

ลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์การคุณภาพ และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา

ศุภรชตรา แสนวา สุจิน บุตรดีสุวรรณ 2

ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน์ สุริทอง ศรีสะอาด 4

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์การคุณภาพ ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์การคุณภาพ สภาพปัจจุบันของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีลักษณะเป็นองค์การคุณภาพ และศึกษาแนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์การคุณภาพ การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 เป็นการศึกษาลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์การคุณภาพ และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์การคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ที่เกี่ยวข้องจำนวน 33 คน ระยะที่ 2 เป็นการศึกษาสภาพปัจจุบันของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีลักษณะเป็นองค์การคุณภาพ และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา โดยวิธีการสำรวจความคิดเห็นจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ระยะที่ 3 เป็นการสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ที่เกี่ยวข้องจำนวน 8 คน เพื่อหาแนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์การคุณภาพ

ผลจากการวิจัยระยะที่ 1 พบว่า ลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์การคุณภาพ ประกอบด้วย 2 มิติได้แก่ มิติด้านการบริหารจัดการองค์กร ประกอบด้วย 6 ด้านได้แก่ 1) การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 2) บริหารงานแบบธรรมาภิบาล 3) การจัดการเชิงกลยุทธ์ 4) การมุ่งเน้นลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ 5) การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม 6) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการ มิติทางวิชาชีพ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ (1) มาตรฐานห้องสมุด (2) การจัดหาและจัดระบบสารสนเทศ 3) การให้บริการสารสนเทศ 4) ผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์หรือนักสารสนเทศ) 5) ระบบการประกันคุณภาพ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์การคุณภาพนั้นมี 7 ด้าน ได้แก่ 1) ผู้นำ 2) วัฒนธรรมองค์กร 3) นโยบาย 4) ผู้ให้บริการ 5) ความร่วมมือ 6) งบประมาณ 7) โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำสำคัญ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา องค์การคุณภาพ การจัดการคุณภาพ การพัฒนาห้องสมุด

ความสำคัญของปัญหา

องค์กรในยุคปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนา “คุณภาพ” เป็นอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะ เป็นองค์กรธุรกิจหรือองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร เนื่องจาก “คุณภาพ” ถือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร และเป็นตัวตัดสินความอยู่รอดในโลกของการแข่งขัน อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมช่วงศตวรรษที่ 20 ดังนั้นแต่ ละองค์กรจึงต่างมุ่งพัฒนาตนไปสู่การเป็น “องค์การคุณภาพ (Quality Organization)” (Crosby, 1979; Fairfield-Sonn, 2000; ; ญัฐพันธ์ เขจรนนท์และคณะ, 2546; วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2542; ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2547)

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจัดเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการจัดการศึกษา มีภารกิจหลักในการเป็นแหล่งบริการสารสนเทศ สนับสนุนภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกไปสู่สังคม ในยุคที่เรียกว่าเป็น “สังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge - Based Society and Economy)” (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) สถาบันอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญยิ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ถือเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญของประเทศ และได้รับการคาดหวังค่อนข้างสูงจากสังคม จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเร่งพัฒนาคุณภาพในทุกด้าน และส่งเสริมการสร้างสภาพการณ์เพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพ ประสิทธิภาพและขีดความสามารถของคนส่วนใหญ่ในประเทศ (วรารคณา อินทรพิณฑุฒิ, 2541; สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542; สำนักงานคณะกรรมการการกรศึกษาแห่งชาติ, 2545; สุวรรณีย์ คำมัน, 2545; ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549)

แต่จากการวิเคราะห์สภาวะการณ์ปัจจุบันของอุดมศึกษายังพบจุดอ่อน คือ สถาบันอุดมศึกษาไทยกำลังประสบภาวะวิกฤตทั้งด้านคุณภาพและประสิทธิภาพ ไม่สามารถรองรับสังคมไทยที่กำลังก้าวไปสู่ “สังคมเศรษฐกิจฐานความรู้” ได้ดีอย่างที่สังคมคาดหวัง (สำนักงานคณะกรรมการการกรอุดมศึกษา, 2545) สถาบันอุดมศึกษาเองต้องปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอนตลอดจนวิธีการบริหารจัดการสถาบันตามนโยบายของรัฐ และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ในมาตรา 22 ที่ส่งผลให้การจัดการเรียนการสอนต้องเปลี่ยนกระบวนกรจากเดิมเป็นการเรียนรู้แบบเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง หรือ เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (SCL: Student Centered Learning) (สำนักงานคณะกรรมการการกรอุดมศึกษา, 2545)

เพื่อเป็นการควบคุมในเรื่องคุณภาพการศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัยจึงได้เริ่มดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา และมีแนวคิดในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาครอบคลุมในทุกภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งในการ

ดำเนินงานประกันคุณภาพประกอบด้วยองค์ประกอบคุณภาพ 9 ประการ ห้องสมุดในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษาก็ถูกจัดเป็นปัจจัยที่สำคัญข้อหนึ่ง ซึ่งได้กำหนดไว้ในองค์ประกอบข้อที่ 2 ด้านการเรียนการสอน ปัจจัยข้อที่ 2.6 (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2541) ห้องสมุดจึงมีภารกิจที่สำคัญในการเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้สำหรับผู้เรียน ผู้สอน ตลอดจนนักวิจัย มีบทบาทสำคัญในการสร้างและสนับสนุนสภาวะการเรียนรู้ให้นำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ (Owusu-Ansah, 2001; Simmond And Syd, 2001) ดังนั้นห้องสมุดจึงต้องตระหนัก ถึงเรื่องการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในทุกด้าน เนื่องจากคุณภาพของห้องสมุดเป็นยุทธศาสตร์อย่างหนึ่งในการพัฒนาและยกระดับของสถาบันอุดมศึกษา (ภาวิข ทองโรจน์ , 2540)

อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทยในปัจจุบันประสบกับปัญหาในการดำเนินงานหลายด้าน จากการศึกษาผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาห้องสมุดยังพบประเด็นที่ควรปรับปรุง ทั้งในด้านการบริหารจัดการ การบริการ ทรัพยากรสารสนเทศและบุคลากร (ธีรวิศิ บุญยโสภณ และคณะ, 2546; สุริทอง ศรีสะอาด, 2544; อภัย ประกอบผล , 2543; จุฑารัตน์ กิมาคม, 2544; เบญญา พิศุมทอง, 2547) ซึ่งปัญหาดังกล่าวเป็นเรื่องสำคัญที่ทำให้ห้องสมุดต้องหาแนวทางพัฒนาองค์กรให้สามารถรองรับและตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยมุ่งให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพเป็นเป้าหมายหลัก และผู้บริหารห้องสมุดทุกแห่งได้ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้เป็นอย่างมาก ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพของห้องสมุด พบว่า การนำแนวคิดและระบบการจัดการคุณภาพมาใช้นั้นยังประสบกับปัญหาและอุปสรรคหลายประการ และเรื่องการประกันคุณภาพนั้นยังเป็นสิ่งใหม่ในวงการห้องสมุดทุกประเภท ซึ่งต้องใช้ทั้งทรัพยากรบุคคล เวลา และงบประมาณเป็นจำนวนมาก (มลิวัลย์ ประดิษฐ์ธีระ, 2546; อนันต์ จันทระประสาท, 2544) ดังนั้น จะเห็นได้ว่าสภาพการจัดการคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบันยังมีความแตกต่างและมีแนวคิดในการดำเนินการหลายแนวคิด อีกทั้งยังไม่ได้มีการศึกษาว่าการจัดการคุณภาพที่ดำเนินการกันมาแล้วนั้นประสบความสำเร็จอย่างไร มากน้อยและแตกต่างกันอย่างไร นำห้องสมุดไปสู่ความมีคุณภาพได้อย่างแท้จริงหรือไม่ การพัฒนาไปสู่การเป็น “องค์กรคุณภาพ” จึงเป็นแนวคิดหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันได้อย่างประสบผลสำเร็จและอยู่รอดได้

จึงเป็นที่น่าสนใจอย่างยิ่งที่จะนำแนวคิดองค์การคุณภาพเข้ามาใช้ในการพัฒนาคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และประกอบกับงานวิจัยส่วนใหญ่ที่ผ่านมาศึกษาถึงเรื่องระบบการประกันคุณภาพและตัวชี้วัด แต่ยังไม่ได้มีการนำเสนอแนวทางในการพัฒนาห้องสมุด จึงมีคำถามเกิดขึ้นว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์กรคุณภาพนั้นควรมี

ลักษณะอย่างไร และมีแนวทางอย่างไรที่จะพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่การเป็นองค์การคุณภาพได้ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นสารสนเทศที่มีคุณค่ายิ่งต่อหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ในการวางแผนปรับปรุงหรือพัฒนางาน ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมขององค์กรหรือกระบวนการทัศน์ใหม่ เพื่อห้องสมุดจะได้ประสบผลสำเร็จและมุ่งสู่คุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์การคุณภาพ

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีผลต่อการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์การคุณภาพ

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยการศึกษาเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ดำเนินการ 3 ระยะ ดังนี้

3.1 การวิจัยระยะที่ 1 การศึกษาเพื่อกำหนดลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์การคุณภาพ ผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อประมวลลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์การคุณภาพ และนำมาใช้เป็นกรอบในการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์การคุณภาพและปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์การคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา ผู้บริหารคณะ ผู้อำนวยการห้องสมุด ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการ จำนวน 33 คน จาก 6 สถาบันการศึกษา ประกอบด้วยมหาวิทยาลัยส่วนกลาง 2 แห่ง มหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค 2 แห่ง และมหาวิทยาลัยเอกชน 2 แห่ง

3.2 การวิจัยระยะที่ 2 การศึกษาสภาพจริงของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีลักษณะเป็นองค์การคุณภาพ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจากผลการวิจัยในระยะที่ 1 ร่วมกับการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ในการสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ในมหาวิทยาลัยทั้งภาครัฐและเอกชน

3.3 การวิจัยระยะที่ 3 การศึกษาเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์การคุณภาพ ในการวิจัยระยะที่ 3 นี้ ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยจากระยะที่ 1 และระยะที่ 2 มาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์การคุณภาพ แล้วนำแนวทางที่ได้ไปจัดสนทนากลุ่มเพื่อขอ

ความเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ที่เกี่ยวข้อง ร่วมอภิปรายและเสนอแนวทางการพัฒนา
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์กรคุณภาพ

ผลการวิจัย

ในบทความนี้ได้นำเสนอผลการวิจัยที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 1 ดังนี้

1. ลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์กรคุณภาพ

ผลจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ เมื่อนำมาวิเคราะห์พบว่า
คุณลักษณะของห้องสมุดที่เป็นองค์กรคุณภาพอาจมองได้ใน 2 มิติ คือ 1) มิติในด้านการ
บริหารจัดการองค์กร และ 2) มิติคุณภาพด้านวิชาชีพ ซึ่งผลวิจัยมีดังนี้

1.1 คุณลักษณะองค์กรคุณภาพในมิติของการบริหารจัดการองค์กร จาก

มุมมองของผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าห้องสมุดที่เป็นองค์กรคุณภาพต้องเน้นในเรื่องการบริหาร
จัดการ ซึ่งมุมมองหลักเห็นว่า การบริหารจัดการห้องสมุดควรเปลี่ยนแปลงจากวิธีการจัดการ
แบบเดิม ควรนำแนวคิดทางด้านการบริหารสมัยใหม่เข้ามาใช้ รวมทั้งห้องสมุดเองต้อง
พัฒนาตนเองเข้าสู่ลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ และมีลักษณะเป็นองค์กรที่มีขีด
สมรรถนะสูง (High Performance) มีการกำหนดเป้าหมายของการดำเนินงานไว้ชัดเจน
กำหนดกระบวนการทำงานที่จะบรรลุเป้าหมาย และกำหนดผลผลิต ผลลัพธ์ของแต่ละ
กระบวนการ โดยภาพรวมการบริหารจัดการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์กร
คุณภาพ มีดังนี้

1.1.1 ห้องสมุดควรมีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มุ่งเน้น 1)

การพัฒนาบุคลากรห้องสมุดให้ เป็นผู้ที่มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง มีความคิดริเริ่ม
สร้างสรรค์ มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาความเชี่ยวชาญ ของตนเอง มีทักษะในการ
วิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ มีความสามารถทำงานเป็นทีมและสามารถเรียนรู้ร่วมกันกับผู้อื่นได้
นอกจากนี้ยังต้องสามารถที่จะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และแก้ปัญหาหรือโจทย์ปัญหาของ
ห้องสมุดร่วมกันได้ 2) ห้องสมุดต้องสร้างบรรยากาศของการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กร
ตั้งแต่ระดับบุคคลจนถึงการเรียนรู้ทั้งองค์กรโดยใช้การแก้ปัญหาของห้องสมุดร่วมกันเป็นตัว
ผลักดันให้เกิดการเรียนรู้ 3) การนำแนวคิดของการจัดการความรู้มาใช้ในห้องสมุด เพื่อ
กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการถ่ายโอนความรู้และประสบการณ์ การทำงาน
และการแก้ปัญหาร่วมกัน เพื่อการปรับปรุงและพัฒนางานเป็นการทำงานเป็นทีม
และมีการเทียบเคียงผลงานกับห้องสมุดอื่นๆ

1.1.2 การบริหารงานยึดหลักการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic
Management) ห้องสมุดควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ของการดำเนินงาน
อย่างชัดเจนมีแผนกลยุทธ์ที่เป็นกรอบทิศทางการบริหาร เพื่อผลักดันองค์กรไปสู่ความสู่

ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ และแผนกลยุทธ์การบริหารห้องสมุดต้องสอดคล้อง สนับสนุนแผนยุทธศาสตร์การบริหารงานของมหาวิทยาลัย ซึ่งแผนยุทธศาสตร์หรือแผน ยุทธศาสตร์ห้องสมุดต้องครอบคลุมแผนงบประมาณ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การ จัดเก็บและการบริหารสารสนเทศ แผนพัฒนาบุคลากร และแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

นอกจากนี้ในการบริหารงานห้องสมุดตามแผนยุทธศาสตร์ต้องเน้นการบริหาร จัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by Facts) ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปตาม สภาพความเป็นจริงหรือบริบทของห้องสมุดการวางแผนทุกอย่างต้องอิงข้อมูล ทั้งข้อมูล ปัจจุบัน และข้อมูลย้อนหลัง ดังนั้นห้องสมุดจึงจำเป็นต้องมีการจัดเก็บเอกสาร ผลงาน การ ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบในลักษณะของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) และมีการ สรุป เป็นผลงานและผลการปฏิบัติงานจากระบบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของ ผู้บริหารได้

1.1.3 การมุ่งเน้นลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ (User Oriented) การบริหารงาน ห้องสมุดที่เป็นองค์การคุณภาพ ควรมุ่งเน้นผู้ใช้บริการเป็นหลัก ห้องสมุดต้องรู้จักผู้ใช้บริการ ว่าเป็นอย่างไร โดยการวิเคราะห์ จัดกลุ่มผู้ใช้บริการ เช่น กลุ่มนักศึกษาปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา คณาจารย์ และมองลึกลงไปถึงภาระงานและ สาขาที่ปรึกษาของนักศึกษา และสาขาที่คณาจารย์ สอนหรือทำวิจัย จากนั้นให้วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ ละกลุ่ม เพื่อที่จะจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และบริการให้ตรงความต้องการ ในการบริหาร องค์การคุณภาพต้องเน้นผู้ใช้บริการเป็นหลักและคุณภาพขององค์กรต้องตัดสินใจโดย ผู้ใช้บริการ ดังนั้น การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ และการสร้างความแตกต่างของ บริการ โดยมีเป้าหมายอยู่ที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1.1.4 การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม ในการบริหารงานห้องสมุดนั้น ควรเปิด โอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ทั้งบุคลากรภายในห้องสมุด ผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม ให้เข้ามา มีส่วนในกิจกรรมการบริหาร เช่นการเสนอความคิดเห็นต่อการให้บริการ และมีส่วนในการ วางแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร นอกจากนี้ห้องสมุดจึงต้องร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก อาจจะอยู่ในลักษณะของการสร้างเครือข่าย เพื่อการใช้ทรัพยากรร่วมกัน แก้ปัญหาร่วมกัน และพัฒนาระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกัน

1.1.5 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานและการปฏิบัติงาน ห้องสมุดที่เป็นองค์การคุณภาพ ต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เป็นเครื่องมือในการ ทำงาน ซึ่งมี 2 ลักษณะคือ 1) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการจัดการและบริหาร สารสนเทศในห้องสมุดทั้งทางด้านการจัดเก็บ จัดระบบการสืบค้น และเข้าถึงสารสนเทศและ

การให้บริการรวมถึงการสร้าง Digital Collection ในห้องสมุด 2) การจัดหาและจัดระบบสารสนเทศ ห้องสมุดจะต้องเก็บความสำคัญของการพัฒนา ห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) หรือห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Library) เพื่อที่จะทำให้สามารถจัดระบบสารสนเทศให้ง่ายต่อการเข้าถึง (Access) อย่างไม่จำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่

1.2. คุณลักษณะองค์การคุณภาพในมิติของวิชาชีพ จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องพบว่ากับคุณลักษณะองค์การคุณภาพในมิติของวิชาชีพ มีลักษณะดังนี้

1.2.1 การมีมาตรฐานห้องสมุด ห้องสมุดที่เป็นองค์การคุณภาพควรมีมาตรฐานห้องสมุด เพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานทั้งด้าน การกำหนดเป้าหมายของงาน กระบวนการทำงานและตัวชี้วัดคุณภาพของงาน มาตรฐานห้องสมุดควรประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 คือ 1) ข้อกำหนดพื้นฐาน ประกอบด้วย ปรัชญา ปณิธาน เป้าหมาย นโยบายคุณภาพ และระบบบริหารคุณภาพ ขอบเขตความรับผิดชอบด้านการบริหาร การมุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ การบริหารทรัพยากร งบประมาณ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการ การควบคุมเอกสาร การตรวจสอบและประเมิน 2) ข้อกำหนดเพื่อความก้าวหน้า ซึ่งได้แก่ ระบบคุณภาพงานบริการและงานสนับสนุน 3) องค์ประกอบของมาตรฐาน ประกอบด้วย ทรัพยากรสารสนเทศ การบริการ บุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่ ครุภัณฑ์ การเงินและงบประมาณ การบริหารงาน การตรวจสอบและประเมิน มาตรฐานเป็นข้อกำหนดขั้นต่ำในการปฏิบัติงาน ดังนั้นควรมีการนำมาตรฐานอื่นเทียบเคียงด้วย

1.2.2 การจัดหาและจัดระบบสารสนเทศ ห้องสมุดจะต้องเห็นความสำคัญของการพัฒนาห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) หรือห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Library) เพื่อที่จะทำให้สามารถจัดระบบสารสนเทศได้ง่ายต่อการเข้าถึง (Access) อย่างไม่จำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่ ดังนั้น ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดจึงประกอบไปด้วยทั้งสิ่งพิมพ์ (Printed Material) สิ่งไม่ตีพิมพ์ (Non Printed Material) และสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และควรมีการพัฒนาสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น โดยเฉพาะวารสารหรือฐานข้อมูลออนไลน์ สารสนเทศต้องมีความหลากหลาย ครบถ้วนครอบคลุมและสอดคล้องกับหลักสูตรที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน เน้นสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

นอกจากทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการทั่วไปแล้ว ห้องสมุดยังต้องจัดเก็บและเผยแพร่องค์ความรู้ของสถาบันด้วย อาจทำให้ความรู้เหล่านั้นอยู่ในรูปสารสนเทศดิจิทัลและเผยแพร่ผ่านระบบเทคโนโลยีภายในสถาบันและเผยแพร่ผ่านอินเทอร์เน็ต

1.2.3 การให้บริการ การให้บริการสารสนเทศถือเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุด และควรให้ความสำคัญมาเป็นอันดับหนึ่ง และเน้นการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้เป็นหลัก และต้องถือว่า ห้องสมุด คือ ศูนย์กลางและเป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรประเภทอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย ในการจัดเก็บและบริการสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพควรมีลักษณะดังนี้

1.2.3.1 การให้บริการที่เน้นผู้ให้บริการเป็นหลัก (User Oriented) การจัดบริการต้องสนองต่อความต้องการ ตรงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ มีการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้ นำแนวคิดทางด้านการตลาดมาประยุกต์ใช้ในการจัดบริการ จัดทำฐานข้อมูลผู้ให้บริการ มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ อย่างสม่ำเสมอ มีเครื่องมือและเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ เพื่อประโยชน์ในการให้บริการ และสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ทั้งในระดับกลุ่มและรายบุคคล

1.2.3.2 เน้นการบริการในเชิงรุก เน้นการบริการใหม่ที่หลากหลาย และเข้าถึงถึงผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม ร่วมมือหรือทำงานอย่างเป็นหุ้นส่วน (Partnership) กับคณาจารย์ และนักวิจัยในมหาวิทยาลัย ห้องสมุดต้องปรับระบบการทำงานโดยออกไปพบผู้ใช้ในลักษณะของ Movement Library

1.2.3.3 การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ. จุดเดียว ห้องสมุดควรเน้นความสะดวกของผู้ใช้ โดยการให้บริการบางอย่างเบ็ดเสร็จ ณ. จุดเดียว เช่น บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าหาข้อมูลโดยการเข้าถึงสารสนเทศในหน่วยงานอื่น และได้คำตอบอย่างรวดเร็วถูกต้องทันเวลา

1.2.3.4 การให้บริการเฉพาะกลุ่มหรือรายบุคคล สร้างบริการที่แตกต่างตามกลุ่มผู้ใช้บริการ โดยมีนักสารสนเทศรับผิดชอบดูแลผู้ใช้บริการเฉพาะกลุ่ม

1.2.4 ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการสารสนเทศในห้องสมุด ซึ่งอาจจะเป็นบรรณารักษ์หรือนักสารสนเทศที่ทำงานในห้องสมุดที่เป็นองค์การคุณภาพ ต้องมีความสามารถที่หลากหลาย สามารถรองรับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและสังคมที่เปลี่ยนแปลง ต้องมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1.2.4.1 บทบาทของบรรณารักษ์หรือนักสารสนเทศ ต้องปรับบทบาทไปเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศ ปรับเปลี่ยนแนวคิดในการให้บริการใหม่โดยทำหน้าที่ และบทบาทให้สามารถเป็นที่พึ่งพิงของผู้ใช้บริการ เป็นตัวเชื่อมโยงผู้ใช้กับแหล่งสารสนเทศ และเป็นนักการตลาดที่สามารถเชิญชวนผู้เข้ามาใช้บริการได้ และเป็นที่ปรึกษาทางด้านการวิจัยด้วย การสอนการรู้สารสนเทศให้แก่ผู้ใช้

1.2.4.2 ความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์หรือนักสารสนเทศในห้องสมุดที่เป็นองค์การคุณภาพ ต้องมีความรู้ความสามารถที่หลากหลาย คือ 1) ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ ได้แก่ ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศและการบริการ 2) ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและทักษะการรู้สารสนเทศ 3) ความรู้ความสามารถทั่วไป ได้แก่ ความรู้ด้านการสอน การถ่ายทอด องค์ความรู้ ความรู้ในสาขาวิชา การสื่อสาร ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ทักษะด้านการวิจัย ความรู้และทักษะด้านการวิจัยและการตลาด มีจิตใจในการให้บริการและมีความยืดหยุ่น

1.2.5 ระบบการประกันคุณภาพ ห้องสมุดที่เป็นองค์การคุณภาพ ต้องมีมาตรฐานและระบบประกันคุณภาพ เป็นพื้นฐานในการบริหารจัดการ การประกันคุณภาพจึงเป็นการวัดว่า ผลการดำเนินงานห้องสมุดอยู่ระดับใด และห้องสมุดต้องพัฒนาด้านใดบ้าง ในระบบประกันคุณภาพต้องเชื่อมโยงกับเรื่องมาตรฐาน และมีการกำหนดตัวชี้วัด ต้องจัดให้มีคณะกรรมการประกันคุณภาพ มีงบประมาณสนับสนุน มีวิธินโยบายปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ในการประกันคุณภาพของห้องสมุดต้องประกันคุณภาพในเรื่องต่อไปนี้คือ ปริมาณและการให้บริการของห้องสมุด ลักษณะการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้ในด้านบริหารจัดการองค์กร ในระบบคุณภาพ ห้องสมุดต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดในด้านเป้าหมายขององค์กร การพัฒนางานบุคลากร แผนยุทธศาสตร์ในการบริการ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารมีกลไกการตรวจสอบภายในและภายนอกองค์กร มีกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์การคุณภาพ ผลจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องสรุปว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาห้องสมุดไปสู่องค์การคุณภาพ ประกอบด้วย

