บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการประเมินการให้บริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสาร ตำรา รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

1. การประเมิน
2. การบริการ
3. มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
4. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมิน

สตัฟเฟลบีม (D.L. Stufflebeam) ได้ให้ความหมายของการประเมินว่า "เป็นกระบวนการของการวิเคราะห์เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจในทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่" (Evaluation is the process of delineating, obtaining and using information for judging alternative decision) (จำเนียร สุขหลาย และคณะ, 2537, หน้า 206-207)

กิตติพร ปัญญาภิญโญผล (2527, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของการประเมินว่า หมายถึง การตรวจสอบและการตัดสินคุณค่า คุณภาพ ความสำคัญ อย่างมีนัย ปริมาณ ระดับหรือเงื่อนไขของบางอย่าง

บุญส่ง นิลแก้ว (2542, หน้า 10-11) ได้ให้ความหมายของการประเมินว่า หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบและน่าเชื่อถือ ในการรวบรวม วิเคราะห์และตีความข้อเท็จจริงต่าง ๆ ของโครงการโดยเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐาน เพื่อตัดสินเกี่ยวกับความดี คุณค่า และความคุ้มค่า ของโครงการนั้น ๆ

จากความหมายของการประเมินดังกล่าวพอสรุปได้ว่า การประเมินนั้นเป็นกระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อตรวจสอบและตัดสินคุณค่า โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

การประเมินการบริการสารสนเทศ

Bryce (1995) ได้กล่าวว่าการประเมินการบริการสารสนเทศมีวัตถุประสงค์เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการบริการ โดยเพ็ญพิชชา ไชยราช (2542) ได้รวบรวมและสรุปองค์ประกอบ วิธีการประเมิน และเทคนิคที่ใช้ในการประเมินบริการสารสนเทศ (อ้างใน ธัญญภรณ์ เลาหะเพ็ญแสง, 2546, หน้า 38-41) ดังนี้

องค์ประกอบการประเมินการบริการสารสนเทศ

โดยทั่วไปการประเมินสารสนเทศสามารถพิจารณาจากภาพรวมของการดำเนินงานของสถาบันบริการสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. สิ่งนำเข้า (input) ได้แก่ งบประมาณการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกในการจัดเก็บ บุคลากร เป็นต้น

2. การจัดการ (processing) ประกอบด้วย งานด้านเทคนิคหรือการจัดเก็บและควบคุมสารสนเทศ และงานบริการสารสนเทศ เป็นต้น

3. ผลงาน (output) เป็นผลที่เกิดจากการดำเนินงานของสถาบันบริการสารสนเทศ เช่น การจัดซื้อหนังสือให้พร้อมที่จะใช้ การบริการตอบคำถาม การบริการสารสนเทศทันสมัย เป็นต้น

วิธีการประเมินการบริการสารสนเทศ

วิธีการประเมินการบริการสารสนเทศมี 2 ลักษณะ คือ

1. การประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เช่น การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด วิธีนี้เป็นการประเมินที่มีคุณค่า เพราะผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องรู้ว่าผู้ใช้มีความคิดเห็นอย่างไร

2. การประเมินเพื่อวิเคราะห์และวินิจฉัย เพื่อค้นหาวิธีการแก้ไขและปรับปรุงการบริการ การประเมินวิธีนี้มีคุณค่ามากที่สุด แต่เป็นการยากที่จะอาศัยเฉพาะความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเท่านั้น ต้องอาศัยวัตถุประสงค์ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ชัดเจน ดังนั้นผลของการศึกษาแบบนี้มักจะเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ

เทคนิคการประเมินการบริการสารสนเทศ

เทคนิคการประเมินการบริการสารสนเทศที่นิยมใช้ในการประเมินบริการสารสนเทศแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. การประเมินทรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ วารสาร สิทธิบัตร เป็นต้น การประเมินสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญ เนื่องจากแหล่งสารสนเทศที่มีเครื่องมือที่ดีจะส่งผลให้ห้องสมุดมีศักยภาพในการให้บริการ อย่างไรก็ตามการคัดเลือกสารสนเทศที่มีคุณภาพสูงก็ยังไม่อาจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

มั่นใจได้ว่า แหล่งสารสนเทศนั้น ๆ มีคุณภาพสูงตามไปด้วย การประเมินคุณภาพและคุณประโยชน์ของการบริการสารสนเทศ นับตั้งแต่การจัดหาเข้ามาในห้องสมุดก็เป็นสิ่งสำคัญ เพราะทำให้รู้ว่าทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหามานั้นเป็นรายการที่มีอยู่ในรายชื่อที่เป็นมาตรฐานหรือไม่ ถ้ามีแล้วทรัพยากรสารสนเทศนั้นมีการใช้ประโยชน์มากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ยังต้องมีการปรับปรุงสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอ ซึ่งจะส่งผลให้ห้องสมุดมีศักยภาพสูงในการบริการต่อไป

2. การประเมินทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันเทคโนโลยีในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการจัดเก็บและการสืบค้นในห้องสมุดเป็นอย่างมาก เทคโนโลยีที่รู้จักกันดีคือ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เมื่อมีการนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้ สิ่งที่ตามมาคือ การสร้างฐานข้อมูลของห้องสมุดทั้งในรูป CD-ROM และ Online ดังนั้นการประเมินทรัพยากรสารสนเทศดังกล่าวจึงต้องมีการประเมินลักษณะพิเศษบางประการที่เปลี่ยนแปลงไปจากสารสนเทศสิ่งพิมพ์ โดยเฉพาะด้านเนื้อหา อาทิ ความถูกต้อง ขอบเขต การควบคุม ความน่าเชื่อถือ เป็นต้น นอกจากนั้นยังต้องประเมินเกี่ยวกับการเชื่อมต่อ การเข้าถึง การใช้คำสั่ง ฯลฯ นั่นคือห้องสมุดต้องพิจารณาถึงฐานข้อมูลก่อนที่จะตัดสินใจซื้อหรือเลือกใช้ ว่าใช้ได้ง่ายและสะดวกหรือไม่ โครงสร้างของคำสั่งที่ใช้สืบค้น การแสดงผล ตลอดจนราคาแพงเกินไปหรือไม่ เป็นต้น

3. การประเมินบุคลากร การประเมินบุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศ มีเทคนิคหลายประการ ได้แก่ การประเมินความรู้ ความสามารถของบรรณารักษ์ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การประเมินพฤติกรรมขณะที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เป็นต้น

ระดับที่ 2 การประเมินในขณะให้บริการ

การประเมินทรัพยากรสารสนเทศและบุคลากร เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินบริการสารสนเทศ หากจะให้การประเมินมีความสมบูรณ์จำเป็นต้องมีการประเมินด้วยว่าเกิดอะไรขึ้นบ้างในขณะที่มีการให้บริการ ซึ่งเทคนิคการประเมินดังกล่าว มีดังนี้

