

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการดำเนินงานขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนนั้น สิ่งสำคัญของการดำเนินงานภาครัฐก็คือ การทำให้ประชาชนอยู่ดีกินดี ส่วนภาคเอกชนส่วนใหญ่มุ่งที่การเงินเป็นสำคัญ ซึ่งเป็นมิติสุดท้ายของ Balanced Scorecard (BSC) จากการที่สภาพแวดล้อมในการดำเนินงานขององค์กรทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนมีความไม่แน่นอนเพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา การที่จะรักษาไว้ซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขันจึงต้องมีการเลือกกลยุทธ์ที่ดีและการตัดสินใจที่เหมาะสมถูกต้องตามจังหวะเวลาแต่แน่นอนว่าสิ่งเหล่านี้ต้องมาพร้อมกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งความเสี่ยงที่เกิดขึ้น นั้นอาจครอบคลุมในทุกด้านของกิจกรรมภายในองค์กร และทุกระดับของการบริหารจัดการภายในองค์กรด้วย ซึ่งความเสี่ยงเกิดขึ้นได้เสมอ ดังนั้นจึงควรทำความเข้าใจกับสถานการณ์ต่าง ๆ ให้ดี และพร้อมรับมือกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ ด้วยเหตุนี้การบริหารความเสี่ยงจึงเป็นส่วนสำคัญของกิจกรรมภายในองค์กรที่จะช่วยให้องค์กรดำเนินการบรรลุเป้าหมายที่ทางองค์กรตั้งไว้ (ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2550, หน้า 39)

การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) เป็นกระบวนการที่ช่วยให้องค์กรสามารถคาดการณ์การณปัญหาที่เกิดขึ้นในอนาคต โดยใช้วิธีการบริหารปัจจัยและความคุมกิจกรรม รวมทั้งการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางในการวางมาตรฐานการควบคุม หรือแก้ไขป้องกันลดความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ประเมินได้ ควบคุมได้ และตรวจสอบได้อย่างเป็นระบบ เพื่อลดความรุนแรง ความสูญเสีย และเพิ่มโอกาสในการบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์/ เป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ซึ่งส่งผลให้องค์กรสามารถดำรงอยู่และพัฒนาก้าวหน้าต่อไป การบริหารความเสี่ยงควรเริ่มมาจากการที่กรรมการและผู้บริหาร ตลอดจนพนักงานในองค์กร ได้ทำความเข้าใจให้ตรงกันต่อค่านิยมของความเสี่ยง เพื่อให้ทุกคนสามารถชี้บ่งความเสี่ยงและโอกาสได้ในทิศทางเดียวกัน (นิรภัย จันทรสวัสดิ์, 2551, หน้า 5)

ในปัจจุบันมีการนำระบบการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในสถานศึกษาและเป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ส.ก.อ) ได้กำหนดตัวบ่งชี้ที่ 7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง โดยมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติไว้พอสังเขป คือ 1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง

2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง 3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยง 4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน 5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และ 6. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553, หน้า 137-139)

การบริหารความเสี่ยงในห้องสมุดนั้นเกิดจากปัจจัย 2 ส่วน คือ ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากปัจจัยภายใน เช่น ความเสี่ยงที่เกิดจากความผิดพลาดและความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความเสี่ยงที่เกิดจากนโยบายการบริหารงานผิดพลาด ความเสี่ยงของความเชื่อตรง ความเสี่ยงทางการเงิน และความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากความบกพร่องของเทคโนโลยี ส่วนความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอกได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการห้องสมุดเปลี่ยนไป ปัจจัยทางเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ และอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา (ศิริพร ศรีเชลียง, 2551, หน้า 82-83)

การดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทยพบว่า ปัจจุบันห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกแห่งได้เริ่มมีการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยง โดยมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ได้แก่ 1. การแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง 2. การวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง 3. การประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยง 4. การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน 5. การติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และ 6. การนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป และมีการกำหนดปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงในประเด็นต่าง ๆ คือ ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่) ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์สถาบัน ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมายระเบียบข้อบังคับ ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก และความเสี่ยงด้านอื่น ๆ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาให้เลือกลำดับ 3 ด้าน ดังนั้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ จึงมีการดำเนินการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้มีความสอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเริ่มต้นด้วยการระบุความเสี่ยงและความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น การจัดการกับระดับความเสี่ยงและความรุนแรงของความสูญเสีย รวมทั้งผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น การวางแผนและตัดสินใจเลือกวิธีการรับมือกับความเสี่ยง กำหนดนโยบายและการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง กำหนดผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาในการดำเนินการควบคุม รวมทั้งมีการสอบถามและติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ อย่างไรก็ตาม

