

บทที่ 2

บุคลากรบริการสารสนเทศและผู้ใช้บริการสารสนเทศ

ทรัพยากรสารสนเทศเกิดขึ้นอย่างมากและหลายรูปแบบ โดยเฉพาะในปัจจุบันสารสนเทศมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อผู้ใช้ในด้านการดำรงชีวิต เศรษฐกิจ การเมือง การศึกษา การสอน การวิจัย ผู้ให้บริการสารสนเทศจะทำหน้าที่เป็นผู้ประสานและช่วยเหลือผู้ใช้บริการให้ได้สารสนเทศที่ต้องการและตรงตามวัตถุประสงค์ ดังนั้นบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการสารสนเทศต้องมีคุณลักษณะที่เหมาะสมสำหรับงานบริการสารสนเทศจึงจะช่วยเหลือผู้ใช้ได้ดี

บุคลากรบริการสารสนเทศ

1. ความหมายบุคลากรบริการสารสนเทศ

บุคลากรบริการสารสนเทศ หมายถึง ผู้มีหน้าที่ให้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศหรือสถาบันบริการสารสนเทศประเภทอื่น เป็นผู้ที่ต้องดำเนินการคัดเลือก วิเคราะห์และประมวลผลทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนเตรียมการค้นคืนและเผยแพร่สารสนเทศให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการค้นหาค้นหาซื้อเท็จจริง ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้ หรือ จัดทำข่าวสารในรูปของจดหมายข่าวจัดบริการเวียนวารสาร ให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศ จัดสาระสังเขปบทความ รวบรวมบรรณานุกรม จัดให้มีการแปลเอกสาร คัดเลือกสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้เป็นรายบุคคล รวมทั้งแนะนำการใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้ได้รับข่าวสารข้อมูลที่ต้องการได้อย่างสะดวกและเหมาะสม การเรียกชื่อผู้ให้บริการสารสนเทศ คือ บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ หรือ อาจเรียกชื่อเป็นอย่างอื่น เป็นต้น (จิรวรรณ ภัคดีบุตร, 2542, 193)

ความสำเร็จของการให้บริการสารสนเทศของสถาบันบริการสารสนเทศขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ กล่าวคือ นอกจากจะมีสถานที่ที่เหมาะสม มีคู่มือช่วยค้นคว้าตลอดจนทั้งมีแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ซึ่งมีคุณภาพสูงแล้ว ผู้ใช้ได้รับบริการที่มีคุณภาพ และช่วยเป็นคู่มือทางวิชาการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้จากแหล่งสารสนเทศที่มีผู้ผลิตขึ้นอย่างกว้างขวางและมีจำนวนมากมหาศาล

2. ประเภทของบุคลากรบริการสารสนเทศ

บุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการและเผยแพร่สารสนเทศก็เหมือนกับบุคลากรในสถาบันบริการสารสนเทศโดยทั่วไป คือ ประกอบด้วยบุคคล 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่ กลุ่มผู้มีความรู้ทางวิชาชีพ (professional) และกลุ่มผู้สนับสนุนกิจกรรมวิชาชีพ (Sub professional หรือ Supportive หรือ Para-Professional)

2.1 กลุ่มผู้มีความรู้ทางวิชาชีพ บุคลากรในกลุ่มนี้มีฐานะเท่าเทียมกันทางวิชาชีพ ประกอบด้วยบุคคลหลายประเภท ทั้งนี้ขึ้นกับความต้องการและความเหมาะสมของงานในสถาบันบริการสารสนเทศแต่ละประเภท บุคลากรทางวิชาชีพแบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ

2.1.1 นักเอกสารสนเทศ หรือนักสารสนเทศ เป็นชื่อที่ตรงกับภาษาอังกฤษหลายคำ เช่น Document List (เป็นคำที่นิยมใช้ในแถบทวีปยุโรป) Information Specialist หรือ Information Officer และ Information Manager เป็นชื่อตำแหน่งที่นิยมใช้เรียกบุคลากรบริการและเผยแพร่สารสนเทศในศูนย์สารสนเทศหรือห้องสมุดเฉพาะ มีลักษณะงานเกี่ยวกับ การจัดหาและคัดเลือกหนังสือ และเอกสารสาขาวิชาเฉพาะ วิเคราะห์และจัดหมวดหมู่หนังสือเอกสาร ทำบัตรรายการ บรรณานุกรม ดรรชนีและสาระสังเขป จัดทำคู่มือช่วยการค้นคว้า แนะนำการอ่านการใช้หนังสือ และเอกสารสาขาวิชาเฉพาะ

2.1.2 บรรณารักษ์ เป็นชื่อที่ใช้เรียกบุคลากรในตำแหน่งที่ต้องทำหน้าที่รับผิดชอบงานทางวิชาชีพ เป็นต้นว่า กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงานบริการ วางแผนจัดองค์การ จัดบริหารดำเนินงาน เป็นผู้สามารถตัดสินใจวิเคราะห์ความต้องการของหน่วยงานและของผู้ใช้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งเป็นผู้วางแผนงานในการบริการและสื่อสารให้เป็นที่ทราบในหมู่ผู้ปฏิบัติงานตลอดทั้งแจ้งให้กลุ่มผู้ใช้ในสถาบันบริการสารสนเทศทราบโดยทั่วถึงว่า มีบริการสารสนเทศใดบ้างที่จัดเตรียมไว้ให้บริการ ผู้ดำรงตำแหน่งบรรณารักษ์ควรเป็นผู้มีพื้นฐานความรู้ทางด้านภาษาและหนังสืออย่างดี และควรได้รับปริญญาตรีทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์เป็นอย่างต่ำ สถาบันบริการสารสนเทศบางแห่งอาจเรียกชื่อตำแหน่งของบรรณารักษ์ตามลักษณะงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น บรรณารักษ์บริการตอบคำถามหรือบรรณารักษ์บริการช่วยค้นคว้า สำหรับผู้บริการสารสนเทศทำหน้าที่ตอบคำถามและหาสารสนเทศให้ผู้ใช้ และเรียกผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบบริการยืม-คืนว่าบรรณารักษ์บริการยืมคืน

2.1.3 นักจดหมายเหตุ เป็นชื่อที่ใช้เรียกบุคลากรที่ปฏิบัติงานจดหมายเหตุ ซึ่งมีลักษณะงานเกี่ยวกับการเสาะแสวงหา รวบรวมเรื่องราวและเอกสารที่เกี่ยวกับเหตุการณ์สำคัญ ๆ ของชาติ รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวกับเหตุการณ์ทางประวัติศาสตร์ พิจารณาและประเมิน

