

คุณลักษณะของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่เป็นองค์กรนวัตกรรม

ศุภรรรษตรา แสนวา¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่เป็นองค์กรนวัตกรรม ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา และศึกษาสภาพการเป็นองค์กรนวัตกรรมของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างและแบบสอบถาม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้บริหารห้องสมุด บรรณารักษ์ ผู้ใช้บริการ และผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน รวม 20 คน กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดจำนวน 271 คน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า คุณลักษณะของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่เป็นองค์กรนวัตกรรม ประกอบด้วย 1) องค์กรที่มีวิสัยทัศน์และผู้นำเชิงนวัตกรรม 2) ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 3) องค์กรที่เน้นผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง 4) องค์กรที่มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการคิด 5) องค์กรที่มีการปรับเปลี่ยนบทบาทและกระบวนการทำงาน 6) องค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบเปิด และ 7) องค์กรที่มีเครือข่ายความร่วมมือ ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม ได้แก่ 1) องค์กร 2) ผู้นำห้องสมุด 3) ทรัพยากรและงบประมาณ 4) เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 5) ผู้ใช้บริการ และสภาพการเป็นองค์กรนวัตกรรมของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีลักษณะเป็นองค์กรนวัตกรรมมากที่สุด คือ ด้านองค์กรที่เน้นผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง รองลงมาได้แก่ ด้านการปรับเปลี่ยนบทบาทและกระบวนการทำงาน และด้านองค์กรที่มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตามสภาพจริง พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านผู้นำห้องสมุด

คำสำคัญ: องค์กรนวัตกรรม, ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ, นวัตกรรมห้องสมุด

(Received: 10 January 2023; Revised: 8 March 2023; Accepted: 8 March 2023)

¹ ดร., อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ Email: sumattra@g.swu.ac.th

* งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณประจำปี คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Features of the state university libraries as an innovation organization

Sumattra Saenwa²

Abstract

This study aimed at examining characteristics of state university libraries regarded as innovation organization, determining factors affecting the development, and exploring current condition of state university libraries. The tools employed for this study were semi-structured interview form and questionnaire. The key informant included 20 members comprising library administrators, librarians, library users and experts. The sample of exploring current conditions of the state university libraries consisted of 271 library staff. The collected qualitative data were analyzed by content analysis, and the quantitative ones were analyzed by percentage, mean, and standard deviation. The results of the research revealed that: The characteristics of state university libraries regarded as innovation organization included 7 items: 1) visionary organization and innovative leader, 2) learning organization, 3) user-centered organization, 4) organization with mindset shifting, 5) organizations with changing roles and work processes; 6) organizations with an open culture; and 7) organizations with cooperative networks. There were 5 factors affecting the development included 5 items: 1) organization, 2) library administrator, 3) resources and budget, 4) information technology, and 5) library user, and the current conditions of state university libraries as innovation organization disclosed that most of them had the characteristics of innovation organization at a high level. The highest level was the user-centered organization, followed by organizations with changing roles and work processes and learning organization. In the factors affecting the development of state university libraries into the innovation organization, it was found that they had the factors affecting the development of state university libraries into the innovation organization at a high level. The highest level was library user, followed by information technology and library administrator.

Keywords: Innovation organization, State university library, Library innovation

² Dr., Lecturer, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University Email: sumattra@g.swu.ac.th

* A research study granted by The Annual Fund Fiscal, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University

บทนำ

องค์กรนวัตกรรมเป็นองค์กรที่นำแนวคิดการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่มาใช้เพื่อปรับเปลี่ยนคุณลักษณะ วัฒนธรรม และพฤติกรรมขององค์กรให้เป็นองค์กรที่ยืดหยุ่น สามารถตอบสนองต่อบริบทที่เปลี่ยนแปลง สร้างบรรยากาศแห่งนวัตกรรมและบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทีมงานและการจัดการความรู้โดยมีโครงสร้างองค์กรแบบแนวราบและยืดหยุ่น สามารถนำความรู้ ศาสตร์ด้านต่างๆ มาต่อยอดเพื่อสร้างและปรับปรุงวิธีการจัดการใหม่ๆ โดยการสร้างนวัตกรรมอย่างมีระบบ มุ่งเน้นศักยภาพหรือความแตกต่าง นำเสนอรูปแบบกระบวนการ ผลิตภัณฑ์ และบริการใหม่ มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีการนำความรู้ที่มีอยู่ภายในองค์กรและนอกองค์กรมาประยุกต์คิดค้น ทำวิจัยและพัฒนากระบวนการ ผลิตภัณฑ์ หรือบริการขององค์กรโดยอาศัยโครงสร้างพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ คุณภาพ ตอบสนองและสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า ผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Chaiprasit, 2010, p. 61; Drucker, 2018; Junkrapor & Chienwattanasook, 2019, p. 59; Laundry, 2006; McKeown, 2008; Tarichkul & Punthai, 2017, p. 278) การปรับเปลี่ยนองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมจึงมีความสำคัญ เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและประสบความสำเร็จจากสภาพแวดล้อมขององค์กร ในยุคสมัยใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (Demircioglu, 2016)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีหน้าที่หลักในการเป็นแหล่งสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าตามนโยบายของมหาวิทยาลัย มีบทบาทในการให้บริการทั้งเชิงรุกและเชิงรับแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อสนับสนุนการวิจัย การผลิตผลงานวิชาการ การพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคศตวรรษที่ 21 ผู้เรียนต้องเปลี่ยนบทบาทตนเองจากผู้รับข้อมูลมาเป็นแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ห้องสมุดจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้เรียน ทั้งนี้ห้องสมุดควรมีการเตรียมความพร้อมให้สอดคล้องกับการเรียนการสอนในยุคศตวรรษที่ 21 โดยการเตรียมความพร้อมใน 3 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ และด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ (Duangmanee, 2019; Phetcharat, 2017, p. 3) จากสภาพดังกล่าวจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ห้องสมุดต้องปรับเปลี่ยนองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรมที่พร้อมเรียนรู้ ปรับกระบวนการทำงานและจัดการบริการแบบใหม่เพื่อตอบสนองต่อผู้ใช้บริการและสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด

การศึกษาสภาพของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจากผลงานวิจัยและผลการดำเนินการที่ผ่านมาในอดีตจวบจนปัจจุบัน จะเห็นได้ว่า ห้องสมุดมีความตื่นตัวและปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานอยู่ตลอดเวลา มีการคิดค้นพัฒนากระบวนการบริการใหม่ และเครื่องมือใหม่สำหรับบริการผู้ใช้ อาทิ การนำกระบวนการ Pre-Cat มาใช้ในงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ (Kulkanjanapiban & Pantusa, 2019, p. 47) การศึกษาและทดสอบการทำงานของซอฟต์แวร์ที่ใช้บริหารจัดการเครื่องเสมือนร่วมกับการออกแบบระบบเครือข่าย

ส่วนกลางโดยใช้เทคโนโลยีการรวมลิงค์ (Link aggregation) (Wachirahattapong, 2019, p. 1) การประยุกต์ใช้ข้อมูลทางสถิติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้ใช้ โดยใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลแสดงความสัมพันธ์และนำมาแสดงผลในรูปแบบของ Data visualization (Rienwipat, 2019, p. 117) การพัฒนา Application UP LIB เพื่อช่วยลดปัญหาการไม่พบบัตรนิสิต บัตรชำรุดสูญหายและเพิ่มกลยุทธ์ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ (Jankaew & Jaikaew, 2019, p. 105) การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงเนื้อเรื่องย่อ รับชมวิดีโอตัวอย่าง และทำรายการยืมโสตทัศนวัสดุประเภทภาพยนตร์บันทึกด้วยตนเองโดยไม่ต้องผ่านเจ้าหน้าที่ด้วย AV Self-Check (Kaewniam & Yodkleong, 2019, p. 23) ซึ่งจากตัวอย่างผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการปรับห้องสมุดให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงรอบด้าน สอดคล้องกับแนวคิดการเป็นองค์กรนวัตกรรม

นอกจากนี้ จากงานวิจัยเกี่ยวกับองค์กรนวัตกรรม ทำให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม ทั้งในประเด็นพัฒนารูปแบบ คุณลักษณะขององค์กรนวัตกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา เช่น งานวิจัยของ Tonwimonrat (2015, p. 75) พบว่า องค์ประกอบของการบริหารงานห้องสมุดสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม ประกอบด้วย 1) ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ 2) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 3) วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ 4) บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ 5) การพัฒนาบุคลากร 6) วัฒนธรรมองค์กร 7) โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม 8) ระบบการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม งานวิจัยของ Morakul et al. (2017) พบว่า รูปแบบองค์กรแห่งนวัตกรรมของสถานศึกษามี 7 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ 2) โครงสร้างองค์กร 3) การทำงานเป็นทีม 4) การบริหารเชิงกลยุทธ์ 5) การจัดการความรู้ 6) วัฒนธรรมองค์กร และ 7) บรรยากาศองค์กร โดยมีตัวแปรที่มีอิทธิพล คือ ภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์กร การจัดการความรู้ โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร การทำงานเป็นทีม และการบริหารเชิงกลยุทธ์ งานวิจัยของ Chutivongse & Gedsri (2011, pp. 47-52) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม ได้แก่ การสื่อสารภายในองค์กรอย่างเปิดเผย การให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กร การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร และการค้นหาข้อมูลเพื่อพัฒนากระบวนการนวัตกรรม และงานวิจัยของ Prajankett (2014, pp. 45-50) พบว่า การสร้างองค์กรแห่งนวัตกรรมการศึกษา ต้องมีผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง มีวิสัยทัศน์พร้อมเผชิญความเสี่ยงและรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ทำให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาห้องสมุดสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม แม้ว่าจะมีการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม แต่ก็ยังเป็นเพียงการศึกษาเฉพาะกลุ่มมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคเท่านั้น และประเด็นที่ศึกษานั้นยังไม่ได้ชี้ชัดถึงคุณลักษณะของห้องสมุดที่เป็นองค์กรนวัตกรรม ดังนั้นการวิจัยเพื่อหาคุณลักษณะของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่เป็นองค์กรนวัตกรรมว่าควรมีลักษณะอย่างไร และมีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผล

ต่อการพัฒนาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ยิ่งต่อผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปเป็นแนวทางพัฒนาห้องสมุดสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรมที่มีความพร้อมตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่เป็นองค์กรนวัตกรรม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เอื้อต่อการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม
3. เพื่อศึกษาสภาพการเป็นองค์กรนวัตกรรมของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

วิธีการศึกษา

การวิจัยนี้ประกอบด้วยการศึกษาเชิงคุณภาพ (Quality Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

1. การศึกษาคุณลักษณะของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่เป็นองค์กรนวัตกรรม และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐไปสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารห้องสมุดจำนวน 5 คน บรรณารักษ์จำนวน 5 คน และผู้ใช้บริการห้องสมุดจำนวน 5 คน จากมหาวิทยาลัยส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจำนวน 5 แห่งที่ได้รับการยอมรับในด้านการจัดบริการสารสนเทศ ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้ทรงคุณวุฒิสถาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 20 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แนวคำถามเพื่อการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ซึ่งตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิสถาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และผู้ทรงคุณวุฒิสถาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งพบว่าข้อคำถามทั้งหมดได้คะแนนระหว่าง 0.67-1.00 ได้รับข้อเสนอแนะเนื้อหาของข้อคำถาม และเพิ่มเติมข้อคำถามให้ครอบคลุมตามประเด็น ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง

2. การศึกษาสภาพการเป็นองค์กรนวัตกรรมของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐไปสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามมาตรฐานค่า ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งพบว่าข้อคำถามทั้งหมดมีคะแนนระหว่าง 0.67-1.00 และปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นนำไปทดลองเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำมาคำนวณหาค่าความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์

แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.87 ถือเป็นแบบสอบถามที่มีความเที่ยง สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้

ประชากรได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 26 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 681 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณตามสูตรของ Krejcie & Morgan (1970) ซึ่งขั้นต่ำคือ 246 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า อย่างน้อยแห่งละ 10 คนเท่ากัน จากนั้นสุ่มเลือกแบบบังเอิญ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 271 คน

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา สรุปและนำเสนอข้อมูลในรูปแบบการบรรยาย

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ แบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ และแบบสอบถามชนิดมาตราประมาณค่า วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอหนังสือรับรองการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รหัสโครงการวิจัย SWUEC-302/2563E หมายเลขรับรองที่ SWEU/E-302/2563 วันที่ให้การรับรอง วันที่ 17 กรกฎาคม 2563 และวันหมดอายุใบรับรอง วันที่ 17 กรกฎาคม 2564

ผลการศึกษา

1. คุณลักษณะของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่เป็นองค์กรนวัตกรรม ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดควรมีลักษณะความเป็นองค์กรนวัตกรรม 7 ด้านดังนี้

1.1 องค์กรที่มีวิสัยทัศน์และผู้นำเชิงนวัตกรรม ลักษณะสำคัญอันดับแรกที่ห้องสมุดควรมีคือการเป็นองค์กรที่มีวิสัยทัศน์หรือกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นนวัตกรรม โดยต้องกำหนดไว้ให้ชัดเจนในวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และพันธกิจขององค์กรเกี่ยวกับนวัตกรรมที่ห้องสมุดจะดำเนินการ ทั้งนี้ผู้นำห้องสมุดจะต้องเห็นความสำคัญและนำห้องสมุดพัฒนานวัตกรรม ตัวผู้นำเองควรมีลักษณะเป็นผู้นำเชิงนวัตกรรม หรือมีความเป็นนวัตกร ทำหน้าที่คอยผลักดันและเป็นตัวอย่างที่ดีในการสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นกับห้องสมุด

1.2 ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ห้องสมุดที่เป็นองค์กรนวัตกรรมควรเป็นห้องสมุดที่มีลักษณะการทำงานที่ไม่เหมือนเดิม ต้องมีการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลง ทำในสิ่งใหม่ อาจเรียนรู้จากองค์กรหรือธุรกิจอื่นเพื่อนำมาปรับใช้กับงานของห้องสมุด ทำให้ห้องสมุดมีกระบวนการทำงานที่ดีขึ้น ลด

ปัญหา ลดขั้นตอนของงาน บุคลากรสามารถขับเคลื่อนห้องสมุดไปสู่เป้าหมาย มีการจัดการความรู้ในองค์กร และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับองค์กรอื่น ต่อยอดความรู้ ซึ่งจะทำให้เกิดนวัตกรรมเกิดขึ้นตามมา

1.3 องค์กรที่เน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง หัวใจหลักของห้องสมุด คือ ผู้ใช้บริการ

ห้องสมุดควรดำเนินงานโดยยึดผู้ใช้บริการเป็นหลัก ซึ่งการพึงเสียงของผู้ใช้บริการจะทำให้ห้องสมุดสร้างสรรค์นวัตกรรมขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหา ตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการ พัฒนาคุณภาพการบริการนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ฉะนั้นห้องสมุดที่เป็นองค์กรนวัตกรรม จึงควรมีลักษณะสำคัญประการหนึ่งคือ การเป็นองค์กรที่เน้นผู้ใช้บริการ

1.4 องค์กรที่มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการคิด กระบวนการคิดหรือกรอบความคิดของคน

ในองค์กร (Mindset) สามารถส่งผลถึงพฤติกรรม การแสดงออก ทักษะ และวิธีการทำงาน ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า ห้องสมุดที่จะเป็นองค์กรนวัตกรรมได้นั้น ควรมีการปรับกระบวนการคิดใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับและพัฒนานวัตกรรมต่างๆ ให้เกิดขึ้นในงาน แนวคิดในการมองปัญหาและแก้ปัญหาที่แตกต่างไปจากการคิดแบบเดิม พร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่

1.5 องค์กรที่มีการปรับเปลี่ยนบทบาทและกระบวนการทำงาน ห้องสมุดควรมีลักษณะการ

ทำงานที่ปรับเปลี่ยนไปจากบทบาทเดิมและภาพลักษณ์เดิมที่เคยมีใน 2 ประเด็น ดังนี้

1.5.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการจัดระบบ การเปลี่ยนรูปแบบทรัพยากร

สารสนเทศ เช่น ปรับเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัลให้มากขึ้น มีแหล่งสารสนเทศที่หลากหลายตอบสนองกับพฤติกรรมสารสนเทศแบบใหม่ ที่ผู้ใช้บริการต้องสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา

1.5.2 ด้านการจัดการบริการ ปรับเปลี่ยนบทบาทจากห้องสมุดในแบบเดิมที่ผู้ใช้

บริการเดินทางมานั่งอ่านหนังสือหรือค้นคว้าให้เป็นพื้นที่อำนวยความสะดวกสำหรับการเรียนรู้ทั้งในลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเองและเป็นสถานที่สำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน โดยห้องสมุดต้องจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ เช่น การจัดเตรียมสถานที่ เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมไปถึงอาจเป็นตัวกลางหรือผู้ประสานให้ผู้ใช้บริการได้พบปะกับแหล่งสารสนเทศบุคคล เช่น ผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ นอกจากนี้การจัดบริการต้องมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนที่สั้นลง และมีการแก้ปัญหาให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา

1.6 องค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบเปิด ห้องสมุดควรสร้างวัฒนธรรมแบบเปิด ยอมรับและเปิด

โอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นและได้ลงมือทำ ทดลองทำสิ่งใหม่โดยที่ผู้บริหารจะต้องไม่ตำหนิหรือกล่าวโทษหากงานนั้นล้มเหลวหรือมีข้อผิดพลาด แต่ต้องให้โอกาสในการทำงานกว่าจะสำเร็จ

1.7 องค์กรที่มีเครือข่ายความร่วมมือ การมีเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในภายนอก เพราะ

นวัตกรรมส่วนหนึ่งเกิดขึ้นได้จากเครือข่าย ไม่ว่าจะเป็นความร่วมมือภายในหน่วยงาน ภายนอกหน่วยงาน และนานาชาติ ซึ่งจะช่วยให้เกิดการร่วมกันคิดร่วมกันทำ แบ่งปันทรัพยากรในการพัฒนาการบริการสารสนเทศให้มีความหลากหลายและครบถ้วนได้มากขึ้น มีบริการใหม่ๆ เพิ่มขึ้น

2. ปัจจัยที่เอื้อต่อการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้องและส่งผลต่อการพัฒนา 5 ด้านดังนี้

2.1 องค์กร ประกอบด้วยปัจจัยในด้านต่างๆ ภายในองค์กรดังนี้

2.1.1 นโยบาย ถือเป็นปัจจัยอันดับแรกที่จะช่วยสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมในองค์กรด้วย ซึ่งห้องสมุดต้องมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพัฒนานวัตกรรม

2.1.2 โครงสร้างองค์กร ลักษณะของโครงสร้างองค์กรมีผลต่อการพัฒนาห้องสมุดไปสู่ การเป็นองค์กรนวัตกรรมนั้น ควรเป็นองค์กรที่มีโครงสร้างแบบราบ เป็นสมัยใหม่ เอื้อต่อการกระจายอำนาจในการปฏิบัติงาน และง่ายต่อการสร้างสรรค์งาน เพราะคนทำงานมีอิสระในการคิดและการทำ โดยไม่ต้องผ่านสายบังคับบัญชาหลายชั้นแบบในอดีต

2.1.3 ระบบองค์กร ระบบการทำงานขององค์กรที่มีการสนับสนุนการสร้างนวัตกรรม การมีระบบในการพัฒนาคุณภาพขององค์กร และมีส่วนทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง

2.1.4 บุคลากร บุคลากรถือเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญ เพราะเป็นผู้ที่จะลงมือปฏิบัติ และสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้น บุคลากรจะต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการคิดและวิธีการทำงานก่อน มีความพร้อมที่จะเรียนรู้และเปลี่ยนแปลง มีความรู้ความเข้าใจเรื่องนวัตกรรม มีความร่วมแรงร่วมใจและสามารถทำงานเป็นทีมเพื่อพัฒนางานได้

2.1.5 วัฒนธรรมและบรรยากาศองค์กร วัฒนธรรมและบรรยากาศขององค์กรมีส่วนช่วยกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานสร้างนวัตกรรม การหล่อหลอมให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานที่ต้องเรียนรู้และปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อสร้างสิ่งใหม่ๆ รวมถึงสร้างบรรยากาศในการทำงานให้บุคลากรมีความสุข จัดสรรพื้นที่ทำงานให้เหมาะสมและเอื้อต่อการสร้างสรรค์ผลงาน คนทำงานมีโอกาสได้พบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนกัน

2.2 ผู้นำห้องสมุด ผู้นำห้องสมุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาห้องสมุดไปสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม เพราะผู้นำเป็นผู้ที่ต้องกำหนดวิสัยทัศน์ ทิศทางในการพัฒนา ต้องมีการสื่อสารกับบุคลากรให้ชัดเจน รวมถึงการเปิดโอกาส ให้อำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงาน เตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก และสนับสนุนให้กำลังใจ และให้รางวัลแก่ผู้ที่สร้างสรรค์นวัตกรรม

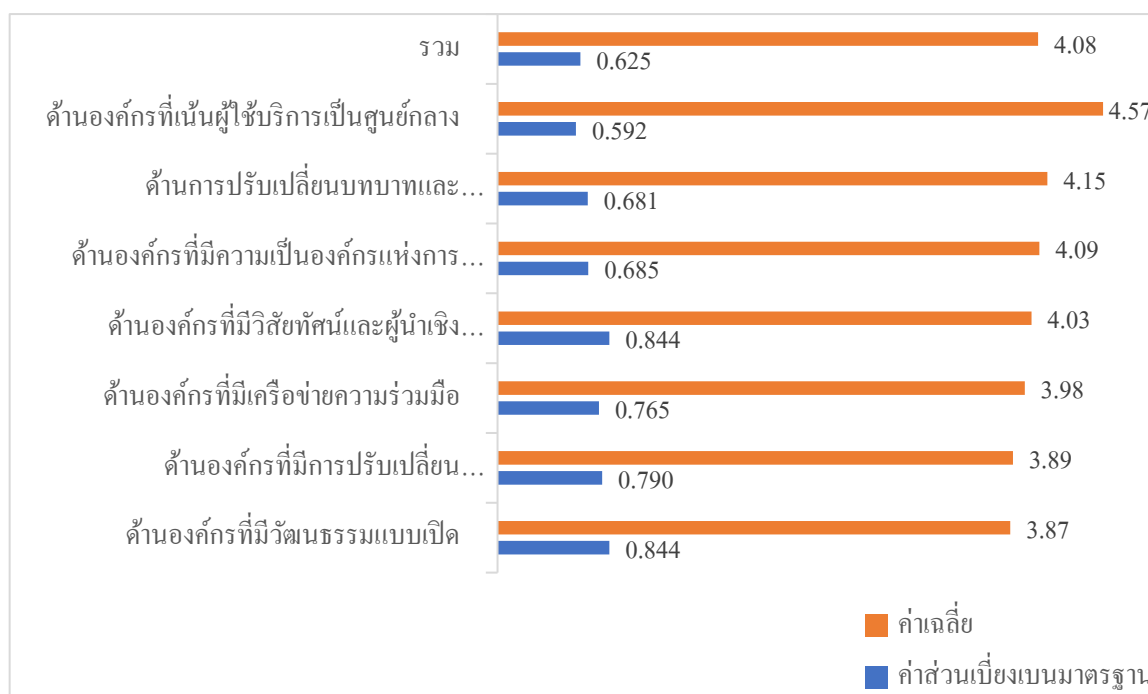
2.3 ทรัพยากรและงบประมาณ การสร้างนวัตกรรม ต้องมีความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ รวมถึงงบประมาณ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานและสร้างสรรค์นวัตกรรม แต่บางส่วนก็เห็นว่านวัตกรรมบางประเภทอาจเป็นเรื่องเล็กๆ ไม่ต้องอาศัยงบประมาณมากก็สามารถทำได้

2.4 เทคโนโลยีสารสนเทศ จัดเป็นปัจจัยที่สำคัญ เพราะห้องสมุดต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการทำงานและการบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ แต่ขณะเดียวกันส่วนหนึ่งเห็นว่าอาจไม่ใช่ตัวหลัก เพราะบางครั้งในการสร้างนวัตกรรม อาจไม่ต้องพึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศเสมอไป

2.5 ผู้ใช้บริการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่จะทำให้ห้องสมุดมีการสร้างนวัตกรรม ไม่ว่าจะเป็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ และการจัดบริการที่มุ่งสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุดนั้นก็ทำให้ห้องสมุดต้องมีการปรับตามผู้ใช้บริการอยู่ตลอดเวลา จึงก่อให้เกิดนวัตกรรมในห้องสมุดขึ้นมา

3. สภาพการเป็นองค์กรนวัตกรรมของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา

3.1 คุณลักษณะของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่เป็นองค์กรนวัตกรรม



ภาพที่ 1 สภาพการเป็นองค์กรนวัตกรรมของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

จากภาพที่ 1 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีลักษณะเป็นองค์กรนวัตกรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, $S.D. = .625$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีลักษณะเป็นองค์กรนวัตกรรมมากที่สุด คือ ด้านองค์กรที่เน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, $S.D. = .592$) รองลงมาคือ ด้านการปรับเปลี่ยนบทบาทและกระบวนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, $S.D. = .681$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบเปิด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, $S.D. = .844$) รายละเอียดในแต่ละด้านเรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

3.1.1 องค์การที่เน้นผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$, S.D = .592) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ห้องสมุดให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก ($\bar{X}=4.67$, S.D = .644) รองลงมา คือ ห้องสมุดดำเนินงานโดยมุ่งเน้นการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ($\bar{X}=4.60$, S.D = .675) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ห้องสมุดมีการจัดการความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.47$, S.D = .719)

3.1.2 องค์การที่มีการปรับเปลี่ยนบทบาทและกระบวนการทำงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$, S.D = .681) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ห้องสมุดจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ให้แก่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.31$, S.D = .830) รองลงมาคือ ห้องสมุดพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้มีความหลากหลายตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X}=4.26$, S.D = .821) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ห้องสมุดเป็นตัวกลางในการประสานให้ผู้ให้บริการได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.63$, S.D = 1.002)

3.1.3 องค์การที่มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.09$, S.D = .685) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ห้องสมุดมีการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ($\bar{X}=4.26$, S.D = .779) รองลงมาคือ ห้องสมุดมีการพัฒนาทักษะและความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.14$, S.D = .875) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ห้องสมุดมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปรับปรุงการทำงานจากองค์กรอื่นอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90$, S.D = .828)

3.1.4 องค์การที่มีวิสัยทัศน์และผู้นำเชิงนวัตกรรม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$, S.D = .844) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้บริหารห้องสมุดเห็นความสำคัญของการพัฒนานวัตกรรมในห้องสมุด ($\bar{X}=4.20$, S.D = .928) รองลงมาคือ ห้องสมุดมีวิสัยทัศน์ที่มุ่งสู่การพัฒนานวัตกรรม ($\bar{X}=4.07$, S.D = .922) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารห้องสมุดนำบุคลากรพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.93$, S.D = 1.003)

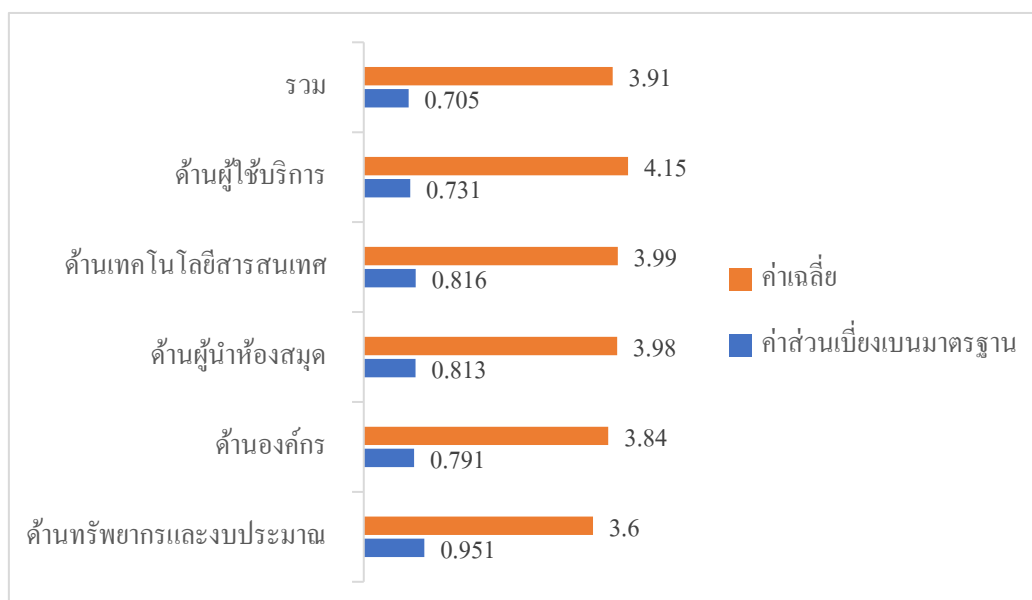
3.1.5 องค์การที่มีเครือข่ายความร่วมมือ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$, S.D = .765) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ห้องสมุดมีความร่วมมือในการดำเนินงานกับห้องสมุดอื่น เพื่อพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้มีความหลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X}=4.25$, S.D = .772) รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความร่วมมือในการดำเนินงานกับคณะวิชาหรือหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ($\bar{X}=4.23$, S.D = .825) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่

มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ห้องสมุดมีความร่วมมือกับนานาชาติในการพัฒนาการดำเนินงานของห้องสมุดให้มีคุณภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D = 1.101)

3.1.6 องค์การที่มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการคิด พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D = .790) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ห้องสมุดเป็นองค์กรที่สามารถยอมรับวิธีการทำงานแบบใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิมได้ดี ($\bar{X} = 4.00$, S.D = .852) รองลงมาคือ ห้องสมุดเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพด้วยแนวคิดที่ทันสมัยเสมอ ($\bar{X} = 3.96$, S.D = .932) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ห้องสมุดเป็นองค์กรที่มักสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้นกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D = .860)

3.1.7 องค์การที่มีวัฒนธรรมแบบเปิด พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D = .844) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ห้องสมุดมีวัฒนธรรมที่ยอมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.95$, S.D = .903) รองลงมาคือ ห้องสมุดเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ลงมือปฏิบัติหรือแก้ปัญหาของงานด้วยแนวคิดใหม่ๆ ($\bar{X} = 3.94$, S.D = .895) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ห้องสมุดเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทดลองปฏิบัติหรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานที่ทำล้มเหลวซ้ำ จนกว่าจะทำได้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D = .933)

3.2 ปัจจัยที่เอื้อต่อการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐไปสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม



ภาพที่ 2 ปัจจัยที่เอื้อต่อการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม

จากภาพที่ 2 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีปัจจัยที่เอื้อต่อการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$, S.D = .705) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.15$, S.D = .731) รองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=3.99$, S.D = .816) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านทรัพยากรและงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.60$, S.D = .951) รายละเอียดในแต่ละด้านเรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

3.2.1 ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$, S.D = .731) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการมีการแจ้งความต้องการสารสนเทศและบริการที่ต้องการให้ห้องสมุดได้รับทราบ ($\bar{X}=4.18$, S.D = .780) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการเสนอแนะปัญหาและข้อบกพร่องที่เกิดจากการให้บริการให้ห้องสมุดได้รับทราบ ($\bar{X}=4.15$, S.D = .792) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้ให้บริการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการบริการของห้องสมุดที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$, S.D = .820)

3.2.2 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$, S.D = .816) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ห้องสมุดมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการในการให้บริการสารสนเทศ ($\bar{X}=4.08$, S.D = .811) รองลงมาคือ ห้องสมุดมีเทคโนโลยีสารสนเทศพื้นฐานที่มีประสิทธิภาพ เอื้อต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.06$, S.D = .888) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ห้องสมุดมีเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างครบครันและครอบคลุมงานทุกส่วน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.92$, S.D = .941)

3.2.3 ด้านผู้นำห้องสมุด พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$, S.D = .813) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้บริหารห้องสมุดกำหนดวิสัยทัศน์ และทิศทางในการปฏิบัติงานขององค์กรไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.17$, S.D = .841) รองลงมาคือ ผู้บริหารห้องสมุดสื่อสารวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ขององค์กรลงสู่ผู้ปฏิบัติงานให้เข้าใจตรงกัน ($\bar{X}=4.07$, S.D = .891) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงานที่สร้างสรรค์ผลงานใหม่จนประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.72$, S.D = 1.033)

3.2.4 ด้านองค์กร พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.84$, S.D = .791) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ห้องสมุดมีนโยบายชัดเจนที่มุ่งสร้างความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นกับองค์กร ($\bar{X}=4.10$, S.D = .866) รองลงมาคือ บุคลากรมีความสามารถในการทำงานร่วมกันแบบทีม ($\bar{X}=4.08$, S.D = .811) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ โครงสร้างของห้องสมุดมีลักษณะเป็นแบบราบ (Flat) เอื้ออำนาจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.58$, S.D = 1.003)

3.2.5 ด้านทรัพยากรและงบประมาณ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, $S.D = .951$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ห้องสมุดสนับสนุนทุนสำหรับการทำวิจัย หรือโครงการแก่ผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.70$, $S.D = 1.048$) รองลงมาคือ ห้องสมุดมีการจัดเตรียมทรัพยากรเพื่ออำนวยความสะดวกในการสร้างสรรค์ผลงานแก่ผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.66$, $S.D = .914$) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ห้องสมุดมีงบประมาณที่จัดสรรมาเฉพาะเพื่อการสร้างสรรค์ผลงานหรือนวัตกรรมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$, $S.D = 1.081$)

สรุปผลและอภิปรายผล

ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษานำเสนอมาอภิปรายผล ดังนี้

1. คุณลักษณะของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่เป็นองค์กรนวัตกรรม พบว่ามี 7 ด้าน ได้แก่ 1) องค์กรที่มีวิสัยทัศน์และผู้นำเชิงนวัตกรรม 2) ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 3) องค์กรที่เน้นผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง 4) องค์กรที่มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการคิด 5) องค์กรที่มีการปรับเปลี่ยนบทบาทและกระบวนการทำงาน 6) องค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบเปิด และ 7) องค์กรที่มีเครือข่ายความร่วมมือ จะเห็นได้ว่าผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่เป็นองค์กรนวัตกรรมนั้น ผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความเห็นครอบคลุมในทุกมิติประกอบกัน คือ ด้านผู้นำ ด้านตัวองค์กรซึ่งประกอบด้วยกระบวนการ วัฒนธรรม ความร่วมมือ และการมุ่งเน้นผู้ให้บริการซึ่งเป็นหัวใจหลักองค์กร ที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้เนื่องจากห้องสมุดจัดเป็นองค์กรที่มีระบบและองค์ประกอบเช่นเดียวกับองค์กรอื่น ซึ่งประกอบด้วยผู้นำ ผู้ปฏิบัติงาน กระบวนการทำงาน ผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการ วัฒนธรรมในการทำงาน และเครือข่ายความร่วมมือ ดังนั้นจึงถูกมองว่าคุณลักษณะความเป็นองค์กรนวัตกรรมควรจะเกิดขึ้นในทุกส่วนของห้องสมุด เพียงแต่รายละเอียดอาจมีบางประเด็นที่ต่างกันออกไป เพราะห้องสมุดมีลักษณะงานเฉพาะที่มุ่งเน้นการบริการ แต่ไม่หวังผลกำไร สอดคล้องกับแนวคิดรูปแบบองค์กรนวัตกรรมที่ Saksawang (2022) และ Bell (2019) ได้กล่าวไว้หลายด้าน ได้แก่ นวัตกรรมจากการสร้างเครือข่าย (Network Values) การสร้างเครือข่ายหรือความร่วมมือเพื่อให้เกิดมูลค่า หรือสร้างคุณค่าใหม่ๆ โดยการทำงานร่วม หรือสร้างเครือข่ายกับคนอื่นๆ นวัตกรรมบริการแบบใหม่ที่ตอบสนองกลุ่มเป้าหมาย กระบวนการบริการที่พัฒนาจากของเดิมให้มีความสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้รับบริการ การผลิตบริการแบบใหม่ๆ นวัตกรรมด้านข้อเสนอที่ส่งมอบให้กลุ่มเป้าหมายหรือลูกค้า นวัตกรรมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ให้มีประสิทธิภาพ คุณสมบัติ ความสามารถของบริการ หรือผลิตภัณฑ์ที่แปลกใหม่ แตกต่างไปจากเดิม และนวัตกรรมการสร้างรูปแบบการติดต่อลูกค้า (Customer Experience) ให้มีประสิทธิภาพที่จะทำให้ผู้บริโภคจดจำบริการหรือผลิตภัณฑ์ได้ และจากการศึกษาสภาพการเป็นองค์กรนวัตกรรมของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐตามจริง

พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีลักษณะเป็นองค์กรนวัตกรรรมมากที่สุด คือ ด้านองค์กรที่เน้นผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง คุณลักษณะในแต่ละด้านมีดังนี้

1.1 องค์กรที่มีวิสัยทัศน์และผู้นำเชิงนวัตกรรม คุณลักษณะด้านนี้แสดงให้เห็นว่าผู้นำนั้นมีความสำคัญเป็นลำดับต้นๆ เพราะองค์กรที่มีลักษณะเป็นองค์กรนวัตกรรรมนั้นมักจะเห็นได้จากผู้นำที่เป็นนวัตกร เป็นผู้นำพาบุคลากรในองค์กรปรับเปลี่ยนและสร้างนวัตกรรม ผลการวิจัยประเด็นนี้สอดคล้องกับ Tonwimonrat (2015, p. 87) ซึ่งศึกษารูปแบบการบริหารขำงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม พบว่า องค์กรนวัตกรรรมเป็นองค์กรที่มีคุณลักษณะที่สำคัญคือ ผู้นำองค์กรมีการกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างสรรค์นวัตกรรม มีการสร้างทีมงานเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรม มีการฝึกอบรมและให้รางวัลแก่ผู้สร้างสรรค์นวัตกรรม เปิดใจรับกับความผิดพลาด ปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรนวัตกรรรม และการเปิดโอกาสให้พนักงานได้สร้างสรรค์นวัตกรรม นอกจากนี้ยังมีผลการวิจัยเกี่ยวกับองค์กรประเภทอื่นๆ ที่กล่าวถึงผู้นำ คือ Chumwaengwapee, Gnamkanok, & Panhoon (2018) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบองค์กรแห่งนวัตกรรมของโรงเรียนมัธยมศึกษาพบว่าหนึ่งในตัวแปรที่มีอิทธิพลคือ ผู้นำเชิงพัฒนานวัตกรรม และในด้านรูปแบบองค์กรนวัตกรรรมก็ได้กล่าวถึงการนำองค์กรและภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม และ Chang et al. (2008) ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนาองค์กรนวัตกรรรมโดยใช้แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้และพบว่า การปฏิรูปภาวะผู้นำรูปแบบองค์กรนวัตกรรรมเป็นองค์ประกอบหลักหนึ่งในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

