

บทที่ 5

บทสรุป

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ” (The Model of Administration for Office of Academic Resources and Information Technology in Rajabhat Universities) เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ และมีวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสภาพความต้องการและแนวทางการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ 2) เพื่อสร้างและตรวจสอบรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ 3) เพื่อประเมินรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนใหญ่ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพความต้องการ และแนวทางการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนย่อย ดังนี้

ขั้นที่ 1.1 การศึกษาสภาพการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยการสำรวจกลุ่มผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย อธิการบดี จำนวน 4 คน รองอธิการบดีที่รับผิดชอบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 4 คน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 4 คน หัวหน้าฝ่าย จำนวน 16 คน รวมจำนวน 28 คน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งได้มาด้วยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขั้นที่ 1.2 การศึกษาความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยการสำรวจกลุ่มผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วยอาจารย์ จำนวน 12 คน และนักศึกษา จำนวน 373 คน รวมทั้งสิ้น 385 คน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งได้มาด้วยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขั้นที่ 1.3 การศึกษาแนวทางการบริหารสำนักหอสมุด และศูนย์การเรียนรู้และหอสมุด

โดยการศึกษาการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) แหล่งข้อมูล ได้แก่ สถาบันอุดมศึกษาที่มีวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) เกี่ยวกับการบริหารสำนักหอสมุด หรือศูนย์การเรียนรู้และหอสมุด จำนวน 3 แห่ง ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร และศูนย์การเรียนรู้และหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างและตรวจสอบรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 2.1 การยกร่างรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ผู้วิจัยนำผลการศึกษาจากขั้นตอนที่ 1 มายกร่างรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความเหมาะสม และการใช้ภาษา

ขั้นที่ 2.2 การตรวจสอบร่างรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศหรือสำนักหอสมุด สถาบันอุดมศึกษา ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการกำหนดคุณสมบัติ จำนวน 9 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ร่างรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ประเด็นการสนทนากลุ่ม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดีที่รับผิดชอบสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 38 แห่ง จำนวน 114 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ลักษณะของแบบประเมินเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสภาพความต้องการ และแนวทางการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

1.1 ผลการศึกษาสภาพการบริหาร และแนวทางการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า องค์กรประกอบสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย 3 องค์กรประกอบ ได้แก่ 1) ปัจจัยนำเข้า 2) กระบวนการ 3) ผลผลิต

1.1.1 ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย 1) บุคลากร ได้แก่ 1.1) การศึกษาคณะคุณลักษณะของคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 1.2) การศึกษาคณะคุณลักษณะของผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 1.3) การศึกษาคณะคุณลักษณะของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) งานบริหาร ได้แก่ 2.1) การศึกษาโครงสร้างการบริหาร 2.2) การศึกษาขอบข่ายและภาระงานในการบริหาร

1.1.2 กระบวนการ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวางแผน 2) การจัดองค์กร 3) การปฏิบัติตามแผน 4) การประเมินผล 5) การปรับปรุงและพัฒนา 6) การรายงาน 7) การประสานงาน

1.1.3 ผลผลิต ประกอบด้วย 1) ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 2) ผลการประเมินคุณภาพภายใน 3) ปัจจัยในการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.2 ผลการศึกษาความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า ความต้องการของอาจารย์และนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาพรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1. ด้านบุคลากรสำนักวิทยบริการ 2. ด้านการบริการของสำนักวิทยบริการ 3. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

1.3 ผลการศึกษาแนวทางการบริหารงานสำนักหอสมุด และศูนย์เรียนรู้และหอสมุดกรณีศึกษาสถาบันอุดมศึกษาที่มีแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) พบว่า แนวทางในการบริหารงานสำนักหอสมุด และศูนย์เรียนรู้และหอสมุด ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. คณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด ศูนย์เรียนรู้และหอสมุด 2. ขอบข่ายการบริหารงานสำนักหอสมุด และศูนย์เรียนรู้และหอสมุด 3. กระบวนการบริหารงานของสำนักหอสมุด และศูนย์เรียนรู้และหอสมุด

2. ผลการสร้างและตรวจสอบรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า รูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) ปัจจัยนำเข้า 2) กระบวนการ 3) ผลผลิต 4) เงื่อนไขความสำเร็จ

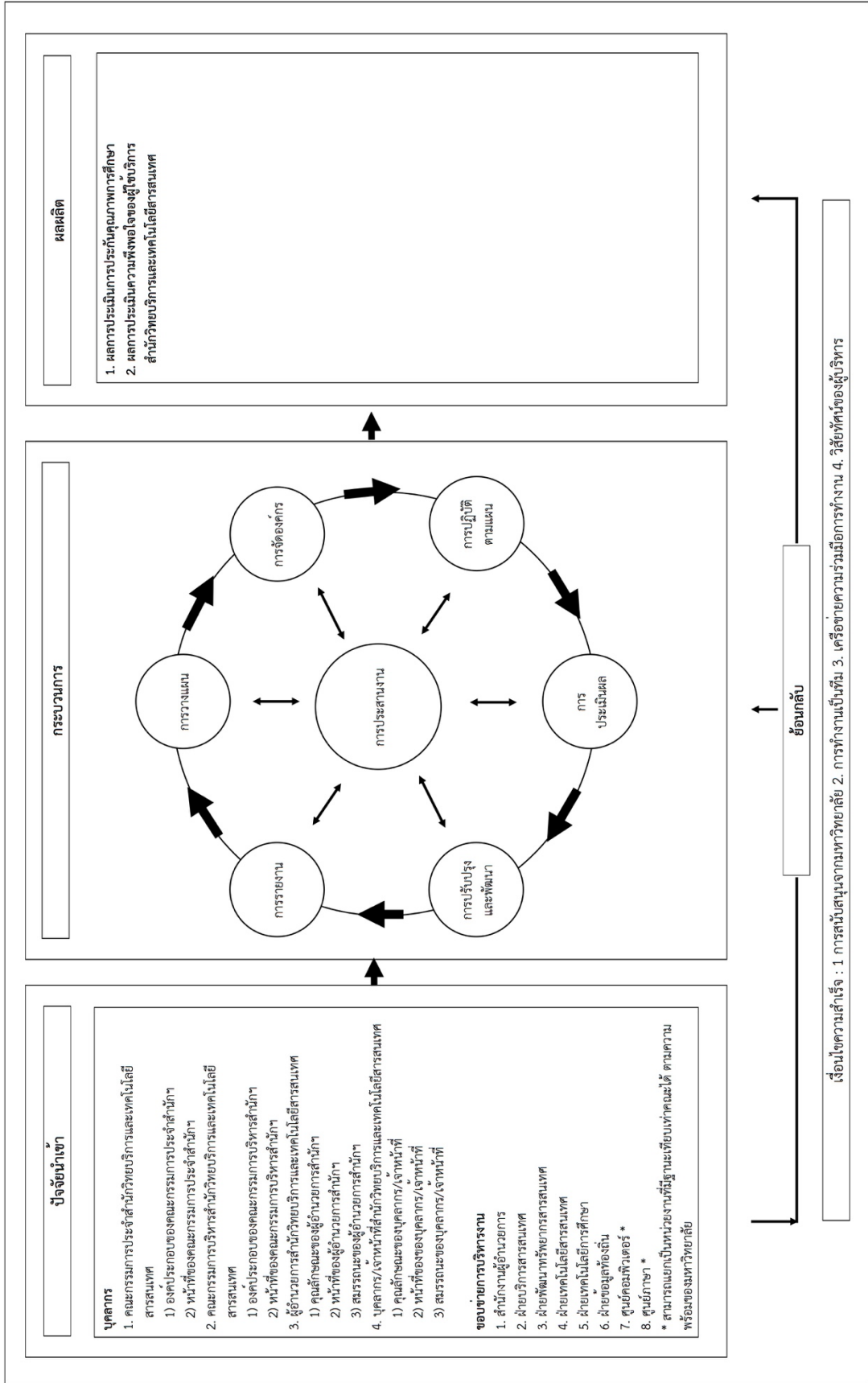
องค์ประกอบที่ 1 ปัจจัยนำเข้า ประกอบไปด้วย 2 ส่วน ดังนี้ 1) บุคลากร 2) ขอบข่ายการบริหารงาน

องค์ประกอบที่ 2 กระบวนการ ประกอบไปด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan: P) ขั้นตอนที่ 2 การจัดองค์กร (Organize: O) ขั้นตอนที่ 3 การปฏิบัติตามแผน (Do: D) ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผล (Evaluate: E) ขั้นตอนที่ 5 การปรับปรุงและพัฒนา (Act: A) ขั้นตอนที่ 6 การรายงาน (Report: R) ขั้นตอนที่ 7 การประสานงาน (Coordinate: C)

องค์ประกอบที่ 3 ผลผลิต ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้ 1) ผลการประเมินตนเองของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์ประกอบที่ 4 เงื่อนไขความสำเร็จ ประกอบไปด้วย 4 เงื่อนไข ดังนี้ 1) การสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย 2) การทำงานเป็นทีม 3) เครือข่ายความร่วมมือการทำงาน 4) วิสัยทัศน์ผู้บริหาร

รูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



3. ผลการประเมินความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏไปใช้ พบว่า อธิการบดี รองอธิการบดีที่รับผิดชอบสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่ารูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีความเป็นไปได้ ในการนำไปใช้ในการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

อภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการศึกษาสภาพความต้องการ และแนวทางการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

1.1 ผลการศึกษาศภาพการบริหาร และแนวทางในการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า รูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ปัจจัยนำเข้า 2) กระบวนการ 3) ผลผลิต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีระบบการบริหารงานโดยผู้บริหารทำหน้าที่บริหารจัดการงานและคน ซึ่งจัดเป็นสิ่งนำเข้า (Input) โดยผ่านกระบวนการ (Process) ในกิจกรรมการวางแผนจัดการองค์กร การสั่งการ และการควบคุมให้สามารถประสานทำงานร่วมกันได้ เพื่อให้ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ (Output) ตามความต้องการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ซึ่งสอดคล้องกับจันทรานี สงวนนาม (2551, หน้า 34-39) เห็นว่าการบริหารเป็นศาสตร์อย่างหนึ่งและเป็นหลักสากลที่สามารถนำไปใช้ได้กับการบริหารทุกประเภท โดยการบริหารจัดการเป็นส่วนสำคัญพื้นฐานของการบริหารงาน ที่ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ และเชื่อมโยงกันอย่างต่อเนื่อง และศุมนรรชตรา แสนวา (2552, หน้า 51-52) กล่าวว่า กระบวนการบริหารจัดการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อไปสู่เป้าหมายของห้องสมุดนั้น ห้องสมุดจะต้องมีการแบ่งโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน โดยการกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร มีคณะกรรมการกำหนดนโยบาย มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ในแต่ละระดับสายงานที่ชัดเจน มีการแบ่งหน่วยงานและระบุสายงานการบังคับบัญชา โดยคณะกรรมการบริหารงานห้องสมุด การแบ่งโครงสร้างของห้องสมุดจะต้องสอดคล้องและทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลงทั้งในปัจจุบันและอนาคตเพื่อตอบสนองความคาดหวังความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก และเพื่อพัฒนาห้องสมุดให้เป็นองค์กรแห่งคุณภาพ

1.2 ผลการศึกษาคำความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า ความต้องการของอาจารย์และนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้านบุคลากรสำนักวิทยบริการ ด้านการบริการของสำนักวิทยบริการ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับ มาก ทั้งนี้อาจเป็น

เพราะว่า อาจารย์และนักศึกษาต้องการให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จัดบริการกับผู้ใช้บริการที่หลากหลาย สอดคล้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในขณะที่การจัดบริการและบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ก็มี ส่วนช่วยสนองความต้องการให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการมากขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับฉันทสัญญา เพื่อก่อง (2559) ที่ศึกษาความต้องการการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า นักศึกษาต่างชาติมีความต้องการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ด้านบริการห้องสมุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ ด้านสภาพแวดล้อมและครุภัณฑ์ และด้านการประชาสัมพันธ์ มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.3 ผลการศึกษาแนวทางการบริหารงานสำนักหอสมุด และศูนย์เรียนรู้และหอสมุดกรณีศึกษาสถาบันอุดมศึกษาที่มีแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) พบว่า แนวทางในการบริหารงานสำนักหอสมุด และศูนย์เรียนรู้และหอสมุด ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. คณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด 2. ขอบข่ายการบริหารงานสำนักหอสมุด ศูนย์เรียนรู้และหอสมุด 3. กระบวนการบริหารงานของสำนักหอสมุด ศูนย์เรียนรู้และหอสมุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

สำนักหอสมุด และศูนย์การเรียนรู้และหอสมุด สถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบันมีรูปแบบการบริหารจัดการองค์การแนวใหม่ เน้นประสิทธิภาพการทำงานที่มีลักษณะเป็นแนวราบ กระจายอำนาจการบริหารให้สามารถตัดสินใจดำเนินการเบ็ดเสร็จในแต่ละส่วนงาน และจัดกระบวนการทำงานให้เป็นแบบบูรณาการ เน้นเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ ใช้กลยุทธ์ลูกค้าสัมพันธ์ บุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถและทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการสารสนเทศ

ซึ่งสอดคล้องกับสุกัญญา มกฏอรุณี (2553, หน้า 53-55) กล่าวถึงยุทธศาสตร์ที่สร้างสรรค์กับการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยกล่าวว่าการจัดรูปแบบห้องสมุดควรให้มีลักษณะขั้นตอนของการบังคับบัญชาไม่ซับซ้อน โดยโครงสร้างขององค์กรมีความเหมาะสมกับยุคสมัย ควรมีความยืดหยุ่นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างดี ควรให้ความสำคัญกับหน่วยงานย่อยอย่างเท่าเทียมกัน และกลุ่มคนที่อยู่ในแต่ละสายงานต่างมีความสำคัญเท่ากันหมด แต่ต้องสามารถบริการต่อกันได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และตรงความต้องการ เพราะทุกหน่วยงานต้องบริการต่อกันทั้งสิ้น การกระจายอำนาจจะสร้างความคล่องตัวและทำงานได้เร็วขึ้น และความคิดมุมมองจากหน่วยงานย่อยๆ สามารถดึงศักยภาพทางความคิดจากกลุ่มคนได้มากขึ้น และเกิดความหลากหลายทางความคิดในการพัฒนาที่มีหลากหลายมุมมอง บนความเชื่อมั่นของคนในองค์กรที่ร่วมมือกันหาวิธีและแนวคิดที่ดีในการพัฒนาองค์กร และผู้นำต้องแสดงออกถึงความใจกว้างที่จะรับฟังทุกความเห็นในทุกระดับชั้น และในที่สุดความร่วมมือของทุกฝ่ายจะเกิดขึ้นเพราะคนในองค์กรต่างรู้สึกว่าคุณคนทุกความคิด มีส่วนสร้างองค์กรขึ้นมาอย่างเข้มแข็ง

2. ผลการสร้างและตรวจสอบรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า รูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) ปัจจัยนำเข้า 2) กระบวนการ 3) ผลผลิต 4) เงื่อนไขความสำเร็จ

องค์ประกอบที่ 1 ปัจจัยนำเข้า ประกอบไปด้วย 2 ส่วน ดังนี้ 1) บุคลากร 2) ขอบข่ายการบริหารงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีรูปแบบการบริหารโดยมีคณะบุคคล และบุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมกันรับผิดชอบ กำหนดนโยบาย ตัดสินใจ วินิจฉัย ตลอดจนกำหนดขอบข่ายการบริหารงานฝ่ายต่างๆ เพื่อให้แต่ละฝ่ายสามารถปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีเป้าหมายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด

ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 (มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544, 2561) ที่กล่าวไว้ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีสถานภาพเท่าหน่วยงานทางวิชาการ ระดับคณะของสถาบันอุดมศึกษา ควรกำหนดนโยบายในการบริหารงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร มีการแบ่งหน่วยงาน และระบุนโยบายการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจน ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรขึ้นตรงต่อผู้บริหารสูงสุดของสถาบันอุดมศึกษาต้นสังกัด และควรมีส่วนร่วมโดยตรงในการบริหารงานของสถาบันอุดมศึกษา ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการบริหารของสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีคณะกรรมการกำหนดนโยบาย ทำหน้าที่กำหนดนโยบายในการพัฒนา ติดตาม ดูแล และประเมินผลห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด และคณะกรรมการบริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทำหน้าที่กำกับดูแล การบริหารงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบายและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบที่ 2 กระบวนการ ประกอบไปด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan: P) ขั้นตอนที่ 2 การจัดองค์กร (Organize: O) ขั้นตอนที่ 3 การปฏิบัติตามแผน (Do: D) ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผล (Evaluate: E) ขั้นตอนที่ 5 การปรับปรุงและพัฒนา (Act: A) ขั้นตอนที่ 6 การรายงาน (Report: R) ขั้นตอนที่ 7 การประสานงาน (Coordinate: C) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

กระบวนการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในแต่ละขั้นตอนต่างมีหน้าที่และภาระงานที่แตกต่างกัน แต่จะดำเนินการเป็นกระบวนการตามลำดับขั้นตอน และเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันตามระบบบริหาร และมีการประสานงานเป็นกลไกในการขับเคลื่อนทุกขั้นตอน ทำให้การบริหารงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ช่วยทำให้เกิดการพัฒนางานดีขึ้นเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง

ซึ่งสอดคล้องกับจันทรานี สงวนนาม (2551, หน้า 34-39) ได้สรุปแนวคิดกระบวนการบริหารของเฮนรี ฟาโยล์ (Henry Fayol) ไว้ดังนี้ 1 การวางแผน (To Plan) หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ แล้วกำหนดแผนการปฏิบัติงานไว้เป็นแนวทางในการทำงานในอนาคต 2 การจัดองค์กร (To Organize) หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารในการจัดโครงสร้างของงานและอำนาจหน้าที่ของบุคคล 3 การบังคับบัญชา (To Command) หมายถึง กระบวนการเกี่ยวกับการวินิจฉัยสั่งการการตัดสินใจ การมอบหมายหน้าที่การทำงาน การนิเทศงาน ตลอดจนการใช้ภาวะผู้นำ 4 การประสานงาน (To Coordinate) หมายถึง ความร่วมมือ ร่วมใจในการปฏิบัติงานการจัดระเบียบงานให้เรียบร้อย สอดคล้องกลมกลืนกันเพื่อให้งานสมดุลและบรรลุเป้าหมาย

ตามที่กำหนดไว้ การประสานงานเปรียบเสมือนตัวกลางนำฟืนเฟืองของบรรดากิจกรรมทั้งหลายให้สอดคล้องต้องกัน เพื่อให้งานดำเนินไปด้วยความกลมกลืนราบรื่นและเรียบร้อย และ 5 การควบคุมงาน (To Control) หมายถึง การกำกับงานและตรวจสอบว่าการปฏิบัติงานได้ดำเนินไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ โดยอาศัยการรายงานและงบประมาณเป็นเครื่องมือ และปิยะนุช สุจิต (2551, หน้า 12) กล่าวว่า การดำเนินงานของสถาบันบริการสารสนเทศผู้บริหารต้องปฏิบัติงานตามลำดับ 5 ขั้นตอน โดยเริ่มต้นด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การวินิจฉัยสั่งการ และสิ้นสุดด้วยการควบคุมบังคับบัญชา

องค์ประกอบที่ 3 ผลผลิต ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้ 1) ผลการประเมินตนเองของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีการสร้างระบบควบคุมคุณภาพโดย มีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานแต่ละด้าน โดยมีตัวชี้วัดกำกับเพื่อให้ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับชาติ และนานาชาติ

ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 2544 (2561) ที่กล่าวว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีระบบการประเมินคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาแห่งชาติ ทั้งนี้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งควรได้รับงบประมาณเพื่อการนี้ด้วย และนิภาพร กำคำ และกัลย์ธีรา ทาเขียว (2558, หน้า 2) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า การกำหนดนโยบายประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ กำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพมาตรฐานด้านภารกิจหลักของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน คือ ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริการและผู้ปฏิบัติงานของห้องสมุดได้ทราบถึงการบริการสารสนเทศ รวมถึงความพึงพอใจและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาและกำหนดแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงบริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สามารถพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้เกิดความสมบูรณ์ทุกสาขาวิชา และมีทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในปริมาณที่เพียงพอ และเหมาะสมกับความกับความต้องการ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะนำพามหาวิทยาลัยสู่สากล มีความเป็นเลิศด้านวิชาการ และการวิจัย

องค์ประกอบที่ 4 เงื่อนไขความสำเร็จ ประกอบไปด้วย 4 เงื่อนไข ดังนี้ 1) การสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย 2) การทำงานเป็นทีม 3) เครือข่ายความร่วมมือการทำงาน 4) วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เงื่อนไขทั้ง 4 เงื่อนไขดังกล่าว เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้กระบวนการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดี

สอดคล้องกับคิวงันท์ คิวพิทักษ์ (2552, หน้า 162) ที่กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญของการพัฒนาองค์การที่ประสบความสำเร็จ จะต้องประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ 1 ความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง โดยให้ความสำคัญกับความพร้อมของบุคลากรว่าพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงหรือไม่ และความพยายามในการเปลี่ยนแปลงนั้นควรจะได้ผลในด้านบวก 2 การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ผู้บริหารระดับสูงสุดให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ในการพัฒนาองค์การ ทำให้พนักงานจะมีความพึงพอใจกับการเปลี่ยนแปลงเมื่อมีผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุน 3 ความคาดหวังและจิตสำนึกจากผู้บริหารระดับสูงจะทำให้การเปลี่ยนแปลงเป็นจริงได้ 4 การมีส่วนร่วมและการช่วยเหลือกันจะทำให้องค์การมีความเจริญก้าวหน้าและนำไปสู่ความสำเร็จ 5 การผสมผสานวิธีการที่หลากหลายในการทำงานกับความพอใจได้ผลกว่าการใช้วิธีการเพียงอย่างเดียว ในการที่จะปรับปรุงทัศนคติของพนักงาน และสอดคล้องกับกุลิตา ท่วมสุข และคณะ (2554, หน้า 164) กล่าวว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีระบบบริหารที่ยืดหยุ่น มีการทำงานเป็นทีม มีเครือข่ายในการทำงานพัฒนาห้องสมุดร่วมกัน

3. ผลการประเมินรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า อธิการบดี รองอธิการบดีที่รับผิดชอบสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีความคิดเห็นว่าการนำรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ไปใช้มีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เพราะผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและพัฒนารูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ อย่างเป็นระบบตามหลักการพัฒนารูปแบบของ Eisner (1976, pp.192-193) โดยได้เสนอแนวคิดการประเมินรูปแบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ โดยเฉพาะในบางเรื่องต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าตัวเลขที่นำมาพิจารณา การประเมินรูปแบบจะเน้นการวิเคราะห์วิจารณ์อย่างลึกซึ้ง โดยเฉพาะในประเด็นที่ถูกนำมาพิจารณา อาจผสมผสานปัจจัยต่างๆ ในการพิจารณาเข้าด้วยกันตามวิจารณ์ญาณของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับคุณภาพ ประสิทธิภาพ ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของสิ่งที่จะทำการประเมิน ประกอบกับรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นรูปแบบการดำเนินงานที่สอดคล้องกับบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏ และมีแนวทางที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏอย่างหลากหลาย เป็นการดำเนินงานที่มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน

ซึ่งสอดคล้องกับกุลิตา ท่วมสุข และคณะ (2554, หน้า 175-176) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการบริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน พบว่า นโยบายและระบบการบริหารห้องสมุดเป็นองค์ประกอบแรกของรูปแบบการบริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน เพราะการดำเนินงานส่วนต่างๆ ของห้องสมุดจะดำเนินการภายใต้นโยบายของมหาวิทยาลัย และห้องสมุดเป็นสำคัญ ห้องสมุดจำเป็นต้องปรับระบบการบริหารให้มีความรวดเร็วในการทำงาน ปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นเพื่อให้สามารถจัดบริการแก่ผู้ใช้ได้รวดเร็วที่สุด การบริหารห้องสมุดควรมีการบริหารองค์กรแบบไม่แยกส่วน ควรให้แต่ละส่วนมีความเชื่อมโยงกัน และเป็นส่วนหนึ่งของกันและกันได้ การบริหารห้องสมุดจะให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของห้องสมุดมากกว่าคำนึงถึงอำนาจและการสั่งการ และอมรรรัตน์ นาคะโร และคณะ (2557, หน้า 79-80) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการบริหารจัดการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่าห้องสมุด

ต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร ทั้งด้านการคิดอย่างเป็นระบบ คิดเชิงกลยุทธ์ คิดเชิงรุก และ คตินอกกรอบ ต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการทำงานเป็นทีม และส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกัน เรียนรู้แบบ ข้ามสายงาน ข้ามหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การถ่ายทอดแลกเปลี่ยน ประสบการณ์และความรู้ซึ่งกันและกัน สร้างเวทีในการแสดงความสามารถอย่างสม่ำเสมอ และส่งเสริม ให้ใช้กระบวนการเชิงคุณภาพ PDCA ในการทำงาน ต้องสร้างเครือข่ายการทำงานกับหน่วยงาน ภายในและภายนอก ต้องกำหนดให้มีการประเมินผลงานอย่างเข้มข้น เอาจริงเอาจัง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ข้อเสนอแนะในระดับนโยบาย

1.1.1 ควรกำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ให้เป็นรูปธรรมชัดเจน

1.1.2 ควรมีการกำหนดมาตรฐานและวิธีการประเมินคุณภาพการบริหารงานสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สู่ความเป็นเลิศ

1.1.3 ควรส่งเสริมการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ กับสถาบันบริการสารสนเทศที่หลากหลาย

1.2 ข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏ

1.2.1 ควรจัดโครงสร้างการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ให้มีความเหมาะสมกับบริบทของแต่ละแห่ง

1.2.3 ควรพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ให้มีความโดดเด่นด้านข้อมูลท้องถิ่น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับยุทธศาสตร์และนโยบายการบริหารสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สู่ความเป็นเลิศ

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบความร่วมมือการพัฒนาสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ กับหน่วยงานในท้องถิ่น

2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยสมรรถนะของผู้บริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในศตวรรษที่ 21