1. การสังเกต จะกระทำในขณะที่มีการให้บริการสารสนเทศ เช่น การเตรียมคำถามที่รู้คำตอบแล้ว และให้อาสาสมัครหรือผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมมาอย่างดีเป็นผู้ขอรับบริการตอบคำถามทางโทรศัพท์หรือที่โต๊ะบริการ แล้วหาสัดส่วนของคำตอบที่ได้รับ รวมทั้งสังเกตดูว่าพฤติกรรมการให้บริการของบรรณารักษ์เป็นอย่างไร การประเมินวิธีนี้เรียกว่า unobtrusive เนื่องจากบรรณารักษ์ที่ถูกประเมินไม่ทราบว่ากำลังมีการประเมินการให้บริการอยู่ ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกจึงเป็นไปโดยธรรมชาติ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

2. การสำรวจผู้ใช้บริการ เป็นการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ มีเทคนิคการประเมิน คือ ทีมงานของห้องสมุดทำการสำรวจผู้ใช้บริการโดยการพูดคุยซักถามผู้ใช้โดยตรงถึงความต้องการสารสนเทศ ความพึงพอใจในการใช้บริการ ตลอดจนประสิทธิภาพในการให้บริการของบรรณารักษ์ ความมีมนุษยสัมพันธ์ต่อผู้ใช้ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ เป็นต้น

3. การใช้สถิติอ้างอิง การเก็บสถิติห้องสมุดเป็นข้อมูลสำคัญประการหนึ่งซึ่งใช้ประกอบการพิจารณาการวางแผนกำหนดนโยบาย เป็นเครื่องมือวัดความเจริญก้าวหน้าหรือความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดให้คนทั่วไปทราบว่าห้องสมุดได้ทำอะไรบ้าง และที่สำคัญคือสถิติจะแสดงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารและการปฏิบัติงานห้องสมุด

4. การวิจัย การวิจัยทางสารนิเทศศาสตร์ มีความสำคัญในฐานะที่เป็นกระบวนการและกิจกรรมทางปัญญาที่มีผลในการสร้างสมองค์ความรู้ ตรวจสอบประเมินความรู้ ตลอดจนพัฒนาวิทยาการด้านสารนิเทศ และเป็นเครื่องมือสำคัญในวิถีการดำเนินและพัฒนางานของบุคลากรในวิชาชีพ

การบริการ

นุสรา แสงรัตน์ (2545, หน้า 8) ได้กล่าวว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือพฤติกรรมที่บุคคลหนึ่งส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการ ซึ่งต้องอาศัยความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และการส่งมอบบริการ ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2545, หน้า 106-107) ได้กล่าวว่าการบริการ หมายถึง สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยากและสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการทำเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (เป็นการส่งมอบการปฏิบัติของผู้ให้บริการเพื่อประชาชนแก่ผู้รับบริการ) การบริโภคหรือการใช้บริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้น ๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น

สมิต สัชฌุกร (2546, หน้า 13) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

Kotler (1994, หน้า 464) (อ้างใน นุสรา แสงรัตน์, 2545, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการ คือ กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอขายให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

Parasuraman และคณะ (1988) (อ้างใน สุรีย์ ตั้งสัมพันธ์, 2545, หน้า 8) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคก็คือ การประเมินหรือลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการโดยภาพรวม และมีนักวิชาการทางการตลาดมีทัศนะว่า ผู้ใช้บริการจะประเมินคุณภาพการบริการในรูปแบบของทัศนคติ โดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง กับบริการตามการรับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใด การให้บริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ หรืออีกนัยหนึ่งคือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริงนั้นเอง

สานนท์ ฉายเรืองโชติ (2537, หน้า 15) (อ้างใน วีรพันธ์ พิละกันทา, 2543, หน้า 11) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมใด ๆ อันเป็นประโยชน์และความพอใจของผู้ให้บริการพึงมอบให้บุคคลอื่น

กิจกรรมการบริการที่สมบูรณ์ ก็คือกิจกรรมและพฤติกรรมบริการเพื่อประโยชน์สุขของผู้อื่น งานบริการจึงประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญคือ

1. กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

2. พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกตลอดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้รู้สึกสัมผัสได้จาก 3 ทาง คือ

2.1 ทางด้านทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึก หรือมโนกรรม

2.2 ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง หรือกายกรรม

2.3 ด้านการพูด จากการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจีกรรม

สำหรับการบริการห้องสมุด เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543, หน้า 18) ได้สรุปว่า บริการห้องสมุด หมายถึง บริการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสิ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็วและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด รวมทั้งสามารถสร้างความเชื่อถือในการให้บริการ อันส่งผลให้ห้องสมุดประสบผลสำเร็จในการดำเนินงาน ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในการให้บริการต่าง ๆ การให้คำแนะนำหรือให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ในด้านต่าง ๆ การนำผู้ที่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ไม่รู้จักและไม่เคยใช้ห้องสมุดให้มารู้จักและใช้ห้องสมุด พร้อมทั้งส่งเสริมผู้ที่ใช้ห้องสมุดอยู่แล้วให้ได้รู้จักและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรห้องสมุดให้ได้มากที่สุด

ลักษณะของงานบริการ (รัชยา กุลวานิชไชยนันท์, 2535, หน้า 13)

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดวัน เวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

หลักการให้บริการ

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การบริการ อันเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง (สมิต สัชฌุกร, 2546, หน้า 173-174) ดังนี้

1.1 สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้บริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

1.2 ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

1.3 ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

1.4 เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

1.5 ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

ให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

2. ลักษณะของการบริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการ กำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย

การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป (สมิต สัชฌุกร, 2546, หน้า 174-176) มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ

การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว

ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างกุลีกุจอในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง

ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการบริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วน สมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดแจ้ง การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน

คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคน ก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอีกจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ยินกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษ แต่ต้องแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่า เราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ

การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปีติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

คุณลักษณะของการบริการที่ดีที่ควรคำนึงถึง โดยนันทวัน เหลี่ยมปรีชา (2538, หน้า 25-25) (อ้างใน วีรพันธ์ พิละกันทา, 2543 หน้า 11) ได้สรุปไว้ว่า

1. ประกอบด้วยส่วนที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ส่วนใหญ่แล้วการบริการจะประกอบด้วยส่วนหลัก ๆ 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นวัตถุและส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ ผู้รับและผู้ให้บริการจะสามารถตรวจสอบได้โดยไม่ยากนัก เนื่องจากผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้ ส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ดังนั้นผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่าบริการที่รับเป็นอย่างไรและจะมีประสิทธิภาพดีแค่ไหนจนกว่าจะได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการใช้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะความพึงพอใจนี้จะมีผลต่อการใช้บริการในครั้งต่อไปด้วย

2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะผู้ให้และผู้รับจะต้องดำเนินร่วมกันไปจึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน จากลักษณะการให้บริการที่ไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ ผู้ให้บริการจึงมีวงจำกัดในการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละราย

3. มาตรฐานของการบริการ การให้การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานให้แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการอะไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีแบบและวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นการบริการจากคน ๆ เดียวกัน แต่ถ้าต่างวาระกันก็จะให้บริการไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับสภาพการณ์อารมณ์และจิตใจของผู้ให้บริการจากการบริการแต่ละครั้งมีลักษณะแตกต่างกัน อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการพิจารณาภาพของการรับบริการนั้นได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

4. การกักเก็บบริการ การบริการไม่สามารถกักเก็บหรือรักษาสภาพของการบริการให้คงทนได้ ปริมาณความต้องการด้านบริการมีความไม่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ถ้าความต้องการด้านการบริการมีน้อย ความสามารถในการให้บริการที่เหลือก็ไม่อาจเก็บไว้ใช้คราวต่อไปได้ หรือความต้องการด้านการบริการมีมากในบางครั้งไม่อาจให้การบริการที่รวดเร็วเท่ากับครั้งที่มีความต้องการน้อยเนื่องจากจำนวนและส่วนประกอบอันมีจำกัด

3. มาตรฐานการบริการ

การจัดให้มีมาตรฐานการบริการจะทำให้ผู้ให้บริการมีความคิดคำนึงและใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตนเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เหมือนนักกีฬาที่หมั่นตรวจสอบความสามารถของตนเองเปรียบเทียบกับสถิติ (สมิต สัชฌุกร, 2546, หน้า 177-179)

มาตรฐานจะช่วยสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ เพราะมาตรฐานไม่มีเส้นชัยและไม่มีเพดาน การที่ผู้ให้บริการไม่สนใจมาตรฐานหรือไม่ต้องการให้มีมาตรฐานในงานบริการ เพราะเกรงว่าหากตนปฏิบัติผิดไปจากมาตรฐานบริการก็จะเป็นที่เห็นได้ประจักษ์ชัด จึงต้องการลักษณะที่คลุมเครือไม่มีหน่วยเปรียบเทียบเพื่อที่จะปฏิบัติอย่างไรก็ได้และสามารถอ้างข้อบกพร่องในงานบริการของผู้อื่นหรืองานอื่น ๆ มาเปรียบเทียบได้ว่า การปฏิบัติงานให้บริการของตนยังดีกว่า

หากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นรูปธรรมก็อาจกำหนดจากลักษณะงานที่เป็นนามธรรม ดังนี้

งาน	มาตรฐาน
1. การให้ความสนใจ	1.1. ต้องต้อนรับอย่างอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ
	1.2. ต้องแสดงให้เกียรติลูกค้า
	1.3. ต้องแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความสำคัญ
	1.4. ต้องฟังลูกค้าพูดและสบนัยน์ตาด้วย
2. การให้ความใส่ใจ	2.1. ต้องเอาใจใส่และให้บริการอย่างเท่าเทียม ถ้วนทั่ว
	2.2. ต้องไม่แสดงออกอย่างเหนื่อยหน่ายเย็นชา
	2.3. ต้องติดตามเรื่องของลูกค้าจนสำเร็จ
3. การบริการอย่างตั้งใจ	3.1. ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์
	3.2. ต้องจัดบริการให้ตรงเวลา
	3.3. ต้องบริการให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

งาน	มาตรฐาน
4. การบริการอย่างเต็มใจ	4.1. ต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด
	4.2. ต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ
5. การบริการอย่างจริงใจ	5.1. ต้องแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อใจได้
	5.2. ต้องรับผิดชอบในตัวสินค้าและบริการ
	5.3. ต้องให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม
6. การบริการอย่างเข้าใจ	6.1. ต้องมีความรู้ในสินค้าและบริการอย่างแท้จริง
	6.2. ต้องมุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูง
	6.3. ต้องให้บริการอย่างถูกต้อง
7. การบริการอย่างรู้ใจ	7.1. ต้องสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง
	7.2. ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วสมใจลูกค้า
8. การบริการอย่างมีน้ำใจ	8.1. ต้องให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร
	8.2. ต้องให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้อง เพื่อประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหาย
	8.3. ต้องให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณอย่างครบถ้วน

จากการศึกษาของ Parasuraman และคณะ (1988) และ Keaveney (1995) รวมทั้งการศึกษาของ Parasuraman, Berry & Zeithaml (1991) เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการ (อ้างใน สุรีย์ ตั้งสัมพันธ์, 2545, หน้า 8-9) พบว่าผู้บริโภคใช้ปัจจัย 11 ประการ ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวนี้ ได้แก่

1. ความสะดวก (Access) หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการครอบคลุม

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติชมของลูกค้าในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์การ

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และทักษะที่ปฏิบัติงานด้านบริการได้เป็นอย่างดี

4. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือและให้เกียรติในตัวลูกค้า มีความรอบคอบ และเป็นมิตรต่อลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้ ความซื่อสัตย์ขององค์การและบุคลากรผู้ให้บริการด้วย

6. ความคงเส้นคงวา (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน และแม่นยำ

7. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใด ๆ

9. ลักษณะภายนอก (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่มองเห็นได้ของบุคลากร เครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการ รวมถึงสื่อต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกไปว่ามีความเหมาะสม สวยงาม ทันสมัยหรือไม่

10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding customers) หมายถึง การพยายามรู้จัก และการเข้าใจ รวมทั้งความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้า

11. อัตราค่าบริการ (Service charge) หมายถึง การเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการที่เรียกเก็บจากลูกค้า ซึ่งอัตราค่าบริการของแต่ละกิจการอาจแตกต่างกันไปตามความเหมาะสม ในกรณีที่เป็นกิจการที่เหมือนกันลูกค้าส่วนใหญ่มักตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยเปรียบเทียบจากอัตราค่าธรรมเนียม แล้วเลือกใช้บริการขององค์การที่มีอัตราค่าบริการที่ต่ำกว่า

คุณภาพการบริการ

คุณภาพของการบริการนั้นมีหลายประการ แต่จะมีมาตรวัดระดับการให้บริการว่าอยู่ในระดับดีเพียงใดนั้น ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับงานบริการทั่ว ๆ ไปมี 10 ประการด้วยกัน (จารุบูณณ์ ปาณานนท์ (2533) อ้างใน ภัทรวุฒิ อุตภิระ, 2544, หน้า 14-15) ดังนี้

1. ไว้ใจได้ หมายความว่า การบริการ ต้องคงเส้นคงวาและไว้ใจได้

2. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมทุกเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ และพร้อมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ

3. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น

4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายความว่า จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการที่ซับซ้อน และไม่เสียเวลารอคอย

5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

6. การสร้างสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารแก่ลูกค้า ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

7. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้

8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย

9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายความว่า เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

ภัทรวุฒิ อุตภิระ (2544, หน้า 16) กล่าวว่า การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้น จะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน เหตุผลที่สำคัญที่สุด คือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่ำเสมอ และเสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนกลับมีเป้าหมายอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรของตนต้องได้รับตอบแทนกลับมาหรือกล่าวได้ว่าคือการมุ่งหากำไรจากการให้บริการนั่นเอง

หลักการประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การของรัฐ

เมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์การ หรือการตัดสินว่าหน่วยงานของรัฐนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใด ต้องพิจารณา 2 ด้าน (Steers, 1977 : 1-2) (อ้างในภัทรวุฒิ อุตภิระ, 2544, หน้า 17) ดังนี้

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือ การวัดประสิทธิผลขององค์การที่การบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้นั้น ซึ่งอาจพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ การประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชน ที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานรัฐบาล ได้แก่ การให้บริการสาธารณะ สามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 (สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544, หน้า 9) ในตอนที่ 6 การบริการ ได้กล่าวว่า บริการต้องมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ ทั้งบริการให้เปล่าและบริการที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม ดังนี้

1. ต้องจัดให้มีการปฐมนิเทศนักศึกษา การสอน หรือร่วมสอนการค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนช่วยค้นคว้า และให้คำปรึกษาทางวิชาการ

2. จัดให้มีบริการยืม-คืน โดยกำหนดระเบียบเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับบริการอย่างเสมอภาคตามสิทธิที่ควร

3. ต้องมีบริการสืบค้นผ่านเครือข่ายภายในประเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสอนการสืบค้นด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

4. ต้องมีชั่วโมงบริการอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม

5. หากมีการเรียนการสอนนอกสถาบันอุดมศึกษาควรจัดให้มีการบริการเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการ

6. ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

7. ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อมีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างกว้างขวางและประหยัด

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประวัติของสำนักหอสมุด

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เปิดดำเนินการพร้อมกับมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2507 มีฐานะเป็นกองห้องสมุด สังกัดสำนักงานอธิการบดี โดยใช้ห้อง 312 อาคารภาควิชาเคมี คณะวิทยาศาสตร์เป็นที่ทำการชั่วคราว ต่อมาในปี พ.ศ. 2511 ได้ย้ายไปอยู่อาคารเอกเทศใกล้กับคณะสังคมศาสตร์ จากนั้นในปี พ.ศ. 2519 ได้รับการยกฐานะจากกองห้องสมุดเป็นสำนักหอสมุด และได้รับงบประมาณในการสร้างอาคารใหม่ เป็นอาคาร 4 ชั้น มีพื้นที่ 8,824 ตารางเมตร เปิดให้บริการในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2522 ต่อมาอาคารสำนักหอสมุดเริ่มคับแคบ จำนวนที่นั่งสำหรับให้บริการไม่เพียงพอ ประกอบกับสำนักหอสมุดมีเป้าหมายจะพัฒนาให้เป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสามารถขยายรูปแบบการให้บริการให้ทันสมัยยิ่งขึ้น จึงได้มีการขยายอาคารโดยเชื่อมต่อกับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

อาคารเดิมไปทางด้านทิศใต้ เป็นอาคาร 5 ชั้น มีพื้นที่ 6,944 ตารางเมตร และได้เปิดให้บริการส่วนนี้ เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2544 ดังนั้น ปัจจุบันสำนักหอสมุดมีพื้นที่ทั้งหมด 15,768 ตารางเมตร

สำนักหอสมุดได้รับอนุมัติให้แบ่งส่วนราชการเป็น 6 ฝ่าย ตามประกาศในราชกิจจา-นุเบกษาเล่มที่ 107 ตอนที่ 167 วันที่ 6 กันยายน 2533 คือ สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายบริการทรัพยากรสารนิเทศกลาง ฝ่ายพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารนิเทศ ฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ต่อมา คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย (ก.ม.) ได้อนุมัติให้สำนักงานเลขานุการ แบ่งส่วนราชการระดับงานและหน่วย คือ งานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ และงานนโยบายและแผน โดยงานบริหารและธุรการ แบ่งเป็นหน่วยสารบรรณ หน่วยการเจ้าหน้าที่ และหน่วยอาคารสถานที่ งานคลังและพัสดุ แบ่งเป็น หน่วยการเงินและบัญชี และหน่วยพัสดุและยานพาหนะ สำหรับฝ่ายทางด้านห้องสมุดอีก 5 ฝ่าย ได้มีการแบ่งส่วนงานเป็นการภายในของสำนักหอสมุด เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานของห้องสมุด

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีการแบ่งส่วนราชการในระดับฝ่าย งาน และหน่วย อย่างเต็มรูปแบบ และได้มีการบริหารงานในระบบห้องสมุดอย่างต่อเนื่องตลอดมา (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548, หน้า 8)

สถิติจำนวนบุคลากร จำนวนหนังสือ และจำนวนผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุด (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548, หน้า 101, 104, 106)

ตาราง 1 จำนวนบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตำแหน่ง	ห้องสมุดกลาง (คน)	ห้องสมุดคณะ (คน)	รวม (คน)
1. บรรณารักษ์	20	26	46
2. นักวิชาการ นักเอกสารสนเทศ	9	1	10
3. พนักงานห้องสมุด เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	30	21	51
4. อื่น ๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่งานบริหาร ธุรการ การเงิน บัญชี	52	20	72
รวม	**111**	**68**	**179**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 2 จำนวนหนังสือของห้องสมุดกลางและห้องสมุดฝ่ายต่าง ๆ

ห้องสมุด	จำนวน (เล่ม)
1. ห้องสมุดกลาง	355,213
2. ห้องสมุดและสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	164,445
3. ห้องสมุดและสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	144,426
4. ห้องสมุดและสารนิเทศสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์	279,135
รวม	**943,219**

ตาราง 3 จำนวนผู้เข้าใช้บริการของห้องสมุดกลางและห้องสมุดฝ่ายต่าง ๆ

ห้องสมุด	จำนวน (คน)
1. ห้องสมุดกลาง	1,126,121
2. ห้องสมุดและสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	245,657
3. ห้องสมุดและสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	545,942
4. ห้องสมุดและสารนิเทศสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์	666,020
รวม	**2,583,740**

ทรัพยากรของห้องสมุดกลาง (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549, หน้า 4-7)

1. หนังสือ เป็นสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการที่ชั้น 1, 3 และ 4 โดยชั้น 1 ให้บริการหนังสือทั่วไปภาษาไทย สิ่งพิมพ์รัฐบาลไทย คู่มือมหาวิทยาลัย ข้อมูลธุรกิจหลักทรัพย์ มาตรฐานอุตสาหกรรมและหนังสืออ้างอิง ชั้น 3 ให้บริการหนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศ หนังสือได้รับรางวัล หนังสือเด็ก นวนิยาย วิทยานิพนธ์ และชั้น 4 ให้บริการหนังสือที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลภาคเหนือ

2. วารสาร เป็นสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการที่ชั้น 2 มีทั้งวารสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ และได้แยกเป็นวารสารฉบับปัจจุบันหรือฉบับใหม่ล่าสุด วารสารฉบับล่วงเวลา และวารสารเย็บเล่ม

3. หนังสือพิมพ์ เป็นสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการที่ชั้น 2 มีทั้งหนังสือพิมพ์ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ และได้แยกเป็นหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน หนังสือพิมพ์ฉบับล่วงเวลา และยังมีการนำหนังสือพิมพ์ถ่ายเป็นไมโครฟิล์มนำออกบริการที่งานโสตทัศนศึกษา ชั้น 3