คุณค่าเอกสารที่เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวและเรื่องทั่วไปที่เกี่ยวกับความสนใจของประชาชน
เสนอแนะเกี่ยวกับการทำลายเอกสารที่ไม่มีความสำคัญในด้านจุดหมายเหตุ วิเคราะห์และจัดทำ
เรื่องย่อของเหตุการณ์เหล่านั้น เพื่อช่วยในการอ้างอิงต่าง ๆ จัดทำดรรชนี จัดทำบัญชีแยก
หมวดหมู่เรื่องราวต่าง ๆ เพื่อช่วยในการค้นคว้า เก็บและดูแลซ่อมแซมรักษาเอกสารสำคัญ
เกี่ยวกับจุดหมายเหตุของชาติศึกษา ค้นคว้าและให้บริการเกี่ยวกับการศึกษา ค้นคว้าเอกสาร
จุดหมายเหตุและปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.1.4 นักวิชาการในสาขาวิชาการต่าง ๆ (Subject Specialist) เป็นชื่อที่ใช้
เรียกผู้มีความรู้ ความสามารถในสาขาวิชาการต่าง ๆ ที่สถาบันบริการสารสนเทศต้องการและ
มอบหมายให้คัดเลือก วิเคราะห์ รวบรวม และจัดเตรียมสารสนเทศเฉพาะสาขา หรือจัดทำ
กิจกรรมเพื่อบริการและเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ นักวิชาการในกลุ่มนี้อาจมีชื่อเรียก
ตามสาขาวิชาชีพ เช่น นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และนักวิชาการ
กฎหมาย ฯลฯ นักวิชาการผู้ให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศควรมีความรู้เฉพาะสาขาในระดับ
ปริญญาโท ทั้งนี้เพื่อจะได้เป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมากพอที่จะจัดบริการและเผยแพร่
สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในสถาบันบริการสารสนเทศบางแห่ง จัดให้นักวิชาการที่มี
ความรู้เฉพาะสาขาทำหน้าที่เป็นผู้คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะสาขา (Subject
Bibliographer) เป็นทำดรรชนีหรือสาระสังเขปเฉพาะด้าน (Subject Indexer หรือ Abstractor)
เป็นผู้ค้นสารสนเทศเฉพาะด้านทั้งที่ปฏิบัติด้วยมือหรือโดยใช้คอมพิวเตอร์ระบบออนไลน์ สถาบัน
บริการสารสนเทศในต่างประเทศบางแห่งอาจเรียกชื่อบุคลากรกลุ่มผู้มีความรู้ทางวิชาชีพใน
ชื่ออื่น ๆ เช่น

2.1.4.1 นักการศึกษาสารสนเทศ (Information Educators) เป็นผู้มีความรู้
ความชำนาญเฉพาะสาขาหรือหลายสาขา มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดฝึกอบรมให้การศึกษา
ต่อเนื่องเพื่อพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานทั้งระดับวิชาชีพและระดับปฏิบัติการ

2.1.4.2 นักวิเคราะห์สารสนเทศ (Information Analysts) เป็นผู้มีความรู้
ความสามารถเฉพาะสาขา มีหน้าที่จัดการวิเคราะห์จัดทำสาระสังเขปและดรรชนี หรือทำรายการ
ทรัพยากรสารสนเทศ

2.1.4.3 นักเผยแพร่สารสนเทศ (Information Distributors) เป็นผู้ที่มี
ความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารบรรณศาสตร์ หรือมีความรู้เฉพาะสาขาอื่น ๆ

มีหน้าที่ในการบริการและเผยแพร่สารสนเทศไปยังผู้ใช้ โดยการปฐมนิเทศ การสอนการใช้บริการสารสนเทศ บริการสารสนเทศทันสมัย บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

2.1.4.4 ผู้จัดการสารสนเทศ (Information Managers) อาจเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์หรือวิชาเฉพาะสาขา มีความสามารถทางการบริหาร ออกแบบ วิเคราะห์ระบบและประชาสัมพันธ์มีหน้าที่ในการจัดการดูแลเกี่ยวกับงบประมาณการพัฒนาทรัพยากร บุคลากร การบำรุงซ่อมแซมอาคาร การทำโครงการ การวางแผน และงานเกี่ยวกับการบริหารอื่น ๆ

2.2 กลุ่มผู้สนับสนุนกิจกรรมวิชาชีพ บุคลากรในกลุ่มนี้มีหน้าที่ช่วยปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั้งที่เป็นงานธุรการและงานทางวิชาชีพที่เป็นงานประจำ ความรู้พื้นฐานของบุคลากรในกลุ่มนี้อยู่ในระดับประกาศนียบัตร ผู้สนับสนุนกิจกรรมวิชาชีพสามารถแบ่งได้เป็นหลายประเภท เช่น พนักงานห้องสมุด เจ้าหน้าที่ห้องสมุด พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ และช่างศิลป์

3. บุคลิกภาพโดยทั่วไปของบุคลากรบริการสารสนเทศ

เนื่องจากผู้บริการสารสนเทศเป็นบุคลากรที่ทำหน้าที่ติดต่อกับผู้ใช้โดยทำหน้าที่เป็นตัวกลางเชื่อมระหว่างความต้องการของผู้ใช้กับแหล่งสารสนเทศเพื่อช่วยให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่จากทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ บุคลากรดังกล่าวจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะก่อให้เกิดภาพลักษณ์อันดีงามของผู้ใช้ต่อสถาบันบริการสารสนเทศ อีกทั้งยังช่วยให้งานบริการสารสนเทศดำเนินไปสู่เป้าหมายที่ได้วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ที่จะปฏิบัติงานด้านนี้จึงควรเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติและบุคลิกภาพโดยทั่วไปที่เหมาะสมในด้านต่าง ๆ (จิรวรรณ ภัคดีบุตร, 2542, 196) ดังนี้

3.1 การแต่งกาย ผู้ให้บริการต้องเป็นผู้แต่งกายเหมาะสม กล่าวคือ ไม่แต่งตัวมากเกินไปหรือน้อยไปจนดูไม่สุภาพ ควรดูให้พอเหมาะกับสภาพของหน่วยงานต้นสังกัดที่สถาบันบริการสารสนเทศสังกัดอยู่ และเหมาะสมกับประเภทของผู้ใช้ เช่น เมื่อให้บริการในห้องสมุดประชาชนในชนบท ผู้ให้บริการสารสนเทศควรแต่งตัวแต่พอควร เพื่อให้ผู้ใช้มีความสบายใจอยากที่จะเข้ามาได้ถามเมื่อมีคำถาม

3.2 ท่าทาง ต้องมีท่าทางที่เป็นมิตร ดังที่ สมพร เบ็ทซ์. (2549, 102-107) กล่าวไว้ว่า บรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการต้องยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ทำหน้าที่บึ้งเฉย ยินดีรับคำถามสบตากับผู้ใช้ อาจจะเริ่มต้นด้วยการทักทาย เช่น มีอะไรจะช่วยเหลือหรือไม่ ต้องการค้นเรื่องอะไร มีปัญหาให้ช่วยเหลือหรือเปล่า ไม่ทำงานอื่นในขณะที่รอให้บริการ

3.3 ความมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์รู้จักใช้กิริยาท่าทางคำพูดและน้ำเสียงที่เชิญชวนการใช้บริการทั้งนี้เพื่อสร้างให้เกิดความเชื่อถือและความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ใช้กับผู้บริการสารสนเทศ

3.4 ศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อมีความรู้ที่ทันต่อเหตุการณ์และรับทราบถึงประเด็นปัญหาของผู้ใช้บริการได้ทันที

4. คุณสมบัติเฉพาะของบุคลากรบริการสารสนเทศ

คุณสมบัติเฉพาะต่าง ๆ ต่อไปนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยให้ผู้บริการสารสนเทศสามารถจัดบริการสารสนเทศได้อย่างประสบผลสำเร็จ (กรกมล รามบุตร, 2536, 31 ; สมบูรณ์ เจตน์จิรวัดณ์, 2546, 4) ดังนี้ คือ

4.1 ทักษะที่ดีเกี่ยวกับวิชาชีพ และเป็นผู้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อการบริการ โดยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ โดยเล็งเห็นถึงวัตถุประสงค์สำคัญของสถาบันบริการสารสนเทศเป็นหลัก

4.2 องค์ความรู้ หมายถึง ความรู้ที่นอกเหนือจากที่ได้เรียนรู้ในมหาวิทยาลัยเป็นความรู้ในเทคโนโลยีใหม่ ๆ เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

4.3 ความมีจินตนาการ เป็นผู้มีจินตนาการดีและมีความคิดริเริ่มในการหาช่องทางใหม่ ๆ ที่เหมาะสมในการให้บริการสารสนเทศ

