

สมรรถนะของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า
ของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ
Competencies of Reference Information Professionals
in Health Sciences Libraries

ธัญญาภรณ์ โพธิบุตร*

Tanyaporn Potibutra*

ศุภรรัชตรา แสนวา**

Sumattra Saenwa**

ศศิพิมล ประพินพงศกร***

Sasipimol Prapinpongsakorn***

รับบทความ: 2 สิงหาคม 2563 / แก้ไขบทความ: 26 กันยายน 2563 / ตอรับการตีพิมพ์ 5 ตุลาคม 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะนักสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย ผู้บริหารห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 7 คน นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 5 คน และผู้ใช้บริการห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 17 คน

ผลการวิจัยพบว่า นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพต้องมีสมรรถนะทางด้านความรู้ ได้แก่ ด้านสารสนเทศเฉพาะทาง ด้านแหล่งและการจัดระบบ

* นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

* Master's degree student, Information Studies Program, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University

** ปริญญาตรี สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

** Ph.D., Information Studies Program, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University

*** ค.ศ. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

*** Ph.D., Assistant Professor, Information Studies Program, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University

สารสนเทศเฉพาะทาง ด้านการบริการสารสนเทศเฉพาะทาง ด้านวิชาชีพสารสนเทศและบรรณารักษศาสตร์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริหารจัดการทั่วไป ด้านระเบียบวิธีวิจัยด้านการสอนและการฝึกอบรม และด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุด ส่วนสมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วย ทักษะการบริหารจัดการ ทักษะการบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ ทักษะการจัดการแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ ทักษะทางเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ ทักษะการสอนและการฝึกอบรม และทักษะการสื่อสาร ในส่วนของคุณลักษณะส่วนบุคคลต้องประกอบด้วย จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ การจัดการตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ มนุษยสัมพันธ์ จิตบริการ ภาวะผู้นำ การพัฒนาตนเองและเรียนรู้ตลอดชีวิต ความรับผิดชอบ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการปรับตัว อย่างไรก็ตามผลการวิจัยที่นำเสนอนี้ยังต้องดำเนินการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพจากผู้เชี่ยวชาญในการวิจัยขั้นต่อไป

คำสำคัญ: สมรรถนะ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

Abstract

The purposes of this research were to study the competencies of reference information professionals in health sciences libraries, and to propose the guidelines for the development of competencies of reference information professionals in health sciences libraries. This study used in-depth interview as the research instrument for data collection from the key informants consisted of 7 Health Sciences Library administrators, 5 reference information professionals in health sciences libraries and 5 users of health sciences libraries, totaling 17 individuals.

The results of this research indicated that the reference information professionals in health sciences libraries required competency in knowledge such as specialized information, source and specialized information system management, specialized information service, information and library science profession, information technology, general management research methods, teaching and training, and laws relating to library work. The skills competencies consisted of management skills, information technology skills in health science, management skills in health science information resources, technology skills and information systems skills, teaching and training skills and communication skills. Personal characteristics must include ethics and professional ethics, self-management and emotional intelligence, human relations, service mind, leadership, self-development and lifelong

learning, responsibility, achievement motivation, credibility and trustworthy, initiative, and adaptation. However, the proposed findings must still be conducted to study the development of competency in information professionals providing answers and help with research in Health Sciences Library from experts in the next phases.

Keywords: Competencies, Reference information professionals, Health Science Library

บทนำ

นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้ามีหน้าที่ในการสอนการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่าง ๆ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศรวมทั้งทำหน้าที่ในการประสานงานแลกเปลี่ยนสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศที่เป็นประโยชน์จากการสอบถามผู้ใช้บริการ (มาลี ถ้ำสกุล, 2553, น. 5; ยุพิน เตชะมณี, 2522, น. 1, 3; ศิริพร ศรีเชลียง, 2551, น. 121) แม้ว่านักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของทุกห้องสมุดจะทำหน้าที่เดียวกัน แต่สำหรับห้องสมุดเฉพาะทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่ให้บริการสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา ได้แก่ ด้านทันตกรรม การแพทย์ การพยาบาลและการผดุงครรภ์ การวินิจฉัยและเทคโนโลยีทางการแพทย์ การบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพ เภสัชกรรม และการแพทย์ทางเลือก (UNESCO Institute for Statistics, 2014, Online) จะต้องมีความรู้พื้นฐานทางสาขาวิชาดังกล่าวข้างต้นตามที่ห้องสมุดให้บริการ นอกเหนือจากความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์เพื่อให้บริการเชิงลึกแก่ผู้ใช้บริการที่เป็นแพทย์ พยาบาล บุคลากรทางสาธารณสุข และนิสิตนักศึกษาตามบทบาทที่ปรากฏ 4 ด้าน ได้แก่ บทบาทการเป็นผู้เชี่ยวชาญทางสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ บทบาทของผู้สอนการรู้สารสนเทศและแนะนำการใช้ห้องสมุด บทบาทของผู้สนับสนุนการเรียนการสอนการทำวิจัย และบทบาทของผู้ประสานงานด้วยการเป็นสื่อกลางระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ โดยอาศัยความรู้ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล หรือสมรรถนะที่ตนเองมีมาให้บริการอย่างเต็มความสามารถแต่จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้พบข้อแตกต่างด้านพื้นฐานทางการศึกษาระหว่างนักสารสนเทศในประเทศไทยและในต่างประเทศดังเช่นงานวิจัยของ ยุพิน จันทรเจริญสิน (2548) ที่พบว่าแม้ว่านักสารสนเทศจะสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทเช่นเดียวกัน แต่นักสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์มีความสามารถที่หลากหลายและเชี่ยวชาญกว่า ซึ่งเหมาะกับการให้บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัยในแต่ละสาขาวิชา เพราะในระดับปริญญาตรีนักสารสนเทศสำเร็จการศึกษาจากคณะวิชาเฉพาะแต่นักสารสนเทศในประเทศไทยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและโททางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์โดยตรง ทำให้ไม่มีความรู้เพียงพอต่อการให้บริการเฉพาะทางอย่างลึกซึ้ง เช่นเดียวกับบุคลากรห้องสมุดทางการแพทย์ของออสเตรเลียที่ไม่มีความรู้ทางวิทยาศาสตร์สุขภาพที่จำเป็นสำหรับการให้บริการของห้องสมุดทางการแพทย์จึงต้องเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานซึ่งต้องใช้ระยะเวลานานกว่าจะเกิดความเชี่ยวชาญในสาขานั้น ๆ (Hallam et al., 2010, p. 351) นอกจากนี้งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของนักสารสนเทศจำนวนมากได้แก่ปิยสุดา ตันเลิศ (2553, น. 99) พรชนิตว์ ลีนาราช (2555,

น. 13) วราภรณ์ จันทคัต และภรณ์ ศิริโชติ (2555, น. 53) ศุภรรษตรา แสนวา (2557, น. 50) และทิพวรรณ สุขรวย (2558, น. 111) ต่างมีข้อเสนอแนะที่มุ่งเน้นให้มีการพัฒนานักสารสนเทศให้เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา (Subject Specialist หรือ Subject Librarians) หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (Information Specialist) เพื่อสนับสนุนด้านการทำวิจัยที่เป็นงานวิชาการเฉพาะทาง และให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเฉพาะสาขาวิชาในเชิงลึก แต่ยังไม่มียานวิจัยใดในประเทศไทยที่ระบุถึงสมรรถนะของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสมรรถนะนักสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่พึงประสงค์อันนำไปสู่การศึกษาค้นคว้าแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศซึ่งผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการร่างแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพให้เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชาที่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาสมรรถนะนักสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เข้าร่วมการสัมภาษณ์ด้วยวิธีเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วย ผู้บริหารห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 7 คน นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 5 คน และผู้ใช้บริการห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 17 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกใช้แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) โดยกำหนดแนวคำถามไว้ตามกรอบสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้นำไปทดลองกับผู้ให้ข้อมูลที่มีลักษณะเดียวกันกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อหาข้อบกพร่องของคำถามและนำมาปรับปรุงก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงสำหรับการระบุและยืนยันสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ขออนุญาตรับรองการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งรหัสโครงการวิจัย SWUEC-G-101/2562X โดยได้รับผลการพิจารณาว่าเป็นโครงการวิจัยที่เข้าข่ายยกเว้น (Research with Exemption from SWUEC) หมายเลขรับรอง SWUEC/X/G-101/2562 เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2562 และขออนุญาตนำจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ไปยังกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก และนัดหมายอย่างเป็นทางการ

2. ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง หรือสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยเดินทางไปยังสถานที่นัดหมาย พร้อมบอกวัตถุประสงค์และรายละเอียดต่าง ๆ แก่ผู้ให้สัมภาษณ์ รวมทั้งขออนุญาตจัดบันทึกและบันทึกเสียงการสัมภาษณ์

3. ผู้วิจัยดำเนินการสรุปผลการสัมภาษณ์แต่ละครั้งเพื่อให้ได้รายละเอียดที่ครบถ้วนโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ได้แก่ การจัดระเบียบทางกายภาพของข้อมูลการจัดระเบียบเนื้อหาข้อมูลการจัดกลุ่มข้อมูล จากนั้นจึงสรุปและตีความ โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์และตีความเนื้อหาที่ได้จากข้อมูล สรุป และนำเสนอข้อมูลการบรรยาย

ผลการวิจัย

จากการเก็บข้อมูลสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประกอบด้วยสมรรถนะ 3 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล รวมทั้งสิ้น 17 ราย ปรากฏผลการวิจัยดังนี้

ความรู้ของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

1. ด้านสารสนเทศเฉพาะทาง นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีความรู้ความเข้าใจด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่

1.1 สภาพแวดล้อมทางการดูแลสุขภาพ รวมถึงปัญหาและแนวโน้มที่อาจส่งผลกระทบต่อการพยาบาลและสาธารณสุขทั้งในปัจจุบันและอนาคต ทำให้ต้องมีความรู้เกี่ยวกับโรคต่าง ๆ โดยหมั่นติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรคอุบัติใหม่ ความก้าวหน้าทางด้านการแพทย์การพยาบาลสาขาต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสืบค้นสารสนเทศ สนับสนุนการปฏิบัติงานและการทำวิจัยของผู้ให้บริการ

1.2 วิชาชีพวิทยาศาสตร์สุขภาพสาขาต่าง ๆ และลักษณะเฉพาะของวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยมีความรู้ครอบคลุมศาสตร์ที่ห้องสมุดให้บริการ รวมถึงรายวิชาและหลักสูตรที่เปิดการเรียนการสอน หรือมีความรู้เฉพาะด้านอย่างกว้างขวางเพราะมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.3 นโยบายของหน่วยงานและสถาบันที่เปิดสอนทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรที่ตนปฏิบัติงานทั้งด้านนโยบาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ ทิศทางการดำเนินงานขององค์กร และข้อมูลอื่น ๆ

1.4 คำศัพท์และแนวคิดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ นอกจากความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษทั่วไป นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจะต้องมีความรู้เฉพาะทางและคำศัพท์ภาษาอังกฤษ (Technical Terms) เพื่อใช้ในการให้คำแนะนำหรือการใช้คำค้นสารสนเทศ

1.5 การจัดการศึกษาและฝึกอบรมเกี่ยวกับวิชาชีพสุขภาพ โดยมีความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการจัดการเรียนการสอนว่ามีการเรียนอย่างไร มีหลักสูตรใดที่ห้องสมุดต้องให้การสนับสนุน

2. ด้านแหล่งและการจัดระบบสารสนเทศเฉพาะทาง นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่

2.1 ทรัพยากรสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ กล่าวคือต้องมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการแต่ละคนซึ่งมีความต้องการใช้สารสนเทศในสาขาวิชาแตกต่างกัน

2.2 การจัดการแหล่งสารสนเทศหลายรูปแบบ คือมีความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมและจัดหมวดหมู่ด้วยหัวเรื่องทางการแพทย์ (Medical subject heading) ให้แก่แหล่งสารสนเทศที่ห้องสมุดบอกรับ และแหล่งสารสนเทศอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการเข้าถึงและค้นหาสารสนเทศ

2.3 การประยุกต์ใช้หัวเรื่องทางการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หัวเรื่องทางการแพทย์ในการรวบรวมแหล่งสารสนเทศที่สนับสนุนหลักสูตรการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน

3. ด้านการบริการสารสนเทศเฉพาะทาง นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่

3.1 การใช้ฐานข้อมูลทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมีความรู้เกี่ยวกับการใช้ฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่ครอบคลุมทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้แก่ วิธีการสืบค้นสารสนเทศ ลักษณะพิเศษของฐานข้อมูล หรือเทคนิคการสืบค้นเฉพาะของแต่ละฐานข้อมูล และควรรู้ว่าฐานข้อมูลใดเหมาะสมกับผู้ใช้บริการกลุ่มใด สาขาวิชาใด

3.2 การใช้กระบวนการสารสนเทศหลักฐานเชิงประจักษ์ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้กระบวนการสารสนเทศหลักฐานเชิงประจักษ์และ PICO Model เพื่อใช้ในการสืบค้นสารสนเทศประกอบการตัดสินใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

4. ด้านวิชาชีพสารสนเทศและบรรณารักษศาสตร์ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่

4.1 การสัมภาษณ์อ้างอิง นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและหลักในการซักถามเพื่อให้ได้ประเด็นที่ผู้ใช้บริการต้องการให้เข้าใจตรงกัน เพราะช่วยให้สืบค้นสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการหรือใกล้เคียงกับที่ผู้ใช้บริการต้องการ

4.2 เทคนิคการสืบค้นสารสนเทศ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมีความรู้ในเรื่องการสืบค้นสารสนเทศ เช่น การใช้ตรรกะบูลีน คำเชื่อม การใช้เครื่องมือจำกัดการสืบค้นเพื่อให้ได้

สารสนเทศที่แคบลง เทคนิคการใช้คำค้น หัวเรื่อง หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการใช้สารสนเทศที่รวดเร็วของผู้ใช้บริการ

4.3 การจัดทำดัชนีและบทคัดย่อ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมีความรู้เกี่ยวกับการทำดัชนีวารสารและบทคัดย่อบทความเพื่อส่งต่อสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ

4.4 การประเมินและประมวลผลสารสนเทศสำเร็จรูป นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีความรู้เกี่ยวกับการประเมินสารสนเทศซึ่งเป็นความรู้พื้นฐานทางวิชาชีพสารสนเทศ และมีความรู้เกี่ยวกับการประมวลผลสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

5. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยประเด็นดังนี้

5.1 การใช้โปรแกรมพื้นฐาน นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมพื้นฐาน โปรแกรมทำกราฟิกสำหรับทำอินโฟกราฟิก และโปรแกรมเฉพาะอื่น เช่น การจัดรายการบรรณานุกรม โปรแกรมสนับสนุนการทำวิจัย เป็นต้นรวมทั้งมีความรู้เกี่ยวกับการเชื่อมต่อและการใช้งานอุปกรณ์ในระบบปฏิบัติการต่าง ๆ ได้แก่ IOS, Andriod และ Windows

5.2 การจัดการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมีความรู้เกี่ยวกับระบบของฐานข้อมูลในเบื้องต้น หรือมีความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการฐานข้อมูลในระดับพื้นฐาน และมีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดการสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ คือ การพัฒนาคอลเลกชันดิจิทัล (digitization) การจัดเก็บไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูล

5.3 การใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมีความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อประสิทธิภาพในการสืบค้นสารสนเทศ และการให้บริการ โดยเน้นฟังก์ชันการใช้งานเกี่ยวกับการค้นคืนสารสนเทศ วิธีการสืบค้นสารสนเทศ การแสดงผล และการจำกัดการสืบค้น

5.4 การใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยี Web 2.0 นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจึงต้องรู้จัก Web 2.0 เพื่อใช้เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์บริการห้องสมุด และให้บริการสารสนเทศผ่านการเชื่อมต่อ VPN

6. ด้านการบริหารจัดการทั่วไป ประกอบด้วยประเด็นดังนี้

6.1 นโยบาย การวางแผนการดำเนินงาน การวางแผนงบประมาณและการเงินของห้องสมุด โดยนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีความรู้เกี่ยวกับการวางแผนการดำเนินงานเพื่อบริหารจัดการภาระงาน และการบริหารเวลาสำหรับการให้บริการสืบค้นสารสนเทศ หรือบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของตนเอง

6.2 การประเมินประสิทธิภาพของห้องสมุด นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมีความรู้เกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการบริการโดยจัดทำแบบสอบถาม สังเกตพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ หรือสัมภาษณ์กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

6.3 การตลาดบริการ นักสารสนเทศจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ การจัดทำสื่อให้ความรู้ เช่น อินโฟกราฟิก คู่มือการใช้งานฐานข้อมูล เป็นต้น ที่ดึงดูดความสนใจ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจนเกิดการรับรู้และกลับมาใช้บริการอีก

7. ด้านระเบียบวิธีวิจัยประกอบด้วยประเด็นดังนี้

7.1 กระบวนการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีความรู้เกี่ยวกับวิธีวิจัยทางการแพทย์และพยาบาลที่ได้รับความนิยม เช่น systematic review เป็นต้น รวมทั้งจริยธรรมการวิจัยในคนซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

7.2 สถิติและการใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีความรู้พื้นฐานทางสถิติและโปรแกรมการวิเคราะห์สถิติ โดยไม่จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานเชิงลึก

7.3 การจัดการบรรณานุกรม นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือที่ส่งเสริมการทำวิจัย ได้แก่ โปรแกรมการจัดการรายการทางบรรณานุกรม การเขียนอ้างอิงและโปรแกรมตรวจการคัดลอกวรรณกรรม

7.4 การวิเคราะห์ ประเมินผล และการประยุกต์ผลการวิจัย นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีความรู้พื้นฐานทางการวิจัยโดยไม่เจาะจงว่านักสารสนเทศจะต้องมีความรู้เรื่องการวิเคราะห์ ประเมินผล และการใช้ผลการวิจัย

8. การสอน และการฝึกอบรม ประกอบด้วยประเด็นดังนี้

8.1 การออกแบบหลักสูตรและการฝึกอบรม นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมีความรู้เกี่ยวกับการออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรม เพื่อจัดการอบรมที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และออกแบบหลักสูตรที่เหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามรูปแบบการฝึกอบรมต่าง ๆ

8.2 จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมและความต้องการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการแต่ละประเภท และแต่ละช่วงวัยเพื่อจัดการอบรมที่เหมาะสม

8.3 เทคนิคการสอน วิธีการสอนรูปแบบต่าง ๆ และการถ่ายทอดความรู้ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการฝึกอบรมการใช้โปรแกรมพาวเวอร์พอยท์สำหรับการสอน การใช้วิดีโอสั้น ๆ นำเสนอความรู้ การใช้เกมส์ออนไลน์และการจัดทำสื่อประกอบการฝึกอบรมที่ดึงดูดความสนใจของผู้เข้าอบรม

9. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุด นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายลิขสิทธิ์ การเขียนอ้างอิงตารางหรือรูปภาพ และข้อความเพื่อไม่ละเมิดสิทธิ์ในงานของผู้อื่นหรือเข้าข่ายการคัดลอกผลงานของผู้อื่น (Plagiarism)

ทักษะของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

1. ทักษะการบริหารจัดการ ประกอบด้วยประเด็นดังนี้

1.1 การวางแผนและตั้งเป้าหมายการดำเนินงาน นักสารสนเทศบริการตอบคำถาม และช่วยกันคิดว่าต้องมีความสามารถในการวางแผนการทำงานตามหน้าที่ของตน โดยเกี่ยวเนื่องกับการบริหารจัดการเวลาเพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ รวมถึงมีความสามารถในการบริหารจัดการข้อมูล

1.2 การจัดลำดับความสำคัญและการบริหารเวลา นักสารสนเทศต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการเวลาในการสืบค้นสารสนเทศและส่งต่อข้อมูลให้ผู้ใช้บริการ เพราะผู้ใช้บริการสารสนเทศทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพมีเวลาจำกัด

1.3 การคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหา นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยกันคิดว่าต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ หรืองานของตนเองเพื่อส่งเสริมการทำงานของผู้ใช้บริการห้องสมุดให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์

1.4 การประชาสัมพันธ์ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยกันคิดว่าควรมีความสามารถทางการประชาสัมพันธ์เพื่อแนะนำทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดของตนเองให้มีความน่าสนใจ รวมถึงมีความสามารถในการเจรจาสื่อสารกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด

2. ทักษะการบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประกอบด้วยประเด็นดังนี้

2.1 การสัมภาษณ์อ้างอิงนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยกันคิดว่าต้องมีความสามารถในการซักถามความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการให้เข้าใจตรงกัน เพื่อป้องกันการผิดพลาดในการสืบค้นและส่งต่อสารสนเทศ โดยเฉพาะคำศัพท์เฉพาะทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

2.2 การสืบค้นสารสนเทศ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยกันคิดว่าต้องมีความสามารถในการสืบค้นแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการโดยใช้เครื่องมือ หรือกลยุทธ์ในการสืบค้นที่เหมาะสม

2.3 การประมวลสารสนเทศ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยกันคิดว่าต้องมีความสามารถในการคัดเลือกสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยการรวบรวมบทความ จัดทำสาระสังเขปและจัดส่งบทความให้แก่ผู้ใช้บริการ

2.4 การใช้สารสนเทศทางการแพทย์ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยกันคิดว่าต้องมีความสามารถในการเลือกสรรสารสนเทศ การส่งต่อและให้คำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ

2.5 การใช้ PICO Model นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยกันคิดว่าจะต้องมีความสามารถในการสืบค้นสารสนเทศทางการแพทย์ตามหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Based Practice: EBP) ได้แก่ Evidence based medicine และ Evidence based nursing เพราะผู้ใช้บริการห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพมักสืบค้นข้อมูลในลักษณะนี้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการดูแลรักษาผู้ป่วย หรือเพื่อทำวิจัย

3. ทักษะการจัดการแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีความสามารถในการจัดทำดัชนีและบทคัดย่อ รวมถึงสามารถวิเคราะห์แหล่งสารสนเทศเพื่อรวบรวมและพัฒนาให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้สะดวก และรวมแหล่งสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละราย

4. ทักษะทางเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต สื่อสังคมออนไลน์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และระบบปฏิบัติการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการ หรือส่งเสริมให้ผู้ให้บริการเข้าถึงบริการของห้องสมุดได้ง่ายยิ่งขึ้นผ่านช่องทางออนไลน์ รวมทั้งมีความสามารถในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานฐานข้อมูล และการเชื่อมต่อ VPN

5. ทักษะการสอน และการฝึกอบรม นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมีความสามารถในการสอน ควบคุมหรือบริหารจัดการห้องเรียนของกลุ่มผู้เรียนแต่ละประเภท และต้องสามารถถ่ายทอดความรู้แก่ผู้ให้บริการให้เข้าใจได้ง่ายในเวลาสั้น ๆ

6. ทักษะการสื่อสารเป็นทักษะสำคัญที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเพื่อซักถามเก็บข้อมูลสำหรับการให้บริการสืบค้นสารสนเทศ หรือความสามารถในการพูดเพื่อชี้แจงเหตุผลที่เหมาะสมตามแต่ละสถานการณ์ โดยไม่สร้างความขัดแย้งกับผู้ให้บริการ นอกจากนี้ทักษะนี้ยังเกี่ยวเนื่องกับทักษะอื่น ๆ ได้แก่ ทักษะการให้บริการสารสนเทศ ทักษะการสัมภาษณ์อ้างอิง ทักษะการสอนและการฝึกอบรม

คุณลักษณะส่วนบุคคลของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

1. จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ไม่ขัดต่อหลักจริยธรรมและคำนึงถึงความถูกต้องในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ เช่น การเขียนอ้างอิงสารสนเทศ การละเมิดลิขสิทธิ์ เป็นต้น

2. การจัดการตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องควบคุมและบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองได้ดีขณะปฏิบัติหน้าที่ แม้ต้องเผชิญกับผู้ให้บริการจำนวนมากหลากหลาย ทั้งยังต้องเข้าใจพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

3. มนุษย์สัมพันธ์ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดี และมีน้ำใจต่อผู้อื่นเพราะต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกห้องสมุด และให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ให้บริการ

4. จิตบริการ เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญของบรรณารักษ์ที่ต้องให้ความสนใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการห้องสมุดด้วยความเต็มใจทันทีที่สังเกตเห็นพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ซึ่งบางคนอาจมาติดต่อครั้งแรก บางคนต้องการสารสนเทศเร่งด่วน หรือบางคนมาติดต่อด้วยสภาวะอารมณ์ที่แตกต่างกัน

5. ภาวะผู้นำ เป็นคุณลักษณะที่นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้ามีหรือไม่มีก็ได้ เพราะในบางครั้งต้องอยู่ในฐานะผู้ตาม และบางครั้งต้องอยู่ในฐานะผู้นำในการสอนงานห้องสมุดให้กับเจ้าหน้าที่ห้องสมุด กล่าวคือต้องเป็นได้ทั้งผู้นำและผู้ตาม

6. การพัฒนาตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต เนื่องจากข้อมูลข่าวสารทางการแพทย์ การพยาบาล และวิทยาศาสตร์สุขภาพ รวมทั้งความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจึงต้องแสวงหาความรู้อย่างสม่ำเสมอ

7. ความรับผิดชอบ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และภาระงานของตนคือการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการให้ทันเวลา ให้ลุล่วงโดยไม่ผลักระให้กับเพื่อนร่วมงาน และคำนึงถึงองค์กรและบุคลากรอื่นในห้องสมุด

8. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมีแรงจูงใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยการทำงานให้ถูกต้อง รวดเร็ว เต็มกำลังความสามารถ และให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกคน เพราะหากผู้ใช้บริการมีแรงจูงใจจะทำให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงานให้มีคุณภาพ

9. ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมีบุคลิกที่น่าเชื่อถือและสามารถให้บริการตอบคำถามได้จนทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจ ประทับใจ และรู้สึกไว้วางใจในการใช้บริการ

10. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าให้ดียิ่งขึ้น

11. การปรับตัว เนื่องจากนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้ามักสำเร็จการศึกษาทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นส่วนใหญ่ ทำให้เมื่อปฏิบัติงานที่ห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพต้องอาศัยการปรับตัวให้เข้ากับองค์กร วัฒนธรรม และพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในสาขาวิชานี้

จากผลการวิจัยข้างต้นสามารถแสดงแผนภาพสมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ดังนี้

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ พบประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความรู้ของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ผลการวิจัยพบว่า นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพควรมีความรู้ความเข้าใจในหลายด้าน ได้แก่ ด้านสารสนเทศเฉพาะทาง แหล่งและการจัดระบบสารสนเทศเฉพาะทาง การบริการสารสนเทศเฉพาะทาง วิชาชีพสารสนเทศและบรรณารักษศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการทั่วไป ระเบียบวิธีวิจัย การสอนและการฝึกอบรม และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงาน

ห้องสมุด ทั้งนี้ สมรรถนะด้านความรู้ของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพนั้นจำเป็นต้องครอบคลุมความรู้ความเข้าใจเฉพาะด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพเป็นหลัก ขณะเดียวกันก็ต้องมีความรู้ความเข้าใจทางวิชาชีพสารสนเทศและบรรณารักษศาสตร์เป็นพื้นฐานเนื่องจากมีบทบาทและหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีลักษณะเป็นห้องสมุดเฉพาะจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจเฉพาะด้านและทางวิชาชีพสารสนเทศเพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การค้นคืนสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความรวดเร็ว เป็นต้น (ละออง แก้วเกาะจาก, 2536, น.69, 75; จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์, 2543, น. 9) สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรนิษฐ์ สุรโกลมเศรษฐ์ (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) ประกอบด้วยบริการสารสนเทศ การบริหารจัดการสารสนเทศ การสอนและการออกแบบการเรียนการสอนภาวะผู้นำและการบริหารจัดการ หลักฐานเชิงประจักษ์และการวิจัย และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับสารสนเทศทางด้านสุขภาพ

นอกจากนี้ยังต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการทั่วไป เทคโนโลยีสารสนเทศ การสอนและการฝึกอบรม ระเบียบวิธีวิจัย รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุดและสารสนเทศ เช่น กฎหมายลิขสิทธิ์กับงานเขียนและวรรณกรรม การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร (ศิริพร ศรีเชลียง, 2551, น. 138) เนื่องจากนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้ามามีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนผู้ใช้บริการทั้งบุคลากรทางการแพทย์ อาจารย์ นักวิจัย และนักศึกษาในการค้นคว้าสารสนเทศการทำวิจัย และการนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ประกอบการตัดสินใจและการแก้ปัญหาต่าง ๆ (กิ่งแก้ว อ่วมศรี, 2556, น. 1; มาลี ลำสกุล, 2555, น. 37) ซึ่งผลการวิจัยที่พบดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของลอว์ตัน และเบิร์น (Lawton and Burns, 2014, p. 92) ที่ทบทวนสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับบรรณารักษศาสตร์ระหว่างการศึกษาการฝึกปฏิบัติของบรรณารักษะชาวไอริชและนานาชาติ โดยความรู้ 5 ด้าน ได้แก่ การบริหารจัดการ เทคโนโลยีการฝึกอบรมและการสอน ระเบียบวิธีวิจัย และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุดโดยเฉพาะกฎหมายลิขสิทธิ์เป็นส่วนหนึ่งของสมรรถนะ 10 ด้านที่ถูกระบุโดยสมาคมห้องสมุด 5 แห่งที่ได้รับการยอมรับ และหากสมรรถนะดังกล่าวได้รับการส่งเสริมจะทำให้นักสารสนเทศมีความเชี่ยวชาญจนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุลลาและอันเวอ (Ullah and Anwar, 2012, pp. 62-67) ที่ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์ห้องสมุดทางการแพทย์ของประเทศปากีสถานโดยพบว่าบรรณารักษ์ทางการแพทย์ต้องมีความรู้ทางด้านเทคนิคและทฤษฎีการบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ ด้านการสอนและการให้ความรู้ และด้านระเบียบวิธีวิจัย และงานวิจัยของอบูตาลีบีและบิกรู (Abotalebi and Biglu, 2017, pp. 5-10) ที่บ่งชี้ว่านักสารสนเทศของ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทางการแพทย์ในประเทศอิหร่านต้องมีความรู้ทางด้านทฤษฎีและการบริหารจัดการ ความรู้ด้านการบริการสารสนเทศอ้างอิงทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ความรู้เกี่ยวกับการจัดการแหล่งสารสนเทศทางสุขภาพ ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย และสมรรถนะส่วนบุคคลซึ่งจำเป็นต่อบทบาทใหม่ของนักสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยทางการแพทย์

2. ทักษะของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ผลการวิจัยพบว่า นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพควรมีทักษะการจัดการคือสามารถวางแผนการดำเนินงาน สามารถจัดลำดับความสำคัญของงาน การคิดวิเคราะห์แก้ปัญหา และมีความสามารถในการประชาสัมพันธ์บริการของห้องสมุดที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีทักษะในการให้บริการสารสนเทศและจัดการแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ การใช้เทคโนโลยี ทักษะการสอนและการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังต้องมีความสามารถในการสื่อสารซึ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลระบุว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งของทักษะอื่น ได้แก่ ทักษะการให้บริการสารสนเทศ ทักษะการสัมภาษณ์อ้างอิง และทักษะการสอน เนื่องจากนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเป็นผู้ที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการสารสนเทศเชิงลึกเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ การสอนและการทำวิจัย รวมทั้งต้องให้คำแนะนำในการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ จึงต้องใช้ทักษะทางการสื่อสาร การสอน การประชาสัมพันธ์ การบริหารจัดการ และการบริการสารสนเทศเฉพาะทาง เพราะผู้ให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญซึ่งเกิดจากการฝึกฝนและประสบการณ์จะทำให้ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและมีคุณภาพ (สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ, 2560, น. 83)

ทั้งนี้ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่านักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ต้องมีทักษะหรือความสามารถในการให้บริการและการจัดการแหล่งสารสนเทศทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพเป็นหลัก โดยเฉพาะทักษะการสัมภาษณ์อ้างอิงและความสามารถในการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ เพราะสารสนเทศที่ให้บริการในห้องสมุดมีเนื้อหาเฉพาะทาง ประกอบกับผู้ใช้บริการมักใช้คำศัพท์เฉพาะในการสืบค้นสารสนเทศจึงต้องสื่อสารให้เกิดความเข้าใจ เพื่อรับรู้ความต้องการที่แท้จริงและนำไปสู่การสืบค้นสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และลดข้อผิดพลาดในการสืบค้นสารสนเทศ ทั้งนี้ผู้ให้บริการต้องมีทักษะการสื่อสารซึ่งเป็นทักษะสำคัญและมีผลต่อความสำเร็จในการสัมภาษณ์ (เพ็ญพันธ์ เพชรตร, 2541, น.46) สอดคล้องกับการวิจัยของสมรักษ์ สหพงศ์ (2551, น. 169) พบว่า นักสารสนเทศทางการแพทย์ในกระบวนการเวชปฏิบัติเชิงประจักษ์ต้องมีความรู้ความสามารถด้านเวชปฏิบัติเชิงประจักษ์ กล่าวคือต้องรู้จักตั้งคำถามหรือปัญหาที่เกี่ยวกับอาการผู้ป่วยเพื่อประกอบการค้นหาหลักฐานทางการแพทย์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพนัสนิธิ ปิลกศิริ (2555, น. 150) ที่ระบุว่า การสัมภาษณ์อ้างอิงเป็นทักษะที่ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยรัฐ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลคาดหวังจากนักสารสนเทศตำแหน่งบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า นอกจากนี้ยังต้องมีความสามารถทางภาษาเพื่ออ่านเอกสารบทความและงานวิจัยต่าง ๆ เป็นภาษาต่างประเทศในบางครั้งก่อนส่งมอบสารสนเทศให้แก่

ผู้ให้บริการและงานวิจัยของอบูตาลีบีและบิกรู (Abotalebi and Biglu, 2017, p. 7) พบว่าการสัมภาษณ์ อ่างอิงและการเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ให้บริการเป็นความสามารถที่ นักสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยทางการแพทย์ในประเทศอิหร่านจำเป็นต้องมี

3. คุณลักษณะส่วนบุคคลของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้าน วิทยาศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้าน วิทยาศาสตร์สุขภาพควรมีคุณลักษณะส่วนบุคคลหลายด้าน ได้แก่ จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ การจัดการตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ มนุษย์สัมพันธ์ จิตบริการ ภาวะผู้นำ การพัฒนาตนเองและการ เรียนรู้ตลอดชีวิต ความรับผิดชอบ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความน่าเชื่อถือและน่าใช้วางใจ ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ และการปรับตัว ซึ่งเป็นส่วนที่ไม่สามารถมองเห็นได้แต่จะแสดงออกมาผ่านการกระทำของบุคคล และพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งจิตบริการเป็นสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญของนักสารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพกล่าวคือผู้ให้บริการต้องให้ความ ช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการสูงสุดความสามารถทันทีที่สังเกตเห็นพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ และต้องมีทัศนคติเชิงบวก ในการให้บริการ (ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล, 2549, น. 149, 169) สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยสุตา ต้นเจริญ (2553, น. 139) ศึกษาเรื่องการพัฒนารอบสมรรถนะหลักของนักวิชาชีพสารสนเทศสำหรับห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาไทยในทศวรรษหน้า (พ.ศ.2553-2562) พบว่าทัศนคติด้านบริการคือมีความมุ่งมั่นและเต็มใจ ในการให้บริการเป็นสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ถูกกำหนดไว้ในกรอบสมรรถนะหลักของ นักสารสนเทศสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทยและงานวิจัยของอัญมณี ศรีวิชรินทร์ (2553, น. 82) ศึกษาเรื่องสมรรถนะตามสายงานบริการของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขต กรุงเทพมหานครพบว่าบรรณารักษ์สายงานบริการต้องมีสมรรถนะส่วนบุคคลด้านการให้บริการที่ดีแก่ ผู้ใช้บริการจนเกิดความประทับใจ และมีจิตสำนึกในการให้บริการรวมทั้งงานวิจัยของพนัสนิธิ ปิลกศิริ (2555, น. 168) พบว่า จิตบริการเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ผู้บริหารห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลคาดหวังมากที่สุด

เนื่องจากข้อมูลข่าวสารทางการแพทย์ การพยาบาล และวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความก้าวหน้าและ เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจึงต้องมีคุณลักษณะสำคัญอีก ประการคือการพัฒนาตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อพัฒนางานที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของลอว์ตัน และเบิร์น (Lawton and Burns, 2014, p. 84) ซึ่งสรุปไว้ว่า บรรณารักษ์ประจำห้องสมุดทางด้านสุขภาพชาวไอร์แลนด์ศึกษาหาความรู้และพัฒนาทักษะของตนเองให้เป็น ปัจจุบันเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงตามกาลเวลารวมถึง งานวิจัยของอุลลาและอันวาร์ (Ullah and Anwar, 2012, p. 69) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของ บรรณารักษ์ห้องสมุดทางการแพทย์ของประเทศปากีสถาน โดยพบว่าผู้บริหารและหัวหน้าบรรณารักษ์เห็นว่า นักสารสนเทศควรมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และมีความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ตลอดชีวิตและ งานวิจัยของอัญมณี ศรีวิชรินทร์ (2553, น. 84) ศึกษาเรื่องสมรรถนะตามสายงานบริการของบรรณารักษ์

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่าบรรณารักษ์ในสายงานบริการต้องมีคุณลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องการศึกษาย่างต่อเนื่องและเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยข้างต้นทำให้ทราบเกี่ยวกับสมรรถนะของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ จากผลการวิจัยที่พบว่า นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพควรมีสมรรถนะ 3 ด้านได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะและด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งห้องสมุดควรให้ความสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะดังกล่าวแก่นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าด้วยการนำวิธีการหลากหลาย มาช่วยในการพัฒนา เพื่อกระตุ้นให้นักสารสนเทศเกิดความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง เช่น การพัฒนาห้องสมุดและบุคลากรสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับห้องสมุดเฉพาะทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพเพื่อพัฒนาบุคลากรร่วมกัน หรือการแลกเปลี่ยนบุคลากรในการปฏิบัติงาน การกำหนดนโยบายและจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรและการสร้างองค์ความรู้จากงานวิจัยและนวัตกรรม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

2.2 ศึกษารูปแบบหรือแนวทางความร่วมมือระหว่างห้องสมุดเฉพาะทางในการพัฒนาสมรรถนะของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

บรรณานุกรม

- กิ่งแก้ว อ่วมศรี. (2556). งานบริการห้องสมุด. ใน โครงการพัฒนาองค์ความรู้ห้องสมุดและวิชาชีพ
บรรณารักษ์ : งานบริการและกิจกรรมห้องสมุด. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- จุฑารัตน์ ศราวุฒวงศ์. (2543). ห้องสมุดเฉพาะ. ขอนแก่น: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศ
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทิพวรรณ สุขรว. (2558). สมรรถนะของนักวิชาชีพสารสนเทศในการปฏิบัติงานบริการสนับสนุนการวิจัย
ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัยไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปิยสุดา ตันเลิศ. (2553). การพัฒนากรอบสมรรถนะหลักของนักวิชาชีพสารสนเทศสำหรับห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาไทยในทศวรรษหน้า (พ.ศ.2553-2562) (ปริญญาโทบริหารบัณฑิต).
ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล. (2549). การค้นหาและวิเคราะห์เจาะลึก Competency ภาคปฏิบัติ
(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- พันพันธ์ ปิลกศิริ. (2555). ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อสมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง
ของบรรณารักษ์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรชนิตว์ ลีนาราช. (2555). สภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดบริการสนับสนุนการวิจัยของห้องสมุด
มหาวิทยาลัยวิจัยไทย. วารสารสารสนเทศศาสตร์, 30(3), 1-28.
- เพ็ญพันธ์ เพชรสร. (2541). เทคนิคในการสัมภาษณ์เพื่อบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า : กรณี
บริการสืบค้นสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์. บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 16(3), 45-50.
- ภัทรนิษฐ์ สุโรดมเศรษฐ์. (2557). ความรู้ความสามารถที่พึงประสงค์ของนักสารสนเทศใน กระบวนการ
พยาบาลเชิงประจักษ์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มาลี ลำสกุล. (2553). บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า. ใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
(บ.ก.), เอกสารการสอนชุดวิชา การบริการและเผยแพร่สารสนเทศ หน่วยที่ 8-15 (พิมพ์ครั้งที่ 8)
(น. 1-17). นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- . (2555). การจัดบริการสารสนเทศ. ใน มาลี ลำสกุล และคณะ (บ.ก.), ประมวล
สาระชุดวิชาผู้ใช้และการบริการสารสนเทศ หน่วยที่ 1-8 (น. 32-72). นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ยุพิน จันทร์เจริญสิน. (2548). การวิจัยเรื่อง การพัฒนางานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า สถาบัน
วิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้วยวิธีเป็นซิมาร์คกึ่งกับห้องสมุด มหาวิทยาลัยแห่งชาติ
สิงคโปร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุพิน เดชะมณี. (2522). บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า. ขอนแก่น: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- ละออง แก้วเกาะจาก. (2536). *ห้องสมุดเฉพาะ*. นครศรีธรรมราช: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์
วิทยาลัยครุนครศรีธรรมราช.
- วรารณ จันทศักดิ์ และ ภรณ์ ศิริโชติ. (2555). บทบาทของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นใน
การสนองความต้องการสารสนเทศของนักวิจัย. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*, 30(2), 43-60.
- ศิริพร ศรีเหลียง. (2551). *ห้องสมุดเฉพาะ*. ปทุมธานี: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ.
- ศุภรรษตรา แสนวา. (2557). บทบาทและความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา.
วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, 6(1), 103-120.
- สมรักษ์ สหพงศ์. (2551). บทบาทและความรู้ความสามารถของนักสารสนเทศทางการแพทย์ในกระบวนการ
เวชปฏิบัติเชิงประจักษ์ (ปริญญานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุขุมวิทย์ ไสยโสณ. (2560). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ (Strategic human resources
Management)*. ขอนแก่น: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัญมณี ศรีวัชรินทร์. (2553). *สมรรถนะตามสายงานบริการของบรรณารักษ์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา
เอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Abotalebi, P., & Biglu, M.-H. (2017). Identification of Competencies for Professional Staff of
Academic Medical Libraries in Iran. *Scientific Research*, 4, 1-13. doi:10.4236/oalib.
1103657
- 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.
- 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. doi:10.1111/hir.12093
- Medical Library Association. (2007). *Professional development: Professional competencies*.
Retrieved from <https://www.mlanet.org/page/competencies>
- 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)*. In. doi:<http://dx.doi.org/10.15220/978-92-9189-150-4-en>