4. จุลสารและกฤตภาค เป็นสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการที่ชั้น 1 ส่วนกฤตภาคที่เป็นเรื่องเดียวกันจะเก็บรวมเป็นแฟ้มข้อมูลเฉพาะเรื่อง (Information Files)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

5. จุลสารและกฤตภาคข้อมูลภาคเหนือ เป็นสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการที่งานศูนย์สนเทศภาคเหนือ ชั้น 4 ส่วนกฤตภาคที่ให้ข้อมูลในเรื่องเดียวกันจะเก็บรวมเป็นแฟ้มข้อมูลเฉพาะเรื่อง (Information Files) เช่นเดียวกัน

6. เอกสารหายาก ให้บริการที่ชั้น 4 เป็นบริการในลักษณะชั้นปิด หากต้องการจะใช้เอกสารดังกล่าวจะต้องติดต่อบรรณารักษ์ผู้ดูแล

7. โสตทัศนวัสดุ เป็นสื่อทางภาพและเสียงที่ให้บริการที่ชั้น 3 ได้แก่ สไลด์ เทปบันทึกเสียง ฟิล์มสตริป แผนที่ วีดิทัศน์ ไมโครฟิล์ม ซีดีรอมมัลติมีเดีย แผ่นภาพ รูปภาพ และนิทรรศการ

8. ซีดีรอม มีการให้บริการ 2 ประเภท ได้แก่

- ฐานข้อมูลซีดีรอม ให้บริการที่ห้องบริการ Online Databases ชั้น 2 เป็นข้อมูลสำเร็จรูปที่ให้ข้อมูลดัชนีและสาระสังเขปของบทความวารสาร หนังสือ เอกสารการประชุมในสาขาวิชาต่าง ๆ
- ซีดีรอมมัลติมีเดีย ให้บริการที่ชั้น 3 เป็นข้อมูลที่บันทึกในสื่อประเภทซีดีรอม สามารถแสดงข้อมูลในลักษณะของข้อความ รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว และเสียง

9. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นฐานข้อมูลที่ให้บริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยครอบคลุมในสาขาวิชาต่าง ๆ

10. ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) เป็นฐานข้อมูลที่ให้บริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การเปิดให้บริการของห้องสมุดกลาง (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549, หน้า 17-19)

ระหว่างเปิดภาคเรียน	จันทร์ - ศุกร์	8.00-21.00 น.
	เสาร์-อาทิตย์	10.00 – 18.00 น.
ระหว่างปิดภาคเรียน	จันทร์ - ศุกร์	8.30-16.00 น.
	เสาร์-อาทิตย์	ปิดบริการ

สิทธิในการยืมของสมาชิกห้องสมุด

1. สิทธิในการยืมสิ่งพิมพ์ / โสตทัศนวัสดุ
2. สิ่งพิมพ์ที่ยืมไม่ได้
   - หนังสืออ้างอิง
   - คู่มือมหาวิทยาลัย
   - เอกสารหายาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

- เอกสารโบราณ
- หนังสือพิมพ์

3. ค่าปรับเกินกำหนดส่ง

สิ่งพิมพ์ทุกประเภทและโสตทัศนวัสดุ วันละ 5 บาท / เล่ม / รายการ

จำนวนทรัพยากร และระยะเวลาที่ให้ยืม

ตาราง 4 จำนวนทรัพยากร และระยะเวลาที่ให้ยืม

ประเภทวัสดุตีพิมพ์/ไม่ตีพิมพ์	นักศึกษา		ข้าราชการ สาย ก,ข	ข้าราชการ สาย ค / ลูกจ้างประจำ / ลูกจ้างชั่วคราว	สมาชิกบุคคลภายนอก / สมาชิกกิตติมศักดิ์	สมาชิก PULINET
	ประกาศนียบัตรปริญญาตรี	บัณฑิตศึกษา				
หนังสือทั่วไป สิ่งพิมพ์ภาคเหนือ รายงานนักศึกษา โครงงานนักศึกษา	✓ (7 วัน)	✓ (14 วัน)	✓ (1 ภาคการศึกษา)	✓ (7 วัน)	✓ (7 วัน)	✓ (7 วัน)
สิ่งพิมพ์รัฐบาล	✓ (7 วัน)	✓ (14 วัน)	✓ (14 วัน)	✓ (7 วัน)	✓ (7 วัน)	✓ (7 วัน)
วิทยานิพนธ์	1 เล่ม / 7 วัน	3 เล่ม / 7 วัน	3 เล่ม / 7 วัน	1 เล่ม / 7 วัน	1 เล่ม / 7 วัน	1 เล่ม / 7 วัน
หนังสือสำรอง	✓ (3 วัน)	✓ (3 วัน)	✓ (3 วัน)	✓ (3 วัน)	✓ (3 วัน)	✓ (3 วัน)
หนังสือที่ได้รับรางวัล นวนิยาย	✓ (7 วัน)	✓ (7 วัน)	✓ (7 วัน)	✓ (7 วัน)	✓ (7 วัน)	✓ (7 วัน)
วารสารรายปลีก-ฉบับล่วงเวลา*	-	-	3 ฉบับ / 3 วัน	-	-	-
เทปบันทึกเสียง*	3 ม้วน / 7 วัน	3 ม้วน / 7 วัน	3 ม้วน / 7 วัน	3 ม้วน / 7 วัน	3 ม้วน / 7 วัน	-
วีดิทัศน์*	3 ม้วน / 7 วัน	3 ม้วน / 7 วัน	3 ม้วน / 7 วัน	3 ม้วน / 7 วัน	3 ม้วน / 7 วัน	-
สไลด์*	3 ชุด / 7 วัน	3 ชุด / 7 วัน	3 ชุด / 7 วัน	3 ชุด / 7 วัน	3 ชุด / 7 วัน	-
(✓) สิ่งพิมพ์ทุกประเภทรวมยืมกับห้องสมุดคณะ / ห้องสมุดสถาบันได้ไม่เกิน	10 เล่ม	15 เล่ม	15 เล่ม	5 เล่ม	5 เล่ม	3 เล่ม

* จำนวนการยืมไม่นับรวมกับสิ่งพิมพ์ประเภทอื่น ๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักหอสมุด มีดังนี้

จิราภรณ์ จันทร์คำ (2538) ได้ศึกษาความต้องการใช้บริการและทรัพยากรสารนิเทศของผู้ใช้ห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ปัญหาในการให้บริการและทรัพยากรสารนิเทศที่ผู้ใช้ประสบมากกว่าปัญหาอื่น ๆ ได้แก่ ปัญหาเรื่องไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารในห้องสมุด ไม่มีหนังสือชื่อเรื่องที่ต้องการในห้องสมุด ไม่ทราบวิธีใช้โสตทัศนวัสดุและอุปกรณ์โสตทัศนวัสดุแต่ละประเภทมีน้อยและห้องสมุดไม่มีวารสารที่ต้องการ

จีราพรรณ สวัสดิพงษ์ (2538, 2542) ได้ศึกษาการใช้บริการสำนักหอสมุด ของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการยืม-รับคืนหนังสือ และใช้สิ่งพิมพ์ภาษาไทยมากกว่าภาษาต่างประเทศ ปัญหาการใช้ทรัพยากรห้องสมุดที่นักศึกษาพบอยู่ในระดับมาก คือ หนังสือที่ต้องการมีน้อยฉบับ หนังสือที่ต้องการมีบัตรรายการแต่หาตัวเล่มไม่พบ หนังสือที่ต้องการมีผู้อื่นยืมไป และมีเสียงรบกวนจากผู้ใช้ข้างเคียง ปัญหาการใช้บริการห้องสมุดที่นักศึกษาพบอยู่ในระดับมาก คือ เครื่องถ่ายเอกสารมีน้อย และได้ศึกษาการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านบริการ World Wide Web ในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ โดยทั่วไป และเรียนรู้วิธีการสืบค้นด้วยตนเอง ใช้ Web Site ประเภทความรู้และการศึกษามากที่สุด มีความเห็นเกี่ยวกับระบบการจองเวลาเพื่อใช้บริการว่า ไม่ควรวางบัตรประจำตัวเพื่อใช้บริการ สำหรับปัญหาที่พบมากในการใช้บริการ พบว่า คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ ความเร็วในการดึงข้อมูลเป็นไปอย่างล่าช้า ส่วนความต้องการในการใช้บริการ ผู้ใช้ต้องการให้มีเอกสารแนะนำ Web Site ที่น่าสนใจ การส่ง E-Mail การให้บริการในระบบมัลติมีเดีย การเพิ่มความเร็วในการสืบค้น และเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

ชโรชีนีย์ ชัยมินทร์ (2549) ได้ศึกษาการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า นักศึกษาใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อค้นคว้าข้อมูลสำหรับนำมาประกอบการทำวิจัย รายงานวิทยานิพนธ์ สาเหตุที่เลือกใช้เพราะสืบค้นสะดวก รวดเร็ว ใช้วิธีการเข้าถึงสารสนเทศด้วยการสืบค้นด้วยตนเอง โดยสืบค้นจากเว็บค้นหาข้อมูล (Search Engine) และสารสนเทศที่สืบค้นได้ตรงกับความต้องการในระดับปานกลาง ปัญหาในการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่พบ คือ ปัญหาความเร็วในการดึงข้อมูล (Download) เป็นไปอย่างล่าช้า ไม่มีเอกสารฉบับเต็ม และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ มีประสิทธิภาพในการทำงานค่อนข้างต่ำ ส่วนความต้องการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์นั้น นักศึกษาต้องการให้เพิ่มความเร็วในการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

เชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ต้องการให้มีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นและตรงกับสาขาที่กำลังเรียนหรือทำวิทยานิพนธ์ และให้รวบรวมลิงค์ของรายการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายไว้บนหน้าจอของเครื่องที่ให้บริการ

ธัญญภรณ์ เลาหะเพ็ญแสง (2546) ได้ศึกษาวิธีแก้ปัญหาการสืบค้นข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษากลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่านักศึกษาใช้วิธีการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ปัญหาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่พบ คือ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์มีไม่เพียงพอ โดยเฉพาะหนังสือทั่วไป และวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ หนังสือเก่าและล้าสมัย ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตที่เด่นชัด คือ จำนวนคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการและมีความเร็วต่ำ การใช้ฐานข้อมูล CD-ROM, ออนไลน์ มีปัญหาเรื่องคอมพิวเตอร์ และไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นและทักษะการสืบค้น ความไม่ชำนาญในการใช้ภาษาต่างประเทศ วิธีแก้ไขปัญหาการสืบค้น คือ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มเติมให้ทันสมัย หลากหลาย จัดระบบเชื่อมโยงเครือข่ายเพื่อดึงและกระจายทรัพยากรสารสนเทศซึ่งกันและกันให้มากขึ้น อบรมการสืบค้นข้อมูล สำหรับนักศึกษาภาคพิเศษควรเพิ่มการจัดอบรมวันเสาร์-อาทิตย์ จัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเพิ่มเติม เปิดห้องสมุดล่วงเวลาโดยเฉพาะห้องสมุดคณะ เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับอินเทอร์เน็ต ซ่อมบำรุงและปรับปรุงคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย จัดสรรงบประมาณสนับสนุนเพิ่มเติม และจัดระบบการแบ่งงานของเจ้าหน้าให้ชัดเจน และวิธีการแก้ปัญหาการสืบค้นข้อมูลจากการใช้อาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์ห้องสมุด คือ ขยายห้องวิจัย วิทยานิพนธ์ การจัดชั้นวางหนังสือควรมีระยะห่างพอสมควรและควรมีแสงสว่างเพียงพอ โดยเฉพาะบริเวณชั้นหนังสือ

เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในบริการด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า บริการสิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษ บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด และบริการอื่น ๆ เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ สรุปได้ว่า อาจารย์และนักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่าง ๆ โดยรวมแตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้พบว่า อาจารย์และนักศึกษามีความคาดหวังในการใช้บริการด้านต่าง ๆ โดยรวมไม่แตกต่างกัน และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามสัญชาติ พบว่าผู้ใช้ที่เป็นชาวไทยและชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่าง ๆ โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้ที่เป็นชาวไทยและชาวต่างชาติมีความคาดหวังในการใช้บริการด้านต่าง ๆ โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การใช้บริการยืม-คืน และบริการอื่น ๆ ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและปริญญาเอก มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจไม่ต่างกัน บริการสิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษและบริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอกมีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาเอก มีความคาดหวังในการใช้บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า บริการสิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษ และบริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุดแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนในด้านการบริการอื่น ๆ ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก มีความคาดหวังแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

ประกายดาว ศรีโมรา (2543) ได้ศึกษาการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอมในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำช่วยเหลือของบรรณารักษ์ในการใช้ฐานข้อมูล และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการรองลงมาคือในเรื่องผลการสืบค้น อุปกรณ์และการให้บริการ แต่มีความพึงพอใจน้อยต่อค่าใช้จ่ายในการบันทึกผลลงดิสเก็ตต์ ปัญหาในการสืบค้น พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสบปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการสืบค้นลงกระดาษโดยเห็นว่ามีราคาแพง ผู้ใช้ให้ข้อเสนอแนะว่าห้องสมุดควรให้บริการฐานข้อมูลที่ทันสมัยกว่านี้ ควรลดค่าบริการสำหรับการพิมพ์และทำสำเนาลงดิสเก็ตต์ และควรมีคำอธิบายการใช้อยู่ใกล้กับเครื่องและให้บริการข้อมูลเอกสารแบบฉบับเต็ม

