

บทที่ 2

เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาสมรรถนะตามสายงานบริการของบรรณารักษ์ห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด
ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
 - 1.1 ความหมายสมรรถนะ
 - 1.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ
 - 1.3 ประเภทของสมรรถนะ
 - 1.4 สมรรถนะของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
 - 1.5 ประโยชน์ของสมรรถนะ
2. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะตามสายงานของบรรณารักษ์
 - 2.1 สมรรถนะตามสายงานของบรรณารักษ์
 - 2.2 การพัฒนาสมรรถนะตามสายงานของบรรณารักษ์
 - 2.3 กิจกรรมเพื่อการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานบริการของบรรณารักษ์
3. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ทางมาตรฐาน
4. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ หรือขีดความสามารถในการทำงาน (competency) เกิดขึ้นในช่วงต้นของศตวรรษที่ 1970 โดยนักวิชาการชื่อ McClelland (อ้างถึงใน จิรประภา อัครบวร, 2549, หน้า 58) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยว่าทำไมบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกัน จึงมีผลงานที่แตกต่างกัน McClelland จึงศึกษาวิจัย โดยแยกบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานคือออกจากบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานพอใช้ แล้วจึงศึกษาว่าบุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม มีผลการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไร ผลการศึกษาทำให้สรุปได้ว่าบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะมีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่าสมรรถนะ (competency) และในปี ค.ศ. 1973 McClelland (อ้างถึงใน ฌรณกวีทย์ แสนทอง, 2546, หน้า 257-258) ได้เขียนบทความวิชาการเรื่อง “Testing for Competence Rather than Intelligence” ซึ่งถือเป็นจุดกำเนิดของแนวคิดเรื่องสมรรถนะที่สามารถอธิบายได้ว่าบุคลิกลักษณะของคนว่าเปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง (iceberg) ซึ่งอธิบายได้ว่าความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบกับภูเขาน้ำแข็ง นั่นคือ องค์ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ที่บุคคลมีอยู่ และส่วนใหญ่ที่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้น้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ส่วนที่อยู่ใต้น้ำมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมากและเป็นที่พัฒนาได้ยาก การที่บุคคลจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างใดขึ้นอยู่กับคุณลักษณะที่บุคคลมีอยู่ซึ่งอธิบายในตัวแทนภูเขาน้ำแข็ง คือ ทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถ ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 2 ส่วนได้ดังนี้

1. ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย ได้แก่

1.1 ทักษะ (skill) หมายถึง สิ่งที่บุคคลรู้และสามารถทำได้เป็นอย่างดี เช่น ทักษะการอ่าน ทักษะการฟัง ทักษะในการขับรถ เป็นต้น

1.2 ความรู้ (knowledge) หมายถึง สิ่งที่บุคคลรู้และเข้าใจในหลักการแนวคิดเฉพาะด้าน เช่น มีความรู้ ด้านบัญชี มีความรู้ด้านการตลาด การเมือง เป็นต้น

2. ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ สังเกตเห็นได้ยาก ได้แก่

2.1 บทบาททางสังคม (social role) หมายถึง สิ่งที่บุคคลต้องการสื่อให้บุคคลอื่นในสังคมเห็นว่าตัวเขามีบทบาทอย่างไรต่อสังคม เช่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น เป็นต้น

2.2 ภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง (self-image) หมายถึง ภาพพจน์ที่บุคคลมองตัวเองว่าเป็นอย่างไร เช่น เป็นผู้นำ เป็นผู้เชี่ยวชาญ เป็นศิลปิน เป็นต้น

2.3 อุปนิสัย (trait) หมายถึง ลักษณะนิสัยใจคอของบุคคลที่เป็นพฤติกรรมถาวร เช่น การเป็นนักกีฬาที่ดี เป็นคนใจเย็น เป็นคนอ่อนน้อมถ่อมตน เป็นต้น

2.4 แรงกระตุ้น (motive) หมายถึง พลังขับเคลื่อนที่เกิดจากภายในจิตใจของบุคคลที่จะส่งผลกระทบต่อการกระทำ เช่น เป็นคนที่มีความต้องการผลสำเร็จ การกระทำสิ่งต่าง ๆ จึงออกมาในลักษณะของการมุ่งไปสู่ความสำเร็จตลอดเวลา

ความหมายสมรรถนะ

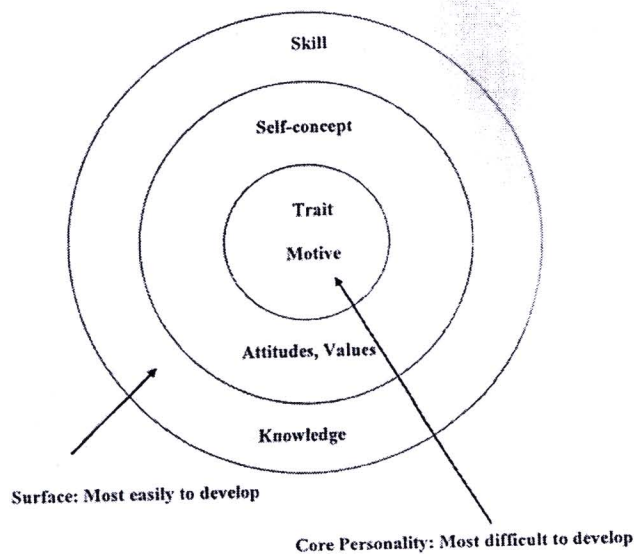
สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2548, หน้า 51) ได้ให้ความหมายของคำว่าสมรรถนะว่า กลุ่มของความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และคุณลักษณะ (attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ ซึ่งความรู้ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าวสัมพันธ์กับตำแหน่งนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สมรรถนะเสริมสร้างขึ้นมาใหม่ได้ โดยผ่านการฝึกอบรม และการพัฒนา

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2547, หน้า 61) ได้ให้ความหมายของ สมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่าง ๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพและอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ว่า ผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ ต้องมีลักษณะเด่น ๆ อะไร หรือลักษณะสำคัญ ๆ อะไรบ้าง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือสาเหตุที่ทำงานแล้วไม่ประสบความสำเร็จเพราะขาดคุณลักษณะบางประการอะไรบ้าง เป็นต้น

อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ (2543, หน้า 19) ได้ให้ความหมายของคำว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถ ความชำนาญในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคคลสามารถทำการ หรือคว่นะทำการในกิจการใด ๆ ให้ประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลว ซึ่งความสามารถเหล่านี้ได้มาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ การฝึกฝนและการปฏิบัติเป็นนิสัย เช่น ความสามารถในการสื่อสารความ ความสามารถในการวางแผน การแก้ปัญหา การตัดสินใจ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

Boyatzis (1982, p. 58) ได้ให้ความหมายว่า สมรรถนะ หมายถึง สิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งถือเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

Mitrani, Dalziel, and Fitt (1992, p. 11) ได้ให้ความหมายสมรรถนะว่าเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความเชื่อมโยงกับประสิทธิผลหรือผลการปฏิบัติงานในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการให้ความหมายของ Spencer and Spencer (1993, p. 9) ที่ให้ความหมายของสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลต่อความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้และ/หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม นอกจากนี้ Spencer and Spencer (1993, p. 11) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของแต่ละบุคคล (underlying characteristic) ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลจากความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้ (criterion reference) และ/หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลงานสูงกว่ามาตรฐาน (superior performance) สามารถอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมได้ดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ

ที่มา. จาก *Competence at Work: Models for Superior Performance* (p. 11), by L. M. Spencer & S. M., Spencer, 1993, New York: John Wiley & Sons.

1.แรงจูงใจ (motive) เป็นสิ่งที่บุคคลคิด หรือต้องการอย่างแท้จริง ซึ่งจะเป็นแรงขับในการกำหนดทิศทาง หรือการเลือกของบุคคล เพื่อแสดงออกถึงพฤติกรรม หรือการตอบสนองต่อเป้าหมาย หรือการถอยออกไปจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น

2. คุณลักษณะส่วนบุคคล (trait) เป็นคุณลักษณะทางกายภาพของบุคคลและรวมถึงการตอบสนองของบุคคลต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ที่เผชิญ

3. แนวคิดของตนเอง (self-concept) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ (attitude) ค่านิยม (value) และภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (self-image) ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรม และทำให้สามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคล ที่มีต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในช่วงระยะสั้น ๆ ได้

4. ความรู้ (knowledge) เป็นขอบเขตของข้อมูล หรือเนื้อหาเฉพาะด้านที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งครอบครองอยู่

5. ทักษะ (skill) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงาน ทั้งที่เกี่ยวข้องกับด้านกายภาพ การใช้ความคิด และจิตใจของบุคคลในระดับที่สามารถคิด วิเคราะห์ ใช้ความรู้กำหนดเหตุผล หรือการวางแผนในการจัดการ และในขณะเดียวกันก็ตระหนักถึงความซับซ้อนของข้อมูลได้

คุณลักษณะของสมรรถนะทั้ง 5 คุณลักษณะนี้ สามารถนำมาจัดกลุ่มภายใต้เกณฑ์ของพฤติกรรมที่แสดงออกและสังเกตเห็นได้ง่ายจำนวน 2 คุณลักษณะ ดังนี้

1. สมรรถนะที่สังเกตได้หรือเห็นได้ (visible) ได้แก่ ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) ซึ่งเป็นสมรรถนะที่มีโอกาสพัฒนาได้โดยง่าย

2. สมรรถนะที่อยู่ลึกลงไป หรือซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล (hidden) ได้แก่ แรงจูงใจ (motive) คุณลักษณะส่วนบุคคล (trait) ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ยากต่อการวัดและพัฒนา

นอกจากนี้ ยังมีสมรรถนะที่เรียกว่า แนวคิดของตนเอง (self-concept) ได้แก่ ทัศนคติ และค่านิยม ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ปรับเปลี่ยนได้แต่ต้องใช้ระยะเวลานานและสามารถทำได้ด้วยการฝึกอบรม การใช้หลักจิตวิทยา หรือการส่งเสริมประสบการณ์ในการพัฒนาแต่ก็เป็นสิ่งที่ทำได้ค่อนข้างยากและต้องใช้เวลา

Dales and Hes (1995, p. 80) กล่าวถึงสมรรถนะว่า เป็นการค้นหาสิ่งที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (excellence) หรือการปฏิบัติงานที่เหนือกว่า (superior performance) นอกจากนี้ยังได้ให้ความหมายของสมรรถนะในด้านอาชีพ (occupational competency) ว่าหมายถึง ความสามารถ (ability) ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในสายอาชีพ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐาน ที่ถูกคาดหวังไว้ คำว่ามาตรฐานในที่นี้ หมายถึงองค์ประกอบของความสามารถ รวมกับเกณฑ์การปฏิบัติงานและคำอธิบาย ขอบเขตงาน

วัฒนา พัฒนพงศ์ (2547, หน้า 33) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ระดับของความสามารถในการปรับและใช้กระบวนทัศน์ (paradigm) ทักษะ พฤติกรรม ความรู้ และทักษะ เพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์กร บุคลากรทุกคนควรมีความสามารถพื้นฐานในหน้าที่ที่เหมือนกันครบถ้วน และเท่าเทียมกัน และควรพัฒนาตนเองให้มีความสามารถพิเศษที่แตกต่างกันออกไป นอกเหนือจากความสามารถของงานในหน้าที่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับศักยภาพ ระดับความสามารถทางอารมณ์ (Emotional Quotient--EQ) และความสามารถทางสติปัญญา (Intelligence Quotient--IQ)

จากที่นำเสนอมาข้างต้น ทำให้สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะหรือขีดความสามารถ (competency) หมายถึง ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และคุณลักษณะของบุคคล (attributes) ซึ่งบุคคลนั้นจะแสดงออกเป็นวิธีคิด และพฤติกรรมในการทำงานที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จตามมาตรฐาน หรือสูงกว่ามาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดเอาไว้

องค์ประกอบของสมรรถนะ

Spencer and Spencer (1993, p. 9) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะที่สำคัญของสมรรถนะไว้ว่าจะต้องประกอบไปด้วยคุณลักษณะที่จำเป็น 5 ลักษณะคือ

1. ความรู้ (knowledge) เป็นขอบเขตของข้อมูลเนื้อหาเฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ของสัตยแพทย์ จะเกี่ยวกับเส้นประสาทกล้ามเนื้อภายในร่างกายมนุษย์ เป็นต้น

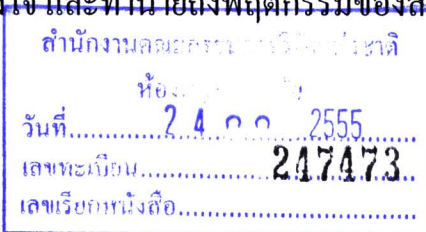


2. ทักษะ (skill) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งทางร่างกาย ความคิด และจิตใจของบุคคลในระดับที่สามารถคิดวิเคราะห์ ใช้ความรู้ในการกำหนดเหตุและผล หรือวางแผนในการจัดการ และในขณะเดียวกันก็ตระหนักในความซับซ้อนของข้อมูลได้

3. แรงจูงใจ (motive) เป็นสิ่งที่บุคคลต้องการ หรือคิดตรงกันในการกระทำซึ่งเป็นแรงขับหรือเลือกพฤติกรรมที่แสดงออก หรือเป้าหมาย และทำให้ถอยห่างไปจากสิ่งอื่น ๆ เช่น แรงจูงใจในความสำเร็จต่อเป้าหมายที่ท้าทาย จะทำให้บุคคลเกิดความรับผิดชอบเพื่อความสำเร็จ และต้องการข้อมูลย้อนกลับจากการกระทำ

4. ลักษณะนิสัย (traits) เป็นลักษณะนิสัยทั่วไปที่จะตอบสนองต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ที่เผชิญ โดยสามารถพิจารณาได้จากความสามารถในการเรียนรู้ ความกระตือรือร้น การร่วมมือเป็นต้น

5. อัตมโนทัศน์ (self-concept) เป็นทัศนคติ ค่านิยม หรือความคิดฝั่มของบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดปฏิกิริยาต่อแรงจูงใจ และทำนายถึงพฤติกรรมของสถานการณ์ต่าง ๆ ได้



ประเภทของสมรรถนะ

สำหรับการจัดแบ่งประเภทของสมรรถนะนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ทรรศนะที่แตกต่างกันออกไปโดย

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547, หน้า 10) ได้ทำการแบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภทได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (core competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์กร โดยรวมที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

2. สมรรถนะตามสายงาน (functional competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยที่จะช่วยส่งเสริมให้คนนั้น ๆ สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้น ๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

3. สมรรถนะส่วนบุคคล (personal competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้นมี

ความสามารถในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ โดดเด่นกว่าคนทั่วไป เช่น สามารถอาศัยอยู่กับแมงป่องหรืออสรพิษได้ เป็นต้น ซึ่งเรามักจะเรียกสมรรถนะส่วนบุคคลว่า ความสามารถพิเศษส่วนบุคคล

จิรประภา อัครบวร (2549, หน้า 68) กล่าวว่า สมรรถนะในตำแหน่งหนึ่ง ๆ จะประกอบไปด้วย 3 ประเภท ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (core competency) คือ พฤติกรรมที่ดีที่ทุกคนในองค์กรต้องมี เพื่อแสดงถึงวัฒนธรรมและหลักนิยมขององค์กร

2. สมรรถนะในด้านความเป็นมืออาชีพ (professional competency) คือ ทักษะที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานสำเร็จ และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ขององค์กรซึ่งบุคลากรสามารถเพิ่มศักยภาพ หรือความเชี่ยวชาญในงานของตนในส่วนนี้ได้ โดยกระบวนการฝึกอบรม การเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง ตลอดจนการได้รับมอบหมายงานที่แตกต่างกันไป

3. สมรรถนะเชิงเทคนิค (technical competency) คือ ทักษะด้านเนื้อหาวิชาการของงานที่จำเป็นในการนำไปปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยจะแตกต่างกันตามลักษณะงาน โดยสามารถจำแนกได้ 2 ส่วนย่อย ได้แก่ สมรรถนะเชิงเทคนิคหลัก (core technical competency) และสมรรถนะเชิงเทคนิคเฉพาะ (specific technical competency)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2546) แบ่งสมรรถนะเป็น 2 กลุ่มคือ สมรรถนะหลัก (core competency) และสมรรถนะในงาน (functional competency) ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก (core competency) เป็นคุณสมบัติของข้าราชการหรือพนักงานทุกคนต้องมีเพื่อให้บรรลุความสำเร็จขององค์กร เช่น ความรอบรู้เกี่ยวกับองค์กร ความซื่อสัตย์ ความใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ ความคิดเชื่อมโยง

2. สมรรถนะในงานหรือสมรรถนะที่เกี่ยวกับงาน (functional competency) หรือ (job competency) เป็นสมรรถนะที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านนั้น ๆ พึงมีเพื่อให้งานสำเร็จ และได้ผลผลิตตามที่ต้องการ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ

2.1 สมรรถนะร่วมของทุกตำแหน่งในกลุ่มงาน (common functional competency) เป็นคุณลักษณะที่บุคคลในทุกตำแหน่ง ในกลุ่มงานเดียวกันต้องมี เช่น กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งานบุคคล บุคลากร

และนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล จะต้องมีคุณลักษณะที่เหมือนกันคือ มีความรู้พื้นฐานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล ฯลฯ

2.2 สมรรถนะเฉพาะของตำแหน่งงาน (specific functional competency) เป็นคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละตำแหน่งในกลุ่มงานนั้น ๆ เช่น กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วยตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งานบุคคล ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างและแผนอัตรากำลัง ตำแหน่งบุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการสัมภาษณ์ เป็นต้น

จึงอาจสรุปได้ว่า สมรรถนะสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก คือ

1. สมรรถนะหลัก (core competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พนักงานทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมี ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อาทิเช่น ความรอบรู้เกี่ยวกับองค์กร ความซื่อสัตย์ ความใฝ่รู้ และความรับผิดชอบ

2. สมรรถนะตามสายงาน (functional competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ควรมีเพื่อให้งานสำเร็จ และได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

สมรรถนะของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

สำหรับประเทศไทยได้มีการนำแนวความคิดสมรรถนะ (competency) มาใช้ในองค์กรที่เป็นบริษัทข้ามชาติชั้นนำ ก่อนนำเข้ามาสู่บริษัทและองค์กรชั้นนำในประเทศ เช่น เครือปูนซิเมนต์ไทย ชินคอร์ปอเรชั่น การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย เป็นต้น และเนื่องจากภาคเอกชนได้นำแนวความคิดสมรรถนะไปใช้และเกิดผลสำเร็จ ทำให้เกิดการตื่นตัวในวงราชการ โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้นำแนวความคิดเรื่องสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยเชื่อว่าจะทำให้การบริหารทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงาน ก.พ. นั้น ได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นต้นแบบสมรรถนะสำหรับข้าราชการพลเรือนไทย ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะ 2 ส่วน คือ (สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2548, หน้า 11)

1. สมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือนทุกคน คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของตำแหน่งข้าราชการพลเรือนทุกตำแหน่ง กำหนดขึ้นเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 ด้าน คือ

- 1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (achievement motivation)
- 1.2 การบริการที่ดี (service mind)
- 1.3 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (expertise)
- 1.4 จริยธรรม (integrity)
- 1.5 ความร่วมแรงร่วมใจ (teamwork)

2. สมรรถนะประจำกลุ่มงานสำหรับแต่ละกลุ่มงาน คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับแต่ละกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่และส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ประกอบด้วย 20 สมรรถนะ ดังนี้

- 2.1 การคิดวิเคราะห์ (analytical thinking)
- 2.2 การมองภาพองค์รวม (conceptual thinking)
- 2.3 การพัฒนาศักยภาพคน (caring and developing others)
- 2.4 การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (holding people accountable)
- 2.5 การสืบเสาะหาข้อมูล (information seeking)
- 2.6 ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (cultural sensitivity)
- 2.7 ความเข้าใจผู้อื่น (interpersonal understanding)
- 2.8 ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (organizational awareness)
- 2.9 การดำเนินการเชิงรุก (proactiveness)
- 2.10 ความถูกต้องของงาน (concern for order)
- 2.11 ความมั่นใจในตนเอง (self-confidence)
- 2.12 ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (flexibility)
- 2.13 ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (communication and influencing)
- 2.14 สภาวะผู้นำ (leadership)
- 2.15 คุณทริยภาพทางศิลปะ (aesthetic quality)
- 2.16 วิสัยทัศน์ (vision)

- 2.17 การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (strategic orientation)
- 2.18 ศักยภาพเพื่อการนำการปรับเปลี่ยน (change leadership)
- 2.19 การควบคุมตนเอง (self-control)
- 2.20 การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (empowering others)

ประโยชน์ของสมรรถนะ

ปัจจุบันองค์กรในส่วนของภาครัฐและเอกชนมีการนำสมรรถนะมาเป็นเครื่องมือในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล (competency based human resource management) แทนที่การบริหารทรัพยากรบุคคลแบบเดิมที่มุ่งเน้นการวิเคราะห์งาน หรือ Job Analysis ซึ่งกำหนดเพียงหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน หรือใบพรรณาน้ำทำงานและกำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นที่ตำแหน่งงานที่ต้องการเท่านั้น โดยมีได้ระบุถึงผลลัพธ์ที่ต้องการของตำแหน่งงาน (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์, 2547) จึงมีการนำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลโดยเรียกชื่อแตกต่างกันไปตามประเภทงานเช่น (อรัญญา สมแก้ว, 2547)

1. สมรรถนะตามการฝึกอบรม (competency based training) หมายถึง การฝึกอบรมโดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถสมรรถนะ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน โดยนำมาใช้เป็นข้อมูลในการหาความจำเป็น ในการฝึกอบรมวางแผนหลักสูตรและ ปรับระดับความสามารถ (proficiency level) ของบุคคลภายหลังการประเมินผลฝึกอบรม

2. สมรรถนะตามเส้นทางอาชีพ (competency based career path) หมายถึง การนำ ความรู้ความสามารถ สมรรถนะของตำแหน่งงาน มาใช้ในการวางแผนความก้าวหน้าใน อาชีพของบุคลากร โยกย้าย สับเปลี่ยน โดยเปรียบเทียบกับความรู้ความสามารถของ สมรรถนะของตำแหน่งงานนั้น

3. สมรรถนะตามแผนการบริหารอย่างต่อเนื่อง (competency based executive succession plan) หมายถึง การนำความรู้ความสามารถสมรรถนะ มาใช้ในการวางแผน ทดแทนตำแหน่ง โดยเปรียบเทียบกับคุณสมบัติ และความรู้ความสามารถของบุคลากรที่จะ เลื่อนตำแหน่ง หรือมาทดแทนระดับบริหารในอนาคต

4. สมรรถนะในการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ (competency in performance management) หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาทั้งผลงานและศักยภาพของบุคคล เปรียบเทียบกับเป้าหมาย หรือตัวชี้วัด และความรู้ความสามารถ สมรรถนะ ของตำแหน่งงานนั้น อารณ ภู่วิทยพันธุ์ (2548) กล่าวว่า สมรรถนะ เป็น ปัจจัยหนึ่งที่ใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมุ่งเน้นการวัดพฤติกรรม การปฏิบัติงานซึ่งเป็นการวัดปัจจัยนำเข้า และกระบวนการในการทำงานมากกว่าผลงาน ที่เกิดขึ้น เพื่อมุ่งตอบคำถามว่า “อย่างไรให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับ มอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด”

5. สมรรถนะในการจ่ายค่าตอบแทน (competency based pay) หมายถึง การนำ ความรู้ความสามารถสมรรถนะ มาช่วยประกอบการตัดสินใจในการจ่ายค่าตอบแทนตาม ผลการประเมินที่ได้มา

สุจิตรา ชนानันท์ (2552, หน้า 95) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของสมรรถนะต่อ ตัวพนักงานและองค์กร ดังนี้

ประโยชน์ต่อตัวพนักงาน จะประกอบไปด้วย

1. สร้างความชัดเจนในการเชื่อมโยงลำดับขั้นของการเรียนรู้ การถ่ายโอนทักษะ คุณค่า และศักยภาพของความก้าวหน้าทางอาชีพ

2. ช่วยทำให้ทางเลือกในการเปลี่ยนอาชีพนั้นชัดเจนยิ่งขึ้น โดยที่ผู้ต้องการ เปลี่ยนอาชีพใหม่จะสามารถ เปรียบเทียบระหว่างขีดความสามารถที่มีอยู่กับ ความสามารถที่จำเป็นสำหรับอาชีพใหม่

3. เพิ่มความสามารถให้กับพนักงานในการถ่ายโอนทักษะ และฝึกฝนทักษะที่ ต้องการของตลาด

4. แสดงให้เห็นว่าองค์กรนั้นมีทัศนคติและค่านิยมที่ชัดเจนต่อการเรียนรู้ และให้ ความสำคัญกับความก้าวหน้าในอาชีพ

5. มีการทบทวนวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานมากขึ้น และให้ข้อมูลย้อนกลับที่ ชัดเจน

ประโยชน์ในระดับองค์กร จะประกอบไปด้วย

1. ช่วยในการจัดขีดความสามารถที่มีอยู่เดิมกับขีดความสามารถ ที่ต้องการพัฒนา

ให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง

2. ช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพของการรับสมัครพนักงาน ด้วยการใช้วิธีการเปรียบเทียบขีดความสามารถ ที่ต้องใช้ในงานกับขีดความสามารถที่ผู้สมัครแต่ละคนมีอยู่
3. ช่วยให้องค์กรสามารถให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมเพื่อลดช่องว่างทางทักษะ ด้วยการฝึกอบรมเฉพาะทักษะที่เป็นที่ต้องการตามลักษณะงาน
4. เกิดความคุ้มค่าในการฝึกอบรมตามความจำเป็นทางอุตสาหกรรม
5. สร้างความเชื่อมั่นแก่องค์กรในการตัดสินใจการฝึกอบรม เพื่อให้เกิดทักษะแก่พนักงานอย่างแท้จริง
6. ช่วยในการประเมินผลการเรียนรู้ และผลลัพธ์จากการฝึกอบรม ทำให้มีความเชื่อมั่น และเกิดความสอดคล้องมากยิ่งขึ้น
7. เกิดความชัดเจนในการติดต่อสื่อสารในเรื่องทักษะ และความรู้ของพนักงาน
8. ช่วยให้การเปลี่ยนแปลงสะดวกรวดเร็วขึ้น โดยการใช้วิธีกำหนดขีดความสามารถที่ต้องเปลี่ยนแปลงโดยตรง

การพัฒนาสมรรถนะ

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2546, หน้า 107) ได้กล่าวถึง ความสามารถเชิงสมรรถนะ กับการบริหารทรัพยากรบุคคลไว้ว่า ความสามารถเชิงสมรรถนะ นำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในทุกมิติ เพราะความสามารถเชิงสมรรถนะเป็นรากฐานของการบริหารทรัพยากรบุคคลสมัยใหม่ การใช้ความสามารถเชิงสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านการฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากรนั้น ในอดีตกระบวนการฝึกอบรมพัฒนาจะอิงจากการหาความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs Assessment--TNA) ซึ่งที่กระทำกันโดยทั่วไป ก็คือ การส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อหาความต้องการในการฝึกอบรม แล้วนำมาจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม

ดังนั้นกระบวนการพัฒนาบุคลากรสมัยใหม่จึงถูกกำหนดเป็น 2 แนวทาง คือ

1. การพัฒนาบุคลากรแบบอิงความสามารถเชิงสมรรถนะ (competency based training and development) หมายถึง การพัฒนาบุคลากรที่อิงผลจากการประเมินความรู้ ความสามารถ และทักษะที่แท้จริงของบุคลากรเทียบกับความรู้ ความสามารถและ

ทักษะมาตรฐานที่องค์กรกำหนด ว่าเกิดช่องว่าง (gap) ในทางบวก หรือลบ โดยเฉพาะ ถ้าเกิดช่องว่างในทางลบ หมายถึง บุคลากรมีความรู้ ความสามารถและทักษะต่ำกว่า มาตรฐาน จะต้องมีการกระบวนการในการพัฒนาเพื่อให้เกิดมาตรฐาน

2. การพัฒนาบุคลากรตามสถานะทางธุรกิจ (business ad hoc based training and development) หมายถึง การพัฒนาบุคลากร โดยอิงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และมีผลกระทบต่อองค์กร เช่น กฎหมายเปลี่ยนแปลง หรือการเปิดการค้าเสรีมากขึ้น เป็นต้น ซึ่งการพัฒนาบุคลากรประเภทนี้จะกระทำเป็นการเฉพาะเรื่องเท่านั้น

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากรสมัยใหม่มีสองด้าน คือ ด้าน การพัฒนาบุคลากรแบบอิงความสามารถเชิงสมรรถนะ และด้านการพัฒนาบุคลากรตาม สถานะทางธุรกิจ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะตามสายงานของบรรณารักษ์

สมรรถนะตามสายงานของบรรณารักษ์

ในยุคของเศรษฐกิจเกิดจากฐานความรู้บรรณารักษ์และวิชาชีพบรรณารักษ์จึง มีความสำคัญที่จะต้องปรับตัว และพัฒนาศักยภาพของตนในการรวบรวม การจัด องค์ความรู้ การประสานงาน และการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ดีที่สุดเพื่อ องค์การดังนั้นบรรณารักษ์จึงต้องมีสมรรถนะ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงสมรรถนะหรือความสามารถ ของบรรณารักษ์ไว้ดังนี้

European Council of Information Association (ECIA, 2004) ซึ่งเป็นผู้ริเริ่ม โครงการ DECIDoc ว่าด้วยการพัฒนาความสามารถของบรรณารักษ์ และได้ร่วมกับ สมาคมต่าง ๆ ของประเทศสมาชิกทั้ง 9 ประเทศ จัดทำเอกสารเรื่อง “Euroguige LIS, the guide to competencies for European professionals in library and information service” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลในวิชาชีพได้ ได้จำแนก ความสามารถของบรรณารักษ์ออกเป็น 2 ด้าน คือ ความสามารถในการวิชาชีพและ ความสามารถส่วนบุคคลดังนี้



1. ความสามารถในการด้านวิชาชีพ ประกอบด้วย 4 กลุ่ม คือ ความรู้ในวิชาชีพ
ความสามารถด้านการสื่อสาร ความสามารถในการจัดการองค์กร และความรู้อื่น ๆ
ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1.1 ความรู้ในวิชาชีพ ได้แก่

- 1.1.1 การปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ เพื่อสามารถวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้
- 1.1.2 ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของห้องสมุด และบริการสารนิเทศ
- 1.1.3 ความรู้เรื่องเกี่ยวกับการบริหารทางยุโรป และกฎหมายข้อมูลข่าวสาร
เพื่อปรับใช้กับห้องสมุด
- 1.1.4 รู้จักแหล่งสารนิเทศทั้งภายใน และภายนอก และสามารถจัดหา
ให้บริการ
- 1.1.5 การจัดการทรัพยากรสารนิเทศ ได้แก่ การจัดหา จัดเก็บ และให้บริการ
- 1.1.6 การจัดเตรียมเอกสารและตัวเล่มรวมถึง การดูแลรักษา
- 1.1.7 การวิเคราะห์ และการนำเสนอข้อมูล
- 1.1.8 การจัดเก็บข้อมูลให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย
- 1.1.9 การสืบค้นสารนิเทศ
- 1.1.10 การนำเสนอข้อมูล หรือสารนิเทศ

1.2 ความสามารถในการสื่อสาร

- 1.2.1 การพูด
- 1.2.2 การเขียน
- 1.2.3 การใช้ภาษาต่างประเทศ
- 1.2.4 การสื่อสาร โดยการใช้เสียงและภาพลักษณ์
- 1.2.5 การสื่อสารระหว่างบุคคล
- 1.2.6 การสื่อสารระหว่างองค์กร
- 1.2.7 การสื่อสารกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.2.8 ระบบการผลิตเอกสารการพิมพ์

1.3 ความสามารถด้านการจัดการองค์กร

1.3.1 ทักษะทางการบริหาร

1.3.2 เทคนิคทางการตลาด

1.3.3 ทักษะเชิงพาณิชย์

1.3.4 การซื้อ และผลตอบแทนทางการค้า

1.3.5 เทคนิคการจัดการเศรษฐศาสตร์ระดับจุลภาค

1.3.6 เทคนิคการจัดตั้งองค์กร

1.3.7 เทคนิคการวางแผน และจัดการ โครงการ

1.3.8 เทคนิคการวิเคราะห์ และประเมินผล

1.3.9 เทคนิคการจัดการทรัพยากรบุคคล

1.3.10 การจัดการฝึกอบรม

1.4 ความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความรู้ต่าง ๆ ที่สามารถประยุกต์ใช้หรือพัฒนาห้องสมุดและบริการสารสนเทศ ทั้งนี้ความสามารถแต่ละด้านได้มีการกำหนดลักษณะระดับความสามารถเป็น 4 ระดับ ตั้งแต่ความรู้ขั้นพื้นฐานทางทฤษฎี ไปจนถึงการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

2. ความสามารถส่วนบุคคล ประกอบด้วยความสามารถด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ความสามารถในการปรับตัวกับสภาพแวดล้อม และสถานการณ์

2.2 ความสามารถในการวิเคราะห์ และการตีความ

2.3 เป็นผู้มองการณ์ไกล

2.4 ทักษะการสื่อสาร

2.5 ทักษะการวิจารณ์/วิเคราะห์

2.6 เรียนรู้ ก้าวทันความก้าวหน้า และพัฒนาการใหม่ ๆ

2.7 ความสามารถในการตัดสินใจ

2.8 ทักษะการฟัง

2.9 การทำงานเป็นทีม

2.10 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

2.11 มีความสามารถในการจัดการองค์กร

- 2.12 มีความสามารถในการสอน หรือชี้แนะ
- 2.13 มีความอดสาหัส ความพากเพียร ความพยายาม ฯลฯ
- 2.14 มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน
- 2.15 ความสามารถเชิงสังเคราะห์

Hermann (1999) ได้สรุปการกำหนดสมรรถนะของบรรณารักษ์ไว้ 3 ด้าน ดังนี้

1. สมรรถนะด้านทางวิชาชีพ ได้แก่

- 1.1 การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ
- 1.2 การประเมินคุณค่า
- 1.3 การเข้าถึงแหล่งข้อมูลความรู้
- 1.4 การบริหารจัดการทรัพยากร
- 1.5 ทักษะงานด้านเทคนิค
- 1.6 การส่งเสริมและสนับสนุนในการเข้าถึงข้อมูล
- 1.7 การให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน
- 1.8 ความสามารถในการบริหารจัดการ

2. สมรรถนะส่วนบุคคล ได้แก่

- 2.1 ความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษ์ศาสตร์
- 2.2 ความตั้งใจในการให้บริการ
- 2.3 ความยืดหยุ่นผ่อนปรน
- 2.4 สภาวะผู้นำ
- 2.5 จริยธรรม
- 2.6 การติดต่อสื่อสาร
- 2.7 การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง

3. สมรรถนะทางด้านเทคนิค ได้แก่

- 3.1 การวิเคราะห์หมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ
- 3.2 การสืบค้นทรัพยากร และการเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
- 3.3 การใช้อินเทอร์เน็ต
- 3.4 การแนะนำวิธีสืบค้นข้อมูลกับผู้ใช้บริการ

3.5 การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสาร

3.6 การใช้ซอฟต์แวร์ และโปรแกรมประยุกต์

3.7 การแก้ไข/การบำรุงรักษาแบบป้องกันคอมพิวเตอร์

3.8 ความตระหนักรู้ และเท่าทันการพัฒนาของเทคโนโลยี

ยุทธพร ม่วงมณี (2551) ได้แบ่งสมรรถนะในหน่วยงานออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (personal)

1.1 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (innovation)

1.2 ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (flexibility)

1.3 จิตสำนึกในการเป็นข้าราชการที่ดี (officer awareness)

1.4 การซื่อสัตย์สุจริต (honesty)

1.5 การพัฒนาตนเอง (self-development)

2. ด้านความเชี่ยวชาญในบทบาทหน้าที่ (role competency)

2.1 ด้านทักษะไอซีที (information communication technology)

2.2 ทักษะการวิเคราะห์เชิงระบบ (systemic analytical skill)

2.3 ทักษะการประเมินผลการปฏิบัติงาน (performance evaluation)

2.4 ทักษะและความเชี่ยวชาญในบทบาทหน้าที่ (role expertise)

2.5 ความรู้และทักษะการนำนโยบายและยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ (translating

policy and strategy to action)

3. ด้านการเพิ่มคุณค่าแก่องค์กร

3.1 วิสัยทัศน์และกลยุทธ์ในการทำงาน (vision and strategy)

3.2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (human resource development)

3.3 การให้คำปรึกษา (consultant)

3.4 การประชาสัมพันธ์องค์กร

3.5 การจัดการความรู้ (knowledge management)

กุตลวัฒน์ คงประดิษฐ์ (2550, หน้า 156) ได้กล่าวไว้ว่านักวิชาชีพสารสนเทศ

หรือบรรณารักษ์จำเป็นต้องมีสมรรถนะ 2 ประเภทคือ

สมรรถนะในวิชาชีพ เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ในแหล่งสารสนเทศ การเข้าถึงเทคโนโลยีและการจัดการ และสมรรถนะในการใช้ความรู้เหล่านี้เป็นพื้นฐาน เพื่อจัดให้มีบริการสารสนเทศที่มีคุณภาพสูงที่สุด ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 4 ด้าน ที่แต่ละด้านจะได้รับการขยายออกเป็นทักษะเฉพาะด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การจัดการองค์การสารสนเทศ
2. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ
3. การจัดการบริการสารสนเทศ
4. การประยุกต์ใช้เครื่องมือ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

สมรรถนะส่วนบุคคล อธิบายถึงเจตคติทักษะและค่านิยม ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อการ ลูกค้า และวิชาชีพในทางที่พึง ประสงค์

สมรรถนะในวิชาชีพ ได้แก่

1. การจัดการองค์การสารสนเทศ
 - 1.1 จัดองค์กรสารสนเทศให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร
 - 1.2 ประเมินผลและสื่อสารให้ผู้บริหาร และผู้ใช้บริการให้เห็นถึงคุณค่าของ องค์กรสารสนเทศ
 - 1.3 สร้างการจัดการที่มีประสิทธิภาพกำหนดการดำเนินงาน และการบริหาร รวมทั้งการตรวจสอบการทำงาน และวิเคราะห์งบประมาณก่อนการตัดสินใจเพื่อให้ การดำเนินงานสอดคล้องกับแผนงานที่วางไว้
 - 1.4 บริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพในเรื่องเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ สารสนเทศ เครื่องมือและเทคโนโลยี
 - 1.5 สร้างทีมงานบริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ และผู้นำในวิชาชีพ และพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรสารสนเทศ
 - 1.6 ทำการตลาดเพื่อเผยแพร่สินค้า และบริการสารสนเทศทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ
 - 1.7 การปรับปรุงแก้ไขบริการในปัจจุบัน หรือยกเลิกบริการบางอย่างซึ่งเป็น ส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง



1.8 ให้คำแนะนำองค์กรเกี่ยวกับลิขสิทธิ์และทรัพย์สินทางปัญญา

2. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

2.1 จัดการทรัพยากรสารสนเทศครบวงจรตั้งแต่การสร้าง หรือการจัดหา จนถึงขั้นตอนสุดท้ายประกอบด้วย การจัดองค์ความรู้ การจัดประเภทการทำรายการ การจัดหมวดหมู่ การแจกจ่าย การสร้างและการจัดการแบ่งประเภท ศัพท์สัมพันธ์ เป็นต้น

2.2 สร้างแหล่งทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นพลวัต ที่อยู่บนพื้นฐานการสร้าง ความเข้าใจความต้องการสารสนเทศ

2.3 แสดงให้เห็นถึงความเชี่ยวชาญในเนื้อหา และรูปแบบทรัพยากรสารสนเทศได้แก่ ความสามารถในการประเมิน เลือกรองสารสนเทศ

2.4 จัดให้มีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งที่เผยแพร่จากภายนอกและที่สร้างขึ้นภายในองค์กร และจัดบริการให้ทั่วถึงทั้งองค์กร โดยใช้เครื่องมือในการเข้าถึงสารสนเทศอย่างเหมาะสม

2.5 เฝ้าระวังการบอกรับสารสนเทศและบริการสารสนเทศที่เป็นที่ต้องการ

2.6 พัฒนานโยบายสารสนเทศสำหรับองค์กรไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่เผยแพร่จากภายนอก และสร้างขึ้นภายในองค์กร และให้คำแนะนำเพื่อพัฒนานโยบายเหล่านี้ให้ประสบความสำเร็จ

3. การจัดบริการสารสนเทศ

3.1 พัฒนาและบำรุงรักษาจุดคุ้มทุน โดยจัดทำแนวทางบริการสารสนเทศที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าให้สอดคล้องกับทิศทางยุทธศาสตร์ขององค์กรและกลุ่มลูกค้า

3.2 วิจัยการตลาดพฤติกรรมสารสนเทศ และปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อได้แนวคิดในการแก้ปัญหาทางสารสนเทศที่ใหม่หรือที่เพิ่มขึ้นแล้วเปลี่ยนรูปแบบแนวคิด ไปสู่สินค้าและบริการสารสนเทศที่เจาะจง

3.3 วิจัย วิเคราะห์ และสังเคราะห์ เพื่อให้ได้คำตอบที่ถูกต้อง และสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้สำหรับลูกค้า และเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้ามีเครื่องมือหรือมีความสามารถที่จะประยุกต์ใช้สารสนเทศเหล่านี้ได้ทันทีทันใด

3.4 พัฒนาและประยุกต์วิธีการประเมินคุณค่าอย่างเหมาะสม เพื่อวัดคุณค่าและคุณภาพสารสนเทศที่เสนอให้ และลงมือปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมเพื่อให้แน่ใจว่าสารสนเทศที่เสนอให้ตรงกันกับที่ได้ลงทุน

3.5 จัดการบนฐานเพื่อแสดงให้เห็นถึงคุณค่าแหล่งสารสนเทศ บริการและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

4. การประยุกต์ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.1 ประเมินค่า เลือกลง และประยุกต์ใช้เครื่องมือทางสารสนเทศ ที่มีในปัจจุบัน และวิธีสร้างการเข้าถึงสารสนเทศ และวิธีการแก้ไขปัญหาบริการ

4.2 ประยุกต์ใช้ในความเชี่ยวชาญในฐานข้อมูล การทำดัชนี เมทาตาทา และการวิเคราะห์ สังเคราะห์สารสนเทศ เพื่อปรับปรุงการสืบค้นและการใช้สารสนเทศในองค์กร

4.3 ปกป้องความเป็นส่วนตัวทางสารสนเทศของลูกค้า และตอบสนองกับความท้าทายใหม่กับความเป็นส่วนตัว

4.4 คงไว้ซึ่งข่าวสารอันทันสมัยเกี่ยวกับการเกิดเทคโนโลยี ที่อาจไม่เกี่ยวข้องในปัจจุบันแต่อาจกลายเป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากร บริการหรือการประยุกต์ใช้สารสนเทศในอนาคต

สมรรถนะส่วนบุคคล นักวิชาชีพสารสนเทศทุกคนต้องมี

1. ค้นหาความเป็นเฉพาะด้านที่เข้ามาท้าทาย และใช้ประโยชน์ให้เต็มที่จากโอกาสใหม่ ๆ

2. มองภาพรวม เข้าใจสภาพแวดล้อมขององค์กร ที่ดำเนินอยู่แล้วพิจารณาว่าห้องสมุดจะรับผิดชอบต่อการดำเนินการอย่างไร

3. สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

4. นำเสนอความคิดอย่างชัดเจนแจ่มแจ้งเจรจาต่อรอง ได้อย่างน่าเชื่อถือ และมีลักษณะโน้มน้าว

5. สร้างหุ้นส่วนและพันธมิตร

6. สร้างบรรยากาศที่เป็นการยอมรับ และเชื่อถือระหว่างกัน มีความหลากหลายในการยอมรับและคำนึง

7. เน้นการทำงานเป็นทีม ยอมรับความสมดุลของการให้ความร่วมมือ การเป็นผู้นำ และการเป็นผู้ตาม

8. กำหนดความเสี่ยง แสดงความกล้าหาญและยืนหยัด

9. วางแผนจัดอันดับความสำคัญก่อน และหลังเห็นว่าสิ่งใดเป็นความสำคัญเร่งด่วน

10. แสดงให้เห็นถึงการวางแผนส่วนตัวในอาชีพ

11. คิดอย่างสร้างสรรค์ และอย่างมีนวัตกรรมในการค้นหาโอกาสใหม่หรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่

12. ยอมรับคำนิยามการทำงานเป็นเครือข่ายในวิชาชีพ และการวางแผนส่วนตัวในอาชีพ

13. สร้างความสมดุลระหว่างภาระหน้าที่การงาน ครอบครัว และชุมชน

14. คงไว้ซึ่งความยืดหยุ่นและมั่นใจกับช่วงเวลาการเปลี่ยนแปลงที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง

15. ฉลองให้กับความสำเร็จของตนเอง และผู้อื่น

Marshall and others (1996) ซึ่งเป็นคณะกรรมการสมาคมห้องสมุดเฉพาะในอเมริกา หรือ SLA (Special Libraries Association) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะพิเศษของบรรณารักษ์ในศตวรรษที่ 21 ต้องมี 2 ด้านคือ

สมรรถนะผู้เชี่ยวชาญทางวิชาชีพ เกี่ยวข้องกับความรู้พิเศษของบรรณารักษ์ในเรื่องของข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศการเข้าถึงข้อมูลเทคโนโลยีการจัดการ และการวิจัยความรู้และความสามารถในการใช้ข้อมูลเหล่านี้เป็นความรู้พื้นฐานสำหรับการให้บริการข้อมูลของห้องสมุด

สมรรถนะส่วนบุคคล คือ ทักษะ และทัศนคติที่ใช้ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ มีการสื่อสารที่ดี สนับสนุนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการปรับปรุงตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

สมรรถนะผู้เชี่ยวชาญทางวิชาชีพบรรณารักษ์ ประกอบด้วย

1. มีความรู้เป็นผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาข้อมูลทรัพยากร รวมถึงความสามารถในการประเมินทรัพยากรสารสนเทศได้แม่นยำ

2. มีความรู้เฉพาะด้านเหมาะสมสำหรับงานในองค์กร
 3. มีการพัฒนาและวางแผนในการใช้งบประมาณให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ขององค์กร
 4. การสนับสนุนห้องสมุดให้มีการสอนการใช้ข้อมูลที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ
 5. ประเมินและออกแบบวิธีการตลาดเพื่อได้แนวคิดในการแก้ปัญหาทางสารสนเทศที่ใหม่
 6. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับการจัดซื้อฐานข้อมูล
 7. จัดการแนวทางการสื่อสารข้อมูลที่สำคัญของการให้บริการแก่ผู้บริหารระดับสูง
 8. พัฒนาข้อมูลเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ทั้งภายในและภายนอก
 9. ประเมินผลการใช้ข้อมูล และปรับปรุงข้อมูลที่มีปัญหาเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้
 10. ปรับปรุงบริการข้อมูลให้ทันสมัย เพื่อตอบสนองความต้องการและทันต่อการเปลี่ยนแปลง
 11. ให้คำแนะนำแก่องค์กรในเรื่องเกี่ยวกับลิขสิทธิ์ และทรัพย์สินทางปัญญา
- สมรรถนะส่วนบุคคล ได้แก่
1. มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการเป็นเลิศ
 2. หาความท้าทายจากโอกาสใหม่ ๆ ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด
 3. เห็นภาพ
 4. มีความร่วมมือกับพันธมิตร
 5. ความสามารถในการปรับตัวกับสภาพแวดล้อม และสถานการณ์
 6. มีทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
 7. ทำงานเป็นทีม
 8. เป็นผู้นำ
 9. มีการวางแผนในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ
 10. มีความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ และพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง
 11. มีทักษะในการทำงานและพร้อมที่จะพัฒนาทักษะการเรียนรู้ใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น
 12. มีความเป็นมืออาชีพ และให้ความร่วมมือกับเครือข่าย

13. มีความยืดหยุ่นพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง

อากรณ ภูวพิทักษ์ (2551, หน้า 167) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงาน ซึ่งปัจจุบันการวัดผลงานนั้นจะวัดไปที่ปัจจัยวัดผลการดำเนินงานหลัก หรือ Key Performance Indicators--KPIs ซึ่งจะเห็นได้ว่าการที่จะเป็นบรรณารักษ์ที่ดีนั้น จะต้องมีความสมรรถนะที่สำคัญใน 4 เรื่องหลัก ซึ่งเป็นผลการศึกษาของสมาคมเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาของประเทศสหรัฐอเมริกา (The American for Training Development--ASTD) ได้แก่ (McLean, 2006, pp. 387-403)

1. ความสามารถด้านทักษะวิชาชีพ (technical competency) บรรณารักษ์ที่ดีต้องมีขีดความสามารถในด้านงานวิชาชีพเฉพาะด้านงานวิชาชีพนั้น ถือได้ว่าเป็นงานเทคนิคที่ไม่เหมือนสายงานอื่น ๆ

ตาราง 2

องค์ประกอบย่อยของความสามารถด้านทักษะวิชาชีพ

องค์ประกอบย่อยของความสามารถด้านทักษะวิชาชีพ (technical competency)	ความหมาย
1. ความเข้าใจในทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (adult learning understanding)	ความรู้และความเข้าใจว่าผู้ใหญ่มีวิธีการเรียนรู้หรือมีวิธีการได้มา ซึ่งความรู้ที่ไม่แตกต่างกันไป
2. ความเข้าใจในเทคนิคและทฤษฎีการพัฒนาอาชีพ (career development theories and techniques understands)	ความรู้ถึงวิธีการและเทคนิคต่าง ๆ ที่ใช้ในการพัฒนาอาชีพ และความสามารถนำเทคนิคและวิธีการไปใช้อย่างเหมาะสม
3. ทักษะในการกำหนดความรู้ความสามารถของบุคคล (competency identification skill)	การกำหนดหรือระบุความรู้และทักษะที่บุคคลจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานหรือตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ

ตาราง 2 (ต่อ)

องค์ประกอบย่อยของความสามารถ ด้านทักษะวิชาชีพ (technical competency)	ความหมาย
4. ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (computer competency)	ความเข้าใจและความสามารถในการใช้ คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน
5. ทักษะด้านอิเล็กทรอนิกส์ (electronic system skill knowing of function)	ความสามารถในการใช้ระบบ อิเล็กทรอนิกส์ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อการฝึกอบรม การประชุมทางไกล หรือ ระบบเครือข่ายดาวเทียม เป็นต้น
6. ทักษะในการอำนวยความสะดวก (facilities skill)	การวางแผนเพื่อประสานงานให้สัมฤทธิ์
7. ทักษะการกำหนดวัตถุประสงค์ (objectives preparation skill)	การกำหนดเพื่ออธิบายผลลัพธ์ที่ต้องการ ได้อย่างถูกต้อง
8. ทักษะการสังเกตพฤติกรรม (performance observation skill)	การติดตามและบรรยายพฤติกรรม การปฏิบัติงานของบุคคลได้อย่างถูกต้อง
9. ความเข้าใจในงาน (subject matter understanding)	ความรู้และความเข้าใจในหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมายและระเบียบวินัยที่เกี่ยวข้อง
10. ความเข้าใจในทฤษฎีและเทคนิค วิธีการฝึกอบรมและพัฒนา (training and development theories and technique understanding)	ความรู้ความเข้าใจในทฤษฎีและเทคนิค วิธีการฝึกอบรมรวมทั้งสามารถปรับใช้ เทคนิควิธีการต่าง ๆ เหล่านั้นได้อย่าง เหมาะสม
11. ทักษะการวิจัย (research skill)	การเลือกพัฒนา และใช้ระเบียบวิธีวิจัยเช่น สถิติในการรวบรวมข้อมูลได้อย่างถูกต้อง

ซึ่งความรู้ความสามารถทั้ง 11 ประการนี้จะทำให้เป็นผู้เชี่ยวชาญ

2. ความสามารถด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (interpersonal competency)

นอกจากความรู้ในวิชาชีพแล้วต้องมีความสามารถ ในด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล

เพราะข้อมูลที่ได้รับจากพนักงานในทุกระดับนั้นจะนำไปใช้ในการประกอบการวางแผน เพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ความสามารถด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ย่อย ๆ 8 ข้อ ได้แก่

ตาราง 3

องค์ประกอบย่อยของความสามารถด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล

องค์ประกอบย่อยของความสามารถ ด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (interpersonal competency)	ความหมาย
1. ทักษะการสอนงาน (coaching skill)	ความสามารถในการช่วยให้บุคคลเข้าใจใน คุณค่าและเป้าหมายของการทำงาน
2. ทักษะในการให้ข้อมูลป้อนกลับ (feedback skill)	ความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูล และข้อสรุปให้กับบุคคลให้เข้าใจและ ปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง
3. ทักษะกระบวนการกลุ่ม (group process skill)	ความสัมพันธ์และความต้องการส่วน บุคคล/กลุ่มให้ประสานงานเข้ากันได้
4. ทักษะการเจรจาต่อรอง (negotiation skill)	ความสามารถในการเจรจาให้เกิดผลลัพธ์ที่ ทุกฝ่ายให้การยอมรับ
5. ทักษะการนำเสนอ (presentation skill)	ความสามารถในการนำเสนอข้อมูลทาง วาจา ให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์
6. ทักษะการตั้งคำถาม (questioning skill)	การรวบรวมข้อมูลโดยการกระตุ้นความ เข้าใจของบุคคล เช่น การใช้วิธีการ สัมภาษณ์ แบบสอบถาม เป็นต้น



ตาราง 3 (ต่อ)

องค์ประกอบย่อยของความสามารถ	
ด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (interpersonal competency)	ความหมาย
7. ทักษะการสร้างสัมพันธ์ (relationship)	ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเครือข่ายบุคคลและกลุ่มได้
8. ทักษะการเขียน (writing skill)	ความสามารถในการเตรียมข้อมูลในการเขียนให้เป็นที่ยอมรับได้รวมทั้งเหมาะสมกับผู้ฟัง

3. ความสามารถด้านสติปัญญา (intellectual competency) ที่เน้นทักษะในด้านความคิดเป็นหลัก เป็นการคิดและการคาดการณ์ถึงอนาคตข้างหน้า ซึ่งจะต้องกล้าเปลี่ยนกล้าคิดและนำระบบงานใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลดีให้กับองค์กร ซึ่งประกอบด้วยความสามารถด้านสติปัญญาด้วยย่อย ๆ อีก 7 ข้อ ได้แก่

ตาราง 4

องค์ประกอบย่อยของความสามารถด้านสติปัญญา

องค์ประกอบย่อยของความสามารถ	
ด้านสติปัญญา (intellectual competency)	ความหมาย
1. ทักษะการสรุปข้อมูล (data reduction skill)	ความสามารถในการตรวจสอบ วิเคราะห์ สังเคราะห์ และสรุปใจความสำคัญของข้อมูลให้ได้
2. ทักษะการค้นหาข้อมูล (information search skill)	ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลจากสิ่งพิมพ์ และแหล่งข้อมูลที่มีการบันทึกได้ และใช้ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ

ตาราง 4 (ต่อ)

องค์ประกอบย่อยของความสามารถ	ความหมาย
ด้านสติปัญญา (intellectual competency)	
3. ความหลากหลายในความคิด (intellectual versatility)	มีความคิดที่หลากหลายรวมทั้งมีความคิดที่เป็นเหตุเป็นผลและสร้างสรรค์โดยปราศจากอคติส่วนบุคคล
4. ทักษะการสร้างรูปแบบทางความคิด (model building skill)	ความสามารถในการประมวลผล พัฒนา ทฤษฎี/กรอบความคิดต่าง ๆ ที่มีอยู่เพื่ออธิบายความซับซ้อนของความคิดให้เข้าใจได้
5. ทักษะการสังเกต (observing skill)	การตระหนักเห็นหรือเข้าใจเหตุการณ์ของสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
6. ทักษะการรู้และเข้าใจตนเอง (self-knowledge)	การรู้ และเข้าใจถึงค่านิยม ความต้องการ และความสามารถส่วนบุคคล และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับผู้อื่น
7. ทักษะการมีวิสัยทัศน์ (vision skill)	ความสามารถในการมองเห็นความเป็นไปของสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตรวมทั้งแนวทางในการปฏิบัติ

4. ความสามารถด้านธุรกิจ (business competency) ความสามารถในการทางธุรกิจ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานทางด้านการบริหาร เศรษฐศาสตร์ และการจัดการ ซึ่งขีดความสามารถจะช่วยให้ สามารถเชื่อมโยงระบบงานต่าง ๆ ในการพัฒนาบุคลากรกับความต้องการหรือเป้าหมาย ที่แท้จริงขององค์กร รวมถึงความสามารถคิดหาเครื่องมือที่เหมาะสม และต้องกับความจำเป็น ของปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งความสามารถในด้านธุรกิจนั้นจะประกอบด้วยความสามารถย่อย ๆ อีก 9 ข้อที่สำคัญได้แก่

ตาราง 5

องค์ประกอบย่อยของความสามารถด้านธุรกิจ

องค์ประกอบย่อยของความสามารถด้านธุรกิจ (business competency)	ความหมาย
1. ความเข้าใจในธุรกิจ (business understanding)	ความรู้และความเข้าใจทางด้านธุรกิจรวมถึงผลกระทบทางเศรษฐกิจ ที่มีต่อการตัดสินใจทางธุรกิจ
2. ทักษะการวิเคราะห์ต้นทุนและกำไร (cost and benefit analysis skill)	การประเมินสถานการณ์ หรือทางเลือกทางการเงิน และข้อได้เปรียบเสียเปรียบทางธุรกิจ
3. ทักษะในการมอบอำนาจ (delegation skill)	การมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม
4. ความเข้าใจในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับองค์กร (industry understanding)	ความรู้ในหลักการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมขององค์กร เช่นช่องทางการจัดจำหน่าย การนำเข้าส่งออก และแหล่งข้อมูลอุตสาหกรรม
5. ความเข้าใจในพฤติกรรมองค์กร (organization behavior understanding)	ความสามารถใช้ความเข้าใจเป็นกรอบความคิดที่ทำให้เข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงในองค์กร
6. ความเข้าใจในทฤษฎีและเทคนิควิธีการพัฒนาองค์กร (organization development theories and techniques understanding)	การรู้เทคนิค/วิธีการพัฒนาองค์กรและสามารถประยุกต์ใช้ความคิดและวิธีการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
7. ความเข้าใจในองค์กร(organization understanding)	การรู้ถึงเครือข่าย และ โครงสร้างระบบขององค์กร
8. ทักษะการบริหารโครงการ (project management skill)	ความสามารถในการวางแผน และติดตามงาน ได้อย่างเหมาะสม
9. ทักษะการบริหารจัดการข้อมูล (record management skill)	ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่สะดวก และง่ายต่อการค้นหา

สรุปได้ว่า บรรณารักษ์ยุคใหม่ ไม่ใช่เพียงแค่ขีดความสามารถในงานด้านวิชาชีพ เท่านั้นต้องพัฒนาอีก 3 ด้าน ได้แก่ ขีดความสามารถในด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ขีดความสามารถในด้านสติปัญญา และความสามารถทางธุรกิจ ซึ่งบทบาทของ บรรณารักษ์ช่วยในการจัดการความรู้ของคน ทำอย่างไรให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ มากขึ้น เนื่องจากความรู้ที่มีจะนำไปสู่ทักษะความชำนาญในการทำงาน และนำไปสู่ ผลการดำเนินงานทั้งในระดับบุคคล หน่วยงานหรือทีมงาน และระดับองค์กร

การพัฒนาสมรรถนะตามสายงานของบรรณารักษ์

ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรของห้องสมุด จะต้องพิจารณาการพัฒนา บรรณารักษ์ให้สอดคล้องกับความสามารถของหน่วยงานหลัก รวมถึง วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของสถาบัน โดยความสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทหลัก ๆ คือ (วิโรจน์ ลักษณะอดิสร, 2550, หน้า 98)

1. สมรรถนะตามสายงาน (functional competency)

เป็นความสามารถของบรรณารักษ์ในการปฏิบัติหน้าที่ตาม Job Description ซึ่งเป็นลักษณะโดยตรงในการปฏิบัติงาน (technical skill) เช่น ทักษะความรู้ในการใช้ โปรแกรมฐานข้อมูล ข้อสังเกตของ Functional Competency คือ หากบรรณารักษ์ ขาดความสามารถที่จะเป็น Functional Competency ก็จะไม่สามารถปฏิบัติงานนั้นได้

2. สมรรถนะด้านความเป็นมืออาชีพ (professional competency)

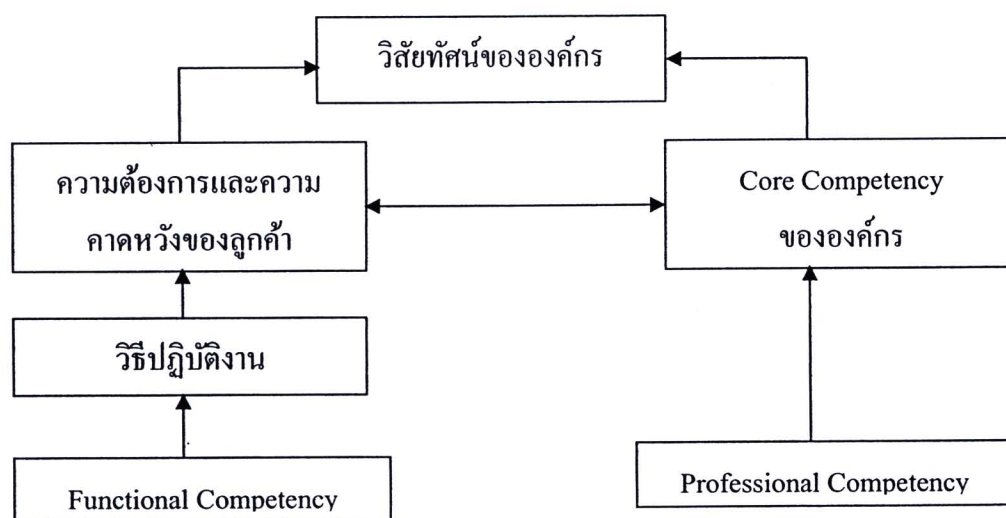
เป็นความสามารถที่เป็นส่วนเสริมให้บรรณารักษ์สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่าง มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้น เช่น ความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่าง เป็นระบบ ความคิดสร้างสรรค์ ภาวะผู้นำ ความสามารถในการวางแผนและจัดการ ฯลฯ ซึ่งทักษะดังกล่าวเป็นทักษะที่เป็น Conceptual Skill และ Human Skill ที่มีความจำเป็น อย่างยิ่งในการพัฒนาอาชีพ และการเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ของบรรณารักษ์

สมรรถนะตามสายงาน ของบรรณารักษ์สามารถพัฒนาได้จากการ ฝึกอบรม การฝึกปฏิบัติงานจริง (on the job training) หรือการสลับเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงาน (job rotation) ซึ่งจะทำให้บรรณารักษ์สามารถพัฒนาสมรรถนะตามสายงาน ได้ดียิ่งขึ้น แต่ใน ส่วนของสมรรถนะด้านความเป็นมืออาชีพ ในการพัฒนาต้องอาศัยปัจจัยหลายประการดังนี้

1. ศักยภาพของพนักงาน
2. การมอบหมายอำนาจหน้าที่
3. วัฒนธรรมขององค์กรหรือหน่วยงาน

การใช้สมรรถนะตามสายงาน และสมรรถนะด้านความเป็นมืออาชีพ เป็นโครงสร้างในการพัฒนาบุคลากร โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม การมอบหมายงาน การหมุนเวียนงาน การสอนงาน จะต้องกำหนดให้ชัดเจนว่าแต่ละตำแหน่งจะต้องมีสมรรถนะตามสายงาน และสมรรถนะความเป็นมืออาชีพอะไรบ้าง ในการวางแผนพัฒนาบุคลากร ดังนี้

1. กำหนดสมรรถนะตามสายงาน และสมรรถนะด้านความเป็นมืออาชีพของแต่ละตำแหน่ง โดยสมรรถนะตามสายงาน จะต้องมีความสัมพันธ์กับความต้องการของผู้ใช้บริการ และสมรรถนะด้านความเป็นมืออาชีพ จะต้องมีความสอดคล้องกับสมรรถนะหลัก ดังภาพ



ภาพ 2 สมรรถนะตามสายงาน และสมรรถนะความเป็นมืออาชีพที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร

ที่มา. จาก กลยุทธ์ HR ที่จับต้องได้ฯ (หน้า101), โดย วิโรจน์ ลักขณาอดิศร, 2550, กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

2. การนำสมรรถนะตามสายงาน และสมรรถนะด้านความเป็นมืออาชีพที่กำหนดขึ้นมา มาใช้เป็นหลักในการกำหนดแผนการพัฒนานุคลากรต่าง ๆ

กิจกรรมเพื่อการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานของบรรณารักษ์ห้องสมุด

สุกัญญา มกุฎอรุณี (2551, หน้า 72) ได้กล่าวถึง งานบริหารทรัพยากรมนุษย์ในงานห้องสมุดไว้ว่า องค์การต้องมีแผนพัฒนานุคลากร (development plan) ซึ่งมีวิธีการพัฒนาหลายวิธี เช่น

1. การสอนงาน (coaching)
2. การเป็นพี่เลี้ยง (mentoring)
3. การไปเรียนงานในระยะเวลาหนึ่ง (secondment working)
4. ให้ตัดสินใจโดยมีการดูแล (special project)
5. ให้ตัดสินใจโดยมีการดูแลใกล้ชิด (work shadowing)
6. การเรียนรู้แบบทางไกล (open/distance learning)
7. สร้างระบบการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ (learning package)
8. การจัดอบรมภายใน (internal training course)
9. การส่งไปอบรมภายนอก (external training course)
10. การจัดการ/ใช้ฐานข้อมูลการเรียนรู้ (knowledge management)

การกำหนดแผนการพัฒนานุคลากรสามารถกำหนดรายละเอียด ดังนี้

1. จัดหลักสูตรฝึกอบรม เช่น
 - 1.1 การพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำ/ภาวะผู้นำ/อิทธิพล ฯลฯ
 - 1.2 การคิดอย่างเป็นระบบ และการตัดสินใจ ฯลฯ
2. จัดโครงการพิเศษ (special assignment) มีการแบ่งกลุ่มเพื่อคิด หรือพัฒนา

สิ่งใหม่ ๆ

3. ระยะเวลาในการพัฒนาตามโครงการประมาณ 1 ปี

อภิชัย ศรีเมือง (2551, หน้า 15) ได้กล่าวไว้ว่าการฝึกอบรมเป็นรูปแบบวิธีเดียวในการพัฒนานุบุคคลที่นิยมทำกัน เพราะการฝึกอบรมจะทำให้สามารถถ่ายทอดในสิ่งที่

องค์ความรู้ได้เป็นอย่างดี แต่การถ่ายทอดในทักษะหรือองค์ประกอบอื่นจะต้องใช้เทคนิครูปแบบอื่นมาประกอบเช่น

1. การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน (rotation) จะทำให้นุคลากรได้ทำงานใหม่ ๆ ที่ต่างไปจากเดิมทำให้พัฒนาความรู้ และทักษะการทำงานที่มีความหลากหลายมากขึ้น
2. การมอบหมายบุคลากรให้ทำโครงการพิเศษ จะทำให้นุคลากรมีโอกาสนในการเรียนรู้เพิ่มพูนทักษะเรื่องการเป็นผู้นำ การสื่อสาร
3. การให้รักษาการแทนหรือทำงานแทนหัวหน้างาน ทำให้เกิดความรู้ว่าการทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นต้องมีคุณสมบัติหรือทักษะอะไรที่จำเป็นจะต้องใช้ มีเทคนิคอย่างไร
4. การใช้เวทีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (community of practice) ของบุคลากร จะทำให้เกิดการพัฒนาทางด้านความคิด การทำงานเป็นทีม
5. การให้เป็นคณะกรรมการต่าง ๆ ทำให้เรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องการวางแผนงาน การสื่อสาร ร่วมกับบุคคลอื่น ๆ
6. การที่รู้ว่าแต่ละคนขาด หรือมีสมรรถนะด้านใดที่ไม่เพียงพอเป็นการกระตุ้นให้แต่ละบุคคลแสวงหาการเรียนรู้ด้วยตนเองที่จะเพิ่มพูน หรือเติมเต็มสมรรถนะในแต่ละด้านให้สูงขึ้นเป็นต้น
7. การมอบหมายให้พนักงานได้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง จากการอ่านหนังสือตำรา หลังจากพนักงานแต่ละคนได้ทราบว่าตนเองมีสมรรถนะของตำแหน่งงานในด้านใด และหากมีการประเมินแล้วตนเองมีจุดอ่อน ในสมรรถนะใดก็ควรที่จะมีการพัฒนาเพิ่มเติม

จุฑารัตน์ สรวณะวงศ์ (2536, หน้า 1-5) ได้สรุปวิธีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในวิชาชีพบรรณารักษ์ไว้ต่อไปนี้

1. การศึกษาต่อตามหลักสูตรการเรียนการสอนที่สถาบันการศึกษากำหนด
2. การฝึกอบรมทั้งระยะสั้นและระยะยาว
3. การเข้าร่วมประชุมสัมมนา ซึ่งจัดโดยสถาบันทางวิชาการ
4. การเข้าฟังบรรยายหรืออภิปราย ในหัวข้อที่ทันสมัย และน่าสนใจ
5. การเข้าร่วมปฐมนิเทศ
6. การศึกษาดูงานในห้องสมุด หรือหน่วยงานที่ได้มาตรฐาน

7. การเป็นสมาชิกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย
8. การอ่านและการค้นคว้าด้วยตนเอง
9. การผลิตผลงานวิจัยในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
10. การเขียนและผลิตสิ่งพิมพ์
11. การแลกเปลี่ยนงานชั่วคราว
12. การหมุนเวียนงาน
13. การได้รับการแต่งตั้งให้เข้าร่วมในคณะทำงาน เป็นกรณีพิเศษในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่มิใช่งานประจำ

14. การได้รับการแต่งตั้งให้เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการห้องสมุด

ประภาศ สืบสนธิ์ (2543, หน้า 198) ได้กล่าวว่าในสหรัฐอเมริกา สมาคมห้องสมุดต่าง ๆ มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นสมาคมห้องสมุดอเมริกัน ซึ่งจัดการประชุมประจำปีในหัวข้อต่าง ๆ ที่สมาชิกเสนอ หรือกลุ่มย่อยของสมาคมห้องสมุดอเมริกันที่จัดการอบรมในหัวข้อเรื่องที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. สมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและวิจัยแห่งสหรัฐอเมริกา (Association of College and Research Libraries--ACRL) ซึ่งมีคณะทำงานรับผิดชอบเรื่องการพัฒนาเจ้าหน้าที่และบุคลากรโดยตรง
2. สมาคมห้องสมุดเทคโนโลยีสารสนเทศ (Library and Information Technology Association) ต่างสนับสนุนการประชุมประจำปี การอบรมหลักสูตรระยะสั้น ที่เสริมสร้างความเชี่ยวชาญทางเทคนิคให้ผู้ปฏิบัติงาน
3. สมาคมห้องสมุดเฉพาะในอเมริกา (Special Library Association) เน้นการพัฒนาวิชาชีพสำหรับปฏิบัติงานในห้องสมุดเฉพาะของหน่วยงานเอกชนและรัฐ
4. สมาคมห้องสมุดกฎหมายในอเมริกา (American Association of Law Librarians) จัดโครงการอบรมตามที่สมาชิกเสนอ
5. สภาห้องสมุดเทคนิคัลมีเดีย (Council on Library Media Technicians) ส่งเสริมสนับสนุนการอบรม การศึกษา การพัฒนาบุคลากรห้องสมุด



6. สมาคมห้องสมุดและวิจัย (Association of Research Libraries) ซึ่งเป็นสมาคมห้องสมุดวิจัย และสถาบันอุดมศึกษา 119 แห่ง ในสหรัฐอเมริกาและแคนาดา พัฒนาบุคลากรและองค์การอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี ค.ศ. 1970

7. สำนักงานบริการสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Office of Management Services) ให้คำปรึกษาและอบรมด้านการจัดการ และบริการสารสนเทศเพื่อการจัดการ จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การพัฒนาสมรรถนะตามสายงาน สามารถทำได้หลายวิธีไม่ว่าจะเป็น การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน การสอนงาน การพัฒนาและการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรของห้องสมุด ให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรห้องสมุด เพื่อให้เป็นนักบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงต้องมีการเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมและการกำหนดสมรรถนะที่ชัดเจน จะเป็นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรห้องสมุดให้การปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ทางมาตรฐาน

มาตรฐานการรู้สารสนเทศระดับอุดมศึกษา

Association of College and Research Libraries (2000) ได้กำหนดมาตรฐานความสามารถในการรู้สารสนเทศเพื่อเป็นแนวทางสำหรับอาจารย์ผู้สอนและบรรณารักษ์ห้องสมุด เพื่อประเมินความสามารถทางการรู้สารสนเทศของนักศึกษา เมื่อปี ค.ศ. 2000 ประกอบด้วยมาตรฐาน 5 ข้อ ดังนี้

มาตรฐานที่ 1 นักศึกษาสามารถกำหนดลักษณะและขอบเขตของสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างชัดเจน

มาตรฐานที่ 2 นักศึกษาสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

มาตรฐานที่ 3 นักศึกษาสามารถประเมินสารสนเทศ และแหล่งที่ผลิตสารสนเทศได้อย่างมีวิจารณญาณ รวมทั้งสามารถบูรณาการสารสนเทศ ที่คัดเลือกแล้วเข้ากับระบบ

ฐานความรู้และค่านิยมของตนเองได้

มาตรฐานที่ 4 นักศึกษาในฐานะบุคคล และสมาชิกของกลุ่มต่าง ๆ สามารถใช้สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

มาตรฐานที่ 5 นักศึกษามีความเข้าใจในประเด็นด้านเศรษฐกิจ กฎหมาย และสังคมที่แวดล้อมสารสนเทศ รวมทั้งผลที่เกิดจากการใช้และการเข้าถึงสารสนเทศอย่างถูกต้องทั้งทางจริยธรรมและกฎหมาย โดยในแต่ละมาตรฐานจะมีดัชนีชี้วัดการดำเนินงาน (performance indicator) และมีดัชนีวัดผลลัพธ์ที่ตามมา (outcomes) อีกด้วย

ในปี ค.ศ. 2000 Association of College and Research Libraries (2000) ได้ตีพิมพ์ มาตรฐานความสามารถด้านการรู้สารสนเทศสำหรับนักศึกษาระดับอุดมศึกษา (Information Literacy Competency Standard for Higher Education) เพื่อใช้เป็นมาตรฐานสากลสำหรับการรู้สารสนเทศ ของผู้เรียนระดับอุดมศึกษาเพื่อใช้ภายในประเทศและเผยแพร่ในต่างประเทศซึ่งมาตรฐานนี้ได้รับการแปลเป็นภาษาต่าง ๆ มากมาย และในปี ค.ศ. 2000 ได้เผยแพร่คู่มือ Objective for Information Literacy Instruction: A Model Statement for Academic Librarians เพื่อให้บรรณารักษ์และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการสอนการรู้สารสนเทศ ในระดับอุดมศึกษาในการที่จะใช้เป็นคู่มือจัดการเรียนการสอน และจัดบริการสอนการรู้สารสนเทศแก่นักเรียน นักศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

ลักษณะของบุคคลผู้รู้สารสนเทศ

Doyle (1992) ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้รู้สารสนเทศ ไว้ในสรุปรายงานการประชุมแห่งชาติว่าด้วยเรื่องการรู้สารสนเทศว่า คือ ผู้ที่

1. ตระหนักว่าสารสนเทศที่ถูกต้องและสมบูรณ์เป็นพื้นฐานสำหรับการตัดสินใจที่ชาญฉลาด
2. ตระหนักว่าเมื่อใดที่จะต้องใช้สารสนเทศ
3. กำหนดปัญหาและคำถามจากความต้องการสารสนเทศของตนเองได้
4. สามารถกำหนดแหล่งสารสนเทศได้
5. พัฒนากลยุทธ์การสืบค้นสารสนเทศ



6. มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ เกี่ยวกับศักยภาพของแต่ละแหล่งในการตอบปัญหา

7. สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศได้ เช่น แหล่งสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์ และ เทคโนโลยีอื่น ๆ

8. ประเมินคุณค่าสารสนเทศได้

9. บูรณาการสารสนเทศที่ได้จากการค้นคว้าเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ได้

10. ใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจและการแก้ปัญหาได้

Association of College and Research Libraries (2000) ได้กำหนดลักษณะของผู้รู้สารสนเทศ (information literate individual) ไว้ในมาตรฐานองค์ประกอบความรู้สารสนเทศสำหรับการศึกษาในระดับอุดมศึกษาปี ค.ศ. 2000 ไว้ดังนี้

1. สามารถกำหนดขอบเขตสารสนเทศที่ตนเองต้องการ
2. สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. สามารถประเมินสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศได้อย่างมีวิจารณญาณ
4. สามารถใช้สารสนเทศในการแก้ปัญหาเฉพาะด้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. สามารถเข้าใจในเรื่องของธุรกิจ กฎหมายและสังคมแวดล้อมในการใช้สารสนเทศ รวมถึงการเข้าถึงและใช้สารสนเทศอย่างถูกหลักจริยธรรมและตามหลักกฎหมาย

Australian and New Zealand Institute for Information Literacy (2004) โดยคณะกรรมการบรรณารักษ์อุดมศึกษา (Council of Australian University Librarian--CAUL) ได้นำมาตรฐานของ ACRL มาประยุกต์ใช้ในปี ค.ศ. 2001 โดยเปลี่ยนคำว่านักศึกษา (student) เป็น บุคคลทุกคน (person) ในมาตรฐานฉบับแรก (version 1) ต่อมาในมาตรฐานฉบับที่ 2 (version 2) ซึ่งเผยแพร่ในปี ค.ศ. 2004 ได้เปลี่ยนชื่อจากคำว่ามาตรฐาน (standard) มาเป็นคำว่า กรอบโครงสร้าง (framework) โดยกำหนดในกรอบโครงสร้างว่า บุคคลผู้รู้สารสนเทศ มีลักษณะดังนี้

1. สามารถตระหนักถึงความต้องการสารสนเทศ รวมทั้งสามารถกำหนดลักษณะและขอบเขตของสารสนเทศที่ต้องการได้
2. สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. สามารถประเมินผลเชิงวิเคราะห์กับสารสนเทศ และกระบวนการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้
4. สามารถจัดการกับสารสนเทศทั้งที่ค้นหาได้หรือที่สร้างขึ้นใหม่
5. สามารถประยุกต์ใช้สารสนเทศเดิม ที่มีอยู่เข้ากับสารสนเทศใหม่ เพื่อสร้างแนวความคิดใหม่หรือสร้างความเข้าใจใหม่ได้
6. สามารถใช้สารสนเทศด้วยความเข้าใจ และยอมรับในประเด็นทางด้านวัฒนธรรม จริยธรรม เศรษฐกิจ กฎหมาย และสังคมที่แวดล้อมขณะใช้สารสนเทศนั้น ๆ ได้

ทักษะของการเป็นผู้รู้สารสนเทศ

Society of College, National and University Libraries (2004) ในประเทศอังกฤษ ได้พัฒนาโมเดลของการรู้สารสนเทศ ขึ้นมาแทนการกำหนดเป็นมาตรฐานเหมือนในประเทศสหรัฐอเมริกา โมเดลนี้เรียกว่า Seven Pillars of Information Literacy ซึ่งได้กำหนดทักษะ 7 ด้าน ของการเป็นผู้รู้สารสนเทศ คือ

1. ความสามารถในการตระหนักว่าตนเองต้องการสารสนเทศ
2. ความสามารถในการแสดงให้เห็นความแตกต่าง ของวิธีการระบุช่องว่างทางสารสนเทศ
3. ความสามารถในการสร้างกลยุทธ์ ในการกำหนดแหล่งที่เก็บสารสนเทศ
4. ความสามารถในการกำหนดที่เก็บ และเข้าถึงสารสนเทศ
5. ความสามารถในการเปรียบเทียบและประเมินสารสนเทศที่ได้รับจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ
6. ความสามารถในการจัดการ ประยุกต์ และแลกเปลี่ยนสารสนเทศกับผู้อื่นอย่างเหมาะสมในสถานการณ์ต่าง ๆ กัน
7. ความสามารถในการสังเคราะห์ และพัฒนาสารสนเทศที่มีอยู่ ไปสู่การสร้างองค์ความรู้ใหม่ได้

มาตรฐานการวัดผลการดำเนินงานบริการสารสนเทศ

ประกาวดี สืบสนธิ์ (2546, หน้า 116-117) ได้กล่าวถึงมาตรฐาน หรือแนวปฏิบัติ จะช่วยในการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนด ช่วยให้งานบริการ สารสนเทศมีความน่าเชื่อถือที่ผู้ใช้บริการจะวางใจได้ มาตรฐานสำคัญ ได้แก่

มาตรฐานของสหพันธ์สถาบันและสมาคมห้องสมุดระหว่างประเทศ (International Federation of library Associations and Institutions--IFLA) ซึ่งเป็น มาตรฐานที่นานาประเทศเห็นชอบจัดทำขึ้นเพื่อให้แนวทางการปรับปรุงสถาบันบริการ สารสนเทศ ซึ่งวิธีประเมินคุณภาพของสถาบัน และให้ข้อเสนอแนะกรอบที่แต่ละประเทศ หรือภูมิภาคสามารถพัฒนามาตรฐานของตน มาตรฐานของ IFLA มี 10 กลุ่ม ในกลุ่ม บริการได้เสนอแนะให้พิจารณา ความสัมพันธ์ของบริการที่จัดกับจุดมุ่งหมายของ สถาบันบริการสารสนเทศ การจัดบริการตอบคำถาม และบริการสารสนเทศ การดูแล รักษาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับมาตรฐาน การจัดหมู่และการทำรายการให้ ทรัพยากรส่วนใหญ่พร้อมใช้งาน ระบบการยืมคืนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

มาตรฐานสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและวิจัยแห่งสหรัฐอเมริกา (Association of College and Research Libraries--ACRL) ฉบับแรกเผยแพร่ ค.ศ. 1959 มีการแก้ไขในปี ค.ศ. 1975 และ ค.ศ. 1986 มาตรฐานฉบับ ค.ศ. 1995 เป็นมาตรฐานเชิงปริมาณ ส่วน มาตรฐานฉบับ ค.ศ. 1999 เป็นแนวปฏิบัติชี้คำถามต่าง ๆ ที่ช่วยในการดำเนินงานและ ประเมินประสิทธิภาพงานของสถาบันบริการสารสนเทศ

ในส่วนของการบริการสารสนเทศ มาตรฐานฉบับนี้ระบุให้ “สถาบันบริการ สารสนเทศจัดบริการที่หลากหลาย ส่งเสริมและรักษาคุณภาพบริการ ของสถาบันเพื่อ สนับสนุนการปฏิบัติภารกิจและเป้าหมายขององค์กร สถาบันบริการสารสนเทศควรให้ ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม และเต็มความสามารถจำนวนชั่วโมงที่ให้บริการ เหมาะสมและสะดวกสำหรับผู้ให้บริการตอบคำถามและความช่วยเหลือพิเศษอื่น ๆ จัดให้แก่ผู้ใช้ในระดับที่มักต้องการเมื่อมีการขยายวิทยาเขตควรจัดบริการให้สอดคล้อง กับที่ระบุในแนวปฏิบัติ” มาตรฐานฉบับนี้ได้ชี้ประเด็นเพื่อประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ อันสะท้อนถึงแนวปฏิบัติสำหรับบริการสารสนเทศ ดังนี้

1. สถาบันบริการสารสนเทศได้จัดบริการหลากหลาย ส่งเสริมและรักษาคุณภาพบริการ เพื่อสนับสนุนด้านวิชาการ และกระตุ้นส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์สูงสุดอย่างไร
2. สถาบันได้จัดบริการตอบคำถาม เพื่อสอนผู้ใช้ให้ได้รับประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่เพียงใด
3. ความคาดหวังของนักศึกษาและคณาจารย์ กระทบต่อบริการของสถาบันอย่างไร
4. นโยบายการให้ยืมมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเสมอภาคสำหรับผู้ใช้งานทั้งหมดหรือไม่
5. สถาบันให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่
6. สถาบันจัดบริการอะไรให้วิทยาเขตได้ศึกษาความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้ที่วิทยาเขตอย่างไร
7. สถาบันมีการบอกกล่าวนักศึกษา และคณาจารย์เกี่ยวกับบริการอย่างไร
8. สถาบันมีการวัดผลเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพถึงความสามารถในการบริการผู้ใช้หรือไม่

มาตรฐานสมรรถนะของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน

American Library Association (2009) ได้รับรองมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบรรณารักษ์ไว้ ดังนี้

1. ต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับวิชาชีพ
 - 1.1 ต้องมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์
 - 1.2 ส่งเสริมหลักการประชาธิปไตยในเรื่องของการแสดงความคิดเห็นต่อส่วนรวมและสังคม
 - 1.3 ต้องรู้ประวัติของห้องสมุด
 - 1.4 ประวัติความเป็นมาของมนุษย์ในการสื่อสาร และผลกระทบต่อห้องสมุด
 - 1.5 ประเภทของห้องสมุด
 - 1.6 รู้ถึงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับสังคม ภาครัฐ สังคมและเศรษฐกิจ

1.7 ห้องสมุดจะต้องอยู่ในกรอบกฎหมายที่เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ ข้อมูลส่วนบุคคล
การให้เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น

1.8 ให้คำปรึกษาที่ดี

1.9 รู้เทคนิควิธีในการแก้ปัญหา

1.10 มีประสิทธิภาพในการสื่อสารทั้งการพูดอ่านเขียน

1.11 ความสามารถ หรือทักษะเฉพาะด้าน เช่น การผ่านการอบรม การสืบค้น

ฐานข้อมูล

2. ความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ

2.1 วงจรความรู้ของสารสนเทศ กระบวนการจัดการสารสนเทศ

2.2 มีวิธีคิดและการจัดหา และการจัดการทรัพยากรที่ไม่ใช่แล้ว

2.3 รู้วิธีบริหารทรัพยากรแต่ละกลุ่ม

2.4 รู้วิธีบำรุงรักษา อนุรักษ์ ซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศ

3. หลักการจัดการความรู้และสารสนเทศ

3.1 สามารถดูแล และนำออกมาใช้ได้

3.2 ทักษะในการพัฒนา ประเมินทรัพยากร

3.3 ระบบการจัดทำบรรณานุกรม มาตรฐานการจัดทำหมวดหมู่ต่าง ๆ

4. ทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี

4.1 การสื่อสารเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการสารสนเทศ

4.2 รู้จักการทำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้

4.3 มีการประเมินผลการใช้ว่าเหมาะสมกับงานหรือไม่

4.4 รู้ทิศทางแนวโน้มความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

5. บริการอ้างอิงและการให้บริการผู้ใช้

5.1 มีข้อมูลความรู้ที่แม่นยำในการให้บริการแก่ผู้ใช้

5.2 มีเทคนิคในการสืบค้น ประเมิน และสังเคราะห์สารสนเทศอย่างเหมาะสม

5.3 รู้จักวิธีการคิด โตตอบรวม และแนะนำแก่ผู้ใช้

5.4 มีเทคนิคในการสื่อสารและการให้ความรู้ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ใช้ได้ศึกษาหา

ความรู้

5.5 สามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้

5.6 มีหลักการประเมินผลเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้ใช้

5.7 คิดค้น ปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้เหมาะสมกับผู้ใช้

6. บทบาทในการวิจัย

6.1 ทฤษฎีในการวิจัย

6.2 เป็นแหล่งศูนย์กลางข้อมูล และผู้ช่วยในการวิจัย

6.3 ประเมินว่ามีสิ่งใหม่ ๆ ในการวิจัยอะไรบ้าง

7. การศึกษาอย่างต่อเนื่องและการเรียนรู้ตลอดเวลา

7.1 แสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา

7.2 ส่งเสริมงานบริหารของห้องสมุด เพื่อให้ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอด

ชีวิต

7.3 สอนวิธีการใช้ห้องสมุด

7.4 ส่งเสริมการเรียนรู้การสอนทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ใหม่ ๆ อยู่

ตลอดเวลา

8. ทักษะความสามารถทางด้านการบริหารและการจัดการ

8.1 หลักการวางแผนและการบริหารงบประมาณของห้องสมุด

8.2 รู้วิธีการบริหารทรัพยากรมนุษย์

8.3 ประเมินผลงานของห้องสมุด โดยวัดผลจากการให้บริการแก่ผู้ใช้

8.4 เข้าใจหลักการพัฒนาเครือข่าย และการให้ความร่วมมือแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐานห้องสมุดแห่งประเทศไทย

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี (2549) ได้ประกาศ มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 เพื่อตอบสนองการเรียนรู้ด้วยตนเอง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ความต้องการของบุคคลและสังคม และเพื่อส่งเสริมคุณภาพและพัฒนาห้องสมุดให้เป็น

สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต อีกทั้งเป็นแนวทางการบริหารจัดการห้องสมุดสู่มาตรฐานสากลจึงกำหนดมาตรฐานห้องสมุด 9 หมวด ได้แก่

1. วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและยุทธศาสตร์
2. การบริหาร
3. งบประมาณ
4. บุคลากร
5. ทรัพยากรสารสนเทศ
6. อาคารสถานที่และครุภัณฑ์
7. การบริการห้องสมุดควรมีบริการพื้นฐาน และบริการอื่น ๆ ตามความ

เหมาะสมในรูปแบบที่หลากหลาย มีระเบียบการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายได้รับการบริการอย่างเสมอภาค สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการนำกลยุทธ์การตลาดและการประชาสัมพันธ์มาใช้ในการจัดบริการและกิจกรรมห้องสมุดเชิงรุก

8. เครือข่ายและความร่วมมือระหว่างห้องสมุด
9. การประเมินคุณภาพห้องสมุด

มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ทบวงมหาวิทยาลัย, สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา (2544, หน้า 1-5) ได้ประกาศใช้มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544 เพื่อมุ่งหวังให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐานมีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งมาตรฐานนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เพื่อเป็นการตอบสนองต่อการศึกษาการเรียนรู้ด้วยตนเองและการศึกษาตลอดชีวิต และเป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐานในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยได้กำหนดมาตรฐานในเรื่องต่อไปนี้

1. โครงสร้างและการบริหาร
2. งบประมาณและการเงิน
3. บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

4. ทรัพยากรสารสนเทศ
5. อาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์
6. การบริการ ที่ต้องมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองต้องหาวิธีการเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัย และ โทรมนาคมนที่จำเป็นเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็วครบถ้วนตามความต้องการทั้งบริการให้เปล่าและบริการที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม
7. ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
8. การประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2550, หน้า 3) มาตรา 8 กล่าวว่า สถาบันอุดมศึกษาเอกชนเป็นสถานศึกษา และวิจัย วัตถุประสงค์ในการให้การศึกษา ส่งเสริมวิทยาการ และวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน ทำการวิจัยให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติ ซึ่งภารกิจหลักของสถาบันจะได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จะต้องอาศัยหน่วยงานต่าง ๆ ในสถาบัน ห้องสมุดเป็นหน่วยงานหลักที่มีความสำคัญต่อการศึกษามีบทบาทในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การบริการทางวิชาการ การส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตัวเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต รวมถึงเป็นแหล่งสารสนเทศและให้บริการสารสนเทศภายในสถาบัน

เพื่อให้ห้องสมุดให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ได้แก่ องค์ประกอบด้านโครงสร้างและการบริหาร เช่น ห้องสมุดมีสถานภาพเทียบเท่าหน่วยงานทางวิชาการ ระดับคณะของสถาบันอุดมศึกษามีผู้บริหารห้องสมุดขึ้นตรงต่อผู้บริหารสูงสุดของสถาบันอุดมศึกษา

โครงสร้างการบริหารภายในตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 แบ่งออกเป็น

1. งานบริหารและธุรการ

2. งานพื้นฐานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย
 - 2.1 งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
 - 2.2 งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
 - 2.3 งานสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์
 - 2.4 งานวารสาร
 - 2.5 งานเอกสารสิ่งพิมพ์รัฐบาล
 - 2.6 งานบริการยืม-คืน
 - 2.7 งานบริการอ้างอิง
 - 2.8 งานผลิตคู่มือสืบค้นพิเศษ งานผลิตบรรณานุกรมและสารระสังเขป
 - 2.9 งานส่งเสริมและเผยแพร่บริการทางวิชาการ
 - 2.10 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 2.11 งานจดหมายเหตุ

มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ของทบวงมหาวิทยาลัยเน้นบริการที่ให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ บริการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง บริการที่ใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็ว และครบถ้วน

จากการสำรวจข้อมูลสถาบันการศึกษา พบว่า สถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาทั่วประเทศมีจำนวน 56 แห่ง ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 28 แห่ง คือ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2549, หน้า 150-154)

1. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
2. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
3. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
4. มหาวิทยาลัยเกริก
5. มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น
6. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
7. มหาวิทยาลัยศรีปทุม
8. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

9. มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
10. มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
11. มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
12. มหาวิทยาลัยสยาม
13. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
14. มหาวิทยาลัยธนบุรี
15. มหาวิทยาลัยปทุมธานี
16. มหาวิทยาลัยชินวัตร
17. มหาวิทยาลัยรังสิต
18. มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
19. มหาวิทยาลัยคริสเตียน
20. วิทยาลัยทองสุข
21. วิทยาลัยकुสิตธานี
22. วิทยาลัยรัชต์ภาคย์
23. วิทยาลัยเซาธ์อีสบางกอก
24. วิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
25. วิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
26. วิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
27. วิทยาลัยราชพฤกษ์
28. วิทยาลัยเซนต์หลุยส์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะตามสายงานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ยังไม่ปรากฏว่ามีผู้ใดได้เคยศึกษาไว้ แต่มีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะหรือสัมพันธ์กันกับเรื่องของผู้วิจัยศึกษาค้างนี้

งานวิจัยในประเทศ

ขัตติยา ทองทา (2543) วิจัยเรื่อง *ความต้องการกิจกรรมการพัฒนานุเคราะห์ของ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการกิจกรรมการพัฒนานุเคราะห์ ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษาเอกชนในด้านประเภท เนื้อหา หน่วยงานที่จัดและระยะเวลาจัดกิจกรรม การพัฒนานุเคราะห์ รวมทั้งศึกษาปัญหาในการเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนานุเคราะห์ของ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน การดำเนินการวิจัยใช้แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจำนวน 206 คน ผลการวิจัยพบว่า กิจกรรมการพัฒนานุเคราะห์แบบเป็นทางการ ที่บรรณารักษ์ จำนวนมากที่สุดต้องการเข้าร่วม คือ การศึกษาดูงานนอกสถานที่ ส่วนกิจกรรมการ พัฒนานุเคราะห์แบบไม่เป็นทางการ คือ การฝึกปฏิบัติการ เนื้อหาของกิจกรรมการพัฒนา นุเคราะห์แบบเป็นทางการ และแบบไม่เป็นทางการ ที่บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุดต้องการ คือ เนื้อหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยงานที่จัดการฝึกอบรมและการสัมมนา ที่ บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุดต้องการให้จัด คือ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ส่วน การประชุม คือ คณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน สมาคม สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย และการบรรยาย อภิปรายทางวิชาการคือ คณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย ระยะเวลาจัด กิจกรรมการปฐมนิเทศงาน การฝึกอบรม การประชุม การสัมมนา การบรรยาย อภิปราย ทางวิชาการ และการศึกษาดูงานนอกสถานที่ ที่บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุดเห็นว่า เหมาะสม คือ 1-2 วัน ส่วนการหมุนเวียนกันทำงาน คือ 1-3 เดือน สำหรับปัญหาในการ เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนานุเคราะห์โดยรวม บรรณารักษ์ประสบปัญหาในระดับ ปานกลางทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ปฏิบัติมีมากจนไม่มีเวลาเข้า ร่วมกิจกรรม*

บุษราภรณ์ อัครนิธิยานนท์ (2545) วิจัยเรื่อง *ความคิดเห็นและความคาดหวังของ ผู้บริหารและบรรณารักษ์ต่อความสามารถของบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะ โดยมี วัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น และความคาดหวังของผู้บริหารและบรรณารักษ์ ต่อความสามารถในวิชาชีพ และความสามารถส่วนบุคคลของบรรณารักษ์ในหน่วยงาน*

ราชการและรัฐวิสาหกิจในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ทั้งผู้บริหารและบรรณารักษ์ เห็นว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะ มีความสามารถทางวิชาชีพในระดับ ปานกลาง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการจัดการสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยี และด้านนโยบายสารสนเทศ ส่วนด้านการวิจัยมีความสามารถในระดับน้อย ส่วนความสามารถในวิชาการอื่น ๆ มีความคิดเห็นดังนี้ คือ บรรณารักษ์มีความสามารถในด้านภาษาไทยในระดับมาก ด้านการบริหารในระดับปานกลาง ด้านภาษาอังกฤษในระดับน้อย โดยทั้งสองกลุ่มคาดหวังให้บรรณารักษ์มีความสามารถในระดับมากทุกด้าน ยกเว้นภาษาอื่น ๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ ที่คาดหวังให้มีความสามารถในระดับปานกลาง สำหรับความสามารถส่วนบุคคล ทั้งสองกลุ่มมีความเห็นว่าบรรณารักษ์มีความสามารถด้านวินัย คุณธรรมจริยธรรม และด้านมนุษยสัมพันธ์ในระดับมาก ด้านความเป็นผู้นำ และด้านทักษะการสื่อสาร มีความสามารถในระดับปานกลาง

พิมพ์กานต์ ไชยสังข์ (2546) วิจัยเรื่อง *สมรรถนะของพนักงานในบริษัทที่ปรึกษาด้านบัญชีและการเงินแห่งหนึ่ง* มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา (1) ระดับสมรรถนะของพนักงานในบริษัทที่ปรึกษาด้านบัญชีและการเงินแห่งหนึ่ง (2) อิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคลและบรรยากาศองค์การที่มีต่อสมรรถนะของพนักงานในบริษัทที่ปรึกษาด้านบัญชีและการเงินแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในบริษัทที่ปรึกษาด้านบัญชี และการเงินมีสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับสูง ส่วน ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน ผู้จัดการ และบรรยากาศองค์การด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สามารถพยากรณ์สมรรถนะโดยรวมของพนักงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแปรบรรยากาศองค์การด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์การสามารถพยากรณ์สมรรถนะด้านความเชี่ยวชาญด้านเทคนิคได้ ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานผู้จัดการสามารถพยากรณ์สมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสาร สมรรถนะด้านความเป็นผู้นำ และสมรรถนะด้านการให้บริการ และตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานผู้จัดการ ตัวแปรบรรยากาศองค์การด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และด้านการใช้อำนาจและอิทธิพลในองค์การ สามารถพยากรณ์สมรรถนะด้านการบริหารจัดการ

ชัยพงษ์ กองสมบัติ (2548) ศึกษาเรื่อง *สมรรถนะของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนใน จังหวัดหนองคาย* พบว่า ผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนจังหวัดหนองคาย มีสมรรถนะในการ ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก คือ สมรรถนะด้านจริยธรรม สมรรถนะด้านการปฏิบัติงาน และ สมรรถนะด้านความรู้ตามลำดับ ผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนจังหวัดหนองคายมีความต้องการ ในการพัฒนาสมรรถนะในด้าน ความรู้ ความเข้าใจ หลักการบริหารใน 3 อันดับแรก คือ หลักการบริหาร คุณธรรมของผู้บริหาร และการเป็นผู้นำ มีความรู้ด้านวิชาการของผู้บริหาร สำหรับความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะด้านวิธีการ รูปแบบ ที่จะทำให้เป็นผู้บริหาร มืออาชีพนั้น ผู้บริหารมีความต้องการวิธีการและรูปแบบในการพัฒนา 3 อันดับแรก คือ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การอบรมสัมมนาและการศึกษาดูงาน

รวีวรรณ เผ่ากัณหา (2548) วิจัยเรื่อง *สมรรถนะทางการบริหารของผู้บริหาร ระดับภาควิชา สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยของรัฐ* การวิจัยมี 3 ขั้นตอน คือ (1) การพัฒนากรอบแนวคิดสมรรถนะ (2) การศึกษาองค์ประกอบ สมรรถนะ (3) การสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) องค์ประกอบสมรรถนะทางการบริหารของผู้บริหารระดับภาควิชา สาขาวิชาพยาบาล ศาสตร์ มหาวิทยาลัยของรัฐ ประกอบด้วยสมรรถนะที่สำคัญ 10 ด้าน โดยสมรรถนะที่ ต้องได้รับการพัฒนาดำดับต้น ได้แก่ สมรรถนะด้านภาวะผู้นำ ด้านการพัฒนาอาจารย์ ด้านการพัฒนาวิชาชีพ ด้านบริหารการวิจัยและบริการ ด้านการบริหาร การสอน (2) รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะทางการบริหารของผู้บริหารระดับภาควิชา สาขาวิชา พยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยของรัฐควรประกอบด้วย 3 ยุทธศาสตร์สำคัญ คือ ยุทธศาสตร์เชิงนโยบาย ยุทธศาสตร์เชิงกระบวนการพัฒนา และยุทธศาสตร์เชิงผลลัพธ์

ธีรพจน์ ภูริ โสภณ (2549) วิจัยเรื่อง *สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม* มีจุดมุ่งหมาย เพื่อ ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานในกรอบแนวคิด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านจริยธรรม และด้านความ ร่วมแรงร่วมใจ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า (1) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการ มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านการบริการที่ดี ด้านการ ส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านจริยธรรม อยู่ในระดับมาก ด้านความร่วมมือร่วมใจ



มีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลางและ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด (2) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการ ที่มีความแตกต่างกันในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และระยะเวลาการทำงาน ส่วนใหญ่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นลูกจ้างชั่วคราวมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านจริยธรรม และด้านความร่วมมือร่วมใจ มากกว่าลูกจ้างประจำ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการ ที่มีระดับการศึกษานุปริญญา มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์มากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปและระดับมัธยมศึกษา

จารุบล ทนศิริ (2550) วิจัยเรื่อง *วิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก* ในการวิจัยผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบสกัดองค์ประกอบด้วยเทคนิควิธีแกนสำคัญ (principal component analysis) และทำการหมุนแกนด้วยวิธี Orthogonal แบบ Varimax ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกประกอบด้วย 15 องค์ประกอบคือ

1. สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งเสริมในการปฏิบัติงานฝึกอบรม
2. สมรรถนะด้านความรู้ที่เกี่ยวกับการกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมและดำเนินการฝึกอบรม
3. สมรรถนะด้านทักษะความสามารถ เพื่อส่งเสริมในการปฏิบัติงานฝึกอบรม
4. สมรรถนะด้านความรู้ในองค์กร และการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้
5. สมรรถนะด้านทักษะความสามารถในการบริหารงาน
6. สมรรถนะด้านทักษะความสามารถในการสื่อสาร และการทำงานเป็นทีม
7. สมรรถนะด้านความรู้ในการวิเคราะห์ และการคัดเลือกหัวข้อการฝึกอบรมให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย
8. สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในการมีมนุษยสัมพันธ์
9. สมรรถนะด้านทักษะความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
10. สมรรถนะด้านทักษะความสามารถในการประเมินและการติดตามผล

11. สมรรถนะด้านทักษะความสามารถในการคิดวิเคราะห์
12. สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในการคิดแก้ปัญหาและมั่นใจในตนเอง
13. สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในการสร้างเครือข่ายและรักษา
สัมพันธภาพอันดีร่วมกับผู้อื่น

14. สมรรถนะด้านทักษะความสามารถในการคำนวณและการใช้ภาษา

15. สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในการรับผิดชอบ

มณีนรุตม์ ฉัตรอุทัย (2550) วิจัยเรื่อง การศึกษากรอบสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการวิจัยพบว่า (1) กรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด มีจำนวน 11 สมรรถนะ ประกอบด้วย สมรรถนะหลักจำนวน 5 สมรรถนะ ได้แก่ การบริการที่ดี จริยธรรม การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และความร่วมมือร่วมใจ และสมรรถนะประจำงานให้บริการห้องสมุด จำนวน 6 สมรรถนะ ได้แก่ การมุ่งเน้นที่คุณภาพ การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ การสืบเสาะหาข้อมูล ความถูกต้องของงาน จรรยาบรรณวิชาชีพ และความเข้าใจผู้อื่น (2) ช่องว่างระหว่างความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะ กับสมรรถนะที่มีอยู่ ตามกรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด จากมากไปหาน้อย ได้แก่ การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ การบริการที่ดี จรรยาบรรณวิชาชีพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ จริยธรรม การสืบเสาะหาข้อมูล ความถูกต้องของงาน การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ความเข้าใจผู้อื่น การมุ่งเน้นที่คุณภาพ และความร่วมมือร่วมใจ

วรรณิ จันทศิริ (2550) วิจัยเรื่อง สมรรถภาพและแนวทางการพัฒนาสมรรถภาพบรรณารักษ์ห้องสมุด โรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งการวิจัยเป็นการศึกษาผสมผสานเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณเพื่อ (1) ศึกษาระดับสมรรถภาพที่มีอยู่ของบรรณารักษ์ห้องสมุด โรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถภาพของบรรณารักษ์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ หรือประสบการณ์ทางด้านบรรณารักษ์ศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ และบรรณารักษ์ห้องสมุด โรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่าบรรณารักษ์มีระดับ

สมรรถภาพในด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านเทคนิค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาสมรรถภาพทั้ง 3 ด้าน เป็นรายข้อ พบว่า บรรณารักษ์มีระดับสมรรถภาพบางข้ออยู่ในระดับปานกลาง บรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีเจตคติต่อวิชาชีพในทางบวก ส่วนแนวทางการพัฒนาสมรรถภาพของบรรณารักษ์พบว่าควรนำแนวคิดเรื่องการจัดการความรู้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถภาพของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา ได้แก่ (1) กลยุทธ์การจัดให้เป็นระบบ (2) กลยุทธ์แบบบุคคลสู่บุคคล และ (3) การพัฒนาความรู้โดยการสรรหาหรือเสาะแสวงหาจากแหล่งภายนอก

พิสมัย พวงคำ (2551) ศึกษาเรื่อง *สมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยขอนแก่น* วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะหลัก และคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น มี 11 ด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ตอบจากมากไปหาน้อย คือ (1) ด้านการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล (2) ด้านการมุ่งเน้นการให้บริการ (3) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม (4) ด้านการทำงานเป็นทีม (5) ด้านทักษะการใช้ความคิด (6) ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (7) ด้านภาวะผู้นำ (8) ด้านความสามารถทางวิชาการ (9) ด้านทักษะในการสื่อสาร (10) ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหา และ (11) ด้านความสามารถในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สำหรับแนวทางในการพัฒนาที่สามารถส่งเสริมให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล คือ (1) การพัฒนาความรู้ความสามารถ (2) การพัฒนาทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน และ (3) ส่วนปัจจัยที่เอื้อให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยขอนแก่น

งานวิจัยต่างประเทศ

Cloe (1973) วิจัยเรื่อง *Administrative competencies needed in academic administrative positions in institutions of higher education in the state of Indiana* ผลการวิจัยพบว่า มีสมรรถภาพที่จำเป็นและสำคัญต่อความสำเร็จในการบริหารงาน 5 ด้าน คือ (1) สมรรถภาพทางเทคนิคการบริหาร (2) สมรรถภาพทางมนุษยสัมพันธ์

(3) สมรรถภาพทางสังคมสัมพันธ์ (4) สมรรถภาพทางการพัฒนาหลักสูตร (5) สมรรถภาพทางการจูงใจบุคลากร จากผลการวิจัยได้ศึกษาผู้บริหาร 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับกลาง และระดับต่ำ และได้จัดลำดับความสำคัญของสมรรถภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ไว้สูงสุด ผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางเท่านั้นที่ให้ความสำคัญกับสมรรถภาพในทุกด้าน ส่วนผู้บริหารระดับต่ำให้ความสำคัญต่อสมรรถภาพด้านแรงจูงใจบุคลากรสูงกว่าด้านอื่น ๆ และผู้บริหารระดับสูงมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญต่อสมรรถภาพทางสังคมสัมพันธ์อีกด้วย

Johnson (1998) วิจัยเรื่อง *Performance evaluation of special education administrators: Considerations and recommendations* โดยเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่คาดหวังกับการปฏิบัติงาน ในด้านสมรรถนะวิชาชีพ ทักษะการสื่อสาร พฤติกรรมจริยธรรม และสัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงาน การบริหารงานเกี่ยวข้องกับงานในตำแหน่ง แบบของภาวะผู้นำ ผู้ที่ควรทำหน้าที่ประเมินได้แก่ ผู้นิเทศตัวเอง กลุ่มเพื่อน ผู้ได้บังคับบัญชาและ ผู้รับบริการ กระบวนการประเมินผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงความตรงกับงานที่รับผิดชอบ ผลการประเมินมีความเชื่อถือได้ การประเมินมีความสำคัญ ทั้งต่อผู้บริหารและผู้ประเมิน การใช้ประโยชน์ นำไปสู่การสร้างเสริมคุณภาพงาน หรือการขึ้นนำการเปลี่ยนแปลง และการประเมินนั้นมีความเป็นไปได้ จุดมุ่งหมายของการประเมินผู้บริหารที่สำคัญ คือ เพื่อปรับปรุงการบริหารงานและหาทางเลือกในการพัฒนางาน เพื่อวิเคราะห์จุดอ่อนของ โปรแกรมทั้งวิธีการ โปรแกรม ลักษณะงานที่รับผิดชอบ เครื่องมือในการประเมินใช้แบบ ตรวจสอบ การสังเกต การสัมภาษณ์ และการใช้แฟ้มสะสมงาน โดยใช้เครื่องมือวัด พฤติกรรมวิชาชีพ พฤติกรรมภาวะผู้นำ และการบริหารงาน

Eith (2002) วิจัยเรื่อง *Visions, roles and competencies of the 21 th century community college continuing education department head* จากการศึกษาบทบาทวิสัยทัศน์ และสมรรถนะของหัวหน้าภาควิชาในศตวรรษที่ 21 ในวิทยาลัยชุมชน ในมลรัฐโอไฮโอ สหรัฐอเมริกาจำนวน 25 คน โดยการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า หัวหน้าภาควิชาที่มีวิสัยทัศน์ 3 ประการ คือ (1) การสร้างโอกาสการเรียนรู้ตลอดชีวิต (2) การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง (3) การปรับปรุงการสนับสนุนองค์กร ในด้านบทบาทมี 3 บทบาท คือ (1) การทำงานเป็นทีม (2) การให้บริการ (3) การเป็นผู้นำ ส่วนในด้านสมรรถนะหัวหน้าภาควิชาต้องมีสมรรถนะ

4 ด้าน คือ (1) การสร้างสัมพันธภาพ (2) การสร้างนวัตกรรม (3)การจัดหาทรัพยากรสนับสนุนในการทำงาน (4) การบริหารและการจัดการ และจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะตามสายงานบริการ ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่กล่าวมาทั้งหมด 11 เรื่องนั้น ผู้วิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. สมรรถนะด้านการบริการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพิมพกานต์ ไชยสังข์ (2546) พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานผู้จัดการสามารถพยากรณ์สมรรถนะด้านการให้บริการ และจากการศึกษาของธีรพจน์ ภูมิโสภณ (2549) ที่พบว่าสมรรถนะด้านการบริการที่ดี ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามอยู่ในระดับน้อย และพิสมัย พวงคำ (2551) พบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการมุ่งเน้นการให้บริการ อยู่ในลำดับที่ 2

2. สมรรถนะด้านจริยธรรม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชัยพงษ์ กองสมบัติ (2548) พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนในจังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก การศึกษาของมณีนรัตน์ ฉัตรอุทัย (2550) พบว่า สมรรถนะด้านจริยธรรม เป็นกรอบสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด อยู่ในลำดับที่ 2 และจากการศึกษาของพิสมัย พวงคำ (2551) ที่พบว่า สมรรถนะด้านจริยธรรม เป็นสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

3. สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ธีรพจน์ ภูมิโสภณ (2549) พบว่า สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการพลเรือน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามอยู่ในระดับน้อยที่สุด การศึกษาของมณีนรัตน์ ฉัตรอุทัย (2550) ซึ่งพบว่า สมรรถนะด้านจริยธรรม เป็นกรอบสมรรถนะ และความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด อยู่ในลำดับที่ 3

4. สมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของธีรพจน์ ภูมิโสภณ (2549) ที่พบว่าสมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการพลเรือนใน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามอยู่ในระดับน้อย การศึกษาของมณีรัตน์ ฉัตรอุทัย (2550) ซึ่งพบว่า สมรรถนะด้านจริยธรรม เป็นกรอบสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด อยู่ในระดับมาก

5. สมรรถนะด้านความร่วมมือร่วมใจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พิมพกานต์ ไชยสังข์ (2546) พบว่า ตัวแปรบรรยาการสององค์การด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และด้านการใช้อำนาจและอิทธิพลในองค์การ สามารถพยากรณ์สมรรถนะด้านการบริหารจัดการ การศึกษาของ ชีรพจน์ ภูริโสภณ (2549) พบว่า สมรรถนะด้านความร่วมมือร่วมใจมีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของบุคคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาของมณีรัตน์ ฉัตรอุทัย (2550) ซึ่งพบว่า สมรรถนะด้านความร่วมมือร่วมใจเป็นความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะกับสมรรถนะที่มีอยู่ ตามกรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด