

๒ การพัฒนาห้องสมุด กับการควบคุมคุณภาพ

* รองศาสตราจารย์ ดร. นวรัตน์ อินทราณะ

ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานใดก็ตาม เมื่อได้จัดตั้งขึ้นย่อมต้องมีการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาไปตามสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละยุคสมัย สภาวะแวดล้อมอาจเกิดจากภายในหรือภายนอกหน่วยงาน ห้องสมุดก็เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ไม่มีข้อยกเว้น การหยุดนิ่งอยู่กับที่ หมายถึง ความเสื่อม และจะสูญหายไป ในที่สุด

ในยุคโลกาภิวัตน์ที่โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดยั้งเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ก้าวรุดหน้า และเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การนำเทคโนโลยีเหล่านั้นเข้ามาใช้ในงานบริหาร และงานบริการของห้องสมุด ทำให้ห้องสมุดต้องหันมาพิจารณา เพื่อหาทางพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และยังคงต้องพัฒนาต่อไปเพื่อความคงอยู่และเพื่อประสิทธิภาพของห้องสมุด

ปัจจัยหลักที่ต้องพิจารณาเป็นอันดับแรกในการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไปได้แก่ การจัดองค์กรภายในห้องสมุด บุคลากร บริการ ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด และพัฒนาการควบคุมคุณภาพของห้องสมุด

๑. การพัฒนาองค์กร

การจัดองค์กรภายในห้องสมุดเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะส่งเสริมให้การบริหารงานและการบริการของห้องสมุดมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใด การจัดองค์กรในรูปแบบหนึ่ง อาจใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาวะแวดล้อมขณะใดขณะหนึ่ง เมื่อสภาวะแวดล้อมเดิมได้เปลี่ยนแปลงไป การจัดองค์กรแบบเดิมอาจมีจุดบกพร่อง ไม่เหมาะสม จำเป็นต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงอาจเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างสิ้นเชิง คือรื้อปรับระบบใหม่ทั้งหมด หรือเป็นการรื้อปรับระบบแต่เพียงบางส่วน ทั้งนี้จะต้องพิจารณาสภาวะแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ต้องมีเหตุผลในการ

* ที่ปรึกษาประจำศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต : Ph.D. (Library and Information Science) Indiana University, U.S.A.

เปลี่ยนแปลง เช่น เมื่อมีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม มาใช้ในการบริหารงานและบริการของห้องสมุด มีเครือข่ายการสื่อสารสารสนเทศได้ทั่วถึงกัน ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ทั่วโลก สามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ ที่ต้องการภายในไม่กี่นาที โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เอ็กชทราเน็ต และอินเทอร์เน็ต เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมเช่นนี้ บรรณารักษ์จำเป็นต้องหันมาพิจารณาปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการจัดองค์กรภายในห้องสมุดใหม่ อาจโดยการรวมงานที่มีลักษณะเดียวกันไว้ด้วยกัน แทนที่จะกระจายกันอยู่ตามแบบดั้งเดิม เช่น งานจัดท้าวารสาร โสตทัศนวัสดุ และหนังสือ ซึ่งเดิมเคยแยกกันทำ งานจัดท้าวารสาร ฝ่ายวารสารเป็นผู้สั่งซื้อ โสตทัศนวัสดุ ฝ่ายโสตทัศนบริการเป็นผู้จัดหา และหนังสือ ฝ่ายเทคนิคเป็นผู้สั่งซื้อ เป็นต้น การแยกงานตามระบบเดิมนี้อาจก่อให้เกิดความซ้ำซ้อน เพราะปัจจุบันทรัพยากรสารสนเทศเรื่องเดียวกันอาจอยู่ใน รูปแบบต่างๆ คือในรูปหนังสือ แถบวิดิทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดีรอม ที่กล่าวนี้เป็นเพียงตัวอย่างเดียวที่เห็นได้ชัดเจนนั้นห้องสมุดจึงต้องพิจารณาปรับเปลี่ยนและพัฒนาองค์กรให้เหมาะสม โดยรวมงานซ้ำซ้อนที่กระจายกันอยู่ไว้ในหน่วยงานเดียว บางกรณีอาจต้องมีการลดขนาดขององค์กรโดยรวมหน่วยงานย่อยหลายหน่วยงานเข้าด้วยกัน โดยเหลือหน่วยงานหลักเพียง ๓-๔ หน่วย ลดจำนวนผู้ปฏิบัติงานลงบ้าง จัดองค์กรให้มีสายการบังคับบัญชาสั้น มอบหมายอำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสมเหล่านี้ เป็นต้น สุดท้ายแต่ไม่สภาวะแวดล้อมของแต่ละห้องสมุดว่าจะมี

ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของแต่ละแห่งอย่างไร

ในภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ ซึ่งประเทศชาติกำลังเผชิญอยู่ปัจจุบัน ควรถือเป็นหน้าที่ของห้องสมุดที่จะต้องช่วยกันลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องระวังมิให้คุณภาพของบริการลดลง วิธีการลดค่าใช้จ่ายวิธีหนึ่งก็คือการนำเอาการรื้อปรับระบบดังกล่าวมาใช้ หลักการสำคัญประการหนึ่งของการรื้อปรับระบบ คือปรับเปลี่ยนการทำงานจากความเป็นผู้เชี่ยวชาญในหน้าที่ไปสู่กระบวนการทำงานตามกระบวนการ คือ บุคลากรในห้องสมุดทุกคนจะต้องทำงานได้หลายหน้าที่ทำงานได้ทั้งกระบวนการ เช่น บรรณารักษ์ฝ่ายเทคนิคจะต้องสามารถวิเคราะห์หนังสือกำหนดเลขหมู่ ทำสารสังเขป พิมพ์ข้อมูลเข้าคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบข้อมูล ดัดสันหนังสือเรียงหนังสือพร้อมที่จะส่งขึ้นชั้น เป็นต้น

การลดขนาดขององค์กรดังได้กล่าวมาแล้วก็เป็นอีกวิธีหนึ่งของการลดค่าใช้จ่ายการรวมกลุ่มร่วมมือกันดำเนินงานเฉพาะเรื่องอย่างจริงจัง จริงใจและใกล้ชิด สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก

๒. การพัฒนาบุคลากร

ปัจจุบันห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแทบทุกแห่ง ได้แปรสภาพเป็นห้องสมุดอัตโนมัติหรือกึ่งอัตโนมัติ เทคโนโลยีขั้นสูงที่นำมาใช้ในห้องสมุดจะต้องมีการใช้อย่างถูกต้องเต็มที่ตามสมรรถนะของเครื่อง บุคลากรในห้องสมุดจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาให้มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีเหล่านั้น เพื่อให้สามารถเลือกนำมาใช้กับงานแต่ละประเภทได้อย่างเหมาะสม และจะต้องรู้จักวิธีใช้วิธีบำรุงรักษา เพื่อให้เครื่องมือ

ดังกล่าวได้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ในทุกๆ ด้านทั้งในด้านการบริหาร ด้านบริการ และด้านการปฏิบัติงานเพื่อผลิต และเผยแพร่สารสนเทศ สถาบันการศึกษาที่ผลิตบรรณารักษ์จะต้องพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของห้องสมุดและสถาบันที่เกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศทั้งในปัจจุบันและยังจะต้องคำนึงถึงความเปลี่ยนแปลงอันอาจเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้อีกด้วย

Intner (1998) ได้พยากรณ์ไว่ว่านักวิชาชีพบรรณารักษ์ใน ค.ศ.2020 จะต้องมีความเป็น "Jack-of-all Trades." กล่าวคือ จะต้องทำงานได้รอบด้าน ไขความรู้และทักษะหลายอย่างประกอบกันเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ ในด้านคุณสมบัติส่วนตัว Intner ระบุไว้ว่า

๑. ต้องบริการดีที่สุด
๒. ทำงานให้เสร็จตามกำหนด
๓. ทำงานอย่างมีเป้าหมาย
๔. รับผิดชอบเต็มที่
๕. เปิดใจกว้าง
๖. เต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น
๗. แสวงหาแนวความคิดใหม่ๆ
๘. อ่านมาก
๙. เป็นนักทดลอง
๑๐. สร้างความไว้วางใจ
๑๑. มอบอำนาจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา

และประการสำคัญที่ Intner ไม่ได้กล่าวถึงในที่นี้ และผู้เขียนใคร่ขอเสริม คือ บรรณารักษ์จะต้องรู้จักการทำงานเป็นทีม ไม่ว่าตนเองจะมีความรอบรู้ เก่งกาจเพียงใดก็ตาม ถ้าทำงานคนเดียวไม่มีทางที่งานจะสำเร็จได้ด้วยดี

ลักขณา วงศ์เกียรติ (๒๕๓๖) ได้

เสนอแนะต่อผู้สอนหลักสูตรวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ไว้ดังนี้