เนื่องจากการดำเนินการบริหารความเสี่ยงนับเป็นการบริหารจัดการแนวใหม่ ซึ่งเริ่มมีการดำเนินการในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ดังนั้นบุคลากรจึงต้องเรียนรู้และปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถควบคุมและรับมือกับความเสี่ยงได้

จากเรศศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงในองค์กรต่าง ๆ ในประเทศไทย ยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดในทุกประเภท ทั้งนี้ มีงานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงในองค์กรต่าง ๆ อาทิเช่น สถานศึกษา โรงเรียน โรงพยาบาล และธนาคาร แต่สำหรับในต่างประเทศนั้นมีการศึกษาเรื่องการบริหารความเสี่ยงในห้องสมุด ดังเช่นงานวิจัยของ Casserly (2004) ศึกษาเรื่อง การบริหารความเสี่ยงในการจัดเก็บสารสนเทศของห้องสมุดคอลบานี ประเทศสหรัฐอเมริกา และงานวิจัยของ Tohidi (2011) ศึกษาเรื่อง การจัดการความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร มหาวิทยาลัยอิสลาม ประเทศอิหร่าน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ และศึกษาการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงของบุคลากรในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย ในเรื่องกระบวนการบริหารความเสี่ยง 6 ขั้นตอน และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ) ด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ด้านการปฏิบัติงาน และความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553, หน้า 137) ซึ่งการดำเนินการบริหารความเสี่ยงในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ เน้นในเรื่องการมีส่วนร่วมของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรในทุกระดับถือเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีคุณค่า และเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจทุกด้านของห้องสมุดให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นองค์กรจึงควรส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรห้องสมุดให้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ และเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการบริหารความเสี่ยง เพื่อที่บุคลากรห้องสมุดรู้สึกได้ว่าตนเองมีคุณค่า และเป็นส่วนสำคัญของการดำเนินงานบริหารความเสี่ยง ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลางในการให้บริการสารสนเทศที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองภารกิจด้านการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน รวมทั้งเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตให้แก่สังคมได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ของบุคลากรห้องสมุดต่อสภาพความเสี่ยงของห้องสมุด

มหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย

3. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงของบุคลากรห้องสมุด

มหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย

4. เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของบุคลากรห้องสมุดในการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย จำแนกตามตำแหน่งงาน (ผู้บริหารและปฏิบัติงาน)

สมมติฐานของการวิจัย

บุคลากรห้องสมุดที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีส่วนร่วมในการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทยแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุด

มหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย รวมทั้งหมด 75 แห่ง โดยแบ่งเป็น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (เดิม) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีประชากรรวม 3,746 คน จำแนกเป็นผู้บริหาร 525 คน และเป็นผู้ปฏิบัติงาน 3,321 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร จำนวน 51 คน และผู้ปฏิบัติงาน

310 คน โดยแบ่งเป็น

1. มหาวิทยาลัยกลุ่มภาคเหนือ ผู้บริหาร 7 คน และผู้ปฏิบัติงาน 40 คน
2. มหาวิทยาลัยกลุ่มภาคกลาง ผู้บริหาร 28 คน และผู้ปฏิบัติงาน 183 คน
3. มหาวิทยาลัยกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้บริหาร 12 คน และผู้ปฏิบัติงาน 56 คน
4. มหาวิทยาลัยกลุ่มภาคใต้ ผู้บริหาร 4 คน และผู้ปฏิบัติงาน 31 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ตำแหน่งงาน จำแนกเป็น ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงของ

บุคลากรห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย

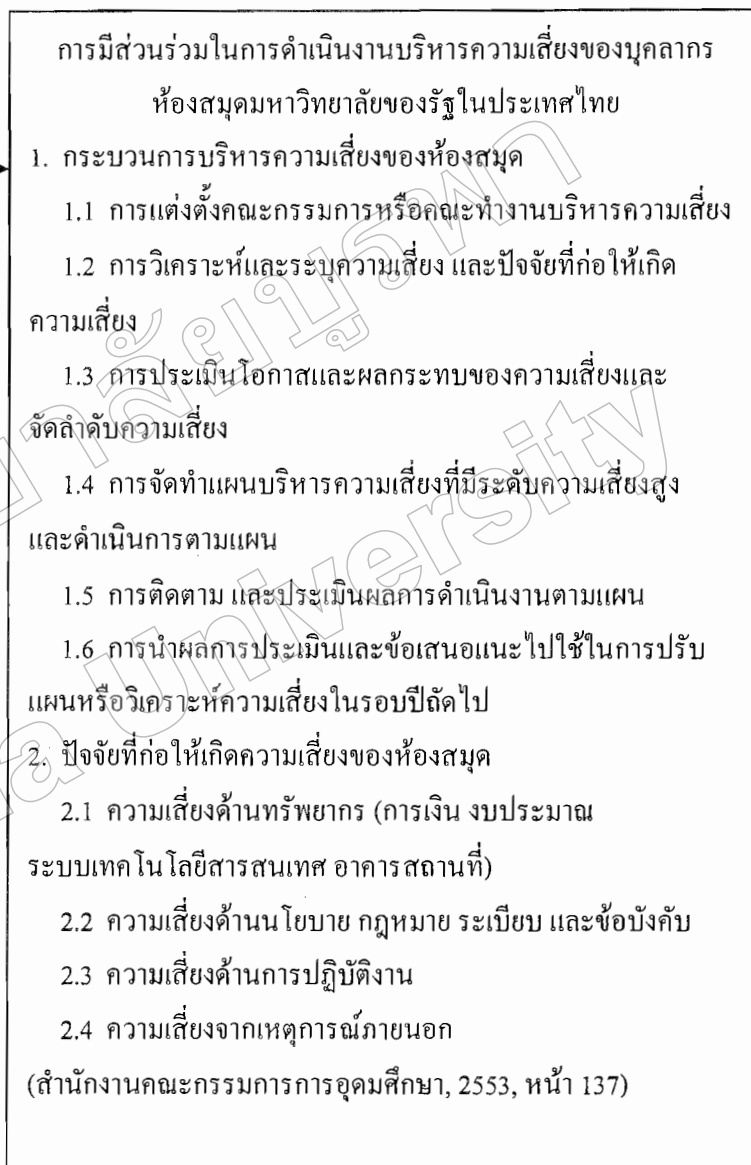
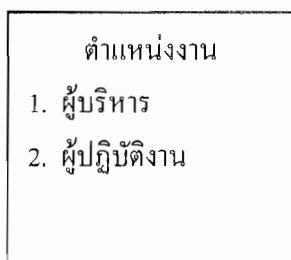
3. ตัวแปรอื่น ๆ ที่ศึกษา ได้แก่ สภาพการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยง

และการรับรู้ของบุคลากรห้องสมุดต่อสภาพความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ตัวแปรอื่น ๆ ที่ศึกษา

1. สภาพการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ
2. การรับรู้ของบุคลากรห้องสมุดต่อสภาพความเสี่ยงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงสภาพการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย
2. ทำให้ทราบถึงการรับรู้ของบุคลากรห้องสมุดต่อสภาพความเสี่ยงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย
3. ทำให้ทราบถึงการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงของผู้บริหารและปฏิบัติงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย
4. สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย
5. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากร กระบวนการปฏิบัติงานแบบมีส่วนร่วม และพัฒนาระบบการทำงานของบุคลากรห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

สภาพความเสี่ยง หมายถึง เหตุการณ์ใด ๆ ที่ส่งผลกระทบหรือสร้างความเสี่ยง ความล้มเหลว และลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายของห้องสมุดที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจจะส่งผลทั้งในด้านบวกและด้านลบต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

การบริหารความเสี่ยง หมายถึง การบริหารจัดการปัจจัยและควบคุมกิจกรรมในองค์กร รวมทั้งการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ลดมูลเหตุหรือโอกาสที่จะทำให้องค์กรเกิดความเสี่ยง และลดระดับของความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้

การดำเนินงานบริหารความเสี่ยง หมายถึง การดำเนินงานหรือการจัดการในการบริหารความเสี่ยง ด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยงและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย

กระบวนการบริหารความเสี่ยง หมายถึง ขั้นตอนในการจัดการกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นภายในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ประกอบด้วย 1. การแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง 2. การวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง

3. การประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยง 4. การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน 5. การติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และ 6. การนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงในห้องสมุด หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยงในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ประกอบด้วยปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร ได้แก่ 1. ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่) 2. ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ 3. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน และ 4. ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก

การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคลากรห้องสมุดเข้ามามีบทบาทและร่วมปฏิบัติงานในการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ หมายถึง หน่วยงานบริการสารสนเทศในมหาวิทยาลัย ซึ่งอาจเรียกว่า สำนักวิทยบริการ สำนักหอสมุด สถาบันวิทยบริการ สำนักหอสมุดกลาง สำนักบรรณสารสนเทศ สำนักบรรณสารและการพัฒนา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ทั้งในมหาวิทยาลัยของรัฐ (เดิม) มหาวิทยาลัยราชภัฏ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ/ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย/ หัวหน้างาน ที่กำกับดูแล บริหารและดำเนินงานต่าง ๆ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในทุกฝ่าย/ งาน มีหน้าที่แตกต่างกันตามภาระงาน โดยปฏิบัติงานทั้งด้านเทคนิคและการให้บริการสารสนเทศ