

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมโลกเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เนื่องจากปัจจัยการก้าวกระโดดของเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ความซับซ้อนของระบบเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมในปัจจุบันมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหาร และการพัฒนาองค์กรต่าง ๆ ตลอดจนวิถีชีวิต และกระบวนการทำงานของบุคลากรในองค์กร ส่งผลให้เวทีในการแข่งขันที่เคยจำกัดอยู่ในวงแคบ ๆ กระจายไปครอบคลุมทั่วโลก เสมือนหนึ่งเป็นโลกไร้พรมแดน จึงทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องพัฒนาตนเองเพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization) โดยเฉพาะสังคมในปัจจุบันได้ก้าวเข้าสู่สังคมแห่งความรู้ (knowledge society) ความรู้จึงมีอิทธิพลและบทบาทในการพัฒนาองค์กร รวมถึงการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ทั้งช่วยในการตัดสินใจและเพิ่มอำนาจในการแข่งขันมากขึ้นในโลกยุคปัจจุบัน ซึ่งต่างจากเดิมที่คนให้ความสำคัญกับข้อมูลมาก แต่ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลทำได้สะดวกมากขึ้นทำให้คนเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ประกอบกับข้อมูลมีหลายประเภท การมีข้อมูลอย่างเดียวจึงไม่ถือว่าเป็นจุดแข็งแต่อย่างใด สิ่งที่สำคัญมากกว่าข้อมูล คือ ต้องสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ประยุกต์ ปรับใช้ หรือทำให้เป็นประโยชน์ในแง่การแปลงข้อมูลมาเป็นความรู้ ซึ่งบุคลากรในองค์กรควรแสวงหาความรู้ พัฒนาความรู้ ก่อให้เกิดความรู้ใหม่ตลอดเวลา (ดวงเดือน จันทร์เจริญ, 2549, หน้า 253-254) ซึ่งสภาวะดังกล่าวก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (knowledge-based economy) ความรู้ได้กลายเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญ โดยเฉพาะความรู้ประเภทที่ฝังลึกอยู่ในตัวคน (tacit knowledge) ซึ่งเป็นหัวใจในการจัดการความรู้

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8-10 มีแนวคิดใหม่ที่เป็นจุดเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของการวางแผนพัฒนาประเทศและเป็นแผนปฏิรูปความคิดและคุณค่าใหม่ของสังคมไทย โดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกหน่วยงานในสังคม และมุ่งให้ “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” มากกว่าการพัฒนาเศรษฐกิจเหมือนในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับอดีตที่ผ่านมา เนื่องจากคนเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารจัดการองค์กรให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ประเทศไทยจึงต้องการเตรียมความพร้อมของคนและระบบให้สามารถปรับตัวพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และแสวงหาประโยชน์อย่างรู้เท่าทันโลกปัจจุบัน

(จิรินทร์ อาสาทรงธรรม, 2551, หน้า 1-3)

ดังนั้นแนวคิดและหลักการการจัดการความรู้ (knowledge management) จึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งสำหรับทุกองค์กรในทุกระดับ และเป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลายว่าการจัดการความรู้ที่ดีนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรโดยรวม แม้แต่ภาครัฐได้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้และดำเนินการจัดการความรู้อย่างเร่งด่วนในระบบราชการ เพื่อให้เห็นผลและปฏิบัติได้จริงสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวดที่ 3 มาตรา 11 ที่เสนอไว้ว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์” จากพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวทำให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ เริ่มดำเนินการพัฒนาองค์กร โดยการกำหนดแนวปฏิบัติของรูปแบบกิจกรรมเพื่อการจัดการความรู้ด้วยการสร้างระบบที่ใ้บุคลากรสามารถรับรู้ข่าวสารได้อย่างกว้างขวาง มีการประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ และจัดใ้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน ตลอดจนการปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการ เพื่อให้เป็นผู้ที่มี

ความรู้ในวิชาการสมัยใหม่และปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพทั้งต่อตนเองและองค์กร

ปรากฏการณ์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า แนวคิดด้านการจัดการความรู้ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของกลยุทธ์ด้านความรู้ในหลายองค์กร และได้นำไปปรับปรุงใช้ในองค์กรต่าง ๆ แม้กระทั่งกระทรวงศึกษาธิการได้ให้ความสำคัญกับการยกระดับการเรียนรู้ในองค์กรการศึกษา โดยมีความต้องการให้สถาบันการศึกษาในสังกัดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จึงมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เป็นหน่วยงานกลางทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ โดยกำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศจำเป็นต้องมีการวัดและประเมินผลในรูปแบบของการประกันคุณภาพ (Quality Assurance--QA) และมีการนำเรื่องการจัดการความรู้มาเป็นตัวชี้วัด (Key Performance Indicators--KPIs) ในการประเมินคุณภาพการศึกษาด้วย (จรินทร์ อาสาทรงธรรม, 2551, หน้า 3) ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ในองค์กร และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร ซึ่งเป็นกระบวนการที่นำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหวังของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

ห้องสมุดเป็นหน่วยงานหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษา ที่ต้องทำการประกันคุณภาพ (Quality Assurance--QA) โดยมีการวัดและการประเมินถึงตัวชี้วัด (Key Performance Indicators--KPIs) เรื่องการจัดการความรู้ จึงได้มีการนำแนวคิดการจัดการความรู้ เข้ามาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการห้องสมุดอย่างแพร่หลาย ซึ่งรูปแบบและวิธีการปฏิบัติการจัดการความรู้มีหลากหลายรูปแบบแตกต่างกันในแต่ละห้องสมุด และในการดำเนินการจัดการความรู้ก็มีห้องสมุดแต่ละแห่งที่ดำเนินการแล้วประสบความสำเร็จในระดับที่แตกต่างกัน

ในบริบทของสังคมแห่งการจัดการความรู้ ประเด็นสำคัญที่บรรณารักษ์ จะต้องตระหนักคือ การปรับตัวและเปลี่ยนบทบาทตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโลกยุคปัจจุบันที่มีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ เพื่อให้การบริการห้องสมุดและสารสนเทศมีความสมบูรณ์แบบ ห้องสมุดมีหน้าที่

สนับสนุนกระบวนการเรียนการสอน และการวิจัยในระดับอุดมศึกษา แต่การศึกษาภายในห้องเรียนเพียงอย่างเดียว ย่อมไม่เพียงพอ การศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมจากห้องสมุดในฐานะเป็นแหล่งเรียนรู้ซึ่งผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเองจากสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ตามรสนิยม และความสนใจของแต่ละบุคคลจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น ด้วยเหตุนี้จึงต้องเตรียมความพร้อมของห้องสมุดให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ดีของผู้ใช้บริการและบรรณารักษ์ในฐานะบุคคลสำคัญที่ช่วยดำเนินการต่าง ๆ ให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่บรรณารักษ์จะต้องคำนึงบทบาทในฐานะผู้จัดการความรู้ ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการบ่งชี้ความรู้ สกัดและรวบรวมความรู้มาจัดระบบ สนับสนุนการเข้าถึงคลังความรู้ และส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้เกิดการพัฒนา ต่อ ยอดเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ ๆ ขึ้นในสังคม นอกจากนี้วิกฤตทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บรรณารักษ์ต้องตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ เนื่องจากห้องสมุดต่าง ๆ ได้ลดอัตราการว่าจ้างงานของบรรณารักษ์ รวมถึงเมื่อบรรณารักษ์เกษียณอายุหรือลาออก นำความรู้ที่ติดตัวบุคคลนั้นออกไปด้วย ทำให้ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลที่มีการสั่งสมเป็นระยะเวลานาน ไม่มีการบันทึกจัดเก็บหรือถ่ายทอดให้ผู้ร่วมงาน จึงทำให้ห้องสมุดต้องสูญเสียความรู้ที่เป็นเทคนิควิชาการที่สำคัญ ซึ่งเป็นความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในรูปทักษะ ประสบการณ์ ความสามารถพิเศษเฉพาะตัว และต้องเสียเวลาการพัฒนาบุคลากรใหม่ สร้างคนใหม่ตลอดเวลา