๑. ผู้สอนควรเน้นให้นักศึกษาระดับถึงบทบาทสำคัญในการเป็นส่วนหลักของการประกันคุณภาพทางวิชาการและวิชาชีพ เป็นที่คาดหวังของสังคมสารนิเทศอย่างมีคุณภาพ

๒. ปลุกฝังให้บรรณารักษ์มีความเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดีในสถานการณ์ที่เหมาะสม

๓. ปลุกฝังให้บรรณารักษ์มีจิตวิญญาณอุดมการณ์ในวิชาชีพ และในการให้บริการโดยคำนึงถึงวิธีการมากกว่ากฎเกณฑ์ มีความเป็นนักปฏิบัติ มีความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนปัญหาให้กลายเป็นโอกาสแก่ผู้ใช้บริการ

๔. ปลุกฝังแนวความคิดและการแก้ปัญหาอย่างเป็นสากล ทั้งในการวิเคราะห์สังเคราะห์ปัญหา ทั้งที่เกิดตนเอง และองค์การ สามารถประยุกต์แนวคิดจากกรณีศึกษาต่างๆ หรือประยุกต์ทฤษฎีขึ้นใหม่อย่างเหมาะสม

๕. ปลุกฝังให้เห็นความสำคัญในการใช้เทคโนโลยีจัดเก็บและค้นคืนข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจ เสริมสร้างความรู้ ทักษะตลอดจนวิสัยทัศน์ในการรับรู้พัฒนาการของเทคโนโลยี เพื่อเป็นผู้ใช้และผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

๖. กระตุ้นและพัฒนาศักยภาพในการเป็นนักคิด นักค้นคว้า นักประชาสัมพันธ์ นักประสานประโยชน์ทั้งระหว่างหน่วยงาน องค์การ ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ

๗. ปลุกฝังให้เป็นผู้มีทักษะในการใช้ภาษาไทย ภาษาอังกฤษและ/หรือภาษาอื่นๆ ในการสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลทั้งโดยการฟัง พูด อ่าน เขียน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีศิลป

ในการต่อรอง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง

เพื่อสนองตอบความต้องการบรรณารักษ์ที่มีคุณสมบัติดังกล่าว จึงเป็นหน้าที่ของสถาบันผู้ผลิตบรรณารักษ์ที่จะหันมาพิจารณาหลักสูตรปัจจุบัน เพื่อหาทางปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับความต้องการ นอกจากให้ความรู้พื้นฐานทางวิชาชีพแล้ว จะต้องเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เกี่ยวข้อง การเขียนโปรแกรมบ้างเล็กน้อย รู้จักออกแบบและวิเคราะห์สารสนเทศ รู้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เรียนเกี่ยวกับธุรกิจขนาดย่อม ระบบสังคม เรียนรู้การเป็นนักบริหาร นักจิตวิทยา เรียนรู้เกี่ยวกับเครือข่ายและแหล่งสารสนเทศ ความรู้เกี่ยวกับคุณธรรม คุณสมบัติที่ดีของนักบริหาร และที่สำคัญในโลกปัจจุบันก็คือ จะต้องเน้นความรู้ด้านภาษาโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ทักษะในการทำงานด้านต่างๆ ก็ยังคงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

Library and Information Science Program ของ Drexel University ขณะนี้ได้เปลี่ยนเป็น College of Information Science and Technology สอนทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ หลักสูตรประกอบด้วย วิชาที่เกี่ยวข้องกับตัวสารสนเทศ บุคลากร นโยบาย กระบวนการบริหาร คอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ เป็นหลักสูตรในระดับปริญญาตรีสาขา Information System นักศึกษาต้องเลือกเรียนเอกสาขาใดสาขาหนึ่งในสี่สาขา คือ analysis and design, distributed system, knowledge-base systems หรือ information resources management

หลักสูตรปริญญาตรีนี้ใช้เวลาเรียน ๕

ปี เพราะต้องฝึกงานถึง ๑๘ เดือน เป็นการฝึกในโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อให้มีทักษะทั้งในด้านเทคโนโลยี และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ส่วนในระดับปริญญาโทมุ่งเน้นที่วิชาที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพมากขึ้น แม้ว่าจะมีวิชาที่เกี่ยวกับเทคนิค และเทคโนโลยีอยู่บ้างก็ตาม ทั้งนี้มหาวิทยาลัยต้องการเน้นให้เห็นความแตกต่าง คือระดับปริญญาตรี เพื่อผลิตคนให้เป็นนักวิชาการเป็นเทคนิคเขียน และระดับปริญญาโทเป็นการผลิตนักวิชาชีพ