4.4 ความอดทน มีความอดทนในการติดต่อกับผู้ใช้ที่มีลักษณะต่าง ๆ ทั้งผู้ที่มีความสุภาพอ่อนโยน ผู้ที่มีความก้าวร้าว หรือผู้ที่มีปัญหาด้านอื่นที่ไม่สุ่มเสี่ยงนัก นอกจากนี้ยังต้องอดทนต่อการต้องค้นหาสารสนเทศให้ผู้ใช้จากแหล่งสารสนเทศหลายแหล่ง ในกรณีที่เป็นคำถามซับซ้อนและหายาก

4.5 ความจำดี เป็นผู้มีความจำดี ทั้งในด้านที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ (ที่มาขอใช้บริการสม่ำเสมอ) ว่ามีความสนใจข่าวสารด้านใด ตลอดทั้งจำแหล่งสารสนเทศและคุ้นเคยกับทรัพยากรสารสนเทศที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการได้

4.6 ความคิดกว้างขวาง เป็นผู้มีความคิดกว้างขวางยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ร่วมงานและผู้ใช้บริการ ตลอดทั้งเป็นผู้มีหูตากว้างไกลที่จะปรับปรุงตนเอง และปรับปรุงงานให้มีคุณภาพดีขึ้น

4.7 ความมีน้ำใจ เป็นผู้ที่มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงานเมื่อผู้ร่วมงานมีปัญหาต้องค้นคว้าหาคำตอบที่ตนทราบแหล่งคำตอบก็ควรให้คำแนะนำ ไม่ปล่อยให้เพื่อนร่วมงานต้องยุ่งยากค้นหาใหม่ นอกจากนี้ยังไม่ควรกล่าวแก่คำแนะนำของเพื่อนร่วมงานที่กำลังให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้ด้วยวิธีที่จะทำให้เกิดการเสียหน้าขึ้นได้ กล่าวคือ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

4.8 ความช่างสังเกต เป็นผู้ช่างสังเกตว่าผู้ใช้คนใดต้องการความช่วยเหลือ แต่ไม่กล้าเข้ามาซักถามหรือผู้ใช้ใดต้องการช่วยตนเองมากกว่าที่จะให้ผู้บริการคอยติดตามซักถาม หรือเสนอความช่วยเหลือ

4.9 จรรยาบรรณในการทำงาน เป็นผู้ที่มีจรรยาบรรณในการทำงานบริการ ไม่นำเอา ปัญหาของผู้ใช้ไปบอกเล่าให้ผู้อื่นฟัง ทั้งในทางขบขันหรือติเตียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการของห้องสมุดเฉพาะ ข้อมูลหรือสารสนเทศบางอย่างอาจเป็นสิ่งที่ยังไม่ ควรเปิดเผยเนื่องจากอาจนำความล้มเหลวมาสู่หน่วยงานที่ห้องสมุดนั้น ๆ สังกัดอยู่ได้

4.10 ความรอบคอบ เป็นผู้มีความรอบคอบถี่ถ้วนในการกำหนดแหล่งสารสนเทศ ที่ผู้ใช้ต้องการ

4.11 ความศรัทธาต่อการศึกษา เป็นผู้มีความศรัทธาต่อการศึกษาว่าเป็นสิ่งสำคัญ และสนับสนุนให้เป็นสารสนเทศตลอดชีวิต ซึ่งจะช่วยให้ช่วยปรับปรุงคุณภาพชีวิตของมนุษย์ ให้ดีขึ้น และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้ใช้ทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อมเพื่อเตรียมการ ให้บริการสารสนเทศอย่างเต็มที่

4.12 ความยืดหยุ่น เป็นผู้มีความยืดหยุ่น ไม่ติดยึดกับกฎเกณฑ์และระเบียบ จนเกินไปจนทำให้ผู้ใช้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการความรู้ความสามารถของบุคลากร บริการสารสนเทศ

ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน (2545, 5) เสนอความคิดเห็นว่า บรรณารักษ์บริการต้องมี คุณลักษณะ ดังนี้

1. เป็นนักเจรจาต่อรอง และเป็นผู้วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการสืบค้นสารสนเทศ
3. เป็นครูสอนในเรื่องค้นคืนสารสนเทศ และเป็นผู้ที่มีความรู้คุ้นเคยกับสารสนเทศ
4. เป็นผู้ที่จัดทำบริการสารสนเทศที่ทันสมัยให้แก่ผู้ใช้สารสนเทศ โดยผ่านกระบวนการ คัดสรรสารสนเทศเป็นอย่างดี

5. ต้องจัดการศึกษาเพื่อให้เป็นสารสนเทศเพื่อการศึกษาตลอดชีวิต
งานบริการสารสนเทศเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งของสถาบันบริการสารสนเทศ ทุกประเภททั้งนี้เพราะเป็นงานที่ช่วยให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลข่าวสารและข้อเท็จจริง ที่มีความจำเป็นต่อ การดำรงชีวิตประจำวันและเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและบุคคลทั่วไปผู้ใช้จะได้รับ สารสนเทศที่ทันสมัยเหมาะสมทันต่อความต้องการที่หลากหลายหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถของผู้บริการสารสนเทศ งานบริการสารสนเทศจึงความจำเป็นที่จะต้องมีบุคลากรที่

มีความรู้ความสามารถหลายด้านเป็นจำนวนหลายคนด้วยกันบุคลากรเหล่านี้นอกจากจะต้องมีคุณวุฒิและความรู้ความสามารถดังระบุไว้ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของทางราชการแล้วยังต้องมีความรู้ความสามารถอื่น ๆ ซึ่งอาจนำมากล่าวแต่พอสังเขป ดังนี้

5.1 ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ บุคลากรบริการสารสนเทศควรเป็นผู้มีความรู้ทางวิชาชีพอย่างดี โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับการจัดการ คัดเลือก วิเคราะห์ และประมวลผลทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อประโยชน์ต่อการค้นคืนสารสนเทศที่ผู้ต้องการสารสนเทศที่ผู้ใช้ควรได้รับบริการ ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพประกอบด้วยความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ (จิรวรรณ ภัคดีบุตร, 2542, 195-196) ดังนี้

5.1.1 มีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีเกี่ยวกับเรื่องของบรรณานุกรมและโครงสร้างทางวรรณกรรมในแขนงวิชาต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อเป็นตัวกลางนำสารสนเทศและความรู้ที่เหมาะสมจากทรัพยากรสารสนเทศที่มีผู้ผลิตขึ้นเป็นจำนวนมากมาศาลให้กับผู้ใช้ได้ทันเวลาที่ต้องการหรือให้ผู้ที่คาดว่าควรได้รับสารสนเทศนั้น ๆ

5.1.2 มีความสามารถในการจัดการสารสนเทศทั้งในด้านที่เกี่ยวกับการจัดหารวบรวม จัดเก็บ และค้นคืนสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้และให้เหมาะสมกับระดับความต้องการและความสามารถของผู้ใช้

5.1.3 มีความสามารถและชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ทั้งในด้านที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ จัดรวบรวม ค้นคืนและเลือกสรรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

5.1.4 มีวิจรณ์ญาณสามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมว่า เมื่อใดควรค้นหาสารสนเทศให้ผู้ใช้จากสิ่งพิมพ์ในรูปแบบต่าง ๆ และเมื่อใดควรให้บริการโดยการใช้เทคโนโลยีใหม่นอกจากนี้ยังควรมีความสามารถอย่างดีว่าจะเลือกฐานข้อมูลใดจึงจะได้รับสารสนเทศในสาขาวิชาหรือเรื่องเฉพาะด้านที่ต้องการ

