

## ความสามารถและสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศในบริบทสภาพแวดล้อมดิจิทัล Capabilities and Competencies of Information Professional in Digital Environment

สีปาน ทรัพย์ทอง<sup>1</sup>  
Seepann Supthong

### บทคัดย่อ

บทความนี้อธิบายถึงบทบาทของผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศในสภาพแวดล้อมดิจิทัลที่ต้องมีทั้งความสามารถและสมรรถนะ โดยอธิบายความสามารถ 6 ด้านของจิสก์ (JISC- Joint Information Systems Committee) ได้แก่ 1) ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั่วไป 2) ความสามารถด้านการรู้สารสนเทศ การรู้ข้อมูลและการรู้เท่าทันสื่อ 3) ความสามารถด้านการสร้างสรรค์สื่อดิจิทัล งานทางวิชาการและนวัตกรรม 4) ความสามารถด้านการสื่อสาร ความร่วมมือและการมีส่วนร่วมทางดิจิทัล 5) ความสามารถด้านการเรียนรู้และการพัฒนาตน 6) ความสามารถในการจัดการตัวตนดิจิทัล และสุขภาวะทางดิจิทัล และยังอธิบายถึงสมรรถนะตามแนวคิดของสมาคมวิชาชีพด้านสารสนเทศศาสตร์ต่าง ๆ แบ่งเป็น 1) สมรรถนะที่เป็นแกนกลาง หรือสมรรถนะด้านพุทธิปัญญา ซึ่งจะทำให้เกิดผลสำเร็จจึงมุ่งเน้นที่ความรู้ด้านวิชาชีพ และ 2) สมรรถนะรองหรือสมรรถนะด้านเจตคติ ซึ่งครอบคลุมถึงคุณสมบัติส่วนบุคคลและอุปนิสัยที่พึงประสงค์

### Abstract

This article describes capabilities and competencies for information profession in digital environment. Describes the Six Elements of Digital Capabilities by JISC (Joint Information Systems Committee) as follows 1) General ICT proficiency 2) Information, data and media literacies 3) Digital creation, scholarship and innovation 4) Digital communication, collaboration and participation 5) Digital learning and development 6) Digital identity and wellbeing. This paper also describes guidelines of professional competencies approved by professional associations that divided into 1) Core competency or cognitive and 2) enabling competency or attitude.

**คำสำคัญ:** ความสามารถ สมรรถนะ ผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศ นักสารสนเทศ สภาพแวดล้อมดิจิทัล

**Keywords:** Capability, Competency, Information profession, Digital environment

### บทนำ

ผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และจัดบริการสารสนเทศ รวมทั้งการช่วยเหลือ แนะนำ และสอนวิธีการเข้าถึงความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม หน้าที่ดังกล่าวได้ขยายขอบเขตปรับเปลี่ยนวิธีการและเครื่องมือในการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามบริบทสภาพแวดล้อมดิจิทัลในปัจจุบัน โดยปัจจัยที่มีผลกระทบต่อบทบาท ได้แก่ 1) ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วตามหลักอุปสงค์และอุปทาน รวมถึงการที่ผู้ผลิตบางรายเลิกผลิตทรัพยากรสารสนเทศที่บันทึกบนกระดาษและหันไปผลิตทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลแทน ส่วนผู้ใช้ก็นิยมใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

---

<sup>1</sup> รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: Associate Professor, Division of Library Science, Faculty of Liberal Arts, Thammasat University. E-mail: seep@tu.ac.th

ดิจิทัลมากขึ้น ห้องสมุดในฐานะตัวกลางระหว่างสารสนเทศกับผู้ใช้บริการตระหนักถึงข้อเท็จจริงดังกล่าว จึงได้จัดหาทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลเพื่อให้บริการผู้ใช้เพิ่มมากขึ้นด้วย 2) เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในสังคม ห้องสมุดต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานที่เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์และเครื่องมือที่หลากหลายในการจัดเก็บ การบริการ และการเผยแพร่สารสนเทศ นอกจากนี้ เทคโนโลยีเว็บยังทำให้บริการสารสนเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก เกิดการประยุกต์เทคโนโลยีเว็บในการให้บริการสารสนเทศในหลากหลายรูปแบบ รวมทั้งการสร้างสรรค์สื่อดิจิทัลเพื่อสื่อสารสร้างความเข้าใจ และสร้างการมีส่วนร่วมของผู้ใช้กับห้องสมุด เป็นต้น และ 3) ผู้ใช้บริการสารสนเทศในสภาพแวดล้อมดิจิทัล เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์พกพาต่าง ๆ และสารสนเทศดิจิทัลที่มีอยู่มากมาย ตลอดจนระบบการค้นคืนสารสนเทศที่ใช้ง่าย ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศดิจิทัลด้วยตนเอง ดังจะเห็นได้จากสถิติการเข้าใช้ห้องสมุด สถิติการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ลดลง เป็นต้น

ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้ประกอบการวิชาชีพสารสนเทศต้องปรับเปลี่ยนบทบาทไป อาทิ การบริการสารสนเทศ ผู้ให้บริการต้องปรับเปลี่ยนเป็นผู้ให้บริการสารสนเทศดิจิทัล ดังจะเห็นได้จากการมีชื่อที่ใช้เรียกตำแหน่งใหม่ ๆ เกิดขึ้นหลายคำ โดยเฉพาะคำในภาษาต่างประเทศ ซึ่งสะท้อนให้เห็นบทบาทหน้าที่ เช่น electronic resources librarian, electronic resources access librarian, electronic service/system librarian และ electronic and information resources librarian เป็นต้น โดยบทบาทผู้ให้บริการอาจแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ 1) บทบาทในการจัดการคอลเล็กชันดิจิทัล เช่น ในกระบวนการสร้างและพัฒนาคอลเล็กชัน โดยมีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เนื่องจากผู้ให้บริการเป็นผู้ที่รู้จักผู้ใช้รู้ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีความจำเป็นในการเลือกทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ นอกจากนี้ยังอาจมีบทบาทเป็นนักเจรจาต่อรองกับผู้ผลิตสารสนเทศดิจิทัลอีกด้วย 2) บทบาทในการให้บริการสารสนเทศดิจิทัล ตลอดจนการชี้แนะแหล่งสารสนเทศดิจิทัลต่าง ๆ ซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และที่สำคัญคือต้องมีบทบาทเป็นผู้สอนหรือผู้แนะนำให้ผู้ใช้สามารถค้นหา ประเมินค่า เข้าถึง และรวบรวมสารสนเทศดิจิทัลที่ต้องการได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้ ยังต้องเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะในการจัดบริการตามความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งเป็นบริการที่มุ่งให้ความสำคัญแก่ผู้ใช้โดยยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง และเน้นให้บริการตามความต้องการเฉพาะของผู้ใช้ ซึ่งมีความซับซ้อนและมีตัวแปรหลายตัวที่ส่งผลให้เกิดความต้องการแตกต่างกัน และยังต้องมีบทบาทในการออกแบบบริการสารสนเทศให้สามารถตอบสนองผู้ใช้ได้อีกด้วย (Supthong, 2012, pp. 4-12) ดังนั้น การพัฒนาความสามารถและสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศจึงมีความจำเป็น ที่จะช่วยให้ผู้ใช้ปฏิบัติงานพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

### ความหมายของความสามารถและสมรรถนะ

ในภาษาอังกฤษมีคำที่ใช้อธิบายความสามารถและสมรรถนะของบุคคลในการปฏิบัติงาน ได้แก่ คำว่า “capability” และคำว่า “competency” ในที่นี้ขอใช้คำว่า “ความสามารถ” แทนความหมายของคำว่า “capability” และใช้คำว่า “สมรรถนะ” แทนความหมายของคำว่า “competency” แต่คำแปลในพจนานุกรมมักให้คำแปลไว้คล้ายคลึงกัน เช่น Oxford- River Books English –Thai Dictionary (2006) ให้ความหมายของ “capability” ว่า ความสามารถ ศักยภาพ และให้ความหมายของ “competency” ว่า ความสามารถเช่นกัน แต่สำหรับข้อเขียนทางวิชาการภาษาอังกฤษได้มีนักวิชาการอธิบายความหมายคำศัพท์ทั้ง 2 คำดังกล่าวไว้ว่ามีความเกี่ยวข้องกันแต่มีใช้สิ่งเดียวกัน

ความสามารถ (capability) หมายถึง คุณภาพ ซึ่คือความสามารถ และศักยภาพในการพัฒนาตนเองให้สอดคล้องและสามารถปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมของโลกอนาคต ดังนั้น จึงเป็นคุณลักษณะที่ประกอบด้วยความรู้ ทักษะ คุณภาพ และศักยภาพของบุคคล (Nagarajan and Prabhu, 2015) นอกจากนี้ ยังเป็นความสามารถที่ทำให้บุคคลมีความยืดหยุ่นในการปรับ เปลี่ยนตนเอง อีกทั้งสามารถสร้างความรู้ใหม่และพัฒนาความสามารถได้อย่างต่อเนื่อง จนนำไปสู่ความสำเร็จตามภารกิจ ความสามารถของบุคคลนี้เป็นพื้นฐานที่จะพัฒนาไปสู่สมรรถนะ (Nagarajan and Prabhu, 2015, p. 8) ที่จำเป็นสำหรับการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ รวมถึงการสร้างสรรค์และพัฒนางานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น

