

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยบทนี้จะกล่าวถึงรายละเอียดในแต่ละหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)

- 1.1 ความเป็นมาของสมรรถนะ
- 1.2 ความหมายของสมรรถนะ
- 1.3 ประเภทของสมรรถนะ
- 1.4 องค์ประกอบของสมรรถนะ
- 1.5 การประเมินสมรรถนะ

- 1.6 การกำหนดสมรรถนะ
- 1.7 การนำสมรรถนะมาประยุกต์ใช้
- 1.8 ประโยชน์ของสมรรถนะ
- 1.9 สมรรถนะข้าราชการไทย

2. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ (Perception)

- 2.1 การรับรู้
- 2.2 กระบวนการของการรับรู้
- 2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ของบุคคล
- 2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล

3. สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

- 3.1 สมรรถนะบรรณารักษ์วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
- 3.2 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบบรรณารักษ์วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
- 3.3 พัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศกับวิชาชีพบรรณารักษ์
- 3.4 แนวโน้มสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 4.1 งานวิจัยในประเทศ
- 4.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

ความเป็นมาของสมรรถนะ

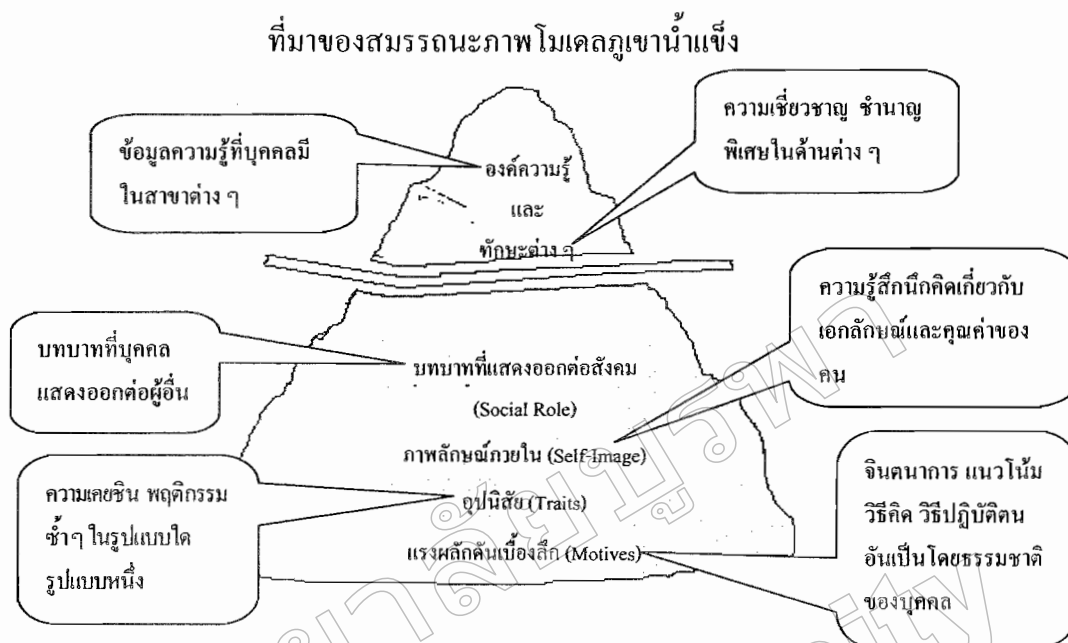
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของเดวิด แมคเคิลแลนด์ นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาวาร์ด เมื่อปี ค.ศ.1960 ซึ่งกล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคล (Excellent Performer) ในองค์การกับระดับทักษะความรู้ ความสามารถของบุคคลได้

ในปี ค.ศ.1970 US State Department ได้ติดต่อบริษัทMcBer ซึ่งแมคเคิลแลนด์เป็นผู้บริหารอยู่ เพื่อให้หาเครื่องมือชนิดใหม่ที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างแม่นยำ แทนแบบทดสอบเก่า ซึ่งไม่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากคนได้คะแนนดีแต่ปฏิบัติงานไม่ประสบผลสำเร็จ จึงต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการใหม่ แมคเคิลแลนด์(Mckerland, 1973 อ้างถึงในเทียน ทองแก้ว, 2550, หน้า1) ได้เขียนบทความ “Testing for competence rather than for intelligence” ในวารสาร American Psychologist เพื่อเผยแพร่แนวคิดและสร้างแบบประเมินแบบใหม่ที่เรียกว่า Behavioral Event Interview (BEI) เป็นเครื่องมือประเมินที่ค้นหาผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งแมคเคิลแลนด์ เรียกว่า สมรรถนะ

ในปี ค.ศ.1982ริชาร์ด โบยัตซิส (Richard Boyatzis) ได้เขียนหนังสือชื่อ The Competen Manager : A Model of Effective Performance และได้นิยามคำว่าสมรรถนะเป็นความสามารถในงานหรือเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ (Boyatzis, 1982)

ปี ค.ศ.1994 แกรี แฮมเมลและซี.เค.พราฮาลาด (Gary Hamel & C.K.Prahalad) ได้เขียนหนังสือชื่อ Competing for the future ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดที่สำคัญ คือ Core Competencies เป็นความสามารถหลักของธุรกิจ ซึ่งถือว่าในการประกอบธุรกิจนั้นจะต้องมีเนื้อหาสาระหลัก เช่น พื้นฐานความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงานอะไรได้บ้าง และอยู่ในระดับใด จึงทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงสุดตรงตามความต้องการขององค์กร (Hamel & Prahalad, 1994)

แนวคิดเรื่องสมรรถนะมักมีการอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ซึ่งอธิบายว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบได้กับภูเขาน้ำแข็ง โดยมีส่วนที่เห็นได้ง่าย และพัฒนาได้ง่าย คือส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ นั่นคือองค์ความรู้และทักษะต่าง ๆ ที่บุคคลมีอยู่ และส่วนใหญ่ที่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้อันน้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ส่วนที่อยู่ใต้น้ำนี้มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมากและเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก



ภาพที่ 2Iceberg Model ของสมรรถนะ(สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2547)

การที่บุคคลจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างใดขึ้นอยู่ด้วยคุณลักษณะที่บุคคลมีอยู่ ซึ่งอธิบายในตัวแทนภูเขาน้ำแข็ง คือทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถ (ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ) และคุณลักษณะอื่น ๆ (ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ) ของบุคคลนั้นๆ

ความหมายของสมรรถนะ

สมรรถนะมีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ. 2542, (ราชบัณฑิตยสถาน 2542, หน้า 1128) ว่า ความสามารถและสมรรถนะในภาษาอังกฤษมีคำที่มีความหมายคล้ายกันอยู่หลายคำ ได้แก่ capability, ability, proficiency, expertise, skill, fitness, aptitude โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนใช้ภาษาไทยว่า “สมรรถนะ” แต่ในบางองค์กรใช้คำว่า “ความสามารถ” ดังนั้น เพื่อให้เข้าใจตรงกันในงานวิจัยนี้จึงขอใช้คำว่าสมรรถนะ บริษัทเฮ้ กรุ๊ป (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.), 2547, หน้า 3) ให้ความหมายของสมรรถนะว่า คือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ที่ทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้ผลงานที่โดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ โดยบุคลากรเหล่านี้แสดงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าวมากกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่าและได้ผลงานดีกว่าผู้อื่นจากความหมายนี้จะเห็นว่าสมรรถนะคือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมนั้น มาจากแรงผลักดันเบื้องลึกอุปนิสัยภาพลักษณ์ภายใน และบุพบาทที่แสดงออกต่อสังคมที่แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ทำให้แสดงพฤติกรรมในการทำงานที่ต่างกันกล่าวกันว่าการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมคือการเลือกคนที่มี

คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เหมาะสมเข้ามาทำงานการพัฒนาและทำให้บุคลากรในองค์กรมีคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ จะทำให้องค์กรมีการพัฒนาในลักษณะที่ยั่งยืนกว่าการเน้นเพียงผลการปฏิบัติงานในเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว

สมรรถนะในนิยามของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547) ได้กำหนดนิยามความหมายของสมรรถนะคือ “คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร” การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบของทั้งความรู้ ทักษะ / ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น สมรรถนะการบริการที่ดี “สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้” นั้น หากขาดองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ในงาน หรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น ต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อ่อนน้อม ช่วยเหลือผู้อื่นแล้ว บุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้อีกนัยหนึ่ง “สมรรถนะ” คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมเป็นพฤติกรรมที่องค์กรต้องการจากข้าราชการ เพราะเชื่อว่าหากข้าราชการมีพฤติกรรมการทำงานในแบบที่องค์กรกำหนดแล้ว จะส่งผลให้ข้าราชการผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานดี และส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าประสงค์ที่ต้องการไว้ ตัวอย่างเช่น การกำหนดสมรรถนะการบริการที่ดี เพราะหน้าที่หลักของข้าราชการคือการให้บริการแก่ประชาชน ทำให้หน่วยงานของรัฐบรรลุวัตถุประสงค์คือ การทำให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

พาร์รี (Parry, 1998 อ้างถึงในสุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548, หน้า16) นิยามคำว่าสมรรถนะว่าคือกลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ โดยกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าวสัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

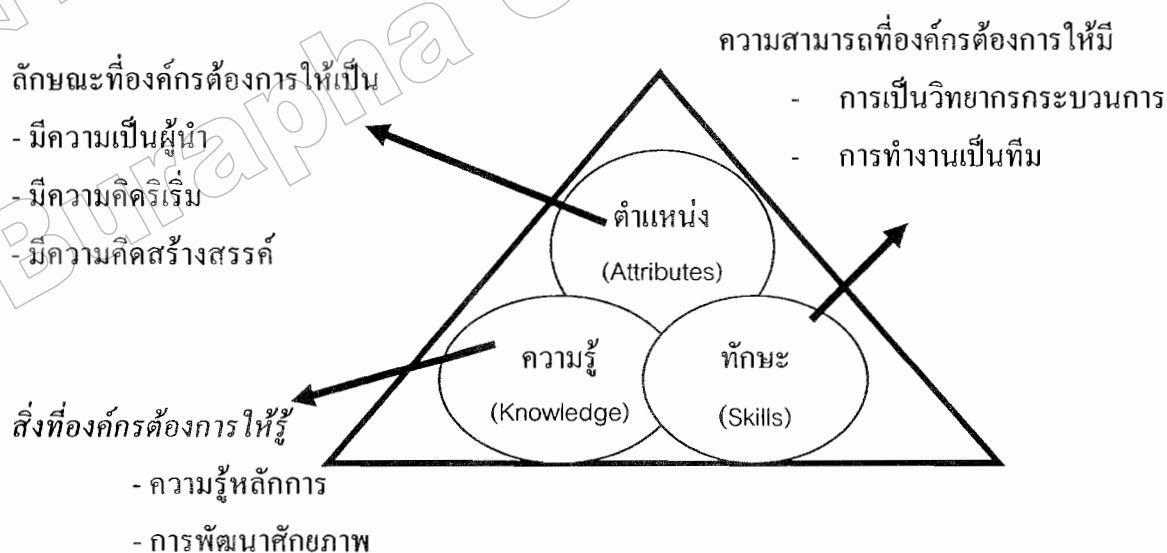
แมคเคิลแลนด์ (Mckerland, 2004 อ้างถึงในสุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548, หน้า48) กล่าวว่า สมรรถนะคือบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

อาณนัท ศักดิ์วีระวิทย์ (2547, หน้า 61) ได้สรุปคำนิยามของสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะคือ คุณลักษณะของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่าง ๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพ และอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ว่าผู้ที่จะประสบ

ตำแหน่งบรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ต้องรู้เรื่องหลักการวิเคราะห์ทรัพยากร การลงรายการตามกฎ AACR2 ความรู้การลงรายการของ Tag ต่าง ๆ การทำงานเป็นทีม การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ถ้าไม่รู้เรื่องเหล่านี้ก็ไม่สามารถทำงานตรงนั้นได้ดี

2. ความสามารถที่องค์กรต้องการให้ทำได้ หมายถึง ความสามารถหรือทักษะที่องค์กรต้องการให้บุคลากรมีหรือทำได้ บุคลากร แต่ละคนจะต้องมีความสามารถและทักษะในเรื่องอะไรบ้าง ถึงจะทำผลงานให้สูงขึ้น ลักษณะอย่างนี้เป็นทักษะที่ต้องกำหนดเอาไว้

3. ลักษณะที่องค์กรต้องการให้เป็น หมายถึงคุณลักษณะที่องค์กรต้องการให้เจ้าหน้าที่เป็นหลายตำแหน่ง สำคัญกว่าทักษะ และความรู้ เพราะถ้าคนที่มีคุณลักษณะไม่ตรงกับตำแหน่งงาน ถึงจะเก่งอย่างไรก็ทำงานไม่สำเร็จเพราะว่างานไม่เหมาะกับแนวคิดและวิธีการทำงานของเขา เพราะฉะนั้นตรงนี้ จึงมองว่าค่อนข้างที่จะสำคัญ และจะต้องวิเคราะห์ออกมาให้ได้ว่าในแต่ละตำแหน่งนั้นต้องมีคุณลักษณะอะไรบ้างที่จำเป็นกับตำแหน่งนั้น นอกเหนือจากตัวความรู้และทักษะที่ค่อนข้างจะเห็นได้ชัด



ภาพที่ 3 ส่วนประกอบของสมรรถนะ(สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548)

ประเภทของสมรรถนะ

สมรรถนะมี 3 ประเภท คือ

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) ที่ประกอบด้วย ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วมทำให้องค์กรนั้นไปสู่ความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ขององค์กรหรือ คุณสมบัติร่วมของทุกคนที่ต้องมี

2. ความสามารถเฉพาะบุคคล (Job Competency) ที่ตำแหน่งหรือบทบาทนั้นๆ ต้องการ เพื่อให้ทำงานบรรลุความสำเร็จตามกำหนดไว้ เช่น ความสามารถในการเป็นผู้นำทีมงานของผู้บริหารตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงาน ความสามารถในการวิเคราะห์วิจัยในตำแหน่งงานทางด้านนักวิชาการ เป็นความสามารถที่สามารถฝึกฝน และพัฒนาได้ มีชื่อเรียกที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

2.1 ความสามารถในการสายงาน (Functional Competency)

2.2 ความสามารถทางเทคนิค (Technical Competency)

2.3 ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ (Role Specific Competency)

2.4 ทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง (Job Skill)

3. ความสามารถที่มีเฉพาะตัวของบุคคล (Personal Competency) หรือกลุ่มบุคคลเท่านั้น เช่น ความสามารถในการวาดภาพของศิลปิน การแสดงกายกรรมของนักกีฬาบางคน นักประดิษฐ์สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ถือเป็นความสามารถเฉพาะตัวที่ยากต่อการเรียนรู้หรือลอกเลียนแบบได้ประเภทของสมรรถนะ อาจจำแนกเพิ่มอีกดังนี้

3.1 สมรรถนะองค์กร (Organization Competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์กรนั้นเท่านั้นเช่น บริษัท เนชั่นเนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่มีความสามารถในการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า

3.2 สมรรถนะในงาน (Functional Competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ/ตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือนแต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน เช่น ข้าราชการตำรวจเหมือนกัน แต่มีความสามารถต่างกันบางคนมีสมรรถนะทางการสืบสวนสอบสวน บางคนมีสมรรถนะทางปราบปราม เป็นต้น

องค์ประกอบของสมรรถนะ

หลักตามแนวคิดของแมคเคิลเลนด มี 5 ส่วนคือ

1. ความรู้ คือความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์

2. ทักษะ คือสิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์

ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว

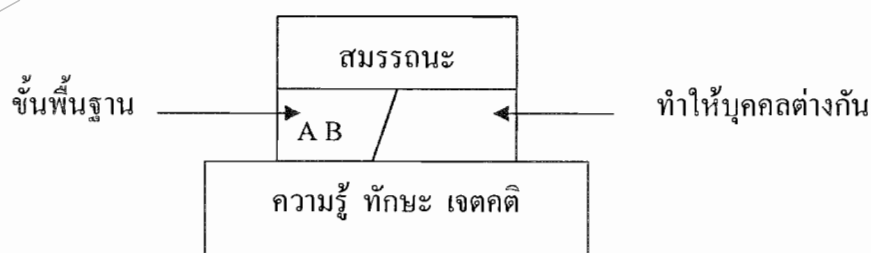
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self – concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง

4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ

5. แรงจูงใจ / เจตคติ (Motives / Attitude) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ

ทั้ง 5 ส่วนดังกล่าวข้างต้นแสดงความสัมพันธ์ในเชิงอธิบายเปรียบเทียบดังภาพที่ 2 Iceberg Model ของสมรรถนะจากภาพจะพบว่า ทักษะและความรู้ อยู่ส่วนบน หมายถึงว่า ทั้งทักษะและความรู้สามารถพัฒนาขึ้นได้ไม่ยาก จะโดยวิธีการศึกษาค้นคว้า หรือประสบการณ์ตรง และมีการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ

จากแนวคิดของแมคเคิลแลนด์และสก็อต บี พาร์ เห็นควรจะรวมส่วนประกอบที่เป็นความคิดเกี่ยวกับตนเอง คุณลักษณะและแรงจูงใจเข้าเป็นกลุ่มเรียกว่า คุณลักษณะ (Attributes) ดังนั้น บางครั้งเมื่อพูดถึงองค์ประกอบของสมรรถนะจึงมีเพียง 3 ส่วนคือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ ซึ่งตามทัศนะของแมคเคิลแลนด์กล่าวว่า (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548, หน้า 48) สมรรถนะเป็นส่วนประกอบขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ และเจตคติ / แรงจูงใจ หรือ ความรู้ ทักษะ และเจตคติ / แรงจูงใจ ก่อให้เกิดสมรรถนะ



ภาพที่ 4 สมรรถนะที่เกิดขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ เจตคติ (เทือน ทองแก้ว, 2550, หน้า 4)

จากภาพ ความรู้ ทักษะ และเจตคติ ไม่ใช่สมรรถนะแต่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดสมรรถนะ ดังนั้นความรู้ใด ๆ จะไม่เป็นสมรรถนะ แต่ถ้าเป็นความรู้ที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดกิจกรรมจนประสบความสำเร็จถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของสมรรถนะ สมรรถนะในที่นี้จึงหมายถึง

พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลงานสูงสุดนั้น ตัวอย่างเช่น ความรู้ในการขับรถ ถือว่าเป็นความรู้ แต่ถ้านำความรู้มาทำหน้าที่เป็นผู้สอนขับรถ และมีรายได้จากส่วนนี้ ถือว่าเป็นสมรรถนะ

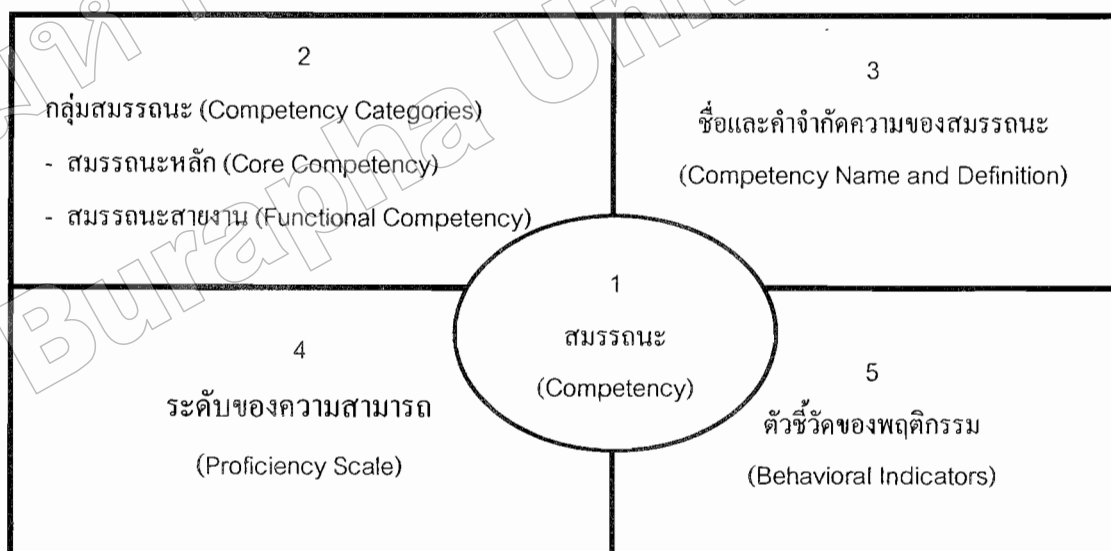
ในทำนองเดียวกัน ความสามารถในการก่อสร้างบ้านถือว่าเป็นทักษะ แต่ความสามารถในการสร้างบ้านและนำเสนอให้เกิดความแตกต่างจากคู่แข่ง ได้ถือว่าเป็นสมรรถนะ

หรือในกรณีเจตคติ / แรงจูงใจก็เช่นเดียวกันก็ไม่ใช่สมรรถนะแต่สิ่งจูงใจให้เกิดพลังทำงานสำเร็จตรงตามเวลาหรือเรียกว่ากำหนด หรือดีกว่ามาตรฐานถือว่าเป็นสมรรถนะ

สมรรถนะสามารถแบ่งออก 2 กลุ่มคือ

1. สมรรถนะขั้นพื้นฐาน (Threshold Competencies) หมายถึง ความรู้ หรือทักษะพื้นฐานที่จำเป็นของบุคคลที่ต้องมีเพื่อให้สามารถที่จะทำงานที่สูงกว่า หรือซับซ้อนกว่าได้ เช่น สมรรถนะในการพูด การเขียน เป็นต้น

2. สมรรถนะที่ทำให้เกิดความแตกต่าง (Differentiating Competencies) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีผลการทำงานที่ดีกว่าหรือสูงกว่ามาตรฐาน สูงกว่าคนทั่วไปจึงทำให้เกิดผลสำเร็จที่แตกต่างกัน



ภาพที่รูปแบบขององค์ประกอบสมรรถนะ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, 2552, หน้า 1)

จากรูปสามารถอธิบายได้ว่า องค์ประกอบของสมรรถนะ ประกอบด้วย

1. โมเดลสมรรถนะ (Competency Model) เป็นแบบที่แสดงให้เห็นถึงความ

2.เชื่อมโยงในการจัดทำสมรรถนะของหน่วยงานที่ประกอบด้วยกลุ่มสมรรถนะ (Competency Categories) ชื่อและคำจำกัดความของสมรรถนะ (Competency Name and Definition) ระดับความสามารถ (Proficiency Scale) และตัวชี้วัดของพฤติกรรม (Behavioral Indicators)

3.กลุ่มสมรรถนะประกอบไปด้วย สมรรถนะ กลุ่มที่บุคลากรทุกคนในองค์กรจะต้องมีคือ สมรรถนะหลักและกลุ่มที่เป็นสมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency) ซึ่งเป็นความรู้ความสามารถที่จำเป็นในแต่ละสายงาน

4. ชื่อและคำจำกัดความของสมรรถนะแต่ละเรื่องที่อยู่ในกลุ่มของสมรรถนะหลัก และกลุ่มของสมรรถนะตามสายงานนั้นจะต้องมีชื่อเรียกและมีคำนิยามหรือความหมายที่ชัดเจนเพื่อที่จะสื่อให้ผู้อ่านและผู้ที่ใช้ได้เข้าใจ

5. ระดับความสามารถคือระดับ (Level) ของความสามารถหรือระดับพฤติกรรมของสมรรถนะแต่ละเรื่องเพื่อที่จะนำไปเป็นหลักในการกำหนดว่าบุคลากรในองค์กรจะต้องมีความสามารถในแต่ละเรื่องของสมรรถนะระดับใด ซึ่งโดยทั่วไปจะกำหนดระดับของพฤติกรรมอยู่ 5 ระดับ ดังนี้

5.1 รู้ เข้าใจ ทำได้ในเบื้องต้น

5.2 เข้าใจลึกซึ้ง จับหลักการ สรุปประเด็นสำคัญได้

5.3 ประยุกต์ใช้ได้

5.4 วิเคราะห์ สังเคราะห์ มองเห็นทางเลือกต่าง ๆ

5.5 ประเมินคุณค่า ประเมินทางเลือกจัดทำนโยบายเชิงป้องกัน

การประเมินสมรรถนะ

การประเมินสมรรถนะ หมายถึง กระบวนการในการประเมิน ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในขณะนั้นเปรียบเทียบกับระดับ สมรรถนะที่องค์กรคาดหวังในตำแหน่งงานนั้นๆ ว่าได้ตามที่คาดหวังหรือมีความแตกต่างกันมาก มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อประเมินความสามารถของบุคลากรในสายงานต่าง ๆ ตามสมรรถนะที่กำหนดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงระดับความสามารถของบุคลากร เมื่อเทียบกับความคาดหวังขององค์กร

2. เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับความต้องการในการพัฒนาบุคลากรแต่ละคน

3. เพื่อเสริมสร้างการสื่อสารสองทาง(Two Way Communication)ในการดูแลบุคลากร โดยผ่านระบบการประเมินและการวางแผนพัฒนาาร่วมกัน

การประเมินสมรรถนะ

การประเมินสมรรถนะทั้งในส่วนของสมรรถนะหลักที่บุคลากรทุกคนในองค์กรต้องใช้ร่วมกันและสมรรถนะตามสายงานของบุคลากรในแต่ละสายงานนั้น จะใช้การกำหนดมาตรฐานความสามารถของผู้ดำรงตำแหน่ง (Job Competency Mapping) ที่กำหนดเอาไว้ในแต่ละระดับมาเป็นตัวตั้งและทำการประเมินบุคลากรขององค์กรซึ่งมีอยู่ 3 กรณี คือ

กรณีที่ 1 สูงกว่ามาตรฐาน คือเมื่อประเมินบุคลากรในสายงานใดแล้วสมรรถนะในแต่ละเรื่องที่ทำประเมินอยู่สูงกว่ามาตรฐาน เช่น มาตรฐานกำหนดไว้ที่ระดับ 3 แต่ประเมินแล้วปรากฏว่าความสามารถอยู่ระดับ 4

กรณีที่ 2 อยู่ในมาตรฐาน คือ เมื่อประเมินบุคลากรในสายงานใดแล้ว สมรรถนะในแต่ละเรื่องที่ทำประเมินอยู่ในมาตรฐาน เช่น มาตรฐานกำหนดไว้ที่ระดับ 3 ประเมินแล้วอยู่ที่ระดับ 3 เนื่องจากผลการประเมินทั้ง 2 กรณี อยู่ในมาตรฐานและสูงกว่ามาตรฐานดังนั้น จึงยังไม่มีควมจำเป็นเร่งด่วน หรือการต่อยอดเพื่อให้สมรรถนะสูงขึ้นกว่าเดิม

กรณีที่ 3 ต่ำกว่ามาตรฐานคือ เมื่อประเมินบุคลากรในสายงานใดแล้ว สมรรถนะในแต่ละเรื่องที่ทำประเมินต่ำกว่ามาตรฐาน เช่น มาตรฐานกำหนดไว้ที่ระดับ 3 ประเมินแล้วอยู่ในระดับ 2 ในกรณีนี้ต้องพัฒนาสมรรถนะของคน ๆ นั้นในเรื่องที่ต่ำกว่ามาตรฐานเพื่อยกระดับความสามารถให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

ผลของการประเมินดังกล่าวมีความเห็นอยู่ 2 มุมมอง คือหนึ่งจะบอกว่าดีแล้ว ไม่เป็นไร เพราะสูงกว่ามาตรฐาน อีกมุมมองหนึ่งบอกว่า ถ้าบุคลากรมีสมรรถนะสูงกว่ามาตรฐานมาก อาจจะสิ่งที่บอกได้ว่าคน ๆ นั้นมีความพร้อมที่จะรับผิดชอบงานในระดับที่สูงขึ้นได้

ในการประเมินสมรรถนะมีหลายวิธีที่จะสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าบุคลากรคนนั้นมีสมรรถนะแต่ละเรื่องอยู่ในระดับใดซึ่งหลักทั่วไปจะใช้วิธีการ

1. ให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้มีโอกาสประเมินความสามารถของตนเองก่อน และให้ผู้บังคับบัญชาประเมินผู้ได้บังคับบัญชาคนนั้น ในลักษณะของต่างคนต่างประเมิน และมาคุยกันเพื่อหาข้อสรุปให้ได้ว่า สมรรถนะแต่ละเรื่องนั้น ความสามารถของบุคคลนั้นควรจะอยู่ที่ระดับใดจึงจะถูกต้อง

2. ในกรณีที่การประเมินมีความเห็นแตกต่างกัน อาจจะต้องใช้วิธีการที่หลากหลาย เช่น ดูจากปัจจัยแวดล้อมที่ผ่านมาประกอบการประเมินเช่น ดูผลการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชาย้อนหลังว่า ผลการทำงานในอดีตเป็นอย่างไรบ้าง อยู่ในระดับใด มีจุดเด่นและจุดอ่อนอะไรบ้าง เมื่อเทียบกับปัจจุบันบางเรื่องสามารถใช้วิธีสอบเป็นตัววัดผลการประเมินได้ เช่น สมรรถนะในเรื่องของความรู้บางเรื่องไม่สามารถทดสอบได้อาจต้องดูจากพฤติกรรมและวิธีการทำงาน ดูจากการแก้ไขปัญหา

หรืออาจจะใช้วิธีการสัมภาษณ์ในเชิงพฤติกรรมเพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้แสดงถึงพฤติกรรมและบทบาทของเขาในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เรียกกันว่า Star Technique คือ

S = Situation ให้ผู้ได้บังคับบัญชาพูดถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละเรื่องที่ต้องการประเมินว่าเมื่อเกิดปัญหาอย่างนี้แล้วเขาแก้ปัญหาเรื่องนี้อย่างไรเหตุการณ์เป็นอย่างไร

T = Task และในเหตุการณ์นั้นผู้ได้บังคับบัญชาคนนั้นมีหน้าที่อะไร

A = Action ผู้ได้บังคับบัญชาคนนั้นมีกิจกรรมในการแก้ปัญหาอย่างไรบ้าง และจะอย่างไรบ้างในเหตุการณ์นั้น ๆ

R = Result ผลที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร

ซึ่งผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในเชิงพฤติกรรมจะเป็นเครื่องมือในการพิสูจน์ว่า ผู้ได้บังคับบัญชาคนนั้นมีความรู้ความสามารถในเรื่องนั้นจริงหรือไม่ หรือในกรณีที่มีความเห็นแตกต่างกันและไม่สามารถหาข้อสรุปร่วมกันได้ จะมีการตั้งคณะกรรมการกลาง ซึ่งมาจากบุคคลจากภายนอกเป็นกรรมการในการพิจารณาผลประเมินสมรรถนะเพื่อให้เกิดความถูกต้อง เหมาะสม และเป็นธรรมต่อการนำไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรต่อไป

3. การประเมินสมรรถนะนั้น ผลการประเมินจะเป็นเรื่องไป ๆ ไม่สามารถนำมาเฉลี่ยกันได้ว่า การมีระดับความสามารถในสมรรถนะเรื่องนี้มากไปทดแทนสมรรถนะ ในเรื่องที่ขาดไม่ได้ ต้องพิจารณาเป็นเรื่อง ๆ ไป

สมรรถนะในการบริหารงานบุคคล

สมรรถนะที่ได้ผ่านการศึกษาเก็บข้อมูลมาอย่างถูกต้องแล้วเปรียบเสมือนสมมติฐานที่องค์กรนำมาใช้ในการบริหารงานบุคคล โดยสมมติฐานที่ว่านี้คือ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ของบุคคลที่จะทำงานได้ดีในองค์กรนั้นมีอะไรบ้าง ดังนั้นเพื่อให้องค์กรสามารถทำให้พนักงานมีคุณสมบัติตามสมมติฐานดังกล่าว องค์กรก็ต้องนำเอาสมมติฐานนี้มาใช้ประโยชน์ในการบริหารงานบุคคลให้ครอบคลุมเชื่อมต่อกัน โดย

1. เริ่มจากสรรหาและเลือกสรรบุคคลให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับสมรรถนะที่ได้ศึกษาไว้

2. ในการจ่ายค่าตอบแทนควรคำนึงถึงระดับสมรรถนะในการจ่ายค่าตอบแทน (เพราะคนที่มีสมรรถนะสูงกว่าย่อมสามารถทำงานได้ดีกว่า)

3. ในการจัดทำเส้นทางก้าวหน้าในสายอาชีพ ควรเน้นที่สมรรถนะด้วยเช่นกันว่าจะวางแผนของการเติบโตในอาชีพให้พนักงานแต่ละคนอย่างไร แต่ละคนมีจุดอ่อน จุดแข็งในสมรรถนะด้านต่าง ๆ อย่างไร จำเป็นต้องมีการพัฒนา หรือฝึกอบรมอย่างไร และเมื่อไร?