5.2 ความรู้ในสาขาวิชาเฉพาะ บุคลากรบริการและเผยแพร่สารสนเทศโดยเฉพาะที่ปฏิบัติงานในสถาบันบริการสารสนเทศเฉพาะด้าน เช่น ห้องสมุดเฉพาะหรือศูนย์สารสนเทศเฉพาะสาขา ควรมีความรู้ความสามารถในสาขาวิชาเฉพาะนั้น ๆ โดยตรงจึงจะสามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ สามารถเข้าใจถึงโครงสร้างของวรรณกรรมหรือแหล่งสารสนเทศเฉพาะด้านสามารถวิเคราะห์รวบรวม เลือกสรร และให้บริการค้นคืนสารสนเทศได้ดี

5.3 ความรู้ความสามารถทางวิชาการอื่น ๆ บุคลากรบริการและเผยแพร่

สารสนเทศควรมีความรู้ความสามารถแบบสหวิทยาการ เพื่อสนองความต้องการสารสนเทศที่หลากหลายของผู้ใช้ต่างสาขา และควรเป็นผู้ที่มีความรู้ในภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดีโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ทั้งนี้เนื่องจากแหล่งสารสนเทศและฐานข้อมูลในสาขาวิชาต่าง ๆ ส่วนใหญ่บันทึกไว้เป็นภาษาอังกฤษ ความรู้ทางภาษาจะช่วยให้สามารถเลือกคำหรือวลีสำคัญ ๆ จากบัญชีหัวเรื่องหรือบัญชีศัพท์สัมพันธ์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการค้นสารสนเทศได้ อันเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการค้นคืนสารสนเทศด้วย

5.4 ความรู้ความสามารถในการใช้สารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ บุคลากรบริการและเผยแพร่สารสนเทศ ควรรู้วิธีเข้าถึงสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ หรือสื่ออื่นที่อ่านได้ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นและเข้าถึงสารสนเทศอื่น ๆ เช่น บัตรรายการ ดรรชนีและสารระสังเขป ทั้งนี้เพื่อเป็นการช่วยประหยัดเวลาในการค้นหาสารสนเทศให้ผู้ใช้ ทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น

5.5 ความรู้เกี่ยวกับชุมชน บุคลากรบริการและเผยแพร่สารสนเทศ ควรเป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับชุมชนที่สถาบันบริการสารสนเทศให้บริการเป็นอย่างดี โดยศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศของชุมชน เพื่อเตรียมการบริการให้เหมาะสม

5.6 ความรู้ความสามารถทางการสื่อสาร บุคลากรบริการสารสนเทศควรเป็นผู้มีความสามารถและมีทักษะอย่างดีในการสื่อสารทั้งแบบวัจนะ และอวัจนะ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2537, 121) ทั้งนี้เพื่อประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลกับผู้ใช้และผู้ร่วมงาน ทั้งในหน่วยงานบริการสารสนเทศในสถาบันบริการสารสนเทศและหน่วยงานอื่น ๆ ในสังกัดเดียวกันกับสถาบันบริการสารสนเทศ นอกจากนี้ยังควรเป็นผู้มีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องจกงานบริการสารสนเทศ เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ความชำนาญหลายด้าน และใช้ทรัพยากรสารสนเทศทั้งที่มีอยู่ภายในและภายนอกสถาบันทั้งในและต่างประเทศ

นอกจากความรู้ความสามารถทั่ว ๆ ไปที่พึงมีดังกล่าวแล้ว บุคลากรบริการสารสนเทศในสถาบันบริการสารสนเทศต่างประเภทกันควรมีลักษณะพิเศษเฉพาะเหมาะสมกับลักษณะงานด้วย ดังจะได้ยกลักษณะเด่นในสถาบันบริการสารสนเทศบางประเภท ดังนี้

5.6.1 ห้องสมุดประชาชน เป็นสถานที่ให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้หลายระดับหลายวัย ผู้ใช้ส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการของห้องสมุดประชาชน มักต้องการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความสนใจของท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องทางประวัติศาสตร์ อุตสาหกรรม สถาบัน ตลอดจน

บุคคลสำคัญและกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน ผู้บริการสารสนเทศในห้องสมุดประชาชน จึงควรเป็นบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับการศึกษา ความต้องการของชุมชนที่ห้องสมุดตั้งอยู่ โดยติดตามและรวบรวมความรู้ข้อมูลจากสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่มีผู้ใช้ ซึ่งอาจจัดทำในรูปของจุลสาร กฤตภาคหรือจัดเป็นแฟ้มข้อมูล นอกจากนี้ยังควรมีความรู้เกี่ยวกับการประเมินและจัดทำบรรณานุกรมของหนังสือต่าง ๆ เป็นอย่างดี เพื่อช่วยในการแนะนำการอ่านให้กับผู้ใช้ที่สนใจและต้องการยกระดับ การอ่านของตน หรือสำหรับเป็นคู่มือแนะนำหนังสือสำหรับผู้ปกครองเด็กสำหรับห้องสมุดประชาชนในชนบท ผู้บริการและเผยแพร่สารสนเทศอาจต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการจัดบริการข่าวสารให้กับผู้ใช้ที่ไม่รู้หนังสือ โดยจัดในรูปแบบที่ผู้ใช้สามารถได้รับข่าวสารความรู้โดยไม่ต้องอ่านหนังสือด้วยตนเอง เช่น อาจจัดในรูปของนิทรรศการภาพ ภาพนิ่ง สไลด์ การเล่าเรื่องหนังสือ หรือการออกไปพูดคุยให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อชีวิตประจำวัน การจัดทำนามานุกรมผู้ชำนาญการของท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ จะช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่มีความต้องการเฉพาะด้านได้ในภายหลัง โดยการติดต่อขอข้อมูลจากผู้ชำนาญการโดยตรง

5.6.2 ห้องสมุดโรงเรียน เป็นสถาบันบริการสารสนเทศที่มุ่งเน้นให้บริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนตามหลักสูตร และมุ่งปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน การค้นคว้า การเรียนรู้ด้วยตนเอง ผู้บริการและเผยแพร่สารสนเทศในห้องสมุดโรงเรียนควรฝึกฝนให้มีทักษะในการคัดเลือกวัสดุ คุรุภัณฑ์ และทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพเหมาะสมกับระดับผู้ใช้ สามารถใช้สื่อทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เครื่องฉายภาพยนตร์ สไลด์ फिल्मสตริป และเครื่องเล่นวีดิทัศน์ได้ เข้าใจวิธีถ่ายทอดข่าวสารให้เหมาะสมกับระดับการศึกษาและวัยของผู้เรียน รู้จักประเมินค่าหนังสือและสามารถแนะนำการอ่าน สามารถเล่าเรื่องหนังสือ เล่านิทาน และจัดนิทรรศการรู้วิธีสอนเพื่อช่วยในการสอนให้นักเรียนรู้วิธีศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง นอกจากนี้ควรเป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คือ มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับอาจารย์ผู้สอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำเสนอบริการข่าวสารและกิจกรรมที่จะช่วยส่งเสริมการสอนของครูอาจารย์ตามหลักสูตรการศึกษาได้

5.6.3 ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เนื่องจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยมีเป้าหมายคล้ายคลึงกับห้องสมุดโรงเรียน กล่าวคือ มีการจัดห้องสมุดให้ส่งเสริมการเรียนการสอนตามหลักสูตร สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย และสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง นอกจากนี้ยังมุ่งส่งเสริมการค้นคว้าวิจัยของอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ผู้บริการและเผยแพร่สารสนเทศในสถาบันบริการสารสนเทศประเภทนี้ ควรเน้นบทบาทในด้านพัฒนาความสามารถทางวิชาการของตนให้มีความรอบรู้อย่างกว้างขวาง สามารถจัดหา

วิเคราะห์หรือรวบรวมและให้บริการสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ อาจต้องมีความรู้เฉพาะสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง และพัฒนาให้สามารถทำการติดต่อสัมพันธ์กับอาจารย์ผู้สอนเพื่อนำเสนอบริการข่าวสารอันจะเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนในสาขาต่าง ๆ ได้อย่างจริงจัง การแนะนำหรือการสอนการใช้ห้องสมุดแก่ผู้ใช้ทั้งที่เป็นอาจารย์ นักศึกษาและเจ้าหน้าที่ให้สามารถติดตามทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองนั้น จะต้องมีวิธีการที่แยบยล โดยอาจจัดทำในรูปแบบของการสอน การแนะนำอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งจะได้ผลดีกว่าการสอนอย่างเป็นทางการ ซึ่งจะได้ผลดีกว่าการสอนอย่างเป็นทางการ เนื่องจากผู้ใช้ห้องสมุดประเภทนี้เป็นบุคคลที่มีความรู้ในสาขาวิชาที่ตนถนัดดีอยู่แล้ว การดำเนินกิจกรรมดังจะยกมาเป็นตัวอย่างนี้ มีส่วนช่วยให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์อย่างยิ่งในการติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการในสาขาวิชาที่ตนสนใจ

5.6.3.1 จัดทำคำแนะนำการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะเรื่อง เฉพาะชื่อ (Point-of-Use) ได้แก่ การใช้บรรณานุกรม หรือดรรชนีทั้งที่อยู่ในรูปของสื่อสิ่งพิมพ์ ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช และฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ รวมทั้งวิธีการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ทั้งระบบออนไลน์และออฟไลน์ วิธีเขียนควรเขียนเป็นขั้นตอนแสดงการใช้อย่างกระชับ ไม่ควรให้ยาวมาก เพื่อสะดวกในการปฏิบัติตาม

5.6.3.2 จัดทำคำแนะนำวิธีค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบที่จัดบริการในห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศอื่น ๆ โดยจัดทำในรูปแบบของคำแนะนำที่ให้ความสะดวกต่อผู้ใช้ ได้แก่ ในรูปของแถบเสียง วีดิทัศน์ สไลด์ จุลสาร หรือแผ่นพับ จัดรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะด้าน การจัดทำดรรชนีและสาระสังเขป

5.6.4) ห้องสมุดเฉพาะหรือศูนย์สารสนเทศ เนื่องจากห้องสมุดเฉพาะหรือศูนย์สารสนเทศจัดบริการเพื่อมุ่งสนองวัตถุประสงค์ของหน่วยงานต้นสังกัด จึงเน้นให้บริการแก่บุคคลในวงจำกัด ซึ่งมีความต้องการสารสนเทศเฉพาะด้านหรือเฉพาะสาขาวิชา บุคคลเหล่านี้ล้วนเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญในแขนงวิชาของตนอยู่แล้ว แต่เป็นผู้มีเวลาจำกัด ไม่สามารถใช้เวลาในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ ผู้บริการและเผยแพร่สารสนเทศในสถาบันบริการสารสนเทศประเภทนี้ จึงต้องมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน และมีความชำนาญในการค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจต้องใช้เวลามากจึงจะได้รายละเอียดที่จำเป็น นอกจากนี้ยังต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์หรือรวบรวมสารสนเทศตลอดทั้งจัดทำเครื่องมือช่วยการค้นคว้า เพื่อจัดสรรหรือให้บริการสารสนเทศในรูปแบบย่อหรือสำเร็จรูป โดยที่ผู้ใช้ไม่ต้องเสียเวลาในการอ่านมาก สรุปแล้วอาจกล่าวได้ว่าบริการสารสนเทศของห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศมีความสำคัญต่อความสำเร็จของหน่วยงานหรือสถาบันต้นสังกัดเป็นอย่างยิ่ง ผู้บริการและเผยแพร่สารสนเทศต้องมีความสามารถ

ทางวิชาเฉพาะ และมีความอดทนทำงานภายใต้ความกดดันเพราะต้องทำงานแข่งกับเวลา เพื่อให้สามารถติดตามค้นหาข้อมูลที่จำเป็นให้แก่ผู้ใช้ในสถาบัน นอกจากนี้ยังต้องเป็นผู้มีไหวพริบมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความคล่องแคล่วในการติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการเพื่อจะได้จัดบริการสนองความต้องการและเตรียมบริการในแง่มุมต่าง ๆ ที่คาดว่าผู้ใช้จะต้องการ

นอกจากความรู้ดังกล่าว บุคลากรบริการและเผยแพร่สารสนเทศ ควรมีความรู้ความสามารถทั่วไปให้เหมาะสมกับงานในตำแหน่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการและเผยแพร่สารสนเทศ เช่น บุคลากรบริการยืม-คืน ควรมีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษา การคิดเลข และการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ มีความรู้เกี่ยวกับระบบบริการยืม-คืน ตลอดจนกิจกรรมอื่น ๆ ที่จำเป็นที่จะช่วยให้บริการยืม-คืน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ทักษะและประสบการณ์ของบุคลากรบริการสารสนเทศ

นอกจากความรู้ความสามารถทางวิชาการและความรู้ทางวิชาชีพอย่างกว้างขวางแล้ว ประสบการณ์และทักษะหรือความชำนาญในการปฏิบัติงานบริการสารสนเทศยังมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นปัจจัยช่วยให้การบริการสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ประสบผลสำเร็จด้วยดี ไม่ว่าจะเป็นการค้นคืนสารสนเทศเพื่อตอบคำถามของผู้ใช้ที่ต้องการข้อเท็จจริงเฉพาะเจาะจงเพื่อเผยแพร่สารสนเทศสำหรับบุคคลในวงกว้าง ๆ หรือเฉพาะกลุ่ม หรือเพื่อการบริการสารสนเทศสำหรับผู้เยาว์ ผู้สูงอายุ หรือสำหรับบุคคลที่มีลักษณะบกพร่องทางกายอื่น ๆ การจัดการบริการสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ เป็นศาสตร์ที่ต้องอาศัยศิลป์และกลยุทธ์ที่แยบยล การฝึกฝน การสังเกตผู้ปฏิบัติงานอยู่ก่อนการอ่านคู่มือการปฏิบัติงานตลอดทั้งการศึกษาแหล่งสารสนเทศที่สำคัญ ๆ ล้วนเป็นสิ่งที่ จะช่วยให้บุคลากรผู้แรกเข้าปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจและได้เรียนรู้วิธีการค้นหาสารสนเทศได้รวดเร็วขึ้น

1. ทักษะและประสบการณ์ที่บุคลากรบริการสารสนเทศพึงมี

ทักษะและประสบการณ์ที่ผู้บริการสารสนเทศควรฝึกฝนให้มีความชำนาญ ประกอบด้วยเรื่องสำคัญ ๆ (สุรัสวดี, 2544, 55; ชูติมา สัจจันันท์ สวางศรี พรสุวรรณและพิบูลศิลป์ วัฒนนะพงศ์, 2548, 67) ดังนี้

1.1 ทักษะในการประเมินและคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสม ทั้งในด้านเนื้อหาสาระ วิธีการจัดเรียงเรียงและความถูกต้องน่าเชื่อถือ ได้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้

1.2 ทักษะในการใช้ภาษา การมีทักษะในการใช้ภาษาโดยเฉพาะการอ่านและ

การเขียนสามารถช่วยในการประเมินค่าทรัพยากรสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์และจับใจความสำคัญของสาระความรู้จากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ซึ่งอำนวยความสะดวกต่อการเขียนบรรณนิทัศน์หรือสาระสังเขป การเขียนคู่มือหรือวิธีใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีความยุ่งยากซับซ้อน การเขียนรายงานแสดงความก้าวหน้าของวิชาการ และการเขียนอธิบายแสดงขั้นตอนการติดตามโครงสร้างทางบรรณานุกรมในสาขาวิชาต่าง ๆ เป็นต้น

1.3 ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ หมายถึง ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศให้ผู้ใช้ทั้งรายบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เช่น มีทักษะในการสืบค้นอินเทอร์เน็ต ทักษะการสืบค้นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

1.4 ทักษะในการใช้บัญชีหัวเรื่อง บัญชีศัพท์สัมพันธ์ วรรณีวารสาร และเครื่องมือสมัยใหม่อื่น ๆ การมีทักษะในด้านดังกล่าวทำให้เกิดความคล่องตัวในการค้นหาสารสนเทศที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถค้นคืนได้ทั้งระบบออนไลน์และระบบออฟไลน์ในรูปแบบซีดี-รอม

1.5 ทักษะในการเสนอสารสนเทศต่อผู้ใช้ เป็นการเสนอสารสนเทศหรือเรื่องราวที่น่าสนใจต่อผู้ใช้ ทั้งรายบุคคลหรือกลุ่มบุคคลทั่วไป นักวิชาการ ผู้เยาว์ ผู้สูงอายุ และผู้มีความบกพร่องทางร่างกายบางส่วน ทั้งนี้ขึ้นกับประเภทของสถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่ง เช่น ในห้องสมุดประชาชนหรือห้องสมุดโรงเรียน ผู้บริการและเผยแพร่สารสนเทศควรมีความชำนาญในการแนะนำวิธีใช้ วิธีค้นหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ สามารถนำสารสนเทศเกี่ยวกับเรื่องหนังสือดีที่ผู้เยาว์ควรสนใจหรือควรศึกษา หรือสามารถเล่านิทานได้ดี ในขณะที่ผู้บริการสารสนเทศในศูนย์สารสนเทศทางวิทยาศาสตร์ ควรมีความชำนาญในการติดตามความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์สามารถวิเคราะห์และจัดทำสาระสังเขปบทความตลอดทั้งสำรวจความต้องการของผู้ใช้เฉพาะด้านได้ถูกต้อง เพื่อการจัดบริการสารสนเทศที่เหมาะสมได้

1.6 ทักษะในการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นทักษะด้านการสื่อสารที่พึงมี โดยเฉพาะเมื่อมีการสนทนาเพื่อซักถามความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งการสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกันเอง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความราบรื่นและความร่วมมือในการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้

2. การพัฒนาทักษะของบุคลากรบริการสารสนเทศที่พึงฝึกฝน

ทักษะให้ได้มาซึ่งความรู้และความชำนาญในการบริการสารสนเทศ ผู้บริการสารสนเทศสามารถเรียนรู้และฝึกฝนได้ ทั้งจากการเรียนรู้อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ดังนี้

การศึกษาต่อเนื่อง เป็นการศึกษาแบบเป็นทางการในวิชาชีพหรือในสาขาวิชาเฉพาะ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ล้าสมัยและสามารถติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการได้ทันต่อความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ ทั้งนี้ผู้บริการและเผยแพร่สารสนเทศ

สามารถศึกษาจากสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่เปิดสอนสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์หรือวิชาอื่น ที่เกี่ยวข้องกับความรู้เฉพาะด้านทั้งในและต่างประเทศ มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งได้จัดพิมพ์หนังสือคู่มือการศึกษาเพื่อให้รายละเอียดเกี่ยวกับวิชาที่เปิดสอน และระเบียบการสมัครเรียนได้ตามความต้องการสถานศึกษาบางแห่ง จัดอบรมหลักสูตรระยะสั้นทั้งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ การบริหารและจัดการสถาบันบริการสารสนเทศและเรื่องอื่น ๆ ที่น่าสนใจ ทั้งนี้ผู้บริการสารสนเทศสามารถติดตามและสอบถามรายละเอียดได้จากสถาบันการศึกษาแต่ละแห่ง หรือติดตามจากข่าวในหนังสือพิมพ์ ข่าวจากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ข่าวจากวารสารทางวิชาการ หรือติดต่อสอบถามจากห้องสมุดและศูนย์ข่าวสารของแต่ละประเทศได้ เช่น จากห้องสมุดบริติชเคาน์ซิลและห้องสมุด เอ ยู เอ

2.2 การศึกษาอย่างไม่เป็นทางการ โดยวิธีติดตามอ่านและสำรวจข่าวสารจากหนังสือพิมพ์รายวัน บทปริทัศน์หนังสือและสื่อในรูปอื่น ๆ วารสารและรายชื่อสิ่งพิมพ์ใหม่ ๆ ที่สถาบันบริการสารสนเทศของตนตลอดจนสถาบันอื่น ๆ พิมพ์เผยแพร่ การอ่านและการสำรวจข่าวสารจากแหล่งสารสนเทศเหล่านี้ จะช่วยให้บุคลากรบริการและเผยแพร่สารสนเทศมีความตื่นตัวทันสมัยและเข้าใจสภาพการณ์ปัจจุบันที่เป็นความสนใจของชุมชนได้ดี

2.3 การฝึกอบรม โดยเข้ารับการฝึกอบรมในโครงการที่สถาบันบริการสารสนเทศจัดให้ผู้แรกเข้าปฏิบัติงานหรือผู้ปฏิบัติงานมาระยะหนึ่งแล้ว ได้เข้าใจนโยบายและข้อจำกัดในการให้บริการ และให้เข้าใจสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับสถาบันบริการสารสนเทศ รวมทั้งการอบรม การสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่สถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่งจัดให้ผู้บริการสารสนเทศมีโอกาสฝึกฝนการปฏิบัติงานบางด้าน เช่น การค้นคว้าสารสนเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ การฝึกใช้บัญชีศัพท์สัมพันธ์ การฝึกจัดเก็บข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ การให้ความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ การตลาดและการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นต้น

ผู้ใช้บริการสารสนเทศ

ความต้องการและการใช้สารสนเทศ

ผู้ใช้สารสนเทศและสารสนเทศที่ต้องการ

ในการวางรูปแบบบริการสารสนเทศที่ได้ผล ผู้บริการสารสนเทศต้องรู้จักผู้ใช้ของตนเอง เพราะผู้ใช้แต่ละประเภทแต่ละกลุ่มจะมีความต้องการใช้สารสนเทศแตกต่างกันตามขอบเขตและลักษณะงานที่รับผิดชอบ ซึ่งสามารถแบ่งกลุ่มผู้ใช้ได้เป็น 4 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มนักบริหาร
2. กลุ่มนักธุรกิจ
3. กลุ่มนักวิชาการ
4. กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพอื่น ๆ

กลุ่มนักบริหาร

กลุ่มนักบริหาร หมายถึง กลุ่มผู้นำในองค์กร เป็นผู้ทำหน้าที่ในการวินิจฉัย สั่งการ และควบคุมดูแลการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย ดังนั้นลักษณะสารสนเทศที่ผู้บริหารต้องการจำแนกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ (จิรวรรณ ภัคดีบุตร, 2542,166)

กลุ่มนักบริหารระดับสูง หมายถึงกลุ่มผู้นำระดับสูงในองค์กร ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย ตัดสินใจ วินิจฉัยและสั่งการ ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับสภาวะแวดล้อม และภาระหน้าที่ขององค์กร นโยบายของรัฐบาล การเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับทรัพยากรของประเทศและองค์กรรูปแบบที่ต้องการคือ ตัวเลข สถิติ ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ต้องทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์

กลุ่มนักบริหารระดับกลาง มีหน้าที่รับนโยบายและแผนงานจาก 1 ไปดำเนินการ และจัดการให้เรียบร้อยตามแผนที่กำหนดไว้ ต้องการสารสนเทศเช่นเดียวกับ 1 แต่เน้นในองค์กร รูปแบบที่ต้องการคือ ตัวเลข สถิติ ข้อเท็จจริง กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ นโยบายของผู้บริหารระดับสูง อาจเป็นสารสนเทศย้อนหลังหรือทันสมัย

กลุ่มนักบริหารระดับล่าง มีหน้าที่รับนโยบายจาก 1 และ 2 มอบหมายมาให้นำมาปฏิบัติและควบคุมดูแลให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ต้องการสารสนเทศเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับงานของตน

กลุ่มนักธุรกิจ

กลุ่มนักธุรกิจ หมายถึง ผู้ประกอบการอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการค้า ธุรกิจและอุตสาหกรรม อาจเป็นเจ้าของหรือผู้บริหารระดับต่าง ๆ

ลักษณะสารสนเทศที่นักธุรกิจต้องการ

1. สารสนเทศภายในองค์กร ได้แก่
 - 1.1 สารสนเทศเกี่ยวกับบุคคล การเงิน งบประมาณ (กำลังการผลิต และทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ)
 - 1.2 สารสนเทศเกี่ยวกับการค้าและธุรกิจ เช่น ประเภท ชนิดของการค้า แนวโน้มการขายบริษัทและการตลาด

2. สารสนเทศภายนอกองค์กร แต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจ

2.1 องค์กรทางเศรษฐกิจ ความเคลื่อนไหวทางด้านเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน ทั้งในและต่างประเทศ

2.2 องค์กรทางการเมือง ข่าว บทวิเคราะห์ทางการเมือง การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง นโยบายทางการเมืองที่มีต่อนโยบายเศรษฐกิจ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ

2.3 องค์กรทางกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อธุรกิจ

2.4 องค์กรทางสังคม ในรูปสถิติ ตัวเลขที่ได้กลั่นกรองวิเคราะห์แล้ว รวมทั้งข่าวต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อธุรกิจ

กลุ่มนักวิชาการ

กลุ่มนักวิชาการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานทางวิชาการ

ลักษณะสารสนเทศที่กลุ่มนักวิชาการต้องการ

1. หลักทฤษฎีและพัฒนาการในสาขาวิชาทั่วไปและเฉพาะสาขาวิชา
2. จากตำรา บทความ ข้อมูลสถิติตัวเลขทั้งปัจจุบันและย้อนหลัง
3. ในเอกสาร รายงานการวิจัยต่าง ๆ

กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพอื่น ๆ ได้แก่

1. เกษตรกรและประชาชนในชนบท ต้องการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับอาชีพและเศรษฐกิจของตน เช่น ความรู้ข่าวสารการเกษตร สารนิเทศที่ให้ความบันเทิง

2. แม่บ้าน ต้องการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ ข่าวทั่วไป ความรู้ทางด้านคนทฤษฎี และบันเทิง

3. นักเรียนนักศึกษา ต้องการสารสนเทศที่ใช้ประกอบการเรียนในวิชาต่างๆ อาจอยู่ในรูปตำรา แบบเรียน ข่าวสารปัจจุบัน เป็นต้น

พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ

พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งกระทำเพื่อให้ได้สารนิเทศ เช่น ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริงเพื่อตอบสนองความต้องการของตน เพื่อแก้ปัญหา และเพื่อหน้าที่การงาน (Krikelas, 1983, 5-20)

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ

พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศเกิดขึ้นจากหลายปัจจัย ดังที่ นิโคลาส (Nicholas, 1996, 7) กล่าวไว้ดังนี้

1. **คุณสมบัติส่วนตัวของผู้ใช้** เช่น เกิดจากแรงจูงใจ ความสนใจของผู้ใช้ในเรื่องต่อไปนี

1.1 สาขาวิชาที่ผู้ใช้สารสนเทศกำลังศึกษาอยู่หรือศึกษามาแล้ว มักจะสนใจเพื่อเพิ่มเติมความรู้

1.2 ระดับการศึกษา คือ ถ้าศึกษามาน้อยก็ต้องการเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ หรือต้องการใบประกาศนียบัตร หรือปริญญาบัตร เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ เป็นต้น

1.3 อาชีพและหน้าที่การงาน เศรษฐกิจ สังคม อายุ ฯลฯ

2. **เวลาเนื่องจากผู้ใช้สารสนเทศมีภาระงานมากในเวลาที่จำกัด** ในขณะเดียวกันสารสนเทศก็เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ผู้ใช้จึงแสวงหาสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน

3. **การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ**

ในยุคสารสนเทศ ผู้ใช้ต้องการเข้าถึงสารสนเทศให้มากที่สุด ในหลากหลายรูปแบบในเวลาทีรวดเร็ว โดยมีระบบหรือวิธีการสืบค้นที่ง่าย สะดวก โดยอาศัยคู่มือช่วยค้น

4. **ราคาในปัจจุบันสารสนเทศอยู่ในรูปของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Services)** ซึ่งสะดวก ง่ายต่อการค้นหาและราคาไม่แพง หรือบางรายการไม่มีค่าใช้จ่าย เช่น Full Text E-Journal หรือ E-books เป็นต้น

5. **สารสนเทศท่วมท้น**

ทุกวันนี้สารสนเทศมุ่งบริการในรูปคอมพิวเตอร์มากกว่าในรูปของหนังสือ และเพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกเวลาอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้ต้องสืบค้นสารสนเทศเพื่อให้ทันต่อข่าวสารพฤติกรรมต่าง ๆ ของสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัว และเพื่อการดำรงชีวิตประจำวัน

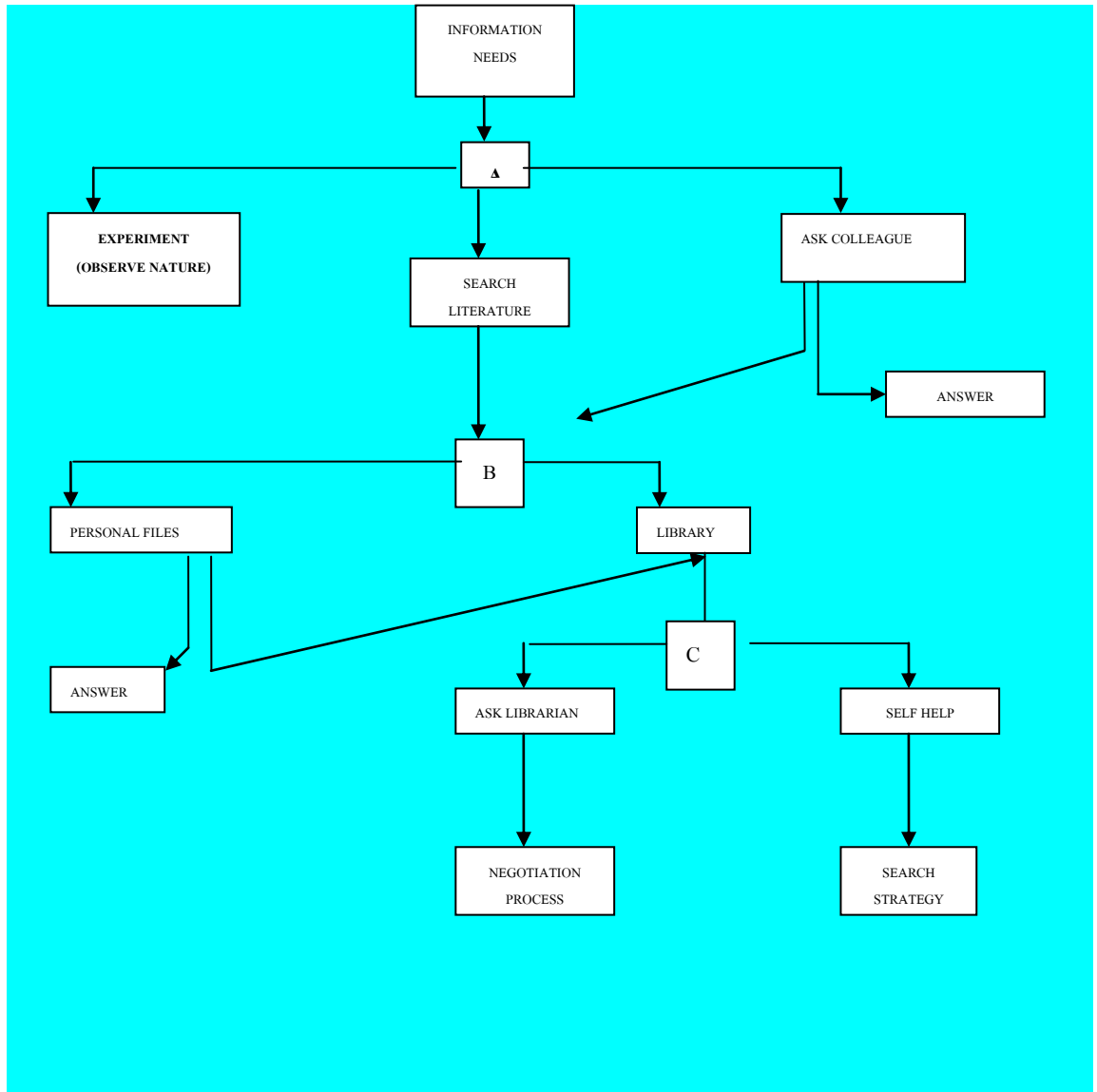
วิธีการค้นหาสารสนเทศ

เทเลอร์ (Taylor, 1968, 178-194) จำแนกวิธีการค้นหาสารสนเทศออกเป็น 3 แหล่ง คือ

1. ค้นจากแหล่งสารสนเทศที่ผู้ใช้มีอยู่ เช่น ประสบการณ์ของตน จากการสังเกต
2. ค้นจากการพูดคุยกับผู้ใกล้ชิดอย่างไม่เป็นทางการ เช่น จากเพื่อน หรือเพื่อนร่วมงาน
3. ค้นจากห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศต่างๆ โดยวิธีแรกคือ สอบถามปัญหาหรือข้อสงสัย

จากบรรณารักษ์ วิธีที่สองใช้ยุทธวิธีวิธีการสืบค้นตามที่ตนเองศึกษาหรือเรียนรู้เอง

รายละเอียดดังรูปภาพ



ภาพที่ 2.1 วิธีการค้นสารสนเทศตามขั้นตอนของ Taylor
ที่มา (Taylor, 1968, 178-194)

การศึกษาความต้องการของผู้ใช้

บริการสารสนเทศที่จัดให้บริการควรศึกษาถึงความต้องการของผู้ใช้ เพื่อให้มีการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศอย่างเต็มที่และได้ประโยชน์สูงสุด โดยต้องทำการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความต้องการของผู้ใช้จะเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาไปตามความก้าวหน้าและพัฒนาการของสังคมและเทคโนโลยี

วัตถุประสงค์ของการศึกษาความต้องการของผู้ใช้

1. เพื่อทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการและผู้ไม่ใช้บริการ
2. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้และไม่ใช้สารสนเทศ ความพึงพอใจ เพื่อนำความต้องการ ปัญหา และอุปสรรคไปใช้ปรับปรุงการบริการสารสนเทศ
3. เพื่อแบ่งกลุ่มผู้ใช้
4. เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ

ประโยชน์ของการศึกษาผู้ใช้

1. เข้าใจคุณลักษณะของผู้ใช้และผู้ไม่ใช้
2. ทราบลักษณะและความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ว่า สนใจหรือต้องการสารสนเทศประเภทใด เช่น ผู้ใช้บางคนต้องการสารสนเทศทั่วไป หรือผู้ใช้บางคนต้องการสารสนเทศเฉพาะสาขา
3. ทราบลักษณะและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้และไม่ใช้สารสนเทศ รวมทั้งรับรู้ปัญหาหรืออุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงการบริการต่อไป

ความจำเป็นของการศึกษาผู้ใช้

1. ในแนวคิดของการให้บริการสารสนเทศสมัยใหม่ ผู้ใช้นับว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งของระบบบริการสารสนเทศ เพราะวาระบบบริการสารสนเทศไม่ว่าจะมีการลงทุนจัดทำสูง มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ต่าง ๆ เข้ามาช่วยปฏิบัติ แต่หากไม่มีผู้ใช้จะไม่มีเหตุผลใดที่จะทำให้ระบบนั้นคงอยู่ได้
2. การศึกษาผู้ใช้จะช่วยให้ทราบลักษณะของผู้ใช้ กลุ่มผู้ใช้ ระดับการใช้ วิธีการให้บริการสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้และการไม่ใช้ ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ ซึ่งจะนำผลต่าง ๆ ไปพิจารณาปรับปรุงการบริการสารสนเทศและการปฏิบัติงาน

วิธีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ ทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์จากเอกสารต่าง ๆ เช่น วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย เป็นต้น โดยนำข้อมูลต่าง ๆ เหล่านั้นสรุปหาความต้องการของผู้ใช้ หรือใช้เป็นแนวทางในการวิจัยต่อไป
2. ศึกษาจากสถิติการใช้บริการสารสนเทศ เช่น สถิติการยืม-คืนหนังสือ วารสาร สถิติบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สถิติบริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นต้น

3. การศึกษาและดูงานห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศอื่น ๆ เพื่อให้ได้แนวคิดและข้อมูลต่าง ๆ ในเรื่องการจัดการบริการสารสนเทศ
4. การสังเกตพฤติกรรมการใช้หรือพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศของผู้ใช้
5. การสัมภาษณ์ผู้ใช้โดยตรง ซึ่งการสัมภาษณ์อาจใช้แบบสัมภาษณ์เป็นแนวทางแบบตัวต่อตัว หรือแบบกลุ่มก็ได้
6. การสำรวจและวิจัย โดยใช้แบบสอบถาม หรือเครื่องมือที่ช่วยในการเก็บข้อมูลอื่น ๆ ก็ได้

บทสรุป

บุคลากรผู้ให้บริการมีความสำคัญอย่างมากต่อผู้ใช้สารสนเทศ เนื่องจากผู้ให้บริการทำหน้าที่เชื่อมโยงผู้ใช้สารสนเทศไปสู่สารสนเทศ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องพัฒนา เนื่องจากในปัจจุบันสารสนเทศส่วนมากสามารถสืบค้นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเป็นภาษาอังกฤษ บรรณารักษ์ต้องมีความสามารถอ่าน เขียน ภาษาอังกฤษในระดับใช้ได้เพื่อประโยชน์ต่อการสืบค้นและแนะนำผู้ใช้บริการ ตลอดจนต้องศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้ด้วย เพื่อหาแนวทางช่วยเหลือถ้าผู้ใช้เกิดปัญหา

คำถามท้ายบท

1. บรรณารักษ์กับนักเอกสารสนเทศแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร
2. บรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่บริการสารสนเทศในยุคปัจจุบันควรมีคุณลักษณะอย่างไร
3. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการสืบค้น คือ อะไร
4. จงอธิบายแผนภูมิพฤติกรรมการค้นสารสนเทศอย่างละเอียด
5. จงอธิบายเหตุผลความจำเป็นของการศึกษาผู้ใช้สารสนเทศ