บรรณารักษ์จำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบการทำงานของตนเอง เพื่อให้ห้องสมุดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการความรู้ในห้องสมุด เพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป แต่มุมมองความเข้าใจในสิ่งที่ได้รับรู้ ความสามารถในการรับรู้ของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่ได้รับและการประเมินค่าสิ่งที่รับรู้ ดังนั้นผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการรับรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อการจัดการความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบระดับการรับรู้การจัดการความรู้ พฤติกรรมการรับรู้ในกระบวนการจัดการความรู้ ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ในห้องสมุดที่เกิดขึ้นจริง รวมทั้งความรู้ ความเข้าใจของบรรณารักษ์ที่มีต่อ

บทบาทในการจัดการความรู้ เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญให้บรรณารักษ์ห้องสมุดสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติการจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จได้มากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การรับรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อการจัดการความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อการจัดการความรู้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการรับรู้ของบรรณารักษ์ในกระบวนการจัดการความรู้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานของการวิจัย

1. เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานของบรรณารักษ์ที่แตกต่างกันมีระดับการรับรู้ต่อการจัดการความรู้ที่แตกต่างกัน
2. เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานของบรรณารักษ์ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมต่อกระบวนการจัดการความรู้ที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาการรับรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อการจัดการความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยศึกษาถึงระดับการรับรู้การจัดการความรู้ของบรรณารักษ์ พฤติกรรมการรับรู้ของบรรณารักษ์ ในกระบวนการการจัดการความรู้ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้

1. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บรรณารักษ์ที่เข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้หรือรับผิดชอบเรื่องการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนทั้งหมด 489 คน ซึ่งผู้วิจัยได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้จำนวน 214 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

2.1.1 เพศ

2.1.2 อายุ

2.1.3 ระดับการศึกษา

2.1.4 ประสบการณ์การทำงาน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

2.2.1 ระดับการรับรู้ของบรรณารักษ์ในการจัดการความรู้ ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2.2.2 พฤติกรรมการรับรู้ของบรรณารักษ์ในกระบวนการการจัดการความรู้ ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2.2.3 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่แต่ละบุคคลมีการเลือกสรร จัดระเบียบ และ นำมาตีความ เกี่ยวกับสิ่งกระตุ้น โดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้งห้า ได้แก่ การเห็น การได้ยิน และการสัมผัส ซึ่งแต่ละคนได้รับ จัดการและแปลความรู้สึกเหล่านี้ เพื่อเกิดการตอบสนองของแต่ละบุคคล ในที่นี้หมายถึง บรรณารักษ์ที่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้

2. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนที่มีการจัดการความรู้ ซึ่งอาจมีชื่อเรียกที่แตกต่างกันไป ได้แก่ สำนักหอสมุด สำนักบรรณสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ศูนย์บรรณสารสนเทศ ที่มีการจัดการความรู้ในหน่วยงาน ยกเว้นมหาวิทยาลัยราชภัฏต่าง ๆ

3. การจัดการความรู้ (knowledge management) หมายถึง การรวบรวม องค์ความรู้หรือแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ของบรรณารักษ์ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร และดำเนินตามกระบวนการบริหารความรู้เชิงกลยุทธ์ อย่างเป็นระบบ โดยการสร้าง รวบรวม แลกเปลี่ยน เรียนรู้ ใช้ความรู้เพื่อพัฒนา ประสิทธิภาพการทำงาน ลดความเสี่ยง และสร้างนวัตกรรม

4. บรรณารักษ์ หมายถึง บรรณารักษ์ที่เข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้หรือ รับผิดชอบเรื่องการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

5. พฤติกรรมการรับรู้ หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกในการรับรู้ข่าวสาร และมีความรู้ความเข้าใจในการจัดการความรู้ รวมถึงกระบวนการจัดการความรู้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบข้อมูลพื้นฐานสำหรับห้องสมุดในการวางแผนทาง เพื่อส่งเสริมให้บรรณารักษ์มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
2. ทำให้ทราบข้อมูลพื้นฐานในการสร้างความตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญของการจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
4. เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการความรู้ให้แก่บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและห้องสมุดอื่น ๆ ที่สนใจ