

# ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยกับ สารนิเทศเพื่อการบริหาร

วลัยลักษณ์ ผานิชชัย

## บทนำ

ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ได้เล็งเห็นความสำคัญของสารนิเทศ ว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่งไม่แพ้ทรัพยากรอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรบุคคลหรือเงินทุน เพราะนอกจากเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินงานแล้ว สารนิเทศยังมีบทบาทสำคัญในการบริหารงานด้านต่างๆ และก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าแก่องค์กรได้ สารนิเทศจะเชื่อมโยงองค์ประกอบต่างๆ ขององค์กรเข้าด้วยกัน ทำให้การปฏิบัติงานและการประสานงานต่างๆ ในองค์กรดำเนินไปด้วยดี รวมทั้งทำให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ ท่ามกลางสภาวะแวดล้อมที่มีการแข่งขัน หากผู้บริหารสามารถใช้สารนิเทศช่วยในการวางแผน ช่วยตัดสินใจดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ตลอดจนวิเคราะห์ทิศทางและแนวโน้มของกลุ่มแข่งขันได้เป็นอย่างดี และต้องการให้การปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จดังประสงค์ หลีกเลี่ยงการเสี่ยงให้มากที่สุดแล้ว จำเป็นต้องมีสารนิเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัยมาประกอบการตัดสินใจ (Schweitzer, 1990: 3-8 ; Burch and Grudnitski, 1989: 3)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นองค์กรหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในด้านการจัดสรรสารนิเทศ และการให้บริการสารนิเทศรูปแบบต่างๆ ตลอดจนสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเพื่อจะได้สนองความต้องการด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการของผู้ใช้ได้อย่างสมบูรณ์ ถูกต้อง และรวดเร็ว (ลลิตา กิตติประสาร, 2534: 20) ห้องสมุดเปรียบเสมือนหัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัย คุณภาพของห้องสมุดจะเป็นเครื่องกำหนดคุณภาพทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยนั้นๆ (Buck, 1964: 4295) ดังนั้นห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้องมีผู้มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญเฉพาะเป็นผู้ดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ และสนองความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และการที่ห้องสมุดจะสามารถประกอบภารกิจให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้นั้นขึ้นอยู่กับ

บทบาทและความรับผิดชอบของผู้บริหารห้องสมุดเป็นสำคัญ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานของห้องสมุดอย่างเพียงพอเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของห้องสมุดเป็นไปอย่างเหมาะสมและถูกต้อง (สมศักดิ์ คงเที่ยง, 2524: 9)

อุปสรรคที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การบริหารงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัยไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร คือ ผู้บริหารขาดสารนิเทศที่ตรงตามความต้องการ (Paller and Laska, 1990: 7) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ผู้บริหารได้รับสารนิเทศมากมาย แต่สารนิเทศที่ได้รับนั้นไม่ตรงตามความต้องการ (Brophy, 1989: 34) และยิ่งไปกว่านั้นในยุคปัจจุบัน การบริหารงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยอยู่ท่ามกลางภาวะแวดล้อมที่ไม่มีความแน่นอน ดังนั้น ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงยังมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับสารนิเทศที่เหมาะสมอย่างเพียงพอเพื่อช่วยสนับสนุนการดำเนินงาน และหลีกเลี่ยงความล้มเหลวในการบริหารงานในทุกๆ ด้าน (Burch and Grudnitski, 1989: 17-19)

บทความนี้ผู้เขียนมุ่งเสนอข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าวิจัย เรื่อง “การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการบริหารของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ” เพื่อให้ทราบว่าผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการบริหารอย่างไร โดยได้ศึกษาผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 3 ระดับคือ ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุด รองผู้อำนวยการและ/หรือผู้ช่วยผู้อำนวยการ และบรรณารักษ์หัวหน้าฝ่าย/ศูนย์/หน่วยงาน/งาน/สำนักงานเลขานุการ/สำนักงานผู้อำนวยการหรือเทียบเท่าจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 19 แห่ง

ผลจากการศึกษาค้นคว้า พบว่า

### 1. รูปแบบของสารนิเทศที่ใช้และความต้องการ

จากการจำแนกรูปแบบของสารนิเทศออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่คือ สารนิเทศที่ให้บริการในห้องสมุดและสารนิเทศในการปฏิบัติงาน ปรากฏผลว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยใช้และความต้องการสารนิเทศในการปฏิบัติงานในระดับมาก และใช้และความต้องการสารนิเทศที่ให้บริการในห้องสมุดในระดับปานกลาง

สำหรับรูปแบบย่อยของกลุ่มรูปแบบของสารนิเทศที่ให้บริการในห้องสมุดจำแนกเป็น 3 รูปแบบย่อย คือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับปานกลาง และรูปแบบสื่อ

โสตทัศนในระดับน้อย แต่มีความต้องการรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศนในระดับปานกลาง

สำหรับรูปแบบย่อยของกลุ่มรูปแบบของสารนิเทศในการปฏิบัติงานซึ่งจำแนกเป็น 4 รูปแบบย่อยคือ รายงานการปฏิบัติงาน คู่มือการปฏิบัติงาน สถิติการปฏิบัติงาน และบันทึกต่างๆ พบว่า ผู้บริหารใช้และต้องการสารนิเทศในการปฏิบัติงาน 2 ระดับ ได้แก่ ในระดับมาก 3 รูปแบบย่อย โดยรูปแบบย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ คู่มือการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ สถิติการปฏิบัติงาน และรายงานการปฏิบัติงานตามลำดับ และในระดับปานกลาง มี 1 รูปแบบย่อย คือ บันทึกต่างๆ

## 2. เนื้อหาของสารนิเทศที่ใช้และต้องการ

จากการจำแนกเนื้อหาของสารนิเทศออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ เนื้อหาทางด้านห้องสมุด เนื้อหาด้านการบริหาร และเนื้อหาอื่นๆ ปรากฏผลดังนี้ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยใช้เนื้อหาของสารนิเทศในระดับปานกลางทั้ง 3 กลุ่ม โดยเนื้อหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เนื้อหาด้านห้องสมุด สำหรับความต้องการ พบว่า ผู้บริหารต้องการเนื้อหาของสารนิเทศในระดับมาก 1 กลุ่ม คือ เนื้อหาด้านห้องสมุด และในระดับปานกลาง 2 กลุ่ม ได้แก่ เนื้อหาด้านการบริหาร และเนื้อหาอื่นๆ

สำหรับเนื้อหาย่อยของกลุ่มเนื้อหาทางด้านห้องสมุด ซึ่งจำแนกเป็นเนื้อหาย่อย 7 ด้าน ได้แก่ งานบริหารในห้องสมุด บรรณารักษศาสตร์ภูมิหลังแหล่งสารนิเทศ งานเทคนิคในห้องสมุด ทรัพยากรสารนิเทศ งานบริการสารนิเทศ และเทคโนโลยีสารนิเทศ พบว่าผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยใช้สารนิเทศ ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ เทคโนโลยีสารนิเทศ และงานบริการสารนิเทศ สำหรับความต้องการ พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต้องการสารนิเทศ ในระดับมาก 5 ด้าน โดยเนื้อหาด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เทคโนโลยีสารนิเทศ รองลงมา คือ งานบริการสารนิเทศ และทรัพยากรสารนิเทศ

จากการจำแนกเนื้อหาทางด้านบริหารเป็น 7 เนื้อหาย่อย ได้แก่ องค์กรและการเงิน การจัดการด้านอาคารสถานที่ การจัดการด้านบุคคล การจัดการระดับผู้บริหาร การจัดการกับผลิตภัณฑ์ การจัดการกับวัสดุ และการตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยใช้สารนิเทศในระดับปานกลางทั้ง 7 ด้าน โดยเนื้อหาด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดการด้านบุคคล สำหรับความต้องการ พบว่าผู้บริหาร

ต้องการสารสนเทศ 2 ระดับ ได้แก่ ในระดับมาก มี 2 ด้านคือ การจัดการด้านบุคคล และการจัดการระดับผู้บริหาร และในระดับปานกลาง มี 5 ด้าน โดยเนื้อหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์กรและการเงิน