1.2 ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ องค์กรต้องมีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง เรียนรู้สิ่งใหม่ ซึ่งคุณลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้รับการกล่าวถึงในการพัฒนาองค์กรแทบทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาวัตกรรรม การพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กร รวมไปถึงการพัฒนาบุคลากร อาจเนื่องจากว่าแนวคิดการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นแนวคิดที่จะช่วยให้องค์กรมีการพัฒนาได้อย่างเป็นพลวัตรและมีความยั่งยืน สอดคล้องกับ Chang et al. (2008) ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนาองค์กรนวัตกรรรมโดยใช้แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า วัฒนธรรมแบบดั้งเดิมต้องมีการเปลี่ยนแปลงมากที่สุดเพราะวัฒนธรรมแบบดั้งเดิมไม่สามารถทำให้การเรียนรู้ในองค์กรเกิดประสิทธิภาพ

1.3 องค์กรที่เน้นผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง การฟังเสียงของผู้ให้บริการจะทำให้ห้องสมุดสร้างสรรค์นวัตกรรมขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหา ตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้ให้บริการ ทั้งนี้ที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้เป็นเพราะว่างานหลักของห้องสมุดคือการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ให้บริการ ทำให้มุมมองด้านผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ คุณลักษณะหนึ่งที่จะขาดไม่ได้คือ ความเป็นองค์กรที่เน้นผู้ให้บริการ ซึ่งคุณลักษณะในด้านนี้สอดคล้องกับแนวคิดห้องสมุดยุคไทยแลนด์ 4.0 ที่มุ่งเน้นการจัดบริการที่เป็นดิจิทัล โดยมองที่ความต้องการของผู้ให้บริการเป็นหลัก การบริหารจัดการห้องสมุดดิจิทัลในปัจจุบัน

ห้องสมุดควรมีการดำเนินงาน คือ เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมมากขึ้น (Panorpattanachai & Ruenwai, 2018, p. 93)

1.4 องค์การที่มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการคิด ห้องสมุดที่จะเป็นองค์กรนวัตกรรมได้นั้น ควรมีการปรับกระบวนการคิดใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับและพัฒนานวัตกรรมต่างๆ ให้เกิดขึ้นในงาน พร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ ซึ่งผลการวิจัยปรากฏดังนี้เนื่องจากว่า บุคลากรคือพลังขับเคลื่อนสำคัญในการทำงานและการสร้างสรรค์นวัตกรรม ดังนั้นหากมีการปรับเปลี่ยนมุมมองในการทำงานหรือการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงานใหม่ก็จะทำให้เกิดผลลัพธ์ใหม่ๆ ตามมา

1.5 องค์การที่มีการปรับเปลี่ยนบทบาทและกระบวนการทำงาน ห้องสมุดควรมีลักษณะการทำงานที่ปรับเปลี่ยนไปจากบทบาทและภาพลักษณ์เดิมที่เคยมี ห้องสมุดในยุคปัจจุบันไม่ควรหยุดอยู่ที่การให้บริการแบบเดิม เนื่องจากพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการได้เปลี่ยนแปลงไปเป็นอย่างมาก ห้องสมุดควรปรับบทบาทสู่การให้บริการเชิงพื้นที่ที่เพิ่มมากขึ้น เช่น การจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ ซึ่งคุณลักษณะในข้อนี้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้นในห้องสมุดหลายแห่ง ตรงกับที่ Kaewurai & Chaimin (2019, p. 374) ได้กล่าวถึงบทบาทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเป็นอย่างมาก โดยผู้เรียนให้คุณค่ากับห้องสมุดที่เป็นพื้นที่ที่มีสิ่งแวดล้อมทาง ด้านวิชาการสำหรับการทำงาน และเป็นพื้นที่การเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น มีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งทั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้ปรับเปลี่ยนการให้บริการจากห้องสมุดรูปแบบเดิมไปสู่การจัดบริการพื้นที่การเรียนรู้ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในยุคดิจิทัล

1.6 องค์การที่มีวัฒนธรรมแบบเปิด คือ ยอมรับและเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นและได้ลงมือทำสิ่งใหม่ ซึ่ง Chutivongse & Gerdar (2011) ได้กล่าวถึงวัฒนธรรมกับการเป็นองค์กรนวัตกรรมไว้ว่า ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของทีมงานขึ้นกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในองค์กรเป็นสำคัญ เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่ต่างกันส่งผลต่อประสบการณ์ ความคิดสร้างสรรค์และการแก้ปัญหาที่ต่างกัน โดยบรรยากาศในองค์กรแห่งนวัตกรรมต้องสนับสนุนให้ พนักงานในองค์กรมีการสร้างสรรค์แนวความคิดใหม่ๆ และส่งเสริมต่อการสร้างนวัตกรรม ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hay Insight Selections (2005) พบว่าผู้นำต้องสร้างวัฒนธรรมให้สอดคล้องกับปัจจุบัน และพัฒนาวัฒนธรรมไปสู่อนาคต วัฒนธรรมต้องสนับสนุนบุคคลและทีมงาน เพราะเป็นแนวคิดพัฒนานวัตกรรม และพบว่า ร้อยละ 54-72 ของความแตกต่างของบรรยากาศองค์กรมาจากความแตกต่างในรูปแบบบริหาร บรรยากาศองค์กรมีผลต่อความเป็นผู้นำด้านนวัตกรรม บรรยากาศความคิดสร้างสรรค์ ผู้นำต้องใช้อำนาจที่เหมาะสม มีความยืดหยุ่นมีลำดับขั้นในการบังคับบัญชา ยอมรับความคิดใหม่ของบุคลากรในองค์กร บุคคลต้องได้รับการยอมรับว่าทำในสิ่งที่ดีที่สุด ทำให้เกิดความเข้าใจในวัตถุประสงค์และความคาดหวัง บรรยากาศที่มีประสิทธิภาพ จะ

สนับสนุนผลงานเฉพาะบุคคลได้ดีและในการส่งเสริมการสร้างบรรยากาศจะทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ อันก่อให้เกิดนวัตกรรมที่ดีเยี่ยม

1.7 องค์การที่มีเครือข่ายความร่วมมือ การมีเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในภายนอก เพราะ นวัตกรรมส่วนหนึ่งเกิดขึ้นได้จากเครือข่าย ไม่ว่าจะเป็นความร่วมมือภายในหน่วยงาน ภายนอกหน่วยงาน และนานาชาติ ทั้งนี้เนื่องจากว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมักจะประสบปัญหาเรื่องงบประมาณ ทำให้ห้องสมุดต้องคำนึงถึงประเด็นเรื่องความร่วมมือที่จะช่วยลดข้อจำกัดดังกล่าวนี้ ความร่วมมือจึงกลายเป็น ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดการสร้างนวัตกรรมเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับรูปแบบ ขององค์กรนวัตกรรมที่ Suksawang (2022) และ Bell (2019) ได้กล่าวถึงคือ องค์การที่มีนวัตกรรมจาก เครือข่าย เป็นการสร้างเครือข่ายหรือความร่วมมือเพื่อให้เกิดมูลค่า หรือสร้างคุณค่าใหม่ๆ โดยการทำงาน ร่วม หรือสร้างเครือข่ายกับคนอื่น ๆ เช่น third party, vender, cluster เป็นต้น และสอดคล้องกับผลการวิจัย ของ Pakdeelao (2011) ที่ศึกษาคุณลักษณะขององค์กรนวัตกรรม พบว่า เครือข่าย เป็นคุณลักษณะประการ หนึ่งขององค์กรนวัตกรรม

