเทศปากีสถาน โดยพบว่าบรรณารักษ์ทางการแพทย์ต้องมีความรู้ทางด้านเทคนิคและทฤษฎีการบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ ด้านการสอนและการให้ความรู้ และด้านระเบียบวิธีวิจัย และงานวิจัยของอบูตาลีบีและบิกรู (Abotalebi & Biglu, 2017, pp. 5-10) ที่บ่งชี้ว่านักสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยทางการแพทย์ในประเทศอิหร่านต้องมีความรู้ทางด้านทฤษฎีและการบริหารจัดการ ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย และสมรรถนะส่วนบุคคลซึ่งจำเป็นต่อบทบาทใหม่ของนักสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยทางการแพทย์

1.1.2 ด้านทักษะ ผลการวิจัยพบว่า นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีทักษะในหลายด้าน ได้แก่ ทักษะทางวิชาชีพสารสนเทศและบรรณารักษศาสตร์ ทักษะการบริหารจัดการ ทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะการสอนและการฝึกอบรม และทักษะการสื่อสาร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของทักษะอื่น ได้แก่ ทักษะการให้บริการสารสนเทศ ทักษะการสัมภาษณ์อ้างอิง และทักษะการสอน เนื่องจากนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเป็นผู้ที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการสารสนเทศเชิงลึกเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้การสอนและการทำวิจัย รวมทั้งการให้คำแนะนำในการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ จึงต้องใช้ทักษะทางด้านการสื่อสาร การสอน การประชาสัมพันธ์ การบริหารจัดการ และการบริการสารสนเทศเฉพาะทาง เพราะผู้ให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญซึ่งเกิดจากการฝึกฝนและประสบการณ์ จะทำให้ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง และมีคุณภาพ (สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ, 2560, น. 83) โดยเฉพาะทักษะการสัมภาษณ์อ้างอิงที่เป็นขั้นตอนสำคัญในการรับรู้ความต้องการที่แท้จริง นำไปสู่การสืบค้นสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และลดข้อผิดพลาดในการสืบค้นสารสนเทศ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องมีทักษะการสื่อสารซึ่งเป็นทักษะสำคัญและมีผลต่อความสำเร็จในการสัมภาษณ์ (เพ็ญพันธ์ เพชรคร, 2541, น. 46) สอดคล้องกับงานวิจัยของ พันพันธ์ ปิลกศิริ (2555, น. 150) ระบุว่า การสัมภาษณ์อ้างอิง และทักษะในการสืบค้นสารนิเทศเป็นทักษะที่ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยรัฐ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลคาดหวังจากนักสารสนเทศตำแหน่งบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า นอกจากนี้ยังต้องมีความสามารถทางภาษา เพื่ออ่านเอกสารบทความและงานวิจัยต่าง ๆ เป็นภาษาต่างประเทศในบางครั้งก่อนส่งมอบสารสนเทศให้แก่ผู้ให้บริการ และงานวิจัยของอบูตาลีบีและบิกลู (Abotalebi & Biglu, 2017, p. 7) พบว่าการสัมภาษณ์อ้างอิงและการเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นความสามารถที่นักสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยทางการแพทย์ในประเทศอิหร่านจำเป็นต้องมี

1.2 สมรรถนะตามตำแหน่งของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

1.2.1 ด้านความรู้ ผลการวิจัยพบว่า นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพควรมีความรู้ความเข้าใจในหลายด้าน ได้แก่ ด้านสารสนเทศเฉพาะทาง แหล่งและการจัดระบบสารสนเทศเฉพาะทาง การบริการสารสนเทศเฉพาะทาง เนื่องจากนักสารสนเทศมีบทบาทและหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีลักษณะเป็นห้องสมุดเฉพาะ จึงต้องมีความรู้ความเข้าใจเฉพาะด้านวิทยาศาสตร์

สุขภาพเป็นหลักเพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การค้นคืนสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความรวดเร็ว เป็นต้น (จุฑารัตน์ ศรารณะวงศ์, 2543, น. 9; ละออง แก้วเกาะจาก, 2536, น. 69, 75) สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรนิษฐ์ สุรโกมลเศรษฐ์ (2557, น. 73-76) และสมรักษ์ สหพงศ์ (2551, น. 166-168) ได้กล่าวไว้ว่านักสารสนเทศในกระบวนการพยาบาลเชิงประจักษ์และนักสารสนเทศทางการแพทย์ต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง เช่น กระบวนการพยาบาลเชิงประจักษ์ กระบวนการแพทย์เวชปฏิบัติเชิงประจักษ์ โดยการใช้ PICO Model เพื่อสืบค้นหลักฐานเชิงประจักษ์ เป็นต้น และต้องมีความรู้ทางวิชาชีพสารสนเทศในการจัดการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ การบริการสารสนเทศเชิงรุกด้วยบริการสารสนเทศทันสมัยและยังสอดคล้องกับการกำหนดสมรรถนะนักสารสนเทศของสมาคมห้องสมุดทางการแพทย์ (Medical Library Association, 2007, 2017) ประกอบด้วยการบริการสารสนเทศ การบริหารจัดการสารสนเทศ การสอนและการออกแบบการเรียนรู้การสอนภาวะผู้นำและการบริหารจัดการ หลักฐานเชิงประจักษ์และการวิจัย และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับสารสนเทศทางด้านสุขภาพ นอกจากนี้งานวิจัยของ อบูตาลีบี และ บิกรู (Abotalebi & Biglu, 2017, p. 7) พบว่าบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโทต่างให้ความสำคัญกับความรู้เรื่องแหล่งสารสนเทศอ้างอิงทางวิทยาศาสตร์สุขภาพทั้งสิ่งตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด รวมทั้งงานวิจัยของกาซาลู และ โอจีอัมโบ (Kasalu & Ojiambo, 2015, pp. 6-7) ศึกษาเรื่องการให้ความรู้แก่บรรณารักษ์ด้านสุขภาพในแอฟริกาในปัจจุบัน: ด้านสมรรถนะทักษะและทัศนคติที่จำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางสุขภาพ พบว่า สมรรถนะที่จำเป็นต่อบรรณารักษ์ห้องสมุดสุขภาพในประเทศเคนยา ประกอบด้วย สมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ การบริการและแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ และการบริหารจัดการแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ

1.2.2 ด้านทักษะ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพควรมีทักษะในหลายด้าน ได้แก่ การบริการสารสนเทศทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ การสืบค้นสารสนเทศทางการแพทย์ตามหลักฐานเชิงประจักษ์ และการวิจัยเฉพาะทางเป็นหลัก โดยเฉพาะความสามารถในการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพตามกระบวนการหลักฐานเชิงประจักษ์ สอดคล้องกับการวิจัยของสมรักษ์ สหพงศ์ (2551, น. 169) พบว่านักสารสนเทศทางการแพทย์ในกระบวนการเวชปฏิบัติเชิงประจักษ์ต้องมีความรู้ความสามารถด้านเวชปฏิบัติเชิงประจักษ์ กล่าวคือต้องรู้จักตั้งคำถามหรือปัญหาที่เกี่ยวกับอาการผู้ป่วยเพื่อประกอบการค้นหาหลักฐานทางการแพทย์ และสอดคล้องกับงานวิจัย

ของ ลอว์ตัน และ เบิร์นส์ (Lawton and Burns, 2014, p. 88) ได้ศึกษาการทบทวนสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับบรรณารักษ์สาธารณสุข โดยเปรียบเทียบระหว่างการฝึกปฏิบัติของบรรณารักษ์ชาวไอริชและนานาชาติ พบว่ามีสมรรถนะจำเป็น 10 ด้าน ถูกระบุโดยสมาคมห้องสมุด 5 แห่ง ที่ได้รับการยอมรับและหากมีการส่งเสริมจะทำให้บรรณารักษ์มีความเป็นมืออาชีพ มีความเชี่ยวชาญทางด้านสุขภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น คือ การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ (Systematic Review) การวิเคราะห์และประเมินงานวิจัยทางคลินิก (Critical Appraisal) การบริหารจัดการสารสนเทศทางสุขภาพ (Manage and Organise Health Information) และความเข้าใจสภาพแวดล้อมทางสุขภาพ (Understand Healthcare Environment) และสอดคล้องกับการกำหนดมาตรฐานสมรรถนะนักสารสนเทศของสมาคมห้องสมุดทางการแพทย์ (Medical Library Association, 2007, 2017) ในเรื่องของการปฏิบัติการหลักฐานเชิงประจักษ์และการวิจัย (Evidence-Based Practice & Research) โดยนักสารสนเทศต้องมีความสามารถในการสืบค้นสารสนเทศตามหลักฐานเชิงประจักษ์เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีความรู้ความสามารถในการอธิบายแนวคิด ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับกระบวนการวิจัย และการเผยแพร่งานวิจัย