เมื่อจำแนกเนื้อหาอื่นๆ เป็นเนื้อหาย่อย 8 ด้าน ได้แก่ ปรัชญา ศาสนา สังคม ศาสตร์ ภาษา วิทยาศาสตร์ธรรมชาติ วิทยาศาสตร์ประยุกต์/เทคโนโลยี วรรณคดีและประวัติศาสตร์ พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยใช้สารสนเทศ 3 ระดับ ได้แก่ ในระดับมาก มี 1 ด้านคือ ภาษา ในระดับปานกลาง มี 4 ด้าน โดยเนื้อหาด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วิทยาศาสตร์ประยุกต์/เทคโนโลยี และในระดับน้อย มี 3 ด้าน โดยเนื้อหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิทยาศาสตร์ธรรมชาติ สำหรับความต้องการ พบว่าผู้บริหารต้องการสารสนเทศ 3 ระดับ ได้แก่ ในระดับมากมี 1 ด้าน คือ ภาษา ในระดับปานกลาง มี 5 ด้าน โดยเนื้อหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วิทยาศาสตร์ประยุกต์/เทคโนโลยี และในระดับน้อย มี 2 ด้าน คือ ศาสนา และปรัชญา

### **3. ภาษาของสารสนเทศที่ใช้และต้องการ**

จากการจำแนกภาษาของสารสนเทศออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ พบว่าผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยใช้และต้องการสารสนเทศที่เป็นภาษาไทยในระดับมาก และสารสนเทศที่เป็นภาษาต่างประเทศในระดับปานกลาง

### **4. อายุของสารสนเทศที่ใช้และต้องการ**

เมื่อจำแนกอายุของสารสนเทศออกเป็น 5 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ สารนิเทศอายุต่ำกว่า 1 ปี อายุ 1-3 ปี อายุ 4-6 ปี อายุ 7-9 ปี และอายุ 10 ปีขึ้นไป ปรากฏว่า ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยใช้สารสนเทศในกลุ่มอายุต่างๆ 3 ระดับ ได้แก่ ในระดับมาก มี 1 กลุ่ม คือ สารนิเทศอายุต่ำกว่า 1 ปี ในระดับปานกลาง มี 2 กลุ่มคือ สารนิเทศอายุ 1-3 ปี และอายุ 4-6 ปี และในระดับน้อย มี 2 กลุ่มคือ สารนิเทศอายุ 7-9 ปี และอายุ 10 ปีขึ้นไป สำหรับความต้องการสารนิเทศของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า ผู้บริหารต้องการสารสนเทศในกลุ่มอายุต่างๆ 3 ระดับ ได้แก่ ในระดับมาก มี 2 กลุ่มคือ สารนิเทศอายุต่ำกว่า 1 ปี และอายุ 1-3 ปี ในระดับปานกลาง มี 1 กลุ่มคือ สารนิเทศอายุ 4-6 ปี และในระดับน้อย มี 2 กลุ่มคือ สารนิเทศอายุ 7-9 ปี และอายุ 10 ปีขึ้นไป

## 5. แหล่งสารสนเทศที่ใช้และต้องการ

จากการแบ่งสารสนเทศออกเป็น 2 แหล่งใหญ่คือ แหล่งสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัย และแหล่งสารสนเทศภายนอกมหาวิทยาลัย ผลปรากฏดังนี้ ผู้บริหารใช้และต้องการแหล่งสารสนเทศในระดับปานกลางทั้ง 2 แหล่ง

## 6. ปัญหาในการใช้สารสนเทศ

เมื่อพิจารณาปัญหาในการใช้สารสนเทศ ซึ่งจำแนกเป็น 6 กลุ่มใหญ่คือ ปัญหาด้านรูปแบบ ปัญหาด้านเนื้อหา ปัญหาด้านภาษา ปัญหาด้านอายุ ปัญหาด้านแหล่ง และปัญหาอื่นๆ พบว่าผู้บริหารประสบปัญหาในการใช้สารสนเทศในระดับปานกลางทั้ง 6 ด้าน โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัญหาด้านอายุของสารสนเทศ ซึ่งได้แก่สารสนเทศที่มีอยู่ล้าสมัย