ปิยนุช ประใจครบุรี (2546) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบ Web OPAC ของโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ VTLS ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ พบว่า ผู้ใช้บริการพอใจเกี่ยวกับวิธีการสืบค้น Web OPAC ในระดับปานกลาง โดยการสืบค้นจากเขตข้อมูลชื่อเรื่อง หัวเรื่องและคำสำคัญ ตามลำดับ ส่วนผลการสืบค้นพบว่าผู้ใช้พึงพอใจผลการสืบค้นในระดับมากทางด้านผลการสืบค้นให้ข้อมูลต่าง ๆ เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง เป็นต้น และได้รายการที่ตรงตามความต้องการและรายการใกล้เคียง ความต้องการของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระบบ Web OPAC พบว่าส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับมากในด้านการให้มีบริการยืมหนังสือต่อ (renew) และบริการจองหนังสือ (reservation) ผ่านหน้าจอ Web OPAC สำหรับปัญหาที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่พบในระดับปานกลาง ได้แก่ การประมวลผลในการสืบค้นช้า ผู้ใช้ไม่เข้าใจการสืบค้นโดยการ cut & paste และผู้ใช้ไม่ทราบวิธีขยายผลการสืบค้นเมื่อได้รับผลการสืบค้นน้อยเกินไป และจากการเปรียบเทียบสภาพการใช้ระบบ Web OPAC ของผู้ใช้ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

โดยรวมพบว่าสภาพการใช้บริการบริการสืบค้น Web OPAC แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ความต้องการและปัญหาของผู้ใช้จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อระบบ Web OPAC ไม่แตกต่างกัน ส่วนความต้องการและปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการระบบ Web OPAC พบว่าผู้ใช้มีความต้องการและปัญหาแตกต่างกัน

ผ่องพรรณ แย้มแขไข (2536, 2544) ได้ศึกษาความต้องการใช้ทรัพยากรและบริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ณ ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า นักศึกษาทุกสาขาวิชาเข้าใช้สำนักหอสมุดเพื่อค้นหาเอกสารประกอบการเขียนรายงานและวิทยานิพนธ์มากที่สุด เมื่อมีปัญหาในการใช้ห้องสมุด จะใช้วิธีการถามบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด นอกจากนั้นนักศึกษาเห็นด้วยที่สำนักหอสมุดจะเรียกเก็บค่าบริการบางประเภท ส่วนการใช้บริการของสำนักหอสมุด ปรากฏว่านักศึกษาใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ปัญหาการใช้ทรัพยากรและบริการห้องสมุด คือ สำนักหอสมุดมีวิทยานิพนธ์ของสถาบันอื่นน้อย วารสารที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด ไม่ทราบวิธีค้นหาข้อมูลจากโสตทัศนวัสดุ ความต้องการให้สำนักหอสมุดปรับปรุงทรัพยากรและบริการห้องสมุด คือ ต้องการให้เพิ่มเติมประเภทวิทยานิพนธ์มากที่สุด รองลงมาคือวารสารและโสตทัศนวัสดุและต้องการให้สำนักหอสมุดปรับปรุงบริการถ่ายเอกสาร ทั้งนี้ยังได้ศึกษาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่บอกรับเป็นสมาชิก โดยสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้ฐานข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อผลสืบค้นที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และพอใจที่ข้อมูลทันสมัยเชื่อถือได้ในระดับมาก แต่พบปัญหา คือ ความเร็วในการดึงข้อมูล (load) เป็นไปอย่างล่าช้า ดังนั้นจึงต้องการให้สำนักหอสมุดปรับปรุงการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์โดยให้เพิ่มความเร็วในการใช้อินเทอร์เน็ต รวมทั้งต้องการให้เพิ่มการบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์ที่เป็นเอกสารฉบับเต็ม โดยให้คณะ/ห้องสมุดสถาบันสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อบทความ และต้องการให้สำนักหอสมุดต่ออายุการบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการในปัจจุบัน

มณีรัตน์ พรกุลวัฒน์ (2543) ได้ศึกษาการใช้บริการ ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดองค์การสหประชาชาติในประเทศไทย พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายนอก ผู้ใช้มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าหนังสือ และเอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ โดยจะหาหนังสือจากการสอบถามบรรณารักษ์ และสามารถหาข้อมูลได้บางส่วน ส่วนใหญ่ไม่เคยยืมหนังสือในห้องสมุด ในด้านอาคารสถานที่ผู้ใช้มีความเห็นว่า ห้องสมุดตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ใช้บริการได้สะดวก แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ มีการถ่ายเทของอากาศดีและบริเวณห้องสมุดสะอาด ด้านวัสดุครุภัณฑ์ ได้แก่ ชั้นเก็บหนังสือให้ความสะดวกในการหยิบใช้ มีความเหมาะสมเป็นระเบียบ สะดวกในการค้นหา ด้านบริการของห้องสุด โดยรวมเป็นที่พอใจของผู้ใช้ ปัญหาในการใช้บริการ ส่วนใหญ่มีปัญหาที่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ระยะเปิดให้บริการน้อยเกินไป และระเบียบข้อบังคับมากเกินไป มีความยุ่งยาก ทั้งนี้ผู้ใช้มีความต้องการให้ขยายเวลาการให้บริการมากขึ้น เพิ่มบริการรวบรวมรายชื่อหนังสือ วารสารบางประเภทให้บริการถ่ายเอกสารราคาประหยัด จัดหาหนังสือใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมทั้งบอกรับวารสารภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น

วรารักษ์ พัฒนเกียรติพงศ์ (2544) ได้ศึกษาการใช้บริการห้องสมุดและทรัพยากรสารนิเทศของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้เข้าใช้ห้องสมุดเพื่อค้นหาและอ่านหนังสือ/เอกสาร เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน สามารถค้นหาหนังสือ/เอกสารได้จากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ส่วนมากค้นได้ตามต้องการกรณีที่ไม่สามารถค้นหาหนังสือ/เอกสารได้ เนื่องจากมีรายการในฐานข้อมูลแต่ไม่พบบนชั้น และจะสอบถามบรรณารักษ์เมื่อมีปัญหาในการใช้ห้องสมุด สำหรับบริการที่ต้องการให้ห้องสมุดจัดเพิ่มขึ้น คือ บริการให้ยืม-รับคืนหนังสือ/เอกสาร บริการเคเบิลทีวี บริการโสตทัศนวัสดุ บริการมัลติมีเดีย และบริการซีดี-รอมหรือฐานข้อมูลออนไลน์ทางเศรษฐศาสตร์ สำหรับปัญหาในการใช้บริการและทรัพยากรสารนิเทศ พบว่า หนังสือที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด มีน้อยฉบับ เก่าและล้าสมัย หนังสืออ้างอิงมีน้อย และเล่มที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด วิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระของสถาบันอื่นมีน้อย การค้นหาบทความจากวารสารใช้เวลามาก ฉบับที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด หนังสือพิมพ์มีน้อยฉบับ แฟ้มสารนิเทศเฉพาะเรื่องเก่า ไม่ทันสมัย จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ค้น OPAC ไม่เพียงพอ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นข้อมูลจาก World Wide Web มีประสิทธิภาพต่ำ ห้องสมุดไม่เปิดบริการในวันเสาร์ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อย มีเสียงรบกวนจากผู้ใช้ข้างเคียง ที่นั่งอ่านมีจำนวนน้อย และพื้นที่ห้องสมุดคับแคบ

