

บทวิจารณ์หนังสือ

Book Review

Information Literacy in the Workplace

Edited by Marc Forster

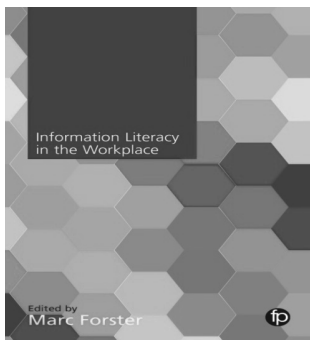
Published 2017 by Facet Publishing,

7 Ridgmount Street, London WC1E 7AE

www.facetpublishing.co.uk

มาลี กาปมาลา¹

Malee Kabmala



แรงงานความรู้ (Knowledge workers) มีคุณสมบัติแตกต่างจากผู้ใช้แรงงาน (Labor workers) กล่าวคือแรงงานความรู้ต้องย่อยข้อมูลเป็น จัดระเบียบข้อมูล ประมวลผล มีการเปรียบเทียบ สังเคราะห์ข้อมูล และสรุปข้อมูลเป็นสารสนเทศ รวมทั้งแก้ไขปัญหา มิใช่แค่รู้ว่าคืออะไร (know what) เช่น รู้ว่าในน้ำมีปลา ในนามีข้าว รู้เท่านั้นไม่ถือว่าเป็นแรงงานความรู้ ต้องรู้ว่าในน้ำมีปลา เป็นปลาอะไร ขายได้หรือไม่ มีคุณค่าต่อตลาดต่อผู้บริโภคหรือไม่ เป็นปลาที่มีความแตกต่างจากปลาที่ขายอยู่ในตลาดทั่วไปหรือไม่ อย่างไร ในนามีข้าว ต้องรู้ว่าเป็นข้าวชนิดใด ให้ผลผลิตต่อไร่เป็นเท่าใด มากหรือน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น ข้าวที่ปลูกเป็นที่ต้องการของตลาดหรือไม่ ส่งไปขายตลาดโลกได้หรือไม่ การรู้เช่นนี้จึงจะเรียกว่าเป็น แรงงานความรู้ พนักงาน

¹ สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น; Department of Information Science, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University

องค์กรก็เช่นกัน มิใช่รู้เฉพาะหน้าที่ของตนเองที่เขียนไว้ในคำบรรยายรายละเอียดลักษณะงานเท่านั้น ต้องรู้กระบวนการผลิตทั้งหมด รู้ว่างานที่ตนเองทำต้องส่งต่อให้ใคร มีการประเมินผลเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (Comparative advantage) รู้ว่าสินค้าของตนเองมีลักษณะเด่นอย่างไร ถ้าไม่มีจะทำให้เกิดขึ้นได้อย่างไร การเป็นแรงงานความรู้ จะรู้ว่าจะทำให้ได้เปรียบคู่แข่งได้อย่างไร เช่น ช่วยลดทุนในการผลิต ช่วยประชาสัมพันธ์แนะนำสินค้า เป็นต้น