## 7. ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการจัดหาสารสนเทศเพื่อการบริหาร

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการจัดหาสารสนเทศเพื่อการบริหาร ไว้ดังนี้

- ควรมีสารสนเทศในรูปแบบที่ทันสมัยและใช้งานง่าย
- ควรมีอายุทันสมัยที่สุด
- ควรมีสารสนเทศหลากหลายรูปแบบตามความเหมาะสมและมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ
- ควรมีเนื้อหาที่มีความทันสมัยอยู่เสมอ
- แหล่งสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยควรทำระบบการสืบค้นที่ทันสมัยสามารถสืบค้นร่วมกันได้
- ควรเพิ่มสารสนเทศที่เป็นภาษาไทยให้มากขึ้น
- แหล่งสารสนเทศภายนอกมหาวิทยาลัยควรมีระบบการสืบค้นที่สามารถเข้าถึงทางอินเทอร์เน็ตได้

ผลจากการศึกษาวิจัยสามารถให้ข้อเสนอแนะต่อบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเพื่อเป็นแนวทางในการจัดหาและให้บริการสารสนเทศ ดังนี้

### 1. การจัดหา

- 1.1 ควรจัดหาสารสนเทศให้หลากหลายรูปแบบและเป็นรูปแบบที่ใช้งานง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

- 1.2 ควรจัดหาสารนิเทศให้มีเนื้อหาครอบคลุมการบริหารงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเนื้อหาทางด้านการจัดการบุคลากร และเทคโนโลยีสารนิเทศ

**2. การจัดทำเครื่องมือช่วยค้น** ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรจัดทำเครื่องมือช่วยค้นที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้บริหารเข้าถึงรายชื่อสารนิเทศได้สะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะการจัดทำรายชื่อในระบบออนไลน์

### **3. การให้บริการ**

- 3.1 ควรจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางด้านสื่อโสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อช่วยเหลือผู้บริหารในการใช้สารนิเทศ
- 3.2 ควรรวบรวมและจัดทำรายชื่อและระเบียบการขอใช้บริการของแหล่งสารนิเทศทั้งแหล่งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
- 3.3 ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการสารนิเทศของแหล่งสารนิเทศต่างๆ เช่น การจัดทำรายชื่อทรัพยากรสารนิเทศใหม่ แจกจ่ายไปยังผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยรวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้อง และการจัดแสดงทรัพยากรสารนิเทศใหม่ เป็นต้น

**4. ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัย** ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรร่วมมือกันในการแลกเปลี่ยนรายชื่อสารนิเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของตน เพื่อให้ผู้บริหารเข้าถึงสารนิเทศได้มากยิ่งขึ้น หรือห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งใดแห่งหนึ่งที่มีความพร้อม อาจทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมรายชื่อสารนิเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างๆ รวมทั้งรายชื่อแหล่งสารนิเทศ



## เอกสารอ้างอิง

- ลลิตา กิตติประสาร. 2534. “การใช้เวลาในการทำงานของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย.” *ชมรมนิสิตวิชาบรรณารักษศาสตร์* 11: 19-37.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง. 2524. “ผู้บริหารกับงานหอสมุด.” *ข่าวสารสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง* 4, 3: 9-10.
- Brophy, Peter. 1986. *Management Information and Decision Support Systems in Libraries*. Cambridge: Gower.
- Buck, Paul. 1964 "A Credo Reconsidered." *Library Journal* 89, 19 (November): 4295-4300.
- Burch, John and Grudnitski, Gary. 1989. *Information Systems: Theory and Practice*. 5th ed. New York: John Wiley.
- Paller, Alan and Laska, Richard. 1990. *The EIS Book: Information Systems for Top Managers*. Homewood: Richard D. Irwin.
- Schweitzer, James A. 1990. *Managing Information Security: Administrative, Electronic, and Legal Measures to Protect Business Information*. 2nd ed. Boston: Butterworths.