สมรรถนะ (competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในของบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่าหรือได้รับผลงานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (McClelland, 1973, p. 2) สอดคล้องกับโบายตซีส (Boyatzis, 1982,

p. 58) ที่กล่าวว่า สมรรถนะเป็นสิ่งที่อยู่ในตัวบุคคลซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลในการที่จะบรรลุข้อกำหนดลักษณะของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์การและทำให้บุคคลมุ่งมั่นสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ นอกจากนี้ไมทรานีและฟิต (Mitrani and Fitt, 1992, p. 11) ยังอธิบายว่าเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความเชื่อมโยงกับประสิทธิผลหรือผลการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับสเปนเซอร์ และสเปนเซอร์ (Spencer and Spencer, 1993, p.9) ที่อธิบายว่าเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือสำนักงาน ก.พ. (2553) ให้ความหมายของสมรรถนะว่าหมายถึง กลุ่มของทักษะ ความรู้ ความสามารถ พฤติกรรม ทักษะที่บุคคลจำเป็นต้องมีเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ และสำนักงาน ก.พ. ยังได้จัดทำเป็น “คู่มือกำหนดสมรรถนะข้าราชการพลเรือน” ไว้ให้หน่วยงานราชการใช้เป็นแนวทางด้วย

ดังนั้น สมรรถนะจึงเป็นกลุ่มของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งเกิดจากความรู้ ทักษะที่จำเป็นซึ่งทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ ยิ่งกว่านั้นสมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่องค์การต้องการ สมรรถนะเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและนำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาครัฐที่ใช้ในการจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน ซึ่งเป็นการทำงานโดยยึดหลักผลลัพธ์ ความคุ้มค่า ความรับผิดชอบและการตอบสนองต่อความต้องการ รวมทั้งใช้เป็นกลไกในการพัฒนาและบริหารผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สำหรับผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศก็เช่นกันได้มีการกำหนดสมรรถนะและความสามารถที่พึงมีไว้ โดยที่มีการปรับปรุง เพิ่มเติม สมรรถนะให้สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมดิจิทัลในปัจจุบัน

แนวคิดด้านความสามารถและสมรรถนะสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศในปัจจุบันคือ ต้องเป็นผู้ที่มี “ความสามารถ” กล่าวคือ มีขีดความสามารถและมีศักยภาพในการพัฒนาตนเองให้สอดคล้องและสามารถปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมของโลกอนาคต เป็นคุณลักษณะที่ประกอบ ด้วยความรู้ ทักษะ คุณภาพ ศักยภาพของบุคคล และยังทำให้บุคคลมีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนตนเอง อีกทั้งสามารถสร้างความรู้ใหม่ พัฒนาความสามารถได้อย่างต่อเนื่อง และยังจำเป็นต้องมี “สมรรถนะ” ซึ่งเป็นกลุ่มพฤติกรรมของบุคคลในการปฏิบัติงานที่จะประสบความสำเร็จ ยิ่งกว่านั้นสมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่องค์การต้องการ โดยมีสมมติฐานว่าหากบุคลากรมีพฤติกรรมการทำงานในแบบที่องค์การกำหนดแล้วจะส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าหมายและพันธกิจที่วางไว้ (Office of the Civil Service Commission, 2010, p.1)

### ความสามารถของผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศ

ในต่างประเทศมีการวิจัยและพัฒนาเพื่อกำหนดกรอบแนวคิด/ตัวแบบความสามารถและสมรรถนะของนักวิชาชีพสารสนเทศ ซึ่งในที่นี้จะขอยกตัวอย่างที่สำคัญคือ จิสก์ (JISC- Joint Information Systems Committee) ซึ่งเป็นคณะกรรมการระบบสารสนเทศในสหราชอาณาจักร ได้พัฒนารอบแนวคิดสำหรับบรรณารักษ์และผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสำหรับใช้ตรวจสอบตนเอง หรือผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไป จิสก์ให้การสนับสนุนและพัฒนา

**ความสามารถด้านดิจิทัล 6 ด้าน** (Six elements of digital capabilities) สำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบรรณารักษ์และนักสารสนเทศ ประกอบด้วยความสามารถต่าง ๆ ดังนี้ (*Library and information professional profile*, n.d.)

#### 1. ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั่วไป (General ICT proficiency) แบ่งเป็น 2 ซ้อย่อย ดังนี้

1.1 ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT proficiency) ผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศพึงมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ แอปพลิเคชัน ซอฟต์แวร์พื้นฐาน ใช้บริการต่าง ๆ ของเว็บไซต์ได้ ใช้อุปกรณ์จับภาพและบันทึกเสียง รวมทั้งซอฟต์แวร์ผลิตสื่อได้ ใช้ระบบสารสนเทศของห้องสมุด เช่น รายการสารสนเทศ ระเบียบข้อมูลต่าง ๆ ได้ ใช้วิธีการเรียนรู้ในสภาวะแวดล้อมเสมือนจริง (Virtual Learning Environments) ได้ ใช้ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management -CRM) รวมถึงใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น อีเมล การส่งข้อความ การแชต ฯลฯ ได้

1.2 ความเชี่ยวชาญด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการผลิตผลงาน (ICT productivity) ผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศพึงมีความสามารถในการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อผลิตผลงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การบริหารโครงการ การจัดการข้อมูล การใช้ข้อมูลร่วมกัน รวมทั้งสามารถทำงานกับอุปกรณ์และแอปพลิเคชันที่หลากหลายได้

2. ความสามารถด้านการรู้สารสนเทศ การรู้ข้อมูลและการรู้เท่าทันสื่อ (Information, data and media literacies) แบ่งเป็น 3 ข้อย่อย ดังนี้

2.1 ด้านการรู้สารสนเทศ (Information literacy) ผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศพึงมีความสามารถในการค้นหา ประเมินคุณค่า จัดการ รักษา จัดกลุ่มและแบ่งปันสารสนเทศดิจิทัล สามารถเลือกและใช้เครื่องมือที่หลากหลายในการค้นหา และเข้าถึงสารสนเทศ สามารถระบุและใช้แหล่งสารสนเทศเฉพาะด้านได้ เช่น พอร์ทัล รายการทรัพยากรสารสนเทศ เกตเวย์ หอหมายเหตุ และชุดข้อมูล รวมทั้งมีความเข้าใจในการใช้และรู้คุณค่าของทางเลือกแบบเปิด (open alternative) เช่น สัญญาอนุญาต ครีเอทีฟ คอมมอน

2.2 ด้านการรู้ข้อมูล (Data literacy) ผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศพึงมีความสามารถในการเปรียบเทียบ จัดการ เข้าถึงและใช้ข้อมูลดิจิทัลที่อยู่ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูล ข้อมูลแบบเปิดอื่น ๆ สามารถวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผลได้ สามารถบันทึกข้อมูลจัดทำเมตาดาต้าได้ รู้และปฏิบัติตามกฎหมาย จริยธรรม และข้อกำหนดเกี่ยวกับการใช้และความปลอดภัยของสารสนเทศ

2.3 ด้านการรู้เท่าทันสื่อ (Media literacy) ผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศพึงมีความสามารถเชิงวิเคราะห์ การแปลความหมายข้อความในสื่อดิจิทัลทั้งที่เป็นตัวอักษร กราฟิก วิดิทัศน์ ภาพจากการจำลอง ฯลฯ รวมถึงการเลือกใช้อีสื่อในการสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

3. ความสามารถด้านการสร้างสรรค์สื่อดิจิทัล งานวิชาการและนวัตกรรม (Digital creation, scholarship, and innovation) แบ่งเป็น 3 ข้อย่อย ดังนี้

3.1 ด้านการสร้างสรรค์สื่อดิจิทัล (Digital creation) ผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศพึงมีความสามารถในการผลิตสื่อดิจิทัลได้หลากหลายรูปแบบ เช่น อักษร ภาพ วิดิทัศน์ สื่อเสียง อินโฟกราฟฟิก พ็อดแคสต์ บล็อก สามารถสร้างสรรค์สิ่งประดิษฐ์ประเภทอื่น เช่น แอปพลิเคชัน และส่วนต่อประสานได้ตามความต้องการของผู้ใช้

3.2 ด้านการวิจัย และการผลิตงานวิชาการทางดิจิทัล (Digital research and scholarship) ผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศ พึงมีความสามารถในการเก็บรักษาและจัดการข้อมูลวิจัย รู้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยโดยใช้ช่องทางที่เหมาะสม และปลอดภัย เช่น การสำรวจทางออนไลน์ การใช้สื่อสังคม อีกทั้งสามารถใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งข้อมูลเชิงปริมาณ และคุณภาพ

3.3 ด้านการสร้างนวัตกรรมทางดิจิทัล (Digital innovation) ผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศพึงมีความสามารถในการใช้เครื่องมือดิจิทัลประเภทต่าง ๆ เพื่อพัฒนา/สร้างนวัตกรรม

4. ความสามารถด้านการสื่อสาร ความร่วมมือและการมีส่วนร่วมทางดิจิทัล (Digital communication, collaboration, and participation) แบ่งเป็น 3 ข้อย่อย ดังนี้

4.1 ด้านการสื่อสารทางดิจิทัล (Digital communication) ผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศพึงมีความสามารถในการใช้เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น อีเมล สไกป์ การส่งข้อความ สามารถใช้สื่อดิจิทัลเพื่อเผยแพร่บริการของห้องสมุด เช่น อินโฟกราฟฟิก วิดิทัศน์ สามารถสำรวจความต้องการของผู้ใช้ด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น สื่อสังคม เว็บไซต์ที่ให้บริการกระดานข่าว เพื่อแสดงความคิดเห็น ทวิตเตอร์และสามารถสื่อสารกับผู้ใช้ที่มีความแตกต่างทางด้านสังคมและวัฒนธรรมได้