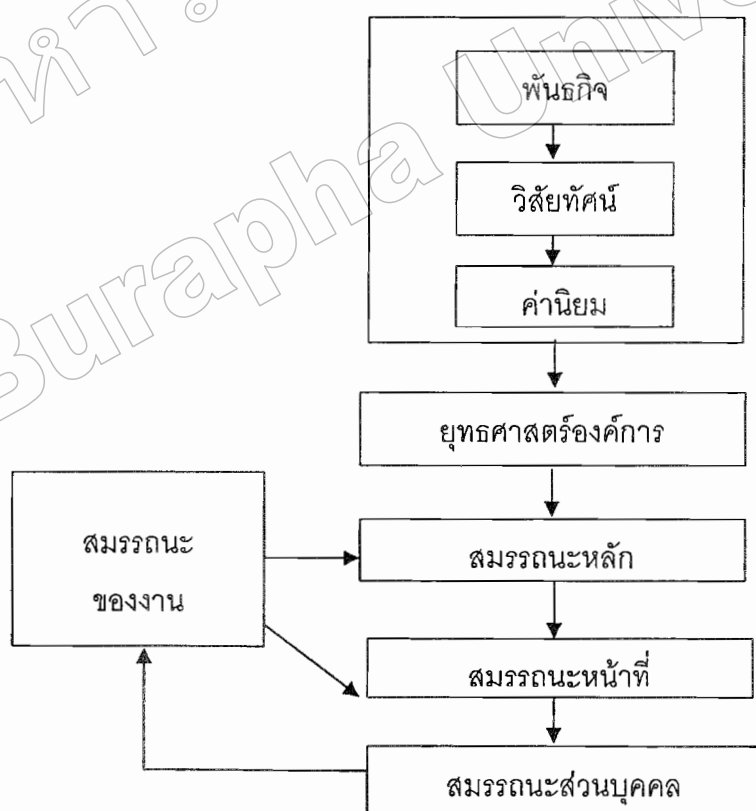
4. ในการประเมินและบริหารผลงาน โดยยึดหลักสมรรถนะร่วมกับผลงานจะเป็นการผลักดันในพนักงานพยายามพัฒนาตัวเองให้มีสมรรถนะที่กำหนดจะทำให้เขามีผลงานดีขึ้น

5. ในระบบการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพบุคลากร ก็สามารถนำสมรรถนะมาเป็นเป้าหมายในการฝึกอบรม เพราะถ้าการศึกษาสมรรถนะถูกต้อง เมื่อพัฒนาให้บุคลากรมีสมรรถนะแล้วเขาก็จะมีผลงานที่ดีขึ้น

สมรรถนะจึงเป็นความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นของบุคคลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีผลงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่า

การกำหนดสมรรถนะ

การกำหนดสมรรถนะหรือการสร้างรูปแบบสมรรถนะ สามารถกำหนดได้ดังนี้ (อานนท์ สักดิ์วีระวิทย์ 2547 : 62 ; สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ 2004 : 50 – 51 ; 58 – 59) ในการกำหนดสมรรถนะจะเริ่มจากการนำวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) ค่านิยม (Values) ขององค์การมาเป็นแนวทางในการกำหนดสมรรถนะ ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 การกำหนดสมรรถนะ(เทียน ทองแก้ว, 2550, หน้า 6)

ภาพที่ 7ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงาน (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2545)

ในการกำหนดสมรรถนะอาจกำหนดได้ในอีกแนวทางอื่น ๆ อีก เช่น

1. การใช้ผลงานวิจัยมากำหนดเป็นสมรรถนะ เช่น การสำรวจว่าการเป็นบุคคลมาดำรงตำแหน่ง หรือ ทำหน้าที่นั้น ๆ มีสมรรถนะหลักอะไรบ้าง ผลจากการวิจัยก็จะทำให้ได้สมรรถนะที่เรียกว่า Generic Model หรือรูปแบบทั่วไป

การกำหนดสมรรถนะจากงานที่เรียกว่า Job / Task Analysis หมายถึงการกำหนดสมรรถนะโดยการวิเคราะห์ตำแหน่งต่าง ๆ มาออกแบบสมรรถนะ ซึ่งเหมาะสำหรับการคัดเลือกคนเข้ามาสู่งาน หรือการปรับปรุงผลผลิตใหม่ ก็กำหนดสมรรถนะของบุคคลที่จะทำงานให้ได้ผลผลิตตามต้องการ

วิธีการกำหนดสมรรถนะในวิธีการหลักนี้จะรวดเร็ว และสะดวกแต่จะไม่เห็นความเชื่อมโยงต่างกับรูปแบบแรกที่มองเห็นความเชื่อมโยง แต่จะเสียเวลามาก และอาจหลงทางได้

การวัดสมรรถนะ/การตรวจสอบสมรรถนะ/ระดับของสมรรถนะ

การวัดสมรรถนะ ทำได้ค่อนข้างลำบากจึงอาศัยวิธีการหรือใช้เครื่องมือบางชนิดเพื่อวัดสมรรถนะของบุคคล ดังนี้

1. ประวัติการทำงานของคนว่าทำอะไรบ้างมีความรู้ ทักษะ หรือความสามารถอะไร เคยมีประสบการณ์อะไรมาบ้าง จากประวัติการทำงานทำให้ได้ข้อมูลส่วนบุคคล

2. ผลประเมินการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ซึ่งจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานใน 2 ลักษณะ คือ ผลการปฏิบัติที่เป็นเนื้องาน (Task Performance) เป็นการทำงานที่ได้เนื้องานแท้ ๆ และผลงานการปฏิบัติที่ไม่ใช่เนื้องาน แต่เป็นบริบทของเนื้องาน (Contextual Performance) ได้แก่ ลักษณะพฤติกรรมของคนปฏิบัติงาน เช่น การมีน้ำใจเสียสละช่วยเหลือคนอื่น

3. ผลการสัมภาษณ์ (Interview) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ อาจจะเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง คือ กำหนดคำถามสัมภาษณ์ไว้แล้ว สัมภาษณ์ตามที่กำหนดประเด็นไว้กับการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง คือ สอบถามตามสถานการณ์ คล้ายกับเป็นการพูดคุยกันธรรมดา ๆ แต่ผู้สัมภาษณ์จะต้องเตรียมคำถามไว้ในใจ โดยใช้กระบวนการสนทนาให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สบายใจ ให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพจริงมากที่สุด

4. ศูนย์ประเมิน (Assessment Center) จะเป็นศูนย์รวมเทคนิคการวัดทางจิตวิทยาหลาย ๆ อย่างเข้าด้วยกัน รวมทั้งการสนทนากลุ่มแบบไม่มีหัวหน้ากลุ่มรวมอยู่ด้วยในศูนย์นี้

5. การประเมินรอบด้าน (360 Degree Feedback) ได้แก่ การประเมินจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และลูกค้า เพื่อตรวจสอบความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ

การตรวจสอบสมรรถนะว่าพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นเป็นสมรรถนะที่ต้องการหรือไม่ มีข้อสังเกตดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้อธิบายได้
2. สามารถลอกเลียนแบบได้
3. มีผลกระทบต่อความก้าวหน้าขององค์กร
4. เป็นพฤติกรรมที่สามารถนำไปใช้ได้หลายสถานการณ์
5. เป็นพฤติกรรมที่ต้องเกิดขึ้นบ่อย ๆ

ระดับของสมรรถนะหมายถึง ระดับความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะซึ่งแตกต่างกัน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. แบบกำหนดเป็นสเกล (Scale) สมรรถนะแต่ละตัวจะกำหนดระดับความรู้ ทักษะและคุณลักษณะแตกต่างกันตามปัจจัย จะกำหนดเป็นตัวชี้บ่งพฤติกรรม (Behavioral Indicator) ที่สะท้อนถึงความสามารถในแต่ละระดับ (Proficiency Scale) โดยกำหนดเกณฑ์การจัดระดับความสามารถไว้ 5 ระดับคือ

- 1.1 ระดับเริ่มต้น (Beginner) มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎี
- 1.2 ระดับมีความรู้บ้าง (Novice) สามารถประยุกต์แนวคิดทฤษฎีมาใช้งาน
- 1.3 ระดับมีความรู้ปานกลาง (Intermediate) สามารถนำความรู้ทักษะมาใช้ให้เป็น

รูปธรรม

1.4 ระดับมีความรู้สูง (Advance) สามารถแปลงทฤษฎีมาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติ และผู้อื่นสามารถนำเครื่องมือไปปฏิบัติได้จริง

1.5 ระดับความเชี่ยวชาญ (Expert) สามารถกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการในเรื่องความรู้ ทักษะที่เกี่ยวข้องให้แก่หน่วยงานได้

ในการแปลความหมายของเกณฑ์ข้างต้นเมื่อเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้จะมีดังนี้

ระดับเริ่มต้น = ยังไม่สามารถทำได้ตามมาตรฐาน (Not Meet Standard) ดัชนีชี้วัด

พฤติกรรมการแก้ปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาร่วมกับผู้อื่นได้

ระดับมีความรู้บ้าง = ทำได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้บางส่วน (Partially Meet Standard)

ดัชนีชี้วัดพฤติกรรมการแก้ปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้บ้าง

ระดับที่สามารถทำได้ตามมาตรฐานที่กำหนด (Meet Standard) ดัชนีชี้วัดพฤติกรรมการแก้ปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้เป็นส่วนใหญ่

ระดับที่สามารถทำได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด (Exceeds Standard) ดัชนีชี้วัดพฤติกรรม การแก้ปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองจนประสบผลสำเร็จ

ระดับที่สามารถทำได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดมาก(Substantially Exceeds Standard) ดัชนีชี้วัดพฤติกรรมการแก้ปัญหาสามารถแก้ไขปัญหและสามารถวางแผนป้องกันปัญหาที่จะไม่ให้เกิดขึ้นอีก

2.แบบไม่กำหนดเป็นสเกล เป็นสมรรถนะที่เป็นพฤติกรรมเชิงความรู้สึก หรือเจตคติที่ไม่ต้องใช้สเกล เช่น ความซื่อสัตย์ ความตรงต่อเวลา เป็นต้น

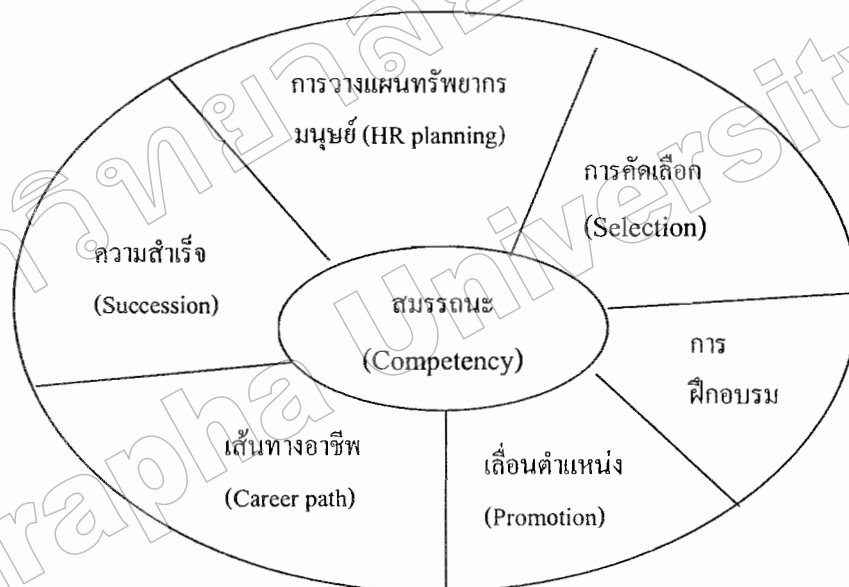
การนำสมรรถนะมาประยุกต์ใช้

การสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HR) สามารถทำได้หลายประการ คือ

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning) จะเป็นการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ทั้งความต้องการเกี่ยวกับตำแหน่ง ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับการกำหนดสมรรถนะในแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้ทราบว่าในองค์การมีคนที่เหมาะสมจะต้องมีสมรรถนะใดบ้าง เพื่อให้สอดคล้องกับการวางแผนกลยุทธ์ขององค์การ
2. การตีค่างานและการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน (Job Evaluation of Wage and Salary Administration) สมรรถนะสามารถนำมาใช้ในการกำหนดค่าจ้าง(Compensable Factor) เช่นวิธีการ Point Method โดยการกำหนดปัจจัยแล้วให้คะแนนว่าแต่ละปัจจัยมีความจำเป็นต้องใช้ในตำแหน่งงานนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด เป็นต้น
3. การสรรหาและการคัดเลือก (Recruitment and Selection) เมื่อมีการสมรรถนะไว้แล้ว การสรรหาพนักงานก็ต้องให้สอดคล้องกับการสมรรถนะ ตรงกับตำแหน่งงาน
4. การบรรจุตำแหน่ง ก็ควรคำนึงถึงการสมรรถนะของผู้มีคุณสมบัติเหมาะสมหรือมีความสามารถตรงตามตำแหน่งที่ต้องการ
5. การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development) การฝึกอบรมและพัฒนาที่ดำเนินการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะของบุคลากรให้เต็มขีดสุดของแต่ละคน
6. การวางแผนสายอาชีพและการสืบทอดตำแหน่ง (Career Planning and Succession Planning) องค์การจะต้องวางแผนเส้นทางอาชีพ (Career Path) ในแต่ละเส้นทางที่แต่ละคนก้าวเดินไปในแต่ละขั้นตอนนี้ต้องมีสมรรถนะอะไรบ้าง องค์การจะช่วยเหลือให้ก้าวหน้าได้อย่างไร และตนเองจะต้องพัฒนาอย่างไร ในองค์การจะต้องมีการสร้างบุคคลขึ้นมาแทนในตำแหน่งบริหารเป็นการสืบทอด จะต้องมีการพัฒนาสมรรถนะอย่างไร และต้องมีการวัดสมรรถนะเพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างไร ซึ่งจะนำไปสู่กระบวนการฝึกอบรมต่อไป

7. การโยกย้าย การเลิกจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง (Rotation Termination and Promotion) การทราบสมรรถนะของแต่ละคนทำให้สามารถบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับการโยกย้าย การเลิกจ้าง และการเลื่อนตำแหน่งได้ง่ายและเหมาะสม

8.การจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) เป็นการนำหลักการจัดการทางคุณภาพที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ PDCA มาใช้ในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่การวางแผนที่ต้องคำนึงถึง การสมรรถนะของแต่ละคน วางคนให้เหมาะกับงานและความสามารถรวมทั้งการติดตามการทำงาน และการประเมินผลก็พิจารณาจากสมรรถนะเป็นสำคัญและนำผลที่ได้ไปปรับปรุงต่อไป



ภาพที่ 8 การจัดการผลการปฏิบัติงาน(เทือน ทองแก้ว, 2550, หน้า 12)

การประยุกต์การสมรรถนะไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรแนวทางในการประยุกต์ การสมรรถนะไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตร อาจดำเนินการดังนี้

1.แต่งตั้งหรือกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบการพัฒนาหลักสูตรขึ้นมาชุดหนึ่งเรียกว่า คณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรที่ใช้ การสมรรถนะ เป็นฐานซึ่งทำหน้าที่ควบคุมติดตามการพัฒนาสมรรถนะหลัก และ Core Products

2. คัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ โดยเฉพาะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ผู้ประกอบการ และ นักวิชาการ โดยเฉพาะผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาหลักสูตรและผู้เชี่ยวชาญด้านกำหนดสมรรถนะ มาช่วย กำหนดความสามารถเกี่ยวกับหน้าที่ของงานโดยการระดมสมองวิเคราะห์หน้าที่หลัก (Functional Analysis) เพื่อคัดเลือกหน้าที่หลัก วัตถุประสงค์หลักของงานตามเนื้อหาของงานนั้น ๆ

3. เทคนิคที่ใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาสำคัญ อาจใช้วิธีการที่เรียกว่า (Critical Incident Technique) ได้แก่ การมอบหมายให้ระบุปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และตอบปัญหาเป็นข้อๆ นำคำตอบมาสรุปรวมเป็นหน้าที่หลัก

4. การกำหนดสมรรถนะหลักซึ่งเป็นความสามารถหลักที่เป็นความรู้ ทักษะ และ ลักษณะต่าง ๆ รวมทั้งนวัตกรรม จนทำให้เกิดเอกลักษณ์ที่โดดเด่นขององค์กร ในการกำหนด สมรรถนะหลักผู้บริหารระดับสูงที่จะวางยุทธศาสตร์ และกำหนดคุณลักษณะ ทักษะ และความรู้ หลักเพื่อนำไปสู่การกำหนดคุณลักษณะของอาชีพเพื่อการออกแบบหลักสูตรให้รองรับสมรรถนะ

5. ออกแบบหลักสูตรเพื่อให้รองรับสมรรถนะ และนำไปสู่การวิพากษ์หลักสูตร โดยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ จากกรอบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการ

6. กำหนดแนวการสอนโดยพิจารณาจากสมรรถนะเป็นหลัก

7. นำหลักสูตรไปใช้และประเมินผล

ประโยชน์ของสมรรถนะ

ประโยชน์ของการนำสมรรถนะไปใช้มาใช้ในหน่วยงาน จะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งใน ด้านต่อตนเอง องค์กรและลูกค้า

1. ด้านต่อตนเองพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถและทักษะได้สูงขึ้นเป็นเครื่องมือ ในการประเมินความรู้ ความสามารถของตนเองเป็นแนวทางในการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ

2. ด้านองค์กรใช้ในการวางแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลใช้ในการสรรหาบุคคล ให้ตรงกับงานใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินเพื่อพัฒนาบุคลากร ใช้ในการให้ผลตอบแทนบุคคล

3. ด้านลูกค้าได้รับบริการที่ดีขึ้นเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเกิดความไว้วางใจและยอมรับในตัวบุคลากรและหน่วยงาน

การจัดทำสมรรถนะมิได้เสร็จสิ้นเพียงครั้งเดียว และใช้ได้ตลอดไป แต่จะต้องมีการ ปรับปรุงให้สอดคล้องและเหมาะสมอยู่เสมอ หาก วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ของ องค์กรรวมถึงปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้องมีการปรับเปลี่ยนไป ทั้งนี้เพื่อให้กระบวนการบริหารงานที่ นำสมรรถนะไปใช้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามเป้าหมายมากที่สุด

สมรรถนะเป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์การพัฒนาและฝึกอบรม (Training & Development) สมรรถนะ มีประโยชน์ในการพัฒนา และฝึกอบรมดังนี้

1. นำมาใช้ในการจัดทำแผนการพัฒนาและฝึกอบรม (Training Road Map)

การจัดทำแผนการพัฒนาและฝึกอบรม มีองค์ประกอบที่หลากหลายซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กร การนำสมรรถนะมาช่วยในการจัดทำแผนก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้เห็นภาพการพัฒนาและฝึกอบรม อย่างมีทิศทาง (จับต้องได้ วัดผลได้) ยกตัวอย่าง

สมรรถนะหลัก ช่วยสะท้อนถึงบุคลิกลักษณะของคน เกี่ยวกับความรู้ ทักษะ ทักษะทัศนคติ ความเชื่อและอุปนิสัยของคนในองค์กร โดยรวมที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

สมรรถนะงานช่วยสะท้อนถึงบุคลิกลักษณะของคน เกี่ยวกับความรู้ ทักษะทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่จะช่วยส่งเสริมให้คนๆนั้นสามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้นๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

สมรรถนะส่วนบุคคลช่วยสะท้อนถึงบุคลิกลักษณะของคน เกี่ยวกับความรู้ ทักษะทัศนคติความเชื่อ และอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลคนนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไปที่เรียกกันว่า “ความสามารถส่วนบุคคล”

2. สามารถพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน โดยพิจารณาจากการประเมิน

ความสามารถหลักของตำแหน่งงานนั้นๆทุกตำแหน่งงานควรกำหนดความสามารถหลัก โดยพิจารณาจากความรับผิดชอบของตำแหน่งงานนั้นๆ โดยเน้นที่ตำแหน่งงาน ไม่ใช่ตัวบุคคล เพราะบางครั้ง ผู้บังคับบัญชาจะพิจารณาโดยใช้ทัศนคติส่วนตัว พิจารณา ว่าใครควรไปอบรมในเรื่องนั้นเรื่องนี้ โดยไม่ได้พิจารณาถึงลักษณะที่พนักงานรับผิดชอบ อยู่ ทำให้การพัฒนาและฝึกอบรมไม่สัมฤทธิ์ผล และวัดผล ได้อย่างชัดเจน

3. เป็นการลดช่องว่างระหว่างความสามารถหลักตามตำแหน่งกับความสามารถที่แท้จริง

(Training Gap) การพัฒนาบุคลากรเป็นเสมือนการเสริมสร้างแนวคิด ที่จะนำมาพัฒนาองค์กรของเราให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันการพิจารณาความสามารถที่แท้จริงกับความสามารถตามตำแหน่งงานนั้นซึ่งส่วนใหญ่พิจารณาจากการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นหลักช่วยในการจัดทำแผนพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล (Individual Development Plan) ให้ก้าวหน้าขึ้นเมื่อมีผลการปฏิบัติงานหรือตัวชี้วัดในการทำงานของแต่ละตำแหน่งแล้วก็นำมาวิเคราะห์กับความสามารถตามตำแหน่งที่กำหนดไว้ จะทำให้ง่ายต่อการจัดการพัฒนาและฝึกอบรมอย่างยิ่งโดยพิจารณาเป็นรายตำแหน่ง ตามความเหมาะสมและความเร่งด่วน

4. ช่วยในการวางแผนรองรับในการกำหนดสายความก้าวหน้าในอาชีพให้สอดคล้องกับ

ตำแหน่งงานในอนาคตหลายๆองค์กรไม่มีการเตรียมพร้อมในการจัดสายความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงานในองค์กรจึงทำให้พนักงานไม่สามารถเติบโต หรือขยับขึ้นไปในตำแหน่งงานที่

สูงขึ้นได้ ทั้งๆที่อายุการทำงานก็เหมาะสม คุณสมบัติด้านอื่น ๆ ก็ครบถ้วนหลายองค์กรเลือกรับบุคคลภายนอก ทดแทนตำแหน่งที่ขาดภายในองค์กรซึ่งจะส่งผลต่อขวัญกำลังใจ รวมถึงความจงรักภักดี ฯลฯ ของพนักงานต่อบริษัทฯ

5.ช่วยในการวางแผนรองรับในการกำหนดสายความก้าวหน้าในอาชีพให้สอดคล้องกับตำแหน่งงานในอนาคตหลายๆองค์กรไม่มีการเตรียมพร้อมในการจัดสายความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงานในองค์กรจึงทำให้พนักงานไม่สามารถเติบโต หรือขยับขึ้นไปในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นได้ ทั้งๆที่อายุการทำงานก็เหมาะสม คุณสมบัติด้านอื่น ๆ ก็ครบถ้วนหลายองค์กรเลือกรับบุคคลภายนอก ทดแทนตำแหน่งที่ขาดภายในองค์กรซึ่งจะส่งผลต่อขวัญกำลังใจ รวมถึงความจงรักภักดี ฯลฯ ของพนักงานต่อบริษัทฯ /ประโยชน์ของการนำสมรรถนะไปใช้วิธีการประเมินสมรรถนะ

สมรรถนะข้าราชการไทย

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนร่วมกับบริษัท เฮย์ กรุ๊ป ได้จัดทำสมรรถนะต้นแบบของระบบราชการไทยจากข้อมูลหลายแหล่งด้วยกันกล่าวคือ

1. ข้อมูลจากแบบสรุปลักษณะงาน (Role Profile) เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบบรรยายลักษณะงานแบบย่อที่ระบุลักษณะงาน โดยเน้นการมุ่งผลสัมฤทธิ์ประจำตำแหน่ง ซึ่งประกอบด้วยหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก คุณวุฒิที่จำเป็น ความรู้ ทักษะประสบการณ์และสมรรถนะที่จำเป็นของตำแหน่งงาน

2. การจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการด้านสมรรถนะจำนวน 16 ครั้งโดยผู้เชี่ยวชาญในแต่ละกลุ่มงานได้มาร่วมประชุมและให้ความเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นในแต่ละกลุ่มงาน นอกจากนี้ยังมีการเก็บข้อมูลจากประสบการณ์จริงในการทำงานของข้าราชการแต่ละท่านที่เข้าร่วมประชุมในครั้งนั้น ด้วยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์งานที่เรียกว่า Critical Incident

3. ข้อมูลของบริษัท เฮย์ กรุ๊ป(ก.พ., 2550, หน้า 8) ซึ่งเป็นข้อมูลสมรรถนะการปฏิบัติที่เป็นเลิศขององค์กรภาครัฐในต่างประเทศ

ข้อมูลทั้งสามส่วนนี้เป็นที่มาของสมรรถนะต้นแบบสำหรับระบบราชการพลเรือนไทยประกอบไปด้วยสมรรถนะ 2 ส่วน คือ 1.สมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือนทุกคน 2.สมรรถนะประจำกลุ่มงานสำหรับแต่ละกลุ่มงานสมรรถนะหลัก

สมรรถนะหลัก คือคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนทุกตำแหน่งทั้งระบบกำหนดขึ้นเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 สมรรถนะ คือ

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตาม

2. การบริการที่ดี (Service Mind) ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนตลอดจนของหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้ เพื่อสั่งสมพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

4. จริยธรรม(Integrity) การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตนโดยมุ่งประโยชน์ของประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ทั้งนี้ เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพข้าราชการ อีกทั้งเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักภาครัฐบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

5. ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงาน หรือองค์กร โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีมมิใช่ในฐานะหัวหน้าทีมและความสามารถในการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

สมรรถนะประจำกลุ่มงาน คือสมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับแต่ละกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น โดยโมเดลสมรรถนะกำหนดให้แต่ละกลุ่มงานมีสมรรถนะประจำกลุ่มงานละ 3 สมรรถนะ (ยกเว้นกลุ่มงานนักบริหารระดับสูงมี 5 สมรรถนะ) ถึงตรงนี้มีคำใหม่ที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้นมาอีกหนึ่งคำ คือ กลุ่มงาน (Job Family) ในระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนใหม่ มีการจัดตำแหน่งงานทุกตำแหน่งให้อยู่ในกลุ่มงานต่าง ๆ มีทั้งหมด 18 กลุ่มงานการจัดกลุ่มงานเป็นวิธีการจำแนกประเภทของงานโดยการจัดงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันเข้าไว้ในกลุ่มเดียวกัน โดยพิจารณาจากเกณฑ์ดังต่อไปนี้ คือ

1. กลุ่มลูกค้า / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของตำแหน่งงานนั้นเป็นใคร เป็นกลุ่มลูกค้าภายในหรือภายนอกภาคราชการ

2. ตำแหน่งงานนั้นมุ่งผลลัพธ์/ผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจหลักของภาครัฐด้านใด ดังนั้น งานที่จัดอยู่ในกลุ่มงานเดียวกันจึงควรมีวัตถุประสงค์ของงานและผลสัมฤทธิ์ของงานที่คล้ายคลึงกันด้วยเหตุนี้ผู้ที่ดำรงตำแหน่งในกลุ่มงานเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งใดก็ควรจะมี

สมรรถนะ (คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมประจำงาน) เช่นเดียวกัน เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดีเลิศ มุ่งไปในทิศทางเดียวกัน

กลุ่มงานในระบบราชการพลเรือนไทยมี 18 กลุ่มงาน คือ

1. กลุ่มงานสนับสนุนทั่วไป (General Support)
2. กลุ่มงานสนับสนุนงานหลักทางเทคนิคเฉพาะด้าน (Technical Support)
3. กลุ่มงานให้คำปรึกษา (Advisory)
4. กลุ่มงานบริหาร (Executive)
5. กลุ่มงานนโยบายและวางแผน (Policy and Planning)
6. กลุ่มงานศึกษาวิจัยและพัฒนา (Study and Research)
7. กลุ่มงานข่าวกรองและสืบสวน (Intelligence and Investigation)
8. กลุ่มงานออกแบบเพื่อพัฒนา (Development Design)
9. กลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (International Relations)
10. กลุ่มงานบังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement)
11. กลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ (Public Communication and Promotion)
12. กลุ่มงานส่งเสริมความรู้ (Public Education and Development)
13. กลุ่มงานบริการประชาชนด้านสุขภาพ และสวัสดิภาพ (Caring Services)
14. กลุ่มงานบริการประชาชนทางศิลปวัฒนธรรม (Cultural and Artistic Vocational Skill Services)
15. กลุ่มงานบริการประชาชนทางเทคนิคเฉพาะด้าน (Technical Services)
16. กลุ่มงานเอกสารราชการและทะเบียน (Registration and Record)
17. กลุ่มงานการปกครอง (Public Governance)
18. กลุ่มงานอนุรักษ์ (Conservation)

แต่ละกลุ่มงานจะมีสมรรถนะประจำกลุ่มงานละ 3 ด้านเมื่อรวมกับสมรรถนะหลักแล้ว ข้าราชการแต่ละคนจะต้องมุ่งพัฒนาสมรรถนะรวม 8 ด้านสำหรับสมรรถนะประจำกลุ่มงาน พร้อม คำจำกัดความ มีทั้งหมด 20 ด้าน ประกอบด้วย

1. การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) การทำความเข้าใจสถานการณ์ประเด็นปัญหา แนวคิด หลักทฤษฎี โดยการแจกแจงแตกประเด็นออกเป็นส่วนย่อยๆ หรือวิเคราะห์สถานการณ์ ที่ละขั้นตอน รวมถึงการจัดหมวดหมู่ปัญหาหรือสถานการณ์อย่างเป็นระบบระเบียบ เปรียบเทียบ แง่มุมต่าง ๆ สามารถระบุได้ว่าอะไรเกิดก่อนหลัง ตลอดจนระบุเหตุและผล ที่นำไปของกรณีต่าง ๆ ได้

2. การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking) การคิดในเชิงสังเคราะห์ มองภาพองค์รวมจนได้เป็นกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่ อันเป็นผลมาจากการสรุปรูปแบบประยุกต์แนวทางต่าง ๆ จากสถานการณ์หรือข้อมูลหลากหลาย และนานาทัศนะ

3. การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others) ความตั้งใจจะส่งเสริมการเรียนรู้หรือการพัฒนาผู้อื่นในระยะยาวโดยมุ่งเน้นที่เจตนาที่จะพัฒนาผู้อื่นและผลที่เกิดขึ้นมากกว่าเพียงปฏิบัติไปตามหน้าที่

4. การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable) เจตนาที่จะกำกับดูแลให้ผู้อื่นปฏิบัติให้ได้ตามมาตรฐาน กฎระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดไว้ โดยอาศัยอำนาจตามระเบียบกฎหมายหรือตามตำแหน่งหน้าที่ที่มีอยู่อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพโดยมุ่งประโยชน์ขององค์กรและประเทศชาติเป็นสำคัญ การสั่งการตามอำนาจหน้าที่นี้อาจรวมถึงการ “ออกคำสั่ง” ซึ่งมีตั้งแต่ระดับสั่งงานปกติทั่วไปจนถึงระดับการจัดการขั้นเด็ดขาดกับผู้ฝ่าฝืน

5. การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking) ความสนใจใคร่รู้เกี่ยวกับสถานการณ์ ภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ประเด็นปัญหา หรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือจำเป็นต้องงานในหน้าที่คุณลักษณะนี้อาจรวมถึงการสืบเสาะเพื่อให้ได้ข้อมูลเฉพาะเจาะจงการไขปมปริศนาโดยการซักถามอย่างละเอียด หรือแม้แต่การหาข่าวทั่วไปจากสภาพแวดล้อมรอบตัวโดยคาดว่าอาจมีข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อไปในอนาคต

6. ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) ความตระหนักถึงข้อแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมและสามารถประยุกต์ใช้ความเข้าใจนี้ เพื่อสร้าง และส่งเสริมสัมพันธภาพต่างวัฒนธรรมเพื่อมิตรไมตรีและความร่วมมืออันดีระหว่างราชอาณาจักรไทยและนานาประเทศ

7. ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding) ความสามารถในการรับฟังและเข้าใจทั้งความหมายตรง และความหมายแฝงตลอดจนสภาวะอารมณ์ของผู้ที่ติดต่อด้วย

8. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness) ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของกระแสอำนาจทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในองค์กรของตนและองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผล ความเข้าใจนี้รวมถึงความสามารถคาดการณ์ได้ว่านโยบายภาครัฐแนวคิดใหม่ ๆ ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี ฯลฯ ตลอดจนเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อุบัติขึ้นจะมีผลต่อองค์กรและภารกิจที่ตนปฏิบัติอยู่อย่างไร

9. การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness) การเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสพร้อมทั้งลงมือจัดการกับปัญหานั้นๆ หรือใช้โอกาสที่เกิดขึ้นให้เกิดประโยชน์ต่องาน ด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์และแปลกใหม่

10. ความถูกต้องของงาน (Concern for Order) ความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วน ตลอดจนลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งความพยายามให้เกิดความชัดเจนขึ้นในบทบาท หน้าที่ กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ขั้นตอนปฏิบัติต่าง ๆ

11. ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence) ความมั่นใจในความสามารถศักยภาพ ตลอดจนพิจารณาการตัดสินใจของตนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลหรือเลือกวิธีที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือแก้ไขปัญหามาให้สำเร็จลุล่วง

12. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility) ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย ในขณะที่ยังคงปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หมายความว่ารวมถึงการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น และปรับเปลี่ยนวิธีการเมื่อสถานการณ์แวดล้อมเปลี่ยนไป

13. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication and Influencing) ความตั้งใจที่จะสื่อความด้วยการเขียน พูด โดยใช้สื่อต่าง ๆ ตลอดจนการชักจูง ห่วงล้อม โน้มน้าวบุคคลอื่น และทำให้ผู้อื่นประทับใจ หรือเพื่อให้สนับสนุนความคิดของตน

14. สภาวะผู้นำ (Leadership) ความตั้งใจหรือความสามารถในการเป็นผู้นำของกลุ่มคนปกครอง รวมถึงการกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ เป้าหมาย วิธีการทำงาน ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือทีมงานปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น เต็มประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

15. คุณภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality) ความซาบซึ้งในธรรมชาติของงานศิลปะ ประกอบกับการเล็งเห็นคุณค่าของงานเหล่านั้นในฐานะที่เป็นเอกลักษณ์และมรดกของชาติ และนำมาปรับใช้ในการสร้างสรรค์งานศิลปะของตน

16. วิสัยทัศน์ (Visioning) ความสามารถในการให้ทิศทางที่ชัดเจนและก่อความร่วมมือร่วมใจในหมู่ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนำพางานภาครัฐไปสู่จุดหมายร่วมกัน

17. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation) ความเข้าใจกลยุทธ์ภาครัฐและสามารถประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ของหน่วยงานตนได้ โดยความสามารถในการประยุกต์นี้ รวมถึงความสามารถในการคาดการณ์ถึงทิศทางระบบราชการในอนาคต ตลอดจนผลกระทบของสถานการณ์ทั้งในและต่างประเทศที่เกิดขึ้น

18. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership) ความตั้งใจและความสามารถในการกระตุ้นผลักดันกลุ่มคนให้เกิดความต้องการจะปรับเปลี่ยนไปในแนวทางที่เป็นประโยชน์แก่ภาครัฐ รวมถึงการสื่อสารให้ผู้อื่นรับรู้ เข้าใจ และดำเนินการให้การปรับเปลี่ยนนั้นเกิดขึ้นจริง

19. การควบคุมตนเอง(Self Control)การระงับอารมณ์และพฤติกรรมอันไม่เหมาะสมเมื่อถูกขู่ข่ม หรือเผชิญหน้ากับฝ่ายตรงข้าม เผชิญความไม่เป็นมิตร หรืองานภายใต้สภาวะความกดดัน รวมถึงความอดทน อดกลั้นเมื่อต้องอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ก่อความเครียดอย่างต่อเนื่อง

20. การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (Empowering Others) ความเชื่อมั่นในความสามารถของผู้อื่น ดังนั้น จึงมอบหมายอำนาจและหน้าที่รับผิดชอบให้เพื่อให้ผู้อื่นมีอิสระในการสร้างสรรค์วิธีการของตนเพื่อบรรลุเป้าหมายในงาน

สมรรถนะทั้งหมดข้างต้น กำหนดระดับไว้ 5-6 ระดับ การนำสมรรถนะไปใช้ในการบริหารให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี กระทำได้โดยกำหนดระดับของสมรรถนะประจำตำแหน่งไว้ในระดับต่าง ๆ เช่น ข้าราชการระดับ 3 (ระบบจ้างเหมาตำแหน่งเดิม) หรือระดับ KI(ระบบจ้างเหมาตำแหน่งใหม่) ต้องมีระดับสมรรถนะทุกด้านที่ระดับ 1 ยกเว้นการให้บริการที่ดีซึ่งกำหนดไว้ในระดับ 2 ผลที่เกิดขึ้น คือข้าราชการจะต้องพยายามปรับพฤติกรรมการทำงานให้เข้ากับความหมายของสมรรถนะต่าง ๆ ในระดับที่กำหนดและจากข้อเสนอของการศึกษาในเบื้องต้น หากไม่สามารถทำได้อาจมีผลทำให้สัดส่วนของคำตอบแทนน้อยกว่าคนที่มีความรู้ระดับสมรรถนะตามระดับที่กำหนด หรือมากกว่าที่กำหนดนอกจากนี้ ระบบการเลื่อนระดับตำแหน่งที่ออกแบบไว้จะระบุชัดเจนว่า ข้าราชการที่จะสามารถเลื่อนระดับได้ อย่างน้อยจะต้องมีระดับสมรรถนะตามที่กำหนดรวมถึงการวางแผนพัฒนาข้าราชการก็ควรต้องให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่ต้องการด้วย

หลักการของการนำเอาสมรรถนะมาผูกไว้กับคำตอบแทน เพื่อเป็นการปรับพฤติกรรมของคนในองค์กรให้มีพฤติกรรมการทำงานในลักษณะที่พึงประสงค์ซึ่งจะทำให้คนในองค์กรมีผลงานที่ดีขึ้น (เพราะสมรรถนะคือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคคลมีผลงานที่ดีกว่าคนอื่น ๆ) และส่งผลให้องค์กรโดยรวมมีผลงานที่ดีตามไปด้วยดี

สมรรถนะจะเกี่ยวข้องกับข้าราชการหากมีการนำเอาสมรรถนะมาผูกไว้กับคำตอบแทน สิ่งที่ข้าราชการทุกคนควรทำคือหาความรู้ว่าสมรรถนะทั้ง 8 ด้านที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งคืออะไรและต้องมีสมรรถนะในระดับใดแล้วพยายามทำให้ตนเองมีพฤติกรรมเหล่านั้นอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ไม่ว่าจะประเมินอย่างไรก็คาดว่าจะผ่านได้ด้วยดีเช่นสมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ระดับที่หนึ่งกำหนดว่าเป็นการแสดงความมุ่งมั่น และกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติราชการให้ดีโดยมีพฤติกรรมตัวอย่าง เช่นพยายามปฏิบัติราชการตามหน้าที่ให้ดีและถูกต้องมีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรและตรงต่อเวลามีความรับผิดชอบในงานที่รับผิดชอบ และสามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลาอย่างถูกต้องถ้าพฤติกรรมในการทำงานทำได้ตามนี้ผลการประเมินก็จะได้รับระดับหนึ่ง

สรุปจากการศึกษาของผู้วิจัย เรื่อง สมรรถนะต้นแบบของระบบราชการไทย หมายถึง ต้นแบบสมรรถนะสำหรับระบบราชการพลเรือนไทย ประกอบไปด้วยสมรรถนะ 2 ส่วน

1. สมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือนทุกคน สมรรถนะหลัก คือคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนทุกตำแหน่งทั้งระบบ กำหนดขึ้นเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 สมรรถนะ คือการมุ่งผลสัมฤทธิ์การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพจริยธรรมและความร่วมแรงร่วมใจสมรรถนะประจำกลุ่มงาน

2. สมรรถนะประจำกลุ่มงานสำหรับแต่ละกลุ่มงาน คือสมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับแต่ละกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น โมเดลสมรรถนะกำหนดให้แต่ละกลุ่มงานมีสมรรถนะประจำกลุ่มงานละ 3 สมรรถนะ (ยกเว้นกลุ่มงานนักบริหารระดับสูงมี 5 สมรรถนะ)

กลุ่มงานในระบบราชการพลเรือนไทยมี 18 กลุ่มงาน แต่ละกลุ่มงานจะมีสมรรถนะประจำกลุ่มงานละ 3 ด้าน(สมรรถนะประจำกลุ่มงานมีทั้งหมด 20 ด้าน) งานวิจัยเรื่องนี้ได้นำเสนอเฉพาะข้อที่เกี่ยวข้องกับงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศของบรรณารักษ์ ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม ความร่วมแรงร่วมใจ การคิดวิเคราะห์ การพัฒนาศักยภาพคน การสืบเสาะหา ความเข้าใจผู้อื่น การดำเนินการเชิงรุก ความถูกต้องของงาน ความมั่นใจในตนเอง และความยืดหยุ่นผ่อนปรน ต้องการที่จะศึกษาการรับรู้สมรรถนะหลักที่พึงประสงค์ของบรรณารักษ์วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบในการรับรู้ด้านสมรรถนะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพของบรรณารักษ์วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ และสามารถนำไปพัฒนาในการเพิ่มสมรรถนะเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลงเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการกำหนดคุณสมบัติ ในการสรรหา/คัดเลือก พัฒนานุคลากรให้ตรงลักษณะในการพัฒนากำลังคนทางด้านวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์ รวมถึงการนำไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศในปัจจุบันและอนาคต

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้(perception)

การรับรู้มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน (Latin) “Percipere” ซึ่ง per หมายถึง “ผ่าน” และ cipere หมายถึง “การนำ” (พิศมถ กongsin, 2547, หน้า 24)การรับรู้คือ การแสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของตนเอง

การรับรู้เป็นขั้นตอนที่บุคคลมีการรับรู้ (Receive) จัดระเบียบ (Organize) หรือกำหนด (Assign) ความหมายของสิ่งกระตุ้นโดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้งห้าหรือเป็นอีกกระบวนการซึ่งแต่ละ

บุคคลได้รับเลือกสรร (Select) จัดระเบียบและการตีความหมายข้อมูล (Interpret) เพื่อที่จะสร้างภาพที่มีความหมายหรือหมายถึงกระบวนการของความเข้าใจ (การเปิดรับ) ของบุคคลที่มีต่อโลกที่เขาอาศัยอยู่จากความหมายนี้จะเห็นได้ว่าการรับรู้เป็นกระบวนการของแต่ละบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในเช่นประสบการณ์ความเชื่อความต้องการอารมณ์และยังขึ้นกับปัจจัยภายนอกคือสิ่งกระตุ้น โดยการรับรู้จะแสดงถึงความรู้สึจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่การเห็นได้กลิ่นได้ยินได้รสชาติและได้สัมผัส

การรับรู้เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่คนเรารับรู้สิ่งต่าง ๆ โดยการสัมผัสและใช้ประสบการณ์เดิมเพื่อช่วยในการแปลหรือตีความออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจโดยการรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นแทรกอยู่ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนอง



ภาพที่ 9 การเกิดกระบวนการรับรู้ (ปรีชาพรวงศ์อนุตร โรจน์, 2545, หน้า 76)

การรับรู้หมายถึง กระบวนการที่มนุษย์ติดต่อสื่อสารกับสิ่งแวดล้อมรอบๆตัวโดยมนุษย์จะทำการตีความหาความเข้าใจในสิ่งแวดล้อมที่สัมผัสได้แล้วทำการตอบสนองกลับไปอย่างเหมาะสมแต่ละคนอาจจะตีความในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกันออกไปในทางต่าง ๆ กันขึ้นอยู่กับพื้นฐานทางจิตใจ ความใส่ใจของบุคคล และความคิดของแต่ละคนเนื่องจากสิ่งแวดล้อมมีความซับซ้อนเป็นอย่างมากมนุษย์จึงเลือกรับรู้เฉพาะข้อมูลที่พวกเขาสนใจแล้วจึงนำสิ่งที่ตีความได้นี้ไปประยุกต์ใช้กับเรื่อง โดยอาศัยคุณสมบัติภายในตัวบุคคลเป็นตัวกลางในการกลั่นกรองแปลความ ดังนั้นการรับรู้ของบุคคลจึงเป็นกระบวนการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่บุคคลใส่ใจ และได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ และได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ณัฐพันธ์ เชนันท์ (2551, หน้า 58) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลรวบรวม และเปลี่ยนแปลงความประทับใจของตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมา เพื่อให้ความหมายกับสภาพแวดล้อมหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับเขา ซึ่งการรับรู้เป็นการทำงานขั้นแรกสุดของร่างกายในการติดต่อกับสภาพแวดล้อมภายนอก โดยผ่านประสาทสัมผัสทาง ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง ทำให้ร่างกายเรียนรู้ต่อบรรดาสิ่งเร้าต่าง ๆ ทำให้เกิดการ ทำงาน

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548, หน้า 25) กล่าวว่า การรับรู้ เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลมีการเลือกสรร จัดระเบียบ และตีความ เกี่ยวกับสิ่งกระตุ้น หรือข้อมูลที่ได้รับ โดยอาศัยประสาทสัมผัส ทั้ง 5 คือ ได้เห็น ได้ยิน ได้กลิ่น ได้ลิ้มรส ได้สัมผัส หรือเป็นกระบวนการซึ่งบุคคลจัดระเบียบ และตีความสิ่งที่สัมผัสเพื่อให้ความหมายของสภาพแวดล้อม

ภริตพร สุขโกศล (2548, หน้า 59) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการเลือกรวบรวมและแปลผลหรือตีความสารสนเทศ ซึ่งจัดเป็นสิ่งที่เร้าชนิดหนึ่งผ่านการรับสัมผัสทั้งห้า อันได้แก่ การเห็น การได้กลิ่น การรับรส การรับสัมผัสทางกาย และการได้ยิน การรับรู้เป็นส่วนกำหนดกรอบแนวคิดของมนุษย์ในการประเมินบุคคลและสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเราและเป็นตัวกำหนดท่าทีและพฤติกรรมแสดงออกต่อสิ่งต่าง ๆ การเชื่อมโยงการให้ความหมายต่อสิ่งต่าง ๆ ในอดีตกับกระบวนการในการให้ความหมายต่อสิ่งต่าง ๆ ในปัจจุบันและอนาคต

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, หน้า 66) กล่าวว่า การรับรู้ของบุคคลแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่ได้รับ และการประเมินค่าสิ่งที่รับรู้ก็แตกต่างกันไปด้วย การรับรู้ของบุคคลเกิดจากการได้เห็นสิ่งต่าง ๆ ได้รับฟังสรรพสิ่ง ได้กลิ่น และได้สัมผัส เป็นความรู้สึกที่เกิดจากประสาทสัมผัส โดยอาศัยอวัยวะรับสัมผัส บุคคลประเมินค่าจากสิ่งที่รับรู้โดยอาศัยประสบการณ์และภูมิหลังของตน

กันยา สุวรรณภิกขิต (2545, หน้า 7) ให้ความหมายการรับรู้ หมายถึง การแสดงออก หรือการปฏิบัติจากประสบการณ์เดิม ความสนใจ การได้ข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ ตลอดจนคำแนะนำที่ได้รับจากสิ่งเร้าภายนอกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของตนเอง

สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ (2545, หน้า 59-61) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่เริ่มจากสิ่งเร้าภายนอก เช่น แสง เสียง หรือสิ่งเร้าภายใน เช่น การเต้นของหัวใจ มากระทบประสาทสัมผัส สิ่งเร้ามีฐานะเป็นข้อมูลดิบได้รับประมวลผลจนกระทั่งมีความหมาย จึงกล่าวได้ว่าการรับรู้เกิดขึ้นแล้ว กระบวนการประมวลผลที่ก่อให้เกิดเป็นการรับรู้ที่มีความซับซ้อน กล่าวคือ ประกอบด้วยการคัดเลือก การจัดระเบียบ และการตีความ

อรุณฉาย แสงนันทชัย (2547, หน้า 32) ได้กล่าวว่า การรับรู้หมายถึง การเข้าใจ การรับทราบ การรับรู้ดังกล่าวนี้อาจเกิดขึ้นเฉพาะบุคคล สำหรับแต่ละสถานการณ์ ซึ่งอาจเหมือนหรือแตกต่างจากบุคคลอื่นก็ได้

การรับรู้ หรือความสามารถที่จะเรียนรู้ เป็นสิ่งสำคัญมากๆ เพราะเป็นสิ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกัน การรับรู้ในแต่ละคนนั้นมีความแตกต่างกันอยู่มากในแต่ละบุคคล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของการเรียนรู้ที่ผ่านมาของบุคคลนั้นๆ และ โครงสร้างของการรับรู้ที่เติบโตขึ้นมา การรับรู้มีความพิเศษที่ว่าจะสามารถพัฒนาให้มีศักยภาพมากขึ้นเรื่อยๆ ในทางตรงกันข้ามมันก็อาจที่

จะสามารถลดลงหรือถดถอยไปได้เช่นกันตามวันเวลา อายุ บริบทรอบข้างของบุคคลนั้นๆ ประเด็นสำคัญของการรับรู้จึงน่าจะอยู่ที่ความสมดุลของความสามารถในการรับรู้กับบริบทที่แท้จริงที่อยู่รอบตัวขนาดนั้นๆ ของบุคคลนั้นๆ หรืออาจรวมถึงบริบทที่เป็นแนวโน้ม ในอนาคตข้างหน้าของคนนั้นๆ ในเส้นทางเดินของทุกคน คงต้องพยายามที่จะพัฒนาความสามารถเรื่องการรับรู้หรือการเรียนรู้ให้มากยิ่งขึ้น สอดคล้อง เป็นจริง และเหมาะสมกับตนเองมากที่สุด

กระบวนการของการรับรู้

กระบวนการของการรับรู้ เกิดจากความรู้สึกรับรู้ของมนุษย์จากสิ่งเร้าซึ่งเป็นผลกระทบของสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ภายนอก ความรู้สึกจะเป็นข้อมูลดิบ เข้าสู่ประสาททั้ง 5 เมื่อแปลความหมายแล้วจะเกิดการรับรู้เบื้องต้นขั้นต่อไปจะแปลความหมายและทำความเข้าใจกับสิ่งเร้านั้น และหาเหตุผลที่มาที่ไปจนกลายเป็นบทสรุปกระบวนการรับรู้จะเกิดได้จะต้องมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. มีสิ่งเร้า (Stimulus) ที่จะทำให้เกิดการรับรู้ เช่น สถานการณ์ เหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมรอบกาย ที่เป็น คน สัตว์และสิ่งของ
2. ประสาทสัมผัส (Sense Organs) ที่ทำให้เกิดความรู้สึกรับรู้สัมผัส เช่น ตาหู จมูกได้กลิ่น ลิ้นรับรสและผิวหนังรับรู้ร้อนหนาว
3. ประสบการณ์หรือความรู้เดิมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าที่เราสัมผัส
4. การแปลความหมายของสิ่งที่เรารับสัมผัสสิ่งที่เคยพบเห็นมาแล้วย่อมจะอยู่ในความทรงจำของสมอง เมื่อบุคคลได้รับสิ่งเร้าสมองก็จะทำหน้าที่ทบทวนกับความรู้ที่มีอยู่เดิมว่า สิ่งเร้านั้นคืออะไร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มีตัวแปรหลายชนิดที่มีผลต่อการรับรู้ของบุคคลที่สำคัญมี

2 ประเภทคือ

1. คุณสมบัติภายในจิตใจของผู้รับรู้ได้แก่ความสนใจความต้องการทัศนคติและความใส่ใจเมื่อบุคคลมีความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดประกอบกับมีวัตถุหรือภาพที่มีลักษณะกำกวมเลือนรางมาปรากฏมองไม่เห็นชัดว่าเป็นอะไรแน่คนมักจะปรับสิ่งที่มองไม่เห็นชัดนั้นให้เข้ากับความต้องการภายในเสมอและความใส่ใจก็จะมีอิทธิพลต่อการเลือกเฟ้นในสิ่งที่มนุษย์จะรับรู้เป็นอย่างมากจะเห็นได้ว่าในกระบวนการรับรู้ของบุคคลนั้นเราไม่สามารถจะสนใจกับสิ่งเร้าทุกชนิดที่ผ่านเข้ามากระทบกับสัมผัสต่างๆ ได้เพราะจะเลือกรับรู้หรือหันความสนใจไปรับรู้บางเรื่องที่มีความหมายกับตนเองเท่านั้น

2. คุณสมบัติของสิ่งเร้าภายนอกที่มีต่อความสนใจของผู้รับรู้จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้แล้วคุณสมบัติของสิ่งเร้าเองก็มีความสำคัญมากดังนั้นตัวแปรที่สำคัญของสิ่งเร้าภายนอกได้แก่

2.1 การเปลี่ยนแปลงสิ่งเร้าหากมีการเปลี่ยนแปลงในทันทีทันใดหรือเปลี่ยนแปลงเรื่อยๆ ย่อมดึงดูดความสนใจของคนเรามากกว่าสิ่งเร้าที่อยู่กับที่

2.2 ขนาดของสิ่งเร้าวัดดูขนาดใหญ่หรือเล็กกว่าวัดดูขนาดธรรมชาติย่อมดึงดูดความสนใจได้มากกว่า

2.3 การเคลื่อนไหวของสิ่งเร้าหากมีการเคลื่อนไหวย่อมดึงดูดความสนใจของผู้รับมากกว่าสิ่งเร้าที่อยู่กับที่

2.4 การเกิดซ้ำๆ กันของสิ่งเร้าหากเกิดซ้ำๆ และบ่อยๆ ย่อมทำให้ผู้รับจดจำและสนใจต่อสิ่งเร้านั้น

การรับรู้ถือว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลเลือกจัดการและให้ความหมายต่อสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกการรับรู้ขึ้นอยู่กับ การเลือกรับของบุคคลซึ่งจะเป็นตัวกำหนดว่าข่าวสารใดบุคคลจะยอมรับหรือไม่ยอมรับซึ่งจะเห็นว่าประเด็นนี้มีความสำคัญมากเพราะกระบวนการทางการศึกษาจะไม่เริ่มขึ้นเลยถ้าหากว่าข่าวสารที่ส่งไปนั้น ไม่ถูกรับรู้จากบุคคลตั้งแต่ระยะแรก

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคลจำแนกเป็น 6 ประการ ดังนี้

1. ค่านิยมและทัศนคติ มีผลต่อการรับรู้ การสร้างภาพ และการแปลความหมายต่อสิ่งที่เกิดขึ้นรอบตัว มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล ค่านิยม และทัศนคติ แต่ละบุคคลมีการรับรู้ที่แตกต่างกันในสถานการณ์เดียวกัน

2. บุคลิกภาพ การรับรู้ของบุคคลที่จะรับรู้ในสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับบุคลิกภาพของตน

3. แรงจูงใจ เกิดขึ้นจากภายในตัวบุคคล จากการกระตุ้นจากภายนอก การจูงใจมีอิทธิพลต่อการแสดงออกและการรับรู้ของบุคคล

4. ความสนใจ บุคคลมีความสนใจในเรื่องต่างไม่เหมือนกัน

5. ประสบการณ์ มีอิทธิพลต่อการรับรู้และแปลความเรื่องต่าง ๆ ช่วยให้สามารถรับรู้ได้เร็วขึ้นถ้าเขามีประสบการณ์แล้ว

6. ความคาดหวัง มีผลต่อการรับรู้ของบุคคล เมื่อมีความหวังล่วงหน้าในเรื่องต่าง ๆ การรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลรวบรวม จัดระบบข้อมูล และทำความเข้าใจต่อสิ่งที่เขาได้สัมผัส ทำให้เกิดความรู้สึก เกิดการประมวล และแปลความหมายตามปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ของแต่ละคน การรับรู้มีความสำคัญต่อการอยู่ร่วมกัน โดยเฉพาะการปฏิสัมพันธ์ในองค์กร การทำใจในการรับรู้ และสาเหตุของการเบี่ยงเบนจึงเป็นเรื่องสำคัญต่อผู้บริหาร เพื่อที่จะประยุกต์ตนในการรับรู้สถานการณ์และบริหารงานอย่างถูกต้องและเที่ยงธรรม

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยสรุปได้ว่า การรับรู้ คือ กระบวนการภายในตัวบุคคลในการรวบรวม/จัดระเบียบข้อมูลที่ได้รับจากการสัมผัสสิ่งเร้า ผ่านการสัมผัสของประสาทสัมผัสต่าง ๆ โดยการใช้สมอง ประสาทสัมผัส สภาพจิตใจ และสภาพแวดล้อมของบุคคลในการแปลความหมายสิ่งที่รับรู้จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมตามการรับรู้ และแสดงออกเป็นการกระทำ ความนึกคิด และแนวคิดที่สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจจากสิ่งเร้านั้น

สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

สมรรถนะบรรณารักษ์วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

บรรณารักษ์วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศมีการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่มีส่วนที่เกี่ยวข้องและร่วมงานกับหน่วยงานและบุคลากร โดยคุณสมบัติและอัตราค่าจ้างมีความจำเป็นที่จะต้องสอดคล้องกับนโยบายเป้าหมายขององค์กรการพิจารณาจำนวนและคุณสมบัติของบุคลากร ต้องคำนึงถึงจำนวนผู้รับบริการทรัพยากร เทคโนโลยี และบริการสารสนเทศของห้องสมุด การกำหนดคุณวุฒิคุณสมบัติ หน้าที่ความรับผิดชอบและจำนวนบุคลากรให้เป็นไปตามประกาศมาตรฐานของห้องสมุดแต่ละประเภทบุคคลที่ปฏิบัติงานในห้องสมุด มีหน้าที่แตกต่างกันตามภาระงานมีจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงาน เพื่อจัดเก็บ รวบรวมดำเนินงานด้านเทคนิคและบริการสารสนเทศ บุคลากรที่จำเป็นประกอบด้วยผู้บริหารห้องสมุด ผู้ปฏิบัติงานในระดับวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ สารนิเทศศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ หรือชื่ออื่นในด้านห้องสมุดและผู้อื่นในที่มีพื้นฐานความรู้ทางวิชาการด้านอื่นที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในห้องสมุดทั้งนี้ควรพิจารณาให้มีตำแหน่งบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุด และกำหนดให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยี

บรรณารักษ์แต่ละภาระงานต้องมีความรู้ความสามารถและทักษะในงานที่ปฏิบัติ หากขาดส่วนใดส่วนหนึ่งไปอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานที่รับผิดชอบได้ วิชาชีพบรรณารักษ์ต้องเกี่ยวข้องกับความรู้ ข้อมูล ข่าวสารที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพของสังคม เนื่องจากทฤษฎีและวิชาการใหม่ๆ ได้เข้ามามีบทบาทในหน้าที่การงาน บรรณารักษ์ต้องพัฒนาไปพร้อมกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสมัยใหม่ และมีทัศนคติใหม่ในวิชาชีพ การปรับตัวให้รับกับความเปลี่ยนแปลง และพัฒนาตนเองให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อวิชาชีพ การเพิ่มพูน/สั่งสมความรู้เป็นการส่งเสริมให้บรรณารักษ์มีการเปลี่ยนแปลงในเชิงสร้างสรรค์ ในการปรับปรุงตนเอง และนำมาประยุกต์ความรู้ที่ได้รับให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบบรรณารักษ์วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

บรรณารักษ์วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ มีหน้าที่หลักในการให้บริการเข้าถึงสารสนเทศที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์เนื้อหา กำหนดหมวดหมู่สาขาวิชา กำหนดรายการต่าง ๆ ตามระบบโครงสร้างข้อมูลที่เป็นมาตรฐานสากลได้โดยง่ายและรวดเร็ว บรรณารักษ์จำเป็นต้องแสวงหาวิธีการมาตรฐานเพื่อการควบคุมบรรณานุกรมประเภทต่าง ๆ ในขณะเดียวกันก็ต้องจัดการแปลงผันข้อมูลให้เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการเผยแพร่สู่ผู้รับบริการโดยกว้าง บรรณารักษ์จึงต้องมีบทบาทในการสร้างมาตรฐานรูปแบบการนำเสนอผลงาน เพื่อให้เอื้อต่อการนำผลงานดังกล่าวเข้าสู่ระบบการจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลของห้องสมุดทั้งในรูปแบบของระเบียบข้อมูลทางบรรณานุกรม สารสังเขป และข้อมูลฉบับเต็มนอกจากงานในหน้าที่หลักดังกล่าวแล้ว บุคลากรของฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ยังมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมงานหลักอีกด้วย เช่น การทำคู่มือในงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ เป็นแกนหลักสำคัญ โดยการทำงานของคณะทำงานกลุ่มวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาบรรณารักษ์วิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศมีหน้าที่ความรับผิดชอบและส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ (สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2551, หน้า83-86)

1. งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง งานวิเคราะห์เลขหมู่ และการทำรายการบรรณานุกรม สร้างฐานข้อมูลบรรณานุกรม และฐานข้อมูลหลักฐานแก้ไข (Update) ข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด เพื่อให้ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง ตำราเรียน นวนิยาย เรื่องสั้น วรรณกรรมเยาวชน ออกบริการ
2. การวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศมีมาตรฐานที่สามารถช่วยในการวิเคราะห์เลขหมู่ทั้งหนังสือภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาอื่น ๆ ทำให้การทำงานสะดวก รวดเร็ว ด้วยการพัฒนาเป็นฐานข้อมูลออนไลน์ (OnlineCatalog)
3. ระบบการจัดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ระบบการจัดหมู่หนังสือตามระบบห้องสมุดรัฐสภาอเมริกัน (Library of Congress Classification: L.C.) ระบบการจัดหมู่หนังสือตามระบบดิวอี้ (Dewey Classification: D.C.) สำหรับหนังสือลักษณะพิเศษ เช่น วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล หนังสือนวนิยาย (FIC) เยาวชน (JUV) และหนังสือเรื่องสั้น (SS) ใช้ระบบการจัดหมู่หนังสือตามระบบพิเศษ (Local Classifications) เป็นต้น
4. ระบบการกำหนดเลขประจำตัวผู้แต่ง ทรัพยากรห้องสมุดภาษาต่างประเทศ ใช้ตารางการจำแนกเลขประจำตัวผู้แต่งของห้องสมุดรัฐสภาอเมริกัน ทรัพยากรห้องสมุดภาษาไทย ใช้ตารางการจำแนกเลขประจำตัวผู้แต่งของห้องสมุดแห่งชาติ

5. การกำหนดหัวเรื่อง ทรัพยากรห้องสมุดภาษาต่างประเทศ ใช้คู่มือการกำหนดหัวเรื่องตามระบบห้องสมุดรัฐสภาอเมริกัน(L.C.Subject Heading)ทรัพยากรห้องสมุดภาษาไทย ใช้คู่มือการกำหนดหัวเรื่องของคณะทำงานกลุ่มวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

6. การทำบัตรรายการ ด้วยเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทต่องานห้องสมุด เพื่อเตรียมงานสู่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ การลงรายการทรัพยากรสารสนเทศจึงเปลี่ยนการลงรายการแบบแอ่งโคลอมเบิร์ต ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2 (Anglo American Cataloging Rules II: AACR II) ปัจจุบันใช้การลงรายการแบบแอ่งโคลอมเบิร์ต ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2(Anglo American Cataloging Rules II: AACR IIR) และต้องลงรายการบรรณานุกรมด้วยระบบU.S. MARC ซึ่งเป็นการลงรายการเพื่อให้เครื่องสามารถอ่านได้

7. การสร้างฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด พัฒนาการของการนำโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ระบบงานทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ(Cataloging Module) มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้ทั้งผู้ปฏิบัติการและผู้ให้บริการ โดยมีการปรับปรุงและพัฒนาฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

ห้องสมุดมีการพัฒนาการปฏิบัติงานจากระบบมือสู่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาห้องสมุดให้มีความก้าวหน้า ทันสมัย ทั้งในด้านเนื้อหาและบริการ โดยมีการเชื่อมโยงกับแหล่งความรู้ในลักษณะห้องสมุดอัตโนมัติ ห้องสมุดดิจิทัล หรือห้องสมุดเสมือน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในงานการปฏิบัติงานวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการ เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว แต่การที่จะทำให้เกิดประโยชน์อย่างนั้น จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ที่รับผลกระทบโดยตรง คือบรรณารักษ์วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ไม่มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ จำเป็นที่จะต้องมีความรู้และทักษะในด้านต่อไปนี้

1. มีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศในระบบบูรณาการระบบออนไลน์ ระบบเครือข่าย และระบบอินเทอร์เน็ต
2. มีความรู้และทักษะเกี่ยวกับเรื่องมาตรฐานต่าง ๆ เช่น มาตรฐานในการควบคุมบรรณานุกรม
3. มีความรู้ในสาขาวิชาเฉพาะวิชาใดวิชาหนึ่งมากขึ้น
4. มีความรู้เกี่ยวกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
5. มีความรู้และทักษะในการสร้างศัพท์สัมพันธ์การกำหนดหัวเรื่อง
6. มีความรู้เกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ
7. มีความรู้เรื่องการวิเคราะห์และการออกแบบระบบ

พัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศกับวิชาชีพบรรณารักษ์

การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศจากอดีตถึงปัจจุบันที่ส่งผลต่อรูปแบบงานห้องสมุดที่เปลี่ยนไปสามารถสรุปได้เป็น 3 ช่วงดังนี้ (วิภา จาริวงศ์ไพบูลย์, 2551, หน้า 34-36)

1. ช่วงต้นของศตวรรษ 1980 เกิดการพัฒนารูปแบบการสร้างรายการบรรณานุกรมห้องสมุดหลายแห่งในสหรัฐอเมริกาโดยเริ่มนำหลักการเรื่องการลงรายการตามแบบอย่างมาตรฐานแบบ MARC (Machine Readable Computer) มาใช้กันอย่างแพร่หลายมีการลงรายการในรูปแบบฟอร์ม (Worksheet) ก่อนเพื่อนำข้อมูลไปบันทึกลงฐานข้อมูลระบบอัตโนมัติห้องสมุดต่อไป

2. ช่วงกลางประมาณกลางคริสต์ศตวรรษ 1980 เป็นช่วงที่เกิดพัฒนาการเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แบบงานแสงแบบเคลื่อนที่ได้ (Optical Disc) ห้องสมุดหลายแห่งเริ่มมีการใช้ประโยชน์จากรายการรูปแบบมาตรฐาน MARC ที่บรรจุในฐานข้อมูลสำเร็จรูป (CD-ROM) มาใช้มากขึ้นซึ่งสามารถช่วยการทำงานของบรรณารักษ์งานวิเคราะห์และทำรายการของห้องสมุดขนาดเล็กที่ยังไม่สามารถเข้าถึงรายการผ่านระบบออนไลน์ได้ด้วยราคาค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงมากนักเมื่อเทียบกับระบบออนไลน์ในช่วงนี้บรรณารักษ์งานวิเคราะห์เริ่มคุ้นเคยกับการใช้ประโยชน์จากข้อมูลในรูป CD-MARC, CD-Cat หรือ Classification Plus และ Dewey for Windows ยุคนี้คุณสมบัติสำหรับบรรณารักษ์งานวิเคราะห์มุ่งไปที่การคุ้นเคยกับ โปรแกรมสำเร็จรูปและประสบการณ์การใช้ประโยชน์ข้อมูลจากฐานข้อมูลสำเร็จรูป

3. ช่วงของศตวรรษ 1990 ได้เกิดพัฒนาการของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตห้องสมุดหลายแห่งเริ่มนำเทคโนโลยีเชื่อมต่อแบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในงานห้องสมุดมากขึ้นบรรณารักษ์ห้องสมุดเริ่มมีความรู้ความสามารถตลอดจนความคุ้นเคยในโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตและระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการเชื่อมต่องานต่าง ๆ มากขึ้นอาทิเอชทีเอ็มแอล(HTML)เว็บไซต์และกระบวนการทางเมทาเดตา(Metadata)หรือดับลินคอร์(Dublin Core)มากขึ้น

แนวโน้มสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในอนาคต ต้องมีทักษะและสมรรถนะที่สำคัญ ดังนี้

บรรณารักษ์ยุคใหม่จะต้องมีความรู้เพิ่มเติมในการพัฒนา การหาทุน เทคโนโลยีสารสนเทศ และการตลาด รวมทั้งต้องเข้าใจและยอมรับการเปลี่ยนแปลง สามารถมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลทุกระดับ มีระบบคิดเชิงวิเคราะห์มีทักษะการสื่อสาร มีกระบวนการแก้ไขปัญหา การวางแผน การประเมินผลการทำงานเป็นทีมเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ต้องทำงานด้วยสมอง กระตือรือร้น มีความยืดหยุ่น มีความมุ่งมั่น มีความสามารถสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร แสวงหาความสำเร็จในวิชาชีพ มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีภาวะผู้นำ และร่วมสร้างองค์แห่งการเรียนรู้

และต้องสร้างความร่วมมือระหว่างบรรณารักษ์กับองค์กรสถาบันต่าง ๆ ในการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ห้องสมุดและหน้าที่ของบรรณารักษ์ที่เปลี่ยนไปด้วย และควรต้องมีแนวร่วมที่หลากหลายในเนื้อหาความรู้ จำเป็นต้องสร้างเครือข่ายความร่วมมือจากผู้รู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ มาร่วมถ่ายทอดประสบการณ์ และการพัฒนาบรรณารักษ์โดยการศึกษาต่อเนื่อง เพื่อให้มีสมรรถนะพึงประสงค์ให้สอดคล้องกับอนาคตของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานั้น เช่น การจัดการศึกษาต่อเนื่อง การอบรมหลักสูตรระยะสั้น และการอบรมเชิงปฏิบัติการ

นอกจากนี้ยังมีมาตรฐานการการควบคุมคุณภาพในการปฏิบัติงานที่เข้ามาควบคุมบรรณารักษ์ในยุคศตวรรษที่ 21 สมาคมห้องสมุดมหาวิทยาลัยและห้องสมุดเพื่อการวิจัย (Association of College and Research Libraries: ACRL) กำหนดนโยบายของ Association for Library Collections and Technical Services: ALCTS) ว่าบรรณารักษ์ในยุคใหม่จะต้องมีความรู้และความสามารถมากกว่าบรรณารักษ์ในยุคก่อน เนื่องจากภาวะสารสนเทศท่วมท้น การปรับตัวสู่สังคมบนพื้นฐานความรู้และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไป ก่อให้เกิดกระแสการเปลี่ยนแปลงทำให้ความรู้และทักษะที่มีไม่ตอบสนองต่อความต้องการและการพัฒนา

งานใหม่

เฮอร์มอน (Hemon, 2010) ได้กล่าวถึงเรื่องสมรรถนะของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในอนาคต โดยมีประเด็นเกี่ยวกับทักษะและสมรรถนะที่สำคัญ ดังนี้

1. บรรณารักษ์ต้องมีความรู้อื่น ๆ บรรณารักษ์จะต้องมีความรู้เพิ่มเติมในการพัฒนาการหาทุน เทคโนโลยีสารสนเทศ และการตลาด
2. สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับบรรณารักษ์ยุคใหม่ บรรณารักษ์ต้องเข้าใจและยอมรับการเปลี่ยนแปลง สามารถมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลทุกระดับ สามารถแก้ไขปัญหา มีระบบคิดเชิงวิเคราะห์ มีทักษะการสื่อสาร มีกระบวนการแก้ไขปัญหา การวางแผน การประเมินผลการทำงาน เป็นทีมเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ต้องทำงานด้วยสมอง กระตือรือร้น มีความยืดหยุ่น มีความมุ่งมั่น มีความสามารถสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร แสวงหาความสำเร็จในวิชาชีพ มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีภาวะผู้นำ และร่วมสร้างองค์แห่งการเรียนรู้

3. การบูรณาการสมรรถนะไปสู่หลักสูตรการศึกษาต้องสร้างความร่วมมือระหว่างบรรณารักษ์กับองค์กรสถาบันต่าง ๆ ในการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ห้องสมุดและหน้าที่ของบรรณารักษ์ที่เปลี่ยนไปด้วย

4. การพัฒนาบรรณารักษ์โดยการศึกษาต่อเนื่อง การพัฒนาบรรณารักษ์ให้มีสมรรถนะพึงประสงค์ให้สอดคล้องกับอนาคตของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานั้น เช่น การจัดการศึกษาต่อเนื่อง การอบรมหลักสูตรระยะสั้น และการอบรมเชิงปฏิบัติการ

5. การพัฒนาบรรณารักษ์ยุคใหม่ต้องมีแนวร่วม ความต้องการสมรรถนะที่หลากหลาย ในเนื้อหาความรู้ จำเป็นต้องสร้างเครือข่ายความร่วมมือจากผู้รู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ มาร่วมถ่ายทอด ประสบการณ์

สรุปได้ว่า บรรณารักษ์วิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ ต้องมีความรู้ และทักษะเกี่ยวกับเรื่องมาตรฐานต่าง ๆ ต้องมุ่งมั่นแสวงหาความสำเร็จในวิชาชีพ มีการเรียนรู้ตลอด ชีวิต เพิ่มพูนความรู้ในสาขาวิชาเฉพาะวิชาใดวิชาหนึ่งโดยการสร้างเครือข่ายความร่วมมือจากผู้รู้ใน สาขาวิชาต่าง ๆ มาร่วมถ่ายทอดประสบการณ์มีความรู้และทักษะในการสร้างศัพท์สัมพันธ์การ กำหนดหัวเรื่อง พัฒนาความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยบูรณาการระบบ ออนไลน์ ระบบเครือข่าย และระบบอินเทอร์เน็ตสามารถนำมาส่งเสริมในการวิเคราะห์และการ ออกแบบระบบภายใต้โครงสร้างข้อมูลที่เป็นมาตรฐานสากล ในการควบคุมบรรณานุกรมของ สารสนเทศต่าง ๆ และบรรณารักษ์มีความรู้เกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ เพื่อนำความรู้มาประยุกต์ ในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติใหม่ๆ ในวิชาชีพ และบรรณารักษ์ยุคใหม่ต้องการสมรรถนะใน ความสามารถแก้ไขปัญหา มีระบบคิดเชิงวิเคราะห์มีทักษะการสื่อสาร มีการวางแผน มีการ ประเมินผลการทำงานเป็นทีมด้วยการต้องทำงานด้วยสมองกระตือรือร้น มีความยืดหยุ่น มีความ มุ่งมั่น มีภาวะผู้นำ และร่วมสร้างองค์แห่งการเรียนรู้ รวมถึงความสามารถปฏิสัมพันธ์กับบุคคลทุก ระดับเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ปราณีแสงจันทร์ (2554) ศึกษาเรื่องการรับรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ต่อการจัดการความรู้เพื่อการปฏิบัติงานมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรม และปัญหาและ อุปสรรคการรับรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อการจัดการความรู้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการศึกษาคือบรรณารักษ์ที่เข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้หรือรับผิดชอบเรื่องการจัดการ ความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนจำนวน 195 คนจากห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา 24 แห่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ การแจกแจงความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยการทดสอบเพื่อวัดความ-แตกต่างของค่าเฉลี่ย (t test) และการ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F -test) ผลการวิจัยพบว่าระดับการรับรู้ของบรรณารักษ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อการจัดการความรู้ในด้านนโยบายด้านประโยชน์และความสำคัญของ การจัดการความรู้และด้านกระบวนการของการจัดการความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมากพฤติกรรม การรับรู้ของบรรณารักษ์ในกระบวนการจัดการความรู้พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุด

สถาบันอุดมศึกษามีพฤติกรรมการรับรู้ในด้านการค้นหาความรู้ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ด้านการเข้าถึงความรู้ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้และด้านการเรียนรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ของบรรณารักษ์คือด้านกระบวนการพบว่าห้องสมุดไม่มีการถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากร/หน่วยงานอย่างเป็นระบบด้านผู้ปฏิบัติงานพบว่าความสามารถของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีข้อจำกัดในการเรียนรู้แตกต่างกันด้านเทคโนโลยีพบว่าห้องสมุดไม่มีระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดเพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพการเปรียบเทียบการรับรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อการจัดการความรู้พบว่าเพศอายุระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงานไม่มีผลต่อระดับการรับรู้และพฤติกรรมของกระบวนการจัดการความรู้ของบรรณารักษ์เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าบรรณารักษ์ที่มีอายุ 20-30 ปีมีพฤติกรรมในการรับรู้ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้แตกต่างจากบรรณารักษ์กลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี 41-50 ปีและ50 ปีขึ้นไป

พัชราภรณ์ กลัปกกลาง (2552) ศึกษาเรื่องวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของบรรณารักษ์วิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ และปัจจัยที่ส่งผลต่อวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของบรรณารักษ์วิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ กลุ่มตัวอย่างคือหัวหน้างานหรือบรรณารักษ์วิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 40 คนผลการวิจัย พบว่าห้องสมุดใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบอินเทอร์เน็ต และฐานข้อมูลบรรณานุกรมในการปฏิบัติงานโดยใช้โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติVTLIS จัดเก็บข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดใช้เทคโนโลยี Z39.50 เพื่อรองรับการเชื่อมต่อข้อมูล และควบคุมการลงรายการข้อมูลทางบรรณานุกรม (Authority Files) ฐานข้อมูลบรรณานุกรม CD-MARCในรูปแบบซีดีรอมและฐานข้อมูล Thai Libraries WebPac ในรูปแบบออนไลน์ด้านการบริหารจัดการ พบว่า ห้องสมุดมีการกำหนดปริมาณการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ คือ 30 ชื่อเรื่อง/คน/วัน โดยใช้อินเทอร์เน็ตช่วยสืบค้นหาข้อมูลหมวดหมู่และทำรายการ และระดมบุคลากรมาช่วย มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยการใช้การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตจากเว็บไซต์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ มีการประกันคุณภาพในการปฏิบัติงาน ตามกระบวนการของวงจรเดมมิ่ง และมาตรฐานที่กำหนดเพื่อเตรียมเข้าร่วมสห

บรรณานุกรม (Union Catalog) ปัจจัยที่ส่งผลต่อวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศพบว่า ระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรที่เพียงพอ มีความร่วมมือของบุคลากร และความรู้ความสามารถของบุคลากร จะส่งผลต่อวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ซึ่งเป็นเทคนิคและวิธีการที่ช่วยปรับปรุงและพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพ ส่งผลต่อองค์กรให้สามารถพัฒนาแบบก้าวกระโดด สามารถลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อบรรณารักษ์วิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศอย่างยิ่ง ในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการปฏิบัติงาน และเป็นการต่อยอดองค์ความรู้ในวิชาชีพต่อไป

เบญจวรรณ ระบภัย (2547) ศึกษาเรื่องความต้องการเพิ่มพูนความรู้ของบรรณารักษ์ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ศึกษาในด้านเหตุผล ขอบเขตความรู้ที่ต้องการเพิ่มเติม หน่วยงานที่จัดกิจกรรมความรู้ วิธีเพิ่มพูนความรู้และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่าบรรณารักษ์ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเข้าร่วมกิจกรรมการเพิ่มพูนความรู้เพื่อต้องการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยต้องการเพิ่มพูนความรู้ในงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการศึกษาผู้ใช้ การเลือกและการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดทำนโยบายงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศการกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลือกทรัพยากรสารสนเทศการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายและติดต่อจัดซื้อหรือบอกรับทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งจำหน่ายและต้องการให้ห้องสมุดวิทยาลัย/มหาวิทยาลัยในประเทศเป็นหน่วยงานที่จัดกิจกรรมการเพิ่มพูนความรู้บรรณารักษ์ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ต้องการการเพิ่มพูนความรู้ทั้งแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ โดยวิธีการเพิ่มพูนความรู้ที่บรรณารักษ์ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศต้องการเรียงลำดับตามจำนวนผู้ตอบมากที่สุด คือ การศึกษาดูงานนอกสถานที่ การฝึกอบรมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การประชุมวิชาการและการศึกษาหลักสูตรระยะสั้น

เกศสุภาพพร้อมสีทอง(2546)ศึกษาเรื่องการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยทั้งในปริมาณและคุณภาพการให้บริการและเพื่อเปรียบเทียบการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ หัวหน้าฝ่ายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหัวหน้าฝ่ายบริการฐานข้อมูล และหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา / โสตทัศนศึกษาของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ มหาวิทยาลัยเอกชน สถาบันราชภัฏและสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล รวมทั้งห้องสมุดทั้งสิ้น 121 แห่งรวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 363 คน ผลการวิจัยพบว่าห้องสมุด

สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีบริการเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นอินเทอร์เน็ต /ฐานข้อมูลออนไลน์ มีระบบเครือข่ายแลนภายในห้องสมุด มีเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเว็บ (Web Server) และมี OPAC ให้บริการบนเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบ INNOPAC ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมระบบ VTLS และโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นใช้เองห้องสมุดสถาบันราชภัฏส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมระบบ VTLS ส่วนห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นใช้เองห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมหาวิทยาลัยเอกชนและสถาบันราชภัฏส่วนใหญ่มีบริการฐานข้อมูลซีดีรอมได้ว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีบริการเทคโนโลยีสารสนเทศมาตรฐานจากการเปรียบเทียบการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ฐานข้อมูลและสื่อโสตทัศน/อิเล็กทรอนิกส์มากกว่าห้องสมุดประเภทอื่น ๆ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลมีให้บริการเทคโนโลยีทางการศึกษา / โสตทัศนศึกษาประเภทโสตทัศนูปกรณ์มากกว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนและสถาบันราชภัฏและห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีคุณภาพการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมในระดับปานกลาง

ประภาพร จงสมจิตต์ (2544) ศึกษาเรื่องบทบาทและหน้าที่ที่เปลี่ยนแปลงไปของบรรณารักษ์วิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อระบบปฏิบัติงานในด้านพัฒนาความรู้ คุณสมบัติ/ประสิทธิภาพการทำงานของบรรณารักษ์วิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการ และศึกษาแนวโน้มการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นผลกระทบในด้านความรู้ คุณสมบัติ และประสิทธิภาพในการทำงานพบว่าต้องการที่จะพัฒนาความรู้ คุณสมบัติ และประสิทธิภาพในระบบห้องสมุดอัตโนมัติรูปแบบการลงรายการบรรณานุกรมระบบอัตโนมัติ และความรู้เฉพาะสาขาวิชาในด้านแนวโน้มการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบวิธีการดำเนินงานนั้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นจะช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการฝึกฝนและพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลาจึงจะทำให้ผลงานออกมามีคุณภาพ โดยเฉพาะต้องติดตามข่าวสารในวิชาชีพความร่วมมือในการลงรายการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับปัญหาในการปฏิบัติงานพบว่าบรรณารักษ์ยังขาดความรู้และทักษะด้านภาษาต่างประเทศ

โดยเฉพาะภาษาอังกฤษส่วนความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพที่ต้องมีการพัฒนา คือเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ รูปแบบมาตรฐานการลงรายการรูปแบบการพัฒนาที่ดีและมีประสิทธิภาพมากที่สุด คือการส่งบุคลากรเข้าร่วมสัมมนาและฟังการบรรยายทางวิชาการ

จิตติมา หิรัญเวชยางกูร (2543) ศึกษาเรื่องคุณสมบัติของบรรณารักษ์ระบบในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า คุณสมบัติของบรรณารักษ์ด้านวุฒิการศึกษาที่ผู้บริหารห้องสมุดต้องการมากที่สุดคือ วุฒิปริญญาโท สาขาที่ต้องการมากที่สุดทั้งในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท คือสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คุณสมบัติด้านความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และทักษะพิเศษ เกี่ยวกับห้องสมุดที่ผู้บริหารต้องการมากที่สุดคือ ความรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานในห้องสมุด รองลงมาคือการบริหารงานห้องสมุด และการค้นคืนสารสนเทศ/การเข้าถึงสารสนเทศ คุณสมบัติด้านความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และทักษะพิเศษ เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ผู้บริหารต้องการมากที่สุดคือ การบริหารและการจัดการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ รองลงมา การบริหารและการจัดการระบบสารสนเทศและการใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และคุณสมบัติด้านความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และทักษะพิเศษ ด้านอื่นๆ ที่ผู้บริหารต้องการมากที่สุดคือความรู้เกี่ยวกับการวางแผนการบริหาร และการนำเสนอโครงการ ความสามารถและประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและบุคลากรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและทักษะพิเศษเกี่ยวกับการเรียนรู้และถ่ายทอดความรู้ งานวิจัยในต่างประเทศ

เฮอน์ และเฮซฮวี (Han & Hsueh, 2010) ศึกษาเรื่องบทบาทการวิวัฒนาการบรรณารักษ์เมตาดาต้าวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาด้านทักษะจำเป็นของบรรณารักษ์เมตาดาต้าที่มีการเปลี่ยนแปลงในช่วง ค.ศ. 2000-2008 และความแตกต่างในแง่ของความสามารถและคุณสมบัติระหว่างบรรณารักษ์เมตาดาต้ากับบรรณารักษ์วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ โดยการพัฒนาบทบัญญัติคำอธิบาย และการเข้าถึงไปทรัพยากรดิจิทัล ด้วยการพัฒนาควบคู่กับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน และศึกษาความรู้ระบบการทำรายการ พร้อมวิธีการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เพื่อนำมากำหนดคุณลักษณะ ทักษะ การแสวงหาความรู้ ในตำแหน่งงานบรรณารักษ์เมตาดาต้าผลการศึกษาพบว่า จากการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบทรัพยากรห้องสมุดที่เป็นดิจิทัลและเทคโนโลยี ทำให้การจัดหาทรัพยากรในรูปดิจิทัลมีมากขึ้นต้องมีการกำหนดการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูล อย่างกว้างเพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นคว้า และการเข้าถึงข้อมูลด้วยเครื่องมือที่สามารถอ่านข้อมูลด้วยมาตรฐานเดียวกัน

รีซแมน (Rehman, 2006) ได้ศึกษาเรื่องการกำหนด และตรวจสอบสมรรถนะรายการอย่างมืออาชีพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศมาเลเซียผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะการ

ทำรายการต้องประกอบด้วยสมรรถนะด้านความรู้ 4 อย่าง ได้แก่ 1. กฎ หลักการพื้นฐานการทำรายการ 2. วิธีเทคนิคและผลิตภัณฑ์การทำรายการ 3. ปรัชญา ระบบและกลยุทธ์ การจัดระบบและค้นคืนสารสนเทศ 4. ระบบและเครื่องมือในการทำรายการร่วมกัน และต้องมีสมรรถนะด้านทักษะ 3 ประการ ได้แก่ 1.การประยุกต์กฎ หลักการการทำรายการ 2. การวิเคราะห์สารสนเทศ 3. การใช้ประโยชน์บรรณานุกรมและผลิตภัณฑ์ (Product) การทำรายการร่วมกันเพื่อประโยชน์ในการใช้แบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน เน้นการวิเคราะห์ความต้องการผู้ใช้บริการ เพื่อจัดบริการพิเศษ เฉพาะตามที่ใช้ต้องการ และการจัดตั้งภาคีเพื่อใช้ทรัพยากรร่วมกัน

เฮลล์-เอลลิส (Hall-Ellis, 2005) ได้ศึกษาเรื่อง ความชัดเจนและรายละเอียดของตำแหน่งบรรณารักษศาสตร์วิเคราะห์ทรัพยากร สะท้อนให้เห็นในการลงรายการอัตโนมัติในห้องสมุดรัฐโคโลราโด ประเทศสหรัฐอเมริกาเพื่อนำมากำหนดลักษณะทั่วไปตามความคาดหวังของผู้บริหาร โดยการวิเคราะห์เนื้อหาความต้องการของผู้บริหาร โดยศึกษาถึงความเข้าใจและความคุ้นเคยกับพื้นฐานเชิงทฤษฎีสำหรับการจัดระบบ (การทำรายการ การจัดหมวดหมู่ การควบคุม Authority) ทักษะเชิงเทคนิค (การใช้ประโยชน์ด้านบรรณานุกรม เครื่องมือ) และสมรรถนะ/ความสามารถที่ไม่ใช่เฉพาะงานห้องสมุดเพื่อการกำหนดตำแหน่งบรรณารักษการทำรายการในการลงรายการต้องมีการจัดเตรียมความเข้าใจอย่างถ่องแท้ ความเชี่ยวชาญและการจัดความเหมาะสมสำหรับตำแหน่งนี้ผลการศึกษาพบว่า บรรณารักษศาสตร์มีความต้องการในการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนเพื่อให้เหมาะสมกับตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย

คุรุชไชรด์ (Khurshid, 2003) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อความต้องการและคุณสมบัติบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ การศึกษครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจจากประกาศรับสมัครงานของตำแหน่งบรรณารักษงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดต่าง ๆ ในสหรัฐอเมริกาจากสิ่งพิมพ์ต่างๆ อาทิ American Librarian (AL) และ College and Research Libraries News (C&RL News) ในช่วงปี 2000-2001 จำนวน 151 ตัวอย่างพบว่าการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศกับวิชาชีพบรรณารักษส่งผลต่อรูปแบบงานห้องสมุด แบ่งออกเป็น 3 ช่วง ช่วงต้นศตวรรษ 1980 เกิดการพัฒนารูปแบบการสร้างรายการบรรณานุกรมโดยนำหลักการเรื่องการลงรายการตามมาตรฐาน MARC มีการลงรายการในรูปแบบฟอร์ม Worksheet เพื่อนำข้อมูลไปบันทึกลงฐานข้อมูลระบบอัตโนมัติห้องสมุดต่อไป ช่วงกลางเกิดการพัฒนาการเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ด้วยการใช้ประโยชน์จากการลงรายการตามมาตรฐาน MARC ในรูปแบบฐานข้อมูลสำเร็จรูปสามารถมาช่วยการทำงานของบรรณารักษ์วิเคราะห์และทำรายการ และช่วงที่สาม ปี 1990 ได้เกิดการพัฒนาการเทคโนโลยีเชื่อมต่อ

อินเทอร์เน็ต มาใช้งานในห้องสมุดมากขึ้น บรรณารักษ์ต้องมีความรู้ ความสามารถ ตลอดจน ความคุ้นเคยใน โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตและระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการเชื่อมต่องาน ต่าง ๆ เอกซ์เอ็มแอล (XML) เว็บไซด์และกระบวนการทางเมตาดาตา (Metadata) หรือดับลินคอร์ (Dublin Core) มากขึ้น ความสามารถและเชี่ยวชาญบรรณารักษงานวิเคราะห์ยุคใหม่ที่ต้องการ ด้าน คุณวุฒิการศึกษาต้องการผู้มีความรู้ระดับปริญญาโทที่มีความรู้เรื่องการกำหนดหัวเรื่อง ด้านความ เชี่ยวชาญในงานวิเคราะห์ยังคงมีความต้องการผู้มีความรู้พื้นฐานที่สามารถนำมาใช้ปฏิบัติงาน ห้องสมุดแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 บรรณารักษ์ควรมีความรู้พื้นฐานเรื่องเครื่องมือที่ใช้ในงาน วิเคราะห์เช่น AACR, LC Subject Heading , มาตรฐาน LC และ Dewey Classification (DC) และ มาตรฐาน MARC รวมถึงทักษะการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศและมุ่งประเด็นที่การพัฒนาการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศบรรณารักษ์ควรมีประสบการณ์ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Innovative Interface, DRA, Endeavor, Sirsi และประสบการณ์การใช้ OCLC และห้องสมุด ต่างๆ เริ่มตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารข้อมูลบรรณานุกรมมากขึ้นมีการแลกเปลี่ยน รายการบรรณานุกรมและเข้าถึงระหว่างห้องสมุดกันมากขึ้นการพัฒนาเข้าสู่ระบบเมตาดาตามีการ นำมาใช้กันมากขึ้นโดยตระหนักและมองการแลกเปลี่ยนรายการบรรณานุกรมด้าน โครงสร้าง เมตาดาต้าเพิ่มขึ้นพร้อมทั้งได้รับมอบหมายงานที่เกี่ยวกับการศึกษาเว็บไซด์ห้องสมุดมากขึ้น บุคลากรในสายงานบรรณารักษงานวิเคราะห์เริ่มปรับเปลี่ยนและมีความต้องการที่จะเป็นผู้ที่มีความ ชำนาญการวิเคราะห์และคอมพิวเตอร์ควบคู่กันทั้งนี้ความรู้ในการกำหนดหัวเรื่องและหลักการ วิเคราะห์ยังคงมีความสำคัญรวมทั้งการใช้ประโยชน์จากระเบียนบรรณานุกรมและความรู้เรื่อง เมตาดาต้าและดับลินคอร์ยังเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ

เลทาร์ตี (Letarte, 2003) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาการวิเคราะห์และการจัดการความรู้: มุมมองของห้องสมุดในการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการสนับสนุนทางวิชาชีพของ บรรณารักษ์ในมหาวิทยาลัย โดยการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์ของ ALA กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ปฏิบัติงานมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีจำนวน 122 คน โดยศึกษาตามรูปแบบนโยบายของ Association for Library Collections and Technical Services (ALCTS) จำแนกเป็นการเรียนรู้ทักษะ การเข้าถึงเหตุผล และองค์กรสารสนเทศต้องให้ความสำคัญในส่วนของการใช้สมรรถนะสำหรับทุก ระดับในทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ โดยการวิจัยเชิงสำรวจพบว่า จากการศึกษาเห็นด้วยว่า ผู้ปฏิบัติงานทุกตำแหน่ง ควรมีข้อตกลงรับพื้นฐานทางด้านสมรรถนะทางด้านคุณลักษณะ ทักษะ ค่านิยม ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายเพิ่มเติมจากสมรรถนะทางวิชาชีพ

บุรุษลาร์และแกรทชา (Buttlar & Garcha, 1998) ได้ศึกษาเรื่องการบทบาทของ บรรณารักษ์ในห้องสมุดทางวิชาการ : การพัฒนาด้านบทบาทและหน้าที่หลัก ศึกษาจากบรรณารักษ์

ฝ่ายบริการด้านเทคนิคของ ALA กลุ่มตัวอย่างบรรณารักษ์วิเคราะห์ฝ่ายบริการด้านเทคนิคจำนวน 271 คนในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บรรณารักษ์วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศแบบมีเนื้อหาซับซ้อนและประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าเดิม การกำหนดเลขหมู่ การให้หัวเรื่อง และใช้คำศัพท์ในการสืบค้นในปัจจุบันบรรณารักษ์วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศมีหน้าที่การปฏิบัติงานหลายหน้าที่ เช่น การทำนโยบาย การศึกษาทางบรรณานุกรม การบูรณาการของฐานข้อมูล งานระบบอัตโนมัติ และงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานที่เพิ่มขึ้นการถ่ายโอนข้อมูลไปยังพื้นที่บริการสาธารณะ นอกเหนือจากการให้บริการทางเทคนิคยังทำหน้าที่บรรณารักษ์อ้างอิง และการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศยังลดลงในแง่บวกการทำงานร่วมกันสามารถเพิ่มพูนความรู้ในการทำงานมีความยืดหยุ่นการทำงานมากขึ้นเกิดความเข้าใจที่ดีขึ้นระหว่างบริการทางวิชาการและผู้ใช้บริการ แต่ก็มีข้อพบพร่องบางอย่างในการปฏิบัติงานร่วมกันหลายงานทำให้ขาดความเชี่ยวชาญขาดคุณภาพ ความมั่นคง

ซู (Xu, 1996) ศึกษาเรื่องผลกระทบของระบบอัตโนมัติต่อความต้องการและคุณสมบัติของบรรณารักษ์วิเคราะห์เลขหมู่/ทำรายการ และบรรณารักษ์บริการตอบคำถามในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาประเทศอิหร่าน ผลการวิจัยพบว่าคุณสมบัติของบรรณารักษ์วิเคราะห์เลขหมู่/ทำรายการ และบรรณารักษ์บริการตอบคำถามที่ต้องการคือ ทักษะความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ข่ายงานบรรณานุกรม การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์และฐานข้อมูลซีดีรอม รวมถึงความรู้ในเรื่องหลักเกณฑ์การลงรายการ AACR2 มาตรฐานการลงรายการการให้หัวเรื่อง และควรมีบทบาทการให้บริการแนะนำบรรณานุกรม

จากการศึกษาข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่าบรรณารักษ์วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ หน้าที่การปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ด้านวิชาชีพในการการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการใช้คำศัพท์ในการสืบค้นทักษะเชิงเทคนิค การศึกษาหลักเกณฑ์การลงรายการ AACR2 มาตรฐานการลงรายการ ต้องมีทักษะในการให้หัวเรื่อง และต้องมีบทบาทการให้บริการแนะนำบรรณานุกรมในส่วนวิธีปฏิบัติงานลักษณะพิเศษที่มีเพิ่มขึ้นทำให้ต้องปฏิบัติงานหลากหลายหน้าที่ เช่น การทำนโยบาย การบูรณาการของฐานข้อมูล งานระบบอัตโนมัติ และงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานถ่ายโอนข้อมูลไปยังฐานข้อมูล OPAC ทั้งนี้ความต้องการการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศกับวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ต้องรูปแบบงานที่เปลี่ยนแปลงไปบรรณารักษ์ต้องมีความรู้ ความสามารถ ตลอดจนสามารถใช้โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติและอินเทอร์เน็ตเพื่อการเชื่อมโยงต่องานต่าง ๆ ความรู้และทักษะทางภาษาต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อใช้แปลภาษาอังกฤษในการค้นคืนและการ

ให้หัวข้อรวมถึงสมรรถนะของข้าราชการพลเรือนก็มีส่วนนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาตนเอง และใช้ในการบริหารจัดการให้เหมาะสม ทั้งงานทางวิชาชีพและการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย อีกด้วยเพื่อช่วยในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการปฏิบัติงาน และเป็นการต่อยอดองค์ความรู้ในวิชาชีพต่อไปจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลกระทบต่อวิชาชีพบรรณารักษ์ในหลายด้านดังกล่าว จึงควรลดช่องว่างระหว่างการปฏิบัติงานที่ เปลี่ยนไปเพื่อก่อให้เกิดศักยภาพการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ โดยการเพิ่ม/เสริมสมรรถนะให้ สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะตามสภาพจริงและ สมรรถนะที่พึงประสงค์แต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับบรรณารักษ์วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ โดย รวบรวมข้อมูลและแบ่งออกเป็นแต่ละด้านที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ด้านการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำ รายการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้านความรู้ทักษะทางภาษาและด้านสมรรถนะของข้าราชการพล เรือนไทยจึงนำมาสู่การศึกษาวิจัยในเรื่องการรับรู้สมรรถนะหลักที่พึงประสงค์ของบรรณารักษ์ วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะหลักที่ พึงประสงค์ และสมรรถนะตามสภาพจริงตามความคิดเห็นของบรรณารักษ์วิเคราะห์ทรัพยากร สารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