1.3 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลคุณลักษณะส่วนบุคคลของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ผลการวิจัยพบว่า นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพควรมีคุณลักษณะส่วนบุคคลหลายด้าน ได้แก่ จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ การจัดการตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ มนุษยสัมพันธ์ จิตบริการภาวะผู้นำ การพัฒนาตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ความรับผิดชอบ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความน่าเชื่อถือและน่าใช้วางใจ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการปรับตัว ซึ่งเป็นส่วนที่ไม่สามารถมองเห็นได้แต่จะแสดงออกมาผ่านการกระทำของบุคคลและพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งจิตบริการเป็นสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพกล่าวคือผู้ให้บริการต้องให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการสูงสุดความสามารถทันทีที่สังเกตเห็นพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ และต้องมีทัศนคติเชิงบวกในการให้บริการ (ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล, 2549, น. 149, 169) สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยสุดา ตันเลิศ (2553, น. 139) ศึกษาเรื่องการพัฒนากรอบสมรรถนะหลักของนักวิชาชีพสารสนเทศสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทยในทศวรรษหน้า (พ.ศ.2553-2562) พบว่าทัศนคติด้านบริการคือมีความมุ่งมั่นและเต็มใจในการให้บริการเป็นสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ถูกกำหนดไว้ในกรอบสมรรถนะหลักของนักสารสนเทศสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ไทยและงานวิจัยของอัญมณี ศรีวัชรินทร์ (2553, น. 82) ศึกษาเรื่องสมรรถนะตามสายงานบริการของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าบรรณารักษ์สายงานบริการต้องมีสมรรถนะส่วนบุคคลด้านการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการจนเกิดความประทับใจและมีจิตสำนึกในการให้บริการรวมทั้งงานวิจัยของพนัสนิธิ ปิลกศิริ (2555, น. 168) พบว่าจิตบริการเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลคาดหวังมากที่สุด

เนื่องจากข้อมูลข่าวสารทางการแพทย์ การพยาบาล และวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจึงต้องมีคุณลักษณะสำคัญอีกประการคือการพัฒนาตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อพัฒนางานที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของของลอว์ตัน และเบิร์น (Lawton & Burns, 2014, p. 84) ซึ่งสรุปไว้ว่าบรรณารักษ์ประจำห้องสมุดทางด้านสุขภาพชาวไอร์แลนด์ศึกษาหาความรู้และพัฒนาทักษะของตนเองให้เป็นปัจจุบันเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงตามกาลเวลารวมถึงงานวิจัยของอุลลาและอันวาร์ (Ullah & Anwar, 2013, p. 69) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์ห้องสมุดทางการแพทย์ของประเทศปากีสถาน โดยพบว่าผู้บริหารและหัวหน้าบรรณารักษ์เห็นว่าการศึกษานักสารสนเทศควรมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และมีความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ตลอดชีวิตและงานวิจัยของอัญมณี ศรีวัชรินทร์ (2553, น. 84) ศึกษาเรื่องสมรรถนะตามสายงานบริการของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่าบรรณารักษ์ในสายงานบริการต้องมีคุณลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องการศึกษาอย่างต่อเนื่องและเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา

2. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

2.1 ด้านการพัฒนาคน

ประกอบด้วยการพัฒนาสมรรถนะ 3 ด้าน คือ การพัฒนาความรู้ การพัฒนาทักษะ และการพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยแต่ละด้านมีแนวทางการพัฒนาที่น่าสนใจ ดังนี้

2.1.1 การพัฒนาความรู้ พบแนวทางการพัฒนา ได้แก่ การสร้างชุมชนนักปฏิบัติ การสอนแผนงานและการฝึกอบรมในงาน การมอบหมายกิจกรรมหรือโครงการ การจัดทำคู่มือหรือรวบรวมคำถามที่พบบ่อยจากผู้ใช้บริการ การสอบถามผู้เชี่ยวชาญ การเข้าร่วมอบรมหรือกิจกรรมด้านวิชาชีพทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของทีมวิจัยหรือทีมแพทย์ผู้รักษา การสังเกตการณ์ภายในห้องเรียน การศึกษาต่อในระดับสูง และการเขียนบทความถ่ายทอดความรู้หรือแปลบทความของต่างประเทศ ทั้งนี้ การพัฒนาด้านความรู้มี

จุดมุ่งหมายเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ และรักษาองค์ความรู้เดิม โดยเฉพาะความรู้ภายในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) ซึ่งวิธีการสอนงานและการฝึกอบรมขณะปฏิบัติงานโดยมีพี่เลี้ยงหรือผู้ดูแล การปฏิบัติงานเป็นนักสารสนเทศผู้มีประสบการณ์ หรือทำงานเป็นระยะเวลานานจนเกิดความเชี่ยวชาญ จะช่วยให้เกิดถ่ายทอดความรู้มายังบุคลากรใหม่ และช่วยรักษาองค์ความรู้ที่มีคุณค่าให้คงอยู่กับองค์กร ซึ่งปัจจุบันพบว่ามีการใช้วิธีการดังกล่าวกับนักสารสนเทศที่เข้ามาทำงานใหม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของอัมรินทร์ แก้วทองทรัพย์ (2559, น. 5-6) พบว่าบรรณารักษ์ส่วนใหญ่เคยได้รับคำแนะนำหรือมีพี่เลี้ยงดูแลในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเคยเป็นพี่เลี้ยงและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานแก่ผู้อื่น นอกจากนี้การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน ยังสอดคล้องกับแนวคิดการแบ่งสัดส่วนการเรียนรู้แบบ 70:20:10 Learning model ที่ระบุว่า 70% ของการเรียนรู้ควรเป็นการลงมือปฏิบัติงาน การเข้าไปอยู่ในสถานที่จริง หรือการเรียนรู้จากประสบการณ์ซึ่งมีประโยชน์ต่อการทำงานของพนักงานเพราะทำให้พนักงานได้เรียนรู้ข้อผิดพลาดและค้นพบทักษะเกี่ยวกับการทำงาน (ธาดาราชกิจ, 2563, ออนไลน์; ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร, 2561, ออนไลน์; อภรณ์ ภูวพิทยพันธุ์, 2562, น. 41)

สำหรับการสร้างองค์ความรู้ใหม่ด้วยการมอบหมายกิจกรรมหรือโครงการวิจัย เช่น การพัฒนางานในหน้าที่หรือตำแหน่งงานของตนเอง เป็นต้น จะทำให้ผู้ทำวิจัยค้นพบแนวคิด แนวทางการปฏิบัติงาน หรือวิธีการในการปรับปรุง แก้ปัญหา และพัฒนางานให้ดีขึ้น รวมถึงการเขียนบทความถ่ายทอดความรู้หรือแปลบทความงานวิจัยของต่างประเทศเกี่ยวกับการพัฒนางาน ห้องสมุด ยังช่วยให้นักสารสนเทศได้ศึกษาค้นคว้า ค้นกรอง และเพิ่มพูนความรู้ ซึ่งจากงานวิจัย เรื่องการพัฒนาทางวิชาชีพของบรรณารักษ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ของอัมรินทร์ แก้วทองทรัพย์ (2559, น. 6) พบว่าบรรณารักษ์ส่วนใหญ่ไม่เคยผลิตผลงานวิชาการ หรือผลงานวิจัย แต่ในผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับการพัฒนาสมรรถนะของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้าน วิทยาศาสตร์สุขภาพด้วยการเขียนบทความ นอกจากนี้การสร้างชุมชนนักปฏิบัติยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสายสุตา เตียเจริญ, ณิชชา มณีวงศ์, และ อาทิตา นกอยู่ (2561, น. 1320) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่ามี การนำความรู้จากการทำงาน การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การสัมมนา รวมทั้งการประชุม วิชาการมาเผยแพร่ในเว็บ บล็อก และสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงานเพื่อสร้าง ชุมชนนักปฏิบัติ หรือชุมชนแห่งการเรียนรู้วิชาชีพ

2.1.2 การพัฒนาทักษะ พบแนวทางการพัฒนา ได้แก่ การประชุมเชิงปฏิบัติการ การกำหนดข้อบังคับให้บุคลากรเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน การใช้ดัชนีชี้วัดผลงาน และการหมุนเวียนงาน ซึ่งวิธีการข้างต้นเป็นการพัฒนาที่ส่งผลให้เกิดความเชี่ยวชาญ หรือทักษะการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของอัมรินทร์ แก้วกองทรัพย์ (2559, น. 5) เรื่องการพัฒนาทางวิชาชีพของบรรณารักษ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า บรรณารักษ์เคยได้รับการหมุนเวียนงานเพื่อเป็นการพัฒนาวิชาชีพ เนื่องจากการหมุนเวียนงานจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้งานทุกด้านภายในหน่วยงานและรับรู้ปัญหา เข้าใจกระบวนการทำงานของหน่วยงานในภาพรวมทั้งหมด และช่วยเพิ่มทักษะ ประสิทธิภาพด้านต่าง ๆ มากขึ้น (อนิวัช แก้วจำนงค์, 2554, น. 136) ทั้งนี้สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีโครงการพัฒนาผู้เชี่ยวชาญสารสนเทศเฉพาะสาขาด้วยการจัดการฝึกอบรม การประชุม และถ่ายทอดประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญภายในประเทศและต่างประเทศในรูปแบบของการอบรมเชิงปฏิบัติการ รวมทั้งการให้ทุนแก่นักสารสนเทศในการเรียนรู้เพิ่มพูนประสบการณ์ที่มหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ (ระเบียบ แสงจันทร์, จันทร์งาม ชูตระกูล, และ ศุภกร เมลลันนท์, 2560, น. 136)

นอกจากนี้งานวิจัยของนันธิดา พรหมวงศ์ และสมบุญณ์ ชาวชายโขง (2562, น. 208) ศึกษาเรื่องแนวทางการส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ระบุว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานยังไม่มีกำหนดสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งของบรรณารักษ์ รวมทั้งกำหนดดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน ซึ่งผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพของผู้วิจัย พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยว่าควรมีการกำหนดดัชนีชี้วัดผลงาน (KPIs) อย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน

2.1.3 การพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคล พบแนวทางการพัฒนา ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจด้วยการให้รางวัล การสะท้อนคิดและการทำแฟ้มผลงานอิเล็กทรอนิกส์ การประเมินคุณลักษณะส่วนบุคคลแบบ 360 องศา การจัดกิจกรรมแสดงบทบาทสมมติหรือกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การเอื้ออำนาจแก่บุคลากร และการทำงานเป็นทีม เนื่องจากคุณลักษณะส่วนบุคคลเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาจากความรู้สึกนึกคิดหรือความเชื่อของบุคคล จึงต้องอาศัยวิธีการพัฒนาที่บ่งชี้ให้เห็นถึงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล โดยการสะท้อนคิดเป็นวิธีการเรียนรู้ที่สำคัญในสถาบันการศึกษาทางการพยาบาลทั่วโลกเพื่อให้นักศึกษาพยาบาลได้ทบทวนความคิด ความรู้สึก การกระทำ และประเมินศักยภาพของตนเองด้วยการเขียนบันทึก และเรียนรู้หรือค้นหาวิธีพัฒนา

ตนเองให้ดีขึ้นจากบันทึกการสะท้อนคิด (รัตติกกร เหมือนนาดอน และคนอื่น ๆ, 2562, น. 14-15) ทั้งนี้ปรากฏการนำวิธีการสะท้อนคิดมาใช้กับวิชาชีพบรรณารักษ์ตามผลการวิจัยของ กรีนแนล และเซน (Greenall & Sen, 2014, pp. 141-142) ศึกษาเรื่องการสะท้อนคิดในมุมมองของงานห้องสมุดและสารสนเทศ พบว่าการฝึกการสะท้อนคิดเป็นวิธีการที่ดีในการประเมินด้านความคิดและความรู้สึกของบุคคล โดยบุคลากรแต่ละคนสามารถเรียนรู้จากการบันทึกสะท้อนคิดผ่านการแบ่งปันของคนภายในองค์กร ซึ่งพบว่ามีประโยชน์ในแง่ของการเรียนรู้เหตุการณ์สำคัญ การพัฒนาทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง การระบุช่องว่างทางความรู้และทักษะ การระบุจุดแข็งและจุดอ่อนของบุคคล และโอกาสในการเรียนรู้จากการฝึกอบรมหรือการศึกษา ทั้งนี้ยังสามารถใช้วิธีการสะท้อนคิดเป็นเครื่องมือระบุแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของมิลเลอร์ (Miller, 2020, p. 22) ที่ได้ตรวจสอบการใช้การสะท้อนคิดของบรรณารักษ์ห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพในแง่ของประโยชน์และอุปสรรค โดยใช้แบบสอบถามและจำลองการศึกษาของกรีนแนล และเซน ผลการวิจัยพบว่า การสะท้อนคิดและการเขียนบันทึกสะท้อนคิดมีประโยชน์ต่อการเรียนรู้เหตุการณ์สำคัญ การระบุจุดแข็งและจุดอ่อนของบุคคล การระบุช่องว่างทางความรู้และทักษะ การบรรลุมุมมองในการทำงาน และการปรับปรุงการวางแผนการปฏิบัติงานในอนาคต จึงอาจสรุปได้ว่าการสะท้อนคิดสามารถใช้ได้กับการพัฒนาความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของชนิตวิภา แสงเย็นพันธุ์, ชัยฤทธิ์ โพธิสุวรรณ, และ ปิยะพงษ์ ไสยโสภณ (2562, น. 404-405) ศึกษาการพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดโดยการใช้การบันทึกสะท้อนคิดกับพนักงานส่วนสำรองที่นั่งและบัตรโดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์ พบว่าการเขียนบันทึกสะท้อนคิดมีส่วนในการเปลี่ยนแปลงลักษณะการคิดและบ่งชี้ให้เห็นประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่กลุ่มตัวอย่างบันทึกไว้ คือ การมีจิตบริการ คุณธรรมจริยธรรม การมีมุมมองต่อโลกในแง่ดี การถ่วงโยงการเรียนรู้ และการปรับเปลี่ยนมุมมองหรือปรับเปลี่ยนวิธีในการปฏิบัติงาน

สำหรับการใช้อำนาจแก่บุคลากร คือการบริหารจัดการแบบกระจายอำนาจให้บุคลากรมีส่วนร่วมต่อการตัดสินใจ มีความอิสระในการสร้างสรรค์ผลงาน และรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของการทำงาน ทำให้บุคลากรมีความเชื่อมั่น ศรัทธา ยอมรับในตัวผู้บริหาร นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มความรู้สึกมีส่วนร่วม การเกิดแรงจูงใจ การเห็นความสำคัญในงาน และรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย (ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2561, น. 37) สอดคล้องกับงานวิจัยของวิภา ศุภจรรย์รักษ์ และ สุรัชนี เปี่ยมญาติ (2558, น. 142) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของบรรณารักษ์

นักสารสนเทศในการปฏิบัติงานห้องสมุดเฉพาะ ศูนย์สารสนเทศสังกัดหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรมหาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่าความอิสระในการปฏิบัติงานและการจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของบรรณารักษ์ หรือนักสารสนเทศในการปฏิบัติงานในห้องสมุดเฉพาะหรือศูนย์สารสนเทศ

ทั้งนี้ยังปรากฏวิธีการประเมินคุณลักษณะส่วนบุคคลแบบ 360 องศา ซึ่งมีการนำไปใช้ในการประเมินพฤติกรรมกรรมการแสดงออก และพฤติกรรมการทำงานในภาครัฐบาล เอกชน และรัฐวิสาหกิจ เพราะผลการประเมินมาจากเพื่อร่วมงาน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้บังคับบัญชา ทำให้มีความรอบด้าน (ปราชญ์ สงวนศักดิ์, 2558, น. 75) รวมทั้งยังสามารถใช้ในการประเมินความรู้ ทักษะของบุคคลได้ด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของวิสิทธิ์ พชรธนาสาร (2550, น. 42, 46) ศึกษาความคิดเห็นในการใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา กับพนักงานบริษัท AIC จำกัด พบว่าการใช้แบบประเมินผลแบบ 360 องศา ช่วยให้เกิดการพัฒนาองค์กรทั้งด้านผลการทำงานและการจัดการฝึกอบรมที่เหมาะสม โดยทำให้พนักงานรับรู้ศักยภาพในการทำงาน และพฤติกรรมในหลายมุมมอง เช่น มนุษยสัมพันธ์ ความเป็นผู้นำ เป็นต้น ทำให้ผู้ถูกประเมินรับรู้ถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของตนเองที่ต้องปรับปรุง และนำไปสู่การวางแผนการพัฒนสมรรถนะบุคลากร และสอดคล้องกับงานวิจัยของมนมัส ณ เชียงใหม่ (2559) ศึกษาผลการประเมินระดับสมรรถนะด้านต่าง ๆ ของพนักงานตำแหน่งผู้จัดการธุรกิจขายของธนาคารกรุงไทย โดยนำแบบประเมินผล 360 องศา มาใช้ในการประเมินหลักในการปฏิบัติงานและการบริหาร เช่น การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ คุณธรรมจริยธรรม การบริหารจัดการเวลา ทักษะการเจรจาต่อรอง เป็นต้น เพื่อนำผลย้อนกลับและข้อเท็จจริงที่ได้ไปจัดทำนโยบายหรือวางแผนพัฒนาบุคลากร

2.2 ด้านการพัฒนาองค์กร

พบแนวทางการพัฒนา ได้แก่ การสร้างช่องทางเผยแพร่ความรู้จากการจัดการความรู้ การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ การจัดการประชุมระหว่างห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพทั้งภายในองค์กรเดียวกัน และระหว่างหน่วยงานทั่วประเทศ การจัดการฝึกอบรมหลักสูตรเฉพาะสำหรับนักสารสนเทศทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ การจัดตั้งกลุ่มนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพภายในหน่วยงานหรือองค์กรเดียวกัน การมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนการสอน การสร้างเวทีพบปะผู้บริหาร การเข้าร่วมอบรมในหลักสูตรหรือการบรรยายที่เกี่ยวกับสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และการทัศนศึกษาดูงานในต่างประเทศหรือการสร้างความร่วมมือของห้องสมุดระหว่างประเทศ โดยการพัฒนาห้องสมุดให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วยการ

จัดการความรู้ จะต้องมีการสร้างช่องทางในการเผยแพร่ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้บนเว็บไซต์ หรือบล็อก รวมถึงการสร้างคลังความรู้ให้บุคลากรภายในองค์กรสามารถเข้าถึงได้ เพื่อส่งเสริมการถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากรรุ่นเก่ากับบุคลากรรุ่นใหม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวภา หลิมจิตร (2552, น. 57) พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่เปิดโอกาสให้บุคลากรในการเข้าถึงความรู้ที่ต้องการผ่านเว็บไซต์ เพราะสามารถนำเสนอข้อมูลหลากหลายรูปแบบทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว ทำให้เกิดความเข้าใจได้ง่าย ช่วยดึงดูดความสนใจ และบุคลากรสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนิษา ชันนุ้ย (2557, น. 201-202) พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ อีเมล เฟซบุ๊ก ในการสื่อสาร แสวงหา ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมทั้งงานวิจัยของ ศุภรชตรา แสนวา (2562, น. 51) พบว่าห้องสมุดมีการนำเทคโนโลยีหรือเครื่องมือมาใช้ในการจัดการความรู้จากตัวบุคคลอย่างเป็นระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกในการสามารถเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ในองค์กร

นอกจากการใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ได้ตลอดเวลา ฉะนั้นเพื่อส่งเสริมให้เกิดการขยายองค์ความรู้ให้กว้างขวาง แต่ละองค์กรจึงควรมีการสร้างความร่วมมือภายในองค์กร และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือภายนอกองค์กร รวมถึงต่างประเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของจาดราฟ (Jadhav, 2014, pp. 125, 129) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับแอปพลิเคชันบริการสื่อสารสังคมออนไลน์สำหรับการทำงานร่วมกันของห้องสมุด ผลการวิจัยระบุว่าบรรณารักษ์มีการใช้เครื่องมือออนไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ในการทำงานร่วมกันระหว่างบรรณารักษ์ภายในองค์กรเดียวกัน และกับบรรณารักษ์ขององค์กรอื่น รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภรชตรา แสนวา (2552, น. 12) พบว่าความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมีความสำคัญต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ และประสบการณ์ในการทำงานระหว่างบุคลากรในวิชาชีพห้องสมุด รวมถึงการแบ่งปันทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการ และการพัฒนาบุคลากร และงานวิจัยของอัสลาม (Aslam, 2017, pp. 14, 16-17) พบว่าปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่องคือ เครือข่ายความร่วมมือ การทำงานร่วมกัน และการประชุมอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยเครือข่ายสังคมออนไลน์หรือเครือข่ายความร่วมมือเป็นแหล่งเรียนรู้ที่เชื่อมโยงบรรณารักษ์จากห้องสมุดแต่ละแห่งในการแลกเปลี่ยนความคิด ความรู้ ประสบการณ์ในลักษณะกลุ่มย่อยทางสังคมออนไลน์ต่าง ๆ หรือระหว่างการประชุมอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งช่องทางดังกล่าวช่วยส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง ทั้งยังทำให้บรรณารักษ์ได้พบปะเพื่อนร่วมวิชาชีพหรือได้มีส่วนร่วมกับชุมชนทาง

วิชาชีพที่มีประสบการณ์ต่าง ๆ กัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของเพทรินิค และอุบฮาร์ท (Petrinic & Urquhart, 2007, pp. 172-173) พบว่าเครือข่ายอย่างไม่เป็นทางการ และการฝึกอบรมด้วยการจัดการประชุมเครือข่ายห้องสมุดมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะผู้เข้าร่วมการประชุมจะมีโอกาสในการพูดคุยแลกเปลี่ยนกับผู้ร่วมวิชาชีพคนอื่นและควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้ทัศนศึกษาดูงานในต่างประเทศเพื่อเปิดโลกทัศน์และมุมมองใหม่ ๆ ดังงานวิจัยของพรชนิตว์ ลีนาราช (2555, น. 13) ระบุว่าควรมีการส่งบุคลากรไปฝึกอบรม ศึกษาดูงานในต่างประเทศ หรือมีการเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศมาบรรยาย เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเปิดมุมมองใหม่ ๆ แก่นักสารสนเทศและนำมาถ่ายทอดให้กับบุคลากรคนอื่น หรือนำมาปรับใช้ด้วยการสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ และงานวิจัยของลำพึง บัวจันธุ์ (2562, น. 128) พบว่าควรมีการสร้างความร่วมมือระหว่างห้องสมุดเพื่อแบ่งปันทรัพยากรสารสนเทศ การบริการ การบริหาร และการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบของเครือข่ายความร่วมมือ เช่นเดียวกับงานวิจัยของอมรรัตน์ นาคะโร (2557, น. 85) ระบุว่าห้องสมุดต้องสร้างเครือข่ายการทำงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งควรมีนโยบายในการทำงาน การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมที่ชัดเจน โดยกำหนดให้ต้องมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของพรชนิตว์ ลีนาราช (2551, น. 8) พบว่าผู้บริหารห้องสมุดควรมีบทบาทในการส่งเสริมการเรียนรู้ และการทำงานร่วมกันเป็นทีม ด้วยการฟังพากัน การเสริมแรงซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในทีม โดยมีเป้าหมายเดียวกันคือร่วมกันคิดหาแนวคิดหรือแนวทางใหม่ในการทำงานเพื่อนำพาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพราะการทำงานเป็นทีมช่วยให้เกิดการร่วมกันวางแผน แสวงหาความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ ปรึกษาหารือระหว่างบุคคลในทีมเพื่อประเมินผลและหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนางานในส่วนที่ทีมงานดูแลรับผิดชอบ (นันทรัตน์ เจริญกุล, ตุลาคม 2552-มกราคม 2553, น. 2; พงศกร ศรีรงค์ทอง, 2561, น. 9)

เนื่องจากนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพต้องมีความรู้ ทักษะทางด้านสารสนเทศเฉพาะทาง จึงควรมีการจัดการฝึกอบรมหลักสูตรเฉพาะสำหรับนักสารสนเทศทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ดังเช่นการจัดการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพให้กับบรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดด้านการแพทย์และสาธารณสุขในชื่อหลักสูตรการเพิ่มมูลค่าบรรณารักษ์แพทย์ โดยโรงพยาบาลเลิดสิน ซึ่งมีการจัดเนื้อหาในการอบรมทั้งด้านความรู้และทักษะในวิชาชีพสารสนเทศ และความรู้ทั่วไปทางการแพทย์ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของบรรณารักษ์ (สุรัสวดี ดิษฐสกุล, 2556, น. 17)

2.3 ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

พบแนวทางการพัฒนา ได้แก่ การกำหนดนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่มีความชัดเจน การส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเอง การสนับสนุนทางด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนด้านงบประมาณ ทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก และการจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ล้วนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะการจัดสรรงบประมาณ ทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงแหล่งการเรียนรู้ เพื่อให้บริการสืบค้นสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ และพัฒนาทักษะจากการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้การมีเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อผู้ปฏิบัติงานยังเป็นการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความรู้สึกสบายใจจนเกิดความคิดสร้างสรรค์สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข เนื่องจากบุคลากรมีความพึงพอใจต่องานและองค์กร จึงพร้อมทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรเจริญก้าวหน้าด้วยความมั่นคง (กอบปรภาก อภัยภักดี, 2563, น. 319, 322, 326) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนันธิดา พรหมวงศ์ และสมบุญฤทธิ์ ชาวชายโงง (2562, น. 210) พบว่า ควรมีการจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร รวมทั้งจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ และต้องมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ทำให้บุคลากรรู้สึกอยากทำงาน

ทั้งนี้ ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะด้วยการกำหนดนโยบายหรือแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความชัดเจน รวมทั้งให้การสนับสนุนด้านงบประมาณสำหรับเข้าร่วมการประชุม การอบรม หรือศึกษาดูงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของอัมรินทร์ แก้วทองทรัพย์ (2559, น. 7-8) ระบุว่าสถาบันอุดมศึกษาควรกำหนดนโยบายในการจัดกิจกรรม การจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมการพัฒนาทางวิชาชีพบรรณารักษ์ และส่งเสริมให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ รวมทั้งงานวิจัยของฮาตแมน (Hartman, Abromitis, Kuller, & Epstein, 2005, p. 276) เรื่องแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในห้องสมุดมหาวิทยาลัยทางด้านวิทยาศาสตร์ สุขภาพ พบว่าการสนับสนุนทางด้านงบประมาณของห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญ เพราะแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีการส่งเสริมแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพห้องสมุดอย่างจริงจัง รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรร่วมเป็นคณะกรรมการโครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และงานวิจัยของลำพิ่ง บัวจันอัฐ (2562, น. 127) พบว่าองค์กรควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับมีโอกาสในการได้รับการศึกษาอบรม และเข้าร่วมการประชุมทั้งภายในและภายนอกประเทศ รวมถึงการพัฒนาตนเองในรูปแบบต่าง ๆ

ในส่วนของผู้บริหารควรกำหนดนโยบายหรือแผนการพัฒนาทางวิชาชีพ และจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอสำหรับการพัฒนาทางวิชาชีพของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรชนิตว์ ลีนาราช (2551, น. 5) ระบุว่าผู้บริหารของห้องสมุดควรมีบทบาทในการกำหนดนโยบายการส่งเสริมการเรียนรู้ที่มีความชัดเจนด้วยการกำหนดแผนระยะกลาง หรือแผนระยะยาวจะทำให้ทิศทางการส่งเสริมการเรียนรู้และเตรียมความพร้อมของบุคลากรในองค์กรมีความชัดเจนยิ่งขึ้น และผลงานวิจัยของฮาทแมน (Hartman et al., 2005, p. 276) ยังระบุว่า การสนับสนุนจากหัวหน้างานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการช่วยกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงงานวิจัยของอัสลาม (Aslam, 2017, pp. 16-17) แนะนำว่าผู้บริหารองค์กรต้องตระหนักถึงการวางแผนและการบริหารจัดการเกี่ยวกับการพัฒนาทางวิชาชีพ ทรัพยากร และงบประมาณสำหรับการฝึกอบรมในแต่ละปี รวมทั้งควรมีการส่งเสริมและสร้างแรงบันดาลใจแก่บุคลากรให้มีส่วนร่วมกับการกิจกรรมทางวิชาชีพทุกครั้งที่มีโอกาส

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่านักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ควรมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับทางด้านการแพทย์ การพยาบาล และวิทยาศาสตร์สุขภาพ และควรมีความสามารถทางด้านสารสนเทศเฉพาะทาง ดังนี้

1. การปฏิบัติตามหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based Practice) ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญในการค้นหาหลักฐานที่ดีที่สุดเพื่อประกอบการตัดสินใจในการรักษาผู้ป่วย เนื่องจากนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพคือบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศ โดยใช้ PICO Model ในการตั้งคำถามทางการแพทย์สำหรับสืบค้นสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการในการรักษาผู้ป่วย ฉะนั้น ห้องสมุดจึงต้องให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้ความรู้ในด้านดังกล่าว ได้แก่ Evidence-Based Medicine สำหรับนักสารสนเทศที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดทางการแพทย์ และ Evidence-Based Nursing สำหรับนักสารสนเทศที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดพยาบาล ด้วยการจัดฝึกอบรมโดยเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญทางด้านการปฏิบัติตามหลักฐานเชิงประจักษ์มาบรรยาย พร้อมทั้งจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

2. การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ (Systematic Review) เป็นงานวิจัยรูปแบบหนึ่งที่มีความนิยมในแวดวงวิทยาศาสตร์สุขภาพ ส่งผลให้นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมีความรู้ความเข้าใจในหลักการของการทบทวนวรรณกรรมในลักษณะนี้ และ

ต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้งานฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลงานวิจัยการทบทวนการวิจัยอย่างเป็นระบบที่ได้รับการตีพิมพ์แล้ว เช่น Cochrane Library เป็นต้น รวมถึงการคัดเลือกหรือตรวจสอบคุณภาพงานวิจัยด้วยการประเมินค่า (Critical Appraisal) เป็นกระบวนการสำคัญในการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบที่ช่วยให้นักสารสนเทศสามารถค้นหาและนำความรู้มาใช้เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ ดังนั้น ห้องสมุดจึงควรกำหนดให้มีการบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ และสร้างชุมชนนักปฏิบัติเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้แลกเปลี่ยน สอบถามปัญหาภายในองค์กร หรือระหว่างองค์กรในลักษณะของบล็อกเผยแพร่ความรู้บนเว็บไซต์ที่สามารถโต้ตอบกันได้ หรือสร้างกลุ่มสำหรับนักสารสนเทศบริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพโดยเฉพาะ นอกจากนี้ยังควรส่งเสริมให้นักสารสนเทศได้เข้าร่วมกิจกรรมการบรรยายของคณะวิชาที่เกี่ยวกับห้องสมุดและการให้บริการสารสนเทศ

3. นักสารสนเทศที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดเฉพาะในประเทศไทยส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ทั้งระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ทำให้ขาดความรู้และประสบการณ์ทำงานในห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพซึ่งต้องมีความรู้พื้นฐานเฉพาะทางในการให้บริการสารสนเทศ ฉะนั้นห้องสมุดจึงควรจัดให้มีพี่เลี้ยง หรือหัวหน้างานในการให้คำแนะนำ การสอนงานนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ที่ยังขาดความรู้และทักษะในการให้บริการสารสนเทศเฉพาะทาง โดยการบอกเล่าถ่ายทอดประสบการณ์ หรือเขียนบันทึกในบล็อกอย่างไม่หวงความรู้ ซึ่งเป็นการจัดการความรู้ที่ช่วยเก็บรักษาองค์ความรู้อันมีคุณค่าให้คงอยู่กับองค์กร เช่น การแนะนำให้นักสารสนเทศรุ่นใหม่รู้จักกับตำราหรือวารสารที่ผู้ใช้บริการแต่ละสาขาวิชาใช้บริการเป็นประจำ การแนะนำศัพท์เทคนิคการด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่ควรรู้ การแนะนำการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยในระยะแรกอาจกำหนดให้มีการเรียนรู้ด้วยตนเองก่อนเปิดโอกาสให้สอบถามปัญหาหรือข้อสงสัย นอกจากนี้การพานักสารสนเทศใหม่ทัวร์ภายในห้องสมุด คณะวิชา หรือองค์กรที่ปฏิบัติงานยังช่วยให้เกิดความเข้าใจบริบทขององค์กร หรือนำไปสู่การทำความเข้าใจกับผู้ให้บริการ

4. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีห้องสมุดคณะทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพบางแห่งจะจัดให้มีการประชุมระหว่างห้องสมุดคณะเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในขณะเดียวกันบางแห่งมีการพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชาด้วยการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การจัดการบรรยายโดยวิทยากรทั้งในประเทศและต่างประเทศ นอกจากนี้ยังพบว่ามีการจัดการประชุม และ

การสัมมนาทางวิชาการบรรณารักษ์ทางการแพทย์ เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับบรรณารักษ์ทางการแพทย์ โดยมีโรงพยาบาลเลิดสินเป็นผู้จัดงานดังกล่าวซึ่งได้รับเสียงตอบรับที่ดีจากผู้เข้าร่วมอบรม จึงควรมีหน่วยงานหรือองค์กรหลักที่ทำหน้าที่ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนา ศักยภาพของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์ สุขภาพ ด้วยการจัดโครงการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรทางวิชาชีพสารสนเทศและ บรรณารักษศาสตร์ทางการแพทย์ การพยาบาล และวิทยาศาสตร์สุขภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิด การพัฒนาที่ยั่งยืน

ทั้งนี้ การพัฒนาสมรรถนะของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจะ ประสบความสำเร็จหรือเกิดความต่อเนื่อง ต้องได้รับการสนับสนุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทรัพยากร เครื่องมือที่ทันสมัย การจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอจากองค์กร รวมถึงมีการจัด สภาพแวดล้อมให้เหมาะสำหรับการเรียนรู้และการทำงาน โดยผู้บริหารและหัวหน้าห้องสมุดมีส่วน สำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดนโยบายการพัฒนา ศักยภาพที่มีความชัดเจน และช่วยส่งเสริมให้ บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะด้วยวิธีการต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วย ค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ
2. ศึกษารูปแบบหรือแนวทางความร่วมมือระหว่างห้องสมุดเฉพาะทาง ในการพัฒนา สมรรถนะของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

บรรณานุกรม

- Abotalebi, P., & Biglu, M.-H. (2017). Identification of Competencies for Professional Staff of Academic Medical Libraries in Iran. *Scientific Research*, 4, 1-13.
- Agyen-Gyasi, K. (2008). The need for subject librarians in Ghanaian academic libraries. *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship*, 9(3).
- American Library Association. (2015). *Health and Medical Reference Guidelines*. Retrieve from <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesmedical>
- Aslam, M. (2017). Professional development and networking for academic librarians. *Journal of Library & Information Science*, 7(1), 1-20.
- Boyatzis, R. E. (2008). Competencies in the 21st century. *Journal of Management Development*, 27(1), 5-12.
- Claude Moore Health Sciences Library University of Virginia Health System. (2018). *Services*. Retrieve from <https://guides.hsl.virginia.edu/data/services>
- Giuse, N. B., Koonce, T. Y., Jerome, R. N., Cahall, M., Sathe, N. A., & Williams, A. (2005). Evolution of a mature clinical informationist model. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 12(3), 249-255.
- Greenall, J., & Sen, B. A. (2014). Reflective practice in the library and information sector. *Journal of Librarianship and Information Science*, 48(2), 137-150.
- Hallam, G., Ritchie, A., Hamilla, C., Lewis, S., Newton-Smith, C., Kammermann, M., & O'Connor, P. (2010). Australia's health libraries: A research-directed future. *Library Trends*, 59(1-2), 350-372.
- Hartman, L. M., Abromitis, R. A., Kuller, A. B., & Epstein, B. A. (2005). Staff development planning in an academic health sciences library. *Journal of the Medical Library Association*, 93(2), 271-277.
- Hebrang Grgić, I., & Živković, D. (2012). Core competencies for academic reference librarians in Croatia. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, 1(3), 247-256.
- Jadhav, V. G. (2014). Application of Social Networking Services (SNS) for library

- collaboration : an exploratory study. *Journal of Library & Information Science*, 4(1), 121-129.
- Kasalu, J. S., & Ojiambo, J. B. (2015). *Educating the health librarians in Africa today: Competencies, skills and attitudes required in a changing health environment*. Paper presented at the IFLA WLIC 2015, Cape Town, South Africa. Retrieve from <http://library.ifla.org/1104/1/208-kasalu-en.pdf>
- Kellerman, F. R. (1997). *Introduction to health sciences librarianship: A management handbook*. Westport: Greenwood Press.
- Lawton, A., & Burns, J. (2014). A review of competencies needed for health librarians – a comparison of Irish and international practice. *Health Information & Libraries Journal*, 32(2), 84-94.
- Medical Library Association. (2007). *Professional development: Professional competencies*. Retrieve from <https://www.mlanet.org/page/competencies>
- Medical Library Association. (2017). *Professional competencies: MLA competencies for lifelong learning and professional success*. Retrieve from <https://www.mlanet.org/page/test-competencies>
- Miller, J. M. (2020). Reflective practice and health sciences librarians: engagement, benefits, and barriers. *Journal of the Medical Library Association*, 108(1), 17-28.
- Petricin, T., & Urquhart, C. (2007). The education and training needs of health librarians—the generalist versus specialist dilemma. *Health Information & Libraries Journal*, 24(3), 167-176.
- The Carlson Health Sciences Library, University of California. (2018). *Services*. Retrieve from <https://www.library.ucdavis.edu/services/>
- Ullah, M., & Anwar, M. A. (2013). Developing competencies for medical librarians in Pakistan. *Health Information & Libraries Journal*, 30(1), 59-71.
- UNESCO Institute for Statistics. (2014). *ISCED fields of education and training 2013 (ISCED-F 2013)*. Retrieve from <http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/isced-fields-of-education-and-training-2013-en.pdf>

University of Washington Health Sciences Library. (2018). *Services*. Retrieve from <https://hsl.uw.edu/>

Upstate Medical library. (2018). *Library services*. Retrieve from <http://library.upstate.edu/services/index.php>

Vazirani, N. (2010). Competencies and competency model - A brief overview of its development and application. *SIES Journal of Management*, 7(1), 121-131.

Woodruffe, C. (1993). What is meant by a competency? *Leadership & Organization Development Journal*, 14(1), 29-36.

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค. (2546). *การพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะ*. กรุงเทพฯ: บริษัท โกบอล คอนเซิร์น.

เพ็ญพันธ์ เพชรคร. (2541). เทคนิคในการสัมภาษณ์เพื่อบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า : กรณีบริการสืบค้นสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์. *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 16(3), 45-50.

เยาวรัตน์ บางสาละ. (2560). ความคาดหวังของอาจารย์มหาวิทยาลัยที่มีต่อบทบาทของบรรณารักษ์ในการสนับสนุนการวิจัย. *รังสิตสารสนเทศ*, 23(2), 116-137.

เสน่ห์ จัตุโร. (2559). *องค์การสมัยใหม่สู่องค์กรสมรรถนะสูง* (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี: โครงการส่งเสริมการแต่งตำรา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เสาวภา หลิมจิตร. (2552). การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. *วารสารบรรณารักษศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 29(1), 45-64.

กอบปรลภ อภัยภักดิ์. (2563). บรรยากาศองค์กรแห่งความสุข : คนเบิกบาน งานสำเร็จ. *วารสาร มจรมนุษยศาสตร์ปริทรรศน์*, 6(1), 311-327.

กิ่งแก้ว อ่วมศรี. (2556). งานบริการห้องสมุด. ใน *โครงการพัฒนาศูนย์ความรู้ห้องสมุดและวิชาชีพบรรณารักษ์ : งานบริการและกิจกรรมห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.

จิตติวรรณ สิทธิวิรัชธรรม. (2554). ความต้องการและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. *รังสิตสารสนเทศ*, 17(1), 23-41.

จิระพงศ์ เรืองกุล. (2557). ชุมชนนักปฏิบัติ: แนวทางการจัดการความรู้เพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น*, 7(2), 16-27.

- จิราภรณ์ ตั้งกิตติภาภรณ์. (2556). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุฑารัตน์ ศราภรณ์วงศ์. (2543). *ห้องสมุดเฉพาะ*. ขอนแก่น: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชนิตวปียา แสงเย็นพันธุ์, ชัยฤทธิ์ โพธิสุวรรณ, และ ปิยะพงษ์ ไสยโสภณ. (2562). การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดโดยใช้การเขียนบันทึกสะท้อน. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 13(3), 393-408.
- ชัยแสงสุริย พรหมศรี. (2561). *ภาวะผู้นำสำหรับผู้บริหารองค์การ : แนวคิด ทฤษฎีและกรณีศึกษา*. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.
- ชูชัย สมितिไกร. (2551). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูชัย สมितिไกร. (2552). การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ. (2556). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. ใน *มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (กองบรรณารักษ์), เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ และการจัดการทรัพยากรมนุษย์*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ดวงใจ วงษ์เศษ. (2556). พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศของอาจารย์และนักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์มิชชั่น มหาวิทยาลัยนานาชาติเอเชีย-แปซิฟิก. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 27(82), 97-114.
- ทิพวรรณ สุขรว. (2558). *สมรรถนะของนักวิชาชีพสารสนเทศในการปฏิบัติงานบริการสนับสนุนการวิจัยในห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัยไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ธัญญภัทร์ ศิริธรรมาโรจน์. (2559). *จิตวิทยากับการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธาดา ราชกิจ. (2562). *การประเมินผลรอบทิศทาง 360 องศา (360-degree Feedback)*. สืบค้นจาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190626-360-degree-feedback/>
- ธาดา ราชกิจ. (2563). *เพิ่มศักยภาพองค์กรด้วยโมเดลการเรียนรู้และพัฒนาสูตร 70:20:10*. สืบค้นจาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190620-model-70-20-10/>
- นวลจันทร์ รัตนกร. (2522). *ห้องสมุดเฉพาะ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- นันทวัฒน์ เจริญกุล. (ตุลาคม 2552-มกราคม 2553). การจัดการความรู้. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 21(1), 12-26.
- นันธิดา พรหมวงศ์ และสมบุญ ราชชายโขง. (2562). แนวทางส่งเสริมการพัฒนสมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 16(73), 203-215.
- บุญเลิศ ไพรินทร์. (2547). เทคนิคการฝึกอบรมการศึกษานอกระบบ ในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (กองบรรณธิการ), เอกสารการสอนชุดวิชา หลักการเรียนรู้และเทคนิคการฝึกอบรม หน่วยที่ 9-15 (พิมพ์ครั้งที่ 8, 487-515). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- บุษราภรณ์ อัครนิยานนท์. (2545). *ความคิดเห็นและความคาดหวังของผู้บริหารและบรรณารักษ์ต่อความสามารถของบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต).
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- บุรชัย ศิริมหาสาร. (2550). *ผู้บริหารสู่การเป็นผู้นำ = IDEA can do*. กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- ประไพ กิตติบุญถวัลย์, จีราภรณ์ ชื่นจำ, และ ศุภลักษณ์ ศรีธัญญา. (2561). การสะท้อนคิด: จากประสบการณ์ที่ล้ำค่าสู่การเปลี่ยนแปลง. *วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ*, 12(1), 102-110.
- ปราชญ์ สงวนศักดิ์. (2558). การพัฒนาแอปพลิเคชันตำราอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. *PULINET Journal*, 2(1), 99-104.
- ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงคาร. (2561). 70-20-10 Rule. สืบค้นจาก <https://drpiyanan.com/2018/11/19/702010/>
- ปิยสุดา ตันเลิศ. (2553). *การพัฒนากรอบสมรรถนะหลักของนักวิชาชีพสารสนเทศสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทยในทศวรรษหน้า (พ.ศ.2553-2562)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล. (2549). *การค้นหาและวิเคราะห์เจาะลึก Competency ภาคปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- พงศกร ศรีวงศ์ทอง. (2561). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ องค์การแห่งการเรียนรู้ และการจัดการความรู้: การบูรณาการแนวคิดเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร. *วารสารจันทร์เกษมสาร*, 24(47), 1-16.
- พรวิทย์ จันทรศิริสิริ. (2554). *การพัฒนาสมรรถนะทางการบริหาร*. มหาสารคาม: สำนักพิมพ์

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- พັນพันธ์ ปิลกศิริ. (2555). *ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งของบรรณารักษ์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- พรชนิตร์ ลีนาราช. (2551). ปัจจัยที่ทำให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นองค์การเรียนรู้. *อินฟอร์เมชัน*, 15(1), 1-13.
- พรชนิตร์ ลีนาราช. (2555). สภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดบริการสนับสนุนการวิจัยของห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัยไทย. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*, 30(3), 1-28.
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). *การจัดการความรู้ : พื้นฐานและการประยุกต์ใช้*. กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เน็ท.
- พรธณทิพย์ ศิริวรรณบุญ. (2553). *ทฤษฎีจิตวิทยาพัฒนาการ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิมลพรรณ เรพเพอร์. (2550). ผู้ให้บริการสารสนเทศและจรรยาวิชาชีพ ใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (กองบรรณาธิการ), *เอกสารการสอนชุดวิชา การบริการและเผยแพร่สารสนเทศ หน่วยที่ 1-7* (พิมพ์ครั้งที่ 5, 68-90). นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พลสุข ปรีวัตรวรภูมิ. (2556). การจัดการเสริมของห้องสมุด ใน *โครงการพัฒนาองค์ความรู้ห้องสมุดและวิชาชีพบรรณารักษ์: งานบริการและกิจกรรมห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- ภัทรนิษฐ์ สุริโกมลเศรษฐ์. (2557). *ความรู้ความสามารถที่พึงประสงค์ของนักสารสนเทศในกระบวนการพยาบาลเชิงประจักษ์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- มนมนัส ฅ เชียงใหม่. (2559). *การประเมินสมรรถนะของพนักงานตำแหน่งผู้จัดการธุรกิจขาย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, เชียงราย.
- มาลินี จุฑาปะมา. (2553). *จิตวิทยาการดำเนินชีวิตกับการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- มาลี ลำสกุล. (2553). *บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (กองบรรณาธิการ), เอกสารการสอนชุดวิชา การบริการและเผยแพร่สารสนเทศ หน่วยที่ 8-15*

- (พิมพ์ครั้งที่ 8, 1-17). นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
 มาลี ลำสกุล. (2555). การจัดบริการสารสนเทศ. ใน มาลี ลำสกุล และคณะ (กองบรรณาธิการ),
ประมวลสาระชุดวิชาผู้ใช้และการบริการสารสนเทศ หน่วยที่ 1-8 (32-72). นนทบุรี:
 สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ยุพิน เตชะมณี. (2522). *บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า*. ขอนแก่น: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์
 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ยุพิน จันทรเจริญสิน. (2548). *การวิจัยเรื่อง การพัฒนางานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า
 สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้วยวิธีเป็นซ์มาร์คกึ่งกับห้องสมุด
 มหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.*
- ระเบียบ แสงจันทร์, จันทรังาม ชูตระกูล, และ ศุภกร เมลลันนท์. (2560). การพัฒนาและจัดบริการ
 สารสนเทศโดยผู้เชี่ยวชาญสารสนเทศเฉพาะสาขา. *PULINET Journal*, 4(1), 133-139.
- ระเบียบ แสงจันทร์, และ ศุภกร เมลลันนท์. (2560). การพัฒนาและจัดบริการสารสนเทศโดย
 ผู้เชี่ยวชาญสารสนเทศเฉพาะสาขา. *PULINET Journal*, 4(2), 120-127.
- รัตติกกร เหมือนนาดอน, ยุพาภรณ์ ตรีไพรวงศ์, เจียมใจ ศรีชัยรัตนกุล, และ สันติ ยุทธยง. (2562). การ
 พัฒนาการเรียนรู้ผ่านการสะท้อนคิด. *วารสารวิจัยสุขภาพและการพยาบาล*, 35(2), 13-25.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554*. สืบค้นจาก
<http://www.royin.go.th/dictionary/>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรมศัพท์จิตวิทยา (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ธนาเพรส.
- ละออง แก้วเกาะจาก. (2536). *ห้องสมุดเฉพาะ*. นครศรีธรรมราช: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์
 วิทยาลัยครูนครศรีธรรมราช.
- ลำพึง บัวจันอัฐ. (2562). แนวทางการพัฒนาห้องสมุดที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
 เกษ. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*, 13(3), 124-134.
- วราภรณ์ จันทัด และ ภรณ์ ศิริโชติ. (2555). บทบาทของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นใน
 การสนองความต้องการสารสนเทศของนักวิจัย. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*, 30(2), 43-60.
- วันวิสาข์ สุทธิบริบาล. (2554). การใช้สารสนเทศของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัด
 กระทรวงกลาโหม ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว*, 4(2), 43-55.
- วิภา ศุภจรรย์รักษ์, และ สุรชนี เปี่ยมญาติ. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของบรรณารักษ์/นัก
 สารสนเทศในการปฏิบัติงานห้องสมุดเฉพาะ/ศูนย์สารสนเทศสังกัดหน่วยงานราชการ
 รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสาร*

- บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 9(1), 134-149.
- วิสิทธิ์ พชรธนาสาร. (2550). การศึกษาความคิดเห็นในการใช้วิธีประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา กับพนักงานบริษัท A/C จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2549, พฤษภาคม-สิงหาคม). การพัฒนาโมเดลสมรรถนะเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์. *วารสารการจัดการภาครัฐและเอกชน*, 13(1), 1-34.
- ศิริพร เพ็ชรมณี. (2552). การประเมินผลการปฏิบัติงาน. *สัปดาห์ : วารสารการวิจัย*, 15(1), 15-27.
- ศิริพร ศรีเชลียง. (2551). *ห้องสมุดเฉพาะ*. ปทุมธานี: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2548). *การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย: กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภรรษตรา แสนวา. (2552). ลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์การคุณภาพ และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา. *วารสารวิจัยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย*, 2(2), 1-15.
- ศุภรรษตรา แสนวา. (2557). บทบาทและความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา*, 6(1), 103-120.
- ศุภรรษตรา แสนวา. (2562). กลยุทธ์การจัดการความรู้ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. *อินฟอร์เมชั่น*, 26(2), 45-62.
- สมพร สุทัศน์. (2554). *มนุษย์สัมพันธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมรักษ์ สหพงศ์. (2551). *บทบาทและความรู้ความสามารถของนักสารสนเทศทางการแพทย์ในกระบวนการเวชปฏิบัติเชิงประจักษ์*. (ปริญญานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. (2556). ประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เรื่องมาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549 ใน *โครงการพัฒนาองค์ความรู้ห้องสมุดและวิชาชีพบรรณารักษ์ : งานจัดตั้งและดำเนินงานห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- สายสุดา เตียเจริญ, ณัฏชา มณีวงศ์, และ อาทิตา นกอยู่. (2561). การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม. *Veridian E Journal*

- Silpakorn University สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 11(3), 1313-1328.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). *คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สีปาน ทรัพย์ทอง. (2555). ผู้ให้บริการสารสนเทศ ใน มาลี ลำสกุล และคณะ (กองบรรณาธิการ), *ประมวลสาระชุดวิชาผู้ใช้และการบริการสารสนเทศ หน่วยที่ 1-8* (112-144). นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุกัญญา รัชมีธรรมโชติ. (2551). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency-based learning* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: แผนกประมวลความรู้ ฝ่ายวิจัย สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สุชุมวิทย์ ไสยโสณ. (2560). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์*. ขอนแก่น: คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุนิษา ชันนุ้ย. (2557). การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 28(87), 195-211.
- สุรพล พยอมแย้ม. (2548). *จิตวิทยาสัมพันธภาพ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรัสวดี ดิษฐสกุล. (2556). ทางรอดของห้องสมุดทางการแพทย์ บรรณารักษ์และสมรรถนะที่คาดหวัง กับบทบาทใหม่ที่สร้างมูลค่าเพิ่มแก่วิชาชีพ. *วารสารห้องสมุด*, 57(2), 7-19.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2544). *จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรมผู้ใหญ่*. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- อนิวัช แก้วจำนงค์. (2554). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์* (พิมพ์ครั้งที่ 2): สงขลา : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ.
- อภิธีร์ ทรงบัณฑิตย์. (2555). การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร (individual development plan, IDP) เพื่อการบริหารโรงเรียนและสถาบันการศึกษาให้ประสบผลสำเร็จ. *วารสารบริหารการศึกษา มศว*, 9(16), 1-11.
- อมรรัตน นาคะโร. (2557). รูปแบบการบริหารจัดการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้. *วารสารข้อพระยอม*, 25(1), 79-92.
- อัญมณี ศรีวัชรินทร์. (2553). *สมรรถนะตามสายงานบริการของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- อัมรินทร์ แก้วกองทรัพย์. (2559). การพัฒนาทางวิชาชีพของบรรณารักษ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว*, 9(1), 1-13.

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2560). แผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (*Individual Development Plan: IDP*)

ตอน - ความหมายของ IDP. สืบค้นจาก <http://www.thaiskillplus.com/pdf/18.pdf>

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2562). การเรียนรู้กับการดึงศักยภาพของตนเอง. *HR Society Magazine*, 17(200), 39-43.





ภาคผนวก ก
แบบสัมภาษณ์สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับนักสารสนเทศบริการตอบคำถาม
และช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ



แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

เพื่อการวิจัยในหัวข้อ สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและ
ช่วยค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ

คำชี้แจง

1. คำตอบจากแบบสัมภาษณ์นี้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการทำวิจัยของนิสิตปริญญาโท
สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ใช้สำหรับสัมภาษณ์ผู้บริหาร นักสารสนเทศบริการตอบคำถาม
และช่วยค้นคว้า และผู้ใช้บริการ
3. แบบสัมภาษณ์ประกอบด้วยคำถาม 2 ตอนคือ
ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลหลัก
ตอนที่ 2 สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า
ของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ตอนที่ 1 คำถามทั่วไป

1. ชื่อผู้ให้ข้อมูลหลัก
2. สถานที่ทำงาน
3. ตำแหน่ง
4. ประสบการณ์ทำงาน
5. การศึกษา

ตอนที่ 2 สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า
ของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ

1. ท่านคิดว่านักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาศาสตร์
สุขภาพควรมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องอะไรบ้าง
2. ท่านคิดว่านักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาศาสตร์
สุขภาพควรมีทักษะเกี่ยวกับด้านใดบ้าง
3. ท่านคิดว่านักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาศาสตร์
สุขภาพควรมีลักษณะส่วนบุคคลอะไรบ้างที่ส่งผลต่อการทำงานหรือการให้บริการที่ดี
4. ท่านคิดว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของนักสารสนเทศบริการ
ตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ
5. ท่านคิดว่าสมรรถนะใดบ้างที่ควรได้รับการพัฒนามากที่สุด
6. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ



ภาคผนวก ข

แบบประเมินร่างแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วย
ค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

**แบบประเมินแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถาม
และช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ**

ด้านที่ 1 การพัฒนาคน

1.1 การพัฒนาความรู้ พัฒนานักสารสนเทศให้มีความรู้ความเข้าใจในหลายด้าน ได้แก่ ด้านสารสนเทศเฉพาะทาง แหล่งสารสนเทศและการจัดระบบสารสนเทศเฉพาะทาง การบริการสารสนเทศเฉพาะทาง วิชาชีพสารสนเทศและบรรณารักษศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการทั่วไป ระเบียบวิธีวิจัย การสอนและการฝึกอบรม และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุด โดยเฉพาะความรู้ความเข้าใจด้านสารสนเทศเฉพาะทาง และการบริการสารสนเทศเฉพาะทาง ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ด้วยหลักการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ดังนี้

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1) การสร้างชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) การรวมกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ และปัญหาจากการทำงาน		

ข้อเสนอแนะ.....

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
2) การสอนแนะนำงาน (Coaching) และการฝึกอบรมในงาน (on the job training) ได้แก่ การมอบหมายงานให้บุคลากรใหม่ลงมือปฏิบัติงาน		

ข้อเสนอแนะ.....

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
3) การมอบหมายกิจกรรมหรือโครงการ ได้แก่ การมอบหมายให้นักสารสนเทศทำงานวิจัย		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
4) การจัดทำคู่มือ หรือรวบรวมคำถามที่พบบ่อยจากผู้ใช้บริการนอกจากจะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบริการและให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการแล้วยังทำให้นักสารสนเทศได้พัฒนาตนเอง		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
5) การสอบถามผู้เชี่ยวชาญ นักสารสนเทศอาจใช้วิธีการสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพเพราะคลุกคลีกับความรู้ต่างๆ และมีประสบการณ์มากกว่าทำให้สามารถให้คำแนะนำที่ดีต่อการเรียนรู้ของนักสารสนเทศได้		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
6) การเข้าร่วมอบรมหรือกิจกรรมด้านวิชาชีพทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวกับห้องสมุด		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
7) การเรียนรู้ด้วยตนเอง ผ่านการจดจำจากประสบการณ์ในการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ และการแสวงหาความรู้ผ่านช่องทางอื่น เช่น เว็บไซต์ ยูทูบ เป็นต้น		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
8) การเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของทีมนักวิจัย หรือทีมแพทยรักษาผู้ป่วย ช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากความสงสัยหรือความต้องการรู้ ต้องการเข้าใจสิ่งที่แพทย์พยาบาล และนักศึกษาแพทย์พุดระหว่างออกตรวจ		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
9) การสังเกตการณ์ภายในห้องเรียน ด้วยการให้นักสารสนเทศเข้าไปสังเกตการเรียนการสอนในชั้นเรียน		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
10) การศึกษาต่อในระดับสูง เป็นการส่งเสริมให้นักสารสนเทศได้รับการศึกษาต่อทางสาขาวิชาเฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์สุขภาพ		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
11) การเขียนบทความถ่ายทอดความรู้ เป็นการส่งเสริมการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม ทำให้ได้เรียนรู้ระหว่างการเขียนบทความ		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.2 การพัฒนาทักษะ นักสารสนเทศบริการต้องคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพต้องมีทักษะในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ทักษะการบริหารจัดการคือสามารถวางแผนการดำเนินงาน สามารถจัดลำดับความสำคัญของงาน การคิดวิเคราะห์แก้ปัญหา การประชาสัมพันธ์บริการของห้องสมุด การให้บริการสารสนเทศและจัดการแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ การใช้เทคโนโลยี การสอนและฝึกอบรม และการสื่อสาร ดังนี้

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1) การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) และการฝึกปฏิบัติ เนื่องจากการได้ลงมือทำจะช่วยพัฒนาทักษะการสืบค้น การเลือกคำค้น การใช้กระบวนการสืบค้นสารสนเทศต่าง ๆ เป็นต้น		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
2) การกำหนดข้อบังคับให้บุคลากรเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน หรือทักษะทางภาษาอังกฤษ		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
3) การใช้ดัชนีชี้วัดผลงาน (KPIs) เป็นเครื่องมือในการประเมินผลและวัดความสำเร็จในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคลากร		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
4) การหมุนเวียนงาน (Job rotation) มีการจัดการให้นักสารสนเทศภายในห้องสมุดได้หมุนเวียนกันทำงานแต่ละฝ่าย		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.3 การพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคล นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพควรมีคุณลักษณะส่วนบุคคลหลายด้าน ได้แก่ จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ การจัดการตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ มนุษยสัมพันธ์ จิตบริการ ภาวะผู้นำ การพัฒนาตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ความรับผิดชอบ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความน่าเชื่อถือและน่าใช้วางใจ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการปรับตัว โดยเฉพาะจิตบริการและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ดังนี้

1.3.1 การสร้างหรือพัฒนาค่านิยมของบุคลากร

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1) การใช้วิธีสร้างแรงจูงใจด้วยการให้รางวัล เนื่องจากการกำหนดสิ่งจูงใจเป็น การกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อให้ได้รับการยอมรับทางสังคม		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
2) การสะท้อนคิด (Reflective practice / Reflection writing) และทำ E-portfolios การเขียนสะท้อนความคิดเป็นการทบทวนความคิด และความรู้สึก อย่างเป็นระบบของนักสารสนเทศ		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
3) การประเมินคุณลักษณะส่วนบุคคลแบบ 360 องศา เป็นเครื่องมือใช้วัดการทำงานของพนักงานที่มีพื้นฐานมาจากพฤติกรรมการทำงาน ผู้ถูกประเมินจะได้รับการประเมินจากผู้เกี่ยวข้องรอบตัว		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
4) การจัดกิจกรรมแสดงบทบาทสมมติ หรือกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ โดยกำหนดสถานการณ์หรือเหตุการณ์จำลอง และให้ผู้เข้าร่วมอบรมผลัดเปลี่ยนกันแสดงบทบาทพร้อมบทสนทนา		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.3.2 การส่งเสริมการพัฒนาตนเอง

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1) การใช้อำนาจแก่บุคลากร เป็นการจัดรูปแบบการบริหารจัดการแบบกระจายอำนาจลงสู่บุคลากรในการทำงาน		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
2) การทำงานแบบทีม องค์กรควรส่งเสริมและมอบหมายงานในลักษณะของการทำงานแบบทีม เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ทำงานร่วมกัน		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

ด้านที่ 2 การพัฒนาองค์กร

2.1 การพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นการพัฒนาให้องค์กรมีความยืดหยุ่นสูงและพร้อมรับต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ทุกสถานการณ์ บุคลากรในองค์กรสามารถปรับตัวและพัฒนาตนเองให้ตอบสนองกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนี้

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1) การสร้างช่องทางในการเผยแพร่ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้บนเว็บไซต์ หรือบล็อก รวมถึงการสร้างคลังความรู้เพื่อรักษาความรู้ในองค์กร		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
2) การส่งเสริมการทำงานเป็นทีมเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ชักนำให้เกิดการเรียนรู้ การแก้ปัญหา และการตัดสินใจร่วมกัน		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
3) การสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ นำหลักการจัดการ		

ความรู้เข้ามาช่วย		
-------------------	--	--

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

2.2 การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ เป็นแนวทางที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรในหลายด้าน อาทิ ช่วยลดปัญหาด้านงบประมาณ การมีโอกาสได้เรียนรู้ร่วมกับองค์กรอื่นซึ่งเป็นการเพิ่มหรือขยายองค์ความรู้ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น การได้รับความช่วยเหลือแบ่งปัน เพราะองค์กรแต่ละองค์กรอาจไม่ได้มีความสมบูรณ์ในทุกด้าน

2.2.1 ความร่วมมือภายใน

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1) การจัดการประชุมระหว่างห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพภายในหน่วยงานเดียวกัน		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
2) การจัดการฝึกอบรมหลักสูตรเฉพาะสำหรับนักสารสนเทศทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
3) การจัดตั้งกลุ่มนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของ		

ห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพภายในหน่วยงานเดียวกัน		
---	--	--

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
4) การมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนการสอน ด้วยการร่วมมือกับภาควิชาฯ หรือสาขาวิชา โดยการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบรรยาย หรือให้ความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศ		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

2.2.2 ความร่วมมือภายนอก

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1) การจัดการประชุมเครือข่ายห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพระหว่างหน่วยงานทั่วประเทศ		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
2) การสร้างเวทีพบปะผู้บริหาร และบุคลากรวิชาชีพทางด้านวิทยาศาสตร์		

สุขภาพ เพื่อเปิดโอกาสให้นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าได้ สอบถามข้อมูลหรือข้อสงสัย		
--	--	--

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
3) การเข้าร่วมอบรมในหลักสูตรหรือการบรรยายที่เกี่ยวกับสาขาวิชา วิทยาศาสตร์สุขภาพ และหลักสูตรดังกล่าวมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของ นักสารสนเทศ		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
4) การทัศนศึกษาดูงานในต่างประเทศ หรือการสร้างความร่วมมือของ ห้องสมุดระหว่างประเทศ		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

ด้านที่ 3 การพัฒนาองค์ประกอบสนับสนุน

3.1 การกำหนดนโยบาย

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1) การกำหนดนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่มีความชัดเจน		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
2) การสนับสนุนขององค์กร และผู้บริหารในการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเอง		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.2 โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
-----------	----------	-------------

1) การสนับสนุนทางด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ที่มีความทันสมัย		
---	--	--

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
2) การสนับสนุนด้านงบประมาณ		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

วิธีพัฒนา	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
3) การจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการ และส่งเสริมการเรียนรู้		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

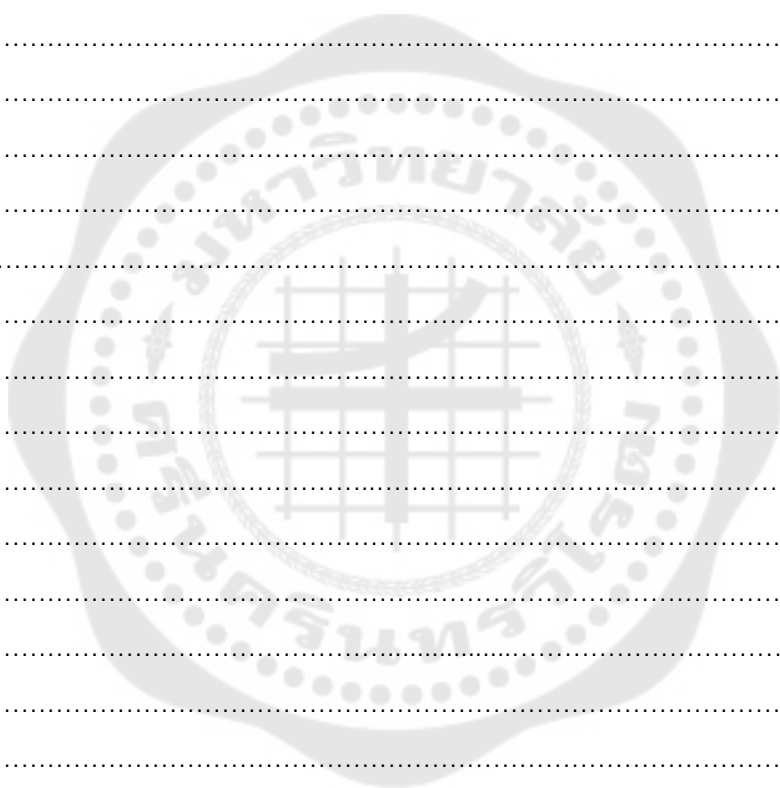
.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม (หากมี)

.....

.....

.....



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวธัญญาภรณ์ โพธิบุตร
วัน เดือน ปี เกิด	13 ธันวาคม 2530
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2553 ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2563 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารนิเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่อยู่ปัจจุบัน	477/18 ลาดพร้าว 15 แขวงจอมพล เขตจตุจักร กทม. 10900