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม พบว่า มี 5 ด้าน ได้แก่ 1) องค์กร 2) ผู้นำห้องสมุด 3) ทรัพยากรและงบประมาณ 4) เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 5) ผู้ใช้บริการ จากผลการวิจัยที่พบนี้ แสดงให้เห็นว่าต้องอาศัยปัจจัยหลายด้านที่จะช่วยผลักดันให้ห้องสมุด พัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม หากพิจารณาจากปัจจัยทั้ง 5 ด้านจะเห็นว่าส่วนใหญ่เป็นปัจจัยจาก ภายในองค์กรซึ่งมีความสะดวกและเป็นไปได้ง่ายในการที่จะพัฒนา และมีเพียงปัจจัยด้านผู้ให้บริการ เท่านั้นที่เป็นปัจจัยภายนอก ซึ่งจากการศึกษาสภาพจริงด้านปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาห้องสมุด มหาวิทยาลัยของรัฐสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม พบว่า ภาพรวมห้องสมุดมีปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านผู้ให้บริการ รายละเอียดของปัจจัยแต่ละด้านที่นำมาอภิปรายมีดังต่อไปนี้

2.1 องค์กร นโยบายขององค์กรเกี่ยวกับการพัฒนานวัตกรรม โครงสร้างการบริหารงานที่เป็นสมัยใหม่ ระบบองค์กรที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรม กระบวนการคิดของบุคลากร วัฒนธรรม และบรรยากาศองค์กรที่เอื้อต่อการพัฒนานวัตกรรม ปัจจัยดังกล่าวนี้ล้วนเอื้อให้เกิดการพัฒนานวัตกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการบริการสารสนเทศของห้องสมุดเป็นงานที่ต้องเผชิญกับความท้าทายจากหลายทาง ทั้งพฤติกรรมของผู้ใช้บริการยุคดิจิทัล และความก้าวหน้าของเครื่องมือและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นปัจจัยด้านองค์กรจึงมีผลอย่างมากในการสนับสนุนการทำงานและ สร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรในองค์กร ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนา องค์กรนวัตกรรมในหลายประเด็นของ Morakul et al. (2017) ที่ศึกษาการพัฒนารูปแบบองค์กรแห่ง นวัตกรรมของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบค่าอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรนวัตกรรม ได้แก่ องค์ประกอบด้านบรรยากาศองค์กร ค่าอิทธิพลทางอ้อม พบว่า ได้แก่ องค์ประกอบด้านการบริหารทรัพยากร

มนุษย์ องค์ประกอบด้านโครงสร้างองค์กร องค์ประกอบด้านวัฒนธรรมองค์กร และองค์ประกอบด้านบรรยากาศองค์กร และงานวิจัยของ Thongwan (2010, p. 34) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และระดับการเป็นองค์กรนวัตกรรม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ โครงสร้างที่เหมาะสม วัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร การเพิ่มอำนาจและความรับผิดชอบในงาน การสร้างและถ่ายทอดความรู้ เทคโนโลยีการเรียนรู้ บรรยากาศที่สนับสนุน และการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และระดับของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับระดับของการเป็นองค์กรนวัตกรรม

2.2 ผู้นำห้องสมุด ผู้นำเป็นผู้ที่ต้องกำหนดวิสัยทัศน์ ทิศทางในการพัฒนา ต้องมีการสื่อสารกับบุคลากรให้ชัดเจน รวมถึงการเปิดโอกาส ให้อำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงาน เตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก และสนับสนุนให้กำลังใจ และให้รางวัลแก่ผู้ที่สร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับการวิจัยของ Tonwimonrat (2015, p. 75) ที่พบว่าภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ วัฒนธรรมองค์กร และโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม บุคลากรที่มีประสิทธิภาพและการพัฒนาบุคลากรมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านวัฒนธรรมองค์กรและโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม และ Prajankett (2014, pp. 45-50) ศึกษาเรื่อง องค์กรแห่งนวัตกรรมการศึกษา ทางเลือกใหม่ของการบริหารการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า การสร้างองค์กรแห่งนวัตกรรมการศึกษา องค์กรจะต้องมีผู้บริหารที่มีลักษณะต่างๆ เช่น ภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง มีวิสัยทัศน์พร้อมเผชิญความเสี่ยงและรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ต้องสามารถสร้างบรรยากาศนวัตกรรมโดยให้การสนับสนุนด้านต่างๆ อย่างเพียงพอ อีกทั้งควรมีการสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ที่มีความมุ่งมั่นในการสร้างนวัตกรรมหรือสามารถสร้างนวัตกรรมได้สำเร็จ ดังนั้นการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมการศึกษาที่สามารถสร้าง นวัตกรรมได้อย่างต่อเนื่องและสร้างคุณค่าแก่องค์กรอย่างยั่งยืน จะต้องมีผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำที่เหมาะสม และองค์กรต้องมียุทธศาสตร์เพื่อการสร้างนวัตกรรม

2.3 ทรัพยากรและงบประมาณ การสร้างนวัตกรรมควรมีปัจจัยความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ และงบประมาณ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานและสร้างสรรค์นวัตกรรม แต่บางส่วนก็เห็นว่า นวัตกรรมบางประเภทอาจเป็นเรื่องเล็กๆ ไม่ต้องอาศัยงบประมาณมากก็สามารถทำได้ เหตุที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเพราะว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำเป็นต้องอาศัยงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ ในการบริหารงานเป็นพื้นฐาน ดังนั้นปัจจัยด้านนี้จึงจัดเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรม ซึ่ง Udom et al. (2020, p. 84) ได้กล่าวถึงปัจจัยระดับองค์กรที่สำคัญอันหนึ่งที่จะนำองค์กรพัฒนาไปสู่การองค์กรนวัตกรรม คือ ทรัพยากร องค์กรต้องสนับสนุนทรัพยากรเช่น เวลา สถานที่ เงิน บุคลากรตลอดจนเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ในการทำงานเพื่อช่วยให้เกิดนวัตกรรม

2.4 เทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุดอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการทำงาน

และการบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ แต่ในขณะเดียวกันผู้ให้ข้อมูลส่วนหนึ่ง มีความเห็นว่า อาจไม่ใช่ตัวหลัก เพราะบางครั้งในการสร้างนวัตกรรม อาจไม่ต้องพึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศเสมอไป อย่างไรก็ตามมองในส่วนของการทำงานในยุคปัจจุบัน เทคโนโลยีนับเป็นเครื่องมือสำคัญอันหนึ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกทั้งในแง่ของการทำงานและการติดต่อสื่อสาร จึงทำให้ผู้กมองว่าเป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนในการพัฒนานวัตกรรม ผลการวิจัยที่พบนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Tonwimonrat (2015, pp. 87-88) ที่พบว่าองค์ประกอบของการบริหารข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมหนึ่งในนั้นคือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยพบว่าองค์กรมีการจัดเก็บข้อมูล ความคิดต่างๆไว้เป็นระบบเพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด เพราะว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารส่งผลกระทบต่อทักษะขององค์กรและศักยภาพทางด้านการจัดการข้อมูล เพื่อช่วยในการสนับสนุนการตัดสินใจในการคิดสร้างสรรค์ของนวัตกรรมให้สามารถสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ส่วนเรื่องการสื่อสารจำเป็นอย่างยิ่งในองค์กรทุกองค์กร การสื่อสารต้องมีหลายช่องทาง การสื่อสารที่มีบ่อยๆ ครั้งทำให้นวัตกรรมประสบความสำเร็จ

2.5 ผู้ใช้บริการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่จะทำให้ห้องสมุดเกิดการสร้างนวัตกรรม ไม่ว่าจะเป็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ และการจัดบริการที่มุ่งสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด ซึ่งผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ใช้เป็นที่มาของการคิดสร้างสรรค์นวัตกรรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะภารกิจหลักของห้องสมุดคือการบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการพัฒนาปรับปรุงการทำงานส่วนใหญ่จึงมุ่งที่การบริการผู้ใช้เป็นอันดับแรก ผลการวิจัยที่พบนี้สอดคล้องแนวคิดของ Udom et al. (2020, pp. 83-84) ที่กล่าวถึงปัจจัยภายนอกองค์กรที่ทำให้เกิดนวัตกรรมอันหนึ่งคือลูกค้า โดยความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นส่งผลทำให้องค์กรต้องคิดค้นนวัตกรรมใหม่ในตัวผลิตภัณฑ์และบริการตลอดจนกระบวนการเพื่อสร้างความแตกต่าง และงานวิจัยของ Poomai (2016) ที่พบว่า ปัจจัยภายนอกส่งผลทางอ้อมต่อการสร้างนวัตกรรม โดยส่งผลผ่านนวัตกรรมองค์กร ซึ่งปัจจัยภายนอกมีองค์ประกอบอันหนึ่งคือ ลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยทำให้ทราบถึงคุณลักษณะของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่เป็นองค์กรนวัตกรรมและปัจจัยที่เอื้อต่อการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม ซึ่งช่วยให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ หรือห้องสมุดในระดับสถาบันอุดมศึกษาสามารถนำไปปรับใช้ในการพัฒนาห้องสมุดไปสู่ความเป็นองค์กรนวัตกรรมโดยปรับให้เหมาะสมกับบริบทของห้องสมุดแต่ละแห่งที่อาจจะมีสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับองค์กรนวัตกรรมในห้องสมุดประเภทอื่น เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน หรือห้องสมุดเฉพาะ

2.2 ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรห้องสมุดเกี่ยวกับความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ในการทำงานยุคที่มีความพลิกผัน (Disruption)

2.3 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของห้องสมุดและการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม

References

- Bell, S. (2019). **Leading the Library that Leads the Way in Innovation Leading from the Library**. Retrieved April 8, 2022, from <https://www.libraryjournal.com/?detailStory=Leading-the-Library-That-Leads-the-Way-in-Innovation-Leading-from-the-Library>
- Chaiprasit, S. (2010). Innovative Organization: An Alternative for Modern Entrepreneur. **Executive Journal**, 30(2), 60-63. [In Thai]
- Chang, T.-J., Hsu, P.-S., Chuang, C.-P., & Chang, W.-S. (2008). Key Factors of an Innovative Organization to Adapt to Changing Global Management. In 2008 **IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management** (pp. 842-846). December 8-11, 2008. Singapore.
- Chumwaengwapee, A., Gnamkanok, S., & Panhoon, S. (2018). The Development of Model of Innovation Organization for Secondary Schools under the Office of Basic Education Commission. **Journal of Education, Mahasarakham University**, 12(3), 207-219. [In Thai]
- Chutivongse, N., & Gerdri, N. (2011). The Analysis of Factors affecting Thai organizations to become an innovative organization. **Journal of Business Administration**, 34(130), 47-58. [In Thai]
- Demircioglu, M. A. (2016). **Organizational Innovation**. Retrieved March 10, 2022, from https://www.researchgate.net/publication/313177635_Organizational_Innovation
- Drucker, P. F. (2018). **The Innovative Organization**. Retrieved March 10, 2022, from <https://www.drucker.institute/programs/spring-cleaning/>
- Duangmanee, T. (2019). **Roles of Libraries and Publishing Support Services**. Retrieved April 15, 2022, from <https://km.li.mahidol.ac.th/publication-support-services/> [In Thai]
- Hay Insight Selections. (2005). **The Innovative Organization: Lessons Learned from Most Admired Companies**. New York: McGraw Hill.
- Jankaew, W., & Jaikaew, S. (2019). UP LIB Coin: Process Management, Library Resources and Educational Media Center, University of Phayao. **PULINET Journal**, 6(3), 105-116. [In Thai]
- Junkrapor, M., & Chienwattanasook, K. (2019). Establishing an Innovative Organization to Drive towards the Organizational Excellence. **Executive Journal**, 39(1), 52-66. [In Thai]
- Kaewniam, K., & Yodkleong, N. (2019). AV Self-Check, Self-Borrowing of Audiovisual Materials Via QR Code, John F. Kennedy Library. **PULINET Journal**, 6(2), 23-32. [In Thai]

- Kaewurai, R., & Chaimin, C. (2019). Learning Space for Digital Natives in Academic Library. **Journal of Education Naresuan University**, 21(4), 366-378. [In Thai]
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30(3), 607-610.
- Kulkanjanapiban, P., & Pantusa, S. (2019). Annual Report Management Using Pre-Cat Process. **PULINET Journal**, 6(3), 47-54. [In Thai]
- Laundy, P. (2006). **An Innovation Discipline Model**. Retrieved March 12, 2022, from <http://www.bpminstitute.org/articles/article/article/an-innovation-discipline-model.html>
- McKeown, M. (2008). **The Truth about Innovation**. London: Prentice Hall.
- Morakul, R., Chanasid, D., Booncherdchoo, N., & Toujinda, O. (2017). A Factor Analysis of Innovative Organization of School in the Basic Education. Veridian. **Silpakorn University e-Journal (Humanities, Social Sciences and Arts)**, 10(2), 2341-2355. [In Thai]
- Pakdeelao, W. (2011). **The Study of Characteristics of Innovative Organization: Case Studies from Awarded Organizations (Master's thesis)**. National Institute of Development Administration, Thailand. [In Thai]
- Panorpattanachai, N., & Ruenwai, N. (2018). **Thai Library in Digital Era of Thailand 4.0**. TLA Bulletin, 62(2), 89-107. [In Thai]
- Phetcharat, S. (2017). Role of Library with teaching in Active Learning. **Thaksin University Library Journal**, 6, 1-18. [In Thai]
- Poomai, K. (2016). **A Study of Supporting Factors for Creating Organizational Innovation in the Context of Commercial Banks (Master's thesis)**. Thammasat University, Thailand. [In Thai]
- Prajankett, O. (2014). An Educational Innovative Organization: A New Choice of Educational Administration. **Journal of The Royal Thai Army Nurses**, 15(1), 45-51. [In Thai]
- Rienwipat, A. (2019). The Applied of Data Analytics and Data Visualization for Library Statistic, Kasetsart University Library. **PULINET Journal**, 6(3), 117-126. [In Thai]
- Suksawang, S. (2022). **What is Innovation**. Retrieved April 8, 2022, from <https://www.sasimasuk.com/> [In Thai]
- Tarichkul, W., & Punthai, K. (2017). Knowledge management for innovation organization building. **Academic Journal Phranakhon Rajabhat University**, 8(2), 271-279. [In Thai]

- Thongwan, K. (2010). The Relationship of Factors Promoting Learning Organization to Learning Organization Level and Innovation Organization Level: a Case Study of the National Science and Technology Development Agency. **Journal of Business Administration**, 33(128), 34-48. [In Thai]
- Tonwimonrat, S. (2015). Administrative Model of Provincial University Library Network for Innovative Organization. Veridian, **Silpakorn University e-Journal (Humanities, Social Sciences and Arts)**, 8(1), 75-94. [In Thai]
- Udom, C., Paiboonrattananon, N., Butchiwan, P., Sachdev, H., & Kanchanakitsophon, P. (2020). Organizational Transition into Innovative Organization. **Journal of Multidisciplinary in Humanities and Social Sciences**, 3(1), 81-90. [In Thai]
- Wachirahattapong, H. (2019). Server Infrastructure Development of Burapha University Library with Virtualization Technology by Using Proxmox and Ceph Storage based-on Link Aggregation. **PULINET Journal**, 6(3), 1-11. [In Thai]