นักวิชาการหลายคน Goleman (1980); Senge (1990); Garvin (1998); Spencer and Spencer (1993); Marquardt & Reynolds (1994); Wood and Payne (1998) ; Kelley (1999) ; American Society for Training and Development (2004) พบว่า การพัฒนาไปสู่การเรียนรู้คือการเป็นกระบวนการพัฒนาคนในองค์กรให้สามารถผลิตผลงานไปพร้อมๆ กับการเรียนรู้ สังคมความรู้ พัฒนาวิธีการทำงาน และระบบงานขององค์กรไปพร้อมๆ กัน เป็นหลักการพัฒนาคนที่ต่อเนื่อง และบุคลากรต้องมีลักษณะ ดังนี้ 1) มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement orientation) 2) การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) 3) ภาวะผู้นำ (leadership) 4) การถ่ายโอนความรู้ (Knowledge tranfering) 5) การทำงานเป็นทีม (teamwork) 6) การสร้างสัมพันธภาพ (Relation building) 7) มุ่งลูกค้า (Customer focus) 8) การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ (Problem solving and decision making) 9) ความมุ่งมั่น (assertiveness) 10) พัฒนาผู้อื่น (Developing others) 11) การคิดวิเคราะห์ (Analytical thinking) 12) การคิดแบบองค์รวม (Conceptual thinking) 13) มุ่งคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความถูกต้อง (Quality efficiency and accuracy) 14) การแสวงหาความรู้ (Information seeking) 15) การรู้สารสนเทศและเทคโนโลยี (Information and technology literacy) 16) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล/กลุ่มบุคคล (Interpersonal/group) 17) ความยืดหยุ่น (Flexibility) 18) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) 19) ความรู้ที่เป็นสหวิทยาการ (Interdisciplinary) 20) ความคิดสร้างสรรค์ (Initiative) 21) ความตระหนักในตน (Self awareness) 22) การพัฒนาตนเอง (Self development) 23) ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กร (Organization awareness) 24) การติดต่อสื่อสาร (Communication) 25) ความชำนาญในวิชาชีพ (technical expertise)

ดังนั้นสิ่งที่องค์กรต่าง ๆ ต้องให้ความสำคัญคือลักษณะของพนักงาน การเรียนรู้ที่จะปรับตัวอย่างต่อเนื่องให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงและสร้างให้เกิดการเรียนรู้

ตลอดชีวิต ทั้งนี้การรู้สารสนเทศเป็นคุณลักษณะหนึ่งของการเรียนรู้องค์กร โดยมีเป้าหมายสำคัญคือการสร้างพนักงานให้เป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต กล่าวคือ การเป็นผู้ที่สามารถค้นหา ประเมินและใช้สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการแก้ปัญหาต่าง ๆ หรือเพื่อการตัดสินใจ นอกจากนี้การรู้สารสนเทศยังเกี่ยวข้องกับชุดของทักษะต่างๆ เช่น ทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศและทักษะทางปัญญา (Intellectual Skills) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการแก้ปัญหาโดยใช้สารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงาน

ความสำคัญการรู้สารสนเทศต่อการทำงาน ปัจจุบันมีเหตุการณ์และความเปลี่ยนแปลงมากมายในการทำงาน พนักงานถูกคาดหวังให้พัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับสูงได้อย่างรวดเร็ว การรู้สารสนเทศจะช่วยให้พนักงานได้พัฒนาด้านตนเองจากการศึกษาในสถาบันการศึกษาไปสู่การทำงาน และเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้พนักงานสามารถติดตามความเปลี่ยนแปลงในการทำงานของตนและของอาชีพได้ และส่งเสริมให้ตนเองดีขึ้นและมีทักษะในระดับที่สูงขึ้น

หนังสือ Information Literacy in the Workplace การรู้สารสนเทศในสถานที่ทำงานเล่มนี้ได้นำเสนอความรู้โดยการจัดลำดับของผู้เชี่ยวชาญระดับนานาชาติ รวมทั้ง Christine Bruce, Bonnie Cheuk, Annemaree Lloyd และเขียนคำนำโดย Jane Secker เนื้อหาเป็นประโยชน์สำหรับบรรณารักษ์และนักศึกษาทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ในการทำความเข้าใจการรู้สารสนเทศที่เป็นประสบการณ์โดยผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการยอมรับ รายวิชาการสอนวิชาชีพ วิชาชีพ (เช่น การแพทย์ การดูแลสังคม กฎหมาย และธุรกิจ) และนายจ้าง ในการนำเสนอการรู้สารสนเทศที่เป็นองค์ประกอบสำคัญเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีและแนวปฏิบัติจริยธรรมที่สำคัญ เนื้อหาประกอบด้วย 11 บท :

บทที่ 1 การรู้สารสนเทศและสถานที่ทำงาน: แนวคิดและมุมมองใหม่ ? เขียนโดย Marc Forster

การรู้สารสนเทศเป็นการสร้างแนวคิดย้อนกลับไปสู่สถานที่ทำงาน การรู้สารสนเทศเป็นตัวแปรสร้างภาพใหม่ ด้วยเหตุดังกล่าวบรรณารักษ์ นักวิชาการ องค์กร และการธุรกิจสามารถเข้าใจที่ดีขึ้นต่อวิชาชีพในสถานที่ทำงานและนักศึกษาที่กำลังเรียนวิชาชีพดังกล่าว ประสิทธิภาพในการสนับสนุนและการสร้างข้อตกลงสภาพแวดล้อมสารสนเทศร่วมสมัย การรู้สารสนเทศถูกพัฒนาด้วยวิธีการอย่างมีความหมายและเหมาะสมสำหรับกลุ่มดังกล่าว

บทนำได้นำเสนอประเด็นเรื่องหลักอย่างย่อ การอภิปรายปัญหาและความคิด การนำเสนอ มุมมองที่กว้างทั้งระดับนานาชาติและสหราชอาณาจักรเป็นเบื้องต้น ผู้เขียนได้มีการขยาย ความเป็นมาของการคิดและการเขียนเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ วิธีการวิจัย ข้อค้นพบ การวิจัย และมุมมองขององค์กร และบุคคลที่อภิปรายตามบริบทที่กว้างไว้

บทที่ 2 การรู้สารสนเทศประสบการณ์ในสถานที่ทำงานเป็นอย่างไร ?

เขียนโดย Marc Forster

การมองหาวิธีการซึ่งบรรณารักษ์ นักวิชาการ และนักวิจัยได้ค้นหาเพื่อความ เข้าใจบทบาทของการรู้สารสนเทศในสถานที่ทำงาน โดย Forster ได้ตั้งคำถามดังนี้ : การรู้สารสนเทศตามความเป็นจริงในโลกการทำงานเป็นอย่างไร ? บทนี้ได้อธิบายวิธีการสัมภาษณ์ ที่ได้รับการจัดการด้วยวิธีการซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีความชัดเจนและถูกต้อง วิธีการ วิเคราะห์ข้อมูลและการอธิบายนำเสนอภาพรายละเอียดของประสบการณ์การรู้สารสนเทศ และบทบาทและกิจกรรมที่แตกต่างซึ่งเป็นบริบทเกี่ยวกับสารสนเทศที่ถูกค้นพบและพัฒนา ความรู้

บทที่ 3 การรู้สารสนเทศและมิติส่วนบุคคล: ทีมผู้เล่น อำนาจลูกค้ำและการพัฒนาอาชีพ เขียนโดย Marc Forster

การใช้แนวทางความสัมพันธ์และสารสนเทศ-ความรู้-กระบวนการเรียนรู้ในการมองหาการรู้สารสนเทศเป็นเหมือนคุณลักษณะเฉพาะ “บุคคล” การรู้สารสนเทศทำให้ พนักงานสร้างการฝึกฝนและการศึกษาเพื่อยกระดับสมรรถนะที่สูงและระดับสารสนเทศที่ กว้างและลึก การรู้สารสนเทศในสถานที่ทำงานมีความโดดเด่นในเรื่องของความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล (Inter-personal) บทนี้อภิปรายวิธีการการรู้สารสนเทศที่ช่วยเหลือแต่ละ วิชาชีพเพื่อพัฒนาและค้นหาขอบเขตสำหรับความสามารถของแต่ละบุคคลและสิ่งอำนวยความสะดวกความสัมพันธ์ที่สามารถสนับสนุนและให้อำนาจลูกค้ำหรือผู้ใช้และสร้าง ความรู้ในทีม และบริบทองค์กร และวิธีการวิจัยที่อนุญาตให้สังเกตวิธีการจากประสบการณ์ และวิชาชีพสารสนเทศระดับลึกซึ่งอธิบายการรู้สารสนเทศในระดับบุคคล

บทที่ 4 จากการทำธุรกรรมสู่การเปลี่ยนแปลง: การเรียนรู้องค์กรและประสบการณ์
การสร้างความรู้ภายในระบบรายงาน เขียนโดย Mary M. Somerville and Christine
S. Bruce

ศาสตราจารย์ Somerville และ Bruce ให้ตัวอย่างที่ชัดเจนของการประยุกต์
แนวทางความสัมพันธ์ สารสนเทศ-ความรู้-กระบวนการเรียนรู้ในสถานที่ทำงาน
สมัยใหม่ และให้ภาพวิธีการที่สถานที่ทำงานสามารถถ่ายโอนโดยการใช้การรู้สารสนเทศเพื่อ
ให้เห็นโครงสร้างและความสัมพันธ์ ซึ่งตั้งชื่อว่า “ระบบรายงาน (Informed Systems)”

บทที่ 5 สถานที่ทำงานเสมือนจริง: ความสามารถในการวิชาชีพการรู้สารสนเทศ
เขียนโดย Elham Sayyad Abdi

Dr. Abdi ค้นหาว่ามีลักษณะของกิจกรรมวิชาชีพซึ่งอยู่เหนือสถานที่ทำงาน ตลอดจน
การยอมรับการสื่อสารด้วยอินเทอร์เน็ตในการสื่อสารวิชาชีพและการปฏิบัติ บทนี้นำเสนอ
วิธีการในวิชาชีพซึ่งเสมือนจริงเป็นองค์ประกอบสำคัญ การรู้สารสนเทศเป็นประสบการณ์
ที่ยังห่างไกลจากสถานที่ทำงานและวิธีการที่ค่อนข้างซับซ้อน

บทที่ 6 การกำหนดคุณค่าของการรู้สารสนเทศสำหรับนายจ้าง เขียนโดย
Stéphane Goldstein and Andrew Whitworth

Goldstein และ Dr. Whitworth ได้ตั้งคำถาม: การรู้สารสนเทศมีคุณค่าในสถานที่
ทำงานอย่างไร? องค์กรได้รับผลประโยชน์ที่เป็นรูปธรรมเป็นผลมาจากการสรรหา
การรักษาและการพัฒนาพนักงานให้มีการรู้สารสนเทศหรือไม่? ผลตอบแทนจากการลงทุน
อาจเกิดขึ้นได้ในด้านต่างๆ เช่น การจัดฝึกอบรมทักษะสารสนเทศแก่พนักงาน การพัฒนา
ขั้นตอนการจัดการสารสนเทศใหม่ การปรับเปลี่ยนการทำงานของสำนักงาน และการใช้งาน
แบบไม่ใช้กระดาษ อะไรคือการรู้สารสนเทศของพนักงานทุกระดับเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานขององค์กร? บทนี้เสนอรายละเอียดการรู้สารสนเทศมีส่วนสร้างความรู้
เพื่อจัดลำดับตัวชี้วัดคุณค่าขององค์กรทั้งในภาคการค้า สาธารณะ และไม่หวังผลกำไร
ตัวชี้วัดเหล่านี้จะถูกผนวกเข้ากับองค์กร ซึ่งองค์กรการทำการลงทุนที่เกี่ยวข้องกับการใช้
และการจัดการสารสนเทศและข้อมูล บทนี้อธิบายถึงผลความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นเป็นกรอบ
การวิเคราะห์ที่ช่วยให้องค์กรสามารถทราบได้อย่างไรว่าการรู้สารสนเทศมีส่วนช่วยใน

การดูแลองค์กร

บทที่ 7 บทบาทการรู้สารสนเทศเกี่ยวกับสมรรถนะของสถานที่ทำงาน การปฏิบัติที่ดีที่สุด และจรรยาบรรณของข้อมูลทางวิชาชีพ เขียนโดย Marc Forster

บทนี้มุ่งความสนใจไปที่ความรู้ความเข้าใจการรู้สารสนเทศในการสร้างบรรทัดฐาน สมรรถนะ วิชาชีพ ประสิทธิภาพและการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณเพื่อให้ได้ระดับการปฏิบัติที่ดีที่สุด Forster กล่าวว่า ทนายความ แพทย์ พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ หรือผู้ที่ทำงานในภาคการเงินที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานในแต่ละวัน เมื่อมีการค้นคว้างานวิจัยที่เป็นหลักฐานหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สารสนเทศ ธุรกิจ สารสนเทศส่วนบุคคลหรืออื่นๆที่ต้องการ วิธีการค้นหาสารสนเทศดังกล่าว วิธีการวิเคราะห์สารสนเทศ และวิธีการบูรณาการเข้าไว้ฐานความรู้เดียวกัน ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการปฏิบัติที่ผิด เช่น บางบริบทคุณสมบัติการไม่รู้สารสนเทศเป็นการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องจรรยาบรรณ ข้อผิดพลาดเพื่อพัฒนาสมรรถนะเหล่านั้น ซึ่งทำให้สามารถดำเนินงานได้จากฐานความรู้ที่สมบูรณ์อาจส่งผลร้ายแรงต่อลูกค้าหรือนายจ้าง

บทที่ 8 การเรียนรู้ในภาค: การสำรวจการออกแบบการรู้สารสนเทศในสถานที่ทำงาน เขียนโดย Annemaree Lloyd

ศาสตราจารย์ Lloyd ยอมรับหน่วยงานระหว่างประเทศในการรู้สารสนเทศและสถานที่ทำงานที่เตรียมพร้อมบริบทโดยรวมและพื้นฐานสำหรับประเด็นต่างๆที่เกี่ยวกับการศึกษาและการพัฒนาการรู้สารสนเทศ ทั้งนี้ศาสตราจารย์ Lloyd กล่าวถึงความเข้มข้นของการทำงานและการสร้างวิธีการใหม่ในการทำงานสามารถนำเสนอต่อบรรณารักษ์ด้วยความท้าทาย บรรณารักษ์สามารถพัฒนาระบบการศึกษาการรู้สารสนเทศซึ่งจัดเตรียมสิ่งที่จำเป็นที่ช่วยสนับสนุนและส่งเสริมสำหรับนักศึกษาเข้าสู่วิชาชีพหรือการปฏิบัติวิชาชีพอย่างไร? บรรณารักษ์ต้องปรับปรุงแนวทางการสอนของตนเพื่อให้เหมาะสมกับคุณลักษณะและการพัฒนาในธรรมชาติของงาน ด้วยเหตุนี้ศาสตราจารย์ Lloyd ใช้หลักฐานจากงานวิจัยตามกระบวนการเชิงปฏิบัติเพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการสอนการรู้สารสนเทศในสถานที่ทำงาน

บทที่ 9 การพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา: ความท้าทายสำหรับการศึกษาระดับอุดมศึกษา เขียนโดย Stephen Roberts

Dr. Roberts อธิบายวิธีการที่ช่วยสนับสนุนและส่งเสริมได้รับการสนับสนุนจากมุมมองทางวิชาการ บทนี้คือการสำรวจความสามารถในการทำให้สมรรถนะทางวิชาชีพสารสนเทศที่สูงขึ้นในหลักสูตรการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษา เพื่อให้มีการเผยแพร่ข้อมูลและโดเมนต่างๆ ภายในสถานที่ทำงานที่ลึกและกว้างขึ้นรวมถึงการฝังตัวอยู่ภายในการเรียนรู้ขององค์กรและการพัฒนาบุคคล

บทที่ 10 การช้อนคุณค่าของการรู้สารสนเทศในบริบทสถานที่ทำงาน: วิธีการปลดล็อกและสร้างคุณค่า เขียนโดย Bonnie Cheuk

Dr. Cheuk อธิบายว่าการรู้สารสนเทศเป็นพื้นฐานของวัฒนธรรมในสถานที่ทำงาน แม้ว่าจะไม่เป็นที่ยอมรับก็ตาม เธอตั้งคำถามว่าถ้าการรู้สารสนเทศมีความสำคัญในโลกดิจิทัลทำไมเราไม่เห็นสิ่งที่ปรากฏในคำบรรยายลักษณะงานหรือระบุว่าเป็นทักษะที่จำเป็นเช่นเดียวกับทักษะการสื่อสาร การบริหารเวลาหรือการจัดการโครงการ? Cheuk สำรวจว่าแรงงานที่หลากหลาย แม้ว่าไม่จำเป็นอธิบายว่าเป็น “แรงงานสารสนเทศและความรู้” เธอถามว่าและเมื่อการรู้สารสนเทศเพิ่มคุณค่าให้กับธุรกิจและวิชาชีพสารสนเทศควรเล่นบทบาทขับเคลื่อนธุรกิจ กลยุทธ์บทบาทเชิงปฏิบัติเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการรู้สารสนเทศของแรงงานสารสนเทศและความรู้ได้อย่างไร

บทที่ 11 กรอบแนวคิดประสบการณ์การทำงานในสถานที่ทำงาน และการศึกษาหลักฐานเชิงประจักษ์การรู้สารสนเทศ เขียนโดย Marc Forster

บทสุดท้าย Forster อภิปรายแนวทางใหม่เพื่อการศึกษาการรู้สารสนเทศสำหรับนักศึกษาและวิชาชีพที่อยู่บนฐานงานวิจัยประสบการณ์ในสถานที่ทำงาน วิธีการตามแนวทางความสัมพันธ์ของการศึกษาการรู้สารสนเทศ ตลอดวิธีวิจัย ความเป็นไปได้กรอบแนวคิดประสบการณ์สถานที่ทำงาน (Workplace experience framework) และวิธีการซึ่งเป็นรายละเอียดของประสบการณ์สามารถนำไปใช้เพื่อกำหนด/สร้างวิธีการใหม่ของการควบคุมดูแลการพัฒนาการรู้สารสนเทศของแต่ละบุคคล

เอกสารอ้างอิง

- American Society for Training and Development. (2004). **Competency study: Mapping the future**. USA: ASTD Press.
- Cheuk Wai-Yi, B., (1998). An information seeking and using process model in the workplace: a constructivist approach. **Asian Libraries**, 7(12), pp. 375-390
- Cheuk Wai-Yi, B., (2000), Exploring information literacy in the workplace: a process approach, in Information literacy around the world: Advances in programs and research, C Bruce and P Candy (eds), Charles Sturt University, Wagga Wagga, NSW.
- Cheuk, B., (2008). Delivering business value through information literacy in the workplace. **Libri**, 58(3), pp. 137-143.
- Garvin, D.A. (1993). **Building a learning organization**. Harward Business Review, July August : 778-779.
- Kelley, R. E. (1999). **How to be a star at work: Nine breakthrough strategies you need to succeed**. New York: Times Business.
- Lloyd, A., (2004). Working (in)formation: conceptualizing information literacy in the workplace. In: **Proceedings of 3rd International Lifelong Learning Conference**. 13-16 June 2004.
- Lloyd, A., (2011). Trapped between a rock and a hard place: What counts as information literacy in the workplace and how is it conceptualized? **Library Trends**, 60(2), pp. 277-296.
- Lloyd, A., (2013). Building information resilient workers: The critical ground of workplace information literacy. What have we learnt? European Commission for Information Literacy: Communications in Computer and Information Science. **Springer**. 397, pp. 219-228.
- Lloyd, A. (2014) Following the red thread of information in information literacy research: Recovering local workplace knowledge through Interview to the Double. **Library and Information Science Research**. 36(2), pp99-105.

- Lloyd, A. and Somerville, M., (2006). Working information. **Journal of Work-place Learning**, 18(3), pp. 186-198.
- Senge, P.M. (1990). The fifth discipline: **The art and practice of the learning organization**. New York: Doubleday Currency.
- Spencer, L. M. & Spencer. S. M. (1993). Competence at work. New York: John Wiley & Son. Cited in Siriwaiprapan, S. 2003. A Working Model of Employee Competence in the Thai Workplace: What Constitutes Employee Competence. **Thai Journal of Public Administration**, 2(1), 123-135
- Marquardt, M. and Reynolds, A. (1994). **The Global learning organization**. New York : Irwin.
- Wood, R., & Payne, T. (1998). **Competency based recruitment and selection a practical guide**. England: New York House Typographic Ltd.