

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกที่มีการเปลี่ยนแปลงสูงจนก้าวเข้าสู่ยุคแห่งคลื่นลูกที่ 4 คือ สังคมแห่งการเรียนรู้ (knowledge based society) ที่แข่งขันกันด้วยความรู้ใหม่ ทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างมุ่งกันปรับปรุง และพัฒนาองค์กรของตนให้เป็นเลิศ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (human resource management) ถือว่าเป็นหัวใจในงานทุกประเภท องค์กรใดมีระบบการบริหารบุคลากรที่ดีมีประสิทธิภาพ เกิดผลสำเร็จของงานตามเป้าหมายขององค์กรจะเจริญก้าวหน้า นักบริหารจึงให้ความสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะการส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนในองค์กรได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีความสุขและมีความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานไม่ว่าจะเป็นองค์กรของเอกชน หรือองค์กรของรัฐบาล (นงนุช วงษ์สุวรรณ, 2536, หน้า 8) ดังนั้นบุคลากรที่องค์กรต้องการนั้นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะและความเชี่ยวชาญสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

ทรัพยากรบุคคลนับเป็นสินทรัพย์ที่ทรงคุณค่ายิ่งขององค์กร ที่จะส่งผลต่อการสร้างโอกาสแห่งการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้น และมีส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคต และเป็นรากฐานสำคัญที่จะรับรององค์กรให้สามารถรับกับสิ่งท้าทายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากสิ่งแวดล้อมภายนอกได้อย่างมั่นใจ

การกำหนดสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานก็เป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรเพราะจะช่วยเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในหลาย ๆ ด้านแล้ว ยังเป็นแนวทางในการบริหารกลยุทธ์ขององค์กรสมัยใหม่ให้สามารถแข่งขันกันในระดับองค์กรได้ ทั้งนี้เพราะสมรรถนะช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กรให้ทำงาน หรือผลิตงานที่องค์กรต้องการได้ และจะทำให้สนับสนุนวิสัยทัศน์หรือ

เป้าหมายระยะยาวขององค์กรได้ สมรรถนะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหาร บุคลากรขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2547, หน้า 16)

สถาบันอุดมศึกษาเอกชนเป็นสถานศึกษาและวิจัยมีวัตถุประสงค์ในการให้ การศึกษา ส่งเสริมวิทยาการ และวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน การวิจัยและให้บริการ ทางวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติ ซึ่งภารกิจหลักของสถาบัน จะได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จะต้องอาศัยหน่วยงานต่าง ๆ ในสถาบัน ห้องสมุดเป็นหน่วยงานหลัก ที่มีความสำคัญต่อการศึกษามีบทบาทในการส่งเสริม การเรียนการสอน การวิจัย การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การบริการทางวิชาการ การส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตัวเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต รวมถึงเป็นแหล่งสารสนเทศ และให้บริการสารสนเทศภายในสถาบัน ซึ่งเป็นหัวใจที่ช่วยส่งเสริมงานวิชาการของ สถาบันอุดมศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2550, หน้า 6)

บรรณารักษ์ของห้องสมุด นับเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีบทบาท และมีความสำคัญ ที่จะช่วยส่งเสริมการดำเนินงานของห้องสมุด หมายถึงก้าวไปสู่ความเป็นเลิศทาง วิชาการ บรรณารักษ์จึงต้องเน้นการพัฒนาตัวเองเป็นสิ่งแรก ด้วยการนำสมรรถนะตาม สายงานทั้งทางด้านสมรรถนะทางวิชาชีพและสมรรถนะส่วนบุคคล มาใช้ในการพัฒนา บุคลากรของห้องสมุดให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่ง พัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่จะทำให้สามารถทำงาน ในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองได้ดีกว่าผู้อื่น (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2549, หน้า 17) นอกจากนี้ยังนำมาใช้ในการวางแผน และอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรของห้องสมุดให้มี ความรู้ความสามารถการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรห้องสมุด เพื่อให้เป็นนักบริการที่ดี ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รู้จัก การทำงานเป็นทีมเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ และพัฒนาศักยภาพบุคลากรห้องสมุดให้ เป็นผู้มีความสนใจใฝ่รู้เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน อีกทั้ง ยังรู้จักพัฒนาปรับปรุงประยุกต์ให้ความรู้ในเชิงวิชาการและเทคโนโลยีเข้ากับการ ปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีข้อจำกัดทั้ง ด้านงบประมาณและบุคลากร โดยเฉพาะห้องสมุดเอกชนที่มีขนาดเล็กมีบรรณารักษ์

เพียงหนึ่ง หรือสองคน ที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานทุกด้านในห้องสมุด และต้องปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่องค์กรมอบหมาย จึงต้องพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เป็นที่ยอมรับของผู้บริหาร และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานและผู้ใช้บริการ

การนำสมรรถนะตามสายงานมาใช้ ในการพัฒนาบุคลากรของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนนั้น เป็นเพราะสมรรถนะตามสายงาน เป็นความรู้ความสามารถที่กำหนดเฉพาะตามสายงานของบรรณารักษ์ห้องสมุด ที่สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ และขณะเดียวกันก็พัฒนาส่งเสริมบุคลากรที่มีอยู่ให้มีความรู้ความสามารถ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากเหตุผลที่กล่าวมา เห็นว่าสมรรถนะเป็นแนวทางที่หลายหน่วยงาน นำมาใช้ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะตามสายงานบริการของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่เป็นจริง และที่ต้องการพัฒนาตลอดจนกิจกรรมที่ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์ รวมถึงบุคลากรอื่น ๆ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่มีอยู่แล้วให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามนโยบาย และเป้าหมายของแต่ละสถาบันที่วางไว้ได้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะตามสายงานบริการที่เป็นจริงของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะตามสายงานบริการที่ต้องการพัฒนาของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
3. เพื่อศึกษากิจกรรมที่ใช้เพื่อการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานบริการของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายงานบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 28 แห่ง ประกอบด้วย (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2549, หน้า 150-159)

ตาราง 1

ขอบเขตด้านประชากร

ลำดับที่	ชื่อสถานศึกษา	จำนวนประชากร (บรรณารักษ์)	ขนาด
1	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	15	ใหญ่
2	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร	15	ใหญ่
3	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	15	ใหญ่
4	มหาวิทยาลัยสยาม	14	ใหญ่
5	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	13	ใหญ่
6	มหาวิทยาลัยรังสิต	13	ใหญ่
7	มหาวิทยาลัยศรีปทุม	12	ใหญ่
8	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	12	ใหญ่
9	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	12	ใหญ่
10	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	10	กลาง
11	มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	9	กลาง
12	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย	9	กลาง
13	มหาวิทยาลัยเกริก	5	เล็ก
14	มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น	5	เล็ก

ตาราง 1 (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อสถานศึกษา	จำนวนประชากร (บรรณารักษ์)	ขนาด
15	มหาวิทยาลัยธนบุรี	3	เล็ก
16	มหาวิทยาลัยชินวัตร	4	เล็ก
17	มหาวิทยาลัยปทุมธานี	3	เล็ก
18	มหาวิทยาลัยคริสเตียน	3	เล็ก
19	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	3	เล็ก
20	มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต	2	เล็ก
21	วิทยาลัยเซาธ์อีสบางกอก	3	เล็ก
22	วิทยาลัยดุสิตธานี	3	เล็ก
23	วิทยาลัยรัชต์ภาคย์	2	เล็ก
24	วิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ	2	เล็ก
25	วิทยาลัยเซนต์หลุยส์	2	เล็ก
26	วิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ	2	เล็ก
27	วิทยาลัยทองสุข	1	เล็ก
28	วิทยาลัยราชพฤกษ์	1	เล็ก
รวม		193	

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และคุณลักษณะของบุคคล (attributes) ซึ่งบุคคลนั้นจะแสดงออกเป็นวิธีคิด และพฤติกรรมในการทำงานที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จตามมาตรฐาน หรือสูงกว่ามาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดเอาไว้

2. สมรรถนะตามสายงานบริการห้องสมุด หมายถึง การบริการที่ให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้เช่น งานบริการยืม-คืน งานบริการอ้างอิง งานผลิตคู่มือสืบค้นพิเศษ งานผลิตครรชนีและสาระสังเขป งานส่งเสริมและเผยแพร่งานบริการทางวิชาการ บริการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตัวเอง บริการที่ใช้เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็วและครบถ้วน

3. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน หมายถึง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 28 แห่ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้สมรรถนะตามสายงานบริการที่เป็นจริง ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
2. ได้สมรรถนะตามสายงานบริการ ที่ต้องการพัฒนาของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
3. ได้แนวทางการจัดกิจกรรมที่ใช้เพื่อการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานบริการของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
4. เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง การใช้สมรรถนะตามสายงานบริการของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป