

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์กรคุณภาพ ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์กรคุณภาพ สภาพปัจจุบันของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีลักษณะเป็นองค์กรคุณภาพ และศึกษาแนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์กรคุณภาพ การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 เป็นการศึกษาลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์กรคุณภาพ และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์กรคุณภาพ ระยะที่ 2 เป็นการศึกษาสภาพปัจจุบันของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีลักษณะเป็นองค์กรคุณภาพ และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา ระยะที่ 3 เป็นการสนทนากลุ่มเพื่อหาแนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์กรคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง แบบสอบถาม และการสนทนากลุ่ม กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา ผู้บริหารคณะ ผู้อำนวยการห้องสมุด ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการ และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 33 คน จากสถาบันอุดมศึกษา 6 แห่ง กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจสภาพปัจจุบัน ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด จำนวน 156 คน จากสถาบันอุดมศึกษา 56 แห่ง และกลุ่มตัวอย่างในการสนทนากลุ่มประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 8 คน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์กรคุณภาพ ประกอบด้วย 2 มิติ ได้แก่ มิติด้านการบริหารจัดการองค์กร ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 2) บริหารงานแบบธรรมาภิบาล 3) การจัดการเชิงกลยุทธ์ 4) การมุ่งเน้นลูกค้าหรือผู้ให้บริการ 5) การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม 6) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการ มิติทางวิชาชีพ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ (1) มาตรฐานห้องสมุด (2) การจัดหาและจัดระบบสารสนเทศ 3) การให้บริการสารสนเทศ 4) ผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์หรือนักสารสนเทศ) 5) ระบบการประกันคุณภาพ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์กรคุณภาพนั้นมี 7 ด้าน ได้แก่ 1) ผู้นำ 2) วัฒนธรรมองค์กร 3) นโยบาย 4) ผู้ให้บริการ 5) ความร่วมมือ 6) งบประมาณ 7) โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

สภาพปัจจุบันของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีลักษณะเป็นองค์การคุณภาพ พบว่า ห้องสมุดมีลักษณะเป็นองค์การคุณภาพระดับมาก ในมิติด้านการจัดการองค์กร พบว่า ห้องสมุดมีลักษณะเป็นองค์การคุณภาพในด้าน 1) การมุ่งเน้นผู้ใช้บริการ 2) การจัดการเชิงกลยุทธ์ 3) การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม 4) การบริหารงานแบบมุ่งเน้นประสิทธิภาพและผลงาน และ 5) การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ส่วนในมิติทางด้านวิชาชีพ พบว่า ห้องสมุดมีลักษณะเป็นองค์การคุณภาพในด้าน 1) ระบบการประกันคุณภาพ 2) มาตรฐานห้องสมุด 3) การจัดหาและจัดระบบสารสนเทศ 4) การให้บริการ 5) ผู้ให้บริการ และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์การคุณภาพ พบว่า ห้องสมุดมีปัจจัย 8 ด้าน ได้แก่ 1) ผู้ให้บริการ 2) วัฒนธรรมองค์กร 3) นโยบาย 4) ผู้นำ 5) ผู้ปฏิบัติงาน 6) ความร่วมมือ 7) งบประมาณ และ 8) โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนแนวทางพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์การคุณภาพ พบว่า มีประเด็นที่ห้องสมุดต้องพัฒนา 3 ด้าน คือ 1) การพัฒนาคน คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะที่ตอบสนองต่อการเรียนรู้ทางวิชาชีพ และความรู้ทั่วไป 2) การสร้างค่านิยมหลักของห้องสมุด 9 ด้าน คือ การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นผู้รับบริการและการตลาด ความรับผิดชอบ ต่อสังคม การบริหารโดยใช้หลักธรรมาภิบาล การเรียนรู้ของคนและองค์กร การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการ การให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมคุณภาพและการบริการ การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่าองค์กร และ 3) การพัฒนาปัจจัยเสริม คือ การกำหนดนโยบายของห้องสมุด การกำหนดนโยบายงบประมาณสำหรับห้องสมุด และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

This study aimed at examining characteristics of academic libraries regarded as quality organizations, determining factors affecting the development of academic libraries into quality organizations, exploring current conditions of academic libraries, and identifying means for developing them into quality-driven organizations. This research was divided into 3 stages. In the first stage, the examination of characteristics of and factors leading to quality organizations was conducted. In the second stage, current conditions of academic libraries were explored. And in the final stage, a group discussion to identify means for developing them into quality organizations was organized.

The tools employed for this study were non-structured interview forms, questionnaire, and group discussion. The study sample included 33 members of 6 academic institutions comprising university administrators, faculty administrators, academic library directors, librarians, library users and experts. The sample of exploring current conditions of the academic libraries consisted of 156 directors and librarians from 56 academic institutions, while in the group discussion 8 experts and library scholars were participating. The collected qualitative data were analyzed by content analysis, and the quantitative ones were analyzed by percentage.

The research findings revealed that 2-dimensional features of a quality organization included management aspect and professional aspect. The management aspect comprised 6 items: 1) being a learning organization, 2) having good governance, 3) strategic management, 4) customer-focused service, 5) participative management, and 6) information technology application in management. The professional aspect consisted of 5 items: 1) an application of library standards, 2) an acquisition of information resources and their organization, 3) information service delivery, 4) service providers (librarians or information professionals), and 5) quality assurance system. In addition, there were 7 factors affecting the development of academic libraries into quality organization: 1) leaders, 2) library culture, 3) policies, 4) library users, 5) library co-operations, 6) budgets, and 7) information technology infrastructure.

The analysis of current academic library conditions disclosed that most of the libraries had the characteristics of quality organizations at a high level. In the aspect of the administrative organization, it was also found that the libraries were regarded as quality organizations in 1) customer-centered service, 2) strategic management, 3) participative management, 4) result-based management, and 5) learning organizations. The analyzed data on professional aspect showed that the academic libraries were considered quality organizations in 1) quality assurance system, 2) library standard application, 3) library resource acquisition and organization, 4) service delivery and 5) service providers (librarians). In addition, the findings reviewed that there were 8 factors affecting the transformation of academic libraries into quality organizations: 1) library users, 2) library culture, 3) policies, 4) leaders, 5) library staff, 6) library co-operations, 7) budgets, and 8) information technology infrastructure.

As for the guidelines for developing academic libraries into quality organizations, the data revealed that the libraries had to develop 3 elements: 1) human resource development – personal competencies, especially those for professional and general learning, 2) an establishment of 9 library core values on vision-based organization lead, strategic planning, customer-centered service and marketing, social accountability, management with good governance, organization and staff learning, stakeholder inclusion, information technology application in management, realizations of quality management and service, and result-based management and organization value creation, and 3) development of additional supporting factors: library and its budget policy formulation and the development of information technology infrastructure.