วัลลภา เตชะวัชรีกุล (2545) ได้ศึกษาการสืบค้นสารนิเทศผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของอาจารย์ นักศึกษาและข้าราชการในสังกัดคณะสังคมศาสตร์ และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า อาจารย์/ข้าราชการส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสารและเพื่อประกอบการเรียนการสอน/การปฏิบัติงาน นักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ใช้เพื่อนันทนาการ และเพื่อการศึกษา ค้นคว้าวิจัย นักศึกษาระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ใช้เพื่อประกอบการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าวิจัย และเพื่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสาร ปัญหาที่พบของอาจารย์/ข้าราชการ คือ ขาดการฝึกอบรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ขาดความเร็วในการสืบค้น/ดาวน์โหลดข้อมูล ขาดแหล่งข้อมูลเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศ และขาดการประชาสัมพันธ์ในเรื่องใหม่ ๆ ปัญหาที่พบของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คือ ขาดความเร็วในการสืบค้น/ดาวน์โหลด และจำนวนคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ และปัญหาที่พบของนักศึกษาระดับปริญญาโท คือ ขาดบุคลากรให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกเมื่อมีปัญหาระหว่างการใช้งาน จำนวน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

คอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ จำนวนชั่วโมงที่กำหนดให้ไม่เพียงพอ ขาดการประชาสัมพันธ์ในเรื่องใหม่ ๆ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไม่ทันสมัย

สินีนาฏ สมบูรณ์เอนก (2543) ได้ศึกษาความต้องการใช้สิ่งพิมพ์ภาคเหนือของผู้ใช้บริการศูนย์สนเทศภาคเหนือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการใช้ศูนย์สนเทศภาคเหนือเพื่อการค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับภาคเหนือ ใช้สิ่งพิมพ์เพื่อทำรายงานการค้นคว้า มีวิธีการค้นหาโดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วยค้น โดยผู้ใช้บริการเห็นว่าสิ่งพิมพ์ภาคเหนือมีความเพียงพอในระดับปานกลาง สำหรับปัญหาในการใช้หนังสือ คือ หนังสือเรื่องที่ต้องการมีในบัตรรายการหรือฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ แต่หาตัวเล่มไม่พบ ส่วนปัญหาในการใช้เอกสารข้อมูลภาคเหนืออื่น ๆ คือ เอกสารมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ

สุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี (2546) ได้วิเคราะห์การยืมและความต้องการใช้หนังสือของผู้ใช้ห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า หนังสือภาษาไทยถูกยืมมากกว่าหนังสือภาษาต่างประเทศ โดยหนังสือทั่วไปภาษาไทยที่มีการยืมมากที่สุด ตีพิมพ์ในช่วงปี พ.ศ. 2530-2539 หนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศที่มีการยืมมากที่สุดตีพิมพ์ในช่วงปี พ.ศ. 1987-1996 หนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศส่วนใหญ่มีการยืมเฉลี่ยสูงสุดต่อเล่มอยู่ที่เล่มละ 1-20 ครั้ง และมีการยืมต่อมากที่สุด จำนวนเฉลี่ยสูงสุดระหว่าง 1-10 ครั้ง ในด้านการสำรวจผู้ใช้ พบว่า เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์/พนักงานสายวิชาการ ตามลำดับ สังกัดหน่วยงานในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากที่สุด ผู้ใช้ส่วนใหญ่จะหาทรัพยากรสารสนเทศจากระบบสืบค้นข้อมูล CMUL OPAC และจะใช้ทรัพยากรประเภทหนังสือทั่วไป ทั้งนี้ผู้ใช้ยังมีเหตุผลในการไม่เลือกใช้หนังสือทั่วไปว่ามีสาเหตุมาจากสภาพหนังสือชำรุด ไม่น่าใช้ ในด้านความพึงพอใจในทรัพยากรหนังสือทั่วไป พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับมากด้านเนื้อหาของหนังสือ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านหัวข้อการเรียงหนังสือบนชั้น ความทันสมัยของหนังสือ สภาพตัวเล่ม และปริมาณฉบับ ตามลำดับ ส่วนในด้านปัญหาการใช้หนังสือทั่วไป พบว่า ผู้ใช้ประสบปัญหาในระดับมากในด้านการหาตัวเล่ม และประสบปัญหาอื่น ๆ ในระดับปานกลาง ในด้านตัวเล่มอยู่ที่ห้องสมุดคณะ ความทันสมัยของเนื้อหา การมีผู้ยืมออกไปแล้ว หนังสือชำรุด ฉีกขาด เนื้อหาไม่ตรงกับความต้องการ จำนวนฉบับ จำนวนการให้ยืมน้อยเกินไป และแสงสว่างของแสงไฟบริเวณชั้นหนังสือ การจัดเรียงหนังสือบนชั้น ภาษาของหนังสือเป็นภาษาต่างประเทศ และประสบปัญหาในระดับน้อยในด้านไม่ทราบระบบจัดหนังสือ

อำไพ ศิริธัญพงศ์ (2546) ได้ศึกษาความต้องการใช้สารนิเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโทต้องใช้สารนิเทศสาขาการศึกษามากที่สุด แต่นักศึกษาระดับปริญญาเอกมีความต้องการใช้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารนิเทศในสาขาสังคมวิทยามากที่สุด ทั้งนี้นักศึกษาทั้ง 2 ระดับ มีความต้องการที่เหมือนกันคือ ต้องการใช้สารนิเทศที่มีช่วงการตีพิมพ์ 1-3 ปี มากที่สุด และมีความต้องการใช้สื่อสิ่งพิมพ์โดยรวมในระดับปานกลาง แต่ความต้องการในด้านวัสดุไม่ตีพิมพ์และด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ยังมีความต้องการใช้โดยรวมอยู่ในระดับน้อย สำหรับปัญหาในการใช้โดยพิจารณาเป็นรายข้อ นักศึกษาระดับปริญญาโทให้ความเห็นว่าสารนิเทศใหม่ออกบริการล่าช้า สารนิเทศใหม่ ๆ มีน้อยเกินไป เนื้อหาของสารนิเทศที่มีเก่าและไม่ทันสมัย เนื้อหาของสารนิเทศที่ต้องการมีน้อย เนื้อหาของสารนิเทศที่มีไม่ครบ เนื่องจากถูกฉีกหรือชำรุด และนักศึกษาระดับปริญญาเอกให้ความเห็นว่า เนื้อหาของสารนิเทศที่มีเก่าและไม่ทันสมัย สารนิเทศใหม่ ๆ มีน้อยเกินไป ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยมีสารนิเทศน้อย ไม่มีในสาขาวิชาที่ต้องการ และเนื้อหาของสารนิเทศที่มีไม่ครบ เนื่องจากถูกฉีกหรือชำรุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved