สำนัก ...ลาดกระบัง

รายงานการวิจัย
เรื่อง

การศึกษากรอบสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

โดย

นางสาวมณีรัตน์ ฉัตรอุทัย

RCH
Z
682
ม18ร5
เลขหมู่.....
เลขทะเบียน.....78122
วัน,เดือน,ปี.....20 ก.พ. 2551

.b.....11813a82
.i.....

สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ.2550

ISBN 978 – 974 – 8308 – 35 - 7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การศึกษากรอบสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

นางสาวมณีรัตน์ ฉัตรอุทัย

สำนักหอสมุดกลาง
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ.2550

ISBN 978 – 974 – 8308 – 35 - 7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

A STUDY OF COMPETENCY AND DEVELOPMENT NEEDS OF THE LIBRARY SERVICE OFFICER, CENTRAL LIBRARY KING MONGKUT' S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

MISS MANEERAT CHAT-UTHAI

CENTRAL LIBRARY
KING MONGKUT' S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG
2007

ISBN 978 – 974 – 8308 – 35 - 7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายงานการวิจัยฉบับนี้
ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักหอสมุดกลาง
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2549

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนำ

ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า "คน" เป็นทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Capital) และเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย องค์กรต่าง ๆ จึงมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยกำหนดให้การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร และแนวคิดเรื่องสมรรถนะ (Competency) ได้เข้ามามีบทบาทในการบริหารทรัพยากรบุคคล เนื่องจากสมรรถนะเป็นกลุ่มพฤติกรรมที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้อย่างแม่นตรง และนำมาใช้ได้ทั้งในด้านการคัดเลือก การพัฒนา และการรักษาบุคคลไว้ในองค์กร

ผู้วิจัยอยู่ในฐานะที่เป็นผู้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้ตระหนักถึงความสำคัญของสมรรถนะ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีผลการปฏิบัติงานตามความต้องการของสำนักหอสมุดกลาง ที่เน้นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษากรอบสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด ซึ่งเป็นบุคลากรหลักและมีความสำคัญต่อภารกิจของสำนักหอสมุดกลาง เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรได้จริง ตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

(นางสาวมณีรัตน์ ฉัตรอุทัย)
เลขานุการสำนักหอสมุดกลาง
19 มิถุนายน 2550

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ ความร่วมมือ และความช่วยเหลือจากผู้เกี่ยวข้องหลาย ๆ ด้าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ คุณหญิงแม้นมาส ชวลิต รองศาสตราจารย์สุนีย์ กาศจำรูญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิติพงค์ มะโน นางสาวประดิษฐา ศิริพันธ์ และนางภาวนา เขมะรัตน์ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณีวรรณ ฉัตรอุทัย ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำในการศึกษาวิจัย นายชัยเวทย์ ฉัตรอุทัย ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการออกแบบรูปแบบของแบบสอบถามและโครงสร้างกรอบสมรรถนะ และพี่ ๆ น้อง ๆ ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัย

พร้อมกันนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ได้ให้ทุนอุดหนุนในการทำวิจัย

คุณค่าและประโยชน์ของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบคุณความดีเป็นเครื่องบูชาพระคุณแด่บิดา มารดา และครู-อาจารย์ ผู้ให้กำเนิดและประสิทธิ์ประสาทความรู้แก่ผู้วิจัยตั้งแต่ต้นจนถึงปัจจุบัน

มณีรัตน์ ฉัตรอุทัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด และช่องว่างระหว่างความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะกับสมรรถนะที่มีอยู่ ตามกรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด ของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้บริหารสถาบัน จำนวน 19 คน ผู้ใช้บริการห้องสมุด จำนวน 395 คน และผู้ให้บริการห้องสมุด จำนวน 39 คน รวมทั้งสิ้น 453 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วนประเมินค่า และแบบคำถามปลายเปิด และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า

1. กรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด มีจำนวน 11 สมรรถนะ ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก จำนวน 5 สมรรถนะ ได้แก่ *การบริการที่ดี จริยธรรม การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ* และ*ความร่วมแรงร่วมใจ* และสมรรถนะประจำงานให้บริการห้องสมุด จำนวน 6 สมรรถนะ ได้แก่ *การมุ่งเน้นที่คุณภาพ การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ การสืบเสาะหาข้อมูล ความถูกต้องของงาน จรรยาบรรณวิชาชีพ* และ*ความเข้าใจผู้อื่น*

2. ช่องว่างระหว่างความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะกับสมรรถนะที่มีอยู่ ตามกรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด จากมากไปหาน้อย ได้แก่ *การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ การบริการที่ดี จรรยาบรรณวิชาชีพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ จริยธรรม การสืบเสาะหาข้อมูล ความถูกต้องของงาน การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ความเข้าใจผู้อื่น การมุ่งเน้นที่คุณภาพ* และ*ความร่วมแรงร่วมใจ*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

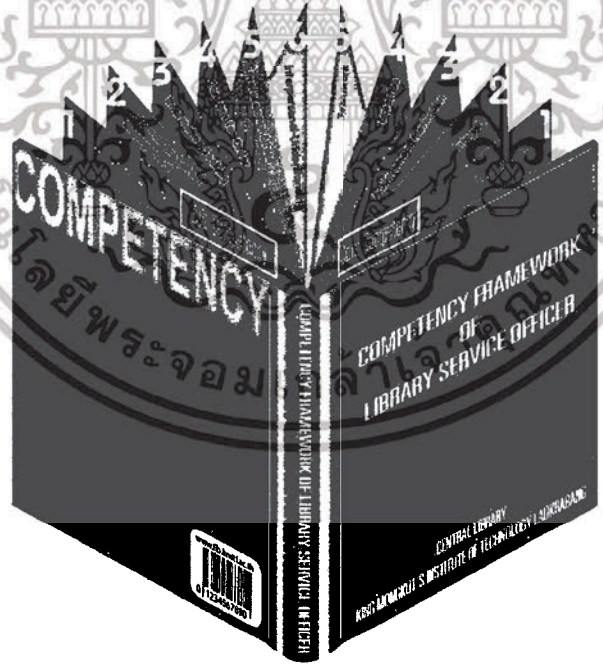
Abstract

The purpose of this research is to study the competency framework of the library service officer at the Central Library, King Mongkut' s Institute of Tecnology Ladkrabang, and to identify their development needs and current competency framework .

The population and sample included 19 institute administrators, 395 library service users and 39 library service officers, or a total of 453. The instruments used in this research comprised a check list, rating scale and open-ended questionnaire. The data was analysed by SPSS for Windows and reported in percentage, mean, standard deviation and ANOVA.

The results of this research are as follows :

1. The competency framework of the library service officer encompasses 11 competencies. There are 5 core competencies including *Service Mind, Integrity, Achievement Motivation, Expertise* and *Teamwork*, and 6 job competencies including *Concern for Quality, Information System Management, Information Seeking, Concern for Order, Professional Ethics* and *Interpersonal Understanding*.



2. From the gap analysis, the discrepancy between development needs and current competency framework of the library service officer, from most to least, are *Information System Management, Service Mind, Professional Ethics, Achievement Motivation, Integrity, Information Seeking, Concern for Order, Expertise, Interpersonal Understanding, Concern for Quality* and *Teamwork*.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

		หน้า
คำนำ		ก
กิตติกรรมประกาศ		ข
บทคัดย่อภาษาไทย		ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		ง
สารบัญตาราง		ช
บทที่ 1	**บทนำ**	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	2
	ขอบเขตของการวิจัย	4
	คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	4
	ประโยชน์ของการวิจัย	4
บทที่ 2	**เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	5
	แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ	5
	ยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน	16
	สมรรถนะข้าราชการของสำนักงาน ก.พ.	20
	สมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด	28
	การบริการห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลาง	32
บทที่ 3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	37
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	43
	การวิเคราะห์ข้อมูล	44
บทที่ 4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	46
	แบบสอบถามส่วนที่ 1	47
	แบบสอบถามส่วนที่ 2	70

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	106
สรุปผลการวิจัย	108
อภิปรายผลการวิจัย	115
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	118
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	120
บรรณานุกรม	121
ภาคผนวก	122
แบบสอบถาม ส่วนที่ 1	123
แบบสอบถาม ส่วนที่ 2	130

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา	38
2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร	39
3	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	39
4	จำนวนแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ที่ส่งคืนและได้รับคืน	44
5	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	47
6	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	47
7	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	48
8	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณวุฒิ	48
9	ความคิดเห็นของผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด ที่มีต่อสมรรถนะผู้ให้บริการห้องสมุด	49
10	การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ของความคิดเห็นต่อสมรรถนะผู้ให้บริการห้องสมุด ระหว่างกลุ่มผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด	55
11	การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะผู้ให้บริการห้องสมุด ของผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นรายคู่ (Multiple Comparisions) ด้วยวิธี LSD	58
12	การจัดลำดับความคิดเห็นของผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด ที่มีต่อสมรรถนะผู้ให้บริการห้องสมุด	65
13	ความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด ที่มีต่อสมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือนไทยของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) และสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.01 ขึ้นไป)	69
14	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ คุณวุฒิ ตำแหน่งปัจจุบัน ระดับตำแหน่งปัจจุบัน อายุราชการ และระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด	70
15	ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีต่อระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	73
16	ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีต่อระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่	88
17	ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีต่อระดับความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	89
18	ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีต่อระดับความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน	104
19	ช่องว่างระหว่างความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงานกับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่ ตามความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุด	105

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกไปสู่ยุคสังคมและเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge Based Society and Economy) ทำให้ระบบราชการต้องปรับตัวให้ทันและรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมที่เกิดขึ้นตลอดเวลา และเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพย์สินอันมีค่า และเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์กร ฉะนั้น การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐเพื่อเพิ่มคุณค่าในการทำงานให้กับองค์กร จึงเป็นสิ่งท้าทายที่ต้องเผชิญ และแนวโน้มของปัญหาที่ภาครัฐจะต้องเตรียมตัวรับให้ทันกับสถานการณ์ ก็คือ การสรรหา พัฒนา และรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีสมรรถนะสูง (High Competency) ไว้ในภาครัฐ เพื่อขับเคลื่อนและสร้างความเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การสร้างระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทนใหม่ และการปรับกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมของข้าราชการเพื่อรองรับราชการยุคใหม่ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-2550) ซึ่งเป็นการเปลี่ยนจุดเน้นมาให้ความสำคัญกับตัวผู้ปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น จึงเห็นได้ว่า **สมรรถนะ** (Competency) เป็นเครื่องมือที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐในปัจจุบัน

นอกจากนั้น สำนักงาน ก.พ. ยังได้ดำเนินการปรับปรุงระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนใหม่ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2542 ซึ่งเป็นระบบที่นำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารผลงานข้าราชการ และบริหารงานทรัพยากรบุคคลด้านอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพในการปรับปรุงคุณภาพข้าราชการ และส่งเสริมการพัฒนาข้าราชการให้สามารถใช้สมรรถนะได้อย่างสัมฤทธิผล ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ. ได้ศึกษาระบบดังกล่าวร่วมกับบริษัทที่ปรึกษา โดยได้จัดตำแหน่งงานรวมกันเป็นกลุ่มงาน และกำหนดสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำกลุ่มงานไว้ด้วย รวมทั้งได้เสนอแนะให้มีการศึกษาเพิ่มเติมก่อนนำสมรรถนะประจำกลุ่มงานดังกล่าวไปใช้ เนื่องจากลักษณะการแบ่งโครงสร้างที่ซับซ้อนของส่วนราชการ ทำให้บางสายงานมีลักษณะงานที่หลากหลายและมีสัมฤทธิผลในงานแตกต่างกัน

ในฐานะที่สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นส่วนราชการหนึ่งที่มีภารกิจหลักในการให้บริการห้องสมุดแก่นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างของสถาบันฯ ตลอดจนบุคคลภายนอก ทั้งในและนอกเวลาราชการ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การศึกษา และวิจัยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ และการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ ฉะนั้น บุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด จึงเป็นบุคลากรหลักและมีความสำคัญต่อภารกิจของสำนักหอสมุดกลาง

ผู้วิจัยตระหนักว่า กรอบสมรรถนะ (Competency Framework) ของผู้ให้บริการห้องสมุด ซึ่งเป็นเครื่องบ่งบอกว่าสมรรถนะใดมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการห้องสมุดนั้น เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการสรรหา พัฒนา และรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีสมรรถนะสูงไว้ในสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และจำเป็นต้องดำเนินการอย่างมีทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีผลการปฏิบัติงานตามความต้องการของสำนักหอสมุดกลางที่เน้นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และยกระดับสำนักหอสมุดกลางให้ไปถึงสถานะที่ต้องการในอนาคตได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2. เพื่อศึกษาช่องว่างระหว่างความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะกับสมรรถนะที่มีอยู่ ตามกรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ และได้กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้สมรรถนะสำหรับข้าราชการพลเรือนไทยของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เป็นหลัก ซึ่งประกอบด้วย

สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ คือ

(1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)
(2) การบริการที่ดี (Service Mind)
(3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)
(4) จริยธรรม (Integrity)
(5) ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork)

สมรรถนะประจำกลุ่มงาน ประกอบด้วย 20 สมรรถนะ คือ

(1) การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)
(2) การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)
(3) การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others)
(4) การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable)
(5) การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking)
(6) ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity)
(7) ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding)
(8) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness)
(9) การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness)
(10) ความถูกต้องของงาน (Concern for Order)
(11) ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence)
(12) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(13) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing)

(14) สภาวะผู้นำ (Leadership)

(15) สุนทรียภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality)

(16) วิสัยทัศน์ (Visioning)

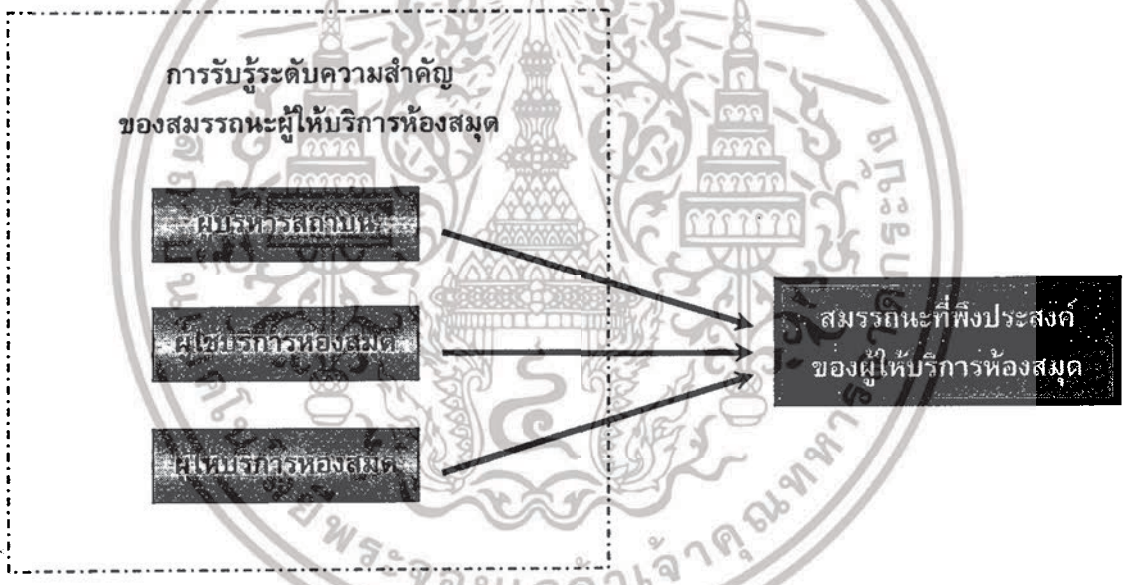
(17) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)

(18) ศักยภาพเพื่อการนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership)

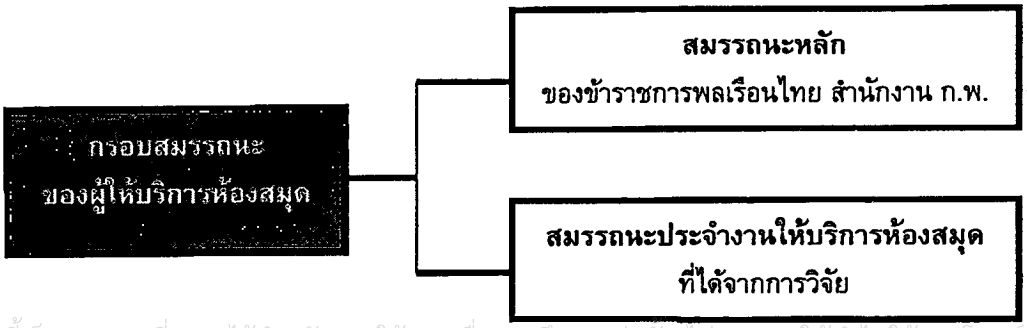
(19) การควบคุมตนเอง (Self - Control)

(20) การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (Empowering Others)

นอกจากนี้ ในการวิจัยครั้งนี้มีกรอบแนวคิดว่า การรับรู้ระดับความสำคัญของสมรรถนะผู้ให้บริการห้องสมุด ของผู้บริหารสถาบัน และผู้ใช้บริการห้องสมุด ในฐานะเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ของการให้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด จะนำไปสู่สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการห้องสมุด



และกรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ผู้วิจัยมุ่งศึกษา จะประกอบด้วย สมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือนไทยของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) และสมรรถนะประจำงานให้บริการห้องสมุดที่ได้จากการวิจัย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารสถาบันและผู้ใช้บริการห้องสมุด ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ของการให้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในปีงบประมาณ พ.ศ.2549 ดังนี้

1. ผู้บริหารสถาบัน ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี และผู้อำนวยการสำนัก ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2. ผู้ใช้บริการห้องสมุด ได้แก่ นักศึกษา และบุคลากร ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และบุคคลภายนอกที่ใช้บริการห้องสมุด ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

3. ผู้ให้บริการห้องสมุด ได้แก่ บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา พนักงานห้องสมุด และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

"สมรรถนะ" (Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของบุคคลที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้สูงกว่ามาตรฐาน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า "สมรรถนะ" ก็คือ กลุ่มพฤติกรรมที่องค์กรต้องการจากผู้ปฏิบัติงาน

"กรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด" หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับผู้ให้บริการห้องสมุด เพื่อสนับสนุนให้ผู้ให้บริการห้องสมุดสามารถปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น และส่งผลให้การบริการห้องสมุดบรรลุประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

"ผู้ให้บริการห้องสมุด" หมายถึง บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา พนักงานห้องสมุด และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ได้ทราบกรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2. สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สามารถนำกรอบสมรรถนะผู้ให้บริการห้องสมุด และช่องว่างระหว่างความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะและสมรรถนะที่มีอยู่ของผู้ให้บริการห้องสมุด ที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรได้จริง ตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุผลในทางปฏิบัติและนำความสำเร็จมาสู่องค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด และช่องว่างระหว่างความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะกับสมรรถนะที่มีอยู่ ตามกรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในที่นี้จะกล่าวถึงเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ ดังนี้

- แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
- ยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน
- สมรรถนะข้าราชการของสำนักงาน ก.พ.
- สมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด
- การบริการห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลาง

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

"สมรรถนะ" (Competency) หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ ความสามารถของบุคคลนั้น มีผู้เรียกต่างกัน เช่น ขีดสมรรถนะ ขีดความสามารถ ความสามารถสมรรถนะ สมรรถภาพ ความสามารถสัมฤทธิ์ หรืออื่น ๆ โดยในการวิจัยครั้งนี้ จะเรียกว่า "สมรรถนะ" ตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ใช้

"คน" เป็นทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Capital) ที่ไม่สามารถวัดมูลค่าได้โดยตรง แต่วัดมูลค่าได้โดยอ้อมจากพฤติกรรมและผลงาน คนจึงเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย และด้วยเหตุที่ "คน" เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร จึงทำให้องค์กรต่าง ๆ มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และแนวคิดเรื่องสมรรถนะ จึงเข้ามามีบทบาทและกำลังเป็นที่นิยมในการบริหารทรัพยากรบุคคลในปัจจุบัน เนื่องจากสมรรถนะเป็นเป้าหมายการพัฒนาบุคคลที่สามารถตอบสนองความต้องการในการทำงานได้อย่างแม่นตรง โดยสมรรถนะจะต้องกำหนดให้สอดคล้องและตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร และสมรรถนะสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทั้งในด้านการสรรหาและคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการบริหารค่าจ้างเงินเดือน

"สมรรถนะ" มีความเป็นมาจากแนวคิดของ ศาสตราจารย์ เดวิด ซี แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland) ผู้เริ่มเผยแพร่แนวความคิดการทดสอบมนุษย์ ที่ตั้งอยู่บนฐานของสมรรถนะมากกว่าระดับของสติปัญญา ด้วยเหตุที่ว่า ผลการเรียนสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาหรือระดับสติปัญญานั้น ไม่สามารถทำนายสัมฤทธิผลในการทำงานหรือความสำเร็จในชีวิต และได้นำไปสู่การศึกษาค้นคว้าเพื่อหาปัจจัยคุณลักษณะของบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่อมา แอล เอ็ม สเปนเซอร์ (L M Spencer) และ เอส เอ็ม สเปนเซอร์ (S M Spencer) ได้กำหนดความหมายของ "สมรรถนะ" ว่าเป็นคุณลักษณะทุกส่วนของบุคคล ที่เอื้อให้เกิดสัมฤทธิผลในการทำงาน และทำให้บุคคลนั้นมีผลการทำงานที่โดดเด่น

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะในโครงการต่าง ๆ และได้ให้ความหมายของ "สมรรถนะ" ในแต่ละโครงการแม้จะไม่เหมือนกันทีเดียว แต่จะมีลักษณะร่วมกัน คือ *เป็นพฤติกรรมในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับผลสำเร็จของงาน และเกี่ยวข้องกับความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะส่วนบุคคลอื่น ๆ* โดยได้ให้ความหมาย "สมรรถนะ" ไว้ดังนี้

โครงการพัฒนาหลักสูตรการประเมินบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งแรกบรรจุ ระดับ 3 ได้ให้ความหมายของ "สมรรถนะ" ว่าเป็นสิ่งที่สังเกตได้ วัดได้ ในรูปแบบของทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญพิเศษ พฤติกรรม และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่บุคคลจำเป็นต้องมี เพื่อทำงานตามบทบาทหรือตำแหน่งได้อย่างเหมาะสม หรือประสบความสำเร็จ

โครงการวิจัยความสามารถของข้าราชการพลเรือนสามัญ (ระดับ 4-8) ได้ให้ความหมายของ "สมรรถนะ" ว่าเป็นคุณลักษณะใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความถนัด เชาวน์ปัญญา บุคลิกภาพ ความสนใจ ค่านิยม ที่เชื่อว่าจะมีส่วนส่งเสริมการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

โครงการการบริหารระบบพนักงานราชการ ได้ให้ความหมายของ "สมรรถนะ" ว่าเป็นกลุ่มของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายของหน่วยงาน ประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะอื่น ๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักที่ใช้ในการประเมินบุคคลเข้าสู่ตำแหน่ง

โครงการความสามารถของผู้บริหารระดับกลาง ได้ให้ความหมายของ "สมรรถนะ" ว่าเป็นองค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจ วิธีคิด ทักษะ คุณลักษณะเฉพาะบุคคลในเชิงพฤติกรรมศาสตร์ แรงจูงใจ ที่มีอยู่ในตัวบุคคลที่สะท้อนในรูปแบบพฤติกรรมการทำงานที่จะส่งผลสำเร็จที่ดีเยี่ยมของผลงาน

โครงการสมรรถนะผู้บริหารระดับสูง ได้ให้ความหมายของ "สมรรถนะ" ว่าเป็นกลุ่มของพฤติกรรมการบริหาร ที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กร

โครงการพัฒนาระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน ได้ให้ความหมายของ "สมรรถนะ" ว่าเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ในองค์กร โดยบุคลากรเหล่านี้แสดงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าวมากกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานดีกว่าผู้อื่น

สำนักงาน ก.พ. ได้ให้ความหมายของ "สมรรถนะ" ว่าเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า "สมรรถนะ" ก็คือ กลุ่มพฤติกรรมที่องค์กรต้องการจากข้าราชการ เพราะเชื่อว่าหากข้าราชการมีพฤติกรรมการทำงานในแบบที่องค์กรกำหนดแล้ว จะส่งผลให้ข้าราชการผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานดี และส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ เช่น การกำหนดสมรรถนะการบริการที่ดี เพราะหน้าที่หลักของข้าราชการ คือ การให้บริการแก่ประชาชน ทำให้หน่วยงานของรัฐบรรลุวัตถุประสงค์การทำให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน (สำนักงาน ก.พ. 2548)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์ (2547) กล่าวว่า Competency หมายถึงความสามารถ หรือศักยภาพ หรือสมรรถนะ ซึ่งเป็นตัวที่กำหนดรายละเอียดของพฤติกรรมการแสดงออก เป็นการตอบคำถามว่า "ทำอย่างไรที่จะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จ (How)" มากกว่าการตอบคำถามว่า "อะไรเป็นสิ่งที่หัวหน้างานคาดหวังหรือต้องการ (What)"

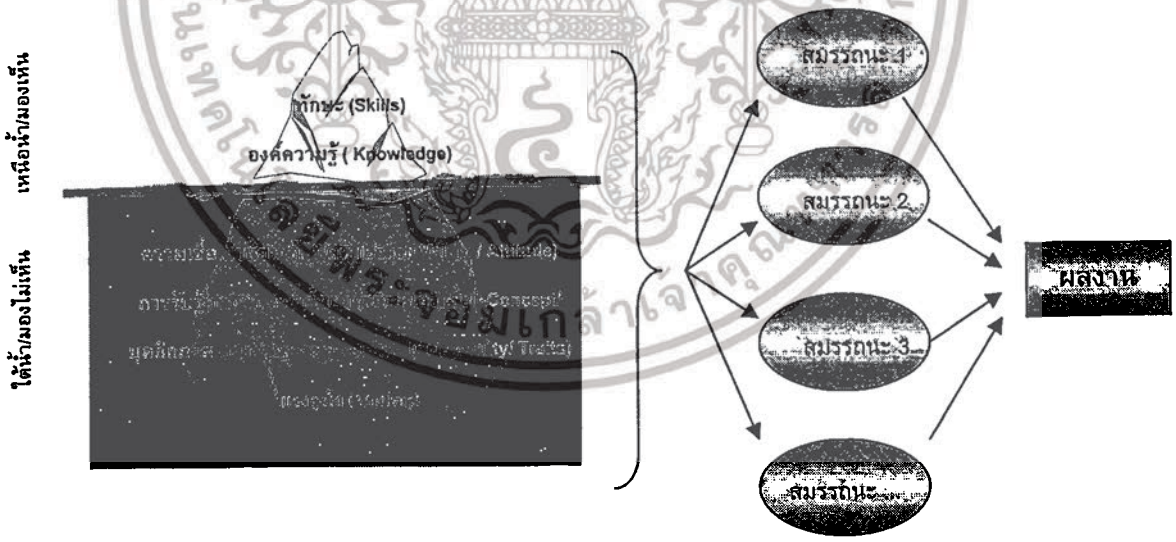
ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) สรุปความหมายของ Competency ออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

<u>กลุ่มที่ 1</u> หมายถึงบุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ทัศนคติ (Attitude) ความเชื่อ (Belief) และอุปนิสัย (Trait)

<u>กลุ่มที่ 2</u> หมายถึงกลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) หรือเรียกกันว่า KSAs ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคล ที่สามารถวัดและสังเกตเห็นได้

จากความหมายของสมรรถนะดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า "สมรรถนะ" หมายถึงบุคลิกลักษณะของบุคคลที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้สูงกว่ามาตรฐาน

"สมรรถนะ" ได้รับการเปรียบเทียบในรูปของก้อนภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg) ซึ่งมีทั้งส่วนที่มองเห็นและซ่อนเร้นหรือมองไม่เห็นได้ง่ายนัก และมีความสัมพันธ์กับผลงานของบุคคล ดังนี้



จากภาพ จะเห็นได้ว่า ส่วนที่อยู่เหนือน้ำหรือที่มองเห็นได้ เป็นส่วนที่พัฒนาได้ง่าย คือ ทักษะ และองค์ความรู้ ที่พิจารณาจากวุฒิการศึกษา ผลการเรียน หรือผลการสอบ แต่ส่วนใหญ่ที่อยู่ใต้น้ำหรือมองไม่เห็น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญและมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลเป็นอย่างมาก และเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก ก็คือ ความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ ภาพลักษณ์ต่อตนเอง บุคลิกภาพ คุณลักษณะส่วนบุคคล และแรงจูงใจ โดยก้อนภูเขาน้ำแข็งทั้งหมดนี้ รวมเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดสมรรถนะ (สำนักงาน ก.พ. 2548)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์ (2547) กล่าวว่า การกำหนดความสามารถ หรือ Competency นั้น จะแบ่งออกเป็น 3 มุมมอง ได้แก่ KSA ซึ่งมีความหมายที่แตกต่างกันไป ดังต่อไปนี้

- ความรู้ (Knowledge) หมายถึงข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกสั่งสมมาจากการศึกษา ทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันการฝึกอบรม/สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกัน และต่างสายวิชาชีพ
- ทักษะ (Skill) หมายถึงสิ่งที่จะต้องพัฒนาและฝึกฝนให้เกิดขึ้น โดยจะต้องใช้ระยะเวลาเพื่อฝึกปฏิบัติให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมา ทั้งนี้ ทักษะจะถูกแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านการบริหารจัดการงาน (Management Skills) และทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน (Technical Skills)
- คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) หมายถึงความคิด ความรู้สึก เจตคติ ทัศนคติ แรงจูงใจ ความต้องการส่วนบุคคล พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลนั้น จะเป็นสิ่งที่ติดตัวมาและไม่ค่อยจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป

การจัดแบ่งลักษณะ Competency ที่กำหนดขึ้นทั้งหมด 155 ตัว เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกในมุมมอง 3 ด้าน ได้แก่

- **ด้านความรู้ (Knowledge)**
  1. ความรู้ในด้านบัญชี (Accounting Knowledge)
  2. ความรู้ในการเป็นผู้ตรวจสอบ (Auditor Knowledge)
  3. ความรู้ในด้านงบประมาณ (Budget Knowledge)
  4. ความรู้และความเข้าใจในธุรกิจ (Business Acumen)
  5. ความรู้ในด้านพัฒนาธุรกิจ (Business Development Knowledge)
  6. ความรู้ในด้านคอมพิวเตอร์ (Computer Knowledge)
  7. ความรู้ในการเป็นที่ปรึกษา (Consultant Knowledge)
  8. ความเข้าใจในกระบวนการทางธุรกิจหลัก (Core Business Process Understanding)
  9. ความรู้ในด้านสินเชื่อ (Credit Knowledge)
  10. ความรู้ในการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relation Management Knowledge)
  11. ความรู้ในด้านวิศวกรรม (Engineering Knowledge)
  12. ความรู้ในด้านการเงิน (Financial Knowledge)
  13. ความรู้ในด้านการออกแบบกราฟฟิค (Graphic Design Knowledge)
  14. ความรู้ในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development Knowledge)
  15. ความรู้ในงานด้านระบบสารสนเทศที่เกี่ยวกับงานบุคคล (Human Resource Information System Knowledge)
  16. ความรู้ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management Knowledge)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

17. ความรู้ในด้านการนำเข้าและส่งออก (Import and Export Knowledge)
18. ความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Knowledge)
19. ความรู้ในด้านการตรวจสอบภายใน (Internal Audit Knowledge)
20. ความรู้ในด้านกฎหมายแรงงาน (Labor Law Knowledge)
21. ความรู้ในด้านกฎหมาย (Legal Knowledge)
22. ความรู้ในด้านลอจีสติก (Logistics Knowledge)
23. ความรู้ในด้านซ่อมบำรุง (Maintenance Knowledge)
24. ความรู้ในด้านการตลาด (Marketing Knowledge)
25. ความรู้ในด้านระบบเครือข่าย (Network System Knowledge)
26. ความเข้าใจในธุรกิจหนังสือพิมพ์ (Newspaper Understanding)
27. ความเข้าใจในองค์การ (Organization Understanding)
28. ความรู้ในสินค้าและบริการ (Product and Services Knowledge)
29. ความรู้ในด้านการผลิต (Production Knowledge)
30. ความรู้ในด้านการวางแผนการผลิต (Production Planning Knowledge)
31. ความรู้ในด้านประชาสัมพันธ์ (Public Relation Knowledge)
32. ความรู้ในด้านจัดซื้อ (Purchasing Knowledge)
33. ความรู้ในด้านประกันคุณภาพ (Quality Assurance Knowledge)
34. ความรู้ในด้านการควบคุมคุณภาพ (Quality Control Knowledge)
35. ความรู้ในด้านวิจัย (Research Knowledge)
36. ความรู้ในด้านการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Knowledge)
37. ความรู้ในด้านการขาย (Sales Knowledge)
38. ความรู้ในด้านภาษี (Tax Knowledge)
39. ความรู้ด้านเทคนิคเฉพาะงาน (Technical Knowledge)
40. ความรู้มนด้านการแปล (Translation Knowledge)
41. ความรู้ในด้านการบริหารจัดการคลังสินค้า (Warehouse Management Knowledge)
42. ความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการทำงาน (Working Process and System Understanding)

- **ด้านทักษะ**

ทักษะด้านการบริหาร/จัดการงาน

43. การบริหารลูกค้า–ยอดขายและกำไร (Account Management–Sales & Profitability)
44. ความคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking)
45. การบริหารงบประมาณ (Budget Management)
46. การวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจ (Business Strategy Planning)
47. การพัฒนาสายอาชีพ (Career Development)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

48. การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)
49. การสอนงาน และพัฒนาผู้อื่น (Coaching and Development Others)
50. ความคิดในหลักการ (Conceptual Thinking)
51. การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management)
52. การให้คำปรึกษา (Consulting)
53. การบริหารต้นทุน (Cost Management)
54. การตัดสินใจ (Decision Making)
55. การมอบหมายงาน (Delegation)
56. การพัฒนาพนักงาน (Employee Development)
57. การให้อำนาจ (Empowerment)
58. การติดตามงาน (Follow Up)
59. ทักษะในการคาดคะเน/พยากรณ์ (Forecasting Skills)
60. การให้และการรับข้อมูลป้อนกลับ (Giving and Receiving Feedback)
61. การกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting)
62. การมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น (Influencing)
63. ความคิดริเริ่ม (Innovation)
64. ความเป็นผู้นำ (Leadership)
65. การบริหารจัดการคนและผลงาน (Managing People and Performance)
66. การสร้างเครือข่าย (Networking)
67. การวางแผนงานและการจัดการ (Planning and Organizing)
68. ทักษะในการนำเสนองาน (Presentation Skills)
69. การแก้ไขปัญหา (Problem Solving)
70. ทักษะในการฟังและการตั้งคำถาม (Questioning and Listening Skills)
71. ความคิดเชิงเหตุผล (Rational Thinking)
72. การสร้างความสัมพันธ์ ความร่วมมือ และการเป็นหุ้นส่วน (Relationship-Building, Collaboration and Partnership)
73. การบริหารทรัพยากร (Resource Management)
74. ทักษะการให้รางวัล (Rewarding Skills)
75. ความมีไหวพริบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Acumen)
76. ความคิดเชิงกลยุทธ์ และการกำหนดกลยุทธ์ด้านงานบุคคล (Strategic Thinking and Strategic HR Direction)
77. ความคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking)
78. การสร้างทีมงาน (Team Building)
79. ความเป็นผู้นำทีม (Team Leadership)
80. ทักษะในการบริหารเวลา (Time Management Skills)
81. การมีวิสัยทัศน์ (Visioning)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน

82. การให้คำปรึกษาทางธุรกิจ (Business Consulting)
83. ทักษะในการคำนวณ (Calculation Skills)
84. การทำให้กระจ่าง (Clarifying)
85. การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaboration)
86. ทักษะการประนีประนอม (Compromising Skills)
87. ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ (Computer Literacy)
88. การมุ่งเน้นที่คุณภาพ (Concern for Quality)
89. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)
90. การติดต่อประสานงาน (Coordination)
91. การทำงานร่วมกับทีมงานอื่น (Cross – team Collaboration)
92. การให้บริการลูกค้า (Customer Service)
93. การบริหารจัดการฐานข้อมูล (Database Management)
94. การบริหารจัดการรายงานและเอกสารต่าง ๆ (Document and Report Management)
95. ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ (English Literacy)
96. การใช้อุปกรณ์/เครื่องมือ (Equipment Using)
97. การอำนวยการ (Facilitation)
98. ทักษะในด้านการเงิน (Financial Skills)
99. การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล (Gathering and Analyzing Data)
100. การแสวงหาข้อมูล (Information Seeking)
101. ทักษะในการตรวจสอบ (Inspection Skill)
102. การสัมภาษณ์เพื่อการคัดเลือก (Interviewing for Selection)
103. ทักษะในการใช้ภาษา (Language Usage Skill)
104. การรับฟัง ความเข้าใจ และการตอบสนอง (Listening, Understanding and Responding)
105. การควบคุมเครื่องจักร (Machine Control)
106. จิตสำนึกด้านการแข่งขันและการตลาด (Market and Competitive Awareness)
107. การวิจัยตลาด (Marketing Research)
108. การจูงใจผู้อื่น (Motivating Others)
109. ทักษะการเจรจาต่อรอง (Negotiation Skills)
110. การบริหารงานสำนักงาน/ธุรการ (Office/ Admin Management)
111. การพัฒนาองค์การ (Organization Development)
112. การสื่อสารด้วยวาจา (Oral Communication)
113. การบริหารจัดการงาน (Operations Management)
114. การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)
115. ทักษะในการโน้มน้าวชักจูง (Persuasion Skills)
116. การวิจัยผลิตภัณฑ์ (Product Research)
117. ความสัมพันธ์ระดับบุคคล/ระดับมืออาชีพ (Professional/ Interpersonal Relationships)
118. การบริหารโครงการ (Project Management)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

119. ทักษะการรายงานข่าว (Reporting Skills)
120. การวิจัยและพัฒนา (Research and Development)
121. การเขียนรายงาน (Report Written)
122. การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)
123. จิตสำนึกด้านความปลอดภัย (Safety Awareness)
124. ทักษะในการขาย (Selling Skill)
125. จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)
126. การวิเคราะห์ทางสถิติ (Statistical Analysis)
127. การบริหารการฝึกอบรม (Training Management)
128. ทักษะในการบริหาร/จัดการผู้ขาย (Vendor Management Skills)
129. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Working Process Improvement)
130. การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร (Written Communication)

- ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

131. ความสามารถในการเรียนรู้ (Ability to Learn)
132. ความรับผิดชอบในงาน (Accountability)
133. การมุ่งเน้นความสำเร็จ (Achievement Orientation)
134. การยืนยัน/ความแน่วแน่ (Assertiveness)
135. ความละเอียดรอบคอบ (Attention to Details)
136. การปฏิบัติตามระเบียบ/ข้อบังคับ (Compliance)
137. การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning)
138. ความน่าเชื่อถือได้ (Credibility)
139. การจัดการกับความเร่งด่วนของงาน (Dealing with Urgency)
140. ความกระตือรือร้น (Energetic)
141. จรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ (Ethics and Integrity)
142. ความยืดหยุ่นและการปรับตัว (Flexibility and Adaptability)
143. มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations)
144. การทำงานได้ด้วยตนเอง (Independent)
145. ความกระฉับกระเฉง (Mental Agility)
146. การมีส่วนร่วม (Participation)
147. การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ (Personality and Emotion Control)
148. ความใฝ่รู้ (Personal Mastery)
149. การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ (Result Orientation)
150. ความมั่นใจในตนเอง (Self – Confidence)
151. การควบคุมตนเอง (Self – Control)
152. ความรับผิดชอบร่วมกัน (Sharing Responsibility)
153. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)
154. ความอดทนต่อความเครียด (Tolerance for Stress)
155. การสร้างความศรัทธา (Trust Building)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) กล่าวว่า Competency แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. **Core Competency** หมายถึงบุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์การโดยรวม ที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

2. **Job Competency** หมายถึงบุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่จะช่วยส่งเสริมให้คน ๆ นั้น สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้น ๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

3. **Personal Competency** หมายถึงบุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป ซึ่งเรามักจะเรียกว่า "ความสามารถพิเศษส่วนบุคคล"

Competency มีประโยชน์ ดังนี้

1. ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์การ
2. ใช้เป็นกรอบในการสร้างวัฒนธรรมองค์การ
3. เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์
   - 3.1 ใช้ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน
   - 3.2 ใช้ในการพัฒนาฝึกอบรม
   - 3.3 ใช้ในการเลื่อนระดับปรับตำแหน่งงาน
   - 3.4 ใช้ในการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่การงาน
   - 3.5 ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
   - 3.6 ใช้ในการบริหารผลตอบแทน

ตัวอย่างสมรรถนะขององค์กรเอกชน

มณีวรรณ ฉัตรอุทัย (2547) กล่าวว่า ในองค์กรธุรกิจชั้นนำ ได้จัดทำ "ขีดสมรรถนะ" เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน โดยตัวอย่างข้างท้ายนี้ เป็นรายการสมรรถนะที่ได้เลือกสรรมานำเสนอเพียงบางองค์กร ได้แก่

<u>องค์กรภาคอุตสาหกรรม : การผลิตรถยนต์</u>

1. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)
2. การแก้ปัญหาและตัดสินใจ (Problem Solving)
3. มุมมองในระดับสากล (Global Perspective)
4. การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking)
5. การบริหารนโยบาย (Policy Management)
6. ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ (Strategic Leadership)
7. การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Achievement Oriented)
8. การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Focus)
9. จิตสำนึกด้านต้นทุนและคุณภาพ (Cost and Quality Conscious)
10. การพัฒนาบุคลากรและการสอนงาน (People Development & Coaching)
11. ความเชื่อมั่นซึ่งกันและกันและการสื่อสาร (Mutual Trust & Communication)
12. ความซื่อสัตย์ (Integrity)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์กรภาคบริการ : ธุรกิจสายการบิน

1. การทำงานเป็นทีมและการนำทีม (Teamwork & Team Leader)
2. การขับเคลื่อนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Agility)
3. การให้บริการแก่ลูกค้า (Customer Service Orientation/ Client need- Focus)
4. จริยธรรม ซื่อสัตย์ วางใจ (Ethics, Integrity, Trust)
5. ภาวะผู้นำ (Leadership)
6. มุมมองวิสัยทัศน์ (Perspective Vision)
7. การมุ่งผลสัมฤทธิ์และนักปฏิบัติ (Achievement & Action Oriented)
8. มุมมองเชิงธุรกิจ (Business Acumen)
9. การนำผู้อื่นและกำหนดทิศทาง (Directing Others & Providing Directions)
10. ความก้าวหน้าในอาชีพ (Carreer Ambition)
11. ผู้นำกระตุ้นการเปลี่ยนแปลง (Leading Change/ Change Agent)

องค์กรภาคเทคโนโลยี : โทรคมนาคม

1. การคิดเชิงวิเคราะห์ (Cognitive Capacity)
2. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Orientation)
3. การตัดสินใจ (Decision Making)
4. การโน้มน้าวและหุ้นส่วน (Influence & Partner)
5. การจัดการความเปลี่ยนแปลง (Change Management)
6. การมุ่งคุณภาพความเป็นเลิศ (Quality Excellence)
7. การแก้ปัญหา (Problem Sloving)
8. วิสัยทัศน์ยุทธศาสตร์ (Strategic Visioning)
9. มุมมองเชิงธุรกิจ (Business Acumen)

การพัฒนาคน : การนำผู้อื่น

1. การกำหนดเป้าหมาย (Establishing Focus)
2. การเสริมแรงจูงใจ (Providing Motivational Support)
3. การส่งเสริมทีมงาน (Fostering Teamwork)
4. การกระจายอำนาจ (Empowering Others)
5. การจัดการความเปลี่ยนแปลง (Managing Change)
6. การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others)
7. การจัดการพฤติกรรม (Managing Performance)
8. การยอมรับความแตกต่าง (Fostering Diversity)

การพัฒนาคน : การสื่อความและโน้มน้าว

1. การสื่อสาร (Attention to Communication)
2. การพูด (Oral Communucation)
3. การเขียน (Written Communication)
4. การโน้มน้าว (Persuasive Communication)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Interpersonal Awareness)
6. การมีอิทธิพล (Influencing Others)
7. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ (Building Collaborative Relationships)
8. การให้บริการแก่ลูกค้า (Customer Orientation)

<u>การจัดการธุรกิจ : การป้องกันและแก้ไขปัญหา</u>

1. การวิเคราะห์ข้อมูล (Diagnostic Information Gathering)
2. การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking)
3. การคิดเชิงรุก (Forward Thinking)
4. การสังเคราะห์ภาพรวม (Conceptual Thinking)
5. การคิดเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Thinking)
6. ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง (Technical Expertise)

<u>การจัดการธุรกิจ : การมุ่งผลสัมฤทธิ์</u>

1. ความคิดริเริ่ม (Initiative)
2. ความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Orientation)
3. การพัฒนานวัตกรรม (Fostering Innovation)
4. การเน้นผลสัมฤทธิ์ (Results Orientation)
5. ความปรุโปร่ง (Thoroughness)
6. การตัดสินใจ (Decisiveness)
7. การคิดเชิงธุรกิจ (Business Acumen)
8. โลกทัศน์สากล (Global Perspective)

<u>การจัดการธุรกิจ : การจัดการตนเอง</u>

1. ความมั่นใจในตน (Self Confidence)
2. การจัดการความเครียด (Stress Management)
3. ความน่าเชื่อถือ (Personal Credibility)
4. ความยืดหยุ่น (Flexibility)

<u>การเงินการธนาคาร : ภาวะผู้นำ</u>

1. การพัฒนาและสอนงาน (Developing & Coaching)
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication)
3. การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Focus)
4. มุมมองและความสามารถด้านธุรกิจ (Business Focus)
5. การรับผิดชอบต่อผลงาน (Ownership of Results)
6. การเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรมการทำงาน (Change & Innovation Orientation)
7. การทำงานเป็นทีมและให้ความร่วมมือ (Teamwork & Collaboration)
8. การแก้ปัญหา (Problem Solving)
9. การวางแผนและจัดระบบงาน (Planning & Organizing)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน

ในช่วงระยะเวลาสองทศวรรษที่ผ่านมา ประเทศไทยอยู่ในบริบทของการเปลี่ยนแปลง ทั้งมิติด้านเทคโนโลยี นานาชาติ เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง อันส่งผลให้ประเทศไทยต้องมีการพัฒนาระบบราชการอย่างจริงจัง ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาพื้นฐานและจุดอ่อนของระบบราชการที่สั่งสมมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน และการเร่งพัฒนาขีดสมรรถนะและเสริมสร้างความเข้มแข็ง เพื่อให้ระบบราชการสามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาประเทศ รวมถึงการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันในเวทีโลกและยกระดับประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในวงนานาชาติ

ในการพัฒนาระบบราชการไทยให้รองรับกับกระแสการเปลี่ยนแปลงนั้น คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ยึดหลักประการสำคัญ คือ การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามมาตรา 3/1 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 และกำหนดวิสัยทัศน์ของการพัฒนาระบบราชการ ในช่วงระยะปี พ.ศ.2546 – 2550 ไว้ว่า *"พัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและประโยชน์สุขของประชาชน"* โดยมีเป้าประสงค์หลัก 4 ประการ คือ

1. พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (Better Service Quality)
2. ปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม (Rightsizing)
3. ยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากล (High Performance)
4. ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย (Democratic Governance)

ในการพัฒนาระบบราชการไทยตามเป้าประสงค์หลักดังกล่าว คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงได้กำหนด*แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546 – พ.ศ.2550)* อันประกอบด้วย 7 ยุทธศาสตร์ที่สำคัญ คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การรื้อปรับระบบการเงินและการงบประมาณ
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทนใหม่
ยุทธศาสตร์ที่ 5 การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม
ยุทธศาสตร์ที่ 6 การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย
ยุทธศาสตร์ที่ 7 การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

ในส่วนนี้ จะกล่าวถึงสาระสำคัญของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546 – พ.ศ.2550) เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาข้าราชการพลเรือนและงานวิจัยนี้ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : การสร้างระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทนใหม่

"ระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทนของภาครัฐไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงมาเป็นเวลานาน ยังคงอิงอยู่กับหลักการวิเคราะห์ค่าของงานและแบบแผนมาตรฐานกลาง ขาดวิธีการที่เหมาะสมในการผลักดันให้เจ้าหน้าที่มีขีดความสามารถ ทัศนคติ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ สมควรมีการทบทวนและออกแบบใหม่ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานสากล มีความหลากหลายในรูปแบบการจ้างงาน ยึดหลักการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน และสามารถรองรับกับการแข่งขันในตลาดแรงงานภายในประเทศได้ เพิ่มผลิตภาพและพัฒนาขีดความสามารถของข้าราชการที่มีอยู่ ปรับปรุงระบบการประเมินผลบุคคลให้สามารถปลดบุคคลที่ไม่มีสมรรถภาพออกจากราชการ และเปิดโอกาสให้บุคคลผู้มีความสามารถสูงจากภายนอกสามารถเข้าสู่ระบบราชการในระดับต่าง ๆ ได้โดยง่าย"

มาตรการ

1. เร่งสรรหาบุคลากรผู้มีความสามารถสูงหรือระดับหัวกะทิ เข้าสู่ระบบราชการไทย โดยมุ่งเน้นให้เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงของการพัฒนาระบบราชการ ทั้งในระดับผู้บริหารระดับต้น และผู้บริหารระดับอาวุโส โดยอาจคัดเลือกจากข้าราชการที่มีอยู่ในปัจจุบัน และบุคคลภายนอกทั่วไปที่มีขีดความสามารถและศักยภาพสูงให้เข้าสู่การอบรมในหลักสูตรพิเศษ ซึ่งมีคุณภาพมาตรฐานอยู่ในระดับนานาชาติ เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาความเป็นผู้ประกอบการรัฐกิจ (Public Entrepreneurship)

2. พิจารณาความเป็นไปได้ของการนำระบบการเลือกสรรระบบเปิด ที่เน้นหลักสมรรถนะการบริหารจัดการมาใช้กับผู้บริหารระดับสูงทุกตำแหน่ง

3. ทบทวนและปรับเปลี่ยนระบบการจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมกับสภาพการณ์ การแข่งขัน ความขาดแคลน และการบริหารราชการแนวใหม่ โดยปรับระบบบริหารงานบุคคลภาครัฐให้มีความยืดหยุ่น หลากหลาย และแตกต่างกันมากขึ้น โดยเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเข้าสู่ตำแหน่งและความก้าวหน้าในสายอาชีพ เงื่อนไขการจ้างงาน การออกจากราชการ เงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ การวัดและประเมินผลบุคคล เป็นต้น ซึ่งอาจแยกออกได้ในมิติต่าง ๆ เช่น ด้านศักยภาพ/สมรรถภาพ ด้านสายอาชีพ เป็นต้น

ก. มิติด้านศักยภาพ/สมรรถภาพ โดยอาจแยกออกเป็นระบบบริหารงานบุคคลสำหรับกลุ่มข้าราชการผู้มีขีดความสามารถสูง และระบบบริหารงานบุคคลสำหรับกลุ่มข้าราชการสายปกติ

ข. มิติด้านสายอาชีพ โดยอาจแยกออกเป็นระบบบริหารงานบุคคลสำหรับกลุ่มอาชีพต่าง ๆ เช่น ครู-อาจารย์ แพทย์ พยาบาล ทหาร ตำรวจ อัยการ เป็นต้น

4. เพิ่มผลิตภาพของข้าราชการ โดยให้มีการจัดทำเป้าหมายการทำงาน ขีดความสามารถและการประเมินผลสัมฤทธิ์ของแต่ละบุคคลอย่างเป็นระบบมากขึ้น รวมถึงการเชื่อมโยงให้เข้ากับการสร้างแรงจูงใจ

5. ให้แต่ละส่วนราชการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเชิงยุทธศาสตร์ โดยยึดวิสัยทัศน์ ภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร และขีดความสามารถที่จำเป็น (Competency-based Approach)

6. ปรับปรุงขีดสมรรถนะของศูนย์พัฒนาและโอนถ่ายบุคลากรภาครัฐ รวมทั้งจัดให้มีตำแหน่งทดแทนหรือสำรองราชการขึ้นในระบบข้าราชการพลเรือน เพื่อประโยชน์ในการหมุนเวียน โอนย้าย และพัฒนาข้าราชการ

7. พัฒนากลไกและกระบวนการในการรักษาและปกป้องระบบคุณธรรมในวงราชการ รวมถึงการปรับปรุงระบบวินัย อุทธรณ์และร้องทุกข์ให้มีความเหมาะสม (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 2546)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

78122

จากยุทธศาสตร์ดังกล่าว ได้กำหนดเป็นเป้าประสงค์หลักของการพัฒนาข้าราชการพลเรือน 3 ประการ คือ

1. ข้าราชการมี**สมรรถนะ**และความมุ่งมั่นในการปฏิบัติราชการ โดยยึดหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2. นักบริหารทุกระดับมีศักยภาพในการเป็นผู้นำการบริหารราชการยุคใหม่

3. ภาคราชการมี**ขีดความสามารถ** และมาตรฐานการปฏิบัติงานในระดับสูงเทียบเท่าเกณฑ์สากล ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ

เพื่อให้การพัฒนาข้าราชการพลเรือนได้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้เป้าประสงค์หลักข้างต้น จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน ประกอบด้วย 3 ยุทธศาสตร์ คือ

ยุทธศาสตร์ 1 การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมของข้าราชการรองรับราชการยุคใหม่ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

ยุทธศาสตร์ 2 การสร้างนักบริหารให้เป็นผู้นำยุคใหม่ในการบริหารราชการ

ยุทธศาสตร์ 3 การสร้างเสริมสมรรถนะและทักษะให้แก่ทรัพยากรบุคคลภาครัฐ

โดยภายใต้ยุทธศาสตร์ 3 ดังกล่าว มีกรอบความคิด ดังนี้

"ระบบราชการได้มุ่งเน้นการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ทำให้ส่วนราชการต้องกำหนดยุทธศาสตร์การทำงาน ตัวชี้วัดความสำเร็จ และปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในรูปแบบบูรณาการ เพื่อผลักดันยุทธศาสตร์ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องพัฒนาข้าราชการที่ใช้ความรู้ทักษะในวิชาชีพ (Knowledge Worker) ภายใต้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในการนี้ หน่วยงานภาครัฐต้องสร้างระบบกลไกการพัฒนา และสภาพแวดล้อมในองค์กรให้เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ของข้าราชการ"

มาตรการ

1. จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนในทุกส่วนราชการ โดยยึดวิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ของส่วนราชการ และขีดความสามารถที่จำเป็น (Competency-based Approach)

2. ดำเนินการกำกับ ดูแลการพัฒนาข้าราชการให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนของส่วนราชการ

3. ติดตามและประเมินผลความคุ้มค่าการพัฒนาข้าราชการอย่างจริงจัง

4. ส่งเสริม สนับสนุนกลไกการพัฒนาข้าราชการ โดยให้มีหน่วยงาน และ/หรือผู้รับผิดชอบงานพัฒนาข้าราชการโดยตรง รวมทั้งการสร้างสภาพแวดล้อมและพัฒนาการเรียนรู้ของบุคคลด้วยวิธีการพัฒนาที่หลากหลาย

5. สร้างสภาพแวดล้อมและระบบแรงจูงใจในหน่วยงาน ที่ช่วยหล่อหลอมและเอื้อต่อการสร้างกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมใหม่ในการปฏิบัติงาน

6. ประชาสัมพันธ์แสวงหาแรงสนับสนุนจากข้าราชการและประชาชนโดยทั่วไป พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนเร่งรัดในการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมของข้าราชการ

7. กำหนดระยะเวลาสำหรับการพัฒนาข้าราชการเป็นรายบุคคลไม่น้อยกว่า 10 วันต่อคนต่อปี และถือเป็นเวลาปฏิบัติราชการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. จัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนาข้าราชการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 3 ของค่าใช้จ่ายหมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ โดยแยกเป็นรายการค่าใช้จ่ายสำหรับการพัฒนาข้าราชการ โดยเฉพาะในเอกสารงบประมาณ

9. สรรหาทุนหรืองบประมาณในการพัฒนาข้าราชการเป็นรายบุคคล เพื่อสนับสนุนและจูงใจให้ข้าราชการได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่จำเป็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

10. ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่พัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การสอนงาน การพัฒนาขณะปฏิบัติหน้าที่ การมอบหมายงาน และการสับเปลี่ยนหมุนเวียนข้าราชการ เป็นต้น

11. ผู้บังคับบัญชาจะต้องส่งเสริม สนับสนุน และกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีการพัฒนาตนเองด้วยวิธีที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง เช่น การฝึกอบรมในห้องการฝึกอบรมทางไกล การฝึกอบรมโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) การเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดเวลา เป็นต้น

12. ข้าราชการทุกคนต้องพัฒนาตนเอง และส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาซึ่งกันและกัน โดยการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ ในลักษณะการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง (Action Learning)

13. ให้หน่วยงานกลางร่วมมือกันเป็นประจำทุกปี เพื่อหาแนวทางจัดเตรียมงบประมาณในการพัฒนาให้เพียงพอในทุกส่วนราชการก่อนการขอตั้งงบประมาณ

14. ให้หน่วยงานกลางและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรึกษาหารือและร่วมกันทุกปี ในการหาแนวทางการขอความช่วยเหลือด้านวิทยาการใหม่ ๆ ที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาข้าราชการ

15. ให้สำนักงาน ก.พ. เป็นศูนย์ประสานในการหาแนวทาง วิธีการ และสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเครือข่าย ได้แก่ ส่วนราชการ สถาบันการศึกษา และเอกชน ในการแลกเปลี่ยนทรัพยากร เทคโนโลยี วิทยาการสมัยใหม่ และแหล่งทุน เพื่อให้การพัฒนาข้าราชการเกิดประโยชน์สูงสุด

ปัจจัยความสำเร็จ

1. รัฐบาลเห็นความสำคัญของการพัฒนาข้าราชการ และให้การสนับสนุนในทุกด้าน ได้แก่ การออกกฎระเบียบต่าง ๆ กำลังคน งบประมาณ รวมทั้งการทำงานของหน่วยงานกลาง และหน่วยงานเครือข่ายด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2. ผู้บริหารทุกระดับของส่วนราชการต้องเป็นตัวแบบที่ดี ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาข้าราชการ มีบทบาทในการสนับสนุนและผลักดันอย่างจริงจัง

3. ข้าราชการทุกคนและแต่ละคน ต้องตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจริงจัง

4. หน่วยงานกลาง (สำนักงาน ก.พ. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงบประมาณ กระทรวงการต่างประเทศ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง) รวมทั้งหน่วยงานเครือข่าย แสวงหาแนวทางและสร้างความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนทรัพยากรด้านวิชาการ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ตลอดจนแหล่งทุน เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรในการพัฒนาข้าราชการเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด (สำนักงาน ก.พ. 2547)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมรรถนะข้าราชการของสำนักงาน ก.พ.

สำนักงาน ก.พ. ได้นำแนวความคิดเรื่องสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยเชื่อว่าจะทำให้การบริหารทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ ในการคัดเลือกบุคคล เดิมเน้นการวัดความถนัดและความรู้เฉพาะในงาน ซึ่งแม้จะเป็นสิ่งที่สำคัญในการทำงาน แต่ไม่เพียงพอ ยังต้องเน้นที่ค่านิยม ทัศนคติ และบุคลิกภาพ เพิ่มขึ้นด้วย เพราะเป็นสิ่งที่ส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของบุคคลเป็นไปในลักษณะที่องค์กรต้องการ สำหรับในด้านการพัฒนาบุคคล เดิมเน้นในเรื่องความรู้และทักษะ ก็ต้องเพิ่มการให้ความสำคัญไปที่พฤติกรรมการทำงานของบุคคล โดยการฝึกอบรมให้บุคลากรมีพฤติกรรมการทำงานอย่างที่องค์กรต้องการ ส่วนการบริหารผลงาน ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการจ่ายค่าตอบแทน นั้น เดิมเน้นเพียงผลงานของบุคคล ก็ต้องเพิ่มการวัดพฤติกรรมการทำงาน โดยมีการประเมินพฤติกรรมการทำงาน และจ่ายค่าตอบแทนให้สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

เมื่อวันที่ 12 มกราคม 2547 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้เห็นชอบให้มีการพัฒนาสมรรถนะ (Competency) การบริหารทรัพยากรบุคคลในราชการพลเรือนตามกรอบมาตรฐานความสำเร็จ เพื่อให้ส่วนราชการได้กำหนดกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีทิศทาง เป้าหมาย และต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ซึ่งประกอบด้วย มาตรฐานความสำเร็จ 5 ด้าน ได้แก่

1. ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Alignment)
   - นโยบาย แผนงาน และมาตรการด้านทรัพยากรบุคคล สอดคล้องกับเป้าหมายและพันธกิจของส่วนราชการ
   - การวางแผนและบริหารกำลังคน
   - การบริหารกำลังคนกลุ่มที่มีทักษะและที่มีสมรรถนะสูง
   - การสร้าง พัฒนา และสืบทอดของตำแหน่งบริหาร
2. ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM Program Efficiency)
   - กิจกรรมและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลมีความถูกต้องและทันเวลา
   - ระบบฐานข้อมูลถูกต้อง เที่ยงตรง และทันสมัย
   - สัดส่วนค่าใช้จ่ายของกิจกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลต่องบประมาณรายจ่ายเหมาะสม สะท้อนผลิตภาพ และคุ้มค่า
   - นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้
3. ประสิทธิผลของการบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM Program Effectiveness)
   - การรักษาข้าราชการที่จำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมาย
   - ความพึงพอใจของข้าราชการต่อนโยบาย และมาตรการการบริหารทรัพยากรบุคคล
   - การสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนา
   - การมีระบบการบริหารผลงาน และมีวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่มีประสิทธิผล ซึ่งเชื่อมโยงกับผลตอบแทน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ความพร้อมรับผิดด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM Accountability)

- การรับผิดชอบต่อการตัดสินใจ และผลของการตัดสินใจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และการดำเนินการทางวินัยบนหลักการของความสามารถ หลักคุณธรรม หลักนิติธรรม และหลักมนุษยธรรม
- ความโปร่งใสของกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล และความพร้อมให้มีการตรวจสอบ

5. คุณภาพชีวิตและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Quality of Work Life)

- ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานและระบบงาน
- การจัดสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมจากสวัสดิการที่กฎหมายกำหนด
- ความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารกับข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน และระหว่างข้าราชการผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน

ในส่วนของตัวอย่างปัจจัยแห่งความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดสิ่งที่ส่วนราชการ/จังหวัดต้องดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของข้าราชการไว้ดังนี้

<u>มาตรฐานความสำเร็จด้านความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์</u>

<u>การบริหารกำลังคนที่มีสมรรถนะสูง</u>

1. ส่วนราชการ/จังหวัดทำการวิเคราะห์อัตรากำลัง โดยการ
   - วิเคราะห์เพื่อระบุ "ตำแหน่งและสมรรถนะ" ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายของส่วนราชการ (Mission – Critical Positions and Competencies)
   - วิเคราะห์เพื่อคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่จะมีผลกระทบต่อกำลังคน
   - วิเคราะห์ข้อมูลกำลังคน ทั้งในด้านจำนวน การกระจายกำลังคน สมรรถนะของกำลังคน
   - วิเคราะห์หา **Competency** Gaps
2. ส่วนราชการ/จังหวัดกำหนดกลยุทธ์และลงทุน เพื่อการดึงดูด สรรหา และรักษาไว้ซึ่งกำลังคน ที่มีสมรรถนะสูง โดย
   - กำหนดกลยุทธ์การสรรหาและรักษากำลังคนที่มีสมรรถนะที่ต้องการ เพื่ออุดช่องว่าง (Workforce Competency Gaps) บนหลักของความสามารถ หลักคุณธรรม หลักนิติธรรม และหลักสิทธิมนุษยชน
   - สร้างการมีส่วนร่วมของผู้บริหารทุกระดับ ในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในกลยุทธ์การสรรหาและการรักษาไว้
   - จัดทำแผนสร้างความต่อเนื่องในการบริหารราชการ (Succession Plan)
   - วางแผนกลยุทธ์การพัฒนาผู้นำ และมีการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) ของข้าราชการผู้มีสมรรถนะสูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาตรฐานความสำเร็จด้านประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคล

ระบบงานแบบ HR Automation

ส่วนราชการ/จังหวัดต้องดำเนินการ

- จัดระบบการทำงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็น Online เพื่อลดระยะเวลาและประหยัดค่าใช้จ่ายจากกิจกรรมที่เป็นงานประจำ ได้แก่ กระบวนการสรรหาคัดเลือก บรรจุแต่งตั้ง สับเปลี่ยน โยกย้าย โอน เลื่อนตำแหน่ง พัฒนา เลื่อนขั้นเงินเดือน วินัย
- มีการประเมินการใช้จ่ายงบประมาณในกิจกรรมและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลว่าเป็นไปอย่างคุ้มค่าและประหยัด และเกิดผลลัพธ์ต่อการบรรลุพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของส่วนราชการ
- จัดทำฐานข้อมูลกำลังคนเป็นระบบเครือข่าย และปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลกำลังคนและการตัดสินใจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของผู้บริหาร
- มีระบบงานอัตโนมัติสำหรับรองรับกิจกรรมและกระบวนการบริหารเชิงสมรรถนะ การทำแผนสร้างความต่อเนื่องในการบริหารราชการ (Succession Plan) แผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) การบริหารผลงาน การสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน

มาตรฐานความสำเร็จด้านประสิทธิผลของการบริหารทรัพยากรบุคคล

แผนการรักษากำลังคน

ส่วนราชการ/จังหวัดต้องดำเนินการ

- ระบุตำแหน่งและบทบาทที่มีความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายองค์กร (Mission Critical Positions and Roles)
- ทำการวิเคราะห์ข้อมูลกำลังคน (ขนาด การกระจายตามโครงสร้าง การกระจายตามพื้นที่ สมรรถนะ คุณลักษณะ แนวโน้ม ฯลฯ)
- กำหนดสมรรถนะที่ต้องการ และหา Competency Gaps ของกำลังคน
- กำหนดกลยุทธ์การพัฒนา และรักษาไว้ซึ่งกำลังคนที่มีความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายองค์กร เพื่อลด Competency Gaps
- กำหนดเป้าหมายและผู้รับผิดชอบแผนปฏิบัติการ
- กำหนดกลยุทธ์การสื่อสาร/ถ่ายทอดแผนปฏิบัติการทั่วทั้งองค์กร เพื่อสร้างการยอมรับจากข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถดำเนินการตามแผนการพัฒนาและรักษาไว้
- ติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ และปรับปรุงเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนรักษากำลังคนที่มีความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายองค์กร

ระบบการบริหารผลการปฏิบัติราชการ

ส่วนราชการ/จังหวัดต้องดำเนินการ

- มีการถ่ายทอดเป้าหมายยุทธศาสตร์ไปสู่ผู้บริหารระดับรองลงไป จนถึงผู้ปฏิบัติรับผิดชอบดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด (Cascading)
- มีระบบการสื่อสารที่สร้างความเข้าใจที่ตรงกันต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ และมีกลไกที่จะตรวจสอบหรือวัดความเข้าใจของข้าราชการทุกระดับต่อยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ และต่อบทบาท (ของข้าราชการ) ที่จำเป็นต่อการบรรลุพันธกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- กำหนดระดับความสำเร็จและมาตรฐานความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการอย่างชัดเจน และผูกโยงกับเป้าหมายความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ
- กำหนดสมรรถนะด้านการบริหารผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร หัวหน้างาน หรือผู้ทำหน้าที่ประเมิน ฝึกอบรมให้ผู้บริหาร หัวหน้างาน หรือผู้ทำหน้าที่ประเมิน มีสมรรถนะด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน และประเมินผลว่า ผู้บริหาร หัวหน้างาน หรือผู้ทำหน้าที่ประเมินได้ทำหน้าที่ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ
- จัดระบบการตอบแทนผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน โปร่งใส มีการกำหนดเกณฑ์การให้รางวัลที่ชัดเจน ทั้งกรณีให้เป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม
- สามารถจำแนกความแตกต่าง และจัดลำดับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการได้
- ใช้ข้อมูลเชิงสถิติเกี่ยวกับการปฏิบัติผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาหรือพัฒนาเพื่อให้ข้าราชการมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น (สำนักงาน ก.พ. 2548)

สำหรับการปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงาน ก.พ. นั้น ได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นต้นแบบสมรรถนะสำหรับข้าราชการพลเรือนไทย ซึ่งประกอบด้วย สมรรถนะ 2 ส่วน คือ สมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือนทุกคน และสมรรถนะประจำกลุ่มงานสำหรับแต่ละกลุ่มงาน

สมรรถนะหลัก คือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทยทั้งระบบ เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ คือ

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)
2. การบริการที่ดี (Service Mind)
3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)
4. จริยธรรม (Integrity)
5. ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork)

สมรรถนะประจำกลุ่มงาน คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และส่งเสริมให้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น ประกอบด้วย 20 สมรรถนะ โดยกำหนดให้กลุ่มงานในภาคราชการพลเรือนไทย 18 กลุ่มงาน มีสมรรถนะประจำกลุ่มงานละ 3 สมรรถนะ ยกเว้นกลุ่มงานนักบริหารระดับสูง มี 5 สมรรถนะ ดังนี้

1. การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)
2. การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)
3. การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others)
4. การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable)
5. การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking)
6. ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity)
7. ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding)
8. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness)
9. การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness)
10. ความถูกต้องของงาน (Concern for Order)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence)
12. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility)
13. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing)
14. สภาวะผู้นำ (Leadership)
15. สุนทรียภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality)
16. วิสัยทัศน์ (Visioning)
17. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
18. ศักยภาพเพื่อการนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership)
19. การควบคุมตนเอง (Self - Control)
20. การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (Empowering Others)

สำหรับสมรรถนะประจำแต่ละกลุ่มงาน มีดังนี้

1. สมรรถนะประจำกลุ่มงานบริหาร (Executive) ได้แก่
   (1) วิสัยทัศน์ (Visioning)
   (2) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
   (3) ศักยภาพเพื่อการนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership)
   (4) การควบคุมตนเอง (Self - Control)
   (5) การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (Empowering Others)
2. สมรรถนะประจำกลุ่มงานสนับสนุนทั่วไป (General Support) ได้แก่
   (1) การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)
   (2) ความถูกต้องของงาน (Concern for Order)
   (3) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility)
3. สมรรถนะประจำกลุ่มงานสนับสนุนงานหลักทางเทคนิคเฉพาะด้าน (Technical Support) ได้แก่
   (1) การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)
   (2) ความถูกต้องของงาน (Concern for Order)
   (3) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility)
4. สมรรถนะประจำกลุ่มงานให้คำปรึกษา (Advisory) ได้แก่
   (1) การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)
   (2) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness)
   (3) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing)
5. สมรรถนะประจำกลุ่มงานนโยบายและวางแผน (Policy and Planning) ได้แก่
   (1) การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)
   (2) การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)
   (3) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing)
6. สมรรถนะประจำกลุ่มงานศึกษาวิจัยและพัฒนา (Study and Research). ได้แก่
   (1) การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)
   (2) การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)
   (3) การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. สมรรถนะประจำกลุ่มงานข่าวกรองและสืบสวน (Intelligence and Investigation) ได้แก่

(1) การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)

(2) การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking)

(3) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility)

8. สมรรถนะประจำกลุ่มงานออกแบบเพื่อพัฒนา (Developmental Design) ได้แก่

(1) การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)

(2) การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking)

(3) การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness)

9. สมรรถนะประจำกลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (International Relations)ได้แก่

(1) การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)

(2) ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity)

(3) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing)

10. สมรรถนะประจำกลุ่มงานบังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement) ได้แก่

(1) การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)

(2) การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable)

(3) การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking)

11. สมรรถนะประจำกลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ (Public Communication and Promotion) ได้แก่

(1) ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence)

(2) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing)

(3) การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness)

12. สมรรถนะประจำกลุ่มงานส่งเสริมความรู้ (Public Education and Development) ได้แก่

(1) การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others)

(2) ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding)

(3) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing)

13. สมรรถนะประจำกลุ่มงานบริการประชาชนด้านสุขภาพและสวัสดิภาพ (Caring Services) ได้แก่

(1) การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)

(2) การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others)

(3) การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness)

14. สมรรถนะประจำกลุ่มงานบริการประชาชนทางศิลปวัฒนธรรม (Cultural and Artistic Vocational Skill Services) ได้แก่

(1) ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence)

(2) การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness)

(3) สุนทรียภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

15. สมรรถนะประจำกลุ่มงานบริการประชาชนทางเทคนิคเฉพาะด้าน (Technical Services) ได้แก่

(1) การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)

(2) การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking)

(3) ความถูกต้องของงาน (Concern for Order)

16. สมรรถนะประจำกลุ่มงานเอกสารราชการและทะเบียน (Registration and Record) ได้แก่

(1) การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable)

(2) ความถูกต้องของงาน (Concern for Order)

(3) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility)

17. สมรรถนะประจำกลุ่มงานการปกครอง (Public Governance) ได้แก่

(1) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness)

(2) การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness)

(3) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing)

18. สมรรถนะประจำกลุ่มงานอนุรักษ์ (Conservation) ได้แก่

(1) การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)

(2) การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)

(3) การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable)

ในส่วนของการนำสมรรถนะไปใช้ในระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล นั้น สำนักงาน ก.พ. ได้นำสมรรถนะไปใช้ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การคัดเลือก

ระบบการคัดเลือกข้าราชการ เน้นการวัดความถนัด (ภาค ก) ความรู้เฉพาะในงาน (ภาค ข) และการประเมินภาคความเหมาะสมกับตำแหน่ง (ภาค ค) ซึ่งการวัดความถนัดเป็นการประเมินความสามารถของบุคคลในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ การวัดความรู้เฉพาะในงานเป็นการประเมินความรู้ที่จำเป็นในการทำงานของบุคคล โดยการวัดทั้งสองส่วนนี้มีความสำคัญอย่างมากต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จ แต่โดยหลักการของสมรรถนะ ส่วนของนิสัยใจคอของบุคคลมีความสำคัญอย่างมากต่อผลการปฏิบัติงานเช่นกัน ดังนั้น ในภาคความเหมาะสมกับตำแหน่ง ควรมีการปรับปรุงเพื่อประเมินสมรรถนะ (คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม) ของบุคคลด้วยว่า มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานในภาครัฐหรือไม่ ซึ่งในอนาคตอาจมีการพัฒนาการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เพื่อใช้สำหรับการประเมินสมรรถนะ

2. การพัฒนา

ในด้านการพัฒนา ซึ่งแต่เดิมอาจจะเน้นเพียงเรื่องความรู้ และทักษะ ก็ต้องหันมาให้ความสำคัญกับพฤติกรรมในการทำงานเพิ่มเติมขึ้น ตลอดจนต้องหาหนทางในการฝึกอบรมให้ข้าราชการมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างที่องค์กรต้องการ

การฝึกอบรมแบบอิงสมรรถนะนั้น สิ่งที่จำเป็นต้องมี คือ

(1) ชุดของพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงถึงสมรรถนะที่ต้องการจะจัดการฝึกอบรม

(2) กระบวนการในการหาข้อมูลว่าบุคลากรมีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับใด และใครบ้างที่ต้องการการพัฒนาสมรรถนะใด (หรือที่มักเรียกว่า Need Analysis)

(3) หลักสูตรการฝึกอบรมที่ช่วยให้บุคลากรได้เรียนรู้และพัฒนาสมรรถนะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(4) การติดตามและช่วยเหลือเพื่อให้แน่ใจได้ว่าบุคลากรมีสมรรถนะจากการฝึกอบรมและพัฒนาจริง

3. การบริหารผลงาน (หรือการรักษาไว้)

เมื่อมีการประเมินพฤติกรรมในการทำงานแล้ว การจ่ายค่าตอบแทนควรทำให้สัมพันธ์กัน เป็นการใช้ค่าตอบแทนเพื่อเป็นแรงเสริมของการมีพฤติกรรมในการทำงานที่พึงประสงค์ ซึ่งหลักการของการบริหารผลงาน คือ บุคคลที่มีผลงานดีกว่ามากกว่า ก็ควรได้รับค่าตอบแทนที่มากกว่าด้วย (สำนักงาน ก.พ. 2548)

สำหรับการนำสมรรถนะไปใช้นั้น มีส่วนราชการหลายแห่งได้ดำเนินการกำหนดสมรรถนะ ด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งสมรรถนะของแต่ละตำแหน่งงาน ดังกรณีตัวอย่าง ดังนี้

(1) กรมทางหลวง ผลการวิเคราะห์พบว่า สมรรถนะของกลุ่มงานบุคลากร มีจำนวน 5 สมรรถนะ คือ การบริการที่ดี การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การคิดวิเคราะห์ การดำเนินการเชิงรุก และความร่วมแรงร่วมใจ และสมรรถนะของกลุ่มงานนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีจำนวน 9 สมรรถนะ คือ การดำเนินการเชิงรุก การบริการที่ดี ความถูกต้องของงาน ศิลปะการสื่อสารจูงใจ ความร่วมแรงร่วมใจ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การสืบเสาะหาข้อมูล การคิดวิเคราะห์ และสภาวะผู้นำ

(2) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ผลการวิเคราะห์พบว่า สมรรถนะของกลุ่มงานนักวิชาการฝึกอาชีพ มีจำนวน 11 สมรรถนะ คือ การบริการที่ดี การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ความร่วมแรงร่วมใจ จริยธรรม การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ ศิลปะการสื่อสารจูงใจ การพัฒนาศักยภาพคน ความเข้าใจผู้อื่น การดำเนินการเชิงรุก และการคิดวิเคราะห์

นอกจากนั้น ในการพัฒนาระบบราชการไทย สำนักงาน ก.พ.ร. โดยความร่วมมือของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์เกณฑ์คุณภาพของประเทศต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับแต่งให้สอดคล้องกับบริบทของระบบราชการไทย และมีความเชื่อมโยงสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 จนสามารถริเริ่มการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐขึ้น เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐได้มีเกณฑ์ที่จะใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเองโดยการวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค และโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและผลการดำเนินงาน เพื่อให้หน่วยงานได้พัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการสู่ระดับมาตรฐานสากล อีกทั้งยังจะเป็นบรรทัดฐานในการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ โดยการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก คือ

1. ลักษณะสำคัญขององค์กร
2. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งประกอบด้วย 7 หมวด ได้แก่
   - หมวดที่ 1 การนำองค์กร
   - หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์
   - หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
   - หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
   - หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
   - หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ
   - หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยในหมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการตรวจประเมินว่า ระบบงานบุคคลและระบบการเรียนรู้ของบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่อย่างไร เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการโดยรวมของส่วนราชการ รวมทั้งตรวจประเมินความใส่ใจ การสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ และความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรและส่วนราชการ โดยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงานบุคคล ด้านการจ้างงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นั้น การประเมินได้เน้นที่การกำหนดสมรรถนะ (Competency) ที่จำเป็นของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งด้วย (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.2548)

สมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด

ปัจจุบันบทบาทของห้องสมุดมีการเปลี่ยนแปลงไปตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ทั้งในด้านการจัดการและการให้บริการสารสนเทศ โดยจะเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ การใช้ระบบการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ และการช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง ฉะนั้น ผู้ให้บริการห้องสมุดย่อมต้องปรับเปลี่ยนบทบาทและพัฒนาสมรรถนะการทำงานให้พร้อมรับการท้าทายและการเปลี่ยนแปลงของการให้บริการห้องสมุด โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างสูงสุด

Medicevilla (1999) ได้เสนอแนะว่าผู้ให้บริการสารสนเทศ จะต้องมีความรู้ความสามารถ ดังนี้

1. การให้ผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง
2. การประเมินผล
3. ทักษะด้านองค์การ
4. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ
5. การจัดการสารสนเทศ
6. การทำงานร่วมกับผู้อื่น

RUSA (Reference and User Services Association) กำหนดสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุดไว้ ดังนี้

1. ด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ
   (1) การตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการ
   (2) การออกแบบองค์กรและระบบให้บริการ
   (3) การคิดเชิงวิเคราะห์
2. ด้านฐานความรู้
   (1) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและสถานการณ์
   (2) การประยุกต์ใช้ความรู้
   (3) การกระจายข้อมูลข่าวสาร
   (4) การเรียนรู้อย่างมีส่วนร่วม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ด้านการตลาด/การรับรู้/ข้อมูล
   (1) การประเมินรูปแบบการให้บริการ
   (2) การสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูล
   (3) การประเมินประสิทธิผลการให้บริการ
4. ด้านความร่วมมือ
   (1) การสร้างสัมพันธภาพกับผู้ใช้บริการ
   (2) การสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
   (3) การสร้างสัมพันธภาพกับแหล่งข้อมูลวิชาชีพ
   (4) การสร้างสัมพันธภาพกับแหล่งวิชาชีพบรรณารักษ์
5. ด้านการประเมินผล
   (1) ความต้องการของผู้ใช้บริการ
   (2) การบริการสารสนเทศ
   (3) ทรัพยากรสารนิเทศ
   (4) การส่งมอบบริการ
   (5) การเชื่อมต่อระบบข้อมูลข่าวสาร
   (6) การให้บริการห้องสมุด

Beth Mc Neil & Joan Giesecke กล่าวถึง 12 **สมรรถนะหลักของบุคลากรห้องสมุด** ไว้ดังนี้

1. ทักษะการวิเคราะห์/ การแก้ปัญหา/ การตัดสินใจ
2. ทักษะการสื่อสาร
3. ความคิดสร้างสรรค์/ นวัตกรรม
4. ความรู้ความเชี่ยวชาญในงานและเทคนิคเฉพาะงาน
5. การยืดหยุ่น/ การประยุกต์ใช้
6. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล/ ทักษะการทำงานเป็นทีม
7. สภาวะผู้นำ
8. ความเข้าใจองค์กรและโลกทัศน์สากล
9. ความเป็นเจ้าของ/ ความรับผิดชอบ/ ความเชื่อถือ
10. ทักษะการวางแผนและการจัดองค์กร
11. การบริหารจัดการทรัพยากร
12. การให้บริการ/ การสร้างความพึงพอใจ

NJLA (New Jersey Library Association) กำหนด**สมรรถนะ**ของบรรณารักษ์ไว้ ดังนี้

<u>สมรรถนะทางวิชาชีพ</u>

1. การให้บริการลูกค้า
2. การประเมิน
3. ความรู้แหล่งข้อมูล
4. การบริหารทรัพยากร
5. ทักษะงานด้านเทคนิค

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. การส่งเสริมและให้ข้อมูล
7. การทำงานร่วมกับผู้อื่น
8. การบริหารงาน

<u>สมรรถนะส่วนบุคคล</u>

1. ความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์
2. ความมุ่งมั่นในการให้บริการ
3. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน
4. สภาวะผู้นำ
5. จริยธรรม
6. การสื่อสาร
7. การจูงใจตนเอง

<u>สมรรถนะทางเทคนิค</u>

1. การจัดหมวดหมู่ทรัพยากร
2. การสืบค้นทรัพยากรและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
3. การใช้อินเทอร์เน็ต
4. การแนะนำวิธีสืบค้น
5. การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
6. การใช้โปรแกรมซอฟท์แวร์
7. การแก้ไขและป้องกันปัญหาคอมพิวเตอร์
8. การเท่าทันวิวัฒนาการเทคโนโลยี

Jennifer Soutter กล่าวถึงสมรรถนะของบรรณารักษ์ไว้ ดังนี้

1. การยืดหยุ่นผ่อนปรน
2. การคิดวิเคราะห์
3. การสื่อสาร
4. การทำงานเป็นทีม
5. สภาวะผู้นำ
6. ทักษะเชิงธุรกิจ

TBLC (Tampa Bay Library Consortium) กล่าวถึง**สมรรถนะหลัก**ของบรรณารักษ์ไว้ ดังนี้

<u>สมรรถนะทางปรัชญา</u>

1. ภารกิจและบทบาทของห้องสมุด
2. สัมพันธภาพในกลุ่มห้องสมุด
3. สัมพันธภาพกับห้องสมุดอื่น
4. สัมพันธภาพกับชุมชน
5. จรรยาบรรณวิชาชีพและคุณค่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมรรถนะทางเทคโนโลยี

1. ทักษะคอมพิวเตอร์
2. โสตทัศนศึกษา
3. การกู้คืนข้อมูล
4. บทบาทของห้องสมุด

สมรรถนะทางวิชาชีพ

1. คุณวุฒิ
2. ความรู้ในการสืบค้นข้อมูล
3. ความรู้เกี่ยวกับลักษณะของข้อมูล
4. การให้บริการแก่ลูกค้า
5. การสื่อสาร
6. การให้ความร่วมมือ
7. การประเมินผล
8. การเป็นตัวแทนองค์กร

สมรรถนะส่วนบุคคล

1. การพัฒนาตนเอง
2. การจูงใจตนเอง
3. การให้บริการ
4. การยืดหยุ่นผ่อนปรน
5. ทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
6. การสื่อสาร
7. สภาวะผู้นำ
8. การแก้ปัญหา
9. การจัดการทรัพยากร

SLA (Special Library Association) กล่าวถึงสมรรถนะของบรรณารักษ์ในศตวรรษที่ 21 ไว้ ดังนี้

สมรรถนะทางวิชาชีพ

1. ความรู้เชี่ยวชาญในงาน
2. ความรู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา
3. การพัฒนางาน
4. การให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ
5. การรู้แหล่งข้อมูล
6. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
7. การบริหารธุรกิจและการจัดการ
8. การพัฒนารูปแบบการให้บริการ
9. การประเมินผลลัพธ์
10. การพัฒนาระบบข้อมูล
11. การมีส่วนร่วมในการบริหารและวางแผน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมรรถนะส่วนบุคคล

1. การบริการที่เป็นเลิศ
2. การคิดเชิงรุกและมองหาโอกาสใหม่
3. การมองภาพรวมของงาน
4. การพัฒนาเครือข่ายและความร่วมมือ
5. การสร้างบรรยากาศการทำงาน
6. ทักษะการสื่อสาร
7. การทำงานกับผู้อื่น
8. สภาวะผู้นำ
9. การวางแผน จัดลำดับความสำคัญ และจุดเน้น
10. การเรียนรู้ตลอดชีวิตและพัฒนาอาชีพ
11. ทักษะการจัดการธุรกิจและสร้างโอกาสใหม่
12. การเพิ่มพูนเครือข่ายและพลังความร่วมมือ
13. การยืดหยุ่นผ่อนปรนและคิดเชิงบวก

การบริการห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลาง

ปณิธาน วิสัยทัศน์ คำขวัญ และพันธกิจ

สำนักหอสมุดกลาง ได้กำหนดปณิธาน วิสัยทัศน์ คำขวัญ และพันธกิจ ไว้ดังนี้

ปณิธาน

สำนักหอสมุดกลางมุ่งมั่นให้บริการทางวิชาการที่มีคุณภาพ เพื่อการศึกษา การวิจัย และการเรียนรู้ โดยยึดความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

วิสัยทัศน์

สำนักหอสมุดกลางเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ ที่ให้บริการด้วยทรัพยากรที่มีคุณค่า ทันสมัย ได้มาตรฐาน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

คำขวัญ

มุ่งเน้นคุณค่า พัฒนาก้าวไกล เทคโนโลยีทันสมัย มั่นใจในบริการ

พันธกิจ

ด้านการบริการ

(1) บริการทางวิชาการด้วยทรัพยากรที่มีคุณค่า ได้สัดส่วนตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

(2) บริการทางวิชาการที่ถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ

(3) มีความร่วมมือในการบริการและการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับกลุ่มห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานอื่น

(4) ส่งเสริมและสนับสนุนการให้บริการแก่ชุมชนและบุคคลภายนอก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการพัฒนาบุคลากร

(1) ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อทั้งในและต่างประเทศ

(2) ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา หรือศึกษาดูงาน ทั้งในและต่างประเทศ

(3) ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทำวิจัยและผลิตผลงานทางวิชาการ

(4) ส่งเสริมให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี

ด้านการบริหารจัดการ

(1) พัฒนาระบบการบริหารตามหลักการบริหารจัดการที่ดี

(2) สนับสนุนการทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วม และความสัมพันธ์อันดีของบุคลากร

(3) บริหารสำนักหอสมุดกลางให้มีบรรยากาศทางวิชาการและการปฏิบัติงาน

ด้านเทคโนโลยี

(1) ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ในสังคมแห่งการเรียนรู้

(2) พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการบริการและบริหารจัดการอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง

(3) พัฒนาเทคโนโลยีสารนิเทศให้มีความพร้อมทั้งด้านระบบฐานข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

ประวัติความเป็นมา

สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นส่วนราชการตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งส่วนราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ.2534 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 108 ตอนที่ 94 ลงวันที่ 28 พฤษภาคม 2534 มีประวัติความเป็นมา ดังนี้

- **พ.ศ.2520**

เริ่มบรรจุข้าราชการเพื่อดำเนินการห้องสมุด จำนวน 3 อัตรา โดยฝากไว้ที่ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

- **พ.ศ.2553**

เริ่มดำเนินการโครงการสำนักหอสมุดกลาง โดยให้บริการรวมกับห้องสมุดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ณ อาคารชั่วคราว คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์

- **พ.ศ.2525**

แยกตัวโครงการสำนักหอสมุดกลางออกจากห้องสมุดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ โดยเปิดให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ณ อาคารโรงอาหาร ชั้น 2 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

- **พ.ศ.2529**

ได้รับอนุมัติจากทบวงมหาวิทยาลัย ให้มีฐานะเป็นกองห้องสมุดกลาง ในสำนักงานอธิการบดี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และย้ายที่ทำการไปอยู่ ณ ห้องรักษาเอกสาร อาคารศูนย์เรียนรวมสมเด็จพระเทพฯ เปิดให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ตลอดจนบุคคลภายนอกด้วย

เอกสารนี้สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- **พ.ศ.2531**

  ได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีให้กำหนดฐานะเป็นสำนักหอสมุดกลาง

- **พ.ศ.2534**

ได้รับการจัดตั้งเป็นสำนักหอสมุดกลาง ซึ่งเป็นส่วนราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม 2534 ตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งส่วนราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ.2534 และแบ่งส่วนราชการเป็น 6 ส่วนงาน คือ สำนักงานผู้อำนวยการ ฝ่ายบริการ ฝ่ายประสานงานห้องสมุดคณะ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุด และฝ่ายโสตทัศนศึกษา ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องการแบ่งส่วนราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2534 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 108 ตอนที่ 108 ลงวันที่ 20 มิถุนายน 2534

- **พ.ศ.2539**

ย้ายที่ทำการสำนักหอสมุดกลาง จากห้องรักษาเอกสาร อาคารศูนย์เรียนรวมสมเด็จพระเทพฯ มาอยู่ ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติ เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2539

- **พ.ศ.2540**

เปิดให้บริการ ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติ เมื่อวันที่ 6 มกราคม 2540

- **พ.ศ.2542**

สถาบันฯ ตัดโอนงานห้องสมุดคณะ ฝ่ายประสานงานห้องสมุดคณะ ไปสังกัดงานห้องสมุดสำนักงานคณบดี 5 คณะ ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร ตามคำสั่งสถาบันฯ ที่ 1574/2543 ลงวันที่ 29 ธันวาคม 2542

- **พ.ศ.2543**

สำนักหอสมุดกลาง ได้ปรับปรุงการจัดแบ่งส่วนงานในสำนักหอสมุดกลาง เป็น 8 ส่วนงาน คือ สำนักงานผู้อำนวยการ ฝ่ายบริการสารนิเทศ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารนิเทศ ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารนิเทศ ฝ่ายโสตทัศนศึกษา ฝ่ายเทคโนโลยีสารนิเทศ ฝ่ายวารสารและเอกสาร และฝ่ายหอจดหมายเหตุพระจอมเกล้า ตามคำสั่งสถาบันฯ ที่ 1158/2543 ลงวันที่ 9 พฤศจิกายน 2543

- **พ.ศ.2548**

สถาบันฯ ได้ปรับปรุงโครงสร้างสำนักหอสมุดกลางใหม่ โดยโอนบรรดากิจการ ภารกิจ อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของงานห้องสมุดในสำนักงานคณบดี คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานห้องสมุดวิทยาเขตชุมพร ไปสังกัดสำนักหอสมุดกลาง ตามคำสั่งสถาบันฯ ที่ 1744/2548 ลงวันที่ 6 ตุลาคม 2548 และปรับปรุงการจัดแบ่งส่วนงานในสำนักหอสมุดกลางเป็น 15 ส่วนงาน คือ สำนักงานผู้อำนวยการ ฝ่ายบริการสารนิเทศ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารนิเทศ ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารนิเทศ ฝ่ายโสตทัศนศึกษา ฝ่ายเทคโนโลยีสารนิเทศ ฝ่ายวารสารและเอกสาร ฝ่ายหอจดหมายเหตุพระจอมเกล้า ฝ่ายห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ ฝ่ายห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ฝ่ายห้องสมุดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ฝ่ายห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ ฝ่ายห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร ฝ่ายห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตชุมพร ตามคำสั่งสถาบันฯ ที่ 1745/2548 ลงวันที่ 6 ตุลาคม 2548

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วัตถุประสงค์

สำนักหอสมุดกลาง เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่เน้นการให้การศึกษา การค้นคว้าวิจัย และการพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

(1) เป็นแหล่งรวบรวม บำรุงรักษา และเผยแพร่หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ ฐานข้อมูล โสตทัศนวัสดุ และสื่อต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ รวมถึงเอกสาร วัสดุจดหมายเหตุสถาบันฯ และประวัติศาสตร์รัชกาลที่ 4

(2) ส่งเสริมและสนับสนุนการให้บริการทางวิชาการเกี่ยวกับการเรียนการสอน และการค้นคว้าวิจัย โดยให้บริการยืมและแลกเปลี่ยนสื่อต่าง ๆ และบริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

(3) เป็นศูนย์กลางการให้บริการทางวิชาการของสถาบันฯ โดยเปิดให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ พนักงาน และเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ตลอดจนบุคคลและหน่วยงานภายนอก

ส่วนงานที่ให้บริการห้องสมุด

ส่วนงานที่มีภาระงานหลักในการให้บริการห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลาง มี 11 ส่วนงาน ได้แก่

(1) ฝ่ายบริการสารนิเทศ
(2) ฝ่ายโสตทัศนศึกษา
(3) ฝ่ายวารสารและเอกสาร
(4) ฝ่ายหอจดหมายเหตุพระจอมเกล้า
(5) ฝ่ายห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์
(6) ฝ่ายห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
(7) ฝ่ายห้องสมุดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
(8) ฝ่ายห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์
(9) ฝ่ายห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร
(10) ฝ่ายห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
(11) ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตชุมพร

โดยมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริการทรัพยากรสารนิเทศ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารนิเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นสารนิเทศ บริการยืมระหว่างห้องสมุด และบริการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด

การให้บริการห้องสมุด

สำนักหอสมุดกลาง มีบริการห้องสมุดด้านต่าง ๆ ดังนี้

(1) บริการหนังสือและสิ่งพิมพ์
(2) บริการวารสารและหนังสือพิมพ์
(3) บริการฐานข้อมูลออนไลน์และซีดีรอม
(4) บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์
(5) บริการหนังสือจองหรือหนังสือสำรอง
(6) บริการห้องสมุดสื่อ
(7) บริการเอกสาร วัสดุจดหมายเหตุสถาบันฯ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(8) บริการเอกสาร วัสดุประวัติศาสตร์รัชกาลที่ 4
(9) บริการให้ยืมและรับคืนหนังสือ วารสาร และโสตทัศนวัสดุ
(10) บริการจองหนังสือ
(11) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
(12) บริการยืมระหว่างห้องสมุด
(13) บริการสืบค้นสารนิเทศ WebOPAC
(14) บริการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต
(15) บริการสืบค้นฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์
(16) บริการแนะนำจัดซื้อหนังสือ วารสาร และโสตทัศนวัสดุ
(17) บริการข่าวสารทันสมัยและวันสำคัญ
(18) บริการนำชมห้องสมุด
(19) บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย
(20) บริการห้องประชุม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษากรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด และช่องว่างระหว่างความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะกับสมรรถนะที่มีอยู่ ตามกรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยในบทนี้จะกล่าวถึงรายละเอียดตามลำดับ คือ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ของการให้บริการห้องสมุด และเป็นผู้ให้บริการห้องสมุด คือ

1. **กลุ่มผู้บริหารสถาบัน** ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี และผู้อำนวยการสำนัก ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 19 คน

2. **กลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุด** ได้แก่ นักศึกษา และบุคลากร ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และบุคคลภายนอกที่ใช้บริการห้องสมุดของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 395 คน

2.1 นักศึกษา ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง คิดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ยามาเน จากจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2548 จำนวน 19,645 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง รวม 339 คน โดยวิธี Cluster Sampling จำแนกเป็นนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 132 คน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 32 คน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 38 คน คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 50 คน คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 46 คน คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 17 คน โครงการคณะอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 15 คน และวิทยาเขตชุมพร จำนวน 9 คน

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา

คณะ	ประชากร			กลุ่มตัวอย่าง		
	ปริญญาตรี	บัณฑิตศึกษา	รวม	ปริญญาตรี	บัณฑิตศึกษา	รวม
คณะวิศวกรรมศาสตร์	6,457	1,176	7,633	112	20	132
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	1,593	226	1,819	28	4	32
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	1,392	843	2,235	24	14	38
คณะวิทยาศาสตร์	2,629	273	2,902	45	5	50
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	2,357	285	2,642	41	5	46
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	307	708	1,015	5	12	17
โครงการคณะอุตสาหกรรมเกษตร	732	118	850	13	2	15
วิทยาเขตชุมพร	549	-	549	9	-	9
รวม	16,016	3,629	19,645	277	62	339

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 บุคลากร ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้แก่ ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง คิดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ยามาเน โดยคิดจากบุคลากร ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2548 จำนวน 2,170 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 37 คน

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร

ประเภท	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
สายวิชาการ (อาจารย์)	898	15
สายสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	1,272	22
รวม	2,170	37

2.3 บุคคลภายนอก คิดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ยามาเน โดยคิดจากจำนวนบุคคลภายนอกที่เข้าใช้บริการห้องสมุดเฉลี่ยต่อเดือน ในปีงบประมาณ พ.ศ.2548 จำนวน 979 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 19 คน

3. **กลุ่มผู้ให้บริการห้องสมุด** ได้แก่ บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา พนักงานห้องสมุด และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด ของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 39 คน

รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 453 คน

ตารางที่ 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่ม	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน
ผู้บริหาร	อธิการบดี รองอธิการบดี	9
	คณบดี ผู้อำนวยการสำนัก	10
	รวม	19
ผู้ใช้บริการ	นักศึกษา	339
	บุคลากร	37
	บุคคลภายนอก	19
	รวม	395
ผู้ให้บริการ	บรรณารักษ์	23
	นักเอกสารสนเทศ	4
	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	2
	พนักงานห้องสมุด	5
	เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	5
	รวม	39
รวมทั้งสิ้น		**453**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย แบบสอบถาม จำนวน 2 ส่วน ดังนี้

1. แบบสอบถาม ส่วนที่ 1

เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เพื่อศึกษากรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1.1 การสร้างแบบสอบถาม

1.1.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร งานวิจัย และสื่อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.1.2 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถาม โดยใช้สมรรถนะสำหรับข้าราชการพลเรือนไทยของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เป็นหลัก และสมรรถนะอื่น ๆ ที่ได้จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร งานวิจัย และสื่อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานให้บริการห้องสมุด

แบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ ผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด โดยถามเกี่ยวกับสถานภาพ เพศ อายุ และคุณวุฒิ จำนวน 4 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ถามความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด จำนวน 40 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเลือกตอบ แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และมีคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended) ทั้งนี้ ได้สร้างความเข้าใจกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีคำอธิบายสมรรถนะกำกับไว้ด้วย ดังนี้

(1) **การมุ่งผลสัมฤทธิ์** (Achievement Motivation) *ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ดี หรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่*

(2) **การมุ่งเน้นที่คุณภาพ** (Concern for Quality) *ความใส่ใจต่อคุณภาพการให้บริการ รวมถึงการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด*

(3) **ความถูกต้องของงาน** (Concern for Order) *ความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วน รวมถึงทำให้เกิดความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ ระเบียบ และขั้นตอนปฏิบัติต่างๆ*

(4) **ความคิดริเริ่ม** (Initiative) *ความสามารถในการนำเสนอแนวคิดและวิธีการใหม่ๆ ในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน*

(5) **ศิลปะการสื่อสารจูงใจ** (Communication & Influencing) *ความตั้งใจที่จะสื่อความด้วยความสามารถในการประชาสัมพันธ์ การใช้ภาษา และการนำเสนองาน ตลอดจนชักจูงให้ผู้อื่นมีความคิดเห็นคล้อยตาม ปฏิบัติตาม และยึดมั่นต่อเป้าหมายการทำงานร่วมกัน*

(6) **ทักษะการเจรจาต่อรอง** (Negotiation Skills) *ความสามารถในการหาข้อมูลและรายละเอียดประกอบการเจรจาต่อรองกับคู่กรณี รวมถึงกำหนดทางเลือกที่เหมาะสม เพื่อนำไปสู่การยอมรับและตกลงร่วมกันทั้งสองฝ่าย*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(7) การสร้างเครือข่าย (Networking) *การสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับบุคคลในทุกระดับทั้งภายในและนอกองค์กร รวมทั้งความสามารถในการขอความช่วยเหลือและความร่วมมือจากสมาชิกที่เป็นเครือข่าย*

(8) วิสัยทัศน์ (Vision) *ความสามารถในการให้ทิศทางที่ชัดเจน และก่อความร่วมแรงร่วมใจ เพื่อนำพางานภาครัฐไปสู่จุดหมายร่วมกัน*

(9) การให้คำปรึกษา (Consulting) *ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้อื่น รวมถึงการให้คำปรึกษาแนะนำถึงแนวทางหรือทางเลือกในการแก้ไขปัญหาแก่ผู้อื่น*

(10) การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others) *ความตั้งใจที่จะส่งเสริมการเรียนรู้หรือพัฒนาผู้อื่นในระยะยาว โดยมุ่งเน้นผลที่เกิดขึ้นมากกว่าเพียงปฏิบัติไปตามหน้าที่*

(11) การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ (Information System Management) *ความสามารถในการบริหารจัดการแหล่งข้อมูลที่ผู้ใช้บริการต้องการ ด้วยการสืบค้นข้อมูลที่หลากหลายรูปแบบ รวมถึงการใช้คอมพิวเตอร์ และฐานข้อมูลต่างๆ*

(12) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership) *ความสามารถในการกระตุ้นและผลักดันกลุ่มคนให้เกิดความต้องการปรับเปลี่ยนไปในแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และดำเนินการให้เกิดการปรับเปลี่ยนขึ้นจริง*

(13) สภาวะผู้นำ (Leadership) *ความสามารถในการกระตุ้นจูงใจให้สมาชิกในทีมยอมรับและมุ่งมั่นทำงานเพื่อเป้าหมายของทีม รวมทั้งสนับสนุนและพัฒนาสมาชิกในทีมให้สามารถทำงานที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์*

(14) ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) *ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยสามารถสร้างและดำรงสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม*

(15) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation) *ความเข้าใจกลยุทธ์ภาครัฐ และสามารถประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร ด้วยการคาดการณ์ถึงทิศทางในอนาคตและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น*

(16) การบริหารจัดการงาน (Work Management) *ความสามารถในการวางแผนและการจัดการ การบริหารทรัพยากร การบริหารความเสี่ยง และการบริหารเวลา รวมถึงการควบคุมดูแลงานเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายตามแผนงานที่กำหนด*

(17) การบริหารจัดการคุณภาพ (Quality Management) *ความสามารถในการกำหนดวิธีการและพัฒนาขั้นตอนการทำงานในการควบคุมคุณภาพและการประกันคุณภาพให้มีประสิทธิภาพ*

(18) การประเมินผล (Assessment) *ความสามารถในการกำหนดรูปแบบ และการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่าได้ผลเพียงใด*

(19) การให้อำนาจผู้อื่น (Empowering Others) *ความเชื่อมั่นในความสามารถของผู้อื่น และให้ผู้อื่นมีอิสระในการสร้างสรรค์วิธีการของตนเพื่อบรรลุเป้าหมายของงาน*

(20) การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable) *ความเจตนาที่จะกำกับดูแลให้ผู้อื่นปฏิบัติให้ได้ตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบที่กำหนดไว้ โดยมุ่งประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ*

(21) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) *ความสนใจใฝ่รู้งานที่รับผิดชอบ เพื่อสั่งสมและพัฒนาศักยภาพ ความรู้ และความสามารถของตน ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ*

เอกสารนี้จัดทำขึ้นสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(22) ความสามารถในการเรียนรู้ (Ability to Learn) *ความสามารถในการรับรู้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว และกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้งาน ทั้งงานในปัจจุบันและงานใหม่ๆ*

(23) การตัดสินใจ (Decision Making) *การประเมินข้อมูลและเลือกแนวทางที่ดีที่สุดเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น*

(24) การควบคุมตนเอง (Self Control) *ความสามารถในการระงับอารมณ์และพฤติกรรมอันไม่เหมาะสม หรือทำงานภายใต้สภาวะกดดันจากขอบเขตหน้าที่ กลุ่มบุคคลที่หลากหลาย ทรัพยากรที่จำกัด และระยะเวลาที่จำกัดหรือเร่งด่วน*

(25) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility) *ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย รวมถึงการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น และปรับเปลี่ยนวิธีการเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป*

(26) ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence) *ความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพตลอดจนวิจารณญาณการตัดสินใจของตนที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพ*

(27) จริยธรรม (Integrity) *การครองตนและประพฤติปฏิบัติในความถูกต้อง และเหมาะสม*

(28) จรรยาบรรณวิชาชีพ (Professional Ethics) *ความสามารถในการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพที่กำหนดอย่างเคร่งครัด*

(29) สุนทรียภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality) *ความซาบซึ้งในอรรถรสและเห็นคุณค่าของงานศิลป์ที่เป็นเอกลักษณ์และมรดกของชาติ และนำมาปรับใช้ในการสร้างสรรค์งาน*

(30) การบริการที่ดี (Service Mind) *ความตั้งใจและพยายามให้บริการเพื่อสนองความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ*

(31) ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding) *ความสามารถในการรับฟังและเข้าใจความหมาย ตลอดจนสภาวะอารมณ์ของผู้ใช้บริการ*

(32) ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) *ความตระหนักถึงข้อแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม และสามารถสร้างสัมพันธภาพต่างวัฒนธรรม เพื่อมิตรไมตรีและความร่วมมืออันดี*

(33) การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) *การทำความเข้าใจสถานการณ์ ประเด็นปัญหา แนวคิด หลักทฤษฎี ฯลฯ โดยแจกแจงแตกประเด็นออกเป็นส่วนย่อยๆ รวมถึงจัดหมวดหมู่ข้อมูลอย่างเป็นระบบ เปรียบเทียบแง่มุมต่างๆ ตลอดจนระบุเหตุและผลได้*

(34) การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking) *การคิดในเชิงสังเคราะห์ มองภาพรวมจนได้เป็นกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่ อันเป็นผลมาจากการสรุปรูปแบบ และประยุกต์แนวทางต่างๆ*

(35) การรู้เท่าทันกระแสโลก (Global Perspective) *ความสามารถในการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านวัตถุ สังคม เศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมจากโลกภายนอก และนำมาใช้ในการวางแผนและการจัดการ เพื่อพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น*

(36) การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking) *ความสนใจเกี่ยวกับสถานการณ์ภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ประเด็นปัญหา หรือเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือจำเป็นต่องานในหน้าที่ รวมถึงการวิจัยและพัฒนา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานในอนาคต*

เอกสารนี้มีลิขสิทธิ์ ห้ามมิให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(37) การคิดค้นนวัตกรรม (Innovation) *ความสามารถในการใช้ความคิดเพื่อสร้างสรรค์วิธีการหรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ รวมถึงการพัฒนาดัดแปลงของเดิมให้ทันสมัยและใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น เพื่อปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน*

(38) การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness) *การเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาส พร้อมทั้งลงมือดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่องาน ด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์และแปลกใหม่*

(39) ความเข้าใจองค์กร (Organizational Awareness) *ความเข้าใจ สามารถประยุกต์ใช้และคาดการณ์ได้ว่านโยบายภาครัฐ แนวคิดใหม่ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี ฯลฯ จะมีผลต่อภารกิจที่ปฏิบัติ*

(40) การแก้ไขปัญหา (Problem Solving) *การวิเคราะห์และแจกแจงประเด็นของปัญหาเพื่อหาทางเลือกหรือคำตอบของปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานการณ์หนึ่งๆ*

1.1.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ โดยพิจารณาความถูกต้อง ครอบคลุมตรงตามเนื้อหา และการใช้สำนวนภาษาที่ชัดเจน รวม 5 ท่าน คือ

(1) ศาสตราจารย์ คุณหญิงแม้นมาส ชวลิต นายกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

(2) รองศาสตราจารย์สุนีย์ กาศจำรูญ หัวหน้าภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

(3) นางสาวประดิษฐา ศิริพันธ์ ผู้อำนวยการศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

(4) นางภาวณา เขมะรัตน์ ประธานคณะทำงานฝ่ายบริการสารนิเทศ ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา

(5) ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิติพงศ์ มะโน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1.1.4 ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อคิดเห็นและเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

1.2 การทดลองแบบสอบถาม

ในการทดลองแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับบุคคล ซึ่งเป็นประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 10 คน

การทดลองแบบสอบถาม มีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจดูความถูกต้อง ครอบคลุมตรงตามเนื้อหาและการใช้สำนวนภาษาที่ชัดเจน ซึ่งจะได้นำผลการทดลองไปปรับปรุงแบบสอบถามให้เป็นแบบสอบถามที่ดีและเหมาะสมในการนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ตามที่ ประคอง กรรณสูต (2524) กล่าวไว้ว่า "งานวิจัยที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ก็อาจตรวจสอบกับผู้ทรงคุณวุฒิก่อน ว่ามีเนื้อหาครอบคลุมและถูกต้องกับเรื่องที่จะวิจัยหรือไม่ อาจจะทดลองใช้กับบุคคลที่คล้ายตัวอย่างประชากรก่อน สัก 5-10 คน แล้วแก้ไขปรับปรุงจนแน่ใจว่าเป็นเครื่องมือดีและเหมาะสมที่จะนำไปใช้ได้แล้ว ก็นำไปใช้ได้เลย"

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ ผ่านการทดลองใช้และมีการแก้ไขปรับปรุง จึงถือได้ว่าแบบสอบถามฉบับนี้เป็นเครื่องมือที่ดีและเหมาะสมสำหรับนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. แบบสอบถาม ส่วนที่ 2

เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อศึกษาช่องว่าง (Gap Analysis) ระหว่างความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะกับสมรรถนะที่มีอยู่ ตามกรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2.1 การสร้างแบบสอบถาม

2.1.1 ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามส่วนที่ 1 มาสังเคราะห์ข้อมูลโดยนำสมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือนไทยของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) และสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.01 ขึ้นไป) มาจัดทำเป็น***กรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด***

2.1.2 ผู้วิจัยนำกรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุดที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม เพื่อวิเคราะห์หาระดับสมรรถนะที่มีอยู่ และระดับความต้องการในการพัฒนา (Development Needs) สมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด

แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ให้บริการห้องสมุด โดยถามเกี่ยวกับเพศ อายุ คุณวุฒิ ตำแหน่งปัจจุบัน ระดับตำแหน่งปัจจุบัน อายุราชการ และระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด จำนวน 7 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และแบบปลายเปิด (Open-ended)

ตอนที่ 2 ถามความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่ จำนวน 11 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ทั้งนี้ ได้สร้างความเข้าใจกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีคำอธิบายระดับสมรรถนะกำกับไว้ด้วย

ตอนที่ 3 ถามความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อระดับความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน จำนวน 11 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเลือกตอบ แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

2.2 การทดลองแบบสอบถาม

ในการทดลองแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับบุคคล ซึ่งเป็นประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 5 คน

การทดลองแบบสอบถาม มีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจดูความถูกต้อง ครอบคลุมตรงตามเนื้อหา และการใช้สำนวนภาษาที่ชัดเจน ซึ่งได้นำผลการทดลองไปปรับปรุงแบบสอบถามให้เป็นแบบสอบถามที่ดีและเหมาะสมในการนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. แบบสอบถาม ส่วนที่ 1

ในส่วนของประชากรกลุ่มผู้บริหารสถาบันและกลุ่มผู้ให้บริการห้องสมุด ผู้วิจัยใช้วิธีส่งและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม และในส่วนของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องสมุด ผู้วิจัยได้จ้างบุคคลแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด 453 ฉบับ ได้รับคืน จำนวน 449 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 99.12 เป็นฉบับที่สมบูรณ์ จำนวน 448 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.90 ของแบบสอบถามทั้งหมด มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4 จำนวนแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ที่ส่งและได้รับคืน

กลุ่มตัวอย่าง	ส่งไป	ได้รับคืน	ร้อยละ	ฉบับที่สมบูรณ์	ร้อยละ
ผู้บริหารสถาบัน	19	16	84.21	16	84.21
ผู้ใช้บริการห้องสมุด	395	395	100	394	99.75
ผู้ให้บริการห้องสมุด	39	38	97.44	38	97.44
รวม	453	449	99.12	448	98.90

2. แบบสอบถาม ส่วนที่ 2

ผู้วิจัยใช้วิธีส่งแบบสอบถามไปยังผู้ให้บริการห้องสมุด และเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด 39 ฉบับ ได้รับคืน จำนวน 33 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 84.62 เป็นฉบับที่สมบูรณ์ จำนวน 33 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 84.62 ของแบบสอบถามทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows ดังนี้

1. แบบสอบถาม ส่วนที่ 1

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่า ANOVA

2. แบบสอบถาม ส่วนที่ 2

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้สอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่า ANOVA

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่า ANOVA

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับ
4.01 – 5.00	มากที่สุด
3.01 – 4.00	มาก
2.01 – 3.00	ปานกลาง
1.01 – 2.00	น้อย
0.00 – 1.00	น้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. **แบบสอบถาม ส่วนที่ 1**
   - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
   - ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด
2. **แบบสอบถาม ส่วนที่ 2**
   - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
   - ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่
   - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม ส่วนที่ 1

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในตอนนี้จะได้กล่าวถึงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในส่วนที่เกี่ยวกับสถานภาพ เพศ อายุ และคุณวุฒิ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้แสดงไว้ในตารางที่ 5 –8

ตารางที่ 5 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหารสถาบัน	16	3.60
ผู้ใช้บริการห้องสมุด	394	87.90
ผู้ให้บริการห้องสมุด	38	8.50
รวม	448	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้บริหารสถาบัน จำนวน 16 คน ผู้ใช้บริการห้องสมุด จำนวน 394 คน และผู้ให้บริการห้องสมุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60, 87.90, และ 8.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	ผู้บริหาร		ผู้ใช้บริการ		ผู้ให้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	14	87.50	223	56.60	3	7.89	240	53.57
หญิง	2	12.50	171	43.40	35	92.11	208	46.43
รวม	16	100.00	394	100.00	38	100.00	448	100.00

จากตารางที่ 6 โดยรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชายมากกว่าหญิง คือ เป็นชาย ร้อยละ 53.57 และเป็นหญิง ร้อยละ 46.43 เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่า

ผู้บริหารสถาบัน เป็นชายมากกว่าหญิง คือ เป็นชาย ร้อยละ 87.50 และเป็นหญิง ร้อยละ 12.50

ผู้ใช้บริการห้องสมุด เป็นชายมากกว่าหญิง คือ เป็นชาย ร้อยละ 56.60 และเป็นหญิง ร้อยละ 43.40

ผู้ให้บริการห้องสมุด เป็นหญิงมากกว่าชาย คือ เป็นหญิง ร้อยละ 92.11 และเป็นชาย ร้อยละ 7.89

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 7 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	ผู้บริหาร		ผู้ใช้บริการ		ผู้ให้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	-	-	127	32.23	-	-	127	28.35
21 – 30 ปี	-	-	230	58.38	7	18.42	237	52.90
31 – 40 ปี	1	6.25	27	6.85	18	47.37	46	10.27
41 – 50 ปี	7	43.75	7	1.78	11	28.95	25	5.58
มากกว่า 50 ปี	8	50.00	3	0.76	2	5.26	13	2.90
รวม	16	100.00	394	100.00	38	100.00	448	100.00

จากตารางที่ 7 โดยรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.90 และรองลงไปตามลำดับ ได้แก่ อายุน้อยกว่า 21 ปี ร้อยละ 28.35 อายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 10.27 อายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 5.58 และอันดับสุดท้าย อายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 2.90 เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่า

ผู้บริหารสถาบันที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีมากที่สุด ร้อยละ 50.00 และรองลงไปตามลำดับ ได้แก่ อายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 43.75 และอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 6.25 ส่วนอายุน้อยกว่า 21 ปี และอายุ 21 – 30 ปี ไม่มีเลย

ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีอายุ 21 -30 ปี มีมากที่สุด ร้อยละ 58.38 และรองลงไปตามลำดับ ได้แก่ อายุน้อยกว่า 21 ปี ร้อยละ 32.23 อายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 6.85 อายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 1.78 และอายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 0.76

ผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีมากที่สุด ร้อยละ 47.37 และรองลงไปตามลำดับ ได้แก่ อายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 28.95 อายุ 21 – 30 ปี ร้อยละ 18.42 และอายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 5.26 ส่วนอายุน้อยกว่า 21 ปี ไม่มีเลย

ตารางที่ 8 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณวุฒิ

คุณวุฒิ	ผู้บริหาร		ผู้ใช้บริการ		ผู้ให้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-	277	70.30	7	18.42	284	63.39
ปริญญาตรี	-	-	89	22.59	24	63.16	113	25.22
ปริญญาโท	6	37.50	22	5.58	7	18.42	35	7.81
ปริญญาเอก	10	62.50	6	1.52	-	-	16	3.57
รวม	16	100.00	394	100.00	38	100.00	448	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ในเชิงพาณิชย์ หรือแสวงหาผลประโยชน์ทางการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 8 โดยรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.39 และรองลงไปตามลำดับ ได้แก่ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 25.22 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 7.81 และอันดับสุดท้าย ระดับปริญญาเอก ร้อยละ 3.57 เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่า

ผู้บริหารสถาบันที่มีวุฒิระดับปริญญาเอก มีมากที่สุด ร้อยละ 62.50 และรองลงไป วุฒิระดับปริญญาโท ร้อยละ 37.50 ส่วนวุฒิระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และวุฒิระดับปริญญาตรี ไม่มีเลย

ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีวุฒิระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีมากที่สุด ร้อยละ 70.30 และรองลงไปตามลำดับ ได้แก่ วุฒิระดับปริญญาตรี ร้อยละ 22.59 วุฒิระดับปริญญาโท ร้อยละ 5.58 และวุฒิระดับปริญญาเอก ร้อยละ 1.52

ผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีวุฒิระดับปริญญาตรี มีมากที่สุด ร้อยละ 63.16 และรองลงไป ได้แก่ วุฒิระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และวุฒิระดับปริญญาโท มีเท่ากัน ร้อยละ 18.42 ส่วนวุฒิระดับปริญญาเอก ไม่มีเลย

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด

ในตอนนี้จะได้กล่าวถึงความคิดเห็นของผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด ที่มีต่อสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้แสดงไว้ในตารางที่ 9 – 13

ตารางที่ 9 ความคิดเห็นของผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด ที่มีต่อสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด

สมรรถนะ	ผู้บริหาร		ผู้ใช้บริการ		ผู้ให้บริการ		รวม	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.44	.629	3.91	.738	4.47	.506	3.98	.738
2. การมุ่งเน้นที่คุณภาพ	4.63	.619	4.01	.809	4.66	.534	4.08	.809
3. ความถูกต้องของงาน	4.44	.629	3.96	.727	4.55	.602	4.03	.735
4. ความคิดริเริ่ม	4.38	.806	3.75	.858	4.21	.622	3.81	.854
5. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ	4.13	.719	3.63	.899	4.16	.754	3.70	.896
6. ทักษะการเจรจาต่อรอง	3.56	.727	3.60	.857	4.21	.704	3.65	.857
7. การสร้างเครือข่าย	4.06	.772	3.77	.851	4.29	.654	3.83	.846
8. วิสัยทัศน์	3.81	.834	3.64	.898	4.03	.753	3.68	.890
9. การให้คำปรึกษา	4.19	.544	3.77	.872	4.18	.692	3.82	.858
10. การพัฒนาศักยภาพคน	3.94	.772	3.83	.911	4.29	.732	3.87	.901
11. การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ	4.63	.619	4.01	.865	4.37	.675	4.06	.854
12. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	3.94	.680	3.74	.775	4.13	.665	3.78	.770

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 9 (ต่อ)

สมรรถนะ	ผู้บริหาร		ผู้ใช้บริการ		ผู้ให้บริการ		รวม	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
13. สภาวะผู้นำ	4.06	.772	3.66	.799	4.00	.658	3.70	.794
14. ความร่วมแรงร่วมใจ	4.56	.629	3.83	.822	4.37	.633	3.90	.824
15. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ	3.94	.573	3.64	.862	4.13	.704	3.70	.852
16. การบริหารจัดการงาน	4.38	.719	3.88	.821	4.24	.714	3.93	.818
17. การบริหารจัดการคุณภาพ	4.56	.629	3.95	.843	4.21	.622	3.99	.829
18. การประเมินผล	4.25	.683	3.69	.724	3.92	.673	3.73	.727
19. การให้อำนาจผู้อื่น	3.50	.632	3.56	.787	3.97	.677	3.59	.781
20. การสั่งการตามอำนาจหน้าที่	3.94	.574	3.62	.750	3.82	.801	3.65	.752
21. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.25	.577	3.89	.783	4.39	.679	3.94	.782
22. ความสามารถในการเรียนรู้	4.38	.619	3.94	.794	4.42	.642	3.99	.790
23. การตัดสินใจ	4.00	.516	3.89	.738	4.24	.675	3.92	.731
24. การควบคุมตนเอง	4.31	.793	3.85	.931	4.21	.704	3.90	.917
25. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน	4.06	.772	3.82	.856	4.16	.679	3.86	.845
26. ความมั่นใจในตนเอง	4.13	.619	3.80	.811	4.03	.677	3.83	.798
27. จริยธรรม	4.38	.806	4.07	.872	4.13	.665	4.09	.855
28. จรรยาบรรณวิชาชีพ	4.25	.577	3.99	.758	4.05	.837	4.01	.760
29. สุนทรียภาพทางศิลปะ	3.56	.629	3.62	.837	3.71	.694	3.62	.818
30. การบริการที่ดี	4.75	.577	4.03	.875	4.61	.595	4.11	.868
31. ความเข้าใจผู้อื่น	4.63	.619	3.98	.810	4.05	.733	4.01	.805
32. ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม	3.94	.574	3.75	.804	3.82	.730	3.76	.791
33. การคิดวิเคราะห์	4.00	.632	3.84	.769	3.84	.823	3.85	.768
34. การมองภาพองค์รวม	4.06	.854	3.77	.774	3.87	.741	3.79	.775
35. การรู้เท่าทันกระแสโลก	3.94	.772	3.94	.836	4.08	.818	3.95	.831
36. การสืบเสาะหาข้อมูล	4.19	.655	4.02	.869	4.16	.754	4.04	.853
37. การคิดค้นนวัตกรรม	4.06	.680	3.72	.916	4.08	.712	3.76	.899
38. การดำเนินการเชิงรุก	4.13	.719	3.69	.833	3.95	.769	3.73	.829
39. ความเข้าใจองค์กร	4.25	.683	3.77	.798	4.00	.838	3.81	.803
40. การแก้ไขปัญหา	4.13	.806	3.94	.869	4.16	.718	3.97	.856

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะผู้ให้บริการห้องสมุด ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ 1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ให้บริการห้องสมุด ผู้บริหารสถาบัน และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.47, 4.44 และ 3.91 ตามลำดับ

ข้อ 2 การมุ่งเน้นที่คุณภาพ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ให้บริการห้องสมุด ผู้บริหารสถาบัน และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.66, 4.63 และ 4.01 ตามลำดับ

ข้อ 3 ความถูกต้องของงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ให้บริการห้องสมุด ผู้บริหารสถาบัน และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.55, 4.44 และ 3.96 ตามลำดับ

ข้อ 4 ความคิดริเริ่ม พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บริหารสถาบัน ผู้ให้บริการห้องสมุด และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.38, 4.21 และ 3.75 ตามลำดับ

ข้อ 5 ศิลปะการสื่อสารจูงใจ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ให้บริการห้องสมุด ผู้บริหารสถาบัน และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.16, 4.13 และ 3.63 ตามลำดับ

ข้อ 6 ทักษะการเจรจาต่อรอง พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ให้บริการห้องสมุด ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้บริหารสถาบัน มีค่าเฉลี่ย 4.21, 3.60 และ 3.56 ตามลำดับ

ข้อ 7 การสร้างเครือข่าย พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ให้บริการห้องสมุด ผู้บริหารสถาบัน และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.29, 4.06 และ 3.77 ตามลำดับ

ข้อ 8 วิสัยทัศน์ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ให้บริการห้องสมุด ผู้บริหารสถาบัน และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.03, 3.81 และ 3.64 ตามลำดับ

ข้อ 9 การให้คำปรึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บริหารสถาบัน ผู้ให้บริการห้องสมุด และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.19, 4.18 และ 3.77 ตามลำดับ

ข้อ 10 การพัฒนาศักยภาพคน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ให้บริการห้องสมุด ผู้บริหารสถาบัน และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.29, 3.94 และ 3.83 ตามลำดับ

ข้อ 11 การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บริหารสถาบัน ผู้ให้บริการห้องสมุด และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.63, 4.37 และ 4.01 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ 12 ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ให้บริการห้องสมุด ผู้บริหารสถาบัน และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.13, 3.94 และ 3.74 ตามลำดับ

ข้อ 13 สภาวะผู้นำ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บริหารสถาบัน ผู้ให้บริการห้องสมุด และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.06, 4.00 และ 3.66 ตามลำดับ

ข้อ 14 ความร่วมแรงร่วมใจ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บริหารสถาบัน ผู้ให้บริการห้องสมุด และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.56, 4.37 และ 3.83 ตามลำดับ

ข้อ 15 การวางกลยุทธ์ภาครัฐ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ให้บริการห้องสมุด ผู้บริหารสถาบัน และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.13, 3.94 และ 3.64 ตามลำดับ

ข้อ 16 การบริหารจัดการงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บริหารสถาบัน ผู้ให้บริการห้องสมุด และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.38, 4.24 และ 3.88 ตามลำดับ

ข้อ 17 การบริหารจัดการคุณภาพ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บริหารสถาบัน ผู้ให้บริการห้องสมุด และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.56, 4.21 และ 3.95 ตามลำดับ

ข้อ 18 การประเมินผล พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บริหารสถาบัน ผู้ให้บริการห้องสมุด และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.25, 3.92 และ 3.69 ตามลำดับ

ข้อ 19 การให้อำนาจผู้อื่น พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ให้บริการห้องสมุด ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้บริหารสถาบัน มีค่าเฉลี่ย 3.97, 3.56 และ 3.50 ตามลำดับ

ข้อ 20 การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บริหารสถาบัน ผู้ให้บริการห้องสมุด และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 3.94, 3.82 และ 3.62 ตามลำดับ

ข้อ 21 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ให้บริการห้องสมุด ผู้บริหารสถาบัน และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.39, 4.25 และ 3.89 ตามลำดับ

ข้อ 22 ความสามารถในการเรียนรู้ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ให้บริการห้องสมุด ผู้บริหารสถาบัน และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.42, 4.38 และ 3.94 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ 23 การตัดสินใจ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ให้บริการห้องสมุด ผู้บริหารสถาบัน และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.24, 4.00 และ 3.89 ตามลำดับ

ข้อ 24 การควบคุมตนเอง พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บริหารสถาบัน ผู้ให้บริการห้องสมุด และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.31, 4.21 และ 3.85 ตามลำดับ

ข้อ 25 ความยืดหยุ่นผ่อนปรน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ให้บริการห้องสมุด ผู้บริหารสถาบัน และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.16, 4.06 และ 3.82 ตามลำดับ

ข้อ 26 ความมั่นใจในตนเอง พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บริหารสถาบัน ผู้ให้บริการห้องสมุด และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.13, 4.03 และ 3.80 ตามลำดับ

ข้อ 27 จริยธรรม พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บริหารสถาบัน ผู้ให้บริการห้องสมุด และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.38, 4.13 และ 4.07 ตามลำดับ

ข้อ 28 จรรยาบรรณวิชาชีพ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บริหารสถาบัน ผู้ให้บริการห้องสมุด และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.25, 4.05 และ 3.99 ตามลำดับ

ข้อ 29 สุนทรียภาพทางศิลปะ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ให้บริการห้องสมุด ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้บริหารสถาบัน มีค่าเฉลี่ย 3.71, 3.62 และ 3.56 ตามลำดับ

ข้อ 30 การบริการที่ดี พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บริหารสถาบัน ผู้ให้บริการห้องสมุด และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.75, 4.61 และ 4.03 ตามลำดับ

ข้อ 31 ความเข้าใจผู้อื่น พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บริหารสถาบัน ผู้ให้บริการห้องสมุด และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.63, 4.05 และ 3.98 ตามลำดับ

ข้อ 32 ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บริหารสถาบัน ผู้ให้บริการห้องสมุด และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 3.94, 3.82 และ 3.75 ตามลำดับ

ข้อ 33 การคิดวิเคราะห์ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บริหารสถาบัน และผู้ให้บริการห้องสมุด และผู้ใช้บริการห้องสมุด เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.00, และ 3.84 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ 34 การมองภาพองค์รวม พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บริหารสถาบัน ผู้ให้บริการห้องสมุด และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.06, 3.87 และ 3.77 ตามลำดับ

ข้อ 35 การรู้เท่าทันกระแสโลก พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ให้บริการห้องสมุด และผู้บริหารสถาบันและผู้ใช้บริการห้องสมุด เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.08, และ 3.94 ตามลำดับ

ข้อ 36 การสืบเสาะหาข้อมูล พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บริหารสถาบัน ผู้ให้บริการห้องสมุด และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.19, 4.16 และ 4.02 ตามลำดับ

ข้อ 37 การคิดค้นนวัตกรรม พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ให้บริการห้องสมุด ผู้บริหารสถาบัน และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.08, 4.06 และ 3.72 ตามลำดับ

ข้อ 38 การดำเนินการเชิงรุก พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บริหารสถาบัน ผู้ให้บริการห้องสมุด และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.13, 3.95 และ 3.69 ตามลำดับ

ข้อ 39 ความเข้าใจองค์กร พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บริหารสถาบัน ผู้ให้บริการห้องสมุด และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.25, 4.00 และ 3.77 ตามลำดับ

ข้อ 40 การแก้ไขปัญหา พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสมรรถนะนี้ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ให้บริการห้องสมุด ผู้บริหารสถาบัน และผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.16, 4.13 และ 3.94 ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีต่อสมรรถนะผู้ให้บริการห้องสมุด อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 8 สมรรถนะ ได้แก่ การมุ่งเน้นที่คุณภาพ ความถูกต้องของงาน การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ การบริการที่ดี ความเข้าใจผู้อื่น การสืบเสาะหาข้อมูล และอยู่ในระดับมาก จำนวน 32 สมรรถนะ ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ความคิดริเริ่ม ศิลปะการสื่อสารจูงใจ ทักษะการเจรจาต่อรอง การสร้างเครือข่าย วิสัยทัศน์ การให้คำปรึกษา การพัฒนาศักยภาพคน ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน สภาวะผู้นำ ความร่วมแรงร่วมใจ การวางกลยุทธ์ภาครัฐ การบริหารจัดการงาน การบริหารจัดการคุณภาพ การประเมินผล การให้อำนาจผู้อื่น การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ความสามารถในการเรียนรู้ การตัดสินใจ การควบคุมตนเอง ความยืดหยุ่นผ่อนปรน ความมั่นใจในตนเอง สุนทรียภาพทางศิลปะ ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม การคิดวิเคราะห์ การมองภาพองค์รวม การรู้เท่าทันกระแสโลก การคิดค้นนวัตกรรม การดำเนินการเชิงรุก ความเข้าใจองค์กร และการแก้ไขปัญหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ของความคิดเห็นต่อสมรรถนะผู้ให้บริการห้องสมุด ระหว่างกลุ่มผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด

สมรรถนะ	F	Sig.
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	14.045	.000
2. การมุ่งเน้นที่คุณภาพ	15.874	.000
3. ความถูกต้องของงาน	14.446	.000
4. ความคิดริเริ่ม	8.909	.000
5. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ	8.061	.000
6. ทักษะการเจรจาต่อรอง	9.247	.000
7. การสร้างเครือข่าย	7.269	.001
8. วิสัยทัศน์	3.549	.030
9. การให้คำปรึกษา	5.562	.004
10. การพัฒนาศักยภาพคน	4.684	.010
11. การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ	6.817	.001
12. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	4.950	.007
13. สภาวะผู้นำ	5.035	.007
14. ความร่วมแรงร่วมใจ	13.435	.000
15. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ	6.474	.002
16. การบริหารจัดการงาน	5.811	.003
17. การบริหารจัดการคุณภาพ	5.756	.003
18. การประเมินผล	6.127	.002
19. การให้อำนาจผู้อื่น	5.167	.006
20. การสั่งการตามอำนาจหน้าที่	2.487	.084
21. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	8.826	.000
22. ความสามารถในการเรียนรู้	8.553	.000
23. การตัดสินใจ	4.150	.016
24. การควบคุมตนเอง	4.499	.012
25. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน	3.301	.038
26. ความมั่นใจในตนเอง	2.501	.083
27. จริยธรรม	1.007	.366
28. จรรยาบรรณวิชาชีพ	.935	.393
29. สุนทรียภาพทางศิลปะ	.272	.762
30. การบริการที่ดี	12.713	.000

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 10 (ต่อ)

สมรรถนะ	F	Sig.
31. ความเข้าใจผู้อื่น	5.088	.007
32. ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม	.536	.585
33. การคิดวิเคราะห์	.323	.724
34. การมองภาพองค์รวม	1.298	.274
35. การรู้เท่าทันกระแสโลก	.492	.612
36. การสืบเสาะหาข้อมูล	.729	.483
37. การคิดค้นนวัตกรรม	3.765	.024
38. การดำเนินการเชิงรุก	3.669	.026
39. ความเข้าใจองค์กร	4.028	.018
40. การแก้ไขปัญหา	1.359	.258

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด มีความแปรปรวนของความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด ดังนี้

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่มผู้บริหาร ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด ที่มีต่อสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 11 สมรรถนะ ดังนี้

(1) การสั่งการตามอำนาจหน้าที่
(2) ความมั่นใจในตนเอง
(3) จริยธรรม
(4) จรรยาบรรณวิชาชีพ
(5) สุนทรียภาพทางศิลปะ
(6) ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม
(7) การคิดวิเคราะห์
(8) การมองภาพองค์รวม
(9) การรู้เท่าทันกระแสโลก
(10) การสืบเสาะหาข้อมูล
(11) การแก้ไขปัญหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่มผู้บริหาร ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด ที่มีต่อสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 29 สมรรถนะ ดังนี้

(1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์
(2) การมุ่งเน้นที่คุณภาพ
(3) ความถูกต้องของงาน
(4) ความคิดริเริ่ม
(5) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ
(6) ทักษะการเจรจาต่อรอง
(7) การสร้างเครือข่าย
(8) วิสัยทัศน์
(9) การให้คำปรึกษา
(10) การพัฒนาศักยภาพคน
(11) การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ
(12) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน
(13) สภาวะผู้นำ
(14) ความร่วมแรงร่วมใจ
(15) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ
(16) การบริหารจัดการงาน
(17) การบริหารจัดการคุณภาพ
(18) การประเมินผล
(19) การให้อำนาจผู้อื่น
(20) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
(21) ความสามารถในการเรียนรู้
(22) การตัดสินใจ
(23) การควบคุมตนเอง
(24) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน
(25) การบริการที่ดี
(26) ความเข้าใจผู้อื่น
(27) การคิดค้นนวัตกรรม
(28) การดำเนินการเชิงรุก
(29) ความเข้าใจองค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะผู้ให้บริการห้องสมุด ของกลุ่มผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 เป็นรายคู่ (Multiple Comparisions) ด้วยวิธี LSD

สมรรถนะ	กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	Mean Difference
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	.5263*
		ผู้ให้บริการ	-.0362
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	-.5263*
		ผู้ให้บริการ	-.5625*
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	.0362
		ผู้ใช้บริการ	.5625*
2. การมุ่งเน้นที่คุณภาพ	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	.6174*
		ผู้ให้บริการ	-.0329
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	-.6174*
		ผู้ให้บริการ	-.6503*
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	.0329
		ผู้ใช้บริการ	.6503*
3. ความถูกต้องของงาน	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	.4730*
		ผู้ให้บริการ	-.1151
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	-.4730*
		ผู้ให้บริการ	-.5882*
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	.1151
		ผู้ใช้บริการ	.5882*
4. ความคิดริเริ่ม	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	.6237*
		ผู้ให้บริการ	.1645
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	-.6237*
		ผู้ให้บริการ	-.4539*
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	-.1645
		ผู้ใช้บริการ	.4593*
5. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	.4905*
		ผู้ให้บริการ	-.0329
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	-.4905*
		ผู้ให้บริการ	-.5234*
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	.0329
		ผู้ใช้บริการ	.5234*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 11 (ต่อ)

สมรรถนะ	กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	Mean Difference
6. ทักษะการเจรจาต่อรอง	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	-.0365
		ผู้ให้บริการ	-.6480*
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	.0365
		ผู้ให้บริการ	-.6115*
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	.6480*
		ผู้ใช้บริการ	.6115*
7. การสร้างเครือข่าย	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	.2884
		ผู้ให้บริการ	-.2270
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	-.2884
		ผู้ให้บริการ	-.5154*
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	.2270
		ผู้ใช้บริการ	.5154*
8. วิสัยทัศน์	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	.1754
		ผู้ให้บริการ	-.2138
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	-.1754
		ผู้ให้บริการ	-.3893*
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	.2138
		ผู้ใช้บริการ	.3893*
9. การให้คำปรึกษา	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	.4134
		ผู้ให้บริการ	.0033
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	-.4134
		ผู้ให้บริการ	-.4101*
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	-.0033
		ผู้ใช้บริการ	.4101*
10. การพัฒนาศักยภาพคน	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	.1101
		ผู้ให้บริการ	-.3520
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	-.1101
		ผู้ให้บริการ	-.4621*
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	.3520
		ผู้ใช้บริการ	.4621*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 11 (ต่อ)

สมรรถนะ	กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	Mean Difference
11. การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	.6148*
		ผู้ให้บริการ	.2566
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	-.6148*
		ผู้ให้บริการ	-.3583*
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	-.2566
		ผู้ใช้บริการ	.3583*
12. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	.1989
		ผู้ให้บริการ	-.1941
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	-.1989
		ผู้ให้บริการ	-.3930*
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	.1941
		ผู้ใช้บริการ	.3930*
13. สภาวะผู้นำ	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	.4051*
		ผู้ให้บริการ	.0625
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	-.4051*
		ผู้ให้บริการ	-.3426*
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	-.0625
		ผู้ใช้บริการ	.3426*
14. ความร่วมแรงร่วมใจ	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	.7326*
		ผู้ให้บริการ	.1941
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	-.7326*
		ผู้ให้บริการ	-.5385*
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	-.1941
		ผู้ใช้บริการ	.5385*
15. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	.2928
		ผู้ให้บริการ	-.1941
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	-.2928
		ผู้ให้บริการ	-.4869*
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	.1941
		ผู้ใช้บริการ	.4869*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 11 (ต่อ)

สมรรถนะ	กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	Mean Difference
16. การบริหารจัดการงาน	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	.4918*
		ผู้ให้บริการ	.1382
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	-.4918*
		ผู้ให้บริการ	-.3536*
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	-.1382
		ผู้ใช้บริการ	.3536*
17. การบริหารจัดการคุณภาพ	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	.6133*
		ผู้ให้บริการ	.3520
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	-.6133*
		ผู้ให้บริการ	-.2613
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	-.3520
		ผู้ใช้บริการ	.2613
18. การประเมินผล	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	.5596*
		ผู้ให้บริการ	.3289
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	-.5596*
		ผู้ให้บริการ	-.2307
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	-.3289
		ผู้ใช้บริการ	.2307
19. การให้อำนาจผู้อื่น	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	-.0558
		ผู้ให้บริการ	-.4737*
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	.0558
		ผู้ให้บริการ	-.4178*
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	.4737*
		ผู้ใช้บริการ	.4178*
20. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	.3617
		ผู้ให้บริการ	-.1447
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	-.3617
		ผู้ให้บริการ	-.5064*
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	.1447
		ผู้ใช้บริการ	.5064*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 11 (ต่อ)

สมรรถนะ	กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	Mean Difference
21. ความสามารถในการเรียนรู้	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	.4334*
		ผู้ให้บริการ	-.0461
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	-.4334*
		ผู้ให้บริการ	-.4794*
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	.0461
		ผู้ใช้บริการ	.4794*
22. การตัดสินใจ	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	.1142
		ผู้ให้บริการ	-.2368
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	-.1142
		ผู้ให้บริการ	-.3511*
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	.2368
		ผู้ใช้บริการ	.3511*
23. การควบคุมตนเอง	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	.4648*
		ผู้ให้บริการ	.1020
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	-.4648*
		ผู้ให้บริการ	-.3628*
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	-.1020
		ผู้ใช้บริการ	.3628*
24. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	.2427
		ผู้ให้บริการ	-.0954
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	-.2427
		ผู้ให้บริการ	-.3381*
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	.0954
		ผู้ใช้บริการ	.3381*
25. การบริการที่ดี	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	.7170*
		ผู้ให้บริการ	.1447
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	-.7170*
		ผู้ให้บริการ	-.5723*
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	-.1447
		ผู้ใช้บริการ	.5723*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 11 (ต่อ)

สมรรถนะ	กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	Mean Difference
26. ความเข้าใจผู้อื่น	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	.6453*
		ผู้ให้บริการ	.5724*
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	-.6453*
		ผู้ให้บริการ	-.0729
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	-.5724*
		ผู้ใช้บริการ	.0729
27. การคิดค้นนวัตกรรม	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	.3442
		ผู้ให้บริการ	-.0164
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	-.3442
		ผู้ให้บริการ	-.3607*
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	.0164
		ผู้ใช้บริการ	.3607*
28. การดำเนินการเชิงรุก	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	.4372*
		ผู้ให้บริการ	.1776
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	-.4372*
		ผู้ให้บริการ	-.2596
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	-.1776
		ผู้ใช้บริการ	.2596
29. ความเข้าใจองค์การ	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ	.4810*
		ผู้ให้บริการ	.2500
	ผู้ใช้บริการ	ผู้บริหาร	-.4810*
		ผู้ให้บริการ	-.2310
	ผู้ให้บริการ	ผู้บริหาร	-.2500
		ผู้ใช้บริการ	.2310

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทำการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะผู้ให้บริการห้องสมุด ของกลุ่มผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นรายคู่ (Multiple Comparisions) ด้วยวิธี LSD พบว่า

(1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์

ผู้บริหารสถาบัน และผู้ให้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ใช้บริการห้องสมุด

(2) การมุ่งเน้นที่คุณภาพ

ผู้บริหารสถาบัน และผู้ให้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ใช้บริการห้องสมุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(3) ความถูกต้องของงาน

ผู้บริหารสถาบัน และผู้ให้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ใช้บริการห้องสมุด

(4) ความคิดริเริ่ม

ผู้บริหารสถาบัน และผู้ให้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ใช้บริการห้องสมุด

(5) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ

ผู้บริหารสถาบัน และผู้ให้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ใช้บริการห้องสมุด

(6) ทักษะการเจรจาต่อรอง

ผู้ให้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้บริหารสถาบัน และผู้ใช้บริการห้องสมุด

(7) การสร้างเครือข่าย

ผู้ให้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด

(8) วิสัยทัศน์

ผู้ให้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด

(9) การให้คำปรึกษา

ผู้ให้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด

(10) การพัฒนาศักยภาพคน

ผู้ให้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด

(11) การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ

ผู้บริหารสถาบัน และผู้ให้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ใช้บริการห้องสมุด

(12) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน

ผู้ให้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด

(13) สภาวะผู้นำ

ผู้บริหารสถาบัน และผู้ให้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ใช้บริการห้องสมุด

(14) ความร่วมแรงร่วมใจ

ผู้บริหารสถาบัน และผู้ให้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ใช้บริการห้องสมุด

(15) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ

ผู้ให้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด

(16) การบริหารจัดการงาน

ผู้บริหารสถาบัน และผู้ให้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ใช้บริการห้องสมุด

(17) การบริหารจัดการคุณภาพ

ผู้บริหารสถาบัน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด

(18) การประเมินผล

ผู้บริหารสถาบัน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด

(19) การให้อำนาจผู้อื่น

ผู้ให้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้บริหารสถาบัน และผู้ใช้บริการห้องสมุด

(20) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

ผู้ให้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(21) ความสามารถในการเรียนรู้

ผู้บริหารสถาบัน และผู้ให้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ใช้บริการห้องสมุด

(22) การตัดสินใจ

ผู้ให้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด

(23) การควบคุมตนเอง

ผู้บริหารสถาบัน และผู้ให้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ใช้บริการห้องสมุด

(24) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน

ผู้ให้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด

(25) การบริการที่ดี

ผู้บริหารสถาบัน และผู้ให้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ใช้บริการห้องสมุด

(26) ความเข้าใจผู้อื่น

ผู้บริหารสถาบัน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด

(27) การคิดค้นนวัตกรรม

ผู้ให้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด

(28) การดำเนินการเชิงรุก

ผู้บริหารสถาบัน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด

(29) ความเข้าใจองค์การ

ผู้บริหารสถาบัน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด

ตารางที่ 12 การจัดลำดับความคิดเห็นของผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด ที่มีต่อสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด

ลำดับที่	ผู้บริหาร		ผู้ใช้บริการ		ผู้ให้บริการ		รวม	
	สมรรถนะ	$\overline{X}$	สมรรถนะ	$\overline{X}$	สมรรถนะ	$\overline{X}$	สมรรถนะ	$\overline{X}$
1	การบริการที่ดี	4.75	จริยธรรม	4.07	การมุ่งเน้นที่คุณภาพ	4.66	การบริการที่ดี	4.11
2	การมุ่งเน้นที่คุณภาพ	4.63	การบริการที่ดี	4.03	การบริการที่ดี	4.61	จริยธรรม	4.09
3	การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ	4.63	การสืบเสาะหาข้อมูล	4.02	ความถูกต้องของงาน	4.55	การมุ่งเน้นที่คุณภาพ	4.08
4	ความเข้าใจผู้อื่น	4.63	การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ	4.01	การมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.47	การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ	4.06
5	ความร่วมแรงร่วมใจ	4.56	การมุ่งเน้นที่คุณภาพ	4.01	ความสามารถในการเรียนรู้	4.42	การสืบเสาะหาข้อมูล	4.04
6	การบริหารจัดการคุณภาพ	4.56	จรรยาบรรณวิชาชีพ	3.99	การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.39	ความถูกต้องของงาน	4.03

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ลำดับที่	ผู้บริหาร		ผู้ใช้บริการ		ผู้ให้บริการ		รวม	
	สมรรถนะ	$\overline{X}$	สมรรถนะ	$\overline{X}$	สมรรถนะ	$\overline{X}$	สมรรถนะ	$\overline{X}$
7	การมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.44	ความเข้าใจผู้อื่น	3.98	การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ	4.37	จรรยาบรรณวิชาชีพ	4.01
8	ความถูกต้องของงาน	4.44	ความถูกต้องของงาน	3.96	ความร่วมแรงร่วมใจ	4.37	ความเข้าใจผู้อื่น	4.01
9	ความคิดริเริ่ม	4.38	การบริหารจัดการคุณภาพ	3.95	การสร้างเครือข่าย	4.29	ความสามารถในการเรียนรู้	3.99
10	การบริหารจัดการงาน	4.38	การแก้ไขปัญหา	3.94	การพัฒนาศักยภาพคน	4.29	การบริหารจัดการคุณภาพ	3.99
11	ความสามารถในการเรียนรู้	4.38	ความสามารถในการเรียนรู้	3.94	การบริหารจัดการงาน	4.24	การมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.98
12	จริยธรรม	4.38	การรู้เท่าทันกระแสโลก	3.94	การตัดสินใจ	4.24	การแก้ไขปัญหา	3.97
13	การควบคุมตนเอง	4.31	การมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.91	ความคิดริเริ่ม	4.21	การรู้เท่าทันกระแสโลก	3.95
14	การประเมินผล	4.25	การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	3.89	ทักษะการเจรจาต่อรอง	4.21	การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	3.94
15	การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.25	การตัดสินใจ	3.89	การบริหารจัดการคุณภาพ	4.21	การบริหารจัดการงาน	3.93
16	จรรยาบรรณวิชาชีพ	4.25	การบริหารจัดการงาน	3.88	การควบคุมตนเอง	4.21	การตัดสินใจ	3.92
17	ความเข้าใจองค์กร	4.25	การควบคุมตนเอง	3.85	การให้คำปรึกษา	4.18	ความร่วมแรงร่วมใจ	3.90
18	การให้คำปรึกษา	4.19	การคิดวิเคราะห์	3.84	ศิลปะการสื่อสารจูงใจ	4.16	การควบคุมตนเอง	3.90
19	การสืบเสาะหาข้อมูล	4.19	ความร่วมแรงร่วมใจ	3.83	ความยืดหยุ่นผ่อนปรน	4.16	การพัฒนาศักยภาพคน	3.87
20	ศิลปะการสื่อสารจูงใจ	4.13	การพัฒนาศักยภาพคน	3.83	การสืบเสาะหาข้อมูล	4.16	ความยืดหยุ่นผ่อนปรน	3.86
21	ความมั่นใจในตนเอง	4.13	ความยืดหยุ่นผ่อนปรน	3.82	การแก้ไขปัญหา	4.16	การคิดวิเคราะห์	3.85
22	การดำเนินการเชิงรุก	4.13	ความมั่นใจในตนเอง	3.80	ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	4.13	ความมั่นใจในตนเอง	3.83
23	การแก้ไขปัญหา	4.13	การสร้างเครือข่าย	3.77	การวางกลยุทธ์ภาครัฐ	4.13	การสร้างเครือข่าย	3.83
24	การสร้างเครือข่าย	4.06	การให้คำปรึกษา	3.77	จริยธรรม	4.13	การให้คำปรึกษา	3.82

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ลำดับที่	ผู้บริหาร		ผู้ใช้บริการ		ผู้ให้บริการ		รวม	
	สมรรถนะ	$\overline{X}$	สมรรถนะ	$\overline{X}$	สมรรถนะ	$\overline{X}$	สมรรถนะ	$\overline{X}$
25	สภาวะผู้นำ	4.06	การมองภาพองค์รวม	3.77	การรู้เท่าทันกระแสโลก	4.08	ความคิดริเริ่ม	3.81
26	ความยืดหยุ่นผ่อนปรน	4.06	ความเข้าใจองค์กร	3.77	การคิดค้นนวัตกรรม	4.08	ความเข้าใจองค์กร	3.81
27	การมองภาพองค์รวม	4.06	ความคิดริเริ่ม	3.75	จรรยาบรรณวิชาชีพ	4.05	การมองภาพองค์รวม	3.79
28	การคิดค้นนวัตกรรม	4.06	ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม	3.75	ความเข้าใจผู้อื่น	4.05	ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	3.78
29	การตัดสินใจ	4.00	ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	3.74	วิสัยทัศน์	4.03	ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม	3.76
30	การคิดวิเคราะห์	4.00	การคิดค้นนวัตกรรม	3.72	ความมั่นใจในตนเอง	4.03	การคิดค้นนวัตกรรม	3.76
31	การพัฒนาศักยภาพคน	3.94	การประเมินผล	3.69	สภาวะผู้นำ	4.00	การประเมินผล	3.73
32	ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	3.94	การดำเนินการเชิงรุก	3.69	ความเข้าใจองค์กร	4.00	การดำเนินการเชิงรุก	3.73
33	การวางกลยุทธ์ภาครัฐ	3.94	สภาวะผู้นำ	3.66	การให้อำนาจผู้อื่น	3.97	สภาวะผู้นำ	3.70
34	การสั่งการตามอำนาจหน้าที่	3.94	การวางกลยุทธ์ภาครัฐ	3.64	การดำเนินการเชิงรุก	3.95	ศิลปะการสื่อสารจูงใจ	3.70
35	ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม	3.94	วิสัยทัศน์	3.64	การประเมินผล	3.92	การวางกลยุทธ์ภาครัฐ	3.70
36	การรู้เท่าทันกระแสโลก	3.94	ศิลปะการสื่อสารจูงใจ	3.63	การมองภาพองค์รวม	3.87	วิสัยทัศน์	3.68
37	วิสัยทัศน์	3.81	การสั่งการตามอำนาจหน้าที่	3.62	การคิดวิเคราะห์	3.84	ทักษะการเจรจาต่อรอง	3.65
38	ทักษะการเจรจาต่อรอง	3.56	สุนทรียภาพทางศิลปะ	3.62	การสั่งการตามอำนาจหน้าที่	3.82	การสั่งการตามอำนาจหน้าที่	3.65
39	สุนทรียภาพทางศิลปะ	3.56	ทักษะการเจรจาต่อรอง	3.60	ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม	3.82	สุนทรียภาพทางศิลปะ	3.62
40	การให้อำนาจผู้อื่น	3.50	การให้อำนาจผู้อื่น	3.56	สุนทรียภาพทางศิลปะ	3.71	การให้อำนาจผู้อื่น	3.59

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 12 โดยรวมพบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีต่อสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด จากมากไปหาน้อย ได้แก่ การบริการที่ดี จริยธรรม การมุ่งเน้นที่คุณภาพ การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ การสืบเสาะหาข้อมูล ความถูกต้องของงาน จรรยาบรรณวิชาชีพ ความเข้าใจผู้อื่น ความสามารถในการเรียนรู้ การบริหารจัดการคุณภาพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การแก้ไขปัญหา การรู้เท่าทันกระแสโลก การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การบริหารจัดการงาน การตัดสินใจ ความร่วมแรงร่วมใจ การควบคุมตนเอง การพัฒนาศักยภาพคน ความยืดหยุ่นผ่อนปรน การคิดวิเคราะห์ ความมั่นใจในตนเอง การสร้างเครือข่าย การให้คำปรึกษา ความคิดริเริ่ม ความเข้าใจองค์กร การมองภาพองค์รวม ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม การคิดค้นนวัตกรรม การประเมินผล การดำเนินการเชิงรุก สภาวะผู้นำ ศิลปะการสื่อสารจูงใจ การวางกลยุทธ์ภาครัฐ วิสัยทัศน์ ทักษะการเจรจาต่อรอง การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ สุนทรียภาพทางศิลปะ และการให้อำนาจผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย 4.11, 4.09, 4.08, 4.06, 4.04, 4.03, 4.01, 4.01, 3.99, 3.99, 3.98, 3.97, 3.95, 3.94, 3.93, 3.92, 3.90, 3.90, 3.87, 3.86, 3.85, 3.83, 3.83, 3.82, 3.81, 3.81, 3.79, 3.78, 3.76, 3.76, 3.73, 3.73, 3.70, 3.70, 3.70, 3.68, 3.65, 3.65, 3.62, และ 3.59 ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่า

ผู้บริหารสถาบัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด จากมากไปหาน้อย ได้แก่ การบริการที่ดี การมุ่งเน้นที่คุณภาพ การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ ความเข้าใจผู้อื่น ความร่วมแรงร่วมใจ การบริหารจัดการคุณภาพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ความถูกต้องของงาน ความคิดริเริ่ม การบริหารจัดการงาน ความสามารถในการเรียนรู้ จริยธรรม การควบคุมตนเอง การประเมินผล การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จรรยาบรรณวิชาชีพ ความเข้าใจองค์กร การให้คำปรึกษา การสืบเสาะหาข้อมูล ศิลปะการสื่อสารจูงใจ ความมั่นใจในตนเอง การดำเนินการเชิงรุก การแก้ไขปัญหา การสร้างเครือข่าย สภาวะผู้นำ ความยืดหยุ่นผ่อนปรน การมองภาพองค์รวม การคิดค้นนวัตกรรม การตัดสินใจ การคิดวิเคราะห์ การพัฒนาศักยภาพคน ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน การวางกลยุทธ์ภาครัฐ การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม การรู้เท่าทันกระแสโลก วิสัยทัศน์ ทักษะการเจรจาต่อรอง สุนทรียภาพทางศิลปะ และการให้อำนาจผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย 4.75, 4.63, 4.63, 4.63, 4.56, 4.56, 4.44, 4.44, 4.38, 4.38, 4.38, 4.38, 4.31, 4.25, 4.25, 4.25, 4.25, 4.19, 4.19, 4.13, 4.13, 4.13, 4.13, 4.06, 4.06, 4.06, 4.06, 4.06, 4.00, 4.00, 3.94, 3.94, 3.94, 3.94, 3.94, 3.94, 3.81, 3.56, 3.56 และ 3.50 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการห้องสมุด มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด จากมากไปหาน้อย ได้แก่ จริยธรรม การบริการที่ดี การสืบเสาะหาข้อมูล การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ การมุ่งเน้นที่คุณภาพ จรรยาบรรณวิชาชีพ ความเข้าใจผู้อื่น ความถูกต้องของงาน การบริหารจัดการคุณภาพ การแก้ไขปัญหา ความสามารถในการเรียนรู้ การรู้เท่าทันกระแสโลก การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การตัดสินใจ การบริหารจัดการงาน การควบคุมตนเอง การคิดวิเคราะห์ ความร่วมแรงร่วมใจ การพัฒนาศักยภาพคน ความยืดหยุ่นผ่อนปรน ความมั่นใจในตนเอง การสร้างเครือข่าย การให้คำปรึกษา การมองภาพองค์รวม ความเข้าใจองค์กร ความคิดริเริ่ม ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน การคิดค้นนวัตกรรม การประเมินผล การดำเนินการเชิงรุก สภาวะผู้นำ การวางกลยุทธ์ภาครัฐ วิสัยทัศน์ ศิลปะการสื่อสารจูงใจ การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ สุนทรียภาพทางศิลปะ ทักษะการเจรจาต่อรอง และการให้อำนาจผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.07, 4.03, 4.02, 4.01, 4.01, 3.99, 3.98, 3.96, 3.95, 3.94, 3.94, 3.94, 3.91, 3.89, 3.89, 3.88, 3.85, 3.84, 3.83, 3.83, 3.82, 3.80, 3.77, 3.77, 3.77, 3.77, 3.75, 3.75, 3.74, 3.72, 3.69, 3.69, 3.66, 3.64, 3.64, 3.63, 3.62, 3.62, 3.60 และ 3.56 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการห้องสมุดมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด จากมากไปหาน้อย ได้แก่ การมุ่งเน้นที่คุณภาพ การบริการที่ดี ความถูกต้องของงาน การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ความสามารถในการเรียนรู้ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ ความร่วมแรงร่วมใจ การสร้างเครือข่าย การพัฒนาศักยภาพคน การบริหารจัดการงาน การตัดสินใจ ความคิดริเริ่ม ทักษะการเจรจาต่อรอง การบริหารจัดการคุณภาพ การควบคุมตนเอง การให้คำปรึกษา ศิลปะการสื่อสารจูงใจ ความยืดหยุ่นผ่อนปรน การสืบเสาะหาข้อมูล การแก้ไขปัญหา ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน การวางกลยุทธ์ภาครัฐ จริยธรรม การรู้เท่าทันกระแสโลก การคิดค้นนวัตกรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ ความเข้าใจผู้อื่น วิสัยทัศน์ ความมั่นใจในตนเอง สภาวะผู้นำ ความเข้าใจองค์กร การให้อำนาจผู้อื่น การดำเนินการเชิงรุก การประเมินผล การมองภาพองค์รวม การคิดวิเคราะห์ การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม และสุนทรียภาพทางศิลปะ มีค่าเฉลี่ย 4.66, 4.61, 4.55, 4.47, 4.42, 4.39, 4.37, 4.37, 4.29, 4.29, 4.24, 4.24, 4.21, 4.21, 4.21, 4.21, 4.18, 4.16, 4.16, 4.16, 4.16, 4.13, 4.13, 4.13, 4.08, 4.08, 4.05, 4.05, 4.03, 4.03, 4.00, 4.00, 3.97, 3.95, 3.92, 3.87, 3.84, 3.82, 3.82 และ 3.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีต่อสมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือนไทยของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) และสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.01 ขึ้นไป)

สมรรถนะ	$\overline{X}$	ประเภท
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.98	สมรรถนะหลัก
2. การมุ่งเน้นที่คุณภาพ	4.08	สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด
3. ความถูกต้องของงาน	4.03	สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด
4. การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ	4.06	สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด
5. ความร่วมแรงร่วมใจ	3.90	สมรรถนะหลัก
6. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	3.94	สมรรถนะหลัก
7. จริยธรรม	4.09	สมรรถนะหลัก
8. จรรยาบรรณวิชาชีพ	4.01	สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด
9. การบริการที่ดี	4.11	สมรรถนะหลัก
10. ความเข้าใจผู้อื่น	4.01	สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด
11. การสืบเสาะหาข้อมูล	4.04	สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 13 พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีต่อสมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือนไทยของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) จำนวน 5 สมรรถนะ จากมากไปหาน้อย ได้แก่ การบริการที่ดี จริยธรรม การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และความร่วมแรงร่วมใจ มีค่าเฉลี่ย 4.11, 4.09, 3.98, 3.94 และ 3.90 ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีต่อสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.01 ขึ้นไป) เมื่อแยกสมรรถนะหลักออกแล้ว มีจำนวน 6 สมรรถนะ จากมากไปหาน้อย ได้แก่ การมุ่งเน้นที่คุณภาพ การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ การสืบเสาะหาข้อมูล ความถูกต้องของงาน จรรยาบรรณวิชาชีพ และความเข้าใจผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย 4.08, 4.06, 4.04, 4.03, 4.01 และ 4.01 ตามลำดับ

แบบสอบถาม ส่วนที่ 2

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในตอนนี้จะได้กล่าวถึงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ให้บริการห้องสมุด ในส่วนที่เกี่ยวกับเพศ อายุ คุณวุฒิ ตำแหน่งปัจจุบัน ระดับตำแหน่งปัจจุบัน อายุราชการ และระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้แสดงไว้ในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ คุณวุฒิ ตำแหน่งปัจจุบัน ระดับตำแหน่งปัจจุบัน อายุราชการ และระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
■ ชาย	2	6.06
■ หญิง	31	93.94
2. อายุ		
■ น้อยกว่า 21 ปี	-	-
■ 21 – 30 ปี	9	27.27
■ 31 – 40 ปี	15	45.45
■ 41 – 50 ปี	7	21.21
■ มากกว่า 50 ปี	2	6.06
3. คุณวุฒิ		
■ ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	18.18
■ ปริญญาตรี	21	63.64
■ ปริญญาโท	6	18.18
■ ปริญญาเอก	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. ตำแหน่งปัจจุบัน		
■ บรรณารักษ์	21	63.64
■ นักเอกสารสนเทศ	4	12.12
■ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	1	3.03
■ พนักงานห้องสมุด	3	9.09
■ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	4	12.12
5. ระดับตำแหน่งปัจจุบัน		
■ ระดับ 8	1	3.03
■ ระดับ 7	5	15.15
■ ระดับ 6 หรือเทียบเท่า	7	21.21
■ ระดับ 5 หรือเทียบเท่า	7	21.21
■ ระดับ 4 หรือเทียบเท่า	1	3.03
■ ระดับ 3 หรือเทียบเท่า	10	30.30
■ ระดับ 2 หรือเทียบเท่า	-	-
■ ระดับ 1 หรือเทียบเท่า	2	6.06
6. อายุราชการ		
■ น้อยกว่า 6 ปี	9	27.27
■ 6 – 10 ปี	7	21.21
■ 11 - 15 ปี	13	39.39
■ 16 – 20 ปี	1	3.03
■ มากกว่า 20 ปี	3	9.09
7. ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด		
■ น้อยกว่า 6 ปี	10	30.30
■ 6 – 10 ปี	9	27.27
■ 11 - 15 ปี	9	27.27
■ 16 – 20 ปี	2	6.06
■ มากกว่า 20 ปี	3	9.09

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 14 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิง ร้อยละ 93.34 และเป็นชาย ร้อยละ 6.06

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.45 และรองลงไปตามลำดับ ได้แก่ อายุ 21 – 30 ปี ร้อยละ 27.27 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 21.21 และอายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 6.06 ส่วนอายุน้อยกว่า 21 ปี ไม่มีเลย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคุณวุฒิปริญญาตรีมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.64 และรองลงไป ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาโท ร้อยละ 18.18 ส่วนปริญญาเอกไม่มีเลย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ดำรงตำแหน่งบรรณารักษ์มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.64 และรองลงไปตามลำดับ ได้แก่ นักเอกสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ร้อยละ 12.12 พนักงานห้องสมุด ร้อยละ 9.09 และนักวิชาการโสตทัศนศึกษา ร้อยละ 3.03

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ดำรงตำแหน่งในระดับ 3 มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.30 และรองลงไปตามลำดับ ได้แก่ ระดับ 6 และระดับ 5 ร้อยละ 21.21 ระดับ 7 ร้อยละ 15.15 ระดับ 1 ร้อยละ 6.06 และระดับ 8 และระดับ 4 ร้อยละ 3.03 ส่วนระดับ 2 ไม่มีเลย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุราชการ 11 – 15 ปี มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.39 และรองลงไปตามลำดับ ได้แก่ อายุราชการน้อยกว่า 6 ปี ร้อยละ 27.27 อายุราชการ 6 – 10 ปี ร้อยละ 21.21 อายุราชการมากกว่า 20 ปี ร้อยละ 9.09 และอายุราชการ 16 – 20 ปี ร้อยละ 3.03

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด น้อยกว่า 6 ปี มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.30 และรองลงไปตามลำดับ ได้แก่ ระยะเวลา 6 – 10 ปี และ 11 – 15 ปี ร้อยละ 27.27 ระยะเวลามากกว่า 20 ปี ร้อยละ 9.09 และระยะเวลา 16 – 20 ปี ร้อยละ 6.06

<u>ตอนที่ 2</u> **ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่**

ในตอนนี้จะได้กล่าวถึงความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้แสดงไว้ในตารางที่ 15 – 16

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 15 ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

สมรรถนะ	ข้อมูลทั่วไป	$\overline{X}$	S.D.	F	Sig.
1. การบริการที่ดี	เพศ			5.839	.022
	■ ชาย	1.00	.000		
	■ หญิง	3.23	1.283		
	อายุ			.039	.989
	■ 21 – 30 ปี	3.22	1.302		
	■ 31 – 40 ปี	3.07	1.486		
	■ 41 – 50 ปี	3.00	1.414		
	■ มากกว่า 50 ปี	3.00	1.414		
	คุณวุฒิ			.327	.724
	■ ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.83	1.722		
	■ ปริญญาตรี	3.24	1.261		
	■ ปริญญาโท	2.83	1.472		
	ตำแหน่งปัจจุบัน			2.469	.068
	■ บรรณารักษ์	3.33	1.238		
	■ นักเอกสารสนเทศ	3.00	1.414		
	■ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	1.00	-		
	■ พนักงานห้องสมุด	4.00	1.732		
	■ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	1.75	.500		
	ระดับตำแหน่งปัจจุบัน			2.105	.087
	■ ระดับ 8	5.00	-		
	■ ระดับ 7	3.00	1.581		
	■ ระดับ 6 หรือเทียบเท่า	3.00	1.000		
	■ ระดับ 5 หรือเทียบเท่า	2.29	1.254		
	■ ระดับ 4 หรือเทียบเท่า	4.00	-		
	■ ระดับ 3 หรือเทียบเท่า	3.80	1.229		
	■ ระดับ 1 หรือเทียบเท่า	1.50	.707		
	อายุราชการ			.915	.469
	■ น้อยกว่า 6 ปี	3.22	1.394		
	■ 6 – 10 ปี	2.57	1.397		
	■ 11 – 15 ปี	3.00	1.291		
	■ 16 – 20 ปี	5.00	-		
	■ มากกว่า 20 ปี	3.67	1.528		
	ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด			.779	.548
	■ น้อยกว่า 6 ปี	3.40	1.430		
	■ 6 – 10 ปี	2.44	1.236		
	■ 11 – 15 ปี	3.22	1.093		
	■ 16 – 20 ปี	3.00	2.828		
	■ มากกว่า 20 ปี	3.67	1.528		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 15 (ต่อ)

สมรรถนะ	ข้อมูลทั่วไป	$\overline{X}$	S.D.	F	Sig.
2. จริยธรรม	เพศ			2.979	.094
	■ ชาย	1.50	.707		
	■ หญิง	3.26	1.413		
	อายุ			1.421	.257
	■ 21 – 30 ปี	3.11	1.364		
	■ 31 – 40 ปี	2.73	1.486		
	■ 41 – 50 ปี	3.71	1.380		
	■ มากกว่า 50 ปี	4.50	.707		
	คุณวุฒิ			1.033	.368
	■ ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.33	1.501		
	■ ปริญญาตรี	2.90	1.411		
	■ ปริญญาโท	3.83	1.472		
	ตำแหน่งปัจจุบัน			.894	.480
	■ บรรณารักษ์	3.14	1.459		
	■ นักเอกสารสนเทศ	3.75	1.258		
	■ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	1.00	-		
	■ พนักงานห้องสมุด	3.67	1.528		
	■ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	2.75	1.500		
	ระดับตำแหน่งปัจจุบัน			.977	.461
	■ ระดับ 8	5.00	-		
	■ ระดับ 7	3.40	1.517		
	■ ระดับ 6 หรือเทียบเท่า	3.71	1.254		
	■ ระดับ 5 หรือเทียบเท่า	2.29	1.380		
	■ ระดับ 4 หรือเทียบเท่า	4.00	-		
	■ ระดับ 3 หรือเทียบเท่า	3.00	1.563		
	■ ระดับ 1 หรือเทียบเท่า	3.00	1.414		
	อายุราชการ			.795	.539
	■ น้อยกว่า 6 ปี	3.11	1.364		
	■ 6 – 10 ปี	2.86	1.574		
	■ 11 – 15 ปี	3.38	1.261		
	■ 16 – 20 ปี	1.00	-		
	■ มากกว่า 20 ปี	3.67	2.309		
	ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด			.642	.637
	■ น้อยกว่า 6 ปี	2.90	1.449		
	■ 6 – 10 ปี	3.11	1.453		
	■ 11 – 15 ปี	3.56	1.236		
	■ 16 – 20 ปี	2.00	1.414		
	■ มากกว่า 20 ปี	3.67	2.309		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 15 (ต่อ)

สมรรถนะ	ข้อมูลทั่วไป	$\overline{X}$	S.D.	F	Sig.
3. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	เพศ			7.711	.009
	■ ชาย	1.00	.000		
	■ หญิง	3.23	1.117		
	อายุ			2.712	.063
	■ 21 – 30 ปี	2.78	1.093		
	■ 31 – 40 ปี	2.73	1.033		
	■ 41 – 50 ปี	4.00	1.291		
	■ มากกว่า 50 ปี	4.00	1.414		
	คุณวุฒิ			2.533	.096
	■ ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.33	.817		
	■ ปริญญาตรี	3.10	1.091		
	■ ปริญญาโท	3.83	1.602		
	ตำแหน่งปัจจุบัน			2.171	.098
	■ บรรณารักษ์	3.33	1.238		
	■ นักเอกสารสนเทศ	3.50	1.000		
	■ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	1.00	-		
	■ พนักงานห้องสมุด	3.00	.000		
	■ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	2.00	.817		
	ระดับตำแหน่งปัจจุบัน			4.575	.003
	■ ระดับ 8	5.00	-		
	■ ระดับ 7	4.20	1.095		
	■ ระดับ 6 หรือเทียบเท่า	3.57	1.134		
	■ ระดับ 5 หรือเทียบเท่า	2.43	.787		
	■ ระดับ 4 หรือเทียบเท่า	1.00	-		
	■ ระดับ 3 หรือเทียบเท่า	3.00	.817		
	■ ระดับ 1 หรือเทียบเท่า	1.50	.707		
	อายุราชการ			2.230	.091
	■ น้อยกว่า 6 ปี	2.33	.866		
	■ 6 – 10 ปี	3.00	1.291		
	■ 11 – 15 ปี	3.69	1.109		
	■ 16 – 20 ปี	2.00	-		
	■ มากกว่า 20 ปี	3.33	1.528		
	ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด			.585	.676
	■ น้อยกว่า 6 ปี	2.60	1.174		
	■ 6 – 10 ปี	3.22	1.302		
	■ 11 – 15 ปี	3.33	1.000		
	■ 16 – 20 ปี	3.50	2.121		
	■ มากกว่า 20 ปี	3.33	1.528		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 15 (ต่อ)

สมรรถนะ	ข้อมูลทั่วไป	$\overline{X}$	S.D.	F	Sig.
4. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	เพศ			.011	.917
	■ ชาย	3.50	.707		
	■ หญิง	3.42	1.057		
	อายุ			1.566	.219
	■ 21 – 30 ปี	3.22	.971		
	■ 31 – 40 ปี	3.20	1.014		
	■ 41 – 50 ปี	4.14	1.069		
	■ มากกว่า 50 ปี	3.50	.707		
	คุณวุฒิ			2.852	.073
	■ ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.83	.983		
	■ ปริญญาตรี	3.38	1.024		
	■ ปริญญาโท	4.17	.752		
	ตำแหน่งปัจจุบัน			1.235	.319
	■ บรรณารักษ์	3.62	1.071		
	■ นักเอกสารสนเทศ	3.50	.577		
	■ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	4.00	-		
	■ พนักงานห้องสมุด	3.00	1.000		
	■ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	2.50	1.000		
	ระดับตำแหน่งปัจจุบัน			1.394	.254
	■ ระดับ 8	5.00	-		
	■ ระดับ 7	3.80	1.304		
	■ ระดับ 6 หรือเทียบเท่า	3.57	.976		
	■ ระดับ 5 หรือเทียบเท่า	3.14	.690		
	■ ระดับ 4 หรือเทียบเท่า	4.00	-		
	■ ระดับ 3 หรือเทียบเท่า	3.40	.966		
	■ ระดับ 1 หรือเทียบเท่า	2.00	1.414		
	อายุราชการ			1.920	.135
	■ น้อยกว่า 6 ปี	3.22	.972		
	■ 6 – 10 ปี	3.71	.488		
	■ 11 – 15 ปี	3.62	1.044		
	■ 16 – 20 ปี	1.00	-		
	■ มากกว่า 20 ปี	3.33	1.528		
	ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด			.210	.930
	■ น้อยกว่า 6 ปี	3.40	1.075		
	■ 6 – 10 ปี	3.67	.500		
	■ 11 – 15 ปี	3.33	1.000		
	■ 16 – 20 ปี	3.00	2.828		
	■ มากกว่า 20 ปี	3.33	1.528		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 15 (ต่อ)

สมรรถนะ	ข้อมูลทั่วไป	$\overline{X}$	S.D.	F	Sig.
5. ความร่วมแรงร่วมใจ	เพศ			3.660	.065
	■ ชาย	2.00	.000		
	■ หญิง	3.68	1.222		
	อายุ			1.111	.361
	■ 21 – 30 ปี	3.67	1.118		
	■ 31 – 40 ปี	3.20	1.424		
	■ 41 – 50 ปี	4.00	1.000		
	■ มากกว่า 50 ปี	4.50	.707		
	คุณวุฒิ			2.103	.140
	■ ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.67	1.211		
	■ ปริญญาตรี	3.81	1.250		
	■ ปริญญาโท	3.67	1.033		
	ตำแหน่งปัจจุบัน			1.346	.278
	■ บรรณารักษ์	3.81	1.250		
	■ นักเอกสารสนเทศ	4.00	.817		
	■ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	2.00	-		
	■ พนักงานห้องสมุด	3.00	1.732		
	■ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	2.75	.957		
	ระดับตำแหน่งปัจจุบัน			1.872	.124
	■ ระดับ 8	5.00	-		
	■ ระดับ 7	4.60	.548		
	■ ระดับ 6 หรือเทียบเท่า	3.71	.951		
	■ ระดับ 5 หรือเทียบเท่า	2.71	1.254		
	■ ระดับ 4 หรือเทียบเท่า	4.00	-		
	■ ระดับ 3 หรือเทียบเท่า	3.60	1.430		
	■ ระดับ 1 หรือเทียบเท่า	2.50	.707		
	อายุราชการ			1.470	.238
	■ น้อยกว่า 6 ปี	3.56	1.33		
	■ 6 – 10 ปี	3.43	.976		
	■ 11 – 15 ปี	3.69	1.316		
	■ 16 – 20 ปี	1.00	-		
	■ มากกว่า 20 ปี	4.33	.577		
	ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด			.458	.766
	■ น้อยกว่า 6 ปี	3.70	1.337		
	■ 6 – 10 ปี	3.56	1.014		
	■ 11 – 15 ปี	3.33	1.323		
	■ 16 – 20 ปี	3.00	2.828		
	■ มากกว่า 20 ปี	4.33	.577		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 15 (ต่อ)

สมรรถนะ	ข้อมูลทั่วไป	$\overline{X}$	S.D.	F	Sig.
6. การมุ่งเน้นที่คุณภาพ	เพศ			.769	.387
	■ ชาย	3.00	.000		
	■ หญิง	3.68	1.077		
	อายุ			1.382	.268
	■ 21 – 30 ปี	3.11	1.054		
	■ 31 – 40 ปี	3.73	1.033		
	■ 41 – 50 ปี	4.14	1.069		
	■ มากกว่า 50 ปี	3.50	.707		
	คุณวุฒิ			.314	.733
	■ ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.83	1.169		
	■ ปริญญาตรี	3.52	1.078		
	■ ปริญญาโท	3.83	.983		
	ตำแหน่งปัจจุบัน			.319	.863
	■ บรรณารักษ์	3.67	1.155		
	■ นักเอกสารสนเทศ	3.25	.500		
	■ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	3.00	-		
	■ พนักงานห้องสมุด	3.67	1.528		
	■ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	4.00	.817		
	ระดับตำแหน่งปัจจุบัน			2.741	.034
	■ ระดับ 8	5.00	-		
	■ ระดับ 7	4.80	.447		
	■ ระดับ 6 หรือเทียบเท่า	3.57	.787		
	■ ระดับ 5 หรือเทียบเท่า	3.43	.787		
	■ ระดับ 4 หรือเทียบเท่า	2.00	-		
	■ ระดับ 3 หรือเทียบเท่า	3.20	1.135		
	■ ระดับ 1 หรือเทียบเท่า	4.00	1.414		
	อายุราชการ			1.341	.279
	■ น้อยกว่า 6 ปี	3.22	1.202		
	■ 6 – 10 ปี	3.71	.756		
	■ 11 – 15 ปี	3.92	1.038		
	■ 16 – 20 ปี	2.00	-		
	■ มากกว่า 20 ปี	4.00	1.000		
	ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด			.335	.852
	■ น้อยกว่า 6 ปี	3.40	1.265		
	■ 6 – 10 ปี	3.56	.726		
	■ 11 – 15 ปี	3.89	1.054		
	■ 16 – 20 ปี	3.50	2.212		
	■ มากกว่า 20 ปี	4.00	1.000		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 15 (ต่อ)

สมรรถนะ	ข้อมูลทั่วไป	$\overline{X}$	S.D.	F	Sig.
7. การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ	เพศ			.894	.352
	■ ชาย	3.50	.707		
	■ หญิง	2.65	1.253		
	อายุ			1.448	.249
	■ 21 – 30 ปี	2.33	1.323		
	■ 31 – 40 ปี	2.53	1.125		
	■ 41 – 50 ปี	3.14	1.215		
	■ มากกว่า 50 ปี	4.00	1.414		
	คุณวุฒิ			1.178	.322
	■ ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.83	.408		
	■ ปริญญาตรี	2.48	1.289		
	■ ปริญญาโท	3.33	1.506		
	ตำแหน่งปัจจุบัน			.928	.462
	■ บรรณารักษ์	2.81	1.209		
	■ นักเอกสารสนเทศ	2.00	2.000		
	■ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	4.00	-		
	■ พนักงานห้องสมุด	2.00	1.000		
	■ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	3.00	.000		
	ระดับตำแหน่งปัจจุบัน			1.618	.182
	■ ระดับ 8	5.00	-		
	■ ระดับ 7	3.40	.548		
	■ ระดับ 6 หรือเทียบเท่า	3.00	1.414		
	■ ระดับ 5 หรือเทียบเท่า	2.14	1.215		
	■ ระดับ 4 หรือเทียบเท่า	3.00	-		
	■ ระดับ 3 หรือเทียบเท่า	2.20	1.229		
	■ ระดับ 1 หรือเทียบเท่า	3.00	.000		
	อายุราชการ			.926	.463
	■ น้อยกว่า 6 ปี	2.11	.928		
	■ 6 – 10 ปี	3.00	1.528		
	■ 11 – 15 ปี	2.85	1.214		
	■ 16 – 20 ปี	2.00	-		
	■ มากกว่า 20 ปี	3.33	1.528		
	ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด			.744	.570
	■ น้อยกว่า 6 ปี	2.20	.919		
	■ 6 – 10 ปี	3.00	1.658		
	■ 11 – 15 ปี	2.67	1.000		
	■ 16 – 20 ปี	3.00	1.414		
	■ มากกว่า 20 ปี	3.33	1.528		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 15 (ต่อ)

สมรรถนะ	ข้อมูลทั่วไป	$\overline{X}$	S.D.	F	Sig.
8. การสืบเสาะหาข้อมูล	เพศ			.081	.778
	■ ชาย	3.50	.707		
	■ หญิง	3.23	1.334		
	อายุ			.299	.826
	■ 21 – 30 ปี	3.44	1.333		
	■ 31 – 40 ปี	3.00	1.363		
	■ 41 – 50 ปี	3.43	1.397		
	■ มากกว่า 50 ปี	3.50	.707		
	คุณวุฒิ			1.736	.193
	■ ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.00	1.265		
	■ ปริญญาตรี	2.95	1.322		
	■ ปริญญาโท	3.50	1.049		
	ตำแหน่งปัจจุบัน			1.186	.338
	■ บรรณารักษ์	3.24	1.221		
	■ นักเอกสารสนเทศ	2.50	1.291		
	■ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	4.00	-		
	■ พนักงานห้องสมุด	2.67	2.082		
	■ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	4.25	.957		
	ระดับตำแหน่งปัจจุบัน			.836	.553
	■ ระดับ 8	5.00	-		
	■ ระดับ 7	3.00	.707		
	■ ระดับ 6 หรือเทียบเท่า	2.86	1.069		
	■ ระดับ 5 หรือเทียบเท่า	3.14	1.773		
	■ ระดับ 4 หรือเทียบเท่า	5.00	-		
	■ ระดับ 3 หรือเทียบเท่า	3.20	1.317		
	■ ระดับ 1 หรือเทียบเท่า	4.00	1.414		
	อายุราชการ			.511	.728
	■ น้อยกว่า 6 ปี	3.33	1.323		
	■ 6 – 10 ปี	3.57	1.397		
	■ 11 – 15 ปี	3.00	1.354		
	■ 16 – 20 ปี	2.00	-		
	■ มากกว่า 20 ปี	3.67	1.155		
	ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด			.350	.842
	■ น้อยกว่า 6 ปี	3.30	1.252		
	■ 6 – 10 ปี	3.44	1.333		
	■ 11 – 15 ปี	3.00	1.581		
	■ 16 – 20 ปี	2.50	.707		
	■ มากกว่า 20 ปี	3.67	1.155		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 15 (ต่อ)

สมรรถนะ	ข้อมูลทั่วไป	$\overline{X}$	S.D.	F	Sig.
9. ความถูกต้องของงาน	เพศ			.264	.611
	■ ชาย	3.00	1.414		
	■ หญิง	3.48	1.288		
	อายุ			.419	.741
	■ 21 – 30 ปี	3.56	1.509		
	■ 31 – 40 ปี	3.27	1.223		
	■ 41 – 50 ปี	3.86	1.215		
	■ มากกว่า 50 ปี	3.00	1.414		
	คุณวุฒิ			.722	.494
	■ ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.50	1.643		
	■ ปริญญาตรี	3.29	1.231		
	■ ปริญญาโท	4.00	1.095		
	ตำแหน่งปัจจุบัน			.071	.990
	■ บรรณารักษ์	3.48	1.250		
	■ นักเอกสารสนเทศ	3.25	1.500		
	■ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	4.00	-		
	■ พนักงานห้องสมุด	3.33	1.528		
	■ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	3.50	1.732		
	ระดับตำแหน่งปัจจุบัน			1.637	.177
	■ ระดับ 8	5.00	-		
	■ ระดับ 7	4.40	.894		
	■ ระดับ 6 หรือเทียบเท่า	3.14	.900		
	■ ระดับ 5 หรือเทียบเท่า	3.57	1.272		
	■ ระดับ 4 หรือเทียบเท่า	5.00	-		
	■ ระดับ 3 หรือเทียบเท่า	2.80	1.316		
	■ ระดับ 1 หรือเทียบเท่า	3.50	2.121		
	อายุราชการ			2.896	.040
	■ น้อยกว่า 6 ปี	2.89	1.364		
	■ 6 – 10 ปี	4.57	.535		
	■ 11 – 15 ปี	3.23	1.235		
	■ 16 – 20 ปี	2.00	-		
	■ มากกว่า 20 ปี	4.00	1.000		
	ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด			.891	.482
	■ น้อยกว่า 6 ปี	3.10	1.449		
	■ 6 – 10 ปี	4.00	1.225		
	■ 11 – 15 ปี	3.11	1.054		
	■ 16 – 20 ปี	3.50	2.121		
	■ มากกว่า 20 ปี	4.00	1.000		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 15 (ต่อ)

สมรรถนะ	ข้อมูลทั่วไป	$\overline{X}$	S.D.	F	Sig.
10. จรรยาบรรณวิชาชีพ	เพศ			1.937	.174
	■ ชาย	4.00	.000		
	■ หญิง	2.81	1.195		
	อายุ			3.210	.038
	■ 21 – 30 ปี	2.22	1.202		
	■ 31 – 40 ปี	3.20	1.082		
	■ 41 – 50 ปี	3.43	.976		
	■ มากกว่า 50 ปี	1.50	.707		
	คุณวุฒิ			3.012	.064
	■ ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.33	1.211		
	■ ปริญญาตรี	2.52	1.167		
	■ ปริญญาโท	3.67	.817		
	ตำแหน่งปัจจุบัน			1.105	.374
	■ บรรณารักษ์	2.76	1.221		
	■ นักเอกสารสนเทศ	2.25	.957		
	■ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	4.00	1.00		
	■ พนักงานห้องสมุด	3.00	.629		
	■ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	3.75	.208		
	ระดับตำแหน่งปัจจุบัน			3.606	.010
	■ ระดับ 8	5.00	-		
	■ ระดับ 7	3.80	1.095		
	■ ระดับ 6 หรือเทียบเท่า	2.57	.787		
	■ ระดับ 5 หรือเทียบเท่า	2.71	1.253		
	■ ระดับ 4 หรือเทียบเท่า	1.00	-		
	■ ระดับ 3 หรือเทียบเท่า	2.40	.843		
	■ ระดับ 1 หรือเทียบเท่า	4.50	.707		
	อายุราชการ			.788	.543
	■ น้อยกว่า 6 ปี	2.89	1.364		
	■ 6 – 10 ปี	4.57	.535		
	■ 11 – 15 ปี	3.23	1.235		
	■ 16 – 20 ปี	2.00	-		
	■ มากกว่า 20 ปี	4.00	1.000		
	ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด			.578	.681
	■ น้อยกว่า 6 ปี	2.80	1.549		
	■ 6 – 10 ปี	2.44	1.014		
	■ 11 – 15 ปี	3.22	.833		
	■ 16 – 20 ปี	3.00	1.414		
	■ มากกว่า 20 ปี	3.33	1.527		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 15 (ต่อ)

สมรรถนะ	ข้อมูลทั่วไป	$\overline{X}$	S.D.	F	Sig.
11. ความเข้าใจผู้อื่น	เพศ			.134	.717
	■ ชาย	3.00	1.414		
	■ หญิง	3.39	1.453		
	อายุ			.906	.450
	■ 21 – 30 ปี	2.78	1.563		
	■ 31 – 40 ปี	3.40	1.454		
	■ 41 – 50 ปี	3.86	1.345		
	■ มากกว่า 50 ปี	4.00	.000		
	คุณวุฒิ			1.370	.270
	■ ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.50	1.225		
	■ ปริญญาตรี	3.10	1.513		
	■ ปริญญาโท	4.17	1.169		
	ตำแหน่งปัจจุบัน			1.009	.420
	■ บรรณารักษ์	3.38	1.499		
	■ นักเอกสารสนเทศ	3.50	1.915		
	■ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	2.00	-		
	■ พนักงานห้องสมุด	2.33	.577		
	■ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	4.25	.5000		
	ระดับตำแหน่งปัจจุบัน			2.368	.059
	■ ระดับ 8	5.00	-		
	■ ระดับ 7	4.60	.548		
	■ ระดับ 6 หรือเทียบเท่า	3.71	1.25		
	■ ระดับ 5 หรือเทียบเท่า	2.57	1.134		
	■ ระดับ 4 หรือเทียบเท่า	2.00	-		
	■ ระดับ 3 หรือเทียบเท่า	2.80	1.619		
	■ ระดับ 1 หรือเทียบเท่า	4.50	.707		
	อายุราชการ			1.474	.237
	■ น้อยกว่า 6 ปี	2.78	1.563		
	■ 6 – 10 ปี	3.00	1.633		
	■ 11 – 15 ปี	4.00	1.080		
	■ 16 – 20 ปี	2.00	-		
	■ มากกว่า 20 ปี	3.67	1.528		
	ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด			.274	.892
	■ น้อยกว่า 6 ปี	3.00	1.633		
	■ 6 – 10 ปี	3.33	1.581		
	■ 11 – 15 ปี	3.67	1.118		
	■ 16 – 20 ปี	3.50	2.121		
	■ มากกว่า 20 ปี	3.67	1.528		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้บริการห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป มีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่ ดังนี้

ข้อ 1 การบริการที่ดี พบว่า ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่ ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของของข้อมูลทั่วไปแต่ละด้าน ได้แก่

เพศ	- หญิง มีค่าเฉลี่ย 3.23
อายุ	- ระหว่าง 21 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.22
คุณวุฒิ	- ปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.24
ตำแหน่งปัจจุบัน	- พนักงานห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.00
ระดับตำแหน่งปัจจุบัน	- ระดับ 8 มีค่าเฉลี่ย 5.00
อายุราชการ	- ระหว่าง 16 - 20 ปี มีค่าเฉลี่ย 5.00
ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด	- มากกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.67

สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ยกเว้นข้อมูลด้านเพศ

ข้อ 2 จริยธรรม พบว่า ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่ ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของของข้อมูลทั่วไปแต่ละด้าน ได้แก่

เพศ	- หญิง มีค่าเฉลี่ย 3.26
อายุ	- มากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.50
คุณวุฒิ	- ปริญญาโท มีค่าเฉลี่ย 3.83
ตำแหน่งปัจจุบัน	- นักเอกสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.75
ระดับตำแหน่งปัจจุบัน	- ระดับ 8 มีค่าเฉลี่ย 5.00
อายุราชการ	- มากกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.67
ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด	- มากกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.67

สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

ข้อ 3 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่ ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของของข้อมูลทั่วไปแต่ละด้าน ได้แก่

เพศ	- หญิง มีค่าเฉลี่ย 3.23
อายุ	- ระหว่าง 41 – 50 ปี และมากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.00
คุณวุฒิ	- ปริญญาโท มีค่าเฉลี่ย 3.83
ตำแหน่งปัจจุบัน	- นักเอกสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.50
ระดับตำแหน่งปัจจุบัน	- ระดับ 8 มีค่าเฉลี่ย 5.00
อายุราชการ	- ระหว่าง 11 - 15 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.69
ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด	- ระหว่าง 16 - 20 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.50

สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ยกเว้นข้อมูลด้านเพศ และระดับตำแหน่งปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ 4 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่ ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของของข้อมูลทั่วไปแต่ละด้าน ได้แก่

เพศ	- ชาย มีค่าเฉลี่ย 3.50
อายุ	- ระหว่าง 41 - 50 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.14
คุณวุฒิ	- ปริญญาโท มีค่าเฉลี่ย 4.17
ตำแหน่งปัจจุบัน	- นักวิชาการโสตทัศนศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.00
ระดับตำแหน่งปัจจุบัน	- ระดับ 8 มีค่าเฉลี่ย 5.00
อายุราชการ	- ระหว่าง 6 - 10 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.71
ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด	- ระหว่าง 6 - 10 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.67

สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

ข้อ 5 ความร่วมแรงร่วมใจ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่ ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของของข้อมูลทั่วไปแต่ละด้าน ได้แก่

เพศ	- หญิง มีค่าเฉลี่ย 3.68
อายุ	- มากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.50
คุณวุฒิ	- ปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.81
ตำแหน่งปัจจุบัน	- นักเอกสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.00
ระดับตำแหน่งปัจจุบัน	- ระดับ 8 มีค่าเฉลี่ย 5.00
อายุราชการ	- มากกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.33
ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด	- มากกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.33

สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

ข้อ 6 การมุ่งเน้นที่คุณภาพ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่ ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของของข้อมูลทั่วไปแต่ละด้าน ได้แก่

เพศ	- หญิง มีค่าเฉลี่ย 3.68
อายุ	- ระหว่าง 41 – 50 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.14
คุณวุฒิ	- ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาโท มีค่าเฉลี่ย 3.83
ตำแหน่งปัจจุบัน	- เจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.00
ระดับตำแหน่งปัจจุบัน	- ระดับ 8 มีค่าเฉลี่ย 5.00
อายุราชการ	- มากกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.00
ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด	- มากกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.00

สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ยกเว้นข้อมูลด้านระดับตำแหน่งปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ 7 การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่ ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของของข้อมูลทั่วไปแต่ละด้าน ได้แก่

เพศ	- ชาย มีค่าเฉลี่ย 3.50
อายุ	- มากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.00
คุณวุฒิ	- ปริญญาโท มีค่าเฉลี่ย 3.33
ตำแหน่งปัจจุบัน	- นักวิชาการโสตทัศนศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.00
ระดับตำแหน่งปัจจุบัน	- ระดับ 8 มีค่าเฉลี่ย 5.00
อายุราชการ	- มากกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.33
ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด	- มากกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.33

สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

ข้อ 8 การสืบเสาะหาข้อมูล พบว่า ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่ ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของของข้อมูลทั่วไปแต่ละด้าน ได้แก่

เพศ	- ชาย มีค่าเฉลี่ย 3.50
อายุ	- มากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.50
คุณวุฒิ	- ต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 4.00
ตำแหน่งปัจจุบัน	- เจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.25
ระดับตำแหน่งปัจจุบัน	- ระดับ 8 และระดับ 4 หรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ย 5.00
อายุราชการ	- มากกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.67
ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด	- มากกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.67

สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

ข้อ 9 ความถูกต้องของงาน พบว่า ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่ ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของของข้อมูลทั่วไปแต่ละด้าน ได้แก่

เพศ	- หญิง มีค่าเฉลี่ย 3.48
อายุ	- ระหว่าง 41 - 50 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.86
คุณวุฒิ	- ปริญญาโท มีค่าเฉลี่ย 4.00
ตำแหน่งปัจจุบัน	- นักวิชาการโสตทัศนศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.00
ระดับตำแหน่งปัจจุบัน	- ระดับ 8 มีค่าเฉลี่ย 5.00
อายุราชการ	- ระหว่าง 6 - 10 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.57
ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด	- ระหว่าง 6 – 10 ปี และมากกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.00

สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ยกเว้นข้อมูลด้านอายุราชการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ 10 จรรยาบรรณวิชาชีพ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่ ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของของข้อมูลทั่วไปแต่ละด้าน ได้แก่

เพศ	- ชาย มีค่าเฉลี่ย 4.00
อายุ	- ระหว่าง 41 - 50 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.43
คุณวุฒิ	- ปริญญาโท มีค่าเฉลี่ย 3.67
ตำแหน่งปัจจุบัน	- นักวิชาการโสตทัศนศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.00
ระดับตำแหน่งปัจจุบัน	- ระดับ 8 มีค่าเฉลี่ย 5.00
อายุราชการ	- ระหว่าง 6 - 10 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.57
ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด	- มากกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.33

สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ยกเว้นข้อมูลด้านอายุ และระดับตำแหน่งปัจจุบัน

ข้อ 11 ความเข้าใจผู้อื่น พบว่า ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่ ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของของข้อมูลทั่วไปแต่ละด้าน ได้แก่

เพศ	- หญิง มีค่าเฉลี่ย 3.39
อายุ	- มากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.00
คุณวุฒิ	- ปริญญาโท มีค่าเฉลี่ย 4.17
ตำแหน่งปัจจุบัน	- เจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.25
ระดับตำแหน่งปัจจุบัน	- ระดับ 8 มีค่าเฉลี่ย 5.00
อายุราชการ	- ระหว่าง 11 - 15 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.00
ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด	- ระหว่าง 11 – 15 ปี และมากกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.67

สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 16 ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีต่อระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่

สมรรถนะ	$\overline{X}$	S.D.
1. การบริการที่ดี	3.09	1.354
2. จริยธรรม	3.15	1.439
3. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.09	1.208
4. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	3.42	1.032
5. ความร่วมแรงร่วมใจ	3.58	1.251
6. การมุ่งเน้นที่คุณภาพ	3.64	1.055
7. การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ	2.70	1.237
8. การสืบเสาะหาข้อมูล	3.24	1.300
9. ความถูกต้องของงาน	3.45	1.277
10. จรรยาบรรณวิชาชีพ	2.88	1.193
11. ความเข้าใจผู้อื่น	3.36	1.432

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ให้บริการห้องสมุดมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่อยู่ในระดับมาก จำนวน 9 สมรรถนะ จากมากไปหาน้อย ได้แก่ การมุ่งเน้นที่คุณภาพ ความร่วมแรงร่วมใจ ความถูกต้องของงาน การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ความเข้าใจผู้อื่น การสืบเสาะหาข้อมูล จริยธรรม การบริการที่ดี และการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ย 3.64, 3.58, 3.45, 3.42, 3.36, 3.24, 3.15, 3.09 และ 3.09 ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 สมรรถนะ จากมากไปหาน้อย ได้แก่ จรรยาบรรณวิชาชีพ และการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 2.88 และ 2.70

<u>ตอนที่ 3</u> **ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน**

ในตอนนี้จะได้กล่าวถึงความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้แสดงไว้ในตารางที่ 17 – 19

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 17 ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีต่อระดับความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

สมรรถนะ	ข้อมูลทั่วไป	$\overline{X}$	S.D.	F	Sig.
1. การบริการที่ดี	เพศ			.806	.376
	■ ชาย	5.00	.000		
	■ หญิง	4.65	.551		
	อายุ			.505	.682
	■ 21 – 30 ปี	4.56	.527		
	■ 31 – 40 ปี	4.73	.458		
	■ 41 – 50 ปี	4.57	.787		
	■ มากกว่า 50 ปี	5.00	.000		
	คุณวุฒิ			1.563	.226
	■ ต่ำกว่าปริญญาตรี	5.00	.000		
	■ ปริญญาตรี	4.62	.498		
	■ ปริญญาโท	4.50	.837		
	ตำแหน่งปัจจุบัน			.633	.643
	■ บรรณารักษ์	4.57	.598		
	■ นักเอกสารสนเทศ	4.75	.500		
	■ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	5.00	-		
	■ พนักงานห้องสมุด	4.67	.577		
	■ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	5.00	.000		
	ระดับตำแหน่งปัจจุบัน			.523	.786
	■ ระดับ 8	5.00	-		
	■ ระดับ 7	4.80	.447		
	■ ระดับ 6 หรือเทียบเท่า	4.57	.787		
	■ ระดับ 5 หรือเทียบเท่า	4.57	.535		
	■ ระดับ 4 หรือเทียบเท่า	4.00	-		
	■ ระดับ 3 หรือเทียบเท่า	4.70	.483		
	■ ระดับ 1 หรือเทียบเท่า	5.00	.000		
	อายุราชการ			.432	.785
	■ น้อยกว่า 6 ปี	4.67	.500		
	■ 6 – 10 ปี	4.57	.535		
	■ 11 – 15 ปี	4.62	.650		
	■ 16 – 20 ปี	5.00	-		
	■ มากกว่า 20 ปี	5.00	.000		
	ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด			.850	.505
	■ น้อยกว่า 6 ปี	4.70	.483		
	■ 6 – 10 ปี	4.67	.500		
	■ 11 – 15 ปี	4.44	.726		
	■ 16 – 20 ปี	5.00	.000		
	■ มากกว่า 20 ปี	5.00	.000		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 17 (ต่อ)

สมรรถนะ	ข้อมูลทั่วไป	$\overline{X}$	S.D.	F	Sig.
2. จริยธรรม	เพศ			1.439	.239
	■ ชาย	5.00	.000		
	■ หญิง	4.29	.824		
	อายุ			1.506	.234
	■ 21 – 30 ปี	4.67	.500		
	■ 31 – 40 ปี	4.40	.632		
	■ 41 – 50 ปี	3.86	1.345		
	■ มากกว่า 50 ปี	4.00	.000		
	คุณวุฒิ			.646	.531
	■ ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.67	.516		
	■ ปริญญาตรี	4.29	.561		
	■ ปริญญาโท	4.17	1.602		
	ตำแหน่งปัจจุบัน			1.669	.185
	■ บรรณารักษ์	4.10	.889		
	■ นักเอกสารสนเทศ	5.00	.000		
	■ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	5.00	-		
	■ พนักงานห้องสมุด	4.33	.577		
	■ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	4.75	.500		
	ระดับตำแหน่งปัจจุบัน			.786	.589
	■ ระดับ 8	5.00	-		
	■ ระดับ 7	4.20	.447		
	■ ระดับ 6 หรือเทียบเท่า	4.00	1.414		
	■ ระดับ 5 หรือเทียบเท่า	4.14	.690		
	■ ระดับ 4 หรือเทียบเท่า	4.00	-		
	■ ระดับ 3 หรือเทียบเท่า	4.60	.516		
	■ ระดับ 1 หรือเทียบเท่า	5.00	.000		
	อายุราชการ			1.630	.194
	■ น้อยกว่า 6 ปี	4.67	.500		
	■ 6 – 10 ปี	4.57	.787		
	■ 11 – 15 ปี	3.92	.954		
	■ 16 – 20 ปี	4.00	-		
	■ มากกว่า 20 ปี	4.67	.577		
	ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด			2.963	.037
	■ น้อยกว่า 6 ปี	4.70	.483		
	■ 6 – 10 ปี	4.56	.726		
	■ 11 – 15 ปี	3.67	1.000		
	■ 16 – 20 ปี	4.00	.000		
	■ มากกว่า 20 ปี	4.67	.577		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 17 (ต่อ)

สมรรถนะ	ข้อมูลทั่วไป	$\overline{X}$	S.D.	F	Sig.
3. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	เพศ			.548	.465
	■ ชาย	4.00	.000		
	■ หญิง	4.45	.850		
	อายุ			1.389	.266
	■ 21 – 30 ปี	4.78	.441		
	■ 31 – 40 ปี	4.47	.640		
	■ 41 – 50 ปี	4.00	1.414		
	■ มากกว่า 50 ปี	4.00	.000		
	คุณวุฒิ			.340	.714
	■ ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.50	.548		
	■ ปริญญาตรี	4.48	.602		
	■ ปริญญาโท	4.17	1.602		
	ตำแหน่งปัจจุบัน			.740	.573
	■ บรรณารักษ์	4.29	.956		
	■ นักเอกสารสนเทศ	5.00	.000		
	■ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	4.00	-		
	■ พนักงานห้องสมุด	4.67	.577		
	■ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	4.50	.577		
	ระดับตำแหน่งปัจจุบัน			.818	.566
	■ ระดับ 8	5.00	-		
	■ ระดับ 7	4.80	.447		
	■ ระดับ 6 หรือเทียบเท่า	4.00	1.414		
	■ ระดับ 5 หรือเทียบเท่า	4.14	.690		
	■ ระดับ 4 หรือเทียบเท่า	5.00	-		
	■ ระดับ 3 หรือเทียบเท่า	4.60	.516		
	■ ระดับ 1 หรือเทียบเท่า	4.50	.707		
	อายุราชการ			.301	.875
	■ น้อยกว่า 6 ปี	4.67	.500		
	■ 6 – 10 ปี	4.43	.787		
	■ 11 – 15 ปี	4.31	1.109		
	■ 16 – 20 ปี	4.00	-		
	■ มากกว่า 20 ปี	4.33	.577		
	ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด			.578	.681
	■ น้อยกว่า 6 ปี	4.70	.483		
	■ 6 – 10 ปี	4.44	.726		
	■ 11 – 15 ปี	4.11	1.269		
	■ 16 – 20 ปี	4.50	.707		
	■ มากกว่า 20 ปี	4.33	.577		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 17 (ต่อ)

สมรรถนะ	ข้อมูลทั่วไป	$\overline{X}$	S.D.	F	Sig.
4. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	เพศ			.756	.391
	■ ชาย	4.00	.000		
	■ หญิง	4.42	.672		
	อายุ			3.556	.026
	■ 21 – 30 ปี	4.78	.441		
	■ 31 – 40 ปี	4.47	.516		
	■ 41 – 50 ปี	3.86	.900		
	■ มากกว่า 50 ปี	4.00	.000		
	คุณวุฒิ			.448	.643
	■ ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.50	.548		
	■ ปริญญาตรี	4.43	.507		
	■ ปริญญาโท	4.17	1.169		
	ตำแหน่งปัจจุบัน			.134	.969
	■ บรรณารักษ์	4.38	.740		
	■ นักเอกสารสนเทศ	4.50	.577		
	■ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	4.00	-		
	■ พนักงานห้องสมุด	4.33	.577		
	■ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	4.50	.577		
	ระดับตำแหน่งปัจจุบัน			.757	.610
	■ ระดับ 8	5.00	-		
	■ ระดับ 7	4.40	.548		
	■ ระดับ 6 หรือเทียบเท่า	4.14	1.069		
	■ ระดับ 5 หรือเทียบเท่า	4.14	.378		
	■ ระดับ 4 หรือเทียบเท่า	5.00	-		
	■ ระดับ 3 หรือเทียบเท่า	4.60	.516		
	■ ระดับ 1 หรือเทียบเท่า	4.50	.707		
	อายุราชการ			1.354	.275
	■ น้อยกว่า 6 ปี	4.78	.441		
	■ 6 – 10 ปี	4.43	.535		
	■ 11 – 15 ปี	4.15	.801		
	■ 16 – 20 ปี	4.00	-		
	■ มากกว่า 20 ปี	4.33	.577		
	ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด			2.262	.088
	■ น้อยกว่า 6 ปี	4.80	.422		
	■ 6 – 10 ปี	4.44	.527		
	■ 11 – 15 ปี	4.00	.866		
	■ 16 – 20 ปี	4.00	.000		
	■ มากกว่า 20 ปี	4.33	.577		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 17 (ต่อ)

สมรรถนะ	ข้อมูลทั่วไป	$\overline{X}$	S.D.	F	Sig.
5. ความร่วมแรงร่วมใจ	เพศ			.007	.935
	■ ชาย	4.50	.707		
	■ หญิง	4.45	.810		
	อายุ			2.053	.128
	■ 21 – 30 ปี	4.78	.441		
	■ 31 – 40 ปี	4.53	.516		
	■ 41 – 50 ปี	3.86	1.345		
	■ มากกว่า 50 ปี	4.50	.707		
	คุณวุฒิ			.300	.743
	■ ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.67	.516		
	■ ปริญญาตรี	4.38	.740		
	■ ปริญญาโท	4.50	1.225		
	ตำแหน่งปัจจุบัน			.980	.434
	■ บรรณารักษ์	4.29	.902		
	■ นักเอกสารสนเทศ	5.00	.000		
	■ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	5.00	-		
	■ พนักงานห้องสมุด	4.33	.577		
	■ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	4.75	.500		
	ระดับตำแหน่งปัจจุบัน			1.680	.166
	■ ระดับ 8	5.00	-		
	■ ระดับ 7	4.80	.447		
	■ ระดับ 6 หรือเทียบเท่า	3.71	1.254		
	■ ระดับ 5 หรือเทียบเท่า	4.57	.535		
	■ ระดับ 4 หรือเทียบเท่า	4.00	-		
	■ ระดับ 3 หรือเทียบเท่า	4.70	.438		
	■ ระดับ 1 หรือเทียบเท่า	4.50	.707		
	อายุราชการ			.817	.525
	■ น้อยกว่า 6 ปี	4.67	.500		
	■ 6 – 10 ปี	4.57	.535		
	■ 11 – 15 ปี	4.15	1.068		
	■ 16 – 20 ปี	5.00	-		
	■ มากกว่า 20 ปี	4.67	.577		
	ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด			1.171	.345
	■ น้อยกว่า 6 ปี	4.60	.516		
	■ 6 – 10 ปี	4.56	.527		
	■ 11 – 15 ปี	4.00	1.225		
	■ 16 – 20 ปี	5.00	.000		
	■ มากกว่า 20 ปี	4.67	.577		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 17 (ต่อ)

สมรรถนะ	ข้อมูลทั่วไป	$\overline{X}$	S.D.	F	Sig.
6. การมุ่งเน้นที่คุณภาพ	เพศ			.095	.761
	■ ชาย	4.50	.707		
	■ หญิง	4.61	.495		
	อายุ			.968	.421
	■ 21 – 30 ปี	4.67	.500		
	■ 31 – 40 ปี	4.47	.516		
	■ 41 – 50 ปี	4.71	.488		
	■ มากกว่า 50 ปี	5.00	.000		
	คุณวุฒิ			.179	.837
	■ ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.50	.548		
	■ ปริญญาตรี	4.62	.498		
	■ ปริญญาโท	4.67	.516		
	ตำแหน่งปัจจุบัน			2.672	.053
	■ บรรณารักษ์	4.62	.498		
	■ นักเอกสารสนเทศ	5.00	.000		
	■ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	4.00	-		
	■ พนักงานห้องสมุด	4.00	.000		
	■ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	4.75	.500		
	ระดับตำแหน่งปัจจุบัน			2.953	.025
	■ ระดับ 8	5.00	-		
	■ ระดับ 7	5.00	.000		
	■ ระดับ 6 หรือเทียบเท่า	4.71	.488		
	■ ระดับ 5 หรือเทียบเท่า	4.14	.378		
	■ ระดับ 4 หรือเทียบเท่า	4.00	-		
	■ ระดับ 3 หรือเทียบเท่า	4.60	.516		
	■ ระดับ 1 หรือเทียบเท่า	5.00	.000		
	อายุราชการ			.713	.590
	■ น้อยกว่า 6 ปี	4.67	.500		
	■ 6 – 10 ปี	4.42	.535		
	■ 11 – 15 ปี	4.69	.480		
	■ 16 – 20 ปี	4.00	-		
	■ มากกว่า 20 ปี	4.67	.577		
	ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด			.152	.960
	■ น้อยกว่า 6 ปี	4.70	.483		
	■ 6 – 10 ปี	4.56	.527		
	■ 11 – 15 ปี	4.56	.527		
	■ 16 – 20 ปี	4.50	.707		
	■ มากกว่า 20 ปี	4.67	.577		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 17 (ต่อ)

สมรรถนะ	ข้อมูลทั่วไป	$\overline{X}$	S.D.	F	Sig.
7. การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ	เพศ			1.073	.308
	■ ชาย	4.00	1.414		
	■ หญิง	4.42	.502		
	อายุ			.108	.955
	■ 21 – 30 ปี	4.44	.527		
	■ 31 – 40 ปี	4.33	.617		
	■ 41 – 50 ปี	4.43	.535		
	■ มากกว่า 50 ปี	4.50	.707		
	คุณวุฒิ			2.482	.101
	■ ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.67	.516		
	■ ปริญญาตรี	4.24	.436		
	■ ปริญญาโท	4.67	.817		
	ตำแหน่งปัจจุบัน			2.384	.075
	■ บรรณารักษ์	4.38	.498		
	■ นักเอกสารสนเทศ	4.50	.577		
	■ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	3.00	-		
	■ พนักงานห้องสมุด	4.33	.557		
	■ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	4.75	.500		
	ระดับตำแหน่งปัจจุบัน			1.519	.211
	■ ระดับ 8	5.00	-		
	■ ระดับ 7	4.40	.548		
	■ ระดับ 6 หรือเทียบเท่า	4.57	.534		
	■ ระดับ 5 หรือเทียบเท่า	4.00	.577		
	■ ระดับ 4 หรือเทียบเท่า	4.00	-		
	■ ระดับ 3 หรือเทียบเท่า	4.40	.516		
	■ ระดับ 1 หรือเทียบเท่า	5.00	.000		
	อายุราชการ			.361	.834
	■ น้อยกว่า 6 ปี	4.56	.527		
	■ 6 – 10 ปี	4.29	.756		
	■ 11 – 15 ปี	4.38	.506		
	■ 16 – 20 ปี	4.00	-		
	■ มากกว่า 20 ปี	4.33	.577		
	ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด			.819	.524
	■ น้อยกว่า 6 ปี	4.60	.516		
	■ 6 – 10 ปี	4.44	.726		
	■ 11 – 15 ปี	4.22	.441		
	■ 16 – 20 ปี	4.00	.000		
	■ มากกว่า 20 ปี	4.33	.577		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 17 (ต่อ)

สมรรถนะ	ข้อมูลทั่วไป	$\overline{X}$	S.D.	F	Sig.
8. การสืบเสาะหาข้อมูล	เพศ			.756	.391
	■ ชาย	4.00	1.414		
	■ หญิง	4.42	.620		
	อายุ			.357	.784
	■ 21 – 30 ปี	4.44	.726		
	■ 31 – 40 ปี	4.47	.640		
	■ 41 – 50 ปี	4.29	.756		
	■ มากกว่า 50 ปี	4.00	.000		
	คุณวุฒิ			1.880	.170
	■ ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.83	.408		
	■ ปริญญาตรี	4.33	.577		
	■ ปริญญาโท	4.17	.983		
	ตำแหน่งปัจจุบัน			2.295	.084
	■ บรรณารักษ์	4.29	.644		
	■ นักเอกสารสนเทศ	4.75	.500		
	■ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	3.00	-		
	■ พนักงานห้องสมุด	4.67	.577		
	■ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	4.75	.500		
	ระดับตำแหน่งปัจจุบัน			3.040	.022
	■ ระดับ 8	5.00	-		
	■ ระดับ 7	4.60	.548		
	■ ระดับ 6 หรือเทียบเท่า	4.00	.577		
	■ ระดับ 5 หรือเทียบเท่า	4.14	.690		
	■ ระดับ 4 หรือเทียบเท่า	3.00	-		
	■ ระดับ 3 หรือเทียบเท่า	4.70	.438		
	■ ระดับ 1 หรือเทียบเท่า	5.00	.000		
	อายุราชการ			.576	.682
	■ น้อยกว่า 6 ปี	4.56	.726		
	■ 6 – 10 ปี	4.14	.690		
	■ 11 – 15 ปี	4.38	.650		
	■ 16 – 20 ปี	5.00	-		
	■ มากกว่า 20 ปี	4.33	.577		
	ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด			.404	.804
	■ น้อยกว่า 6 ปี	4.60	.699		
	■ 6 – 10 ปี	4.22	.667		
	■ 11 – 15 ปี	4.33	.707		
	■ 16 – 20 ปี	4.50	.707		
	■ มากกว่า 20 ปี	4.33	.577		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 17 (ต่อ)

สมรรถนะ	ข้อมูลทั่วไป	$\overline{X}$	S.D.	F	Sig.
9. ความถูกต้องของงาน	เพศ			5.617	.024
	■ ชาย	3.50	.707		
	■ หญิง	4.65	.661		
	อายุ			.348	.791
	■ 21 – 30 ปี	4.78	.441		
	■ 31 – 40 ปี	4.53	.640		
	■ 41 – 50 ปี	4.43	1.134		
	■ มากกว่า 50 ปี	4.50	.707		
	คุณวุฒิ			2.689	.084
	■ ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.67	.516		
	■ ปริญญาตรี	4.71	.463		
	■ ปริญญาโท	4.00	1.265		
	ตำแหน่งปัจจุบัน			1.777	.162
	■ บรรณารักษ์	4.57	.746		
	■ นักเอกสารสนเทศ	5.00	.000		
	■ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	3.00	-		
	■ พนักงานห้องสมุด	4.67	.577		
	■ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	4.50	.577		
	ระดับตำแหน่งปัจจุบัน			1.116	.380
	■ ระดับ 8	5.00	-		
	■ ระดับ 7	4.80	.447		
	■ ระดับ 6 หรือเทียบเท่า	4.43	1.134		
	■ ระดับ 5 หรือเทียบเท่า	4.14	.690		
	■ ระดับ 4 หรือเทียบเท่า	4.00	-		
	■ ระดับ 3 หรือเทียบเท่า	4.90	.316		
	■ ระดับ 1 หรือเทียบเท่า	4.50	.707		
	อายุราชการ			.523	.720
	■ น้อยกว่า 6 ปี	4.67	.500		
	■ 6 – 10 ปี	4.43	.787		
	■ 11 – 15 ปี	4.46	.877		
	■ 16 – 20 ปี	5.00	-		
	■ มากกว่า 20 ปี	5.00	.000		
	ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด			.850	.506
	■ น้อยกว่า 6 ปี	4.70	.483		
	■ 6 – 10 ปี	4.44	.726		
	■ 11 – 15 ปี	4.33	1.000		
	■ 16 – 20 ปี	5.00	.000		
	■ มากกว่า 20 ปี	5.00	.000		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 17 (ต่อ)

สมรรถนะ	ข้อมูลทั่วไป	$\overline{X}$	S.D.	F	Sig.
10. จรรยาบรรณวิชาชีพ	เพศ			.152	.699
	■ ชาย	4.50	.707		
	■ หญิง	4.26	.855		
	อายุ			1.346	.279
	■ 21 – 30 ปี	4.67	.500		
	■ 31 – 40 ปี	4.27	.594		
	■ 41 – 50 ปี	3.86	1.464		
	■ มากกว่า 50 ปี	4.00	.000		
	คุณวุฒิ			.062	.940
	■ ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.33	.516		
	■ ปริญญาตรี	4.29	.644		
	■ ปริญญาโท	4.17	1.602		
	ตำแหน่งปัจจุบัน			1.390	.263
	■ บรรณารักษ์	4.10	.944		
	■ นักเอกสารสนเทศ	5.00	.000		
	■ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	5.00	-		
	■ พนักงานห้องสมุด	4.00	.000		
	■ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	4.50	.577		
	ระดับตำแหน่งปัจจุบัน			.328	.916
	■ ระดับ 8	4.00	-		
	■ ระดับ 7	4.60	.548		
	■ ระดับ 6 หรือเทียบเท่า	4.00	1.414		
	■ ระดับ 5 หรือเทียบเท่า	4.14	.690		
	■ ระดับ 4 หรือเทียบเท่า	4.00	-		
	■ ระดับ 3 หรือเทียบเท่า	4.40	.699		
	■ ระดับ 1 หรือเทียบเท่า	4.50	.707		
	อายุราชการ			.660	.625
	■ น้อยกว่า 6 ปี	4.56	.527		
	■ 6 – 10 ปี	4.43	.786		
	■ 11 – 15 ปี	4.00	1.080		
	■ 16 – 20 ปี	4.00	-		
	■ มากกว่า 20 ปี	4.33	.577		
	ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด			1.116	.369
	■ น้อยกว่า 6 ปี	4.50	.527		
	■ 6 – 10 ปี	4.44	.726		
	■ 11 – 15 ปี	3.77	1.202		
	■ 16 – 20 ปี	4.50	.707		
	■ มากกว่า 20 ปี	4.33	.577		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 17 (ต่อ)

สมรรถนะ	ข้อมูลทั่วไป	$\overline{X}$	S.D.	F	Sig.
11. ความเข้าใจผู้อื่น	เพศ			1.112	.300
	■ ชาย	5.00	.000		
	■ หญิง	4.29	.938		
	อายุ			2.730	.062
	■ 21 – 30 ปี	4.67	.500		
	■ 31 – 40 ปี	4.40	.632		
	■ 41 – 50 ปี	3.57	1.512		
	■ มากกว่า 50 ปี	5.00	.000		
	คุณวุฒิ			.486	.620
	■ ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.67	.516		
	■ ปริญญาตรี	4.24	.944		
	■ ปริญญาโท	4.33	1.211		
	ตำแหน่งปัจจุบัน			2.009	.121
	■ บรรณารักษ์	4.14	1.014		
	■ นักเอกสารสนเทศ	5.00	.000		
	■ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	5.00	-		
	■ พนักงานห้องสมุด	3.67	.577		
	■ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	5.00	.000		
	ระดับตำแหน่งปัจจุบัน			.852	.542
	■ ระดับ 8	4.00	-		
	■ ระดับ 7	4.60	.548		
	■ ระดับ 6 หรือเทียบเท่า	3.71	1.604		
	■ ระดับ 5 หรือเทียบเท่า	4.43	.787		
	■ ระดับ 4 หรือเทียบเท่า	4.00	-		
	■ ระดับ 3 หรือเทียบเท่า	4.50	.527		
	■ ระดับ 1 หรือเทียบเท่า	5.00	.000		
	อายุราชการ			1.312	.290
	■ น้อยกว่า 6 ปี	4.67	.500		
	■ 6 – 10 ปี	4.71	.488		
	■ 11 – 15 ปี	3.92	1.256		
	■ 16 – 20 ปี	4.00	-		
	■ มากกว่า 20 ปี	4.33	.577		
	ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด			2.891	.040
	■ น้อยกว่า 6 ปี	4.60	.516		
	■ 6 – 10 ปี	4.78	.441		
	■ 11 – 15 ปี	3.56	1.333		
	■ 16 – 20 ปี	4.50	.707		
	■ มากกว่า 20 ปี	4.33	.577		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้บริการห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป มีความคิดเห็นต่อความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน ดังนี้

ข้อ 1 การบริการที่ดี พบว่า ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของของข้อมูลทั่วไปแต่ละด้าน ได้แก่

เพศ	- ชาย มีค่าเฉลี่ย 5.00
อายุ	- มากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ย 5.00
คุณวุฒิ	- ต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 5.00
ตำแหน่งปัจจุบัน	- นักวิชาการโสตทัศนศึกษา และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 5.00
ระดับตำแหน่งปัจจุบัน	- ระดับ 8 และระดับ 1 หรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ย 5.00
อายุราชการ	- ระหว่าง 16 - 20 ปี และมากกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ย 5.00
ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด	- ระหว่าง 16 – 20 ปี และมากกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ย 5.00

สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

ข้อ 2 จริยธรรม พบว่า ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของของข้อมูลทั่วไปแต่ละด้าน ได้แก่

เพศ	- ชาย มีค่าเฉลี่ย 5.00
อายุ	- ระหว่าง 21 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.67
คุณวุฒิ	- ต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 4.67
ตำแหน่งปัจจุบัน	- นักเอกสารสนเทศ และนักวิชาการโสตทัศนศึกษา มีค่าเฉลี่ย 5.00
ระดับตำแหน่งปัจจุบัน	- ระดับ 8 และระดับ 1 หรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ย 5.00
อายุราชการ	- น้อยกว่า 6 ปี และมากกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.67
ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด	- น้อยกว่า 6 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.70

สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ยกเว้นข้อมูลด้านระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด

ข้อ 3 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของของข้อมูลทั่วไปแต่ละด้าน ได้แก่

เพศ	- หญิง มีค่าเฉลี่ย 4.45
อายุ	- ระหว่าง 21 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.78

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณวุฒิ	- ต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 4.50
ตำแหน่งปัจจุบัน	- นักเอกสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 5.00
ระดับตำแหน่งปัจจุบัน	- ระดับ 8 และระดับ 4 หรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ย 5.00
อายุราชการ	- น้อยกว่า 6 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.67
ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด	- น้อยกว่า 6 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.70

สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

ข้อ 4 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของของข้อมูลทั่วไปแต่ละด้าน ได้แก่

เพศ	- หญิง มีค่าเฉลี่ย 4.42
อายุ	- ระหว่าง 21 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.78
คุณวุฒิ	- ต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 4.50
ตำแหน่งปัจจุบัน	- นักเอกสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.50
ระดับตำแหน่งปัจจุบัน	- ระดับ 8 และระดับ 4 หรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ย 5.00
อายุราชการ	- น้อยกว่า 6 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.78
ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด	- น้อยกว่า 6 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.80

สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ยกเว้นข้อมูลด้านอายุ

ข้อ 5 ความร่วมแรงร่วมใจ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของของข้อมูลทั่วไปแต่ละด้าน ได้แก่

เพศ	- ชาย มีค่าเฉลี่ย 4.50
อายุ	- ระหว่าง 21 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.78
คุณวุฒิ	- ต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 4.67
ตำแหน่งปัจจุบัน	- นักเอกสารสนเทศ และนักวิชาการโสตทัศนศึกษา มีค่าเฉลี่ย 5.00
ระดับตำแหน่งปัจจุบัน	- ระดับ 8 มีค่าเฉลี่ย 5.00
อายุราชการ	- ระหว่าง 16 - 20 ปี มีค่าเฉลี่ย 5.00
ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด	- ระหว่าง 16 – 20 ปี มีค่าเฉลี่ย 5.00

สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

ข้อ 6 การมุ่งเน้นที่คุณภาพ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของของข้อมูลทั่วไปแต่ละด้าน ได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพศ	- หญิง มีค่าเฉลี่ย 4.61
อายุ	- มากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ย 5.00
คุณวุฒิ	- ปริญญาโท มีค่าเฉลี่ย 4.67
ตำแหน่งปัจจุบัน	- นักเอกสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 5.00
ระดับตำแหน่งปัจจุบัน	- ระดับ 8 ระดับ 7 และระดับ 1 หรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ย 5.00
อายุราชการ	- ระหว่าง 11 - 15 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.69
ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด	- น้อยกว่า 6 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.70

สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ยกเว้นข้อมูลด้านระดับตำแหน่งปัจจุบัน

ข้อ 7 การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของของข้อมูลทั่วไปแต่ละด้าน ได้แก่

เพศ	- หญิง มีค่าเฉลี่ย 4.42
อายุ	- มากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.50
คุณวุฒิ	- ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาโท มีค่าเฉลี่ย 4.67
ตำแหน่งปัจจุบัน	- เจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.75
ระดับตำแหน่งปัจจุบัน	- ระดับ 8 และระดับ 1 หรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ย 5.00
อายุราชการ	- น้อยกว่า 6 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.56
ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด	- น้อยกว่า 6 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.60

สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

ข้อ 8 การสืบเสาะหาข้อมูล พบว่า ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของของข้อมูลทั่วไปแต่ละด้าน ได้แก่

เพศ	- หญิง มีค่าเฉลี่ย 4.42
อายุ	- ระหว่าง 31 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.47
คุณวุฒิ	- ต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 4.83
ตำแหน่งปัจจุบัน	- นักเอกสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.75
ระดับตำแหน่งปัจจุบัน	- ระดับ 8 และระดับ 1 หรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ย 5.00
อายุราชการ	- ระหว่าง 16 - 20 ปี มีค่าเฉลี่ย 5.00
ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด	- น้อยกว่า 6 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.60

สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ยกเว้นข้อมูลด้านระดับตำแหน่งปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ 9 ความถูกต้องของงาน พบว่า ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของของข้อมูลทั่วไปแต่ละด้าน ได้แก่

เพศ	- หญิง มีค่าเฉลี่ย 4.65
อายุ	- ระหว่าง 21 - 30 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.78
คุณวุฒิ	- ปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 4.71
ตำแหน่งปัจจุบัน	- นักเอกสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 5.00
ระดับตำแหน่งปัจจุบัน	- ระดับ 8 มีค่าเฉลี่ย 5.00
อายุราชการ	- ระหว่าง 16 - 20 ปี และมากกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ย 5.00
ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด	- ระหว่าง 16 – 20 ปี และมากกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ย 5.00

สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ยกเว้นข้อมูลด้านเพศ

ข้อ 10 จรรยาบรรณวิชาชีพ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของของข้อมูลทั่วไปแต่ละด้าน ได้แก่

เพศ	- ชาย มีค่าเฉลี่ย 4.50
อายุ	- ระหว่าง 21 - 30 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.67
คุณวุฒิ	- ต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 4.33
ตำแหน่งปัจจุบัน	- นักเอกสารสนเทศ และนักวิชาการโสตทัศนศึกษา มีค่าเฉลี่ย 5.00
ระดับตำแหน่งปัจจุบัน	- ระดับ 7 มีค่าเฉลี่ย 4.60
อายุราชการ	- น้อยกว่า 6 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.56
ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด	- น้อยกว่า 6 ปี และระหว่าง 16 – 20 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.50

สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

ข้อ 11 ความเข้าใจผู้อื่น พบว่า ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของของข้อมูลทั่วไปแต่ละด้าน ได้แก่

เพศ	- ชาย มีค่าเฉลี่ย 5.00
อายุ	- มากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ย 5.00
คุณวุฒิ	- ต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 4.67
ตำแหน่งปัจจุบัน	- นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 5.00
ระดับตำแหน่งปัจจุบัน	- ระดับ 1 หรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ย 5.00
อายุราชการ	- ระหว่าง 6 - 10 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.71
ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด	- ระหว่าง 6 – 10 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.78

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ยกเว้นข้อมูลด้านระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด

ตารางที่ 18 ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีต่อระดับความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน

สมรรถนะ	$\overline{X}$	S.D.
1. การบริการที่ดี	4.67	.540
2. จริยธรรม	4.33	.817
3. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.42	.830
4. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.39	.659
5. ความร่วมแรงร่วมใจ	4.45	.794
6. การมุ่งเน้นที่คุณภาพ	4.60	.496
7. การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ	4.39	.556
8. การสืบเสาะหาข้อมูล	4.39	.659
9. ความถูกต้องของงาน	4.58	.708
10. จรรยาบรรณวิชาชีพ	4.27	.839
11. ความเข้าใจผู้อื่น	4.33	.924

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ให้บริการห้องสมุดมีความคิดเห็นต่อความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกสมรรถนะ จากมากไปหาน้อย ได้แก่ การบริการที่ดี การมุ่งเน้นที่คุณภาพ ความถูกต้องของงาน ความร่วมแรงร่วมใจ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ การสืบเสาะหาข้อมูล จริยธรรม ความเข้าใจผู้อื่น และจรรยาบรรณวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ย 4.67, 4.60, 4.58, 4.45, 4.42, 4.39, 4.39, 4.39, 4.33, 4.33 และ 4.27 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 19 ช่องว่างระหว่างความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงานกับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่ตามความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุด

สมรรถนะ	$\overline{X}$		
	ความต้องการพัฒนา	ที่มีอยู่	ช่องว่าง
1. การบริการที่ดี	4.67	3.09	1.58
2. จริยธรรม	4.33	3.15	1.18
3. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.42	3.09	1.33
4. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.39	3.42	0.97
5. ความร่วมแรงร่วมใจ	4.45	3.58	0.87
6. การมุ่งเน้นที่คุณภาพ	4.60	3.64	0.96
7. การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ	4.39	2.70	1.69
8. การสืบเสาะหาข้อมูล	4.39	3.24	1.15
9. ความถูกต้องของงาน	4.58	3.45	1.13
10. จรรยาบรรณวิชาชีพ	4.27	2.88	1.39
11. ความเข้าใจผู้อื่น	4.33	3.36	0.97

จากตารางที่ 19 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดมีช่องว่างระหว่างความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน กับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่ จากมากไปหาน้อย ได้แก่ การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ การบริการที่ดี จรรยาบรรณวิชาชีพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ จริยธรรม การสืบเสาะหาข้อมูล ความถูกต้องของงาน การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ความเข้าใจผู้อื่น การมุ่งเน้นที่คุณภาพ และความร่วมแรงร่วมใจ มีค่าเฉลี่ย 1.69, 1.58, 1.39, 1.33, 1.18, 1.15, 1.13, 0.97, 0.97, 0.96 และ 0.87 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ จะสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2. เพื่อศึกษาช่องว่างระหว่างความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะกับสมรรถนะที่มีอยู่ ตามกรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ของการให้บริการห้องสมุด และเป็นผู้ให้บริการห้องสมุด ได้แก่ ผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในปีงบประมาณ พ.ศ.2549 รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 453 คน ดังนี้

1. ผู้บริหารสถาบัน ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี และผู้อำนวยการสำนัก ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 19 คน

2. ผู้ใช้บริการห้องสมุด ได้แก่ นักศึกษา และบุคลากร ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และบุคคลภายนอกที่ใช้บริการห้องสมุด ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 395 คน

3. ผู้ให้บริการห้องสมุด ได้แก่ บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา พนักงานห้องสมุด และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 39 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง ประกอบด้วยแบบสอบถาม 2 ส่วน ดังนี้

1. แบบสอบถาม ส่วนที่ 1

เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อศึกษากรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ ผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด โดยถามเกี่ยวกับสถานภาพ เพศ อายุ และคุณวุฒิ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ถามความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) และมีคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended)

2. แบบสอบถาม ส่วนที่ 2

เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อศึกษาช่องว่าง (Gap Analysis) ระหว่างความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะกับสมรรถนะที่มีอยู่ ตามกรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ให้บริการห้องสมุด โดยถามเกี่ยวกับเพศ อายุ คุณวุฒิ ตำแหน่งปัจจุบัน ระดับตำแหน่งปัจจุบัน อายุราชการ และระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และแบบปลายเปิด (Open-ended)

ตอนที่ 2 ถามความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 3 ถามความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อระดับความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. แบบสอบถาม ส่วนที่ 1

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 448 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.90 ของแบบสอบถามทั้งหมด

2. แบบสอบถาม ส่วนที่ 2

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการห้องสมุด ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 33 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 84.62 ของแบบสอบถามทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows ดังนี้

1. แบบสอบถาม ส่วนที่ 1 วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่า ANOVA

2. แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่า ANOVA

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับ
4.01 – 5.00	มากที่สุด
3.01 – 4.00	มาก
2.01 – 3.00	ปานกลาง
1.01 – 2.00	น้อย
0.00 – 1.00	น้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้ สรุปได้ดังนี้

1. แบบสอบถาม ส่วนที่ 1

ผลการศึกษากรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 1 พบว่า

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า

(1) สถานภาพ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการห้องสมุด รองลงมาเป็นผู้ให้บริการห้องสมุด และผู้บริหารสถาบัน ตามลำดับ

(2) เพศ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชายมากกว่าหญิง เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้บริหารสถาบันและผู้ใช้บริการห้องสมุด เป็นชายมากกว่าหญิง ส่วนผู้ให้บริการห้องสมุด เป็นหญิงมากกว่าชาย

(3) อายุ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้บริหารสถาบันที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีมากที่สุด ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีมากที่สุด และผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีมากที่สุด

(4) คุณวุฒิ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้บริหารสถาบันที่มีวุฒิระดับปริญญาเอก มีมากที่สุด ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีวุฒิระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีมากที่สุด และผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีวุฒิระดับปริญญาตรี มีมากที่สุด

1.2 ระดับความสำคัญของสมรรถนะผู้ให้บริการห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีต่อสมรรถนะผู้ให้บริการห้องสมุด อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 8 สมรรถนะ ได้แก่ การมุ่งเน้นที่คุณภาพ ความถูกต้องของงาน การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ การบริการที่ดี ความเข้าใจผู้อื่น และการสืบเสาะหาข้อมูล และอยู่ในระดับมาก จำนวน 32 สมรรถนะ ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ความคิดริเริ่ม ศิลปะการสื่อสารจูงใจ ทักษะการเจรจาต่อรอง การสร้างเครือข่าย วิสัยทัศน์ การให้คำปรึกษา การพัฒนาศักยภาพคน ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน สภาวะผู้นำ ความร่วมแรงร่วมใจ การวางกลยุทธ์ภาครัฐ การบริหารจัดการงาน การบริหารจัดการคุณภาพ การประเมินผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การให้อำนาจผู้อื่น การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ความสามารถในการเรียนรู้ การตัดสินใจ การควบคุมตนเอง ความยืดหยุ่นผ่อนปรน ความมั่นใจในตนเอง สุนทรียภาพทางศิลปะ ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม การคิดวิเคราะห์ การมองภาพองค์รวม การรู้เท่าทันกระแสโลก การคิดค้นนวัตกรรม การดำเนินการเชิงรุก ความเข้าใจองค์กร และการแก้ไขปัญหา

สำหรับความแปรปรวนของความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีต่อสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน 11 สมรรถนะ ได้แก่ การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ ความมั่นใจในตนเอง จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ สุนทรียภาพทางศิลปะ ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม การคิดวิเคราะห์ การมองภาพองค์รวม การรู้เท่าทันกระแสโลก การสืบเสาะหาข้อมูล และการแก้ไขปัญหา

ส่วนที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน 29 สมรรถนะ ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การมุ่งเน้นที่คุณภาพ ความถูกต้องของงาน ความคิดริเริ่ม ศิลปะการสื่อสารจูงใจ ทักษะการเจรจาต่อรอง การสร้างเครือข่าย วิสัยทัศน์ การให้คำปรึกษา การพัฒนาศักยภาพคน การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน สภาวะผู้นำ ความร่วมแรงร่วมใจ การวางกลยุทธ์ภาครัฐ การบริหารจัดการงาน การบริหารจัดการคุณภาพ การประเมินผล การให้อำนาจผู้อื่น การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ความสามารถในการเรียนรู้ การตัดสินใจ การควบคุมตนเอง ความยืดหยุ่นผ่อนปรน การบริการที่ดี ความเข้าใจผู้อื่น การคิดค้นนวัตกรรม การดำเนินการเชิงรุก และความเข้าใจองค์การ

เมื่อทำการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะผู้ให้บริการห้องสมุด ของกลุ่มผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า

สมรรถนะที่ผู้บริหารสถาบัน และผู้ให้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ใช้บริการห้องสมุด ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การมุ่งเน้นที่คุณภาพ ความถูกต้องของงาน ความคิดริเริ่ม ศิลปะการสื่อสารจูงใจ การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ สภาวะผู้นำ ความร่วมแรงร่วมใจ การบริหารจัดการงาน ความสามารถในการเรียนรู้ การควบคุมตนเอง และการบริการที่ดี

สมรรถนะที่ผู้บริหารสถาบัน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ให้บริการห้องสมุด และผู้ใช้บริการห้องสมุด ได้แก่ ความเข้าใจผู้อื่น

สมรรถนะที่ผู้บริหารสถาบัน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ใช้บริการห้องสมุด ได้แก่ การบริหารจัดการคุณภาพ การประเมินผล การดำเนินการเชิงรุก และความเข้าใจองค์กร

สมรรถนะที่ผู้ให้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้บริหารสถาบัน และผู้ใช้บริการห้องสมุด ได้แก่ ทักษะการเจรจาต่อรอง และการให้อำนาจผู้อื่น

สมรรถนะที่ผู้ให้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ใช้บริการห้องสมุด ได้แก่ การสร้างเครือข่าย วิสัยทัศน์ การให้คำปรึกษา การพัฒนาศักยภาพคน ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน การวางกลยุทธ์ภาครัฐ การตัดสินใจ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ความยืดหยุ่นผ่อนปรน และการคิดค้นนวัตกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 การจัดลำดับความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะผู้ให้บริการห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีต่อสมรรถนะผู้ให้บริการห้องสมุด จากมากไปหาน้อย ได้แก่ การบริการที่ดี จริยธรรม การมุ่งเน้นที่คุณภาพ การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ การสืบเสาะหาข้อมูล ความถูกต้องของงาน จรรยาบรรณวิชาชีพ ความเข้าใจผู้อื่น ความสามารถในการเรียนรู้ การบริหารจัดการคุณภาพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การแก้ไขปัญหา การรู้เท่าทันกระแสโลก การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การบริหารจัดการงาน การตัดสินใจ ความร่วมแรงร่วมใจ การควบคุมตนเอง การพัฒนาศักยภาพคน ความยืดหยุ่นผ่อนปรน การคิดวิเคราะห์ ความมั่นใจในตนเอง การสร้างเครือข่าย การให้คำปรึกษา ความคิดริเริ่ม ความเข้าใจองค์กร การมองภาพองค์รวม ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม การคิดค้นนวัตกรรม การประเมินผล การดำเนินการเชิงรุก สภาวะผู้นำ ศิลปะการสื่อสารจูงใจ การวางกลยุทธ์ภาครัฐ วิสัยทัศน์ ทักษะการเจรจาต่อรอง การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ สุนทรียภาพทางศิลปะ และการให้อำนาจผู้อื่น

สำหรับผู้บริหารสถาบันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด จากมากไปหาน้อย ได้แก่ การบริการที่ดี การมุ่งเน้นที่คุณภาพ การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ ความเข้าใจผู้อื่น ความร่วมแรงร่วมใจ การบริหารจัดการคุณภาพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ความถูกต้องของงาน ความคิดริเริ่ม การบริหารจัดการงาน ความสามารถในการเรียนรู้ จริยธรรม การควบคุมตนเอง การประเมินผล การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จรรยาบรรณวิชาชีพ ความเข้าใจองค์กร การให้คำปรึกษา การสืบเสาะหาข้อมูล ศิลปะการสื่อสารจูงใจ ความมั่นใจในตนเอง การดำเนินการเชิงรุก การแก้ไขปัญหา การสร้างเครือข่าย สภาวะผู้นำ ความยืดหยุ่นผ่อนปรน การมองภาพองค์รวม การคิดค้นนวัตกรรม การตัดสินใจ การคิดวิเคราะห์ การพัฒนาศักยภาพคน ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน การวางกลยุทธ์ภาครัฐ การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม การรู้เท่าทันกระแสโลก วิสัยทัศน์ ทักษะการเจรจาต่อรอง สุนทรียภาพทางศิลปะ และการให้อำนาจผู้อื่น

ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด จากมากไปหาน้อย ได้แก่ จริยธรรม การบริการที่ดี การสืบเสาะหาข้อมูล การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ การมุ่งเน้นที่คุณภาพ จรรยาบรรณวิชาชีพ ความเข้าใจผู้อื่น ความถูกต้องของงาน การบริหารจัดการคุณภาพ การแก้ไขปัญหา ความสามารถในการเรียนรู้ การรู้เท่าทันกระแสโลก การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การตัดสินใจ การบริหารจัดการงาน การควบคุมตนเอง การคิดวิเคราะห์ ความร่วมแรงร่วมใจ การพัฒนาศักยภาพคน ความยืดหยุ่นผ่อนปรน ความมั่นใจในตนเอง การสร้างเครือข่าย การให้คำปรึกษา การมองภาพองค์รวม ความเข้าใจองค์กร ความคิดริเริ่ม ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน การคิดค้นนวัตกรรม การประเมินผล การดำเนินการเชิงรุก สภาวะผู้นำ การวางกลยุทธ์ภาครัฐ วิสัยทัศน์ ศิลปะการสื่อสารจูงใจ การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ สุนทรียภาพทางศิลปะ ทักษะการเจรจาต่อรอง และการให้อำนาจผู้อื่น

ผู้ให้บริการห้องสมุดมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด จากมากไปหาน้อย ได้แก่ การมุ่งเน้นที่คุณภาพ การบริการที่ดี ความถูกต้องของงาน การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ความสามารถในการเรียนรู้ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ ความร่วมแรงร่วมใจ การสร้างเครือข่าย การพัฒนาศักยภาพคน การบริหารจัดการงาน การตัดสินใจ ความคิดริเริ่ม ทักษะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเจรจาต่อรอง การบริหารจัดการคุณภาพ การควบคุมตนเอง การให้คำปรึกษา ศิลปะการสื่อสารจูงใจ ความยืดหยุ่นผ่อนปรน การสืบเสาะหาข้อมูล การแก้ไขปัญหา ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน การวางกลยุทธ์ภาครัฐ จริยธรรม การรู้เท่าทันกระแสโลก การคิดค้นนวัตกรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ ความเข้าใจผู้อื่น วิสัยทัศน์ ความมั่นใจในตนเอง สภาวะผู้นำ ความเข้าใจองค์กร การให้อำนาจผู้อื่น การดำเนินการเชิงรุก การประเมินผล การมองภาพองค์รวม การคิดวิเคราะห์ การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม และสุนทรียภาพทางศิลปะ

1.4 กรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า

ความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีต่อสมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือนไทยของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) จำนวน 5 สมรรถนะ จากมากไปหาน้อย ได้แก่ การบริการที่ดี จริยธรรม การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และความร่วมแรงร่วมใจ

ส่วนความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีต่อสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เมื่อแยกสมรรถนะหลักออกแล้ว ซึ่งเป็นสมรรถนะประจำงานให้บริการห้องสมุด มีจำนวน 6 สมรรถนะ จากมากไปหาน้อย ได้แก่ การมุ่งเน้นที่คุณภาพ การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ การสืบเสาะหาข้อมูล ความถูกต้องของงาน จรรยาบรรณวิชาชีพ และความเข้าใจผู้อื่น

สรุปกรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด มีจำนวน 11 สมรรถนะ ประกอบด้วย สมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือนไทยของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) จำนวน 5 สมรรถนะ และสมรรถนะประจำงานให้บริการห้องสมุด จำนวน 6 สมรรถนะ ดังนี้

สมรรถนะหลัก

(1) การบริการที่ดี
(2) จริยธรรม
(3) การมุ่งผลสัมฤทธิ์
(4) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
(5) ความร่วมแรงร่วมใจ

สมรรถนะประจำงานให้บริการห้องสมุด

(1) การมุ่งเน้นที่คุณภาพ
(2) การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ
(3) การสืบเสาะหาข้อมูล
(4) ความถูกต้องของงาน
(5) จรรยาบรรณวิชาชีพ
(6) ความเข้าใจผู้อื่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยนำเสนอในรูปแบบโครงสร้าง (Model) ได้ดังนี้

กรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด สจล.

Competency Framework of KMITL Library Service Officer

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อพิจารณากรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุดที่ได้จากการวิจัย กับการจัดลำดับความคิดเห็นของผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด ที่มีต่อสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด สรุปได้ดังนี้

ลำดับที่	สมรรถนะ	ความคิดเห็น		
		ผู้บริหารสถาบัน	ผู้ใช้บริการห้องสมุด	ผู้ให้บริการห้องสมุด
1				การมุ่งเน้นที่คุณภาพ
2		การมุ่งเน้นที่คุณภาพ		
3	การมุ่งเน้นที่คุณภาพ	การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ	การสืบเสาะหาข้อมูล	ความถูกต้องของงาน
4	การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ	ความเข้าใจผู้อื่น	การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ	
5	การสืบเสาะหาข้อมูล		การมุ่งเน้นที่คุณภาพ	
6	ความถูกต้องของงาน		จรรยาบรรณวิชาชีพ	
7	จรรยาบรรณวิชาชีพ		ความเข้าใจผู้อื่น	การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ
8	ความเข้าใจผู้อื่น	ความถูกต้องของงาน	ความถูกต้องของงาน	
11				
12				
13				
14				
15				
16		จรรยาบรรณวิชาชีพ		
17				
19		การสืบเสาะหาข้อมูล		
20				การสืบเสาะหาข้อมูล
24				
27				จรรยาบรรณวิชาชีพ
28				ความเข้าใจผู้อื่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. แบบสอบถาม ส่วนที่ 2

ผลการศึกษาช่องว่าง (Gap Analysis) ระหว่างความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะกับสมรรถนะที่มีอยู่ ตามกรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 2 พบว่า

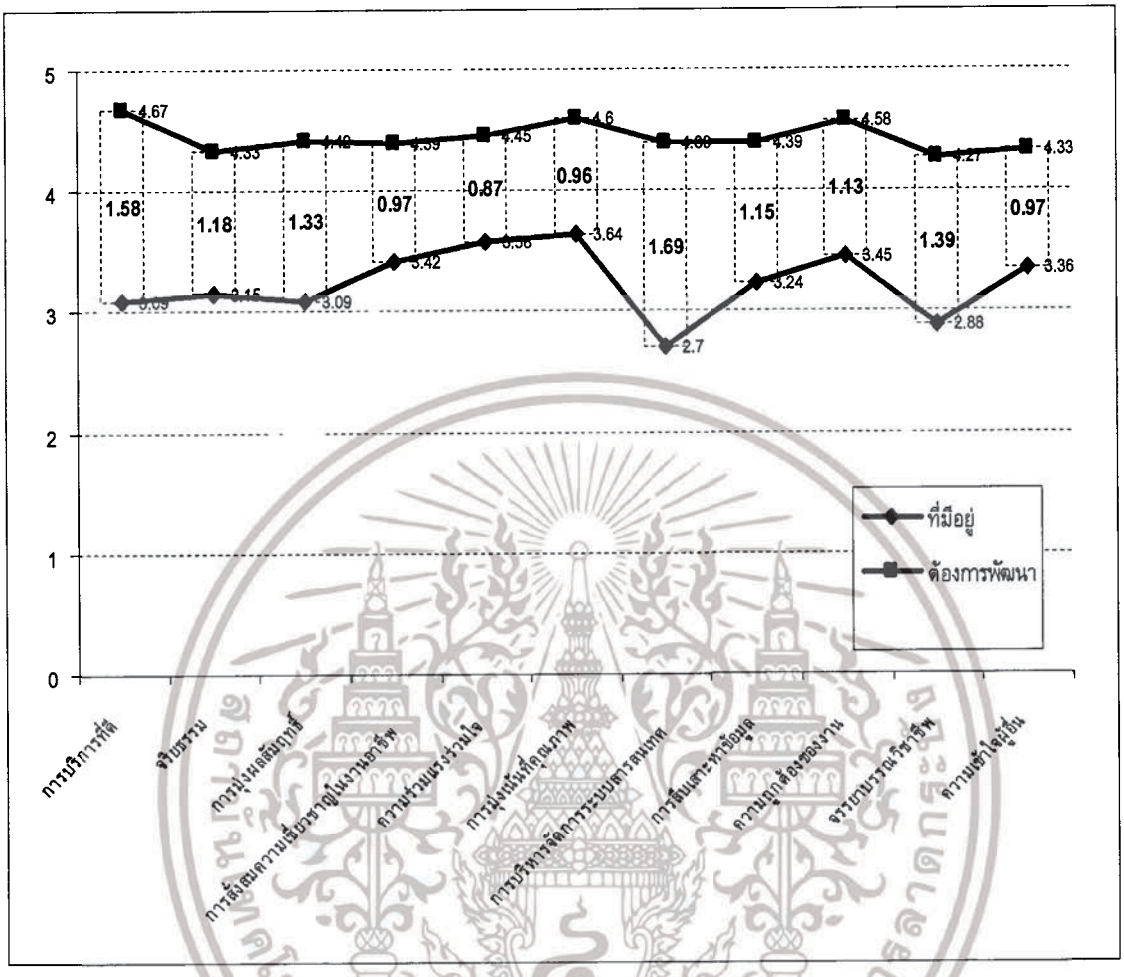
2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นหญิงมากกว่าชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีวุฒิระดับปริญญาตรี เป็นตำแหน่งบรรณารักษ์ ดำรงตำแหน่งในระดับ 3 หรือเทียบเท่า มีอายุราชการ 11 – 15 ปี และมีระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุดน้อยกว่า 6 ปี มีมากที่สุด

2.2 ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่ ผลการวิจัยพบว่า ระดับสมรรถนะการทำงานของผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีอยู่ อยู่ในระดับมาก จำนวน 9 สมรรถนะ จากมากไปหาน้อย ได้แก่ การมุ่งเน้นที่คุณภาพ ความร่วมแรงร่วมใจ ความถูกต้องของงาน การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ความเข้าใจผู้อื่น การสืบเสาะหาข้อมูล จริยธรรม การบริการที่ดี และการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 สมรรถนะ จากมากไปหาน้อย ได้แก่ จรรยาบรรณวิชาชีพ และการบริหารจัดการสารสนเทศ

2.3 ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของผู้ให้บริการห้องสมุด อยู่ในระดับมากที่สุดทุกสมรรถนะ จากมากไปหาน้อย ได้แก่ การบริการที่ดี การมุ่งเน้นที่คุณภาพ ความถูกต้องของงาน ความร่วมแรงร่วมใจ การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ การสืบเสาะหาข้อมูล จริยธรรม ความเข้าใจผู้อื่น และจรรยาบรรณวิชาชีพ

2.4 การศึกษาช่องว่างระหว่างความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะกับสมรรถนะที่มีอยู่ ผลการวิจัยพบว่า ช่องว่างระหว่างความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงานกับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่ จากมากไปหาน้อย ได้แก่ การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ การบริการที่ดี จรรยาบรรณวิชาชีพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ จริยธรรม การสืบเสาะหาข้อมูล ความถูกต้องของงาน การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ความเข้าใจผู้อื่น การมุ่งเน้นที่คุณภาพ และความร่วมแรงร่วมใจ ซึ่งจัดแสดงเป็นแผนภูมิได้ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แผนภูมิแสดงช่องว่างระหว่างความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะกับสมรรถนะที่มีอยู่
ตามกรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวอภิปรายเฉพาะประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. กรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

จากสรุปผลการวิจัยข้างต้น พบว่า กรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีจำนวน 11 สมรรถนะ ประกอบด้วย สมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือนไทยของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) จำนวน 5 สมรรถนะ และสมรรถนะประจำงานให้บริการห้องสมุด ที่ได้จากการวิจัย จำนวน 6 สมรรถนะ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมรรถนะหลัก	สมรรถนะประจำงาน
1. การบริการที่ดี	1. การมุ่งเน้นที่คุณภาพ
2. จริยธรรม	2. การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ
3. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	3. การสืบเสาะหาข้อมูล
4. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4. ความถูกต้องของงาน
5. ความร่วมแรงร่วมใจ	5. จรรยาบรรณวิชาชีพ
	6. ความเข้าใจผู้อื่น