บุคลากรทุกคนในห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็นวุฒิการศึกษาสูงเพียงใด การเรียนรู้จากห้องเรียนไม่เพียงพอ ในระหว่างทำงานจะต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกยุคโลกาภิวัตน์

๓. การพัฒนาด้านบริการ

การนำเทคโนโลยีขั้นสูงมาใช้ในการบันทึกข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศในห้องสมุด เพื่อให้สามารถค้นคืนได้อย่างรวดเร็ว สามารถสื่อสารข้อมูลเหล่านั้นได้ทั้งในระยะใกล้และไกลยังไม่เพียงพอสำหรับบริการของห้องสมุด หัวใจสำคัญของงานด้านบริการคือ จะต้องมุ่งเน้นที่ตัวผู้ใช้ ฉะนั้นเนื้อหาที่จะบันทึกลงในสื่อต่างๆ จะต้องให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ มีความถูกต้องตรงกับความต้องการ สมบูรณ์ ทันสมัย ค้นหาได้สะดวก รวดเร็ว เป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์ที่จะต้องคำนึงถึงเรื่องนี้ ปัจจุบันผู้ใช้ไม่เพียงแต่ต้องการข้อมูลทางบรรณานุกรมเท่านั้น บริการบรรณานุกรมสิ่งพิมพ์ก็มีความสำคัญ ยิ่งไปกว่านั้นบรรณารักษ์จะต้องเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในการแปลงข้อมูล (repackage) เพื่อผู้ใช้พร้อมที่จะ

ใช้ได้ทันที บริการสืบค้นสารสนเทศเต็มรูป (full text) นับวันจะมีความต้องการมากขึ้น แม้จะมีฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ที่ห้องสมุดสามารถบอกรับเป็นสมาชิกได้ แต่หนังสือหรือเอกสารสำคัญภาษาไทยบางเรื่องสมควรถ่ายเก็บไว้ในฐานข้อมูลเป็นสิ่งที่น่าจะต้องพิจารณา

ห้องสมุดส่วนใหญ่ยังไม่ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างกว้างขวางทั้งที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีโอกาสที่ดีที่ได้รับการสนับสนุนทางด้านเทคโนโลยีมากกว่าห้องสมุดประเภทอื่น แม้จะมีการนำระบบบาร์โค้ดมาใช้ในบริการยืมคืน นำเทคโนโลยี มาใช้กับระบบงานธุรการ งานฐานข้อมูลประเภทต่างๆ บริการสารสนเทศรวดเร็วขึ้น บรรณารักษ์สามารถตรวจสอบข้อมูลการใช้บริการได้ดีขึ้น การสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศและการดำเนินการตามกระบวนการทางเทคนิคเร็วและถูกต้องยิ่งขึ้นก็ตาม แต่การขยายขอบเขตของการบริการออกไปอย่างกว้างขวาง สุ่มบุคคลภายนอกมากขึ้น เช่น การนำฐานข้อมูลขึ้นสู่ระบบอินเทอร์เน็ต เอ็กซทราเน็ต และอินเทอร์เน็ต ยังมีได้รับการสนใจอย่างกว้างขวาง บรรณารักษ์น่าจะได้นำฐานข้อมูลที่จัดทำขึ้นเอง ขึ้นบนอินเทอร์เน็ตโดยทำโฮมเพจ (Home Page) เพื่อให้มีการค้นข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศในห้องสมุดของตน อย่างกว้างขวางไม่จำกัดเฉพาะภายในห้องสมุดหรือภายในสถาบันเท่านั้น ควรจะได้เผยแพร่ออกไปทั่วประเทศและทั่วโลก

ครรชิต มัลลียงศ์ (๒๕๔๑) เสนอไว้ว่า “บรรณารักษ์จะต้องสนใจศึกษาเรื่องอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น และจะต้องนำสถาบันไปสู่การให้บริการข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอย่างมีประสิทธิภาพ บริการเหล่านี้ได้แก่

๑ การให้ข่าวสารเกี่ยวกับวารสารและหนังสือใหม่

๑ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือ วารสาร และวัสดุต่างๆ ที่มีอยู่ในห้องสมุด

๑ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมทางด้านห้องสมุด

๑ การให้บริการค้นรายละเอียดหลักสูตร

๑ การให้บริการเชื่อมโยงไปสู่ระบบเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

