



สารสำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง
R.U. LIBRARY NEWSLETTER

แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทร. 0-2310-8631 . 0-2310-8653

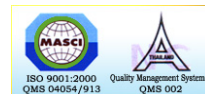
โทรสาร 0-2310-8632-4 ต่อ 18

<http://www.lib.ru.ac.th>

สารสำนักหอสมุดกลาง ปีที่ 23 ฉบับที่ 17 ปักษ์แรก เดือนกันยายน 2550



ISO 9001 : 2000



ค่านิยมสร้างสรรค์ 5 ประการ ของข้าราชการ

1. กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง
 - ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ชอบธรรม
 - เสียสละ
 - พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนา
 - ยึดหลักวิชาและจรรยาวิชาชีพ
 - ไม่ยอมโอนอ่อนตามอิทธิพลใด ๆ
2. ซื่อสัตย์ และมีความรับผิดชอบ
 - ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา
 - แยกเรื่องส่วนตัวออกจากหน้าที่การงาน
 - มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่อประชาชน ต่อผลการปฏิบัติงาน ต่อองค์การและต่อการพัฒนาปรับปรุงราชการ
3. โปร่งใส ตรวจสอบได้
 - สร้างกลไกและวิธีการทำงานขององค์การให้ชัดเจน ประชาชนสามารถตรวจสอบ ความถูกต้องได้
 - เปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายใต้กรอบของกฎหมาย
4. ไม่เลือกปฏิบัติ
 - บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค เน้นความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด
 - ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเมตตา เอื้อเฟื้อ ถูกต้องและมีน้ำใจ
5. มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน
 - ทำงานให้แล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์เกิดผลดีต่อหน่วยงานและส่วนรวม
 - ใช้ทรัพยากรของทางราชการให้คุ้มค่า
 - เน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์เป็นหลัก มีการประเมินผลตามตัวชี้วัดของงาน

ข่าวบุคลากร

ประชุม สัมมนา อบรม

☆ สำนักหอสมุดกลาง ส่งบุคลากร จำนวน 6 คน เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “เทคนิคการสืบค้นข้อมูล กรอบแนวคิดและทฤษฎีในการวิจัย” ในวันที่ 6 กันยายน 2550 ณ ห้อง 501 อาคารสุโขทัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ดังนี้

- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| 1. นางกัลยา เรืองเวช | 2. นางชลดา หุ่นโพธิ์ |
| 3. นางดารารัตน์ ผลัญชัย | 4. นางอโนชา แสงดาว |
| 5. นางสาวอรพิน เจนสมบุญ | 6. นางเพ็ญใจ ชูช่วยสุวรรณ |

✧ สำนักหอสมุดกลาง ส่งบุคลากร จำนวน 4 คน เข้ารับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตร “การออกแบบการวิจัย” ในวันที่ 13 กันยายน 2550 ณ ห้อง 501 อาคารสุขโขทัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ดังนี้

1. นางสาวอรพิน เชนสมบูรณ์ 2. นางสาวจำเนียร แก้วมณี
3. นางสาวมัญชुकานต์ ช่อผลา 4. นางเพ็ญใจ ชูช่วยสุวรรณ

✧ สำนักหอสมุดกลางส่งบุคลากร จำนวน 13 คน เข้าร่วมโครงการสัมมนาปฏิบัติการเตรียมตัวก่อน เกษียณอายุราชการ ในวันที่ 17-19 กันยายน 2550 ณ หอประชุมพ่อขุนรามคำแหงมหาราช และสวนนงนุช จังหวัดชลบุรี ดังรายชื่อ

1. นางสาวอัญชลี แฉล้มกุล 2. นางสุนทรี ปานพริ้ง
3. นายเกษม ดาราดวง 4. นางสาวอนงค์ ภูอภิมย์
5. นางผกา จวนสุวรรณ 6. นางชวนพิศ สุตันสนีย์
7. นายธีระพันธ์ อันทะฤทธิ์ 8. นางสาวพรสุข พงศ์วุฒิศักดิ์
9. นางสาวพนม ดีปลอด 10. นางลักษณภรณ์ ปั่นเพ็ชร
11. นางมารยาท พุ่มโพธิ์ 12. นางพกามาศ ดีสุวรรณ
13. นางสาวเสาวนีย์ ขาวบ้านแพ้ว

น่านาสาระ

รู้จัก Competency ให้ดีขึ้น

ชวนพิศ สุตันสนีย์*

Competency มีความหมายในภาษาไทยหลายความหมายด้วยกัน โดยเฉพาะในปัจจุบันจะได้ยินคำๆ นี้ บ่อยครั้ง และก็ยังสงสัยอยู่เช่นเดิมว่า แท้จริงแล้ว หมายถึงอะไรกันแน่ บางคนก็บอกว่าสมรรถนะ มีผู้สรุปให้ความหมายแบบชาวบ้าน ๆ ให้ฟังว่า Competency หมายถึง คุณลักษณะ เช่น ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะ ทักษะคิด ความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้ (ธำรงค์ศักดิ์ คงสวัสดิ์ 2548 : 27)

ประเภทของ Competency แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ

1. **Core Competency** หมายถึงคุณสมบัติ หรือคุณลักษณะพื้นฐานที่เป็นหลักที่ทุกตำแหน่งงานในองค์กรจะต้องมี หรือเป็น “คุณสมบัติร่วม” ของทุกคนในองค์กรที่จะต้องมี Core Competency ขององค์กรหนึ่ง อาจไม่เหมือนกับองค์กรหนึ่งก็ได้ หรือแท้ที่จริงแล้ว Core Competency เป็นส่วนหนึ่งของ “วัฒนธรรมองค์กร” หรือ Corporate Culture

2. **Functional Competency** หรือ Competency อื่นใดที่ไม่ใช่ Core Competency ซึ่งได้แก่คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่องค์กรต้องการสำหรับแต่ละตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันออกไป เช่น ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชี กับ เจ้าหน้าที่การตลาด ในบริษัทเดียวกัน จะต้องมีความรู้ Core Competency เหมือนกัน แต่จะมี Competency อื่นที่ไม่เหมือนกัน เพราะทั้ง 2 ตำแหน่งอยู่ในบริษัทเดียวกัน ย่อมอยู่ในวัฒนธรรมองค์กรเดียวกัน จึงต้องมี Core Competency เหมือนกัน ส่วนในการปฏิบัติงานนั้น ฝ่ายบัญชีมีลักษณะงาน และความรับผิดชอบแตกต่างไปจากฝ่ายการตลาด ดังนั้น Competency อื่นแต่ละตำแหน่ง จึงจำเป็นต้องแตกต่างกัน

การทำ Core Competency ในองค์กร

1. **ผู้นำขององค์กร** ต้องเห็นชอบในการนำ Competency มาใช้ในองค์กรเสียก่อน รวมทั้งสนับสนุนอย่างเป็นรูปธรรม ไม่ใช่ปล่อยให้เป็นที่ของฝ่ายบุคลากรเพียงฝ่ายเดียว และให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง โดยท่านต้องนั่ง หัวโตะประชุมทุกครั้ง

2. **จัดตั้งคณะกรรมการ Competency** ขึ้นมา 1 ชุด ประกอบด้วย ผู้นำองค์กร หรือผู้บริหารระดับสูง รองลงมา เป็นประธาน มีผู้บริหารสูงสุดในแต่ละหน่วยงานเป็นกรรมการ คณะกรรมการชุดนี้มีหน้าที่กำหนด (หา) Core Competency ขององค์กร

*ชวนพิศ สุตันสนีย์ บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 ฝ่ายวารสารและเอกสาร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

3. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ต้องมีบทบาทและหน้าที่ เป็นผู้ให้คำปรึกษา แนะนำ กับคณะกรรมการชุดนี้ ดังนั้น หัวหน้าฝ่ายบุคคลจะต้องมีความรู้เรื่อง Competency ในระดับที่สามารถตอบข้อซักถามได้ นั่นคือต้องศึกษาหาความรู้ อ่านและฟัง สอบถามจากผู้รู้ให้มากๆ นอกจากนี้ หัวหน้าฝ่ายบุคคลยังต้องทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) ในเรื่องต่างๆ ให้กับคณะกรรมการชุดนี้ เช่น การจัดอบรม (Inhouse Training) เพื่อให้คณะกรรมการชุดนี้ เข้าใจและมองเห็นในภาพเดียวกัน และลดปัญหาข้อขัดแย้ง หรือความไม่รู้ให้มากที่สุด ความสำคัญจึงอยู่ที่การสื่อสาร ที่ดี นั่นเอง

4. เข้าสู่กระบวนการในการหา Core Competency โดย

1. กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ภารกิจ (Mission) กลยุทธ์ (Strategy) ขององค์กรให้ชัดเจน
2. จัดประชุมคณะกรรมการ Competency ตามข้อ 2 โดยอาจทำเป็น Workshop ภายในหรือนอก องค์กร เพื่อให้มีสมาธิในการอบรม โดยการตั้งคำถามว่า “เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ตลอดจน เป้าหมายขององค์กร องค์กรของเราควรมีตัวใดเป็น Core Competency?”

คณะกรรมการจะระดมสมอง โดย

- กำหนด Core Competency
- เขียนนิยามศัพท์ และพฤติกรรมที่คาดหวังของ Core Competency แต่ละตัว เช่น

ตัวอย่างวิธีคิด Core Competency ของสำนักหอสมุดกลาง

- **วิสัยทัศน์** : เป็นผู้นำในด้านการบริการสารสนเทศอย่างมีมาตรฐานในระดับสากล
- **ภารกิจ/พันธกิจ** : มุ่งสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัลที่สมบูรณ์แบบภายใน ปี 2550
- **กลยุทธ์** : สรรหาบุคลากรที่มีจิตใจในการให้บริการ
 - กระตุ้นให้เกิดจิตสำนึกในการให้บริการตลอดเวลา
 - ให้ความรู้ในเรื่องทรัพยากรสารสนเทศ การบริการ การสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ต การให้บริการเชิงรุก ให้กับบุคลากรทุกระดับ
 - เน้นการฝึกอบรมและการเรียนรู้ (Learning) ให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
 - จัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อนำผลมาปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กรดังกล่าว คณะกรรมการ Competency ได้ประชุมหารือกันกำหนด Core Competency ได้ ดังนี้

1. ความมีจิตใจให้บริการ (Service Mind)
2. สำนึกในความรับผิดชอบ (Accountability)
3. มีการทำงานเป็นทีม (Team Work)
4. เปิดใจรับฟังซึ่งกันและกัน (Opener)
5. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiatives)
6. ความฉับไวในการทำงาน (Speed and Responsibility)
7. ความสนใจใฝ่รู้อยู่เสมอ (Learn Ability)
8. ความพร้อมในการแข่งขัน (Ability to Competitive)

Core competency ควรเลือกมาในจำนวนที่เหมาะสม ไม่มากหรือน้อยเกินไป อาจกำหนดมาหลายตัว แต่สามารถเลือกมาใช้ 4-5 ตัวก่อนก็ได้ โดยการพิจารณาว่าตัวใดควรนำมาใช้ก่อน

3. ให้ความหมาย และพฤติกรรมของ Core Competency ที่หาได้แล้ว เช่น

Core Competency : สำนึกในความรับผิดชอบ (Accountability)

ความหมายโดยสรุป = มุ่งมั่นในภารกิจที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ โดยมีความรู้สึกลำบากในความรับผิดชอบในผลสำเร็จหรือล้มเหลวในฐานะที่เป็นสมาชิกคนหนึ่งในองค์กร

Functional Competency เป็นคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่งที่ควรจะมีเพื่อให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานนั้น ๆ ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ เช่น จะหา Functional Competency ของพนักงานขับรถยนต์ ดังนั้นผู้จะมาดำรงตำแหน่งนี้ควรมีคุณสมบัติดังนี้

- รู้เส้นทางเป็นอย่างดี (ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด)
- มีความรู้และความเข้าใจในกฎจราจร
- ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้ดี
- มีความรู้เรื่องเครื่องยนต์/สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้
- รู้จักวิธีบำรุงรักษารถให้อยู่ในสภาพพร้อมอยู่เสมอ

เราจะหา Functional Competency จากใบพรรณานักกษณะงาน (Job Description – JD) ซึ่งหมายถึงข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ภารกิจ และขอบเขตการทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ภายในองค์กร ใบพรรณานักกษณะงานจะเป็นประโยชน์ และมีคุณค่าต่อองค์กร หัวหน้างาน และบุคลากร เพราะทำให้ทราบขอบเขตของงาน เป็นตัวกำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง ตรงกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้างานได้ด้วย (มีต่อฉบับหน้า)

◊◊

คณะทำงานฝ่ายประชาสัมพันธ์
สำนักหอสมุดกลาง