1.3.1 ผู้นำ ผู้นำนับเป็นปัจจัยสำคัญอันดับหนึ่ง เป็นผู้ที่มีอิทธิพลในการผลักดันการพัฒนา และต้องสามารถนำบุคลากรให้ดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายของห้องสมุด สอดคล้องความต้องการของผู้ใช้บริการและสังคมภายนอก มีความเข้าใจทั้งหลักการบริหารจัดการสมัยใหม่และเข้าใจในวิชาชีพ และเป็นผู้นำทางด้านสารสนเทศ (Chief Information) การที่ผู้นำจะสามารถผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้นั้นต้องมีคุณลักษณะการเป็นผู้นำใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1.3.1.1 ภาวะผู้นำ (Leadership) ผู้นำต้องมีการนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ มีการกำหนดเป้าหมายของการดำเนินงานอย่างชัดเจน มีการวางแผนยุทธศาสตร์การบริหาร ยอมรับและนำองค์กรไปสู่การเปลี่ยนแปลงในการเป็นห้องสมุดใหม่ ริเริ่มทำสิ่ง

ใหม่ๆ การสร้างจุดยืน (Position) ของหน่วยงาน สร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นกับองค์กร สร้างทีมงานและวัฒนธรรมในการทำงาน สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นความสำคัญของคุณภาพ รับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน และเปิดโอกาสในการมีส่วนร่วมในการบริหารองค์กร

1.3.1.2 ความรู้ความสามารถ (Competencies) ผู้นำต้องมีความรู้สำคัญ คือ พื้นความรู้ในวิชาชีพทางสารสนเทศ การวางแผนยุทธศาสตร์การบริหาร ความรู้ทางด้านการบริหารจัดการสมัยใหม่ ความรู้ด้านการตลาดและการจัดการลูกค้า รวมทั้งความสามารถในการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น

1.3.1.3 วัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) วัฒนธรรมองค์กรเป็นเรื่องสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์กรคุณภาพ ซึ่งวัฒนธรรมประกอบด้วยทัศนคติ ความคิด ค่านิยม ความเข้าใจและความเชื่ออันเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลที่จะยอมรับ ปรับตัว ในเรื่องของการเปลี่ยนแปลง (Change) และคุณภาพ (Quality) การปรับความคิดและทัศนคติเป็นเชิงบวก (Positive Thinking) ความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) และเป็นคนที่มีการเรียนรู้ตลอดเวลา รู้จักการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการทำงานร่วมกับผู้อื่น วัฒนธรรมเป็นตัวจักรสำคัญที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนวิธีคิด และวิธีการทำงานของบรรณารักษ์ และบุคลากรห้องสมุด

1.3.2 นโยบาย นโยบายถือว่าเป็นปัจจัยเสริมที่ช่วยสนับสนุนและเปิดโอกาสให้การพัฒนาห้องสมุดไปสู่องค์กรคุณภาพ นโยบายที่สำคัญควรประกอบด้วยนโยบาย 3 ระดับ คือ 1) ระดับประเทศ เช่น พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ ที่ช่วยกระตุ้นเรื่องสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเป็นการช่วยยกระดับความสำคัญของห้องสมุด มาตรฐานห้องสมุด นโยบายควบคุมคุณภาพจาก สกอ. สมศ. เป็นต้น 2) นโยบายระดับสถาบันได้แก่ นโยบายด้านการเรียนการสอน นโยบายที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด ซึ่งจะมีผลต่อการจัดการงบประมาณของห้องสมุด ดังนั้นแต่ละแห่งจึงควรกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดไว้อย่างชัดเจน และ 3) นโยบายของห้องสมุด ซึ่งนโยบายของห้องสมุดต้องเกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของห้องสมุด ได้แก่ นโยบายในการจัดหาทรัพยากรห้องสมุด การจัดระบบ จัดเก็บและให้บริการสารสนเทศ ซึ่งห้องสมุดต้องกำหนดนโยบายไว้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยต้นสังกัด

1.3.3 ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการมีความสำคัญกับการพัฒนาห้องสมุดไปสู่องค์กรคุณภาพ คือ ผู้ให้บริการจะเป็นผู้บอกห้องสมุดว่าควรปรับปรุงและพัฒนาในด้านใด หรืออีกนัยหนึ่ง อาจกล่าวได้ว่า การปรับปรุงหรือพัฒนาห้องสมุดมาจากการฟังเสียงผู้ให้บริการ ความต้องการ ความคาดหวังและพฤติกรรมอันหลากหลายของผู้ให้บริการเป็นสิ่งที่สะท้อน

กลับมาให้เห็นถึงผลการดำเนินงานห้องสมุด ผู้ใช้จึงเป็นแรงผลักดันในการพัฒนาห้องสมุด เป็นตัวขับเคลื่อนให้บรรณารักษ์ต้องเปลี่ยนแปลงบทบาทและพฤติกรรมการทำงาน ดังนั้นห้องสมุดจึงควรศึกษาผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อทราบปัญหา ความต้องการและความพึงพอใจในการใช้บริการสารสนเทศ รวมทั้งประชาสัมพันธ์กิจกรรมห้องสมุด และเปิดช่องทางให้ผู้ใช้เสนอความคิดเห็นได้หลายช่องทาง

1.3.4 ความร่วมมือ ความร่วมมือเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาห้องสมุด บนความเชื่อที่ว่าห้องสมุดแต่ละแห่งไม่มีความสมบูรณ์พร้อมในตัวเอง ดังนั้นจึงต้องร่วมมือกับห้องสมุดอื่นในด้านของการแบ่งปันการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ การบริการ การบริหารและการพัฒนาบุคลากร จึงอาจจะอยู่ในรูปของเครือข่ายความร่วมมือ เพื่อเพิ่มความเข้มแข็งด้านการบริการและลดค่าใช้จ่ายของห้องสมุดในสภาวะที่ห้องสมุดมีงบประมาณอย่างจำกัด ความร่วมมืออาจมีได้หลายระดับดังนี้ 1) ความร่วมมือภายในห้องสมุดซึ่งผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประสานงานกันเพื่อหาแนวทางพัฒนาคุณภาพของการบริการสารสนเทศร่วมกัน 2) ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ซึ่งถือว่าเป็นความร่วมมือภายนอกห้องสมุด ที่เป็นตัวเสริมให้เกิดองค์การคุณภาพ ซึ่งความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ได้แก่ การจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน (Resource Sharing) การทำรายการบรรณานุกรมร่วมกัน การให้บริการสารสนเทศระหว่างห้องสมุด รวมไปถึงความร่วมมือในการบริหารจัดการองค์การ การพัฒนาบุคลากร การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การทำงานมาตรฐาน การเทียบเคียงคุณภาพ (Benchmarking) เพื่อการพัฒนา และ 3) ความร่วมมือกับต่างประเทศ เป็นการสร้างพันธมิตร หรือหุ้นส่วนในต่างประเทศ โดยใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ในลักษณะของการใช้ทรัพยากรร่วมกัน (Resource Sharing) และความร่วมมือในการพัฒนาบุคลากร

1.3.5 งบประมาณ งบประมาณถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์การคุณภาพ แต่ไม่ใช่ปัจจัยที่สำคัญอันดับหนึ่ง แต่ห้องสมุดก็ควรได้รับจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการดำเนินงานห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดเองจะต้องวางแผนการใช้งบประมาณที่คุ้มค่า อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันห้องสมุดได้รับการจัดการงบประมาณน้อยลงไม่เพียงพอ ห้องสมุดก็ต้องสามารถบริหารงบประมาณภายใต้ข้อจำกัดให้ได้ โดยใช้ศักยภาพของบุคลากรที่มีอยู่ ผลักดันการดำเนินงานขององค์กรให้ไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

1.3.6 โครงสร้างพื้นฐาน และเทคโนโลยีสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความพร้อมถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะช่วยให้ห้องสมุดดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดคุณภาพได้

อภิปรายผล

จากความคิดเห็นของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา ผู้บริหารคณะ ผู้บริหารห้องสมุด ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการ และผู้ทรงคุณวุฒิ เมื่อนำมาวิเคราะห์จะพบว่าคุณลักษณะของห้องสมุดที่เป็นองค์การคุณภาพมองเห็นได้ 2 มิติ คือ 1) มิติในด้านการบริหารจัดการองค์กร และ 2) มิติด้านคุณภาพของการจัดการและการให้บริการสารสนเทศ ดังนี้

1. คุณลักษณะขององค์การคุณภาพในมิติของการบริหารจัดการองค์กร จากผลการวิจัยดังกล่าวอาจสรุปได้ว่า ลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์การคุณภาพในมิติของการบริหารจัดการองค์กรต้องมีลักษณะสำคัญ คือ 1) การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ 2) การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ 3) การมุ่งเน้นลูกค้าหรือผู้ให้บริการ 4) การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม 5) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารและการปฏิบัติงาน ซึ่งลักษณะที่ค้นพบจากการวิจัยทั้ง 5 ด้านดังกล่าวนี้ มีลักษณะสอดคล้องกับแนวคิดขององค์การคุณภาพและการจัดการสมัยใหม่ ที่ได้อธิบายถึงลักษณะขององค์การคุณภาพว่า สิ่งที่องค์การจะขาดไม่ได้ในการพัฒนาไปสู่คุณภาพ คือ “การเรียนรู้” เนื่องจากสังคมยุคใหม่เป็นสังคมแห่งการแข่งขัน องค์การที่จะอยู่รอดได้จะต้องเป็นองค์การที่มีการเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังที่ Marquardt (1994) ได้กล่าวไว้ว่า องค์การที่เรียนรู้ได้เร็วกว่าองค์การอื่นจะสามารถปรับตัวได้รวดเร็วกว่า ทำให้มีข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญและสามารถนำเอาความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคลมาใช้ และเมื่อบวกกับอำนาจของบุคคล การจัดการความรู้และเทคโนโลยีขององค์การแล้วจะยิ่งทำให้องค์การเป็นผู้นำในการแข่งขันได้อย่างมีศักยภาพ นอกจากการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้แล้ว องค์การยังต้องมีลักษณะการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นลูกค้าหรือผู้ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์การที่มีภารกิจด้านการบริการ (Service Organization) บนความคิดที่ว่า คุณภาพขององค์กรตัดสินโดยลูกค้าหรือผู้ให้บริการ (Crosby, 1979; Fairfield-Sonn, 2000; Rodrigues, 1999; ญัฐพันธ์ เขจรันท์ และคณะ, 2546; วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2542; ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2547; ขวาทิป จินดาวิลักษณ์, 2547) ซึ่งการที่องค์การจะสามารถพัฒนาให้มีลักษณะดังกล่าวได้นั้นต้องอาศัยวิธีการบริหารจัดการที่เหมาะสมและมีความยืดหยุ่นได้แก่ การจัดการเชิงกลยุทธ์ การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารและการปฏิบัติงาน

2. คุณลักษณะขององค์การคุณภาพในมิติของวิชาชีพ จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคุณลักษณะขององค์การคุณภาพในมิติของวิชาชีพ ประกอบด้วย 1) การมีมาตรฐานห้องสมุด 2) การจัดหาและจัดระบบสารสนเทศ 3) การให้บริการ 4) ผู้ให้บริการ 5) ระบบการประกันคุณภาพ ดังนี้

2.1 ด้านมาตรฐาน ห้องสมุดที่เป็นองค์การคุณภาพควรมีมาตรฐานห้องสมุดเพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานทั้งด้านการกำหนดเป้าหมายของงานกระบวนการทำงานและตัวชี้วัดคุณภาพของงาน ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดองค์การคุณภาพที่ว่า องค์การที่มีคุณภาพนั้นจะต้องเป็นองค์การที่มีมาตรฐาน ซึ่งมาตรฐานจะเป็นข้อกำหนดหรือกฎเกณฑ์ที่ใช้เป็นบรรทัดฐานในการดำเนินงาน และจะเป็นสิ่งที่สร้างความมั่นใจเบื้องต้นให้กับผู้รับบริการ (Crosby, 1979; Fairfield-Sonn, 2000; Rodrigues, 1999; ณัฐพันธ์ เขจรินทร์ และคณะ, 2546) และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาประเทศไทยก็ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องมาตรฐานเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาห้องสมุดให้มีคุณภาพ ดังจะเห็นได้จากการกำหนดมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาขึ้นใช้มาเป็นลำดับอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2508 และมีการปรับปรุงให้เหมาะสม กระทั่งฉบับปัจจุบันคือ ปี พ.ศ.2544 (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544) มาตรฐานจึงถือเป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่จะพัฒนาให้เป็นองค์การคุณภาพ ตรงกับที่ Prytherch (1987) และสุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์ (2521) ได้กล่าวว่า มาตรฐานห้องสมุดเป็นข้อกำหนดขั้นพื้นฐานของห้องสมุด ถือเป็นหลักในการดำเนินงานของห้องสมุด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ที่ต้องการ สอดคล้องกับคำกล่าวของ แม้นมจส เขจรลิต (2529) ที่ว่าห้องสมุดเป็นองค์การหนึ่งที่ต้องมีการกำหนดมาตรฐานขึ้นใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและเกิดความน่าเชื่อถือ มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับการสร้างห้องสมุดใหม่ หรือใช้ในการปรับปรุงห้องสมุดที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้น

2.2 ด้านการจัดการและจัดระบบสารสนเทศ ห้องสมุดจะต้องเห็นความสำคัญของการพัฒนาห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) หรือห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Library) เพื่อที่จะทำให้สามารถจัดระบบสารสนเทศได้ง่ายต่อการเข้าถึง (Access) อย่างไม่จำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่ และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในกระบวนการจัดหาและจัดเก็บสารสนเทศ ผลการวิจัยดังกล่าวนี้สอดคล้องกับแนวคิดห้องสมุดยุคใหม่ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ คือ ห้องสมุดจะต้องเน้นสื่อที่หลากหลาย ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นและเรียกใช้สารสนเทศจากแหล่งต่างๆ ได้ เป็นลักษณะของห้องสมุดเสมือน (Stueart 1997) ซึ่งจากการศึกษาผลการวิจัยเรื่ององค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐของ กัลยา สร้อยสิงค์ (2548) พบว่า องค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งคือ ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ โดยตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักสูงในอันดับต้นๆ ได้แก่ มีสื่อสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทันสมัย ได้รับสารสนเทศรวดเร็วต่อการใช้งาน เข้าถึงแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็มได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อการใช้งาน มีสื่อสิ่งพิมพ์หลากหลายสาขาครอบคลุมความต้องการ มีสื่อสิ่งพิมพ์ที่ครบถ้วน สามารถค้นหาตัว

เล่มได้ตามสถานะของทรัพยากรนั้น ได้รับสารสนเทศตรงกับสาขาวิชาที่ต้องการ มีความรวดเร็วในการเข้าถึงวารสารอิเล็กทรอนิกส์ มีสื่อสิ่งพิมพ์ทันสมัย มีสื่อสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์หลากหลายสาขาครอบคลุมตรงต่อความต้องการ กระบวนการค้นหาสารสนเทศไม่มีอุปสรรคของการเข้าถึงรหัสผ่าน และได้รับสารสนเทศที่ทันสมัยตรงกับสาขาวิชาที่ต้องการ นอกจากนี้ยังตรงกับผลการวิจัยของ ภูเบศ ปาโมกษ์เกษม (2550) ซึ่งศึกษาการใช้และความต้องการใช้บริการห้องสมุดคณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบกว่า ผู้ใช้บริการต้องการมีความต้องการใช้บริการห้องสมุดในระดับมาก ต้องการหนังสือตำราและวารสารเฉพาะสาขาที่เป็นภาษาต่างประเทศและภาษาไทย หนังสือตำราและวารสารนอกสาขา บริการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตและผลการวิจัยของ Tuner (1992) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ พบว่า ในด้านคุณลักษณะของสารสนเทศนั้น ผู้ใช้บริการต้องการสารสนเทศที่มีความสะดวกต่อการใช้ อ่านแล้วเข้าใจง่าย หาได้ง่าย ทันต่อเวลา และในด้านความพร้อมของสารสนเทศจะต้องมีความถูกต้อง มีความสัมพันธ์กันและเพียงพอ เป็นสารสนเทศที่มีคุณค่า

2.3 ด้านการให้บริการ การให้บริการสารสนเทศถือเป็นหัวใจหลักของห้องสมุดและควรให้ความสำคัญมาเป็นอันดับหนึ่ง เน้นการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก เน้นบริการในเชิงรุก การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และการให้บริการเฉพาะกลุ่มหรือรายบุคคล จากผลการวิจัย จะเห็นว่า การบริการเป็นลักษณะสำคัญของห้องสมุดที่เป็นองค์การคุณภาพ เนื่องจากเป็นภารกิจหลักของห้องสมุด ห้องสมุดควรเน้นการจัดบริการที่ตรงกับความต้องการ ตอบสนอง และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ มุ่งเน้นผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ (User Oriented) ผลการวิจัยที่ปรากฏดังกล่าวนี้สอดคล้องกับลักษณะขององค์การคุณภาพประการหนึ่งคือ ต้องเป็นองค์การที่มุ่งเน้นลูกค้าคือมุ่งเน้นผลผลิตหรือจัดบริการที่ตรงกับความต้องการ (Needs) ความคาดหวัง (Expectation) และความพึงพอใจ (Satisfaction) ของลูกค้าเป็นหลัก คือ ต้องทราบว่าลูกค้าคือใคร และความต้องการของพวกเขาคืออะไร (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ, 2546; ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2547) และในมุมมองของห้องสมุดยุคศตวรรษที่ 21 นั้น ก็ได้ปรับเปลี่ยนมามุ่งเน้นที่การบริการ ดังที่ Kamada (2002) ได้กล่าวว่า จุดเปลี่ยนของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสมัยใหม่คือ ห้องสมุดต้องมีการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านองค์กรและผู้บริหารปฏิบัติงาน ปรับเปลี่ยนแนวคิดจากการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศสู่การเน้นการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้บริการวัดคุณค่าของบริการจากมุมมองของผู้ใช้

2.4 ด้านผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการสารสนเทศในห้องสมุด ซึ่งอาจจะเป็นบรรณารักษ์หรือนักสารสนเทศที่ทำงานในห้องสมุดที่เป็นองค์การคุณภาพ ต้องมี

ความสามารถที่หลากหลาย สามารถรองรับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและสังคมที่เปลี่ยนแปลง มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านนี้จะเห็นได้ว่าลักษณะของห้องสมุดที่เป็นองค์การคุณภาพที่สำคัญประการหนึ่งคือ บุคลากร ซึ่งจะต้องประกอบไปด้วยผู้นำและผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถ (Competencies) ทั้งในวิชาชีพและความรู้ความสามารถด้านวิชาการ และสหสาขาวิชา มีทักษะที่จำเป็นต้องใช้ในงานห้องสมุดและต้องมีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับการให้บริการผู้ใช้ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการองค์การคุณภาพแนวคิดการจัดการสมัยใหม่ และแนวคิดห้องสมุดสมัยใหม่ที่มีความสำคัญกับคน เนื่องจากคนเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญขององค์การ จากแนวคิดห้องสมุดสมัยใหม่นั้นประเด็นหนึ่งที่สำคัญคือ การเน้นผู้ให้บริการและการบริการ (Stewart, 1997) ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการจึงต้องปรับบทบาทและพัฒนาความรู้ความสามารถให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ตรงกับผลการวิจัยของกัลยา สร้อยสิงห์ (2548) เรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า หนึ่งในสิ่งองค์ประกอบที่ผู้ใช้บริการรับรู้คุณภาพการบริการคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด โดยตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากในอันดับแรกๆ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่ตอบคำถาม มีการเตรียมพร้อมในการให้บริการ มีการให้บริการที่รับปากไว้อย่างถูกต้อง มีทักษะในการถามและตอบคำถาม มีความคงเส้นคงวาในการบริการ ทุกๆ ครั้ง วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก มีความน่าไว้วางใจ มีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาและตอบข้อสงสัย มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีการแก้ปัญหาได้ ถูกจุด มีการดูแลเอาใจใส่ ตอบสนองความต้องการใช้บริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล มีความสนใจปัญหาของผู้ใช้บริการอย่างจริงจัง และให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่

2.5 ระบบการประกันคุณภาพ จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับระบบการประกันคุณภาพ เนื่องจากระบบการประกันคุณภาพเป็นพื้นฐานในการบริหารจัดการและเป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของห้องสมุด ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบันได้รับการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งในการดำเนินการการประกันคุณภาพการศึกษาดังกล่าว ประกอบด้วยองค์ประกอบคุณภาพ 9 ประการ โดยห้องสมุดเป็นองค์ประกอบหนึ่งซึ่งจัดเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในองค์ประกอบข้อที่ 2 ด้านการเรียนการสอน ปัจจัยข้อที่ 2.6 กำหนดไว้ว่า “สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดปัจจัยเกื้อหนุนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษาอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีอาคารสถานที่ที่เอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนการสอนในหลายรูปแบบ เช่น

แบบกลุ่มใหญ่ กลุ่มเล็ก และแบบศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มีห้องสมุด ตำรา หนังสือวารสาร ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ มีเครื่องคอมพิวเตอร์สื่อการเรียนการสอน และวัสดุ อุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการสืบค้น และเสาะแสวงหาความรู้จากทั้งภายในและภายนอก ประเทศ มีอาณาบริเวณและบรรยากาศที่เสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์และการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ของนิสิตนักศึกษา” (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2541) นอกจากนี้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใน ส่วนของรัฐบาล ยังได้รับการผลักดันจากนโยบายของรัฐที่มีการปฏิรูประบบการบริหารงานแบบ มุ่งเน้นผลงาน ซึ่งมีแนวคิดหลักคือ มุ่งเน้นประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549)

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์การ คุณภาพ ผลจากการวิเคราะห์ ความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องสรุปว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการ พัฒนาห้องสมุดไปสู่องค์การคุณภาพ ประกอบด้วย 1) ผู้นำ 2) วัฒนธรรมองค์กร 3) นโยบาย 4) ผู้ใช้บริการ 5) ความร่วมมือ 6) งบประมาณ 7) โครงสร้างพื้นฐานและ เทคโนโลยีสารสนเทศ

3.1 ผู้นำ ผู้นำจัดเป็นปัจจัยที่สำคัญ มีอิทธิพลต่อการผลักดันในการ พัฒนา ผู้นำจะเป็นผู้ริเริ่ม และตัดสินใจ ในทุกด้าน เป็นผู้สร้างวัฒนธรรมให้เกิดกับบุคลากร ผู้นำหรือผู้บริหารห้องสมุดจึงต้องมีภาวะผู้นำ (Leadership) บริหารจัดการห้องสมุดด้วย วิธีการใหม่ นำองค์กรไปสู่การเปลี่ยนแปลง (Change) สร้างแรงจูงใจให้เกิดกับบุคลากรใน การปฏิบัติงาน นำองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับที่ Drucker (1999) ได้กล่าว ว่า องค์กรสมัยใหม่นั้นต้องให้ความสำคัญกับผู้นำ เพราะผู้นำคือผู้ที่กำหนดทิศทางของ องค์กร และนำบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ดังจะเห็นได้จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อสภาพ การบริหารงานภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีตามแนวทางการบริหาร คุณภาพทั้งองค์กร พบว่า ตามแนวทางการบริหารงานแบบ TQM นั้น ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ในการสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพนั้นเป็นประเด็นสำคัญที่จะต้อง พัฒนาให้เกิดเป็นอันดับหนึ่ง (เฉลิมชัย สุขไพบูลย์, 2544) และผลการวิจัยของ พงศ์วิรัช วิวัง สุ (2546) ซึ่งศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมี ส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ตัวแปรด้านการสนับสนุนของ ผู้บริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพ การศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตรงกับผลการวิจัยของ ศุภกิจ สานุสัจย์ (2546) ที่ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนกับความพึง พอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอน พบว่า ครูผู้สอนมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการ เปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจมากที่สุด

3.2 ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการถือเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาห้องสมุด พฤติกรรม ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุด เป็นสิ่งที่สะท้อนไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาห้องสมุด ให้ตอบสนองและตรงกับความต้องการ ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและการแสวงหาสารสนเทศพบว่า สิ่งที่ผู้บริการคาดหวังว่าจะได้รับบริการสารสนเทศจากห้องสมุด ได้แก่ ความรวดเร็ว ความสะดวกและง่าย ความกระชับและตรงกับความต้องการ ความหลากหลาย ความสำเร็จรูปและพร้อมใช้ เช่นในงานวิจัยของต่างประเทศที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและการใช้บริการห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการมีการใช้สารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าสิ่งพิมพ์ (Curtis, 1997) มีการใช้อินเตอร์เน็ตในการศึกษาค้นคว้าและทำรายงาน (Wilson, 1998) ผู้ใช้บริการต้องการให้ห้องสมุดบริการทรัพยากรที่ทันสมัยและบริการจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้นเพื่อสืบค้นข้อมูลทางอินเตอร์เน็ต การบริการฐานข้อมูลเพิ่มมากขึ้น และในด้านคุณลักษณะของสารสนเทศนั้น ผู้ใช้บริการต้องการสารสนเทศที่มีความสะดวกต่อการใช้ อ่านแล้วเข้าใจง่าย หาได้ง่าย ทันต่อเวลา และในด้านความพร้อมของสารสนเทศจะต้องมีความถูกต้อง มีความสัมพันธ์กันและเพียงพอ เป็นสารสนเทศที่มีคุณค่าเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (Agingu and Johnson, 1998; Coleman and Hambric, 1997; Turner, 1992) สำหรับในประเทศไทย มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของนักศึกษา พบว่า การใช้แหล่งสารสนเทศภายนอกมหาวิทยาลัยนั้น นักศึกษาใช้อินเตอร์เน็ตในการสืบค้นสารสนเทศมากเป็นอันดับแรก เนื่องจากมีความสะดวกไม่สิ้นเปลืองและสามารถสืบค้นได้ในทุกสถานที่ อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศที่นักศึกษามีความต้องการใช้อยู่ในระดับมาก นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตเพื่อติดตามข่าวสารและเพิ่มพูนความรู้ ในด้านการสอน นอกจากการใช้ตำราเพื่อการสอนแล้ว ส่วนใหญ่อาจารย์มีการใช้สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต (ชนิษฐา พละการ, 2544; จันทร์เพ็ญ สิงหนุต, 2544; ดนัย โกวิทวิบูล, 2543; ศิริพร เรืองสินชัยวานิช, 2546)

3.3 ความร่วมมือ ความร่วมมือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ เพราะจะได้รับการแลกเปลี่ยน ความรู้และประสบการณ์ในการทำงานในสังคมหรือวิชาชีพห้องสมุด ตลอดจนการแบ่งปันในเรื่องทรัพยากรสารสนเทศ การจัดทำรายการบรรณานุกรม การบริการ และการพัฒนาบุคลากร ซึ่งจะช่วยให้ประหยังบประมาณได้อีกทางหนึ่ง ซึ่งจากการศึกษาสภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยจะเห็นว่า ห้องสมุดประสบปัญหาในเรื่องงบประมาณและการขาดแคลนทรัพยากรอยู่มาก ดังนั้นการจัดการด้านความร่วมมือจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องทำ ให้เห็นชัดเจนเป็นรูปธรรม (สุริทอง ศรีสะอาด, 2544) ซึ่งเป็นปัจจัยช่วยพัฒนาบริการของห้องสมุดให้สามารถตอบสนองผู้ใช้บริการได้อย่างมีคุณภาพยิ่งขึ้น

สอดคล้องกับการวิจัยของ Beer, Eisenstat and Spector (1990) ที่ศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับความร่วมมือ พบว่า การประสานการทำงานระหว่างกันมีความจำเป็นอย่างมากต่อการพัฒนานวัตกรรมและความสำเร็จในการแข่งขันขององค์กร และความร่วมมือเป็นรากฐานของการประสานการทำงาน โดยที่การประสานการทำงานอย่างเหมาะสมนั้นจะทำให้เกิดเป็นการรวมตัวอย่างมีพลัง (Synergy) ซึ่งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันแบบยั่งยืน และจากการวิจัยของ Angel and Perry (1981) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพและพันธกิจขององค์กร พบว่า ในการดำเนินงานโดยเฉพาะการนำนโยบายและกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ การให้ความร่วมมือระหว่างกันมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความพึงพอใจในการทำงานระหว่างผู้ร่วมงาน และยังคงพบอีกว่าความสัมพันธ์ที่ดีของการทำงานร่วมกันทำให้เกิดการยอมรับระหว่างกันเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะในเรื่องของการยอมรับในการตัดสินใจ ซึ่งส่งผลในทางบวกต่อผลการประกอบการขององค์กรนั้น

3.4 งบประมาณ ถ้าห้องสมุดได้รับงบประมาณตามมาตรฐานหรือมีความพร้อมเรื่องงบประมาณ ก็จะทำให้โครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรพร้อมด้วย แต่ถ้ามีงบประมาณจำกัด ผู้ปฏิบัติงานจะต้องคิดหาวิธีการแก้ปัญหา และสร้างสรรค์ผลงานให้เกิดขึ้นภายใต้ข้อจำกัดดังกล่าว ห้องสมุดจึงจะสามารถพัฒนาไปได้ นอกจากนี้ ห้องสมุดควรหาวิธีหรือกลยุทธ์ในการหารายได้ของห้องสมุดเองด้วย ซึ่งปัจจัยด้านงบประมาณ ตามแนวคิดการจัดการถือเป็นปัจจัยนำเข้าที่ต้องมีในการดำเนินการ แต่เนื่องจากสภาพสังคมและเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลง ทำให้เรื่องงบประมาณกลายเป็นจุดอ่อนของหลายองค์กร ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของห้องสมุดสามารถดำเนินไปได้อย่างมีคุณภาพนั้น ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนหนึ่งได้ให้ความเห็นว่า ห้องสมุดจะต้องหาวิธีการจัดการและสร้างผลลัพธ์ของงานภายใต้งบประมาณที่มีอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ และอาจจะมีการทำกิจกรรมเพื่อหารายได้เข้าห้องสมุดเอง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุจิตรา การเจริญดี (2546) ซึ่งศึกษาเรื่องการบริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสถานะมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในทศวรรษของผู้บริหารห้องสมุดพบว่า ด้านการบริหารงบประมาณ ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในกำกับของรัฐ มีทัศนคติต่อการบริหารงบประมาณของห้องสมุดในสถานะมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ว่าห้องสมุดต้องเน้นให้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ เพื่อเป็นแหล่งรายได้เพิ่มเติม

3.5 โครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุดที่เป็นองค์กรคุณภาพจะต้องมีโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีสารสนเทศที่พร้อม มีมาตรฐานและประสิทธิภาพ รวมถึงความสะดวก ปลอดภัยและดึงดูดในการใช้บริการเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ของผู้ใช้ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวนี้สอดคล้องกับทั้งแนวคิดขององค์กรคุณภาพและ

แนวคิดห้องสมุดสมัยใหม่ กล่าวคือ องค์การที่จะเป็นองค์การคุณภาพได้นั้นจะต้องมีปัจจัยนำเข้า (Input) ที่ดี มีมาตรฐานและประสิทธิภาพ จึงจะสามารถสร้างผลผลิตที่มีประสิทธิภาพได้ ซึ่งปัจจัยนำเข้าประการหนึ่งคือ โครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2547) และแนวคิดของห้องสมุดสมัยใหม่นั้นเน้นการพัฒนาห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดเสมือน สื่อทรัพยากรสารสนเทศปรับเปลี่ยนเป็นรูปดิจิทัล และมีความหลากหลาย (Stewart, 1997) เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญกับห้องสมุดสมัยใหม่

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัยและห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ผลจากการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ห้องสมุดที่เป็นองค์การคุณภาพนั้นต้องมองใน 2 มิติ คือ มิติในการบริหารจัดการองค์กร และมิติทางด้านวิชาชีพ ผลวิจัยชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาห้องสมุดไปสู่องค์การคุณภาพต้องดำเนินการใน 2 ประเด็นใหญ่ ๆ คือ 1) การพัฒนาคน โดยเน้นการพัฒนาคุณลักษณะด้านการเรียนรู้ การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง การทำงานเป็นทีม และการเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น การบริหารจัดการ การตลาด การบริการ การวิจัยและความรู้ในด้านวิชาการและวิชาชีพ 2) การสร้างค่านิยมหลักขององค์กร 9 ด้าน ได้แก่ การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นผู้รับบริการและการตลาด ความรับผิดชอบต่อสังคม การบริหารโดยใช้หลักธรรมาภิบาล การเรียนรู้ของคนและองค์กร การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการ การให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมคุณภาพและการบริการ การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่าองค์กร

สรุป

ผลจากการวิจัยที่ได้นำเสนอตั้งกล่าวทำให้มองเห็นภาพของคุณลักษณะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์การคุณภาพใน 2 มิติ ได้แก่ มิติการบริหารจัดการองค์กร และมิติด้านวิชาชีพ รวมทั้งได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่การเป็นองค์การคุณภาพ อย่างไรก็ตาม ในบทความนี้ได้นำเสนอผลการวิจัยเพียงบางส่วนเท่านั้นซึ่งจากคุณลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์การคุณภาพนั้น เป็นข้อมูลที่ได้นำไปประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางในการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์การคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ที่เกี่ยวข้องในการวิจัยขั้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กัลยา สร้อยสิงค์. (2548). การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีวิทยาการศึกษ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

จุฑารัตน์ กิมาคม. (2544). การรับบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

เฉลิมชัย สุขไพบูลย์. (2544). ความพึงพอใจต่อสภาพการบริหารงานภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีตามแนวทางการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

ชวาธิป จินดาวิลักษณ์. (2545). Management System for SMEs. เอกสารประกอบการอบรมสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สพว.). 5 มีนาคม 2545.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ. (2546). TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ต

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

ทบวงมหาวิทยาลัย. (2541). การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.

.(2544).ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544. ค้นเมื่อ 30 กรกฎาคม 2549, จาก

http://library.christian.ac.th/pdf_file/Lib_standard_2544_sBook_web.pdf

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2547). ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : แชนไฟร์ พริ้นติ้ง.

ธีรจุลฉิม บุญยโสภณ และคณะ. (2546). รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินการจัดการห้องสมุดเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

เบญญา พิศขุมทอง. (2547). การดำเนินงานห้องสมุดของมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศ
ศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พงศ์วัช วิวังสุ. (2546). **ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่
เกี่ยวข้องกับความร่วมมือของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา.**
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
ประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภาวิธ ทองโรจน์. (2540). **การอภิปรายเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อความเป็น
เลิศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา : รายงานการสัมมนาความร่วมมือ
ระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาครั้งที่ 15.** มหาสารคาม : สำนักวิทย
บริการและภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ร่วมกับ
คณะกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.

ภูเบศ ปาโมกษ์เกษม. (2550). **การใช้และความต้องการใช้บริการห้องสมุดคณะ
อุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.** เชียงใหม่ : สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มลิวัดย์ ประดิษฐ์ธีระ. (2546). **การใช้ระบบมาตรฐานสากล ISO 9000.** โดมทัศน์.
มกราคม-มิถุนายน, 24 (1), 3-10.

แม่้นมาส ชวลิต. (2529). **มาตรฐานห้องสมุดในประเทศไทย.** ใน แม่้นมาส ชวลิต.
(บรรณาธิการ). **มาตรฐานเพื่อการพัฒนาบริการห้องสมุด : Standards for library
service development (26-38).** กรุงเทพฯ : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.

วรางคนฉ อินทรพินทุวัฒน์. (2541). **บทบาทของบุคลากรสารนิเทศกับความสำเร็จ ในการ
ประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา.** ช.บ.อ.สาร. มกราคม-เมษายน. 18
(1), 23-34.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2542). **TQM วิธีสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000.** กรุงเทพฯ : ศูนย์
หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศุภกิจ สานุสัจย์. (2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ
ผู้บริหารโรงเรียนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียน
ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดขอนแก่น.**
วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิต
วิทยาลัย สถาบันราชภัฏเลย.

สุจีรา การเจริญดี. (2546). **การบริหารงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสถานะมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ : ทรรศนะของผู้บริหารห้องสมุด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์. (2521). **บรรณารักษศาสตร์ภูมิหลัง**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.

สุรיתอง ศรีสะอาด. (2544). **รายงานการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544**. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สุวรรณณี คำมั่น. (2545). **เส้นทางการพัฒนาประเทศไทยสู่สังคมเศรษฐกิจความรู้**. วารสารเศรษฐกิจและสังคม. กันยายน- ตุลาคม 2545, 21-25.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545). **แผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. ๒๕๔๕-๒๕๕๙)**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

_____. (2542). **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542**.

กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2545). **แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549)**. ค้นเมื่อ 8 สิงหาคม 2547, จาก <http://www.mua.go.th/~bpp/developplan/plan/index.htm>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2549). **การบริหารราชการแนวใหม่**. ค้นเมื่อ 17 มิถุนายน 2549, จาก http://www.opdc.go.th/thai/angle/angle_1.pdf.

อนันต์ จันทร์ประสาธ. (2544). **การใช้การประกันคุณภาพในงานบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อภัย ประกอบผล. (2543). **การจัดการห้องสมุดเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา**.

ว.อินฟอร์มเมชั่น, 7(1-2), 51-53.

อภัย ประกอบผล. (2544). **แนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา**. ว.สำนักวิทยบริการ. กันยายน – ธันวาคม, 12(3), 8 – 11.

- Angel, H.L., & Perry, J.L. (1981). An Empirical Assessment of Organizational Commitments and Organizational Effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 26, 1-14.
- Beer, Michael, Russel A. Eisenstat, & Bert A. Spector. (1990). *The Critical Path to Corporate Renewal*. Boston: Harvard Business School Press.
- Crosby, Philip B. (1979). *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain....*
(cited 2006 Jun 15) Available from : URL :
<http://www.wppi.org/wphistory/PhilipCrosby/grant.htm>
- Curtis, K.L. (1997). Information-seeking behavior of Health Sciences Faculty: the impact of new information technology. *Bulletin of the Medical Library Association*, 58(4),402-410.
- Drucker, Peter. (1999). *Management challenges for the 21st century*. New York: Harper Business.
- Fairfield-Sonn, James W. (2000). *Corporate Culture and the Quality Organization*. Westport, Connecticut : Quorum Books.
- Kamada, H. (2002). East Asian Collections and Organizational Transformation in Academic Libraries. *College & Research Libraries*, 63(2), 125-137.
- Marquardt, Michael J. (1994). *The global learning organization*. Burr Ridge, IL: Irwin Professional Publishing.
- Rodrigues, Carl. A. (1999). Building the quality organisation: What managers must do and the challenges they face. *Management Research News*, 22(8), 26-44.
- Owusu-Ansah, Edward K. (2001). The Academic library in the enterprise of colleges and university: toward a new paradigm. *Journal of Academic Librarianship*, 27 (4), 282-294.
- Prytherch, Ray. (1987). *Harrod's librarians' glossary of terms used in librarianship, Documentation and the book crafts and reference book*. 6th. Brookfield: Gower.

Simmonds, Patience L. and Andaleeb, Syed Saad. (2001). Usage of academic libraries: the role of service quality, resources, and user characteristics. Library Trends. Spring. 49 (4), 626-34.

Stueart, Robert D. (1997). **The virtual library and the future of scholarly communication.** Bangkok: Asian Institute of Technology.

Turner, Marsha Kay. (1992). A Study regarding information-seeking behavior, evaluation of information including perceptions of information attributes, and associated correlates pertaining to information usage. Dissertation Abstracts International, 53, 652A.

Wilson, Rebecca A. (1998). Students use of the internet for course-related research: factors which account for use or non-use. Dissertation Abstracts International 58, 7, 2566A.