๑ การให้บริการเผยแพร่เอกสารคำสอนที่จัดทำในระบบ HTML และอื่นๆ

๑ การให้บริการ Education on Demand

กล่าวโดยสรุปได้เพียงประโยคเดียวก็คือบริการของห้องสมุดจะต้องเป็นบริการในเชิงรุก มุ่งให้ผู้ใช้บริการด้วยความพึงพอใจ

๔. การพัฒนาความร่วมมือระหว่างสถาบัน

จริงอยู่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้มีประวัติที่ยาวนานด้านความร่วมมือระหว่างกันกระทำกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ในหลายรูปแบบ ทั้งนี้เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างกว้างขวาง เพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการและประหยัด แต่ยังมีงานอีกหลายประเภทที่น่าจะได้ร่วมมือกันมากกว่าที่เป็นอยู่ เช่น การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปร่วมกัน การสั่งซื้อวารสารอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกัน การแบ่งหน้าที่กันสร้างฐานข้อมูลภาษาไทยเต็มรูป (full text) เป็นต้น

ยิ่งกว่านั้นความร่วมมือไม่ควรทำเฉพาะระหว่างสถาบันอุดมศึกษาเท่านั้น ควรสร้างความร่วมมือให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันโดยไม่

คำนึงถึงว่าจะเป็นห้องสมุดประเภทใด เช่น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน ห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดประชาชน เป็นต้น ควรให้มีการสร้างเครือข่ายเป็นหนึ่งเดียวในประเทศ ช่วยกันหาแนวทางดำเนินกิจกรรมเพื่อความร่วมมือในรูปแบบต่างๆ จะช่วยลดความซ้ำซ้อน ประหยัดโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในขณะที่ประเทศชาติประสบภาวะวิกฤติเศรษฐกิจเช่นนี้ และบริการก็จะมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๕. พัฒนาการควบคุมคุณภาพห้องสมุด

การพัฒนาห้องสมุดนั้น มิใช่เป็นกิจกรรมที่กระทำครั้งเดียวเสร็จ จะต้องมีการพัฒนาต่อไปเรื่อยๆ โดยมีหยุดยั้ง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในฐานะที่เป็นตัวดรรชนีบ่งชี้คุณภาพการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาดังหนึ่ง จำเป็นต้องพัฒนาภารกิจอันเป็นหน้าที่ของตนอย่างมีคุณภาพ ฉะนั้นการควบคุมคุณภาพในห้องสมุดจึงเป็นภารกิจสำคัญอย่างหนึ่ง

การควบคุมคุณภาพของห้องสมุด หมายถึงการจัดการเกี่ยวกับการควบคุม ตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล ตลอดจนสนับสนุนให้องค์ประกอบทุกส่วนของห้องสมุด ซึ่งได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยีเพื่อการจัดการ และเผยแพร่สารสนเทศ องค์กรสำหรับการจัดการสารสนเทศ ผู้ให้ และผู้รับบริการ ให้ทำหน้าที่อย่างสมบูรณ์และประสานสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างสอดคล้องและเหมาะสม อันจะทำให้ผลผลิตและบริการสารสนเทศมีคุณภาพตามต้องการ คือ มีความถูกต้อง ตรงกับความต้องการ สมบูรณ์ครบถ้วน กะทัดรัด ใช้สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และค่าใช้จ่ายต่ำ นอกจากภาระหน้าที่ดังกล่าว ยังต้องคอยควบคุม

ให้ระบบสามารถปรับตัว หรือเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ฉะนั้นการควบคุมคุณภาพจึงต้องมีการพัฒนาระบบซึ่งได้ออกแบบไว้เดิม ให้คงความสามารถทำหน้าที่ได้ แม้ว่าสภาพแวดล้อมของระบบจะเปลี่ยนไปก็ตาม

การควบคุมคุณภาพจะต้องมีการวางแผน ซึ่งการกำหนดมาตรฐานก็เป็นส่วนหนึ่งของแผน มีการวัดผลงาน การเปรียบเทียบผลงานกับมาตรฐาน การปรับแก้ผลการดำเนินงาน และองค์ประกอบอื่นได้แก่ การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ สร้างการยอมรับ

๑. มาตรฐาน การวางแผนเกี่ยวกับมาตรฐาน ได้แก่

๑.๑. กำหนดวัตถุประสงค์

๑.๒. กำหนดมาตรฐาน

๑.๓. ตรวจสอบมาตรฐาน

๒. การวัดผล วางแผนในด้าน

๒.๑. กำหนดเกณฑ์การวัด

๒.๒. กำหนดวิธีวัด

๒.๓. สร้างเครื่องมือวัด

๓. การเปรียบเทียบผลงาน ต้องวางแผนดังนี้

๓.๑. กำหนดวิธีวิเคราะห์เปรียบเทียบ

เทียบ

๓.๒. จัดทำระบบข้อมูล

๓.๓. กำหนดบุคลากร

๔. การปรับแก้การดำเนินงาน

๔.๑. กำหนดวิธีปรับแก้

๔.๒. จัดหาเครื่องมือ

๔.๓. เลือกนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้

สมมาใช้

๕. การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ สร้างการยอมรับ กำหนดแผนดังนี้

๕.๑ กำหนดวัตถุประสงค์

๕.๒ กำหนดวิธีประชาสัมพันธ์เผยแพร่

๕.๓ จัดการประชุม และฝึกอบรม

การควบคุมคุณภาพห้องสมุดจำเป็นต้องมีนโยบายที่แน่นอน ผู้บริหารจะต้องรับรู้และเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ แนวทาง หรือวิธีบรรลุปาหมาย กำหนดกลไกรองรับ เช่น อาจต้องมีการออกกฎ ระเบียบข้อบังคับ มีการจัดหน่วยงานใหม่ให้สอดคล้อง ตลอดจนให้การสนับสนุนด้านงบประมาณและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

การจัดองค์กรควบคุมคุณภาพ อาจกระทำได้น ๒ แนวทาง แนวทางที่ ๑ ใช้โครงสร้างองค์กรเดิมของห้องสมุด ปรับปรุงให้มีหน้าที่เพิ่มในการควบคุมคุณภาพ แนวทางที่ ๒ จัดตั้งองค์กรขึ้นใหม่ต่างหาก ทำหน้าที่ในการควบคุมคุณภาพโดยเฉพาะ อย่างไรก็ตามวิธีใดเพื่อประสิทธิภาพสูงสุด การควบคุมคุณภาพควร

เป็นหน้าที่ของทุกคนในห้องสมุด

การอำนวยความสะดวกคุณภาพเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหาร เนื่องจากเกี่ยวกับคนและพฤติกรรมของคน การอำนวยความสะดวกให้ปัจเจกหลายอย่างเข้าช่วย เช่น การให้ความสะดวกสบายเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เกี่ยวกับสวัสดิการ อำนาจความสามารถด้านเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนอาจมีการให้รางวัล และสิ่งตอบแทนอื่นๆ นอกจากนี้ยังต้องให้ปัจจัยด้านคนเข้าช่วย เช่น ภาวะผู้นำ การทำงานเป็นทีม เป็นต้น การทำความเข้าใจกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็น เพราะมีจะนั้นอาจเกิดความรู้สึกขัดแย้ง รู้สึกว่าถูกบังคับ ถูกตรวจสอบ ถูกจับผิด ฉะนั้นผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมคุณภาพจะต้องนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในด้านการอำนวยความสะดวกให้เกิดประโยชน์สูงสุด □□

บรรณานุกรม

ครรรชิต มาลัยวงศ์. "ยุทธศาสตร์การพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา" ใน เอกสารประกอบการประชุมระดมความคิดเกี่ยวกับการกำหนดแนวทางในการพัฒนาอาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์. ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๔๑. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, ๒๕๔๑.

พัฒน์กิจ โกัญญาท. "การปรับตัวของธุรกิจในยุคเศรษฐกิจถดถอย : ศึกษาตามแนวพระราชดำริ" เพิ่มผลผลิต. ๓๗, ๑ กุมภาพันธ์-มีนาคม ๒๕๔๑ หน้า ๓-๘.

ลักขณา วงศ์เกียรติ. "บทบาทบรรณารักษ์ในทัศนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยของรัฐ." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๖.

วิชัย รูปขำดี. "การควบคุมคุณภาพระบบสารนิเทศ" ใน เอกสารการสอนวิชาการวางแผนและการบริหารระบบสารนิเทศ เล่มที่ ๒ หน่วยที่ ๑๓. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๙.

Intner, Sheila S. "The Good Professional : a New Vision" American Libraries. 29, 3, March 1998 pp. 48 - 50.

Marcum, Deanna B. "Transforming the Curriculum ; Transforming the Profession." American Libraries. 28, 1, January 1997 pp. 35 - 38.