4.2 ด้านความร่วมมือทางดิจิทัล (Digital collaboration) ประกอบวิชาชีพสารสนเทศศาสตร์ พึงมีความสามารถในการใช้เครื่องมือเพื่อทำงานร่วมกันในสถานะเสมือนจริงได้ เช่น การแชร์ปฏิทินและตารางงานระหว่างผู้ร่วมงาน การแชร์เอกสารเพื่อทำงานร่วมกัน

4.3 ด้านการมีส่วนร่วมทางดิจิทัล (Digital participation) ผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศพึงมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในเครือข่าย เช่น แบ่งปัน เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในเครือข่าย เผยแพร่ลิงค์แหล่งสารสนเทศ สนับสนุนให้ผู้ใช้ที่มี

ความแตกต่างกันทางด้านสังคมและวัฒนธรรมให้มีส่วนร่วมกับห้องสมุด รวมทั้งใช้เครือข่ายอย่างมีจริยธรรมและคำนึงถึงความปลอดภัยของเครือข่าย

5. ความสามารถด้านการเรียนรู้และการพัฒนาตน (Digital learning and development) แบ่งเป็น 2 ข้อย่อย ดังนี้

5.1 ด้านการเรียนรู้ทางดิจิทัล (Digital learning) ผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศพึงมีความสามารถในการพัฒนาตนเองโดยการเรียนรู้แบบออนไลน์

5.2 ด้านการสอนทางดิจิทัล (Digital teaching) ผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศพึงมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตร/การสอนเพื่อพัฒนาผู้ใช้ เช่น การสอนการรู้สารสนเทศ สามารถสร้างสรรค์สื่อการสอนแบบดิจิทัลทั้งที่เป็นการเรียนรู้แบบกลุ่มและแบบส่วนบุคคล

6. ความสามารถในการจัดการตัวตนดิจิทัล และสุขภาพทางดิจิทัล (Digital identity and wellbeing) แบ่งเป็น 2 ข้อย่อย ดังนี้

6.1 ด้านการจัดการยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital identity management) ผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศพึงมีความสามารถในการพัฒนาและยืนยันตัวตน (ทั้งส่วนตัวและองค์กร) บนแพลตฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งสามารถสร้างและบำรุงรักษาข้อมูลส่วนบุคคลได้

6.2 ด้านสุขภาพทางดิจิทัล (Digital wellbeing) ประกอบวิชาชีพสารสนเทศพึงมีความตระหนักเรื่องสุขภาพความปลอดภัย ความสมดุลของชีวิตกับการทำงานในสภาวะแวดล้อมดิจิทัล รวมทั้งกระทำการใด ๆ โดยคำนึงถึงสุขภาพของผู้ใช้ที่อาจมีสาเหตุมาจากการใช้เทคโนโลยี

### สมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศ

สมาคมวิชาการวิชาชีพทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารบรรณศาสตร์หลายแห่งได้กำหนดสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ที่ศึกษาทางบรรณารักษศาสตร์และสารบรรณศาสตร์ รวมทั้งบรรณารักษ์นักสารสนเทศที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดประเภทต่าง ๆ มีสมรรถนะที่จำเป็น เช่น สมาคมห้องสมุดอเมริกัน หรือ เอแอลเอ (American Library Association - ALA) ได้กำหนดสมรรถนะหลักสำหรับวิชาชีพบรรณารักษ์ (Core Competences of Librarianship) สมาคมห้องสมุดเฉพาะหรือ เอสแอลเอ (Special Libraries Association - SLA) ได้กำหนดสมรรถนะสำหรับนักสารสนเทศ (Competencies for Information Professionals) สมาคมบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและบริการผู้ใช้หรือรูซา (Reference and User Services Association - RUSA) ได้กำหนดสมรรถนะวิชาชีพสำหรับบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและบริการผู้ใช้ (Professional Competencies for Reference and User Services Librarians) โดยเนื้อหาสาระหลักเป็นข้อกำหนดสมรรถนะของบุคคลในด้านต่าง ๆ ซึ่งจำเป็นต้องมีสำหรับการปฏิบัติงาน

แนวคิดในการแบ่งประเภทสมรรถนะมีหลายแนว เช่น เอสแอลเอ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ สมรรถนะที่เป็นแกนกลาง (core competence) และสมรรถนะรอง (enabling competence) (Special Libraries Association, 2016) สำหรับประเทศไทยนั้น สำนักงาน ก.พ. แบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ สมรรถนะที่เป็นแกนกลาง และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน (functional competence) (Office of the Civil Service Commission, 2010) เมื่อพิจารณาเนื้อหาของสมรรถนะข้างต้นแล้วจะพบว่าสมรรถนะที่เป็นแกนกลาง เป็นสมรรถนะทางด้านพุทธิปัญญามุ่งเน้นที่ความรู้ ส่วนสมรรถนะรองหรือสมรรถนะด้านเจตคติ เป็นสมรรถนะที่ช่วยเสริมสร้างการปฏิบัติงานให้ได้ผลดี เนื้อหาครอบคลุมดังต่อไปนี้

1. สมรรถนะที่เป็นแกนกลาง หรือสมรรถนะด้านพุทธิปัญญา เป็นสมรรถนะที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จในการบริการสารสนเทศ จึงมุ่งเน้นที่ความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพของผู้ให้บริการสารสนเทศเป็นสำคัญ ประกอบด้วยสมรรถนะต่าง ๆ ดังนี้ (Special Libraries Association, 2016; ALA's Core Competences of Librarianship, 2009; Reference and Users Services Association, 2017)

1.1 การจัดการบริการสารสนเทศ สมรรถนะที่พึงมี เช่น จัดบริการและส่งเสริมให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศได้อย่างเสรี มีความรู้ มีหลักการ มีความเข้าใจพฤติกรรมสารสนเทศ สามารถจัดลำดับความสำคัญของบริการที่ผู้ใช้ต้องการ มีเทคนิคในการ

ให้บริการสารสนเทศประเภทต่าง ๆ แก่ผู้ใช้ที่มีความหลากหลาย รวมทั้งสามารถนำหลักทางการตลาดมาใช้เพื่อส่งเสริมบริการสารสนเทศ และสามารถให้การศึกษาคู่มือและจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้ใช้ให้เป็นผู้รู้สารสนเทศ

1.2 ความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ สมรรถนะที่พึงมี เช่น รู้ขอบเขตเนื้อหาของสารสนเทศที่ผู้ใช้งานต้องการ รู้จักแหล่งสารสนเทศ สามารถจัดลำดับความสำคัญของสารสนเทศที่จะจัดหาเข้าห้องสมุดโดยคำนึงถึงคุณค่าและประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับภาวะการตลาดของสารสนเทศ การเจรจาต่อรองกับผู้ผลิตและผู้จำหน่ายสารสนเทศ เป็นต้น

1.3 การค้นคืนสารสนเทศและการวิเคราะห์ ผู้ให้บริการสารสนเทศต้องมีความรู้เชิงลึกในการค้นหาสารสนเทศ สามารถสัมภาษณ์ผู้ใช้เพื่อที่จะทราบความต้องการที่แท้จริง สามารถพัฒนาวิธีการค้นหาสารสนเทศที่มีความซับซ้อน มีความเข้าใจการทำงานของเซิร์ฟเวอร์และระบบการค้นคืนที่หลากหลาย รวมทั้งต้องสามารถประเมินคุณค่าและความถูกต้องของสารสนเทศ และมีวิธีการนำเสนอผลการค้นคืนสารสนเทศในรูปแบบที่เหมาะสมกับการใช้งาน เป็นต้น

1.4 การประเมินความต้องการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ หมายถึง การประเมินบริการสารสนเทศ การประเมินทรัพยากรสารสนเทศโดยคำนึงถึงความถูกต้องและความทันสมัย และเลือกใช้ช่องทางที่เหมาะสมในการนำเสนอบริการและสารสนเทศสู่ผู้ใช้

1.5 การจัดการสารสนเทศขององค์กรในฐานะทรัพย์สินขององค์กร สมรรถนะที่พึงมี เช่น สามารถจัดการสารสนเทศ และความรู้ขององค์กร เพื่อให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ รวมถึงการกำหนดนโยบาย จัดเก็บและสงวนรักษาสารสนเทศ สามารถประยุกต์การควบคุมคุณภาพให้เข้ากับการดำเนินงานและสารสนเทศขององค์กร

2. สมรรถนะรอง หรือสมรรถนะด้านเจตคติ เป็นลักษณะเฉพาะบุคคลที่พึงมีเพื่อเสริมการปฏิบัติงาน ครอบคลุมถึงคุณสมบัติส่วนบุคคลและอุปนิสัยที่พึงประสงค์ ประกอบด้วยสมรรถนะต่าง ๆ ดังนี้

2.1 การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึงการสื่อสารทั้งการพูดและการเขียนไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารผ่านสื่อหรือการสื่อสารโดยตรงระหว่างบุคคล การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีสำคัญในการให้บริการสารสนเทศ ทำให้เกิดความเข้าใจและเสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างห้องสมุดและผู้ใช้สารสนเทศ นอกจากนี้ ยังต้องสามารถเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มที่ต้องการสื่อสารอีกด้วย

2.2 การทำงานร่วมกับผู้อื่น ครอบคลุมเรื่อง ทักษะคนที่ติดต่อคนรอบข้าง ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลืองานของกลุ่ม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานและผู้ใช้บริการ ตลอดจนมีความสามารถในการติดต่อประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง

2.3 ความรับผิดชอบ หมายถึงความรับผิดชอบทั้งต่อตนเอง ต่องานที่ได้รับมอบหมายและต่อสังคม ตลอดจนมีความซื่อสัตย์ มีจริยธรรมและยึดมั่นในมาตรฐานจรรยาวิชาชีพ

2.4 การแก้ปัญหา หมายถึงความสามารถในการจัดการกับข้อร้องเรียนหรือปัญหาของผู้ใช้บริการสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม ทั้งปัญหาเฉพาะหน้าและปัญหาที่ต้องใช้เวลาแก้ไข

2.5 ความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงความสามารถแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดบริการสารสนเทศ ซึ่งจะทำให้สามารถจัดกิจกรรมและบริการสารสนเทศในรูปแบบใหม่ที่แตกต่างจากเดิม

2.6 การสร้างหุ้นส่วนและพันธมิตรในการบริการสารสนเทศ เช่น การสร้างเครือข่ายความร่วมมือและการรักษาความสัมพันธ์อันดีในกลุ่มความร่วมมือ

2.7 บุคลิกภาพดี สุภาพ ให้เกียรติผู้อื่น และแต่งกายเหมาะสม สมรรถนะในข้อนี้เป็นสมรรถนะที่เห็นและสัมผัสได้ง่ายที่สุด ซึ่งสามารถสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกกับผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้ ยังได้มีการเพิ่มเติมสมรรถนะด้านเจตคติอื่น ๆ ที่กำหนดขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทแวดล้อมในปัจจุบัน เช่น สำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดให้มีสมรรถนะด้านการคิดวิเคราะห์ ความสามารถในการพัฒนาตนเอง ความมั่นใจในตนเอง สนุกเพลิดเพลินทางศิลปะ ฯลฯ อีกด้วย จึงกล่าวได้ว่าองค์การมักให้ความสำคัญกับสมรรถนะด้านเจตคติของบุคคล เนื่องจากเป็นคุณลักษณะที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม

นอกจากสมรรถนะด้านต่าง ๆ ของผู้ประกอบการวิชาชีพสารสนเทศที่เน้นการปฏิบัติงานในห้องสมุดดังได้กล่าวแล้วนั้น ยังมีสมรรถนะที่เฉพาะเจาะจงสำหรับตำแหน่งอีกด้วย ตัวอย่างสมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง เช่น คณะกรรมการฝ่ายบริการภาครัฐแห่ง

ซาเค็ทเชวาน (Saskatchewan Public Service Commission) ได้กำหนดสมรรถนะของภัณฑารักษ์ สารระสำคัญประกอบด้วย สมรรถนะ 3 ด้านคือ ความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติส่วนบุคคล (Saskatchewan Public Service Commission, 2011) ดังนี้

1. ความรู้ ภัณฑารักษ์พึงมีความรู้ในเรื่องต่อไปนี้ความรู้เรื่องทฤษฎีและหลักการในสาขาพิพิธภัณฑศึกษาและสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ประวัติศาสตร์ โบราณคดี ฯลฯ

1.1 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

1.2 ความรู้ด้านงานเทคนิคของพิพิธภัณฑ เช่น การเตรียมวัสดุ การจัดทำทะเบียน การจัดแสดง การสงวนรักษา ฯลฯ นอกจากนี้ ยังต้องมีความรู้เกี่ยวกับการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอีกด้วย

2. ทักษะ ทักษะที่พึงมี ได้แก่

2.1 ทักษะในการสื่อสาร ต้องมีความสามารถในการอธิบายหลักการและเนื้อหาทางวิชาการในสาขาพิพิธภัณฑศึกษาได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง มีความสามารถในการบรรยาย การนำชมตลอดจนมีความสามารถในการเขียนเพื่อเผยแพร่งานทางวิชาการ

2.2 ทักษะการเป็นผู้นำ สามารถเป็นผู้นำกลุ่มให้ดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์การ สามารถให้คำแนะนำและชี้แนวทางการดำเนินงานให้แก่ผู้ร่วมงาน

2.3 ทักษะการแก้ปัญหา มีความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและหาวิธีการที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาได้

2.4 ทักษะในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสามารถในการจดจำบุคคล มีทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ สามารถจัดการความขัดแย้ง ตลอดจนการเป็นผู้พูดและผู้

2.5 ทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น รวมทั้งสามารถสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน

2.6 ทักษะในการวางแผนงานและการจัดโครงการ สามารถจัดลำดับความสำคัญของงาน สามารถติดตามและควบคุมให้งานสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

2.7 ทักษะในการคิดวิเคราะห์ สามารถวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคต

2.8 ทักษะด้านงานเทคนิคของพิพิธภัณฑ มีความสามารถในการดำเนินงานตามกระบวนการงานเทคนิคของพิพิธภัณฑ

2.9 ทักษะด้านการรักษาความปลอดภัยของพิพิธภัณฑตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

3. คุณสมบัติส่วนบุคคล ภัณฑารักษ์พึงมีคุณสมบัติส่วนบุคคลที่ประกอบด้วยเจตคติ และอุปนิสัยที่พึงประสงค์ เช่น ความเป็นมิตร มีความคิดสร้างสรรค์ มีความยืดหยุ่น มีความมั่นใจในตนเอง มีความอดทน มีความเข้าใจผู้อื่น และอุทิศตน เป็นต้น (Supthong, 2012, pp. 4-10)

สมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศข้างต้นนั้น พัฒนาขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศ มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์และมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ในที่สุด และจะพบได้ว่า สมรรถนะต่าง ๆ เหล่านี้มีการปรับปรุงและพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทสังคมและสิ่งแวดล้อมอยู่เสมอ

สรุป ด้วยสภาพแวดล้อมทางดิจิทัลที่ได้เปลี่ยนแปลงไป นับตั้งแต่สารสนเทศดิจิทัลที่เพิ่มจำนวนขึ้นและบางส่วนได้เข้ามาแทนที่ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นกระดาษ จุดเน้นเดิมของห้องสมุด ได้แก่ สถานที่และพื้นที่กว้างขวางเพื่อจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นกระดาษจำนวนมากมายเหล่านั้น ได้ปรับเปลี่ยนและลดความสำคัญน้อยลงแล้ว อีกทั้งพฤติกรรมของผู้ใช้สารสนเทศ ซึ่งหมายรวมถึงพฤติกรรมกรอ่านและการเรียนรู้ก็ได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ผู้ใช้มีความคุ้นเคยกับการค้นหา เข้าถึง และการใช้สารสนเทศดิจิทัลด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีความหลากหลายโดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องเวลาและระยะทาง ด้วยเหตุดังกล่าว การพัฒนาความเชี่ยวชาญของบรรณารักษ์และนักสารสนเทศที่ต้องมีทั้งความรู้ มีความสามารถและสมรรถนะจึงมีความจำเป็น ทั้งนี้ เพื่อให้มีคุณสมบัติที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมดิจิทัลและการให้บริการผู้ใช้ ตลอดจนต้องเป็นผู้ที่มีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนตนเอง รวมทั้งต้องพัฒนาตนเองอย่างไม่หยุดนิ่งเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ในสภาพแวดล้อมของโลกอนาคต

### เอกสารอ้างอิง

- A.L.A., Reference and User Services Association. (2017). *Professional competencies for reference and user services librarians*. Retrieved June 1, 2020, from [http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/RUSA Professional Competencies Final 8-31-2017.pdf](http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/RUSA_Professional_Competencies_Final_8-31-2017.pdf)
- ALA's Core Competences of Librarianship. (2009). Retrieved June 1, 2020, from <http://www.ala.org/education-careers/sites/ala.org.educationcareers/files/content/careers/corecomp/corecompetences/finalcorecompstat09.pdf>
- Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager*. New York: McGraw-Hill.
- Library and Information Professional Profile*. (n.d.). Retrieved June 1, 2020, from [http://repository.jisc.ac.uk/6616/1/JiscProfile\\_libraryinformationprofessional.pdf](http://repository.jisc.ac.uk/6616/1/JiscProfile_libraryinformationprofessional.pdf)
- McClelland, D.C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*, 28, 1-14.
- Mitrani, A., Dalziel, M., & Fitt, D. (1992). *Competency based human resource management: value driven strategies for recruitment, development, and reward*. London: McGraw-Hill.
- Nagarajan, R., & Prabhu, R. (2015). Competence and capability—A new look. *International Journal of Management*, 6(6), 7-11.
- Office of the Civil Service Commission. (2010). *Manual for defining civil service competencies: Competencies according to work practicing*. Bangkok: Prachumchang. ( In Thai)
- Oxford-River Books English-Thai dictionary*. (2006). Bangkok, River Books.
- Saskatchewan Public Service Commission. (2011). *In-scope competency profiles*. Retrieved June 1, 2020, from <http://www.gov.sk.ca/psc/hrmanagement/competencies/profiles>
- Special Libraries Association. (2016). *Competencies for information professionals*. Retrieved June 1, 2020, from <http://www.sla.org/about-sla/competencies>
- Spencer, M., & Spencer, M. S. (1993). *Competence at work: Models for superiors' performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Supthong, Seepann. (2012). Information services provider. In *Users and information services* (pp. 4-2 - 4-32). Nonthaburi: Faculty of Liberal Arts, Sukhothai Thammathirat Open University. (In Thai)