

## สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับนักวิชาชีพสารสนเทศในศตวรรษที่ ๒๑<sup>\*</sup> ฉบับปรับปรุงแก้ไข (มิถุนายน ๒๕๕๖)

กุสวลวัฒน์ คงประดิษฐ์<sup>\*\*</sup>

### ความหมายของนักวิชาชีพสารสนเทศ

นักวิชาชีพสารสนเทศเป็นผู้ใช้สารสนเทศอย่างมีกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุพันธกิจขององค์กร ความสำเร็จของนักวิชาชีพสารสนเทศเกิดจากการพัฒนา การจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ การจัดการทรัพยากรสารสนเทศและบริการ และจากการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีให้เป็นเครื่องมือที่สำคัญเพื่อบรรลุเป้าหมาย มีคำที่ใช้เรียกนักวิชาชีพสารสนเทศต่างกัน ไม่เฉพาะคำว่า “บรรณารักษ์” เท่านั้น อาจเรียกว่า “ผู้จัดการความรู้” “หัวหน้าเจ้าหน้าที่สารสนเทศ” “นักพัฒนาเว็บ” “นายหน้าสารสนเทศ” และ “ที่ปรึกษา”

### ความหมายขององค์กรสารสนเทศ

คำว่า “องค์กรสารสนเทศ” ใช้เรียก

องค์กรที่จัดให้มีสารสนเทศเพื่อแก้ปัญหาแก่กลุ่มลูกค้าที่รับผิดชอบ โดยทั่วไปมีคำที่ใช้เรียกองค์กรเหล่านี้ คือ ห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ สำนักข่าวกรองเพื่อการแข่งขัน ฝ่ายอินเทอร์เน็ต ศูนย์ทรัพยากรความรู้ องค์กรการจัดการสาระความรู้ และอื่น ๆ

### ภูมิหลัง

สมาคมห้องสมุดเฉพาะแห่งสหรัฐอเมริกา (Special Libraries Association-SLA) ให้ความสำคัญกับพลวัตและการเปลี่ยนแปลงของนักวิชาชีพสารสนเทศ โดยให้ความสนใจมาอย่างยาวนานกับความรู้ที่จำเป็นในสาขาวิชา สมาชิกสมาคมได้สำรวจและแลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์เกี่ยวกับสมรรถนะและทักษะที่จำเป็นเพื่อการ

<sup>\*</sup> แปลและเรียบเรียงจาก Competencies for information professionals of the 21st Century : Revised edition, June 2003 ของ Eileen Abels, Rebecca Jones, John Latham, Dee Magnoni, และ Joanne Gard Marshall

<sup>\*\*</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

จัดการสารสนเทศเฉพาะด้าน ในการประชุมหลายครั้งในช่วงหลายปีมานี้ เอกสารเกี่ยวกับสมรรถนะได้รับการตีพิมพ์ครั้งแรกในปี ๒๕๔๐ โดยพยายามสังเคราะห์และเป็นผลงานแรกเริ่มตามการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องของสังคมเทคโนโลยีและสถานประกอบการ กลุ่มผู้ใช้เอกสารเรื่องนี้ ได้แก่ นักวิชาชีพสารสนเทศ นักการศึกษา นายจ้าง และนักศึกษาทั้งในปัจจุบันและอนาคต ฉบับตีพิมพ์ปี ๒๕๔๐ นี้ ค้นหาได้ที่ [www.sla.org/competencies1997](http://www.sla.org/competencies1997)

ในการจัดเตรียมสำหรับฉบับปรับปรุงแก้ไขปี ๒๕๔๖ นี้ คณะกรรมการได้ร่วมกันอภิปรายแนวโน้มล่าสุดและศึกษาเอกสารอื่นเกี่ยวกับสมรรถนะในวงการอุตสาหกรรมที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน สำหรับชื่อที่ตั้งขึ้นเพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไข คือ Putting our Knowledge to Work ซึ่งเน้นการปฏิบัติเชิงประจักษ์ที่พบว่ามีความเกี่ยวข้องกันอย่างสูงมากระหว่างความรู้กับงานที่ปฏิบัติ และเกี่ยวข้องกับการสร้างกระบวนการตัดสินใจระดับวิชาชีพอย่างแท้จริง ซึ่งพัฒนาจากงานวิจัยและแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุดว่าอะไรเป็นสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า งานวิจัยนี้ได้รับการแนะนำว่าเป็นเอกสารที่ประกอบกับเอกสารสมรรถนะในวิชาชีพ ซึ่งพบได้ที่ [www.sla.org/researchstatement/](http://www.sla.org/researchstatement/)

ในยุคสารสนเทศและความรู้นี้ ถือว่าผู้เชี่ยวชาญในการจัดการสารสนเทศเป็นหัวใจสำคัญ เพราะเป็นผู้ที่สร้างความเข้มแข็งให้การแข่งขันขององค์การเชิงฐานความรู้ โดยการตอบสนองความต้องการสารสนเทศที่จำเป็นเร่งด่วน สารสนเทศที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอก

องค์การเป็นปัจจัยสำคัญที่หล่อเลี้ยงส่วนต่าง ๆ ขององค์การเชิงฐานความรู้ และเป็นส่วนสำคัญสำหรับการเกิดนวัตกรรมและการเรียนรู้ที่ต่อเนื่อง การแลกเปลี่ยนสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญในทุกองค์การที่พยายามสร้างความเข้าใจและจัดการต้นทุนทางปัญญาขององค์การ รวมถึงบริบทสังคมโลกด้วย นักวิชาชีพแสดงบทบาทเฉพาะตัวในการรวบรวม การจัดองค์ความรู้ การประสานงานการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ดีที่สุดเพื่อองค์การโดยรวม และยังเป็นผู้นำในการออกแบบและอนุวัตมาตรฐานสำหรับการใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม

แม้ไม่มีนักวิชาชีพสารสนเทศ พวกเขา ก็จะถูกสร้างขึ้นมามีได้ เพราะองค์การต่างพยายามค้นคว้าเพื่อเอาชนะปริมาณสารสนเทศที่เพิ่มขึ้นอย่างมากในรูปแบบการจัดเก็บที่หลากหลาย การเติบโตอย่างน่าอัศจรรย์ของอินเทอร์เน็ต และการเพิ่มขึ้นของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการจัดเก็บสารสนเทศได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานและชีวิตส่วนตัวของมนุษย์ สารสนเทศที่มากเกินไปกลายเป็นปัญหาที่เพิ่มมากขึ้น และนักวิชาชีพสารสนเทศเป็นที่ต้องการขององค์การหรือชุมชนมากกว่าที่เคยเป็นมาเพื่อกรองสารสนเทศที่มีคุณภาพ และจัดให้มีสารสนเทศที่เป็นที่ต้องการในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้งานได้ เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ดังกล่าว นักวิชาชีพสารสนเทศจำเป็นต้องมีสมรรถนะ ๒ ประเภทคือ

**สมรรถนะในวิชาชีพ** เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ในแหล่งสารสนเทศ การ

เข้าถึงเทคโนโลยีและการจัดการ และสมรรถนะในการใช้ความรู้เหล่านี้เป็นพื้นฐานเพื่อจัดให้มีบริการสารสนเทศที่มีคุณภาพสูงที่สุด ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะหลัก ๔ ด้าน ที่แต่ละด้านได้รับการขยายออกเป็นทักษะเฉพาะด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. การจัดการองค์การสารสนเทศ
๒. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ
๓. การจัดการบริการสารสนเทศ
๔. การประยุกต์ใช้เครื่องมือด้านและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวอย่างสถานการณ์ต่าง ๆ ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ ซึ่งได้นำเสนอในตอนต่อไป ส่วนสถานการณ์ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จะทำให้เห็นบทบาทและความรับผิดชอบอย่างมากที่นักวิชาชีพสารสนเทศปฏิบัติในองค์กรทุกประเภท

**สมรรถนะส่วนบุคคล** อธิบายถึงเจตคติ ทักษะและค่านิยม ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อองค์กร ลูกค้า และวิชาชีพในทางที่พึงประสงค์ สมรรถนะเหล่านี้ เริ่มต้นแต่การเป็นนักติดต่อสื่อสารที่ดี การแสดงให้เห็นถึงคุณค่าเพิ่มของบริการ ตลอดจนมีความยืดหยุ่นและมีเจตคติที่ดีกับสภาพแวดล้อมที่กำลังเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

**สมรรถนะหลัก** ซึ่งยึดสมรรถนะในวิชาชีพและสมรรถนะส่วนบุคคลเข้าด้วยกัน สมรรถนะหลัก ๒ ประการนี้ เป็นหัวใจสำคัญที่สุดของนักวิชาชีพสารสนเทศทุกคน ในฐานะ

ที่เป็นนักวิชาชีพที่มีการศึกษา ดังนั้นนักวิชาชีพสารสนเทศจึงเข้าใจค่านิยมในการพัฒนาและการแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งสัมฤทธิ์ผลได้โดยผ่านเครือข่ายทางสังคมและโดยการดำเนินการ และการแลกเปลี่ยนการวิจัยในการประชุมทางวิชาการ ทั้งในรูปของสิ่งพิมพ์ และในรูปการจัดความร่วมมือทุกประเภท เช่นเดียวกัน นักวิชาชีพสารสนเทศยอมรับและศรัทธาต่อจริยธรรมในวิชาชีพ สมรรถนะหลักทั้งสองประการนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งยวดเพราะเป็นคุณค่าและการดำรงอยู่ของวิชาชีพ

สมรรถนะที่อธิบายในเอกสารนี้ เป็นเครื่องมือสำหรับความเจริญเติบโต การสรรหาบุคลากรเข้าสู่วิชาชีพ และการประเมินผลในวิชาชีพ งานเฉพาะด้านต้องการสมรรถนะเฉพาะทางในระดับของทักษะที่หลากหลาย จึงขอเชิญชวนให้ทุกท่านใช้สมรรถนะนี้เป็นแนวทางนำไปสู่ความเจริญและพัฒนาการส่วนบุคคล เพื่อนร่วมงานและองค์กร

### สมรรถนะหลัก

I. นักวิชาชีพสารสนเทศต้องอุทิศตนให้กับฐานความรู้ของวิชาชีพโดยการแลกเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด และประสบการณ์และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับสินค้า บริการ และการจัดการสารสนเทศ ตลอดชั่วชีวิตของการทำงานในวิชาชีพนี้

II. นักวิชาชีพสารสนเทศต้องคำนึงถึงความเป็นเลิศในวิชาชีพจริยธรรม ค่านิยมและหลักการของวิชาชีพ

## สมรรถนะในวิชาชีพ

### A. การจัดการองค์การสารสนเทศ

นักวิชาชีพสารสนเทศจัดการองค์การสารสนเทศที่มีพนักงานตั้งแต่ ๑ คน ไปจนถึงที่มีพนักงานหลายร้อยคน องค์การเหล่านี้อาจอยู่ในสภาพแวดล้อมภาคเอกชน สถาบันการศึกษา หน่วยงานราชการ รัฐบาล ไปจนถึงองค์การไม่แสวงหาผลกำไร นักวิชาชีพสารสนเทศเป็นผู้ที่มีทักษะในการบริหารจัดการองค์การทุกประเภทในทุกสถานการณ์ภายใต้การเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเพื่อทำให้องค์การประสบความสำเร็จ

A.1 จัดองค์การสารสนเทศให้สอดคล้องยุทธศาสตร์ขององค์การแม่หรือการทำงานร่วมกับกลุ่มผู้ใช้หลักกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก

A.2 ประเมินผลและสื่อสารให้ผู้บริหารผู้มีส่วนได้เสีย และลูกค้าผู้ใช้บริการให้เห็นถึงคุณค่าขององค์การสารสนเทศ โดยกล่าวถึงบริการสารสนเทศ สินค้า และนโยบายของหน่วยงานสารสนเทศนี้

A.3 สร้างการจัดการที่มีประสิทธิผล กำหนดการดำเนินงานและบริหารด้าน รวมทั้งตรวจสอบการทำงาน และวิเคราะห์งบประมาณก่อนการตัดสินใจเพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับแผนงานที่วางไว้

A.4 บริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ผู้บริหารระดับสูงได้วางไว้ ในเรื่องเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้สารสนเทศ เครื่องมือและเทคโนโลยี และนโยบายสำหรับองค์การ

A.5 สร้างและนำทีมงานบริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและเป็นผู้นำใน

วิชาชีพและพัฒนาบุคลากรภายในองค์การสารสนเทศ

A.6 ทำการตลาดเพื่อเผยแพร่สินค้าและบริการสารสนเทศ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น ผ่านเว็บและการสื่อสารทางกายภาพที่ทำไปพร้อมกันทั้งในรูปแบบของการนำเสนอ การตีพิมพ์ และการสนทนา

A.7 รวบรวมเอกสารหลักฐานเพื่อนำมาสนับสนุนการตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ การปรับปรุงแก้ไขบริการในปัจจุบันหรือการยกเลิกบริการบางอย่างซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง

A.8 ให้คำแนะนำองค์การเกี่ยวกับลิขสิทธิ์และทรัพย์สินทางปัญญา

สถานการณ์ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้

- พัฒนาแผนยุทธศาสตร์และแผนธุรกิจขององค์การสารสนเทศให้สนับสนุนเป้าหมายขององค์การแม่ และจัดทำเป้าหมายที่สามารถขยายให้เป็นเป้าหมายระยะยาวได้ ขณะเดียวกันก็ควรจัดอันดับเป้าหมายระยะสั้นไว้ลำดับต้น ๆ

- สร้างวิสัยทัศน์และพันธกิจร่วมกัน เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานให้องค์การประสบผลสำเร็จตามยุทธศาสตร์และเพื่อให้ลูกค้าที่ใช้บริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจ

- วิจัยการตลาดพฤติกรรมสารสนเทศและปัญหาการใช้สารสนเทศของกลุ่มผู้ใช้ เพื่อ

ได้แนวคิดในการแก้ปัญหาทางสารสนเทศที่ใหม่หรือที่เพิ่มขึ้นแล้วเปลี่ยนรูปแนวคิดเหล่านี้ไปสู่สินค้าและบริการสารสนเทศที่เจาะจง

- กำหนดความคาดหวังในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กรอย่างมีลำดับความสำคัญ

- จัดให้บุคลากรมีโอกาสนำเสนอแนวคิดทางวิชาชีพ

- คำนวณผลตอบแทนจากการลงทุนในตัวสินค้าและบริการสารสนเทศ หรือพัฒนาผลงานที่สามารถวัดได้ขององค์กรสารสนเทศ

- แสดงให้เห็นถึงมูลค่าเพิ่มที่มีต่อลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรสารสนเทศผ่านช่องทางการสื่อสารของฝ่ายบริหารระดับสูง

#### B. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

นักวิชาชีพสารสนเทศมีความเชี่ยวชาญกระบวนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมด ได้แก่ การจำแนก การคัดเลือก การประเมินผล การสร้างความเชื่อถือได้และการจัดให้มีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศเหล่านี้อาจอยู่ในรูปสื่อหรือรูปแบบใด ๆ ก็ได้ นอกจากนี้ นักวิชาชีพสารสนเทศต้องยอมรับว่าบุคคลเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญ

B.1 จัดการสารสนเทศครบวงจร ตั้งแต่การสร้างหรือการจัดหา จนถึงตอนสุดท้าย ประกอบด้วย การจัดองค์ความรู้ การจัดประเภท การทำรายการ การจัดหมวดหมู่ การแจกจ่าย การสร้างและการจัดการแบ่งประเภท ศัพท์สัมพันธ์ เป็นต้น

B.2 สร้างแหล่งทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นพลวัตที่อยู่บนพื้นฐานการสร้างความรู้ เข้าใจความต้องการสารสนเทศ การเรียนรู้ งาน และ/หรือกระบวนการทางธุรกิจของลูกค้า

B.3 แสดงให้เห็นถึงความเชี่ยวชาญในเนื้อหาและรูปแบบทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ความสามารถในการประเมิน เลือกรวบรวมสารสนเทศ

B.4 จัดให้มีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทั้งที่เผยแพร่จากภายนอกและที่สร้างขึ้นภายในองค์กร และจัดบริการให้ทั่วถึงทั้งองค์กร โดยการใช้เครื่องมือในการเข้าถึงสารสนเทศอย่างเหมาะสม

B.5 เฝ้าระวังการตอบรับสารสนเทศและบริการสารสนเทศที่เป็นที่ต้องการ

B.6 พัฒนานโยบายสารสนเทศสำหรับองค์กรไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่เผยแพร่จากภายนอกและที่สร้างขึ้นภายในองค์กร และให้คำแนะนำ เพื่อพัฒนานโยบายเหล่านี้ให้ประสบความสำเร็จ

#### สถานการณ์ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้

- นักวิชาชีพสารสนเทศเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจำแนกทรัพยากรสารสนเทศ ขณะเดียวกันก็เป็นผู้เชี่ยวชาญในการเปรียบเทียบระหว่างทรัพยากรสารสนเทศได้เปล่ากับที่เสียค่าใช้จ่าย เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับต้นทุนสารสนเทศ นอกจากนี้ยังเป็นผู้เชี่ยวชาญในการสำรวจเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศจากผู้ขายที่หลากหลาย และเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดให้มี

การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเหล่านั้นจากการเจรจาต่อรองราคากับผู้ขาย

- นักวิชาชีพสารสนเทศเลือกและสร้างความเชื่อถือได้ให้กับทรัพยากรสารสนเทศให้เหมาะสมกับรูปแบบ ภาษา เนื้อหาสาระ ขอบเขต และจัดทำเนื้อหาให้มีคุณลักษณะพิเศษและความสามารถในการสืบค้นที่สอดคล้องกับความต้องการอันเฉพาะเจาะจงของผู้ใช้

- นักวิชาชีพสารสนเทศอาจทำงานร่วมกันเพื่อกำหนดราคาหรือการจัดการความร่วมมืออื่นทั้งภายในและภายนอกองค์การสารสนเทศ เพื่อให้เกิดมูลค่าสูงสุดสำหรับการลงทุนที่ได้ลงไป

- นักวิชาชีพสารสนเทศบูรณาการทรัพยากรสารสนเทศที่เผยแพร่จากภายนอกและที่สร้างขึ้นภายในองค์การ เช่นเดียวกับทรัพยากรความรู้เพื่อแหล่งทรัพยากรที่สร้างขึ้นใหม่ให้ตรงกับลูกค้าที่เฉพาะเจาะจง

- นักวิชาชีพสารสนเทศอาจใช้สินค้าสารสนเทศที่มีอยู่แล้ว โดยการยอมรับว่าสินค้าเหล่านี้สามารถปรับปรุงแก้ไขให้ตรงกับความต้องการกลุ่มผู้ใช้ที่เฉพาะเจาะจงได้ นั่นคือ นักวิชาชีพสารสนเทศเลือกหรือออกแบบ และพัฒนาปรับปรุงแก้ไขสินค้าสารสนเทศได้ตามที่ต้องการ

- นักวิชาชีพสารสนเทศเลือก คงไว้ และสร้างการเข้าถึงรายงานทางวิชาการ มาตรฐาน แนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุด และเอกสารอื่นภายในองค์การเพื่อการใช้อย่างต่อเนื่อง

- นักวิชาชีพสารสนเทศสร้างตารางอายุเวลาสำหรับจัดเก็บรักษาเอกสาร และขึ้น

ตอนการนำกลับมาใช้ให้สอดคล้องกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ

### C. การจัดการบริการสารสนเทศ

นักวิชาชีพสารสนเทศจัดการบริการสารสนเทศครบวงจร ตั้งแต่ขั้นตอนการเป็นแนวคิดจนกระทั่งการออกแบบ การพัฒนา การทดสอบ การตลาด การจัดทำสารสนเทศให้เหมาะต่อการใช้งาน (packaging) บริการและการตอบสนองต่อบริการที่จัดให้ลูกค้า นอกจากนี้ นักวิชาชีพสารสนเทศอาจจะเฝ้าสังเกตกระบวนการเหล่านี้โดยตลอดหรืออาจจะให้ความสนใจกับขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่จากความเชี่ยวชาญที่มีอยู่ ทำให้ลูกค้าสามารถบูรณาการและประยุกต์ใช้สารสนเทศได้อย่างทันทีทันใดในงานหรือกระบวนการเรียนรู้ของพวกเขา

C.1 พัฒนาและบำรุงรักษาจุดคุ้มทุน โดยจัดทำแนวทางบริการสารสนเทศที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าให้สอดคล้องกับทิศทางยุทธศาสตร์ขององค์การและกลุ่มลูกค้า

C.2 วิจัยการตลาดพฤติกรรมสารสนเทศ และปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อได้แนวคิดในการแก้ปัญหาทางสารสนเทศที่ใหม่หรือที่เพิ่มขึ้น แล้วเปลี่ยนรูปแนวคิดเหล่านี้ไปสู่สินค้าและบริการสารสนเทศที่เจาะจง

C.3 วิจัย วิเคราะห์ และสังเคราะห์ เพื่อให้ได้คำตอบที่ถูกต้องและสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้สำหรับลูกค้า และเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้ามีเครื่องมือหรือมีความสามารถที่จะประยุกต์ใช้สารสนเทศเหล่านี้ได้อย่างทันทีทันใด

C.4 พัฒนาและประยุกต์วิธีการประเมินค่าอย่างเหมาะสม เพื่อวัดคุณค่าและคุณภาพสารสนเทศที่เสนอให้ และลงมือปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมเพื่อให้แน่ใจว่าสารสนเทศที่เสนอให้ตรงกันกับที่ได้ลงทุน

C.5 จัดการบนฐานของหลักฐานเพื่อแสดงให้เห็นถึงคุณค่าแหล่งสารสนเทศ บริการ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

**สถานการณ์ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้**

- แสวงหาโอกาสเพื่อทำงานกับลูกค้าในโครงการต่าง ๆ หรือในสภาพแวดล้อมหรือการดำเนินงานของลูกค้า เพื่อเข้าใจกระบวนการพฤติกรรมสารสนเทศอย่างเต็มที่ และควรให้บริการสารสนเทศที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างไร

- วิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศเพื่อให้ได้คำตอบและสารสนเทศที่ถูกต้องเพื่อลูกค้าสามารถนำไปปฏิบัติได้ และเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้ามีเครื่องมือหรือมีความสามารถที่จะประยุกต์ใช้สารสนเทศเหล่านี้ได้อย่างทันทีทันใด

- ทำให้บริการสารสนเทศมีความเฉพาะเจาะจงเพื่อให้ตรงกับความต้องการที่เจาะจงมากยิ่งขึ้นและเพื่อใช้กับลูกค้าประเภทต่าง ๆ ได้

- พัฒนาและนำสารสนเทศที่จัดทำให้เหมาะต่อการใช้ของลูกค้าแต่ละราย หรือเตรียมพร้อมบริการต่าง ๆ สำหรับลูกค้า เช่น ข่าวกกรองเพื่อการแข่งขัน ข่าวกกรองด้านธุรกิจ ผู้เฝ้าติดตามด้านอุตสาหกรรม เครื่องบ่งบอกหัวข้อหรือ

ประเด็นด้านอุตสาหกรรม

- พัฒนาบริการและจัดการให้การศึกษาดตามหลักสูตรแก่ลูกค้าในเรื่องเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ การใช้อินเทอร์เน็ต และการค้นหา และการสร้างความเข้าใจแหล่งสารสนเทศ

- ใช้การจัดการบนฐานของหลักฐานเพื่อให้เป็นสิ่งที่บริสุทธิ์ สมเหตุสมผลในคุณค่าบริการและความสามารถด้านต่าง ๆ ขององค์การพัฒนาและประยุกต์การวัดผลการใช้สินค้า/บริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และผลกระทบของบริการและสินค้าที่มีต่อองค์การและลูกค้า ประเมินความต้องการและช่องว่างสารสนเทศของลูกค้า โดยใช้เครื่องมือวิจัยการตลาด ได้แก่ แบบสอบถาม การสำรวจ การสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่มเป้าหมาย และการสังเกต

**D. การประยุกต์ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีสารสนเทศ**

นักวิชาชีพสารสนเทศใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบันอย่างเหมาะสม เพื่อให้บริการที่ดีที่สุด จัดให้มีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการและสามารถเข้าถึงได้มากที่สุด พัฒนาและให้บริการเครื่องมือทางการสอนเพื่อการใช้สารสนเทศอย่างมากที่สุดแก่ลูกค้า และใช้ประโยชน์เต็มที่จากห้องสมุดและสภาพแวดล้อมสารสนเทศแห่งศตวรรษที่ ๒๑

D.1 ประเมินค่าเลือก และประยุกต์ใช้เครื่องมือทางสารสนเทศที่มีในปัจจุบันและสร้างวิธีการเข้าถึงสารสนเทศและวิธีการแก้ไขปัญหาบริการ

D.2 ประยุกต์ใช้ความเชี่ยวชาญในฐานข้อมูล การทำดัชนี เมทาดาตา และการวิเคราะห์ สังเคราะห์สารสนเทศ เพื่อปรับปรุงการสืบค้นและการใช้สารสนเทศในองค์กร

D.3 ปกป้องความเป็นส่วนตัวทางสารสนเทศของลูกค้า และตระหนักถึงและตอบสนองกับความท้าทายใหม่กับความเป็นส่วนตัว

D.4 คงไว้ซึ่งข่าวสารอันทันสมัยเกี่ยวกับการเกิดเทคโนโลยีที่อาจไม่เกี่ยวข้องในปัจจุบันแต่อาจกลายเป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากร บริการ หรือการประยุกต์ใช้สารสนเทศในอนาคต

### สถานการณ์ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้

- นักวิชาชีพสารสนเทศเป็นหุ้นส่วนที่ทำงานอยู่กับผู้จำหน่ายเทคโนโลยี ให้การตอบกลับ ให้คำแนะนำในการปรับปรุงและรักษาความต้องการของลูกค้าให้อยู่ในแนวทาง

- นักวิชาชีพสารสนเทศติดตามความก้าวหน้าเทคโนโลยี โดยการอ่านเอกสารทางวิชาชีพและเอกสารที่เป็นที่นิยม การเข้าร่วมสนทนากลุ่มนักวิชาการ เข้าร่วมรายวิชา ฝึกอบรมและการประชุม นักวิชาชีพสารสนเทศได้รับการจัดเตรียมให้เป็นผู้ให้คำแนะนำทุกระดับขององค์กรว่าแนวโน้มเทคโนโลยีจะกระทบองค์กรและผู้ใช้อย่างไร

- นักเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้นำในการเริ่มต้นใช้เทคโนโลยีในองค์กรโดยการจัดตั้งหุ้นส่วน สร้างความเข้าใจที่ต้องใช้เทคโนโลยีในอนาคตให้กับฝ่ายจัดการในระดับ

สูง การตรวจตราการจัดการโครงการอย่างครบวงจร และการสื่อสารกับทุกระดับขององค์กร

- นักวิชาชีพสารสนเทศทดสอบเลือก และใช้เครื่องมือเทคโนโลยีใหม่ตามที่เครื่องมือเหล่านั้นได้รับการพัฒนา

- นักวิชาชีพสารสนเทศเฝ้าติดตามนโยบายล่าสุดและการริเริ่มทางกฎหมายที่จะกระทบความเป็นส่วนตัว ความสามารถในการเข้าถึง ความเปิดเผยการใช้และการถ่ายทอดสารสนเทศ และความเปิดเผยการจัดเทคโนโลยี

- นักวิชาชีพสารสนเทศให้การศึกษากับบุคคลอื่นถึงการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีสารสนเทศบนความหลากหลายของวิธีต่าง ๆ ตั้งแต่การอบรมให้ลูกค้าค้นหาสารสนเทศตามที่ต้องการบนอินเทอร์เน็ต หรือในฐานข้อมูลที่ได้รับสิทธิ์ ไปจนถึงการบูรณาการเครื่องมือสารสนเทศให้เข้ากับขั้นตอนการประมวลผลหรือหลักสูตรของลูกค้า

### สมรรถนะส่วนบุคคล

นักวิชาชีพสารสนเทศทุกคน:

- ค้นหาความเป็นเฉพาะด้านที่เข้ามาท้าทายและใช้ประโยชน์ให้เต็มที่จากโอกาสใหม่ ๆ

- มองภาพที่ใหญ่
- สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- นำเสนอความคิดอย่างชัดเจนแจ่มแจ้ง

เจรจาต่อรองได้อย่างน่าเชื่อถือและมีลักษณะโน้มน้าว

- สร้างหุ้นส่วนและพันธมิตร
- สร้างบรรยากาศที่เป็นการยอมรับ



และเชื่อถือระหว่างกัน มีความหลากหลายในการยอมรับและคำนึง

- เน้นการทำงานเป็นทีม ยอมรับความสมดุลของการให้ความร่วมมือ การเป็นผู้นำ และการเป็นผู้ตาม

- คำนวณความเสี่ยง แสดงความกล้าหาญและยืนหยัดเมื่อเผชิญกับฝ่ายตรงข้าม

- วางแผน จัดอันดับความสำคัญก่อนหลัง และเน้นว่าสิ่งใดเป็นความสำคัญเร่งด่วน

- แสดงให้เห็นถึงการวางแผนส่วนตัวในอาชีพ

- คิดอย่างสร้างสรรค์และอย่างมีนวัตกรรม ค้นหาโอกาสใหม่หรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่

- ยอมรับคำนิยามการทำงานเป็นเครือข่ายในวิชาชีพและการวางแผนส่วนตัวในอาชีพ

- สร้างความสมดุลระหว่างภาระหน้าที่ การงาน ครอบครัว และชุมชน

- คงไว้ซึ่งความยืดหยุ่นและมั่นใจกับช่วงเวลาการเปลี่ยนแปลงที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง

- ฉลองให้กับความสำเร็จของตนเองและผู้อื่น

คำอธิบายที่ประยุกต์ใช้ที่ได้เตรียมโดยคณะกรรมการพัฒนาสมรรถนะ เมื่อเดือนมกราคม ๒๕๔๙ : ค้นหาความเป็นเฉพาะด้านที่เข้ามาท้าทายและใช้ประโยชน์ให้เต็มที่จากโอกาสใหม่ๆ

- เฝ้าติดตามอย่างกระตือรือร้นกับบทบาทใหม่ในองค์กรที่ต้องการผู้นำทางสารสนเทศ

- แสดงให้เห็นว่าความรู้และทักษะในวิชาชีพแก้ปัญหาทางสารสนเทศที่หลากหลาย

ได้ในสถานการณ์ที่กว้างขวาง

- มองการณ์ไกลกับการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อลูกค้าหรือผู้ให้การอุปถัมภ์ และสำรวจอย่างมั่นใจกับบริการและรายการทางเลือกในการใช้บริการ

- ช่วยเหลือบุคคลอื่นให้พัฒนาความคิดใหม่ๆ

- ศึกษาและใช้เทคโนโลยีในฐานะที่เป็นตัวสร้างความสามารถให้กับความคิด สินค้าและบริการใหม่ๆ

### มองภาพที่ใหญ่

- เข้าใจสภาพแวดล้อมขององค์กรแม่ที่กำลังดำเนินการอยู่ แล้วพิจารณาว่าห้องสมุดหรือบริการสารสนเทศจะรับผิดชอบต่อการดำเนินการนั้นอย่างไร

- ศึกษาห้องสมุดและบริการสารสนเทศในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการที่ใหญ่กว่าในการตัดสินใจ จัดความต้องการและโครงการต่าง ๆ ให้อยู่ในอันดับสูงสุดให้เป็นความจำเป็นเร่งด่วนเพื่อจะได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กร

- เฝ้าติดตามแนวโน้มและเหตุการณ์โลกที่สำคัญที่อาจกระทบต่อองค์กรแม่ และ / หรือ วิชาชีพห้องสมุด ศึกษาผลกระทบแนวโน้มเหล่านี้ แล้วกำหนดแนวทางการให้บริการของห้องสมุดและสารสนเทศ เพื่อใช้ประโยชน์จากแนวโน้มดังกล่าว

### สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

- นำเสนอความคิดอย่างชัดเจนแจ่ม

แจ้ง กระชับรัดกุม และมีศรัทธาแรงกล้า ไม่ว่า  
จะโดยวาจาหรือการเขียนในภาษาของผู้รับสาร  
เสมอ และในความเข้าใจการรับรู้และมุมมอง  
ของผู้รับสารด้วย

- แสดงให้เห็นถึงการนำเสนออย่างมี  
อาชีพและมีลักษณะสามารถเข้าพบได้กับผู้รับสาร
- ฟังอย่างตั้งใจ พิจารณาแล้วตอบกลับ
- สนใจกับการตอบกลับของทักษะ  
และการใช้การสื่อสาร เพื่อการปรับปรุงส่วนตัว

**นำเสนอความคิดอย่างชัดเจนแจ่มแจ้ง**  
เจรจาต่อรองได้อย่างน่าเชื่อถือและมีลักษณะ  
โน้มน้าว

- นำส่งสารอย่างมีประสิทธิภาพ ชัดเจน  
แจ่มแจ้ง แน่วแน่ และฝึกผู้อื่นให้ทำในทำนอง  
เดียวกัน
- เชื่อความสามารถของตนในการให้  
บริการสารสนเทศที่ดีที่สุด และถ่ายทอดสารให้  
กับบุคลากร ฝ่ายจัดการ และลูกค้าในทำนอง  
เดียวกัน
- แสดงให้เห็นถึงทักษะการเจรจา  
และขัดเกลามาเป็นอย่างดี และความสามารถใน  
การสร้างเชื่อมั่นให้ได้รับประโยชน์สูงสุด  
กับทุกความสนใจ

#### **สร้างหุ้นส่วนและพันธมิตร**

- สร้างพันธมิตรที่ปฏิบัติงานในหน้าที่  
อื่นในองค์กร เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ  
ทรัพยากรมนุษย์ เพื่อได้ประโยชน์สูงสุดกับ  
ความรู้และทักษะในวิชาชีพ

- สร้างหุ้นส่วนกับห้องสมุดหรือบริการ  
สารสนเทศอื่นภายในหรือนอกองค์กร เพื่อ  
ให้ได้ประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนทรัพยากร  
สารสนเทศ

- สร้างพันธมิตรกับผู้จัดหาเนื้อหา  
สาระและเทคโนโลยีให้ และผู้จัดหาสารสนเทศ  
มาเพื่อให้ปรับปรุงสินค้า บริการ และการดำเนินงาน
- สร้างพันธมิตรกับนักวิจัยในคณะ  
วิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศึกษาเพื่อ  
ดำเนินการทางศาสตร์ที่เกี่ยวข้องและในเชิงปฏิบัติ

**สร้างบรรยากาศที่เป็นที่ยอมรับและ  
เชื่อถือระหว่างกัน มีความหลากหลายในการ  
ยอมรับและค่านิยม**

- ปฏิบัติต่อผู้อื่นตามความหลากหลาย  
ของการยอมรับและค่านิยม
- รู้จุดแข็งของตนเองและจุดแข็งของ  
คนอื่น
- ให้การยอมรับและความเชื่อถือซึ่ง  
กันและกันบนพื้นฐานของความเหมาะสมของ  
โอกาสและเป้าหมาย และคาดหวังว่าผู้อื่นจะ  
ปฏิบัติเช่นเดียวกัน
- สร้างบรรยากาศในการแก้ปัญหาที่  
เป็นความรับผิดชอบของทุกคน สร้างค่านิยม  
การยอมรับและช่วยเหลือผู้อื่นให้มีความรับผิดชอบ  
ที่เหมาะสม
- ให้การสนับสนุนเพื่อบรรยากาศการ  
ทำงานที่กระตุ้นและสนับสนุนให้เกิดพัฒนาการ  
ทางความรู้อย่างต่อเนื่องและการสร้างค่านิยม  
ความรับผิดชอบของบุคลากร

**เน้นการทำงานเป็นทีม ยอมรับความ  
สมดุลงของการให้ความร่วมมือ การเป็นผู้นำ และ  
การเป็นผู้ตาม**

- ทำงานในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของ  
ทีม ไม่ว่าตำแหน่งหรือระดับใดก็ตาม

- พัฒนาและใช้ภาวะผู้นำและทักษะ  
การให้ความร่วมมือกัน

- คงไว้ซึ่งความก้าวไปกับแนวโน้ม  
ของทักษะและท่วงท่าภาวะผู้นำ การใช้ความรู้  
ภาวะผู้นำเพื่อช่วยเหลือให้ตนเองและผู้อื่น  
พัฒนาวิธีการที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล  
สูงสุดในบริบทที่แตกต่างกัน มีความประสงค์ที่  
จะแลกเปลี่ยนภาวะผู้นำ หรือติดตามเมื่อเรื่องนี้  
เป็นประโยชน์ที่ดีที่สุดของทุกคนที่เกี่ยวข้อง

- ให้คำปรึกษาสมาชิกทีมงานอื่นและ  
ให้คำปรึกษาแม้เป็นที่ต้องการจากสมาชิกคนอื่น  
คำนวนความเสี่ยง แสดงความกล้าหาญ และการ  
ยืนหยัดเมื่อเผชิญกับฝ่ายตรงข้าม

- แสดงความกล้าหาญเมื่อเผชิญกับฝ่าย  
ตรงข้าม

- ทำงานอย่างใกล้ชิดกับบุคคลที่มี  
อำนาจ และสามารถเปลี่ยนจุดยืนเขาเหล่านั้น  
เพื่อประโยชน์ต่องานได้

- สามารถเผชิญและประทับประคอง  
สถานการณ์ได้กับสิ่งที่เลวร้ายที่สุดที่อาจเกิดขึ้น

**วางแผน จัดอันดับความสำคัญก่อน  
หลัง และเน้นว่าสิ่งใดเป็นความสำคัญเร่งด่วน**

- ก่อนลงมือปฏิบัติสิ่งใดต้องมีการ  
วางแผนก่อนเสมอ เพื่อประโยชน์ในการใช้  
ทรัพยากรขององค์กร (ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์

ทรัพยากรที่เป็นประสบการณ์และการเงิน) ให้มี  
ประสิทธิภาพสูงสุด ต่อเนื่อง และด้วยความ  
ระมัดระวัง

- ปฏิเสธที่จะตอบสนองความต้องการ  
เร่งด่วน เมื่อความจำเป็นเร่งด่วนนั้นได้มีการจัด  
ทำเป็นแนวทางที่ห้องสมุดหรือองค์การบริหาร  
สารสนเทศดำเนินไปอย่างมียุทธศาสตร์แล้ว

- รวมเป็นกลุ่มอย่างมียุทธศาสตร์เพื่อ  
ให้เป้าหมายและวัตถุประสงค์ส่วนบุคคล และ  
ของคนอื่นเป็นแรงขับเคลื่อนแผนงานในระยะยาว  
รวมทั้งเป็นแรงขับเคลื่อนให้กับการตัดสินใจ  
และการดำเนินงานประจำวัน

- ทบทวนแผนงานให้เป็นไปตามปกติ  
เพื่อแน่ใจว่าองค์การยังดำเนินงานตามแผนงาน  
หรือสามารถตอบสนองพัฒนาการที่ไม่คาด  
คิดมาก่อน

**แสดงให้เห็นถึงการวางแผนส่วนตัวใน  
อาชีพ**

- มีความรับผิดชอบต่ออาชีพ โดยมี  
การเรียนรู้และสร้างความเจริญส่วนบุคคลอย่าง  
ต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบส่วนตัวที่จะแสวงหา  
โอกาสเพื่อเรียนรู้และเพิ่มพูน และเพื่อการวาง  
แผนในอาชีพระยะยาว คงไว้ซึ่งความรู้ที่เข้มข้น  
คุณค่าส่วนคนที่อยู่บนพื้นฐานของความสำเร็จที่  
สมดุลระหว่างเป้าหมายในอาชีพกับเป้าหมายส่วนตัว

- แสวงหาการตอบสนองกลับด้านการ  
ปฏิบัติงานจากฝ่ายบริหาร ลูกค้าย และ/หรือ ที่  
ปรึกษาแล้วนำมาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- มองภาพในใจถึงอนาคตที่พึงประสงค์  
ของตนและวางแผนแนวทางให้ถึงจุดหมายนั้น

**คิดอย่างสร้างสรรค์และอย่างมีนวัตกรรม ค้นหาโอกาสใหม่หรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่**

- เผ้าติดตามตำแหน่งและโครงการต่าง ๆ นอกฝ่ายบริการสารสนเทศหรือห้องสมุด เพื่อให้ได้ความเข้าใจที่ดีกว่างานอื่น ๆ ประยุกต์ใช้สารสนเทศอย่างไรในงานของเขา แล้วให้ความเข้าใจนี้สร้างบริการและแผนงานอย่างมีนวัตกรรมที่จำเป็นให้กับผู้อุปถัมภ์หรือลูกค้า

- ตรวจสอบอย่างละเอียดตามปกติสำหรับความคิดใหม่ ทั้งภายในและนอกขอบเขตห้องสมุดเพื่อคาดการณ์ในอนาคต ประเมินความเกี่ยวข้องและความพยายามเพื่อประสบความสำเร็จในโอกาสใหม่ ๆ

- พิจารณาหาเหตุผลการดำเนินงาน กระบวนการและบริการในปัจจุบัน และศึกษาทางเลือกที่ดีกว่าของการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงาน กระบวนการ และบริการ

**ยอมรับค่านิยมการทำงานเป็นเครือข่ายในวิชาชีพและการวางแผนส่วนตัวในอาชีพ**

- รับผิดชอบและเข้าไปมีส่วนร่วมในสมาคมห้องสมุดเฉพาะ สมาคมทางวิชาชีพอื่น เพื่อแลกเปลี่ยนความคิด ความรู้และทักษะ เปรียบเทียบกับผู้ให้บริการสารสนเทศอื่น และสร้างหุ้นส่วนและพันธมิตร

- ยอมรับความต้องการในการเข้าร่วมประชุมทางวิชาการซึ่งเป็นสถานที่นักวิชาชีพสารสนเทศสามารถสื่อสารกับบุคคลอื่น หรือเห็นร่วมกับนโยบายที่สำคัญ เช่น ลิขสิทธิ์ และโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศของโลก

- รับผิดชอบต่อการสร้างและคงไว้ซึ่ง

วิชาชีพอย่างเข้มแข็ง ด้วยวิธีดังกล่าว เป็นการเพิ่มคุณค่าในมุมมองของเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และชุมชนที่กว้างออกไป

**สร้างความสมดุลระหว่างภาระหน้าที่การทำงาน ครอบครัว และชุมชน**

- ส่งเสริมตนเองและบุคคลอื่นในการแสวงหาอย่างต่อเนื่องสำหรับทั้งที่การดำเนินชีวิตที่สมดุล สร้างความเหมาะสมกับโอกาสต่าง ๆ กับทุกคนที่เกี่ยวข้องเพื่อการนำทางเรื่องสุขภาพ และการสร้างความพึงพอใจกับชีวิตในวิชาชีพและชีวิตส่วนตัว

**คงไว้ซึ่งความยืดหยุ่นและมั่นคงกับช่วงเวลาการเปลี่ยนแปลงที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง**

- ยอมรับโดยสมัครใจกับความรับผิดชอบที่แตกต่างกันในจุดที่แตกต่างกันที่ตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลง

- คงไว้ซึ่งเจตคติในทางที่ดีและช่วยให้ผู้อื่นทำเช่นเดียวกัน

- หาวิธีแก้ไขและและเริ่มต้นในกระบวนการแก้ปัญหา

**ฉลองให้กับความสำเร็จของตนเองและผู้อื่น**

- เสนอชื่อผู้ได้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเพื่อให้ได้รับรางวัลในองค์การ สมาคม หรือชุมชน

- สร้างและอุทิศตัวให้กับสภาพแวดล้อมให้มีการยอมรับ ฉลอง และให้รางวัลกับความสำเร็จ ไม่ว่าจะขนาดใหญหรือขนาดเล็ก

- จงทราบว่า “สิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็มีความสำคัญ” และกระตุ้นให้มีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน และมีการแบ่งปันกันภายในองค์กรและภายในวิชาชีพ

- ฉลองความสำเร็จของตนเองและของคนอื่น ภาคภูมิใจกับงานที่ได้ทำมาดีแล้ว

## สรุป

ที่กล่าวมานี้เป็นสมรรถนะที่ต้องการของนักวิชาชีพสารสนเทศในศตวรรษที่ ๒๑ ซึ่งมีรากเหง้ามาจากอดีตและก้าวไกลไปในอนาคต เป็นการสร้างพื้นฐานความเจริญก้าวหน้าในยุคสารสนเทศ นักวิชาชีพสารสนเทศต่างยอมรับและนำมาใช้เพื่อขยายขอบเขตธรรมชาติของสาขาวิชาและกับความท้าทายที่มาเผชิญ

แม้ว่าสมรรถนะหลักยังคงเหมือนเดิม แต่วิธีการและเครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการให้บริการสารสนเทศและขอบเขตขององค์กรยังคงดำเนินไปสู่การเจริญเติบโตและเปลี่ยนแปลงอย่างคาดไม่ถึง ขณะที่เอาใจใส่ลูกค้า และเน้นเนื้อหาสาระเป็นศูนย์กลาง ผู้ปฏิบัติงานก็ต้องการความรู้ในเทคโนโลยีสารสนเทศขั้นสูงเพิ่มมากขึ้น

เพื่อให้บรรลุผลกับศักยภาพที่จะพัฒนาได้อย่างเต็มที่ การมีโอกาสด่าง ๆ เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจะขับเคลื่อนนักวิชาชีพที่ได้ถูกจัดเตรียมไว้เข้าสู่สิ่งที่ไม่เคยพบมาก่อน ในเรื่องเกี่ยวกับการสืบค้น การอธิบาย การสังเคราะห์ การพัฒนาสินค้าและบริการเสมือนจริงในระดับสูงระดับโลก

คณะกรรมการพิเศษว่าด้วยสมรรถนะหวังว่าเอกสารนี้จะค่อย ๆ พัฒนาและเติบโตผ่านการอภิปรายอย่างต่อเนื่องถึงขอบเขตความรู้และฐานการปฏิบัติให้ขยายกว้างขวางออกไป เรากระตุ้นให้สมาชิกสมาคมห้องสมุดเฉพาะให้ตัวอย่างกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะเหล่านี้ การสนับสนุนซึ่งกันและกันในรูปแบบของวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนกันของการปฏิบัติที่อยู่บนพื้นฐานของหลักฐานจะเป็นกุญแจสำคัญพบกับความท้าทายล่วงหน้าได้ คณะกรรมการแนะนำว่าสมาชิกสามารถค้นหางานวิจัยของสมาคมเรื่อง Putting OUR Knowledge to Work ที่อ้างอิงแต่แรกแล้ว เพื่อให้ได้ข้อมูลแนวคิดนี้เพิ่มเติม

เว็บที่เกี่ยวกับการวางแผนและสมรรถนะในอาชีพมีการปรับปรุงเป็นประจำ สามารถค้นหาได้ที่ [www.sla.org/competenciesportal](http://www.sla.org/competenciesportal)

## รายการอ้างอิง

Abels, E., Jones, R., Latham, J., Magnoni, D., & Marshall, J.G. (2003). *Competencies for information professionals of the 21st Century : Revised edition, June 2003*. Retrieved September 15, 2007, from [http://www.sla.org/PDFs/Competencies2003\\_revised.pdf](http://www.sla.org/PDFs/Competencies2003_revised.pdf).

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University