

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพความเป็นจริงของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา อันจะนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงให้มีคุณภาพและมาตรฐาน เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาระบบควบคุมคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทย และเพื่อประเมินคุณภาพ ด้านการจัดการห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาของไทยในปัจจุบัน รวมทั้งเพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการห้องสมุดตามแนวความคิดของผู้เชี่ยวชาญในการจัดการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐานสากล กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีจำนวน 17 ท่าน จาก 9 สาขาวิชา เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามและแบบประเมิน โดยใช้แบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญด้วยเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) เพื่อให้ได้แบบประเมินการจัดการห้องสมุด ต่อจากนั้นจึงจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมความคิดเห็นในการจัดการห้องสมุดเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาจากผู้บริหารห้องสมุด และบรรณารักษ์ของมหาวิทยาลัยทั้งของรัฐและเอกชน จำนวน 55 คน จาก 32 มหาวิทยาลัย นำแบบประเมินไปประเมินการจัดการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยจำนวน 32 มหาวิทยาลัย มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์งานหลักและงานย่อย คำนวณค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ค่าร้อยละและการประเมินค่า

สรุปผลการวิจัย ผลการวิจัยครั้งนี้ ได้รูปแบบการประเมินการจัดการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาตามสภาพความเป็นจริงมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการบริหาร พบว่า ห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษามีสถานภาพเป็นหน่วยงานระดับคณะ มีการบริหารจัดการโดยการกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร มีการแบ่งหน่วยงานและระบุนายงานการบังคับบัญชาโดยคณะกรรมการบริหารห้องสมุด ผู้อำนวยการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีคุณวุฒิปริญญาโท ห้องสมุดบางแห่งมีการวางแผนอัตรากำลังยังไม่สอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัย โดยห้องสมุด 12 แห่ง มีผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพ (บรรณารักษ์และนักวิชาการโสตทัศนศึกษา) น้อยกว่าเกณฑ์มาตรฐาน (ร้อยละ 65 ของบุคลากรทั้งหมด) ห้องสมุดยังไม่มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการหมุนเวียนบุคลากรในการปฏิบัติงาน แต่มีหลักเกณฑ์การประเมินผลงานเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนที่นอกเหนือจากเกณฑ์ปกติ และหลักเกณฑ์การคัดเลือกบุคลากรเพื่ออบรมเพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่อง ส่วนในเรื่องงบประมาณนั้น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนบางแห่งยังได้รับการจัดสรรงบประมาณประจำปีไม่เหมาะสมกับเกณฑ์มาตรฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงบประมาณค่าบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศได้รับไม่พอเพียง นอกจากนี้ยังพบว่า ห้องสมุดบางมหาวิทยาลัยมีปัญหาด้านพื้นที่ให้บริการนักศึกษา และสถานที่ปฏิบัติงานของบุคลากรซึ่งยังไม่ได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาบางแห่งยังมีปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งเสริมหลักสูตรและกิจกรรมทางวิชาการของนักศึกษาที่ยังมีไม่เพียงพอในแต่ละหลักสูตรและระดับการศึกษารวมทั้งทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสื่อต่าง ๆ ที่ให้นักศึกษาได้ใช้ เพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองยังไม่ทันสมัย

3. ด้านการบริการ พบว่า บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการของห้องสมุดบางแห่งยังขาดความเชี่ยวชาญในการแนะนำนักศึกษาให้สามารถใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การให้บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลของห้องสมุดยังประสบปัญหาความล่าช้า แต่ห้องสมุดส่วนใหญ่มีระบบเครือข่ายสารสนเทศที่สามารถเชื่อมโยงกับระบบอื่น ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อสืบค้นข้อมูลวิจัยและวิทยานิพนธ์

4. ด้านการประกันคุณภาพห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในโดยมหาวิทยาลัยและอยู่ในระหว่างการตรวจสอบคุณภาพภายในของห้องสมุดเพื่อรองรับการประเมินขององค์กรมาตรฐานภายนอก (สมศ.) เป็นที่น่าสังเกตว่าไม่มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่ได้รับการประกันคุณภาพโดยองค์กรตรวจสอบมาตรฐานสากล

ผลการประเมินการจัดการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษานั้นพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนทั้ง 32 แห่ง ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการประเมินทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวม ด้วยค่าคะแนน (4) และ (3) ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดี จำนวน 19 มหาวิทยาลัย (60%) และพอใช้ จำนวน 13 มหาวิทยาลัย (40%) โดยเมื่อพิจารณาในองค์ประกอบแต่ละด้านแล้วพบว่า ด้านการบริหารมีค่าคะแนนสูงสุด (5) ซึ่งหมายถึงอยู่ในเกณฑ์ดีมาก จำนวน 7 มหาวิทยาลัย และค่าคะแนนต่ำสุด (2) ซึ่งอยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง จำนวน 4 มหาวิทยาลัย ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าคะแนนสูงสุด (5) ซึ่งหมายถึงอยู่ในเกณฑ์ดีมาก จำนวน 15 มหาวิทยาลัย และค่าคะแนนต่ำสุด (2) ซึ่งอยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง จำนวน 2 มหาวิทยาลัย ด้านการบริการ มีค่าคะแนนสูงสุด (4) ซึ่งหมายถึงอยู่ในเกณฑ์ดีมาก จำนวน 7 มหาวิทยาลัย และค่าคะแนนต่ำสุด (3) ซึ่งอยู่ในระดับพอใช้ จำนวน 25 มหาวิทยาลัย และด้านการประกันคุณภาพห้องสมุดมีค่าคะแนนสูงสุด (5) ซึ่งหมายถึงอยู่ในเกณฑ์ดีมาก จำนวน 8 มหาวิทยาลัย และค่าคะแนนต่ำสุด (1) ซึ่งอยู่ในระดับต้องปรับปรุง จำนวน 10 มหาวิทยาลัย ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนมีความพร้อมในระดับหนึ่ง ที่จะนำไปสู่การพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาให้ก้าวไปสู่เกณฑ์มาตรฐานสากล ทั้งนี้เป็นที่น่าสนใจที่ว่ามีห้องสมุดของมหาวิทยาลัยใดผ่านเกณฑ์การประเมินในภาพรวมในระดับดีมาก (5)

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการบริหาร ในการบริหารและจัดการตามรูปแบบของการจัดการสมัยใหม่ หน่วยงานจำเป็นต้องมีระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัยและรวดเร็ว ดังนั้น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจึงควรเร่งพัฒนาให้มีระบบการจัดการข้อมูลด้านการบริหารที่มีศักยภาพดังกล่าว

สำหรับการบริหารงานบุคคลนั้น ผู้บริหารควรเร่งพัฒนาและหมุนเวียนการปฏิบัติงานบุคลากรของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้มีศักยภาพในการให้บริการทางวิชาการมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทของบุคลากรห้องสมุด โดยเฉพาะบทบาทของผู้สื่อสารและนักการศึกษา ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางแห่งข้อมูลข่าวสารและแหล่งความรู้อย่างแท้จริงสำหรับคณาจารย์และนักศึกษา มิใช่เป็นเพียงแหล่งข้อมูลสารนิเทศเท่านั้น ส่วนงบประมาณนั้นมหาวิทยาลัยควรจัดสรรงบประมาณให้เหมาะสมเพียงพอกับความต้องการในการดำเนินงานและพัฒนาห้องสมุดอย่างน้อยร้อยละ 8 ตามเกณฑ์มาตรฐานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 นอกจากนี้ในส่วนของอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ยังมีพื้นที่จำกัด ควรจัดเตรียมพื้นที่ให้เพียงพอและเหมาะสม โดยคำนึงถึงลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศ จำนวนนักศึกษา จำนวนบุคลากร เนื้อที่สำหรับจัดเก็บและบริการทรัพยากรสารสนเทศและความสะดวกของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ สถาบันอุดมศึกษาควรมีการติดตามและประเมินผลการให้บริการ สำรวจปริมาณการใช้และข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อหนังสือและสารสนเทศอื่น ๆ ภายในห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งศึกษาภารกิจของคณาจารย์ที่ต้องการใช้บริการของห้องสมุด เช่น เรื่อง การเรียนการสอนด้วย E-Learning หรือการสืบค้นข้อมูลงานวิจัย เป็นต้น

3. ด้านการบริการ นโยบายในการจัดการศึกษาของชาติในปัจจุบันเน้นให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ ดังนั้น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรให้ความสำคัญกับการให้บริการที่รวดเร็วโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถสืบค้นข้อมูลได้ด้วยตนเองอย่างเพียงพอเพื่อจูงใจให้นักศึกษาและผู้ใช้บริการอื่น ๆ สนใจบริการของห้องสมุดมากขึ้น

4. ด้านการประกันคุณภาพห้องสมุด ควรสร้างบรรยากาศในการทำงานและให้ความสำคัญกับกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพภายในของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรเกิดจิตสำนึกในการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยไม่ถือว่าเป็นเพียงกิจกรรมที่ต้องทำตามหน้าที่เท่านั้น เช่น กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ (Quality Control Circle) กิจกรรม 5 ส. เป็นต้น ซึ่งจะนำไปสู่การได้รับการรับรองมาตรฐานสากล (ISO 9000) ในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งมหาวิทยาลัยควรสนับสนุนการประกันคุณภาพของห้องสมุดไปพร้อม ๆ กับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเพื่อให้มีความเข้าใจที่ตรงกันและความร่วมมือเป็นอย่างดีจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยเน้นความร่วมมือกันระหว่างมหาวิทยาลัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

ABSTRACT

The Library Management Evaluation for Educational Quality Assurance of Higher Education Institutions

TE140495

The research aims to study real situations of the libraries of higher education institutions. Hopefully, this will bring about an improvement in their quality to the set standards which is a part of the development of Thailand's higher educational quality assurance (QA), the assessment of the current management of the nation's higher education libraries, as well as to adjust library management patterns according to experts' ideas. The experts consist of 17 professionals from 9 subject fields. The instruments comprise a questionnaire and an assessment form derived from the Delphi technique. An operational seminar was set to extract ideas for library management for the purpose of educational QA. The participants comprised 55 library administrative staff as well as librarians from the 32 higher institutions from both governmental and private sectors. Then, the assessment from the 32 institutions was analyzed in terms of main and minor duties. The statistics used include mathematical means, quartile range, percentage, and a estimations.

The results show the pattern of library management for educational QA comprises 4 components.

1. Management component - higher education libraries contain the same status as faculties, with clearly established written policies. The library committee takes charge of sharing duties and administration. For the most part, the library directors hold a master's degree. Human resources planning does not match the institution development plan in some libraries. For instance, the number of professional operators (librarians and audiovisual personnel) from 12 libraries appears to be less than that of the standard criteria (65% of the total personnel). Furthermore, libraries do not have obvious criteria regarding job rotation. Apart from conventional criteria, an assessment method is applied for salary, promotion and personnel selection for continuous training. In terms of budget, it is found out that several libraries obtain inappropriate allocation of annual budget, especially the one concerning the maintenance of computer system and IT equipment. Another problem comes from insufficient area for offering services and substandard workplaces.

2. IT resources -- some libraries lack IT resources which are essential for academic activities, compared with the curriculums and educational levels. Moreover, IT media for self - learning is still not up to date.

3. Services -- The personnel in many libraries are unskilled and thus cannot give proper advice for students to effectively employ IT equipment. Another problem comes from the low speed of information when searching from databases. However, most libraries are equipped with a worldwide information technology network which is helpful in searching for information regarding research and thesis purposes.

4. Quality assessment -- Libraries of higher education institutions are subjected to the institution's internal QA system and within the period of inspection during preparation for the assessment from the Bureau of Educational Assessment and Standard Verification. It is remarkable that no government institution's library has been assured by this organization.

The results of library management for educational QA are shown as follows: from the total 32, 19 libraries (60%) pass overall standard criteria in 4 components with satisfactory scores (4 and 3). Thirteen libraries (40%) obtain fair scores (3). Considering each component, the highest and lowest scores are shown as follows: firstly, 7 libraries obtain very good score (5) in management while 4 obtain unsatisfactory score (2). Secondly, IT component, 15 libraries get very good score (5) and 2 gets unsatisfactory (2). Concerning service , 7 libraries obtain very good score (4) and 25 libraries obtain fair score (3), which is in the lowest level in this component. Lastly, in terms of QA, 8 libraries get very good score (5) and 10 libraries get the poor score (1) which needs improvement. The outcomes reveal that the libraries of higher education institutions are well prepared at certain levels and are able to reach the educational QA development and so can attain the international standard criteria. It is noticeable that no library could obtain the overall score of "very good" (5).

Suggestions:

1. Administration and Management -- Currently the rapid system of IT management is essential, the focus on an effective IT system is a must. Regarding personnel management, administration should emphasize job rotation to gain a higher quality in academic service and to match the personnel roles, particularly the roles of communicators and academicians. This will enhance the libraries to become centres of knowledge for faculties and students as well as an IT source. With respect to the

budget, the government institutions should offer a suitable allocation for the need and library development, i.e. minimally 8% according to the 2001 regulation criteria of higher education libraries. Regarding area space and equipment, due to present restricted area, space preparation should be done by considering the nature of IT, number of students, personnel, and accessibility of users.

2. IT, there should be follow-up of service, survey of attaining service and comments of users for publication and media, as well as examining the mission of instructors towards services, such as E-learning, or searching for research papers.

3. Service -- nowadays the national education policy emphasizes the learner centered approach. Therefore the libraries should emphasize their prompt service of using the IT system which will influence and stimulate the interests of users and students.

4. Quality assurance – the working atmosphere should be positively created. QA activities, e.g. QCC can be regularly done in order to motivate team work and may lead to recognition of the international standard (ISO 9000). In the future, the quality assurance of libraries should be performed along with that of the institutions for mutual understanding and cooperation among the parties concerned in Thailand and other countries.