จะเห็นได้ว่า ในส่วนของสมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือนไทยของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ซึ่งได้แก่ *การบริการที่ดี จริยธรรม การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และความร่วมแรงร่วมใจ* นั้น ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด ที่มีต่อสมรรถนะหลัก อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 สมรรถนะ ได้แก่ การบริการที่ดี และจริยธรรม และในระดับมาก จำนวน 3 สมรรถนะ ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และความร่วมแรงร่วมใจ จึงแสดงให้เห็นว่า โดยรวมผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด ให้ความสำคัญกับสมรรถนะหลัก

หากพิจารณาสมรรถนะหลักของผู้ให้บริการห้องสมุดที่ได้จากการวิจัย กับการจัดลำดับความคิดเห็นของผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด ซึ่งผลการวิจัยพบว่า *การบริการที่ดี* และ*จริยธรรม* อยู่ในลำดับที่ 1 - 2 *การมุ่งผลสัมฤทธิ์* อยู่ในลำดับที่ 11 *การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ* อยู่ในลำดับที่ 14 และ*ความร่วมแรงร่วมใจ* อยู่ในลำดับที่ 17 นั้น จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดเป็นกลุ่มที่มีความคิดเห็นสอดคล้องมากที่สุดกับสมรรถนะหลักของผู้ให้บริการห้องสมุดที่ได้จากการวิจัย กล่าวคือ *จริยธรรม* และ*การบริการที่ดี* อยู่ในลำดับที่ 1 – 2 *การมุ่งผลสัมฤทธิ์* และ*การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ* อยู่ในลำดับที่ 13 - 14 และ*ความร่วมแรงร่วมใจ* อยู่ในลำดับที่ 19

เมื่อพิจารณาโดยรวม แสดงให้เห็นว่า *การบริการที่ดี* เป็นสมรรถนะหลักที่มีความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด ต่างก็ให้ความสำคัญอยู่ในลำดับที่ 1 และ 2 ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะงานให้บริการห้องสมุด ที่เน้นการบริการที่ดีเป็นสำคัญ ตามปณิธานและวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุดกลาง และเป็นที่น่าสังเกตว่า *จริยธรรม* นั้น ผู้ใช้บริการห้องสมุดให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 แต่ผู้ให้บริการห้องสมุด กลับให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 24 ซึ่งเป็นลำดับสุดท้ายของความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลัก

ในส่วนของสมรรถนะประจำงานให้บริการห้องสมุดที่ได้จากการวิจัย พบว่า *การมุ่งเน้นที่คุณภาพ การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ การสืบเสาะหาข้อมูล ความถูกต้องของงาน จรรยาบรรณวิชาชีพ และความเข้าใจผู้อื่น* อยู่ในลำดับที่ 3 – 8 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด อยู่ในระดับมากที่สุด นั้น หากพิจารณากับการจัดลำดับความคิดเห็นของผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดเป็นกลุ่มที่มีความคิดเห็นสอดคล้องตรงกันทั้งหมดกับสมรรถนะประจำงานให้บริการห้องสมุดที่ได้จากการวิจัย กล่าวคือ ทั้ง 6 สมรรถนะ อยู่ในลำดับที่ 3 – 8 เช่นเดียวกัน

เอกสารนี้มีไว้เพื่อการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับสมรรถนะประจำงานให้บริการห้องสมุดที่ได้จากการวิจัย โดยเฉพาะสมรรถนะที่มาจากสมรรถนะประจำกลุ่มงานของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ซึ่งได้แก่ *การสืบเสาะหาข้อมูล ความถูกต้องของงาน และความเข้าใจอื่น* นั้น สมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด ไม่มีความสอดคล้องทั้งหมดกับสมรรถนะประจำกลุ่มงานใด แต่มีความสอดคล้องมากที่สุดกับ**สมรรถนะประจำกลุ่มงานบริการประชาชนทางเทคนิคเฉพาะด้าน** ซึ่งสอดคล้อง จำนวน 2 สมรรถนะ ได้แก่ *การสืบเสาะหาข้อมูล และความถูกต้องของงาน* ส่วนสมรรถนะที่ไม่สอดคล้องกัน คือ งานให้บริการห้องสมุด เป็นสมรรถนะ*ความเข้าใจผู้อื่น* และกลุ่มงานบริการประชาชนทางเทคนิคเฉพาะด้าน เป็นสมรรถนะ*การคิดวิเคราะห์*

นอกจากนั้น สมรรถนะประจำงานให้บริการห้องสมุดที่ได้จากการวิจัย ยังมีความสอดคล้องกับสมรรถนะประจำกลุ่มงานของสำนักงาน ก.พ. จำนวน 1 สมรรถนะ คือ สมรรถนะ*การสืบเสาะหาข้อมูล* สอดคล้องกับกลุ่มงานศึกษาวิจัยและพัฒนา กลุ่มงานออกแบบเพื่อพัฒนา กลุ่มงานข่าวกรองและสืบสวน และกลุ่มงานบังคับใช้กฎหมาย สมรรถนะ*ความถูกต้องของงาน* สอดคล้องกับกลุ่มงานสนับสนุนทั่วไป กลุ่มงานสนับสนุนงานหลักทางเทคนิค และกลุ่มงานเอกสารและทะเบียน และสมรรถนะ*ความเข้าใจผู้อื่น* สอดคล้องกับกลุ่มงานส่งเสริมความรู้

ส่วนสมรรถนะประจำงานให้บริการห้องสมุดที่ได้จากการวิจัย ที่ไม่มีความสอดคล้องเลยกับสมรรถนะประจำกลุ่มงานของสำนักงาน ก.พ. คือ กลุ่มงานให้คำปรึกษา กลุ่มงานบริหาร กลุ่มงานนโยบายและวางแผน กลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ กลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริการประชาชนด้านสุขภาพและสวัสดิภาพ กลุ่มงานบริการประชาชนทางศิลปวัฒนธรรม กลุ่มงานการปกครอง และกลุ่มงานอนุรักษ์ จากการที่สมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด ไม่มีความสอดคล้องทั้งหมดกับกลุ่มงานใด อาจเป็นผลมาจากความแตกต่างของลักษณะงานและผลสัมฤทธิ์ของงานของผู้ให้บริการห้องสมุดกับกลุ่มงานอื่น

2. การศึกษาช่องว่างระหว่างความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะและสมรรถนะที่มีอยู่ตามกรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

จะเห็นได้ว่า ถึงแม้ผู้ให้บริการห้องสมุดจะเห็นว่าสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังมีความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะทุกสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการห้องสมุด มีความมุ่งหวังที่จะพัฒนาสมรรถนะการทำงานทุกสมรรถนะให้ดียิ่งขึ้น

สำหรับช่องว่างระหว่างความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะกับสมรรถนะที่มีอยู่ ที่มากที่สุด คือ *การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ* นั้น แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้บริการห้องสมุดเห็นความสำคัญของสมรรถนะ *การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ* ซึ่งจำเป็นจะต้องได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องและทันกับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เพื่อจะได้สามารถปฏิบัติงานให้บริการห้องสมุดให้บรรลุประสิทธิผลและประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนช่องว่างระหว่างความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะกับสมรรถนะที่มีอยู่ ที่น้อยที่สุด คือ *ความร่วมแรงร่วมใจ* นั้น ผู้ให้บริการห้องสมุดอาจเห็นว่าการทำงานในช่วงที่ผ่านมา บุคลากรของสำนักหอสมุดกลางมี*ความร่วมแรงร่วมใจ*ที่ดีอยู่แล้ว ตามพันธกิจของสำนักหอสมุดกลางที่เน้นการทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วม และความสัมพันธ์อันดีของบุคลากร ซึ่งผู้บริหารได้ให้การสนับสนุนและส่งเสริมการทำงานเป็นทีมมาโดยตลอด ไม่ว่าจะเป็นการทำกิจกรรม 5ส การประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน และการจัดการความรู้ จึงยังไม่มีความต้องการเร่งพัฒนาสมรรถนะ*ความร่วมแรงร่วมใจ*มากเท่ากับสมรรถนะอื่น

ในการพัฒนาสมรรถนะผู้ให้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลางสามารถดำเนินการได้อย่างหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการบรรยาย การประชุมกลุ่มย่อย การประชุมเชิงปฏิบัติการ การสัมมนา การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การฝึกงาน เกมและกิจกรรมการเรียนรู้ การเรียนรู้งาน การสอนงานและการเป็นพี่เลี้ยง การเรียนรู้ผ่านสื่อเทคโนโลยี และการเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้บริหารของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สามารถนำกรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด และช่องว่างระหว่างความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะกับสมรรถนะที่มีอยู่ ที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร โดยกำหนดกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสถาบันฯ เพื่อให้การบริหารทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งในด้านการคัดเลือก การพัฒนา และการรักษาไว้ ดังนี้

1. **การคัดเลือก** สำนักหอสมุดกลางควรมีการประเมินสมรรถนะของผู้สมัครเข้ารับการคัดเลือกในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการห้องสมุด โดยอาจมีการพัฒนาแบบสัมภาษณ์ในภาคความเหมาะสมกับตำแหน่ง เพื่อใช้ในการประเมินสมรรถนะการทำงานด้านต่าง ๆ เช่น Competency – Based Interview

2. **การพัฒนา** สำนักหอสมุดกลางควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีสมรรถนะการทำงานตามที่ต้องการ โดยนำข้อมูลจากการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะกับสมรรถนะที่มีอยู่มาใช้ในการจัดหลักสูตรการฝึกอบรม ซึ่งอาจกำหนดเนื้อหาการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านต่าง ๆ เช่น

- การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ
- การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ
- การสร้างวินัยในการบริการ
- EQ กับการบริการ
- การพัฒนาบุคลิกภาพ
- พฤติกรรมองค์กร
- จิตวิทยาในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน
- การทำงานอย่างมีความสุข
- การทำงานให้ประสบความสำเร็จ
- การเปรียบเทียบมาตรฐานเพื่อยกระดับคุณภาพ
- การพัฒนาทีมงาน
- การพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ
- การพัฒนาภาวะผู้นำ
- เทคนิคในการปรับปรุงงาน
- การสื่อสารที่ดี
- การใช้โปรแกรมประยุกต์
- การประยุกต์ใช้เครื่องมือระบบสารสนเทศ
- ระบบเครือข่าย
- ระบบฐานข้อมูล
- ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์
- ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ
- การบริหารความต้องการของลูกค้า
- การจัดการความรู้
- การทำผังความคิดแบบ Mind Map
- การคิดเชิงบวก
- การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์
- การคิดเชิงระบบ
- การคิดเชิงวิเคราะห์
- เทคนิคการแก้ปัญหา
- การคิดแบบหมวกหกใบ (Six Thinking Hats)
- เทคนิค Six Sigma
- การจูงใจตนเอง
- การสร้างพลังศักยภาพตนเอง
- การพัฒนาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

3. **การรักษาไว้** หรือการบริหารผลงาน สำนักหอสมุดกลางควรให้ความสำคัญกับการรักษาบุคลากรที่มีสมรรถนะสูงไว้ในสำนักหอสมุดกลาง เช่น การมอบหมายงานและกำหนดตัวชี้วัด การติดตามผลงานอย่างต่อเนื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการให้ค่าตอบแทนตามผลงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Development Plan) เพื่อให้บุคลากรสามารถกำหนดระยะเวลาและเป้าหมายการพัฒนาตนเอง

2. การศึกษาเพื่อพัฒนากรอบสมรรถนะตามระดับของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่การกำหนดแผนการพัฒนาสมรรถนะในแต่ละระดับ

3. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินสมรรถนะบุคลากรรายบุคคล เพื่ออำนวยความสะดวกในการวางแผนสืบค้นข้อมูล ทั้งในด้านผู้วางแผนและผู้ได้รับผลกระทบ

4. การศึกษาระบบการบริหารผลงานและวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่มีประสิทธิผลและเชื่อมโยงกับค่าตอบแทน โดยวิธีดังกล่าวจำเป็นต้องมีการวางแผน เพื่อมิให้เกิดการเหลื่อมล้ำ หรือการรับรู้ความไม่เป็นธรรม อีกทั้งยังช่วยรักษาคนที่มีสมรรถนะสูงให้อยู่กับหน่วยงาน

5. ควรมีการศึกษาในประเด็นต่าง ๆ เช่น การศึกษาวิธีวัดความสำเร็จของงานที่มีต่อความสำเร็จขององค์กร การศึกษาการรับรู้บรรยากาศในการทำงาน การศึกษาค่านิยมส่วนบุคคลและองค์กรและความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานและระบบงาน ซึ่งอาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบหรือส่งเสริมสมรรถนะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-พ.ศ.2550)** กรุงเทพฯ : ก.พ.ร., 2546.

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. "การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ." **มุมความรู้การพัฒนาระบบราชการไทย**. 2548 [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.opdc.go.th. [12 ธันวาคม 2548]

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. **มารู้จัก Competency กันเถอะ.** กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์, 2547.

ประคอง กรรณสูต. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ, 2524.

มณีวรรณ ฉัตรอุทัย และคณะ. **รายงานผลการศึกษาแผนพัฒนาบุคลากรบนฐานขีดสมรรถนะ.** กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2547

สำนักงาน ก.พ. **คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย.** กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ., 2548.

สำนักงาน ก.พ. **มาตรฐานความสำเร็จการพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล.** 2548 [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.ocsc.go.th. [9 ตุลาคม 2548]

สำนักงาน ก.พ. **ยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน.** 2547. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.ocsc.go.th. [15 มีนาคม 2548]

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์. **Competency Dictionary**. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์ , 2548.

Medicevilla, Cindy. "Professional Competencies for the Twenty-first Century : The CLA's Vision." **CSLA Journal**. 124 (Spring 1999) : 25 – 27.

NJLA. "Setting the Standard : The Development of Competencies for New Jersey Librarians." [Online]. Available : http://www.njla.org. [5 October 2005]

Mc Neil, Beth and Giesecke, Joan. "Core Competencies for Libraries & Library Staff" [Online]. Available : http://www.librarysupportstaff.com. [3 October 2005]

RUSA. "Professional Competencies for Reference and Services Librarians." [Online]. Available : http://www.ala.org. [5 October 2005]

SLA. "Competencies for Special Librarians of the 21st Century" [Online]. Available : http://www.sla.org [5 October 2005]

Soutter, Jennifer. "Competency for Change" [Online]. Available : http://www.cla.ca [11 April 2006]

TBLC. "Core Cometencies" [Online]. Available : http://www.tblc.org [11 April 2006]

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การศึกษากรอบสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

A Study of Competency Framework and Development Needs of the Library Service Officer, Central Library, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษากรอบสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คำอธิบายศัพท์

"สมรรถนะ" (Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของบุคคลที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้สูงกว่ามาตรฐาน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า "สมรรถนะ" ก็คือ กลุ่มพฤติกรรมที่องค์กรต้องการจากผู้ปฏิบัติงาน

"กรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด" หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับผู้ให้บริการห้องสมุด เพื่อสนับสนุนให้ผู้ให้บริการห้องสมุดสามารถปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น และส่งผลให้การบริการห้องสมุดบรรลุประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

"ผู้ให้บริการห้องสมุด" หมายถึง บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา พนักงานห้องสมุด และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด

คำชี้แจง

- แบบสอบถามเพื่อการวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งจะนำไปสู่การวางแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักหอสมุดกลาง ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสถาบันฯ ที่มุ่งเป็นสถาบันชั้นนำทางการศึกษา วิจัยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีระดับนานาชาติ

  ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษากรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด โดยผู้วิจัยมุ่งหวังว่าจะสามารถนำกรอบสมรรถนะที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรได้จริง ตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

- แบบสอบถามเพื่อการวิจัยนี้ แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

  ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

  ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดี

นางสาวมณีรัตน์ ฉัตรอุทัย
เลขานุการสำนักหอสมุดกลาง
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1 สถานภาพ

- ผู้บริหารสถาบัน
  - ☐ อธิการบดี / รองอธิการบดี
  - ☐ คณบดี / ผู้อำนวยการสำนัก
- ผู้ใช้บริการห้องสมุด
  - ☐ นักศึกษาของสถาบัน
  - ☐ บุคลากรของสถาบัน (ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้าง)
  - ☐ บุคคลภายนอก
- ผู้ให้บริการห้องสมุด
  - ☐ บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ หรือนักวิชาการโสตทัศนศึกษา
  - ☐ พนักงานห้องสมุด
  - ☐ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด

2 เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

3 อายุ

☐ น้อยกว่า 21 ปี ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี
☐ 41 – 50 ปี ☐ มากกว่า 50 ปี

4 คุณวุฒิ

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ท่านคิดว่าขีดสมรรถนะดังต่อไปนี้ มีความสำคัญในระดับใด เพื่อให้การบริการของผู้ให้บริการห้องสมุดบรรลุประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

สมรรถนะการทำงาน	ระดับความสำคัญ				
1. **การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)** (ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ดี หรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่)					
2. **การมุ่งเน้นที่คุณภาพ (Concern for Quality)** (ความใส่ใจต่อคุณภาพการให้บริการ รวมถึงการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด)					
3. **ความถูกต้องของงาน (Concern for Order)** (ความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วน รวมถึงทำให้เกิดความชัดเจน ในบทบาทหน้าที่ ระเบียบ และขั้นตอนปฏิบัติต่างๆ)					
4. **ความคิดริเริ่ม (Initiative)** (ความสามารถในการนำเสนอแนวคิดและวิธีการใหม่ ๆ ในการปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน)					
5. **ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing)** (ความตั้งใจที่จะสื่อความ ด้วยความสามารถในการประชาสัมพันธ์ การใช้ภาษาและการนำเสนองาน ตลอดจนชักจูงให้ผู้อื่นมีความคิดเห็นคล้อยตาม ปฏิบัติตาม และยึดมั่นต่อเป้าหมายการทำงานร่วมกัน)					
6. **ทักษะการเจรจาต่อรอง (Negotiation Skills)** (ความสามารถในการหาข้อมูล และรายละเอียดประกอบการเจรจาต่อรองกับคู่กรณี รวมถึงกำหนดทางเลือกที่เหมาะสม เพื่อนำไปสู่การยอมรับและตกลงร่วมกันทั้งสองฝ่าย)					
7. **การสร้างเครือข่าย (Networking)** (การสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับบุคคลในทุกระดับทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งความสามารถในการขอความช่วยเหลือ และความร่วมมือจากสมาชิกที่เป็นเครือข่าย)					
8. **วิสัยทัศน์ (Vision)** (ความสามารถในการให้ทิศทางที่ชัดเจนและก่อความร่วมแรงร่วมใจ เพื่อนำพาวานภาครัฐไปสู่จุดหมายร่วมกัน)					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมรรถนะการทำงาน	ระดับความสำคัญ				
9. การให้คำปรึกษา (Consulting) (ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้อื่น รวมถึงความสามารถในการให้คำปรึกษา แนะนำถึงแนวทาง หรือทางเลือกในการแก้ไขปัญหา)					
10. การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others) (ความตั้งใจที่จะส่งเสริมการเรียนรู้หรือพัฒนาผู้อื่นในระยะยาว โดยมุ่งเน้นผลที่เกิดขึ้นมากกว่าเพียงปฏิบัติไปตามหน้าที่)					
11. การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ (Information System Management) (ความสามารถในการจัดหาและจัดการแหล่งข้อมูลที่ผู้ใช้บริการต้องการด้วยการสืบค้นข้อมูลที่หลากหลายรูปแบบ รวมถึงการใช้คอมพิวเตอร์และฐานข้อมูลต่างๆ)					
12. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership) (ความสามารถในการกระตุ้นและผลักดันกลุ่มคนให้เกิดความต้องการปรับเปลี่ยนไปในแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และดำเนินการให้เกิดการปรับเปลี่ยนขึ้นจริง)					
13. สภาวะผู้นำ (Leadership) (ความสามารถในการกระตุ้นจูงใจให้สมาชิกในทีมยอมรับและมุ่งมั่นทำงานเพื่อเป้าหมายของทีม รวมทั้งสนับสนุนและพัฒนาสมาชิกในทีมให้สามารถทำงานที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์)					
14. ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) (ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยสามารถสร้างและดำรงสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม)					
15. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation) (ความเข้าใจกลยุทธ์ภาครัฐ และสามารถประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร ด้วยการคาดการณ์ถึงทิศทางในอนาคตและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น)					
16. การบริหารจัดการงาน (Work Management) (ความสามารถในการวางแผน และการจัดการ การบริหารทรัพยากร การบริหารความเสี่ยง และการบริหารเวลา รวมถึงการควบคุมดูแลงานเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายตามแผนงานที่กำหนด)					
17. การบริหารจัดการคุณภาพ (Quality Management) (ความสามารถในการกำหนดวิธีการและพัฒนาขั้นตอนการทำงานในการควบคุมคุณภาพและการประกันคุณภาพให้มีประสิทธิภาพ)					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมรรถนะการทำงาน	ระดับความสำคัญ				
18. การประเมินผล (Assessment) (ความสามารถในการกำหนดรูปแบบและการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่าได้ผลเพียงใด)					
19. การให้อำนาจผู้อื่น (Empowering Others) (ความเชื่อมั่นในความสามารถของผู้อื่นและให้ผู้อื่นมีอิสระในการสร้างสรรค์วิธีการของตนเพื่อบรรลุเป้าหมายของงาน)					
20. การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable) (ความเจตนาที่จะกำกับดูแลให้ผู้อื่นปฏิบัติให้ได้ตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบที่กำหนดไว้ โดยมุ่งประโยชน์ขององค์การเป็นสำคัญ)					
21. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) (ความสนใจใฝ่รู้งานที่รับผิดชอบ เพื่อสั่งสมและพัฒนาศักยภาพ ความรู้และความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน ให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ)					
22. ความสามารถในการเรียนรู้ (Ability to Learn) (ความสามารถในการรับรู้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว และกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้งานทั้งงานในปัจจุบันและงานใหม่ๆ)					
23. การตัดสินใจ (Decision Making) (การประเมินข้อมูลและเลือกแนวทางที่ดีที่สุด เพื่อให้บรรลุถึงความต้องการในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น)					
24. การควบคุมตนเอง (Self Control) (ความสามารถในการระงับอารมณ์และพฤติกรรมอันไม่เหมาะสม หรือทำงานภายใต้สภาวะกดดันจากขอบเขตหน้าที่ กลุ่มบุคคลที่หลากหลาย ทรัพยากรที่จำกัด และระยะเวลาที่จำกัดหรือเร่งด่วน)					
25. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility) (ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย รวมถึงการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น และการปรับเปลี่ยนวิธีการเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป)					
26. ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence) (ความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ ตลอดจนวิจารณญาณ และการตัดสินใจของตนที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพ					
27. จริยธรรม (Integrity) (การครองตนและประพฤติปฏิบัติในความถูกต้อง และเหมาะสม)					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมรรถนะการทำงาน	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
28. จรรยาบรรณวิชาชีพ (Professional Ethics) (ความสามารถในการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพที่กำหนดอย่างเคร่งครัด)					
29. สุนทรียภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality) (ความซาบซึ้งในอรรถรสและเห็นคุณค่าของงานศิลป์ที่เป็นเอกลักษณ์และมรดกของชาติ และนำมาปรับใช้ในการสร้างสรรค์งาน)					
30. การบริการที่ดี (Service Mind) (ความตั้งใจและพยายามให้บริการเพื่อสนองความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ)					
31. ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding) (ความสามารถในการรับฟังและเข้าใจความหมาย ตลอดจนสภาวะอารมณ์ของผู้ที่ติดต่อด้วย)					
32. ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) (ความตระหนักถึงข้อแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมและสามารถสร้างสัมพันธภาพต่างวัฒนธรรม เพื่อมิตรไมตรีและความร่วมมืออันดี)					
33. การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) (การทำความเข้าใจสถานการณ์ ประเด็นปัญหา แนวคิด หลักทฤษฎี ฯลฯ โดยแจกแจง แตกประเด็นออกเป็นส่วนย่อยๆ รวมถึงจัดหมวดหมู่ข้อมูลอย่างเป็นระบบเปรียบเทียบแง่มุมต่างๆ ตลอดจนระบุเหตุและผลได้)					
34. การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking) (การคิดในเชิงสังเคราะห์ มองภาพรวมจนได้เป็นกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่ อันเป็นผลมาจากการสรุปรูปแบบ และประยุกต์แนวทางต่างๆ)					
35. การรู้เท่าทันกระแสโลก (Global Perspective) (ความสามารถในการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านวัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมจากโลกภายนอก และนำมาใช้ในการวางแผนและการจัดการ เพื่อพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น)					
36. การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking) (ความสนใจเกี่ยวกับสถานการณ์ ภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ประเด็นปัญหา หรือเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือจำเป็นต่องานในหน้าที่ รวมถึงการวิจัยและพัฒนา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานในอนาคต)					
37. การคิดค้นนวัตกรรม (Innovation) (ความสามารถในการใช้ความคิดเพื่อสร้างสรรค์วิธีการ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ รวมถึงการพัฒนาดัดแปลงของเดิมให้ทันสมัยและใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น เพื่อปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน)					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมรรถนะการทำงาน	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
38. การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness) *(การเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาส พร้อมทั้งลงมือดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่องานด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์และแปลกใหม่)*					
39. ความเข้าใจองค์กร (Organizational Awareness) *(ความเข้าใจ สามารถประยุกต์ใช้ และคาดการณ์ได้ว่านโยบายภาครัฐ แนวคิดใหม่ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี ฯลฯ จะมีผลต่อการกิจที่ปฏิบัติ)*					
40. การแก้ไขปัญหา (Problem Solving) *(การวิเคราะห์และแจกแจงประเด็นของปัญหา เพื่อหาทางเลือกหรือคำตอบของปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานการณ์หนึ่งๆ)*					

◆ *สมรรถนะอื่นๆ โปรดเสนอแนะ* _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การศึกษากรอบสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

A Study of Competency Framework and Development Needs of the Library Service Officer, Central Library, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษากรอบสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คำอธิบายศัพท์

"สมรรถนะ" (Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของบุคคลที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้สูงกว่ามาตรฐาน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า "สมรรถนะ" ก็คือ กลุ่มพฤติกรรมที่องค์กรต้องการจากผู้ปฏิบัติงาน

"กรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด" หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับผู้ให้บริการห้องสมุด เพื่อสนับสนุนให้ผู้ให้บริการห้องสมุดสามารถปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น และส่งผลให้การบริการห้องสมุดบรรลุประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

"ผู้ให้บริการห้องสมุด" หมายถึง บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา พนักงานห้องสมุด และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด

คำชี้แจง

- *แบบสอบถามเพื่อการวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตามสมรรถนะหลักสำหรับทุกกลุ่มงานของสำนักงาน ก.พ. และสมรรถนะที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด ที่ได้จากความคิดเห็นของผู้บริหารสถาบัน ผู้ใช้บริการห้องสมุด และผู้ให้บริการห้องสมุด ซึ่งจะนำไปสู่การวางแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักหอสมุดกลาง*

  ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด โดยผู้วิจัยมุ่งหวังว่าจะสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรได้จริง ตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

- *แบบสอบถามเพื่อการวิจัยนี้ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ*

  ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

  ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่

  ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดี

นางสาวมณีรัตน์ ฉัตรอุทัย
เลขานุการสำนักหอสมุดกลาง
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1 เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2 อายุ

☐ น้อยกว่า 21 ปี ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี
☐ 41 – 50 ปี ☐ มากกว่า 50 ปี

3 คุณวุฒิ

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

4 ตำแหน่งปัจจุบัน

☐ บรรณารักษ์
☐ นักเอกสารสนเทศ
☐ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
☐ พนักงานห้องสมุด
☐ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด

5 ระดับตำแหน่งปัจจุบัน

☐ ระดับ 8 ☐ ระดับ 7
☐ ระดับ 6 หรือเทียบเท่า ☐ ระดับ 5 หรือเทียบเท่า
☐ ระดับ 4 หรือเทียบเท่า ☐ ระดับ 3 หรือเทียบเท่า
☐ ระดับ 2 หรือเทียบเท่า ☐ ระดับ 1 หรือเทียบเท่า

6 อายุราชการ.....ปี

7 ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุด.....ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุดต่อระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ท่านคิดว่า ผู้ให้บริการห้องสมุดมีสมรรถนะการทำงานดังต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด

1. *การบริการที่ดี (Service Mind)*
   - ☐ ระดับที่ 1 ให้บริการห้องสมุดด้วยความเต็มใจ
   - ☐ ระดับที่ 2 มีระดับที่ 1 และให้บริการตามที่ผู้ใช้บริการต้องการหรือช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้
   - ☐ ระดับที่ 3 มีระดับที่ 2 และให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้ความพยายามอย่างมาก
   - ☐ ระดับที่ 4 มีระดับที่ 3 และให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการได้
   - ☐ ระดับที่ 5 มีระดับที่ 4 และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงและยั่งยืนให้กับผู้ใช้บริการ

2. *จริยธรรม (Integrity)*
   - ☐ ระดับที่ 1 มีความซื่อสัตย์สุจริต
   - ☐ ระดับที่ 2 มีระดับที่ 1 และมีสัจจะเชื่อถือได้
   - ☐ ระดับที่ 3 มีระดับที่ 2 และยึดมั่นในหลักการ
   - ☐ ระดับที่ 4 มีระดับที่ 3 และธำรงความถูกต้องและเป็นธรรม
   - ☐ ระดับที่ 5 มีระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อผดุงความยุติธรรม

3. *การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)*
   - ☐ ระดับที่ 1 มีความพยายามในการทำงานให้ดี
   - ☐ ระดับที่ 2 มีระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้
   - ☐ ระดับที่ 3 มีระดับที่ 2 และสามารถทำงานได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
   - ☐ ระดับที่ 4 มีระดับที่ 3 และสามารถพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น
   - ☐ ระดับที่ 5 มีระดับที่ 4 และสามารถตัดสินใจได้แม้จะมีความเสี่ยง เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

4. *การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)*
   - ☐ ระดับที่ 1 แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง
   - ☐ ระดับที่ 2 มีระดับที่ 1 และมีความรู้ทางวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน
   - ☐ ระดับที่ 3 มีระดับที่ 2 และสามารถนำความรู้ทางวิชาการหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้กับการทำงาน
   - ☐ ระดับที่ 4 มีระดับที่ 3 และศึกษาและพัฒนาตนเองให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง
   - ☐ ระดับที่ 5 มีระดับที่ 4 และสนับสนุนเพื่อนร่วมงานที่มุ่งพัฒนาความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ

5. *ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork)*
   - ☐ ระดับที่ 1 ทำหน้าที่ในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายจากทีมได้สำเร็จ
   - ☐ ระดับที่ 2 มีระดับที่ 1 และให้ความร่วมมือในการทำงานกับสมาชิกในทีม
   - ☐ ระดับที่ 3 มีระดับที่ 2 และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม
   - ☐ ระดับที่ 4 มีระดับที่ 3 และสนับสนุนและช่วยเหลืองานของสมาชิกในทีมเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ
   - ☐ ระดับที่ 5 มีระดับที่ 4 และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจได้ผลสำเร็จ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. การมุ่งเน้นที่คุณภาพ (Concern for Quality)

- ☐ ระดับที่ 1 มีการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการบริการห้องสมุด
- ☐ ระดับที่ 2 มีระดับที่ 1 และมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการ
- ☐ ระดับที่ 3 มีระดับที่ 2 และปรับปรุงคุณภาพการบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานอยู่เสมอ
- ☐ ระดับที่ 4 มีระดับที่ 3 และเสนอแนะวิธีการปรับปรุงคุณภาพการบริการต่อเพื่อนร่วมงานได้
- ☐ ระดับที่ 5 มีระดับที่ 4 และให้คำปรึกษาแนะนำวิธีการปรับปรุงคุณภาพการบริการแก่ผู้อื่นได้

7. การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ (Information System Management)

- ☐ ระดับที่ 1 สามารถให้คำแนะนำวิธีการสืบค้นแหล่งข้อมูลที่หลากหลายรูปแบบแก่ผู้ใช้บริการ
- ☐ ระดับที่ 2 มีระดับที่ 1 และสามารถบอกรายละเอียดเนื้อหาของแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้
- ☐ ระดับที่ 3 มีระดับที่ 2 และศึกษา/ติดตามแหล่งข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการ
- ☐ ระดับที่ 4 มีระดับที่ 3 และบริหารจัดการแหล่งข้อมูลที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ
- ☐ ระดับที่ 5 มีระดับที่ 4 และประเมินผลการบริหารจัดการแหล่งข้อมูลและนำผลไปใช้

8. การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking)

- ☐ ระดับที่ 1 สอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานในหน้าที่
- ☐ ระดับที่ 2 มีระดับที่ 1 และใช้วิธีการสืบเสาะหาข้อมูลอย่างลึกซึ้งกว่าการสอบถามปกติ
- ☐ ระดับที่ 3 มีระดับที่ 2 และสืบเสาะหาข้อมูลอย่างเจาะลึกเพื่อหาต้นตอของปัญหา
- ☐ ระดับที่ 4 มีระดับที่ 3 และสืบเสาะหาข้อมูลอย่างเป็นระบบ ด้วยการวิจัยหรือเก็บข้อมูล
- ☐ ระดับที่ 5 มีระดับที่ 4 และวางระบบการสืบค้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันสมัยป้อนเข้ามาอย่างต่อเนื่อง

9. ความถูกต้องของงาน (Concern for Order)

- ☐ ระดับที่ 1 ต้องการทำงานให้ถูกต้องตามกฎระเบียบที่วางไว้
- ☐ ระดับที่ 2 มีระดับที่ 1 และตรวจทานความถูกต้องของงานเพื่อให้งานมีคุณภาพดี
- ☐ ระดับที่ 3 มีระดับที่ 2 และดูแลความถูกต้องโดยรวมของงาน
- ☐ ระดับที่ 4 มีระดับที่ 3 และตรวจสอบขั้นตอนปฏิบัติงานที่กำหนดไว้
- ☐ ระดับที่ 5 มีระดับที่ 4 และกำกับตรวจสอบความถูกต้องและคุณภาพของงานโดยละเอียด

10. จรรยาบรรณวิชาชีพ (Professional Ethics)

- ☐ ระดับที่ 1 มีความรู้และเข้าใจในจรรยาบรรณของข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง
- ☐ ระดับที่ 2 มีระดับที่ 1 และปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของข้าราชการฯ
- ☐ ระดับที่ 3 มีระดับที่ 2 และยึดมั่นและเคร่งครัดต่อหลักจรรยาบรรณของข้าราชการฯ
- ☐ ระดับที่ 4 มีระดับที่ 3 และปลุกจิตสำนึกให้เพื่อนร่วมงานรักษาจรรยาบรรณของข้าราชการฯ
- ☐ ระดับที่ 5 มีระดับที่ 4 และเป็นตัวอย่างของบุคลากรในการเคร่งครัดต่อจรรยาบรรณของข้าราชการฯ

11. ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding)

- ☐ ระดับที่ 1 เข้าใจความหมายที่ผู้อื่นต้องการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง
- ☐ ระดับที่ 2 มีระดับที่ 1 และเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของผู้ที่ติดต่อด้วย
- ☐ ระดับที่ 3 มีระดับที่ 2 และเข้าใจความหมายแฝงในอากัปกิริยาและน้ำเสียงของผู้ติดต่อด้วย
- ☐ ระดับที่ 4 มีระดับที่ 3 และใช้ความเข้าใจในการสื่อสารกับผู้ติดต่อด้วยได้อย่างเหมาะสม
- ☐ ระดับที่ 5 มีระดับที่ 4 และเข้าใจสาเหตุของพฤติกรรมหรือปัญหาของผู้ติดต่อด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ให้บริการห้องสมุด ต่อความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความต้องการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ท่านคิดว่าในฐานะผู้ให้บริการห้องสมุด
ท่านมีความต้องการในการพัฒนายิดสมรรถนะดังต่อไปนี้ ในระดับใด

สมรรถนะการทำงาน	ระดับความต้องการในการพัฒนา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การบริการที่ดี (Service Mind)					
2. จริยธรรม (Integrity)					
3. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)					
4. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)					
5. ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork)					
6. การมุ่งเน้นที่คุณภาพ (Concern for Quality)					
7. การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ (Information System Management)					
8. การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking)					
9. ความถูกต้องของงาน (Concern for Order)					
10. จรรยาบรรณวิชาชีพ (Professional Ethics)					
11. ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding)					

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหาของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้