บทที่ 2
ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาสาระสำคัญของเอกสารเพื่อเป็นแนวทางพื้นฐานในการศึกษาค้นคว้า ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสำคัญต่าง ๆ ได้ ดังนี้

2.1 บริการของห้องสมุด

2.2 ทฤษฎีความคาดหวัง

2.2.1 ระดับของความคาดหวัง

2.2.2 ความคาดหวังของผู้ใช้ต่อห้องสมุด

2.3 คุณภาพการบริการ

2.3.1 ความหมายและความสำคัญของการบริการ

2.3.2 คุณลักษณะของการบริการ

2.3.3 คุณสมบัติของบุคลากรงานบริการ

2.3.4 คุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

2.3.5 มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549

2.4 การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด

2.4.1 SERVQUAL

2.4.2 LibQUAL+™

2.5 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้

2.5.1 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6.1 งานวิจัยในประเทศ

2.6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.1 บริการของห้องสมุด

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการ

กระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหมายไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจ (Murillo, 2004)

ฉวีลักษณ์ บุณยะกาญจน (2540, น. 40-47) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานให้ความสะดวกอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการพึงพอใจ และได้ประโยชน์สูงสุด ในการให้บริการการบริการของห้องสมุด คือการจัดการ และดำเนินงานในด้านต่างๆ เพื่อเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้ใช้สามารถใช้ และค้นหาทรัพยากรของห้องสมุดได้อย่างรวดเร็ว คุ้มค่า สะดวกและตรงต่อความต้องการ (Bopp and Smith, 1995) เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543, น. 8) ได้สรุปว่า บริการของห้องสมุด หมายถึง บริการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ และคุณภาพในการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสิ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด รวมทั้งสามารถสร้างความเชื่อถือในการให้บริการ อันส่งผลให้ห้องสมุดประสบผลสำเร็จในการดำเนินงาน ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในการให้บริการอื่นๆ ด้วย

Prytherch (1996, p. 387) ได้ให้ความหมายว่า บริการของห้องสมุด หมายถึง บริการที่ห้องสมุดจัดไว้เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ สำหรับใช้หนังสือ และแจกจ่ายสารสนเทศอย่างหลากหลาย

Moyo (2004, p. 220) และพิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ์ (2545, น. 54) กล่าวว่า ในยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงการบริการของห้องสมุด จากห้องสมุดแบบดั้งเดิมที่มีการสืบค้นจากบัตรรายการ มีทรัพยากรสารสนเทศในลักษณะเป็นรูปเล่ม มีการเผชิญหน้ากับบรรณารักษ์ที่ให้บริการตอบคำถาม ได้เปลี่ยนเป็นการจัดหาทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น รวมถึงการให้บริการของบรรณารักษ์ที่ไม่ต้องเผชิญหน้า นวัตกรรมของการบริการรูปแบบใหม่นี้ถือว่าเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ของการบริการ ที่มุ่งหวังให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้ที่เปลี่ยนไป ปัจจุบันผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้หลากหลาย โดยการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย ซึ่งจะได้รับความสะดวกในการใช้สารสนเทศที่ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา และสถานที่ สามารถเข้าถึงข้อมูลในห้องสมุดได้ทุกวัน และตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่จำเป็นต้องมาห้องสมุด นอกจากนี้ยังสามารถสามารถดาวน์โหลดข้อมูลที่ต้องการลงในแผ่นดิสก์เก็ตหรือสั่งพิมพ์ออกทางกระดาษได้

Nelson (2005, p. 1) กล่าวว่า บริการของห้องสมุดในอนาคตจะเป็นการให้บริการด้วยเทคโนโลยีชั้นสูง และจะมีการเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศที่มาจากการบอกรับเป็นสมาชิกของวารสาร และเว็บไซต์ออนไลน์ นอกจากนี้ยังมีการให้บริการสารสนเทศบนเว็บบล็อก (Web Blogs) และวิกิพีเดีย (Wikipedia) เพิ่มขึ้น บรรณารักษ์ต้องใช้บล็อกในการบริการตอบคำถามซึ่งเป็นแนวทางของลักษณะการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบออนไลน์ในปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

นอกจากนี้ Nelson ยังกล่าวเพิ่มเติมอีกว่า ลักษณะของการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้ก็มีลักษณะที่เปลี่ยนไป ด้วยความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ใช้จะมีอุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์ และคอมพิวเตอร์แบบพกพา PDA (Personal Digital Assistant) ที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ตลอดเวลา

นอกจากนั้น เมธี เอกะสิงห์ (2544, น. 9-10) ได้กล่าวเพิ่มเติมถึง งานบริการของห้องสมุดในบทบาทของการสนับสนุนการค้นคว้าและวิ จัยว่า กระบวนการวิจัยต้องอาศัยทรัพยากรที่มีอยู่ในห้องสมุด นักวิจัยจะต้องสามารถสืบค้นข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา ตลอดจนห้องสมุดควรจัดระบบบริการสารสนเทศให้สะดวก รวดเร็ว และตรงต่อความต้องการของนักวิจัย เพื่อให้สอดรับกับบทบาทในการสนับสนุนการวิจัย

ดังนั้นในช่วงครึ่งหลังของศตวรรษที่ 20 พัฒนาการทางด้านเทคโนโลยี ระบบโทรคมนาคมและระบบเครือข่าย ส่งผลให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ และได้ขยายขอบเขตของงานมากขึ้น มีบริการใหม่ๆ ที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้บริการ ได้แก่ บริการข้อสนเทศทันสมัย (Current Awareness Service: CAS) บริการเลือกเพื่อเผยแพร่สารสนเทศ (Selective Dissemination of Information Service: SDI) บริการจัดส่งเอกสาร (Document Delivery Service: DD) บริการค้นสารสนเทศออนไลน์ (Online Information Retrieval Service) บริการชี้แนะแหล่งข้อมูล (Referral Service หรือ Information & Referral Service) บริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail Reference) ในหลายรูปแบบ เช่น บริการตอบคำถามแบบสนทนา (Chat Reference) บริการเครือข่ายความร่วมมือตอบคำถาม (Collaborative networks) เป็นต้น

2.2 ทฤษฎีความคาดหวัง

Vroom (1964) นักจิตวิทยาได้ให้ความหมายถึงทฤษฎีความคาดหวัง (V.I.E. Theory) ว่า การที่บุคคลใดจะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะมีความคาดหวังว่าจะได้รับความสำเร็จเป็นผลตอบแทนการกระทำ ความคาดหวังจึงเป็นสิ่งที่เกิดก่อนการกระทำ จึงเป็นเหตุของการกระทำ เพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากความคาดหวังที่จะได้รับผลสำเร็จจากการกระทำนั้นๆ โดยองค์ประกอบของความคาดหวังว่าประกอบไปด้วย

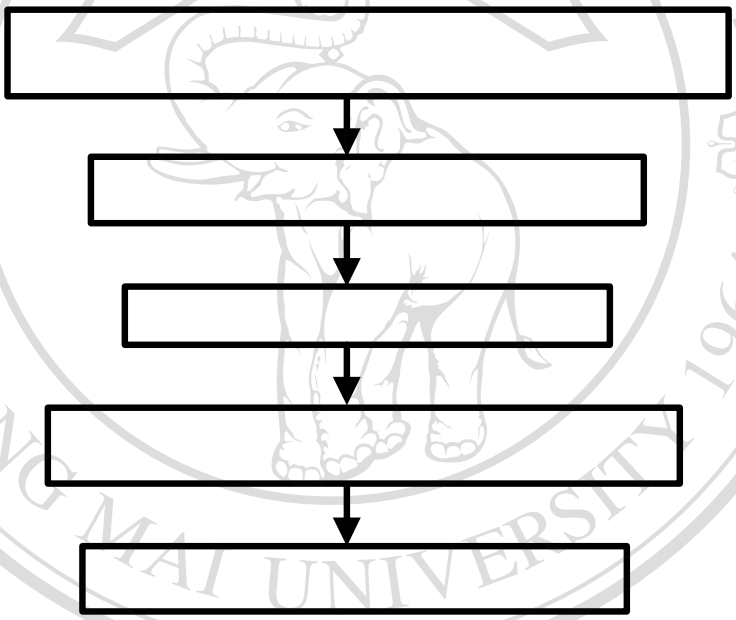
1. V = Valence หมายถึง ความพึงพอใจของมนุษย์ที่มีต่อผลลัพธ์ (Outcomes) ของการกระทำ ลักษณะที่สำคัญที่สุดของความพึงพอใจของมนุษย์ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงาน คือ ระดับความพึงพอใจที่มนุษย์คาดหวังว่าจะได้รับผลลัพธ์นั้น ไม่ใช่เกิดจากการเห็นคุณค่าที่แท้จริงของผลลัพธ์นั้นเสมอไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2. I = Instrumentality หมายถึง วิธีการที่มนุษย์เชื่อว่าจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่น่าพอใจ และสามารถนำไปสู่เป้าหมาย (Goal) ที่วางไว้

3. E = Expectancy หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ บุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง หากมีความต้องการพื้นฐาน (อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค) ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้นเรื่อย ๆ

หากคนเราพึงพอใจในผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดแรงจูงใจในการกระทำกิจกรรมต่างๆ เมื่อผลลัพธ์จากกิจกรรมที่ได้กระทำตรงตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความพึงพอใจ สามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



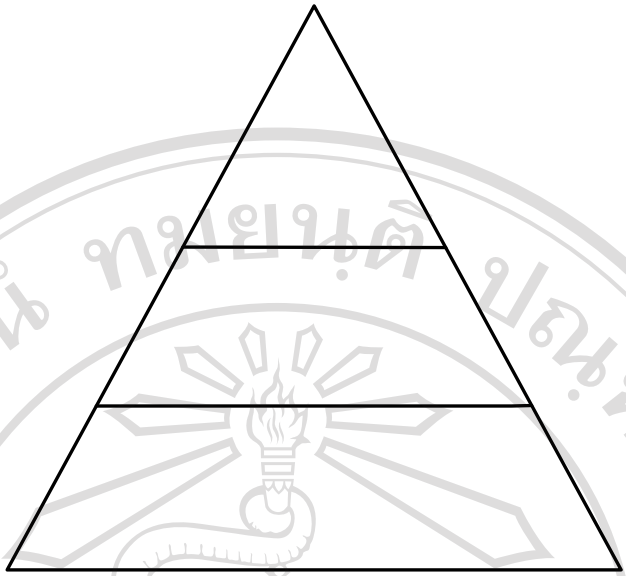
แหล่งที่มา: Vroom (1964)

ภาพ 1 ทฤษฎีความคาดหวัง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.2.1 ระดับความคาดหวัง

Parasuraman (1991) ได้แบ่งระดับความคาดหวังต่อการได้รับบริการของ[illegible]ความคาดห[illegible]
ผู้ใช้บริการเป็น 2 ระดับคือ Desired Service Level คือระดับการบริการที่ผู้ใช้คาดหวังว่าจะได้รับจากการใช้บริการ และ Adequate Service Level คือระดับการบริการที่ผู้ใช้สามารถยอมรับได้ ช่วงที่อยู่ระหว่างระดับบริการดังกล่าว คือ Zone of Tolerance เป็นระดับการได้รับบริการที่ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล แสดงได้ดังนี้



แหล่งที่มา: Parasuraman (1991)

ภาพ 2 ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

2.2.2 ความคาดหวังของผู้ใช้ต่อห้องสมุด

Moyo (2004, p. 221) กล่าวว่า ความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุดยุคใหม่ที่มีสภาพแวดล้อมแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีดังนี้

1. ทรัพยากรทุกอย่างอยู่ในรูปเอกสารฉบับเต็ม (Full Text) และเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์
2. สามารถดาว์นโหลดและพิมพ์ได้
3. บริการมีความรวดเร็วขึ้น
4. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และทุกวันของสัปดาห์
5. การเข้าถึงบริการทำได้ง่าย สะดวก
6. บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าแบบเสมือน (Virtual reference service) คือ เข้าถึงแบบออนไลน์ตลอด 24 ชั่วโมง และมีบรรณารักษ์ตอบคำถามด้วย
7. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ง่ายด้วยตนเอง โดยการใช้บริการผ่านเว็บไซต์
8. บรรณารักษ์ต้องมีความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ และรู้จักฐานข้อมูลทั้งหมด
9. ทรัพยากรทุกประเภทควรอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
10. จัดหาทางเลือกหลาย ๆ ช่องทางการใช้บริการ
11. เว็บไซต์ต้องใช้งานได้ตลอดเวลา และเป็นช่องทางในการบริการที่มีประสิทธิภาพ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

12. บริการทั้งหมดควรทำได้แบบออนไลน์ เช่น ลงทะเบียนสมาชิก การขอใช้บริการนำส่งเอกสาร การยืมระหว่างห้องสมุด การยืมทรัพยากรต่อ ฯลฯ

13. เครื่องมือสำหรับสืบค้นข้อมูล (Search Engine) ในเว็บไซต์ สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ทุกอย่าง

นอกจากนั้น Harnad (1998) ได้กล่าวถึงความคาดหวังของผู้ใช้เช่นเดียวกับ Moyo และได้เพิ่มเติมว่า นักวิจัยมีความคาดหวังและความต้องการที่จะได้รับบริการจากห้องสมุดดังนี้

1. มีเอกสารฉบับเต็มทั้งหมดเป็นออนไลน์
2. สามารถเข้าถึงเอกสารและนำเก็บในคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลบนโต๊ะทำงาน
3. เข้าถึงข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง
4. เอกสารอ้างอิงแต่ละฉบับเชื่อมโยงกันได้ในรูปแบบต่าง ๆ
5. สามารถค้นหาและเรียกใช้ข้อมูลในเอกสารได้อย่างสมบูรณ์
6. ทุกคนไม่เสียค่าใช้จ่ายตลอดไป

จากความคาดหวังของผู้ใช้ต่อห้องสมุดสามารถสรุปได้ว่า ในปัจจุบันการให้บริการห้องสมุดต้องคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วน โดยไม่จำกัดเวลา และสถานที่ สามารถเข้าถึงบริการสารสนเทศได้ด้วยตนเอง พร้อมกันนี้บรรณารักษ์จะต้องสามารถจัดบริการและกิจกรรมต่างๆ ให้รวดเร็วต่อความต้องการของผู้ใช้ เพราะจะทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจ กระตุ้นผู้ใช้ให้เข้ามาใช้มากขึ้น

2.3. คุณภาพการบริการ

2.3.1 ความหมายและความสำคัญของการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546, น.173-174) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการว่า การบริการอันเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงถึงดังนี้

1. สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้า ฉะนั้นการบริการต้องมุ่งให้ผู้รับเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะต้องใจให้บริการมากเพียงใด แต่คุณภาพวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์การบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนดเป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น การให้บริการในลักษณะใดก็ตามต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้านจะมุ่งเพียงแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องหลายๆ ฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดถือหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

จากแนวคิดนี้สรุปได้ว่า คุณภาพของการบริการ คือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยห้องสมุดสามารถนำหลักเกณฑ์ต่างๆ จากแนวคิดทางการตลาดนี้มาปรับใช้ให้เข้ากับงานบริการของห้องสมุดให้เหมาะสมได้เป็นอย่างดี

ศิริพร วิษณุมหิมาชัย (2545, น. 2) กล่าวไว้ว่า การบริการ (Service) หมายถึง สิ่งที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายทำการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้วเกิดความประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น คุณภาพการบริการ สามารถแบ่งระดับความสำคัญได้ 2 ระดับ ได้แก่

ระดับแรก ความสำคัญที่มีต่อตัวผู้รับบริการ (ลูกค้า) คือ ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดีและผู้รับบริการมีความสุข มีความปีติยินดี และมีความระลึกถึงในการที่จะมาขอรับบริการในครั้งต่อไป

ระดับที่สอง ความสำคัญในด้านผู้ให้บริการที่ทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้เป็นลูกค้าประจำ หรือลูกค้าที่มีความจงรักภักดี (Customer Retention) และนอกจากนี้ยังสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่ (Customer Acquisition) ผู้ให้บริการต้องพยายามกระทำทุกวิถีทางที่จะเพิ่มลูกค้าใหม่เพราะเป็นการสร้างความเจริญรุ่งเรืองให้แก่หน่วยงาน โดยมีจำนวนลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้นเป็นตัวชี้วัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.3.2 คุณลักษณะของการบริการ

ธุรกิจบริการยังมีลักษณะเฉพาะที่มีความแตกต่างจากสินค้าทั่วไป ที่เจ้าของกิจการและนักการตลาดต้องคำนึงถึงดังต่อไปนี้

1. เป็นสินค้าที่ไม่อาจจับต้องได้ (Intangibility) บริการโดยทั่วไปมีลักษณะที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง ดังนั้นจึงเป็นการยากที่เราจะสามารถรับรู้ถึงการบริการผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ ของเราได้ เช่น เราไม่สามารถมองเห็น "รูปร่าง" ของ "การท่องเที่ยว" ดังนั้นความไม่มีตัวตนของการบริการที่ทำให้เราไม่อาจจับต้องบริการได้ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคคือ ทำให้ผู้บริโภคเกิด "ความเสี่ยง" ในการเลือกซื้อบริการได้

2. มีคุณภาพไม่คงที่ (Variability Heterogeneity) คุณภาพของการบริการโดยทั่วไปมีความไม่แน่นอนค่อนของสูงเนื่องจากมักจะขึ้นอยู่กับ พนักงานที่เป็นผู้ส่งมอบบริการ เวลาที่ให้บริการของผู้ส่งมอบบริการ วิธีการในการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการแก่ลูกค้า

3. ไม่สามารถแยกการผลิตออกจากการบริโภคได้ (Inseparability) โดยทั่วไปบริการมักจะถูกเสนอขายก่อนและหลังจากนั้นการผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้น ในระยะเวลาเดียวกัน (Simultaneous production and consumption) โดยลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อบริการมักจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการนั้นด้วย เช่น บริการร้านตัดผม เมื่อลูกค้าตกลงใจซื้อบริการตัดผม ขั้นการผลิตจะเริ่มต้นที่ลูกค้านั่งลงบนเก้าอี้ตัดผม ช่างตัดผมจะนำผ้ากันเปื้อนมาคลุมเสื้อให้เรา และจะถามว่าต้องการให้ตัดทรงผมแบบไหน และจะเริ่มลงมือตัดผมของลูกค้า โดยจะเห็นว่าขณะที่ช่างตัดผมทำการตัดผมลูกค้าก็จะทำการบริโภคสินค้าไปพร้อม ๆ กัน

4. ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) โดยทั่วไปเราไม่สามารถที่จะเก็บรักษาบริการไว้ในรูปของสินค้าคงคลังได้ ทำให้องค์กรเสียโอกาสในการขายบริการได้ เพราะสาเหตุมาจากเราไม่สามารถแยกการผลิตออกจากกการบริโภคของลูกค้าได้ ดังนั้นเมื่อลูกค้ามาซื้อในเวลาใด ผู้ขายจึงจะเริ่มทำการผลิตได้เมื่อนั้น

2.3.3 คุณสมบัติของบุคลากรงานบริการ

ศิริพร วิษณุมหิมาชัย (2545, น. 5) สิ่งที่สำคัญต่อคุณภาพของงานบริการอีกประการหนึ่ง คือ บุคลากร การพัฒนาบุคลากรถือว่าเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพของบุคคลในหน่วยงานหรือองค์กร ดังนั้นการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคลโดยอาศัยทักษะประสบการณ์เทคนิคต่างๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และอยากกลับเข้ามาใช้บริการอีก บุคลากรที่ดีควรมีคุณสมบัติดังนี้

1. ต้องมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service Mind) ผู้ให้บริการต้องมีความสมัครใจทุ่มเททั้งแรงกาย และแรงใจ มีความเสียสละ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้องมีใจรัก และชอบในงานบริการ

2. ต้องมีความรู้ (Knowledge) ในงานที่ให้บริการผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง และแม่นยำในเรื่องของ สินค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ที่นำเสนอประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ๆเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

3. มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้นเกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

4. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

5. ต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner) กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

6. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูปงานบริการได้ดี

7. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พูดจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

8. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

9. มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

10. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานทางการตลาด การขายและงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือรับบริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

2.3.4 คุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

Cook and Thompson (2000) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้ คุณภาพบริการเป็นแนวคิดใหม่ด้านการจัดการที่เปลี่ยนจากการเน้นความเป็นเลิศด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์มาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยสรุปคุณภาพบริการ หมายถึงความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างการรับรู้ของลูกค้ากับความคาดหวังที่มีต่อบริการของลูกค้านั่นเอง

นอกจากนี้ ห้องสมุดต้องมีการกำหนดโครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดเตรียมปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดอย่างแท้จริง ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of library service) เป็นปัจจัยพื้นฐานที่มาจากการรวมกันระหว่าง 3 ปัจจัยของ SERVQUAL ประกอบด้วย ความเอาใจใส่ การตอบสนองและความเชื่อมั่นเข้าด้วยกัน

2. ห้องสมุดคือสถานที่ (Library as place) เป็นการนำหลักการของปัจจัยด้านส่วนที่สัมผัสได้จาก SERVQUAL มาพัฒนา ซึ่งจะครอบคลุมในเรื่อง การจัดวางพื้นที่ การใช้สัญลักษณ์ บรรยากาศและที่ตั้ง รวมถึงความปลอดภัยของห้องสมุด

3. ความมั่นใจในตนเอง (Self reliance) ปัจจัยนี้แสดงให้เห็นถึงว่า ผู้ใช้สามารถรับรู้ถึงความคาดหวังของตนเองและมั่นใจในบริการของห้องสมุด ความมั่นใจที่มีต่อพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศของตนเองไม่ว่าจะด้วยวิธีการใดก็ตาม

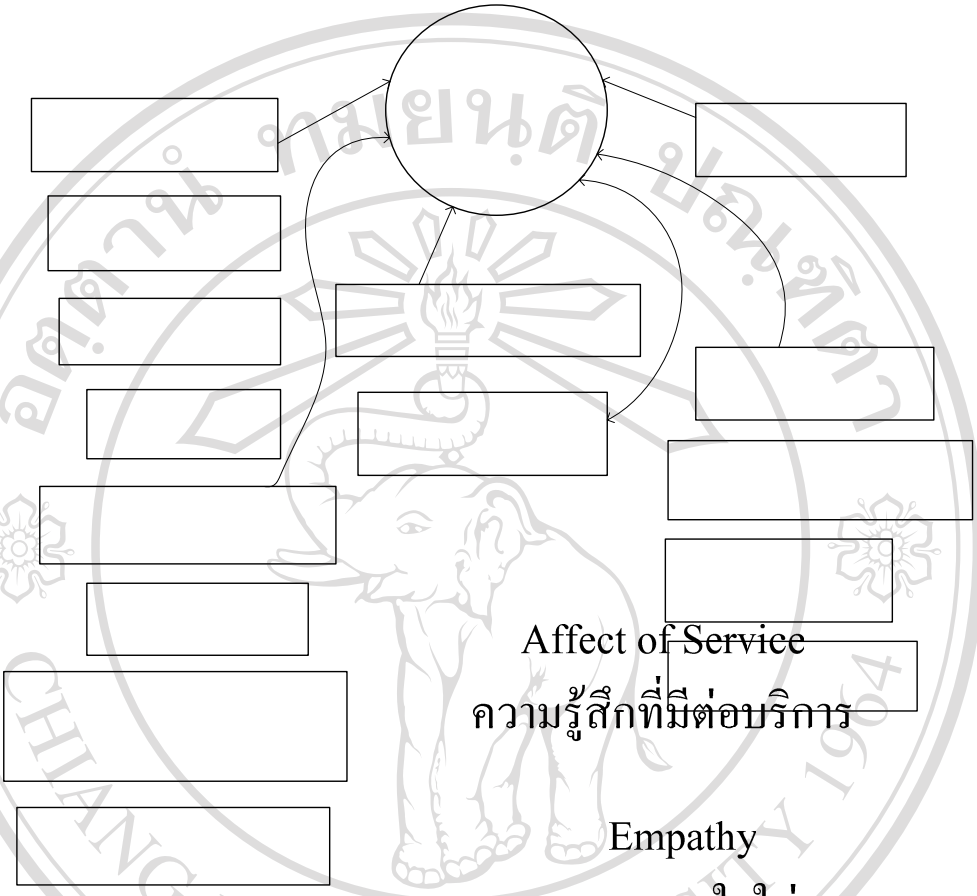
4. การเข้าถึงสารสนเทศ (Access to information) เป็นปัจจัยที่เพิ่มขึ้นมานอกเหนือจากปัจจัยกำหนดคุณภาพของ SERVQUAL ซึ่งมาจาก2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ประกอบด้วย ปัจจัยด้านทรัพยากร (Comprehensive collections) ซึ่งต้องเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ และสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และปัจจัยด้านเข้าถึง (Ubiquity and ease of access) ที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้จากทุกหาทุกแห่ง ทันต่อเวลาและตรงกับความต้องการ

ส่วนที่ 2 ประกอบด้วย สารสนเทศ (Information) ซึ่งหมายถึงรูปแบบของสารสนเทศ เช่น ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ทรัพยากรสารสนเทศฉบับเต็ม (Full text) ที่มีในคอมพิวเตอร์ ทรัพยากรที่มีอยู่บนชั้นหนังสือ และการจัดส่งเอกสาร (Document delivery)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ทั้งหมดนี้คือส่วนประกอบของปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ สามารถอธิบายได้ดังภาพ



แหล่งที่มา: Cook & Thompson (2000)

ภาพ 3 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด

Wang (2006) กล่าวว่าก่อนปี ค.ศ. 1990 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยหลายแห่ง พบว่าเกือบทุกห้องสมุดยังไม่ได้มองเห็นถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงในด้านการบริการ และขาดการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmark) เพื่อจะนำไปสู่ความสำเร็จของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ต่อมาได้เริ่มนำ TQM (Total Quality Management) มาใช้เพื่อวัดคุณภาพของห้องสมุด ทั้งนี้เป็นผลสืบเนื่องจากความเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีต่างๆ ซึ่งนำไปสู่การปรับเปลี่ยนแนวคิดในด้านการบริหารจัดการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมในองค์กร ที่มีการนำ TQM เข้ามาใช้ในองค์กรธุรกิจและองค์กรที่หวังผลกำไรของประเทศญี่ปุ่นซึ่งได้รับความสำเร็จอย่างมาก จากนั้นจึง TQM ได้เข้ามามีบทบาทในองค์กรที่ไม่หวังผลกำไรอย่างห้องสมุด จึงเกิดแนวคิดว่าทำอย่างไรจึงจะดูแลและให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดเหมือนกับลูกค้าในองค์กรธุรกิจ และจะมีการปรับวิธีการคุณภาพของธุรกิจมาใช้การ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ดำเนินงานของห้องสมุดอย่างไร Wang (2006) ยังกล่าวสรุปว่าในปัจจุบันห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต้องเผชิญหน้ากับการแข่งขันที่ต้องมีการคิดวางแผนกลยุทธ์ของงานบริการอยู่ตลอดเวลา และยังไม่สามารถตอบได้ว่า TQM เป็นมาตรวัดค่าที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กรที่ไม่หวังผลกำไรอย่างห้องสมุด

ต่อมา Derfert-Wolf (2005) กล่าวถึงมาตรฐาน ISO 11620 ที่เป็นดัชนีชี้วัดคุณภาพสำหรับห้องสมุดว่าการประเมินคุณภาพของห้องสมุดไม่ได้ขึ้นอยู่กับสินค้าและบริการของห้องสมุดเท่านั้น แต่ ISO 11620 ยังเน้นรวมถึงบุคลากรในสถาบันนั้นๆ ที่จะเกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินด้วย สิ่งสำคัญที่จะแสดงถึงคุณภาพที่ห้องสมุดจะอยู่รอดได้ คือการทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างชาญฉลาด

Lozano (1997) ได้อธิบายความแตกต่างที่สำคัญของมาตรฐาน ISO 9000 และ TQM ว่า ISO 9000 มุ่งเน้นเข้มงวดในเรื่องของกระบวนการทำงาน การปรับปรุงกระบวนการ ของบุคลากร แต่ TQM จะให้ความสำคัญในเรื่องประสิทธิภาพของความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก

ปัจจุบันจึงได้มีการพัฒนามาตรฐานและเครื่องมือต่างๆ ที่จะการกำหนดการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด โดยศึกษามุ่งเน้นถึงประเด็นของคุณภาพบริการที่สำคัญ 3 ข้อ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ การบริหารจัดการขององค์กร และบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งต่อมาได้พัฒนาเป็นเครื่องมือที่เรียกว่า LibQUAL+™

2.3.5 มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549

ประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯสยามบรมราชกุมารี

มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ.2549 จัดทำขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งความรู้และการเรียนรู้ ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ. 2545 เพื่อการตอบสนองการเรียนรู้ด้วยตนเอง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ความต้องการของบุคคลและสังคม เพื่อส่งเสริมคุณภาพและพัฒนาห้องสมุดให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีเกณฑ์และแนวทางการบริหารจัดการห้องสมุดสู่มาตรฐานสากล สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี กำหนดมาตรฐานห้องสมุด งานบริการ และการประเมินคุณภาพห้องสมุดไว้ดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หมวด 1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและยุทธศาสตร์

วิสัยทัศน์

ห้องสมุดเป็นพลังขับเคลื่อนสังคม ไปสู่สังคมแห่งความรู้และการเรียนรู้

พันธกิจ

1. พัฒนาห้องสมุดให้เป็นแหล่งความรู้และการเรียนรู้ตลอดชีวิต
2. พัฒนาบุคลากรห้องสมุดให้มีศักยภาพ และสมรรถภาพทางวิชาการและวิชาชีพ
3. พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความก้าวหน้า และความต้องการของสังคม
4. พัฒนาบริการสารสนเทศให้มีคุณภาพ และส่งเสริมทักษะการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศของผู้รับบริการ
5. พัฒนาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เป้าหมาย

1. เพื่อให้มีบริการห้องสมุดอย่างทั่วถึงและผู้รับบริการพึงพอใจ
2. เพื่อให้มีบุคลากรที่มีศักยภาพและสมรรถภาพทางวิชาการและวิชาชีพที่เหมาะสมตามอัตราส่วนที่สอดคล้องกับลักษณะและปริมาณงาน
3. เพื่อให้มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบ สอดคล้องกับหลักการจัดการศึกษาเพื่อสร้างสังคมแห่งความรู้และการเรียนรู้
4. เพื่อให้มีกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน การเรียนรู้ และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตนและสังคม
5. เพื่อให้มีการจัดการทรัพยากรด้านอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ยุทธศาสตร์

1. จัดกิจกรรม บริการและส่งเสริมการอ่านอย่างเป็นรูปธรรมตามนโยบายของรัฐ
2. เสนอให้มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ในการสร้าง สนับสนุนและพัฒนาห้องสมุด
3. กำหนดมาตรฐานห้องสมุดทั้งมาตรฐานกลาง มาตรฐานห้องสมุดแต่ละประเภท มาตรฐานงานเทคนิค และทางเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง
4. พัฒนาศักยภาพและสมรรถภาพของบุคลากรห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง
5. พัฒนาเครือข่ายและความร่วมมือระหว่างห้องสมุด
6. ส่งเสริมให้มีการประกันคุณภาพห้องสมุด
7. สร้างและส่งเสริมกลไกการตลาด การสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หมวด 7 การบริการ

ห้องสมุดควรมีบริการพื้นฐาน และบริการอื่นๆ ตามความเหมาะสม ในรูปแบบที่หลากหลาย มีระเบียบการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายได้รับการบริการอย่างเสมอภาค สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการนำกลยุทธ์การตลาดและการประชาสัมพันธ์มาใช้ในการจัดบริการและกิจกรรมห้องสมุดเชิงรุก

หมวด 9 การประเมินคุณภาพห้องสมุด

ห้องสมุดควรมีระบบประกันคุณภาพและตัวชี้วัด เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพและพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการห้องสมุด

มาตรฐานห้องสมุดฯ ในด้านต่างๆ ที่ระบุไว้เป็นเพียงแนวทางการดำเนินงานของห้องสมุด ซึ่งเป็นมาตรฐานขั้นต่ำที่ไม่ได้เป็นข้อจำกัดขอบเขต และปริมาณในด้านการบริหาร และบริการ มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งอาจต้องการให้ห้องสมุดมีภาระงานอื่นที่นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในมาตรฐานก็ย่อมทำได้ แต่ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญๆ เช่น จำนวนนักศึกษา ระดับการศึกษา โครงการ และภาระอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยด้วย แต่อย่างไรก็ตามในปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาเกือบทุกแห่งต่างตื่นตัว และพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพ และสอดคล้องกับมาตรฐาน มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นที่ยอมรับของสังคมเพื่อความอยู่รอด และสามารถแข่งขันกับมหาวิทยาลัยทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ซึ่งห้องสมุดถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของการศึกษา ในมหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษาของทุกประเทศ ด้วยเหตุนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยจึงต้องมีการดูแล บริหารจัดการ และพัฒนาห้องสมุดให้ทันสมัยอยู่เสมอ ด้วยการจัดสรรงบประมาณ มีบุคลากรวิชาชีพเป็นผู้บริหาร และดำเนินกิจการของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้สถาบันอุดมศึกษานั้นสามารถพัฒนาไปสู่เป้าหมาย และบรรลุถึงวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ด้วยสารสนเทศและความรู้ทางวิชาการ (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, 2549)

2.3.6 มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2544)

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้กำหนดแนวทางสำหรับสถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาห้องสมุดของสถาบันให้ได้มาตรฐาน ตลอดจนมีประสิทธิภาพและคุณภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้ทันสมัย สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ตลอดจนตอบสนองต่อการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง การศึกษาตลอดชีวิต และเพื่อเป็นเป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐานในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีเนื้อหาในด้านทรัพยากรสารสนเทศ อาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์การบริการ และการประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ดังนี้คือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- ควรจัดหา และรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึกในทุกรูปแบบ ตามความจำเป็นและอย่างต่อเนื่อง
- จัดเก็บอย่างมีระบบ เพื่อให้สามารถสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี
- มีหลักเกณฑ์ การเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบ และต่อเนื่องให้สอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมายของสถาบันอุดมศึกษา
- มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศพื้นฐานเข้าห้องสมุด
- คำนึงถึงปัจจัยในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
- มีสูตรสำหรับคำนวณจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ
- ควรมีหนังสือจำนวนไม่น้อยกว่า 100,000 เล่ม และจะต้องมีตัวเล่มหนังสืออย่างน้อยร้อยละ 50
- วารสารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีวารสารเฉพาะสาขาวิชาตาม ความจำเป็นของแต่ละสาขาวิชาที่เปิดสอนเป็นวิชาเอก วิชาโท ของสถาบันอุดมศึกษา

ด้านอาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์

- ควรตั้งอยู่ที่สะดวกโดยคำนึงถึงจำนวนนักศึกษา จำนวนบุคลากร และเนื้อที่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ตลอดจนจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ รวมถึงเนื้อที่สำหรับเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ
- การสร้างอาคารควรคำนึงถึงความต้องการ ในการใช้เนื้อที่ในอนาคต และได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสมและถูกต้องตามมาตรฐานการก่อสร้าง
- ครุภัณฑ์ควรได้รับการออกแบบให้ได้มาตรฐาน
- พื้น เพดาน และผนังอาคารควรประกอบด้วย วัสดุเก็บเสียง
- ควรมีระบบควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง และระบบป้องกันสาธารณภัย อย่างเหมาะสมและได้มาตรฐาน
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เช่น ทางขึ้น - ลง ห้องน้ำ ลิฟต์
- สูตรสำหรับคำนวณเนื้อที่ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จากเนื้อที่สำหรับผู้ใช้ จำนวนที่สำหรับศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุด เนื้อที่สำหรับเก็บหนังสือและวารสารเย็บเล่ม และเนื้อที่สำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านการบริการ

- ต้องมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง

- ต้องหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ ทั้งบริการให้เปล่าและบริการที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม

- ต้องจัดให้มีการปฐมนิเทศนักศึกษา การสอน หรือร่วมสอนการค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนช่วยค้นคว้า และให้คำปรึกษาทางวิชาการ

- จัดให้มีบริการยืม - คืน โดยกำหนดระเบียบเพื่อให้ผู้ใช้รับบริการอย่าง เสมอภาคตามสิทธิที่ควร

- ต้องมีบริการสืบค้นผ่านเครือข่ายภายในประเทศ เครือข่ายอินเตอร์เน็ต และสอนการสืบค้นด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- ต้องมีชั่วโมงบริการอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม

- หากมีการเรียนการสอนนอกสถาบันอุดมศึกษาควรจัดให้มีการบริการ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการ

- ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

- ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างกว้างขวางและประหยัด

ด้านการประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

- ควรมีระบบการประเมินคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาแห่งชาติ

- ควรมีการดำเนินการให้ครบตามที่มาตรฐานกำหนดภายใน 5 ปี นับจากวันประกาศใช้มาตรฐานฉบับนี้

- เมื่อพ้น 5 ปีแล้วควรจัดให้มีการดำเนินการ ประเมินคุณภาพห้องสมุดเพื่อรอรับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่อไป โดยอาจจะกระทำในทุกๆ 5 ปี (วิชาญ เลิศวิภาตระกูล, 2549)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.4 การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด

พฤติกรรมการใช้สารสนเทศมีความสำคัญที่ห้องสมุดต้องศึกษาและทำความเข้าใจความต้องการ (Needs) ของลูกค้าที่มาใช้บริการ ตลอดจนความคาดหวัง (Expectations) ของคุณภาพที่จะได้รับตามปกติ เมื่อคนเรามีความต้องการก็จะแสวงหาสินค้ามาตอบสนองความต้องการของตนเอง แล้วจึงจะประเมินสินค้าหรือบริการนั้นๆ ว่าสามารถสนองความต้องการได้อย่างที่คาดหวังไว้ก่อนการบริโภคหรือไม่ ซึ่งเป็นการประเมินคุณภาพหลังจากที่ผู้รับบริการได้บริโภคบริการไปแล้ว ซึ่ง นภัสสวงศ์ โอสถศิลป์ และวรโชค ไชยวงศ์ (2547, น. 10) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า “ลูกค้ามักตัดสินเกี่ยวกับคุณภาพของบริการที่เขารับจากการประเมินบุคคลที่เป็นผู้ให้บริการ”

โยธิน (อ้างในปริญญา จเรรัชต์ และคนอื่นๆ , 2546) กล่าวว่า มาตรวัดความพึงพอใจความคาดหวัง สามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจ แลความคาดหวังในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ ความคาดหวัง ทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจ ความคาดหวัง โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สำหรับการประเมินงานบริการห้องสมุดมีการใช้เครื่องมือประเมินผล เช่น แบบสอบถาม แบบทดสอบ แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต และแบบประเมิน เครื่องมือเหล่านี้ใช้ได้ทั้งการวิจัยเชิงสำรวจและการวิจัยประเมินผลเชิงทดลอง สำหรับการวิจัยบางเรื่องจำเป็นต้องใช้เครื่องมือมากกว่า 1 ประเภท ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (สุจิน บุตรดีสุวรรณ, 2545, น. 10) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถาบันแรกที่นำแนวคิดคุณภาพบริการในบริบทของการวิจัยตลาดมาประยุกต์ใช้เพื่อเปลี่ยนวิธีการจัดการของผู้ปฏิบัติงานจึงได้มีการสร้าง SERVQUAL และ LibQUAL+™ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด ซึ่งได้รับการยอมรับและถูกนำไปใช้อย่างกว้างขวาง เครื่องมือทั้งสองชนิดมีรายละเอียด ดังนี้

Parasuraman (1991) ได้พัฒนาเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL (SERVice QUALity) ในด้านธุรกิจถือว่าเป็นวิธีที่ยอมรับและเป็นมาตรฐาน แต่เมื่อนำมาใช้ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด พบว่ามีปัญหาในเรื่องของการเชื่อมโยงคำถาม ให้สอดคล้องสัมพันธ์กับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สภาพแวดล้อมและบริบทของห้องสมุดได้ (Nitecki and Hernon, 2000, p. 266-267) จึงเป็นผลให้มีผู้วิจัยและพัฒนาเครื่องมือขึ้นมาใหม่เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพของห้องสมุดที่เรียกว่า LibQUAL+™ ซึ่งเกิดขึ้นจากความร่วมมือของ 2 หน่วยงาน ได้แก่ สมาคมวิจัยห้องสมุด (Associate of Research Libraries – ARL) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนเอ็ม (Texas A&M University) โดยมีปัจจัยที่แสดงถึงคุณภาพบริการของห้องสมุด 3 ด้าน คือ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Service Affect) ห้องสมุดคือสถานที่ (Library as place) และการควบคุมสารสนเทศ (Information Control)

2.4.1 SERVQUAL

ในปี ค.ศ. 1985 Parasuraman, Zeithaml, and Berry เป็นผู้พัฒนาแบบจำลองช่องว่างบริการ (Gap Model) ซึ่งนำไปสู่แนวคิดพื้นฐานที่นำไปพัฒนาเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL (SERVice QUALity) ในด้านธุรกิจการประเมินคุณภาพบริการด้วย SERVQUAL นั้นถือว่าเป็นวิธีที่ยอมรับและเป็นมาตรฐาน แต่เมื่อนำ SERVQUAL มาใช้ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดพบว่ามีปัญหาบางจุดที่ SERVQUAL ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อคำถามให้สอดคล้องและสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม และบริบทของห้องสมุดได้ จึงทำให้ห้องสมุดบางแห่งนำ SERVQUAL มาปรับใช้ เช่น ห้องสมุดอะคาเดอมิก เฮลท์ แคร์ ได้ประยุกต์แบบจำลอง SERVQUAL เป็นแม่แบบเพื่อสร้างเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการขึ้นใช้เองภายในห้องสมุด โดยการเพิ่มปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการเข้าไปแทนที่คำถามบางข้อที่มีอยู่ใน SERVQUAL ตามสมควร ด้วยเหตุที่คำถามของ SERVQUAL ไม่สามารถวัดคุณภาพบริการที่แตกต่างกันระหว่างภาคธุรกิจที่มุ่งเน้นผลกำไร กับห้องสมุดที่เน้นให้บริการโดยไม่หวังผลกำไร ทำให้เครื่องมือที่ใช้วัดไม่สามารถเข้ากันได้กับสภาวะที่เกิดขึ้นจริงของแต่ละบริการทั้งในเรื่องความกว้างขวาง ความเฉพาะเจาะจงกับบริการห้องสมุดได้อย่างแท้จริง (Nitecki and Hernon, 2000, p. 266-267)

โดยแบบจำลองช่องว่างบริการมีการนำเสนอมิติของการวัดระดับคุณภาพในงานบริการ 5 มิติ ได้แก่

1. สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) หมายถึง คุณลักษณะทางกายภาพของกิจกรรมบริการ เครื่องมือ / อุปกรณ์ และทรัพยากรการสื่อสาร

2. ความเอาใจ (Empathy) หมายถึง ความเอาใจใส่ที่มีต่อลูกค้าแต่ละคน รวมทั้งการเอาใจใส่ดูแลที่หน่วยงานจัดให้กับลูกค้า

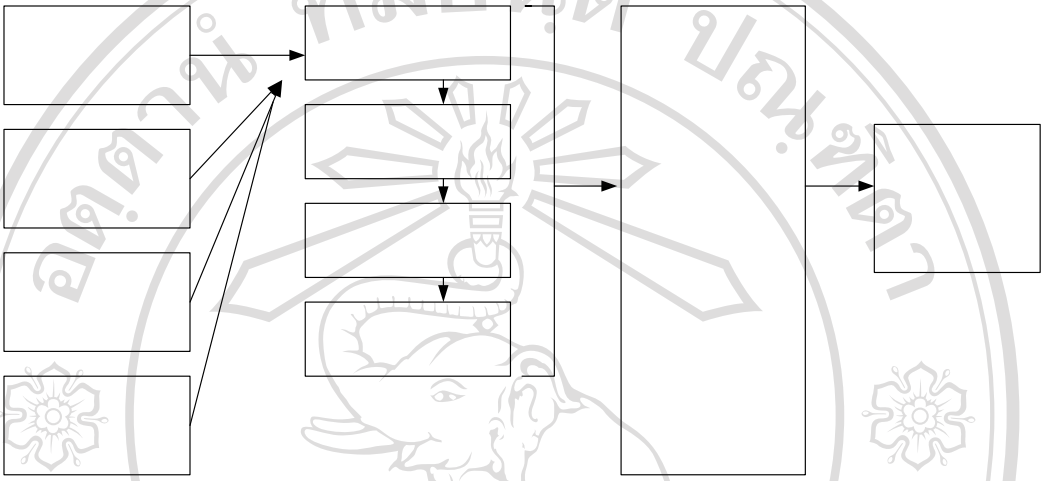
3. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญา เป็นที่ไว้วางใจได้ และถูกต้องแม่นยำ

4. ความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง ความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถของผู้ให้บริการ รวมทั้งความสามารถอันเป็นที่น่าเชื่อถือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

5. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าแต่ละคน และให้บริการอย่างรวดเร็ว

สามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและคุณภาพการบริการดังภาพ



ที่มา: Cullen (2001, p. 666)

ภาพ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้ากับคุณภาพการบริการ

Transaction

Service 1

นอกจากนี้ Nitecki and Hernon (2000, p. 259) ยังได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพของการบริการเป็นการที่ลูกค้าได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวัง หรือเป็นความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างการรับรู้ของลูกค้ากับความคาดหวังที่มีต่อบริการ อันเป็นที่มาของตัวแบบช่องว่างของคุณภาพบริการ (Gaps Model of Service Quality) ซึ่งมีอยู่ 5 ประการด้วยกันคือ

Expectation

Service 1

ช่องว่างที่ 1 เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า

Perception

ช่องว่างที่ 2 เป็นช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังลูกค้าและข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

Service 1

ช่องว่างที่ 3 เป็นช่องว่างระหว่างข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพบริการและการส่งมอบบริการตามที่ปฏิบัติจริง

Satisfaction

ช่องว่างที่ 4 เป็นช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการตามที่ปฏิบัติจริงและการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า

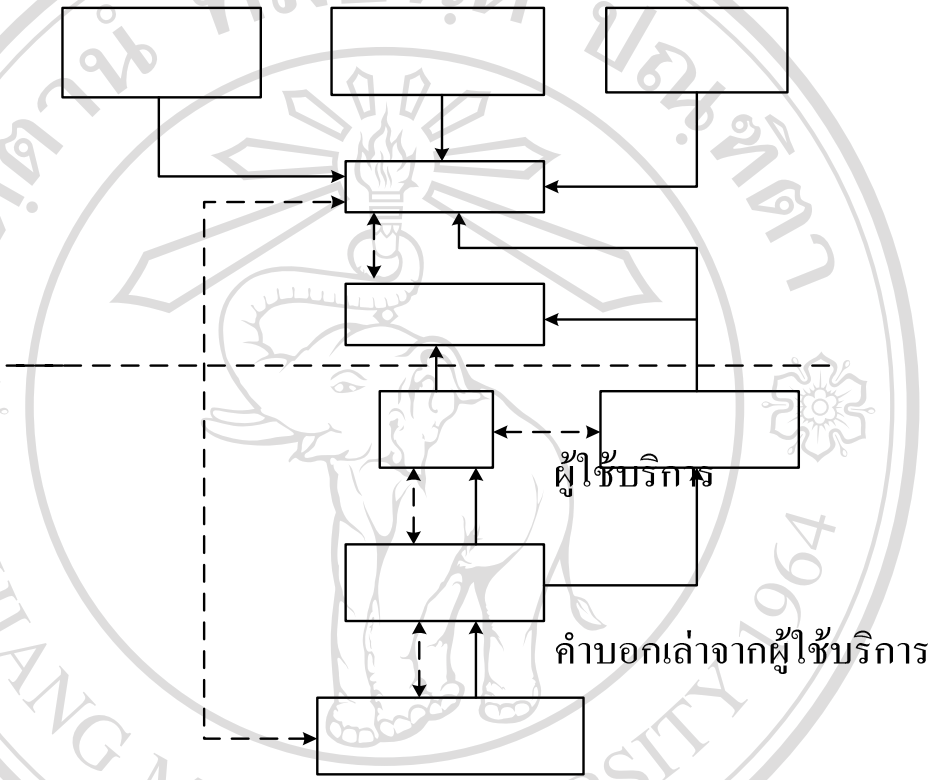
ช่องว่างที่ 5 เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง

Service 1

ช่องว่างที่ 1-4 เป็นช่องว่างของคุณภาพบริการที่เป็นการจัดการภายในองค์กร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ช่องว่างที่ 5 คือ การรับรู้ของลูกค้า อันเป็นช่องว่างที่ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง สามารถอธิบายได้ดังภาพ



ภาพ 5 ช่องว่างของคุณภาพการบริการ (Gaps Model of Service Quality) ตามแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman

2.4.2 LibQUAL+™

Cook & Heath (2001, p. 2) LibQUAL+™ เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ผู้ใช้คาดหวัง เพื่อเป็นแนวทางการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดในระดับสากล และใช้เป็นเกณฑ์บ่งชี้คุณภาพ (Benchmark) ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการกำหนด 3 ด้านคือ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Service affect) ห้องสมุดคือสถานที่ (Library as place) และการควบคุมสารสนเทศ (Information Control) โดยปัจจัยทั้ง 3 ด้านของ LibQUAL+™ นี้ ได้รวมเอาปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านจากเครื่องมือ SERVQUAL มาไว้ด้วย แต่ละข้อคำถามจะเป็นแบบมาตรประมาณค่า 9 ระดับ 3 ลักษณะบริการ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และการรับรู้ถึงบริการที่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ได้รับจริง นอกจากนี้ LibQUAL+™ ยังเป็นเครื่องมือวัดการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก ซึ่งเห็นได้จากผลการทดสอบ และพัฒนาเครื่องมือนี้ ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2000 - ค.ศ. 2006 มีสถาบันต่าง ๆ เข้าร่วมโครงการรวม 527 แห่ง

LibQUAL+™ มีการปรับปรุงพัฒนาแบบสำรวจอย่างต่อเนื่องทุกปี นับตั้งแต่ปี ค.ศ. 1999 ซึ่งเป็นปีเริ่มต้นโครงการจนถึงปีปัจจุบัน ค.ศ. 2006 ปัจจุบันเครื่องมือนี้เป็นที่นิยมใช้เพื่อประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดอย่างกว้างขวางและเป็นที่ยอมรับโดยเฉพาะในวงการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทั้งในสหรัฐอเมริกา แคนาดา สหราชอาณาจักร ฝรั่งเศส เนเธอร์แลนด์ และประเทศอื่น ๆ ในยุโรป

ลักษณะของแบบสำรวจ LibQUAL+™ 2006

ลักษณะที่ 1 มีคำถาม 22 ข้อ (1-22) ประกอบด้วยมิติที่แสดงถึงคุณภาพบริการ 3 มิติดังนี้

1. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service) มีข้อคำถาม 9 ข้อ
2. ห้องสมุดคือสถานที่ (Library as Place) มีข้อคำถาม 5 ข้อ
3. การควบคุมสารสนเทศ (Information Control) มีข้อคำถาม 8 ข้อ

ข้อคำถามแต่ละคำถามของแบบสำรวจเป็นแบบมาตรประมาณค่า 9 ระดับแบ่งเป็น 3 คอลัมน์ของระดับบริการ คือ

1. ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum Service Level)
2. ระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desired Service Level)
3. ระดับการรับรู้บริการห้องสมุดตามที่ปฏิบัติจริง (Perceived Services Performance Level)

สำหรับช่องสุดท้ายของแบบสำรวจ กำหนดไว้ให้สำหรับผู้ที่ไม่ประสงค์จะแสดงความคิดเห็น หรือไม่ตอบ (No Answer) ก็สามารถเลือกตอบในช่องนี้ได้

ลักษณะที่ 2 มีคำถาม 8 ข้อ (23-30) แต่ละข้อคำถามของแบบสำรวจเป็นแบบมาตรประมาณค่า 9 ระดับ โดยให้ค่าคะแนนระดับความเหมาะสมจากน้อยที่สุดไปหามากที่สุด

ลักษณะที่ 3 มีคำถาม 3 ข้อ (31-33) แต่ะข้อคำถามของแบบสำรวจเป็นแบบวัดเชิงปริมาณให้ผู้ตอบแบบสอบถามใส่จำนวนวัน จำนวนสัปดาห์ จำนวนเดือน หรือ จำนวนไตรมาส ที่มาใช้บริการห้องสมุด หรือหากไม่เคยมาใช้ก็ให้ตอบในช่อง ไม่เคย (Hoseth & Kyrillidou, 2006, Online)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.5 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เริ่มต้นจากการเป็นห้องสมุดในโรงเรียนฝึกหัดครูประถมกสิกรรมประจำภาคเหนือ ซึ่งได้มีการเปลี่ยนแปลงสถานภาพไปเป็นวิทยาลัยเกษตรกรรม

เชียงใหม่ และต่อมาได้รับการยกฐานะเป็นสถาบันอุดมศึกษาชื่อว่า “สถาบันเทคโนโลยีการเกษตร” โดยย้ายสังกัดจากกระทรวงศึกษาธิการมาอยู่ในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

ต่อมาได้รับการยกฐานะเป็นหน่วยงานระดับกอง เป็นกองห้องสมุด สังกัดสำนักงานอธิการบดี โดยได้ดำเนินการให้บริการวิชาการแก่อาจารย์ นักศึกษา ข้าราชการ และบุคคลภายนอกทั่วไป โดยมีการแบ่งส่วนราชการภายในกองห้องสมุดออกเป็นงานต่างๆ คือ งานบริหารและธุรการทั่วไป งานทรัพยากรห้องสมุด งานวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุด งานบริการ และงานโสตทัศนศึกษา ปัจจุบันมีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 35 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ 9 คน พนักงานมหาวิทยาลัย 12 คน พนักงานราชการ 3 คนลูกจ้างประจำ 1 คน และลูกจ้างชั่วคราว 10 คน

2.5.1 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์

ปรัชญา บริการดี ทีมงานเด่น เน้นประสิทธิภาพ

ปณิธาน บริการดี ไมตรีเป็นเลิศ ชูเชิดการศึกษา

วิสัยทัศน์ เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตที่สนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย และบริการวิชาการแก่สังคมด้วยสารสนเทศที่ทันสมัย

พันธกิจ

เป็นกำลังอันสำคัญที่สนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาทางวิชาการของมหาวิทยาลัย โดยบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพให้มีสารสนเทศและบริการที่ทันสมัย เพื่อการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพสูง และเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการแก่สังคม

วัตถุประสงค์

1. เป็นศูนย์กลางการจัดหา และให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้
2. พัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศไปยังนักศึกษา คณาจารย์ และข้าราชการ ภายในมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ
3. เป็นหน่วยสนับสนุนให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน สามารถให้บริการสารสนเทศแก่ประชาชน
4. ส่งเสริมการพัฒนาขีดความสามารถในด้านการวิจัย เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ
5. สนองนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา
6. พัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานสากล
7. เป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.5.2 บริการของห้องสมุด

กองห้องสมุดได้จัดให้บริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการเรียนการสอน การค้นคว้าและวิจัย ของนักศึกษา บุคลากร และผู้สนใจทั่วไป ดังนี้

1. บริการการอ่าน ห้องสมุดได้จัดหาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ โดยเตรียมพร้อมสำหรับให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ได้จัดแสดงหนังสือใหม่ประจำสัปดาห์ ตลอดจนการจัดอำนวยความสะดวกด้านอาคาร สถานที่ ดูแลความสะอาด และความเรียบร้อยของชั้นหนังสือและที่นั่งอ่าน บริการห้องกาแฟ ใกล้กับบริเวณที่อ่านหนังสือพิมพ์ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายและเป็นการส่งเสริมให้มีผู้เข้ามาใช้บริการห้องสมุดเพิ่มขึ้น

2. บริการห้องวารสารล่วงเวลา ฉบับย้อนหลังที่ยังไม่ได้เย็บเล่ม จัดให้บริการในชั้นปิด มีเจ้าหน้าที่ให้บริการยืม-คืนและบริการค้นหาตัวเล่มให้แก่ผู้ใช้บริการที่ต้องการยืมอ่านภายในห้องสมุด

3. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดใช้ระบบอัตโนมัติให้บริการยืม-คืน หนังสือ/สิ่งพิมพ์ และซีดีรอมที่ใช้ประกอบกับหนังสือ นักศึกษาสามารถใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาสมัครเป็นสมาชิกห้องสมุดได้ โดยให้ห้องสมุดติดบาร์โค้ดที่บัตรนักศึกษา และต้องต่ออายุบัตรทุกภาคการศึกษา

4. บริการหนังสือสำรอง ห้องสมุดได้จัดหนังสือที่มีชื่อเรื่องไม่ซ้ำและมีจำนวนเล่มเดียว และเป็นหนังสือสำคัญที่หายาก แต่มีผู้ต้องการใช้มากหรือในกรณีที่อาจารย์ผู้สอนวิชาใดวิชาหนึ่งขอให้ห้องสมุดจัดทำสำรองหนังสือเล่มที่ใช้ประกอบการเรียนไว้ให้นักศึกษาที่เรียนวิชานั้นได้อ่านอย่างทั่วถึง โดยห้องสมุดจะส่งแบบสำรวจไปที่ภาควิชาทุกภาคการศึกษา ทั้งนี้ห้องสมุดเป็นผู้กำหนดระยะเวลาการยืมให้สั้นกว่าเดิม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ใช้หนังสืออย่างทั่วถึงกัน

5. บริการจองหนังสือ เมื่อผู้ใช้บริการต้องการหนังสือจากการสืบค้นออนไลน์ผ่าน Web iPac และหนังสือเล่มดังกล่าวได้ถูกยืมไปจากห้องสมุด ผู้ใช้สามารถจองหนังสือเองได้ผ่านระบบออนไลน์ด้วยตนเองหรือแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทำการจองหนังสือเล่มที่ถูกยืมไปแล้ว โดยให้เจ้าหน้าที่นัดให้มารับหนังสือเล่มที่จองไว้ ตั้งแต่วันที่หนังสือเล่มดังกล่าวถึงวันกำหนดส่งและเจ้าหน้าที่จะจัดเก็บไว้ให้สำหรับผู้ที่ทำการจองไว้ 3 วัน หลังจากนั้นจะนำขึ้นชั้นเพื่อให้บริการต่อไป

6. บริการยืมระหว่างห้องสมุด หากผู้ใช้บริการต้องการหนังสือ/สิ่งพิมพ์ที่ไม่มีอยู่ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ แต่สืบค้นได้ผลลัพธ์ว่ามีอยู่ที่ห้องสมุดอื่นๆ ให้ผู้ใช้บริการติดต่อบรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้องสมุดเพื่อขอยืมตัวเล่ม หรือขอถ่ายสำเนาบทความจากวารสาร ทั้งนี้ให้ผู้ใช้บริการจ่ายชำระค่าสำเนาบทความ หรือค่าบริการยืมตัวเล่ม และค่าส่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับห้องสมุดแต่ละแห่งเป็นผู้คิดค่าบริการ ปัจจุบันผู้ใช้บริการสามารถสั่งสำเนาบทความวารสารได้จาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เว็บไซต์ www.journallink.or.th โดยชำระค่าถ่ายสำเนาและค่าดำเนินการด้วยระบบ PIN โดยให้ติดต่อบรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้องสมุด บรรณารักษ์จะแจ้งรายละเอียดและวิธีการสั่งสำเนาหรือให้บรรณารักษ์เป็นผู้ดำเนินการให้ และให้ผู้ใช้บริการรอรับเอกสารตามที่อยู่ที่แจ้งในการสำเนาทุกครั้ง

7. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ตลอดจนแนะนำวิธีการใช้ห้องสมุดและการค้นคว้าข้อมูลให้แก่ผู้ใช้บริการ และยังให้บริการแนะนำการเขียนเอกสารอ้างอิงและการชี้แนะแหล่งค้นหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ

8. บริการรวบรวมบรรณานุกรม ที่มีอยู่ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้โดยให้ผู้ใช้บริการแจ้งความจำนงเรื่องที่ต้องการข้อมูล ที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสามารถรับข้อมูลบรรณานุกรมแบบเป็นแฟ้มข้อมูลลงแผ่นดิสก์เก็ต หรือพิมพ์ลงบนกระดาษ

9. บริการฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ (Web iPac) และฐานข้อมูลต่างประเทศ

10. บริการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม (CD-ROM/บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และบริการสืบค้นฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal) ห้องสมุดได้จัดทำแบบฟอร์มเพื่อให้ผู้ใช้บริการกรอก แจ้งความประสงค์เรื่องที่ต้องการสืบค้น เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้สืบค้นและเลือกฐานข้อมูลที่ห้องสมุดได้จัดซื้อ หรือสืบค้นจากฐานข้อมูลอื่น ๆ ที่มีให้บริการบนเว็บไซต์ ในการสืบค้นแต่ละครั้งจะคิดค่าบริการครั้งละ 20 บาทสามารถเลือกรับข้อมูลในรูปของไฟล์ข้อมูลลงแผ่นดิสเก็ต หรือ พิมพ์ลงกระดาษ หน้าละ 2 บาท

11. บริการข่าวสารทันสมัย ห้องสมุดได้จัดทำข่าวห้องสมุด รายสองเดือน เพื่อเป็นการเผยแพร่ข่าวสารและบริการของห้องสมุด สถิติ และการแนะนำเว็บไซต์ ตลอดจนแนะนำหนังสือที่น่าสนใจ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ และเป็นการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

12. บริการทำบัตรสมาชิก PULINET เป็นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนภูมิภาค ทั้งหมด 14 แห่ง ที่สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อให้ อาจารย์ ข้าราชการ และนักศึกษาระดับบัณฑิต ได้มีบัตรสมาชิก และสามารถไปยืมและคืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง

13. บริการแนะนำและสอนการการเขียนเอกสารอ้างอิงหรือบรรณานุกรม เป็นบริการที่บรรณารักษ์ห้องสมุดจะเป็นผู้ให้คำแนะนำ และสอนการเขียนเอกสารอ้างอิง หรือบรรณานุกรม ให้กับผู้ใช้บริการทุกคน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

14. บริการชี้แนะแหล่งข้อมูล เป็นบริการที่จะแนะนำให้ผู้ใช้บริการไปใช้บริการในแหล่งข้อมูลเฉพาะด้านที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

15. บริการอื่น ๆ ได้แก่

- บริการร้านถ่ายสำเนาเอกสารภายในห้องสมุด
- บริการจัดหาเอกสารสิ่งพิมพ์ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
- บริการห้องประชุมเพื่อการเรียน การสอน

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6.1 งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยในประเทศมีผู้วิจัยศึกษาถึงความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยทั่วไปในสถาบันอุดมศึกษาต่างและหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

ชัยพร ธรรมจุมปู (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การเปรียบเทียบความคาดหวังที่แตกต่างกันระหว่างผู้ใช้บริการ และผู้สอบบัญชีต่อการตรวจสอบงบการเงินประจำปี ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความแตกต่างของความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่จะได้รับบริการจากสำนักงานสอบบัญชีและความคาดหวังของสำนักงานสอบบัญชี ที่ต้องการจะให้บริการแก่ผู้ใช้ในการตรวจสอบงบการเงินประจำปี และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้ตรวจสอบบัญชีที่มีต่อการตรวจสอบงบการเงินประจำปี โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้สอบบัญชีจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 29 คน และผู้ใช้บริการของผู้สอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 225 บริษัท และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และวิธีทางสถิติ T-Test สรุปผลได้ว่า ผู้สอบบัญชีร้อยละ 58.62 ดำเนินงานในลักษณะกิจการเจ้าของคนเดียว ส่วนใหญ่มีจำนวนลูกค้าที่ทำการตรวจสอบงบการเงินปี 2545 จำนวน 1-50 ราย ในสำนักงานของผู้สอบบัญชีจะมีจำนวนผู้ช่วยสอบบัญชีจำนวน 1-5 คนคิดเป็นร้อยละ 58.62 ระดับความคาดหวังของผู้สอบบัญชีต่อจรรยาบรรณวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1034 แสดงว่าผู้สอบบัญชีมีความคาดหวังในการให้บริการที่มีจรรยาบรรณวิชาชีพในระดับมาก ส่วนระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อจรรยาบรรณวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7007 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่มีจรรยาบรรณวิชาชีพในระดับมาก ระดับความคาดหวังของผู้สอบบัญชีต่อคุณภาพงานสอบบัญชีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.9440 แสดงว่าผู้สอบบัญชีมีความคาดหวังในการให้บริการที่มีคุณภาพของงานสอบบัญชีในระดับปานกลาง

ตรีทศ เหล่าศิริหงส์ทอง และคนอื่นๆ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ผลสำรวจความต้องการ ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรและบริการการศึกษาโดยอาศัยแบบจำลอง Service Quality (SERVQAUL) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะแสดงให้เห็นถึงความต้องการของนักศึกษา ที่มีต่อหลักสูตร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

และบริการการศึกษาของสถานอุดมศึกษาโดยอาศัยแบบจำลอง SERVQAUL ซึ่งมีการพัฒนาขึ้นโดย Parasuraman (1985) โดยแบบจำลองดังกล่าว มีการนำเสนอมิติการวัดระดับคุณภาพในงานบริการ 5 มิติ ได้แก่ สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ความเอาใจ (Empathy) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความไว้วางใจ (Assurance) และการตอบสนอง (Responsiveness) โดยในแต่ละมิติประกอบด้วยดัชนีบ่งชี้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม ผลการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ถึง ปี 4 คณะวิศวกรรมศาสตร์ของสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามทั้งสิ้น 244 คน วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และการทดสอบ T-Test จากการศึกษาพบว่านักศึกษามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดี แต่ในมิติของกิจกรรมการตอบสนองที่ได้รับจากผู้ให้บริการยังสามารถจะปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เช่น เพิ่มความสะดวกในการเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษา/หรือ อาจารย์ประจำวิชา ฯ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนต่าง ๆ ควรมีความสุภาพ อัธยาศัยที่ดีต่อนักศึกษา รวมถึงเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการทางการศึกษา เช่น ลงทะเบียน เพิ่ม-ถอนรายวิชาของเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น

สุริทอง ศรีสะอาด (Surithong Srisa-ard, 1997 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้ที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยสำรวจจากผู้ใช้บริการห้องสมุด 3 บริการ คือ บริการยืม-คืน บริการอ้างอิง และบริการสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ ผลของการสำรวจจะนำไปปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความคาดหวังที่ผู้ใช้มีต่อห้องสมุด และระดับของการรับรู้ที่ได้รับจากสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 582 คน อาจารย์จำนวน 84 คน และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจำนวน 25 คน โดยนำ SERVQAUL ของ Nitecki มาแปลเป็นภาษาไทย ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังในบริการของห้องสมุดของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ผู้ใช้พิจารณากำหนดปัจจัยคุณภาพบริการของห้องสมุดแตกต่างกัน มีการระบุถึงปัญหาที่ผู้ใช้ประสบในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมาและการศึกษาครั้งนี้เป็นวิธีการหนึ่งที่บรรณารักษ์และบุคลากรของห้องสมุดสามารถเข้าใจ และปรับปรุงบริการได้เหมาะสมตามความคาดหวังของผู้ใช้

ลาวัณย์ บุณะจินดา (2547) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพงานบริการเภสัชกรรมชุมชนในมุมมองของผู้รับบริการและเภสัชกร การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพงานบริการเภสัชกรรมชุมชนในมุมมองของผู้รับบริการและเภสัชกร และประเมินคุณภาพงานบริการเภสัชกรรมชุมชนในมุมมองของผู้รับบริการ โดยใช้ทฤษฎีแบบจำลองวิเคราะห์ช่องว่างโดยนำค่าความคาดหวังต่องานบริการหักออกจากค่าการรับรู้คุณภาพงานบริการเภสัชกรรมชุมชน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลปรับปรุงและพัฒนามาจากแบบสอบถาม SERVQUAL ซึ่งแบบสอบถามมีจำนวนคำถาม 28 ข้อ ใน 6 องค์ประกอบของงานบริการเภสัชกรรมชุมชน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บริการ จำนวน 5 ข้อ ความมั่นใจต่อบริการ จำนวน 5 ข้อ ความเชื่อถือไว้วางใจ จำนวน 2 ข้อ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำนวน 6 ข้อ ความเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ จำนวน 7 ข้อ และการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ จำนวน 3 ข้อ ทำการเก็บข้อมูลจากเภสัชกรและผู้รับบริการที่มาใช้บริการเภสัชกรรมชุมชน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ โดยหน่วยวิเคราะห์คือจุดให้คำปรึกษาระหว่างเภสัชกรและผู้มารับบริการ ผลการศึกษาพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญของการรับรู้คุณภาพงานบริการเภสัชกรรมชุมชน ในมุมมองของผู้รับบริการและเภสัชกร ในองค์ประกอบของความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ ความมั่นใจต่อบริการ และการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ ในองค์ประกอบของความเป็นรูปธรรมของบริการ ความมั่นใจต่อบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ และการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อเภสัชกรรมชุมชน ตามลำดับดังต่อไปนี้ 8.46 9.06 9.39 9.15 8.76 และ 8.98 จากคะแนนเต็ม 10 ในขณะที่ประเมินค่าการรับรู้คุณภาพงานบริการเภสัชกรรมชุมชน ตามลำดับดังต่อไปนี้ 7.7 8.38 8.47 8.7 8.26 และ 8.58 จากคะแนนเต็ม 10 ทำให้เมื่อคำนวณหาคุณภาพงานบริการเภสัชกรรมชุมชนในมุมมองของผู้บริการโดยใช้ทฤษฎีแบบจำลองวิเคราะห์ช่องว่าง จึงได้ค่าที่ติดลบดังต่อไปนี้ -0.76 สำหรับความเป็นรูปธรรมของบริการ -0.92 สำหรับความเชื่อถือไว้วางใจ -0.45 สำหรับการตอบสนองต่อผู้รับบริการ -0.68 สำหรับความมั่นใจต่อบริการ -0.5 สำหรับความเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ และ -0.4 สำหรับการติดต่อสื่อสารกับผู้บริการ จึงดูเหมือนว่า ผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการในทุกองค์ประกอบเนื่องจากการรับรู้คุณภาพยังต่ำกว่าความคาดหวัง ผลการศึกษานี้มีข้อเสนอแนะโดยให้ปรับปรุงคุณภาพงานบริการเภสัชกรรมชุมชนเพิ่มขึ้น เพื่อให้ได้ถึงระดับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

เกวลี จันต๊ะมา (2549) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™ : กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยดำเนินการสุ่มแบบโควตาจากนักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ชั้นปีละ 100 คน รวม 400 คน จากการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดใน 3 ระดับคือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง ความคิดเห็นในระดับต่ำสุดที่ยอมรับได้ทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ต้องการ รวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง รวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในเรื่องการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด ประกอบด้วย ขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่พอเพียง และช่องว่างของบริการระดับสูง

1. ขอบเขตของการยอมรับโดยรวมไม่กว้างมากนัก เมื่อเทียบกับ 1-9 ซึ่งระดับบริการที่ได้รับจริงนั้นอยู่ในช่วงของขอบเขตของการยอมรับทุกข้อ ทุกปัจจัย โดยนักศึกษาสามารถ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ยอมรับคุณภาพบริการของห้องสมุดในระดับต่ำสุดได้ และอดทนที่จะรอรับบริการของห้องสมุดที่ต้องการ หรือที่คาดหวังได้

2. ช่องว่างของบริการที่พอเพียงมีค่าเป็นบวก นั่นคือช่องว่างของบริการที่พอเพียงอยู่เหนือกว่าบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่ต้องการในทุกปัจจัย แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือคาดหวังไว้

3. ช่องว่างของบริการระดับสูงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่ต้องการในทุกปัจจัย มีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี

มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และคนอื่นๆ (2550) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการด้วยแบบจำลอง LibQUAL+™ ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินคุณภาพการบริการโดยรวมของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและเพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ บุคลากร จำนวน 458 นิสิตจำนวน 689 คน และนักเรียนโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยมหาสารคามจำนวน 291 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบประเมินที่ปรับปรุงจาก LibQUAL+™ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดใน 4 มิติ คือ การบริการ (Affect of Service) การควบคุมปฏิสัมพันธ์ (Personal Control) ทรัพยากรและการเข้าถึง (Access to Information) และสถานที่และสิ่งแวดล้อม (Library as place) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวังและบริการจริงที่ได้รับในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักวิทยบริการทุกด้าน อยู่ในระดับสูงกว่าบริการจริงที่ได้รับจากห้องสมุด แต่บริการจริงอยู่ในระดับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้

2. ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านบริการอยู่สูงกว่าบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ แต่ระดับบริการจริงที่ได้รับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้

3. ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่สูงกว่าบริการจริงที่รับได้ทุกข้อ แต่ระดับบริการจริงที่ได้รับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้

ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านการควบคุมปฏิสัมพันธ์อยู่สูงกว่าบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ แต่ระดับบริการจริงที่ได้รับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้

กระทรวงสาธารณสุข ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2549) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจการใช้บริการต่ออายุสมาชิกอินเตอร์เน็ต กระทรวงสาธารณสุข โดยมีวัตถุประสงค์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการต่ออายุสมาชิกอินเตอร์เน็ต กระทรวงสาธารณสุข ผู้ศึกษาได้สอบถามบุคลากรสาธารณสุขที่เป็นสมาชิกอินเตอร์เน็ต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 114 ราย โดยสอบถามลักษณะการใช้เครือข่ายอินเตอร์เน็ต กระทรวงสาธารณสุข และลักษณะการใช้บริการต่ออายุสมาชิกอินเตอร์เน็ต กระทรวงสาธารณสุข สรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กระทรวงสาธารณสุข พบว่า บุคลากรสาธารณสุขที่เป็นสมาชิกอินเตอร์เน็ต กระทรวงสาธารณสุข ใช้อินเทอร์เน็ตของกระทรวงสาธารณสุขจากที่ทำงาน มากที่สุด ร้อยละ 76.31 ใช้อินเทอร์เน็ตของกระทรวงสาธารณสุขผ่าน Modem ร้อยละ 57.89 ใช้บริการอินเทอร์เน็ตอื่นๆ เช่น KSC, TOT ฯลฯ ร้อยละ 13.15

2. บุคลากรสาธารณสุขที่เป็นสมาชิกอินเตอร์เน็ต กระทรวงสาธารณสุข ใช้อินเทอร์เน็ตของกระทรวงสาธารณสุข สำหรับกิจกรรมต่างๆ ดังนี้ ใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.0 ใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อรับ – ส่งอีเมล์ คิดเป็นร้อยละ 86.0 ใช้ดาวน์โหลดข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 73.7 รองลงมาใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อ ติดตามข่าวสาร ร้อยละ 57.8 ใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อส่งรายงาน คิดเป็นร้อยละ 19.3 ซึ่งระบบรายงานที่ส่งส่วนใหญ่คือ Healthy Thailand, e-Inspection ใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อเล่นเกมส์ ICQ/CHAT และ กิจกรรมอื่นๆ ร้อยละ 7.9 ,7.0 และ 6.1 ตามลำดับ ส่วนเรื่องช่องทางใช้บริการต่ออายุสมาชิกฯ สรุปได้ดังนี้ สมาชิกอินเทอร์เน็ตของกระทรวงสาธารณสุข ใช้บริการต่ออายุสมาชิกอินเทอร์เน็ตของกระทรวงสาธารณสุข โดยต่ออายุผ่านเว็บไซต์ของกระทรวงสาธารณสุข ร้อยละ 85.1 ขอแบบฟอร์มและสมัครต่ออายุที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยตรง ร้อยละ 16.7 ดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่ออายุจากเว็บไซต์และส่งทางอีเมล์ และดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่ออายุจากเว็บไซต์และส่งทางไปรษณีย์ ร้อยละ 4.4 ดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่ออายุจากเว็บไซต์ และส่ง FAX ร้อยละ 2.6 และบุคลากรที่เป็นสมาชิกอินเตอร์เน็ต กระทรวงสาธารณสุข มีความคิดต่อปัญหาและอุปสรรคของอินเตอร์เน็ต กระทรวงสาธารณสุข คือความล่าช้าของระบบเครือข่าย การใช้ Internet ผ่าน Modem บางครั้งต้องต่อโทรศัพท์หลายครั้ง ไม่ทราบว่าอายุสมาชิกจะหมดอายุแล้ว ควรมีระบบการแจ้งเตือนผู้ใช้ และให้มีการต่ออายุทางอีเมล์ เมื่อต่ออายุแล้วไม่ปรากฏว่าสำเร็จหรือไม่ ไม่มีระบบแจ้ง หรือตอบรับสถานการณ์ต่ออายุว่ากี่วัน จึงจะสามารถใช้งานได้ และ ปริมาณพื้นที่ใช้งานของสมาชิกมีน้อย

นฤมล พฤกษ์ศิลป์ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต ทั้งระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับบริการจริง โดยใช้เกณฑ์การประเมิน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม โดยกลุ่ม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่มมีความคาดหวังในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ พบว่าความคาดหวังในคุณภาพบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของอาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาโท ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ สำหรับบริการที่ได้รับจริง พบว่า ผู้ใช้ได้รับบริการจริงในระดับมาก 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ พบว่าอาจารย์ได้รับบริการจริงในระดับมากทั้ง 5 ด้าน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาโทและนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับบริการจริง 2 ระดับ คือระดับมากและระดับปานกลาง โดยนักศึกษาระดับปริญญาโทได้รับบริการจริงในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารนิเทศ และด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับบริการจริงระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อคุณภาพบริการโดยรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในความคาดหวังของผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าแตกต่างกัน 4 ด้าน และไม่แตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนที่ได้รับบริการจริงพบว่าแตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน จากสมมติฐานที่กำหนดไว้ 3 ข้อ คือ 1) อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน ในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต ไม่แตกต่างกัน 2) คุณภาพบริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน ที่อาจารย์นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับ มีความแตกต่างกัน และ 3) ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวมในระดับปานกลาง สามารถสรุปได้ว่าสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ 1 ข้อ คือ ข้อ 2 ส่วนสมมติฐานข้อ 1 พบว่า ส่วนใหญ่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานคือ ผู้ใช้มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน 4 ด้าน และข้อ 3 พบว่าไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน คือ ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวมในระดับมาก

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2551) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับความคาดหวัง และความเป็นจริงของการได้รับบริการจากสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อการประเมินคุณภาพการบริการ และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และการใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยอาจารย์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และระดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปริญญาตรีที่เข้าใช้ห้องสมุดในช่วงเดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2549 จำนวน 696 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบประเมินคุณภาพการบริการที่ดัดแปลงจากแบบประเมินของ LibQUAL+™ ที่ประกอบด้วยมิติคุณภาพบริการ 4 ด้านคือ การเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ ห้องสมุดคือสถานที่ และการควบคุมสารสนเทศ ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวังโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนระดับบริการที่ได้รับจริงโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการจากความแตกต่างของบริการที่คาดหวัง และบริการที่ได้รับจริง พบว่าช่องว่างของการบริการอยู่ต่ำกว่าการบริการที่คาดหวังไว้ทุกด้าน

3. เมื่อเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ พบว่า อาจารย์มีความคาดหวังต่อการได้รับบริการโดยรวมสูงกว่านิสิตปริญญาตรี ส่วนตัวแปร ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (OPAC) และการใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

4. เมื่อเปรียบเทียบบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และการใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าไม่แตกต่างกัน

5. เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวัง และความเป็นจริงของการได้รับบริการของอาจารย์ นิสิตระดับบัณฑิต และนิสิตระดับปริญญาตรี พบว่า ผู้ใช้ทุกกลุ่มมีความคาดหวังสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง

สุชาดา เนตรภักดี (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และเปรียบเทียบคุณภาพบริการของห้องสมุดระหว่างศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง ทั้งนักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา และประชาชนทั่วไป จำนวน 1,742 คน โดยศึกษาจากเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการเซิร์ฟควอล เพื่อวัดความแตกต่างระหว่างระดับบริการที่รับรู้กับระดับบริการที่คาดหวัง และใช้เกณฑ์การประเมิน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ และด้านลักษณะที่จับต้องได้ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เฉลี่ย 10 ศูนย์และรายศูนย์ทั้ง 10 ศูนย์ เป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพบริการโดยรวม มีค่าเป็นบวกทุกด้าน แสดงว่า การเตรียมการให้บริการของห้องสมุดมีคุณภาพเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ใช้บริการ (+0.48) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (+0.45) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ (+0.44) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (+0.40) และด้านที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (+0.20) โดยด้านที่มีระดับบริการที่คาดหวังมากที่สุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (5.52) ด้านที่มีระดับบริการที่คาดหวังน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (5.30) ส่วนด้านที่มีระดับบริการที่รับรู้มากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (6.00) ด้านที่มีระดับบริการที่รับรู้น้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (5.50)

อรณา พิทยากรศิลป์, อริศรา สิงห์ปัน, และเพ็ญนภา ธรรมขันธ์ (2548) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกองห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และความพึงพอใจในการใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสมุด ในการดำเนินการวิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการห้องสมุดทุกประเภท ได้แก่ อาจารย์ ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว นักศึกษาปริญญาเอก นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาปริญญาตรี และบุคคลภายนอก โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการที่เข้าใช้ห้องสมุด ในภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2547 ระหว่างเดือนมิถุนายน ถึงเดือนสิงหาคม 2547 จำนวน 400 คน ได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา 255 ชุด คิดเป็นร้อยละ 63.75 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้เข้าใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นนักศึกษาปริญญาตรี มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดคือเพื่อค้นคว้าหาความรู้เพื่อประกอบการเรียนการสอนมีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดไม่แน่นอน เวลาที่ใช้ในห้องสมุดโดยเฉลี่ย 1-2 ชั่วโมงต่อวัน วันที่เข้าใช้ห้องสมุดเป็นวันธรรมดาเมื่อว่างจากการเรียน วิธีการค้นหาหนังสือ/เอกสารในห้องสมุด ส่วนใหญ่ค้นหาโดยวิธีค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ห้องสมุดด้วยระบบอินเตอร์เน็ต (Web iPac) และสามารถค้นหาหนังสือ/เอกสารได้ตามที่ต้องการ กรณีที่ไม่สามารถค้นหาสิ่งพิมพ์ที่ต้องการได้เนื่องจากมีข้อมูลในระบบฐานข้อมูลห้องสมุด (Web iPac) แต่ไม่มีหนังสือ/สิ่งพิมพ์ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของห้องสมุด มีจำนวน 4 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและปานกลาง ดังนี้ ด้านความพึงพอใจในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยทรัพยากรสารสนเทศที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ หนังสือพิมพ์ หนังสือทั่วไป ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการของห้องสมุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การบริการยืม-คืนโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ด้านความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการของห้องสมุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความสามารถของบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ในการแนะนำการใช้บริการต่าง ๆ ในห้องสมุด ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสมุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การจำแนกสิ่งพิมพ์แต่ละประเภท ได้แก่ หนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ คู่มือการศึกษา นวนิยาย ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาห้องสมุด คือ ควรเพิ่มจุดหรือตำแหน่งเคาน์เตอร์บริการยืม-คืนหนังสือ ควรจัดชั้นให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น จัดหาจำนวนหนังสือที่ทันสมัย นำหนังสือใหม่ออกบริการให้รวดเร็วขึ้น และควรจัดที่นั่งอ่านเพิ่มขึ้น

2.6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

มหาวิทยาลัยมลรัฐวิสคอนซิน กรีนเบย์ ห้องสมุดโคฟริน (2004, p. 1-14) ได้ทำการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด โดยการนำ LibQUAL+™ มาใช้ในการเก็บข้อมูลที่ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Service affect) ห้องสมุดคือสถานที่ (Library as place) และการควบคุมสารสนเทศ (Information Control) มากำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด โดยเครื่องมือนี้จะช่วยให้ทราบถึงทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่มีคำถาม/ข้อคำถาม 27 ข้อคำถาม ประกอบด้วยคำถามของ LibQUAL+™ จำนวน 22 ข้อ ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ การรับรู้สารสนเทศ และรูปแบบการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ รวมถึงคำถามที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด จำนวน 5 ข้อ โดยในคำถามแต่ละข้อนั้นจะสอบถามถึงระดับบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ระดับ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ได้รับจริง และระดับบริการที่ต้องการ เป็นแบบสอบถามมาตรประมาณค่า 9 ระดับ การเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นได้ทำการสำรวจผู้ใช้ห้องสมุดจำนวน 427 คน ในช่วงปี ค.ศ. 2004 และการประเมินคุณภาพนั้นวัดจากช่องว่างของบริการที่พอเพียง

ผลการศึกษาพบว่า ช่องว่างของบริการที่พอเพียงเป็นเชิงบวกในทุกปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด นั่นคือระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ต้องการ โดยปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการมีช่องว่างของบริการที่พอเพียงกว้างที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้าน ห้องสมุดคือสถานที่ และปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บริการของห้องสมุดที่ผู้ใช้ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดคือ ห้องสมุดควรมีวารสารที่ผู้ใช้ต้องการ ทั้งในรูปของตีพิมพ์ และอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาคือ เว็บไซต์ของห้องสมุดเอื้อประโยชน์แก่ผู้ใช้ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ และบรรยากาศภายในห้องสมุดจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า สำหรับคุณภาพบริการที่ดีที่สุดผู้ใช้ได้รับจาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ห้องสมุดคือ ห้องสมุดมีการสอนผู้ใช้ในเรื่องของการเข้าถึง ประเมิน และการใช้สารสนเทศ รองลงมาคือ ผู้ใช้สามารถยืมหนังสือจากห้องสมุดสาขาได้อย่างสะดวกสบาย บุคลากรของห้องสมุดใส่ใจต่อความสนใจใคร่รู้ของผู้ใช้ และบุคลากรของห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่

Gatten (2004, p. 222-228) ได้ศึกษาผลกระทบเกี่ยวกับความร่วมมือของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตามการรับรู้ของผู้ใช้จากประสบการณ์ในการใช้บริการที่ประกอบด้วย ข้อกำหนดในการใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ การจัดส่งทรัพยากร และการช่วยเหลือผู้ใช้ ซึ่งทำการศึกษาในปี ค.ศ. 2002-2003 โดยการศึกษาครั้งนี้ได้นำ LibQUAL+™ มาใช้วัดบริการของ OhioLink 6 บริการ คือ การจัดทำรายการจากส่วนกลางฐานข้อมูลเพื่อการวิจัย ศูนย์กลางวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์กลางดิจิทัลมีเดีย (Digital Media) การพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และศูนย์กลางวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่มีคำถาม 30 ข้อคำถาม ประกอบด้วยคำถามของ LibQUAL+™ จำนวน 25 ข้อ และคำถามที่เกี่ยวข้องกับ OhioLink จำนวน 5 ข้อ ส่งแบบสอบถามผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และวิธีการสำรวจผ่านเว็บประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้ใช้ห้องสมุดในสถาบันการศึกษาที่เปิดการเรียนการสอนระดับ 4 ปี ที่เป็นสมาชิก OhioLink และตีความหมายจากการแสดงขอบเขตของการยอมรับ และช่องว่างบริการที่พอเพียง ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ใช้ห้องสมุดที่เป็นสมาชิก OhioLink คะแนนช่องว่างของบริการที่พอเพียงของปี ค.ศ. 2003 เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากปี ค.ศ. 2002 ในทุกปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดและขอบเขตของการยอมรับก็สูงขึ้นจากปี ค.ศ. 2002 เล็กน้อย แสดงว่าความคาดหวังที่ผู้ใช้มีต่อบริการของห้องสมุดไม่เปลี่ยนแปลงแต่การให้บริการนั้นดีขึ้น

2. การเปรียบเทียบระหว่างประชากรกลุ่มต่าง ๆ ที่เป็นสมาชิก OhioLink ค่าเฉลี่ยช่องว่างของบริการที่พอเพียงนั้นสูงขึ้นในปี ค.ศ. 2003 ในทุกปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด และสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัดในคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการเข้าถึงสารสนเทศ และด้านการควบคุมด้วยตนเอง ซึ่งเหมือนกับปี ค.ศ. 2002 และยังมีความหมายว่าบริการและทรัพยากรของ OhioLink ที่ได้จัดไว้นั้นมีผลกระทบต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

3. ระหว่างผู้ใช้บริการในวิทยาลัยชุมชนที่เป็นสมาชิก OhioLink ผลการศึกษาในปี ค.ศ. 2003 พบว่าขอบเขตของการยอมรับเพิ่มขึ้นกว่าปี ค.ศ. 2002 แต่ระดับช่องว่างของบริการที่พอเพียงกลับเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย แสดงว่าในปี ค.ศ. 2003 ผู้ใช้มีความคาดหวังในการบริการเพิ่มขึ้น

4. สำหรับ 5 ข้อคำถามที่เพิ่มเติมขึ้นเฉพาะในส่วนของ OhioLink นั้น คะแนนช่องว่างของบริการที่พอเพียง แสดงให้เห็นว่าได้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าในปี ค.ศ. 2002 โดยมหาวิทยาลัยชุมชนมีระดับช่องว่างของบริการที่พอเพียงอยู่ในระดับต่ำสุดในบรรดาสมาชิกทั้งหมด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Ackermann (2007) ได้ศึกษาผู้ใช้โดยเครื่องมือ LibQUAL+™ เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมิติของ “ห้องสมุดคือสถานที่ (Library as place) ปี ค.ศ. 2002 – 2006 ในมหาวิทยาลัยแรทฟอร์ด” เนื่องมากจากปี ค.ศ. 2002 ได้มีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยใช้เครื่องมือ LibQUAL+™ และผลการวิจัยทำให้ห้องสมุดต้องมีการปรับเปลี่ยนในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ พื้นที่ใช้สอยต่าง ๆ รวมถึงเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้ตกแต่ง เช่น การกำหนดให้ชั้น 5 เป็นพื้นที่ห้ามใช้เสียง การเพิ่มสมรรถนะของคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้ใช้ การตกแต่งด้วยเฟอร์นิเจอร์ที่นั่งอ่านสบาย ตกแต่งในส่วนของล็อปบี้เพื่อใช้ในการพบปะพูดคุยกัน การเพิ่มเวลาการเปิด-ปิดห้องสมุด รวมถึงการการเปิดร้านขายกาแฟ ฯลฯ วัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้เพื่อต้องการทราบว่า สิ่งต่าง ๆ ที่ห้องสมุดได้ปรับเปลี่ยนไปตามความต้องการของผู้ใช้นั้นได้ตอบสนองความต้องการหรือไม่

Ackermann ใช้เครื่องมือ LibQUAL+™ ที่พัฒนาโดย ARL และห้องสมุด Texas A&M เป็นแบบทดสอบมี 22 หัวข้อ เพื่อประเมินความพอใจของผู้ใช้ใน 3 มิติ คือ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Service affect) ห้องสมุดคือสถานที่ (Library as place) และการควบคุมสารสนเทศ (Information Control) ซึ่งแตกต่างกับการวิจัยเมื่อปี ค.ศ. 2002 ที่มีแบบทดสอบ 25 ข้อ และประเมินความพอใจของผู้ใน 4 มิติ การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยทั้ง 2 ครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์แบบช่องว่าง (Gap Analysis) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท-เอก บุคลากรของคณะต่างๆ ทั้งเต็มเวลา และนอกเวลา นอกจากนี้การวิจัยในปี ค.ศ. 2002 ยังมีรางวัลให้กับผู้ใช้บริการเช่น เครื่อง Plam Pilot ค.ศ. 2005 iPod 40 GB, บัตรกำนัลของร้านหนังสือในมหาวิทยาลัยแรทฟอร์ด บัตรรับประทานอาหาร บัตรดื่มกาแฟฟรี เป็นต้น โดยจากผลการวิจัยพบว่า การเปลี่ยนแปลงของห้องสมุดในภาพรวม ผู้ใช้บริการพอใจเพิ่มขึ้นในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการเพิ่มพื้นที่เงียบเพื่อใช้ศึกษาส่วนตัว ห้องสมุดได้จัดพื้นที่ไว้ที่ชั้น 2 และเพิ่มโต๊ะ เก้าอี้นั่งอ่านมากขึ้นในชั้น 3 พื้นที่ของชั้น 1 จัดเป็นล็อปบี้นั่งเพื่อติดตามข่าวสารต่าง ๆ โดยห้องสมุดจัดหาคอมพิวเตอร์จอแบนที่นำเสนอแม้กระทั่งเรื่องของสภาพภูมิอากาศ เพื่อให้ผู้ใช้ทราบถึงสภาพภูมิอากาศอีกด้วย ร้านขายกาแฟมีพื้นที่นั่งพักผ่อนด้วยฟอร์นิเจอร์ที่นั่งสบาย รวมถึงการปรับปรุงอาหารและเครื่องดื่ม งานวิจัยนี้ยังมองไปถึงการวิจัยในอนาคตอีกด้วยว่า ห้องสมุดควรจะมีการติดตามความพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงการพัฒนาเพื่อนำไปสู่การ Benchmark อีกด้วย

Lippincott and Kyrillidou (2004) ได้สรุปรายงานการวิจัยของสมาคมห้องสมุดวิจัยของสหรัฐอเมริกาในปี ค.ศ. 2004 ว่าตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาห้องสมุดได้มีการพัฒนา และปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ จะเห็นได้จากการนำเอาข้อมูลจากผลการวิจัยโดยใช้เครื่องมือ LibQUAL+™ ที่มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้ มาแก้ไขปัญหาที่เป็นอยู่รวมถึงการมองไปข้างหน้าเพื่อพัฒนา นอกจากนี้งานวิจัยยังระบุว่า ผู้ใช้ห้องสมุดในปัจจุบัน ซึ่งหมายถึงระดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษาได้เพิ่มปริมาณการเข้าถึงข้อมูล และการค้นสารสนเทศจากที่บ้าน และที่ทำงานโดยผ่านอินเตอร์เน็ตกว่า 73% และนับวันยิ่งมากขึ้น จากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ผู้ใช้ยังระบุว่าค้นหาสารสนเทศด้วย Search Engine ทุกวันเป็นเรื่องธรรมดา แต่อย่างไรก็ตามมีปัจจัยคุณภาพข้อหนึ่งของ LibQUAL^{+TM} คือ Library as place ก็ยังคงมีความสำคัญในด้านกายภาพ มากกว่า 60% ของผู้ใช้ยังต้องการมาห้องสมุดอย่างน้อยอาทิตย์ละ 1 วัน นอกเหนือไปกว่านั้น ผู้ใช้ยังให้ความสำคัญของคุณภาพของสารสนเทศที่ค้นจาก Search Engine ที่ได้ว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด ฉะนั้นห้องสมุดควรเล็งเห็นถึงโอกาสที่จะทำหน้าที่ และให้ความสำคัญในการสอนผู้ใช้ในการค้นหาข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้อง รวดเร็ว มีคุณภาพ และน่าเชื่อถือต่อไป

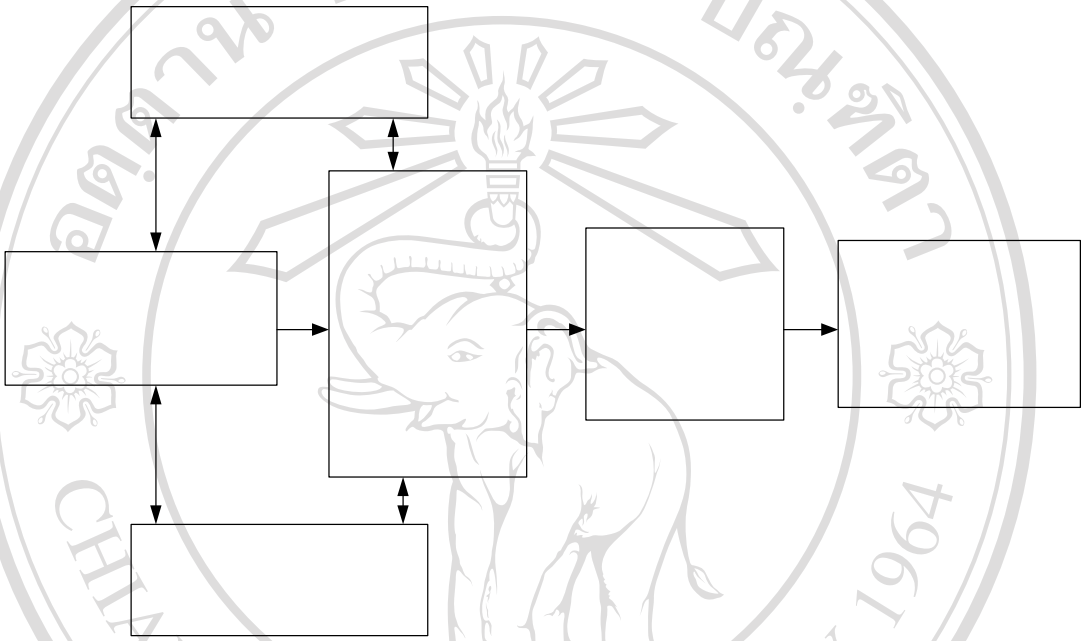
ภาคสรุป

ในปัจจุบันห้องสมุดหลายแห่งต่างได้นำแนวคิด และเครื่องมือการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมาใช้เพื่อการประเมินคุณภาพบริการ ไม่ว่าจะเป็นแบบจำลอง SERVQAUL LibQUAL^{+tm} คำตอบที่ได้จากการประเมินเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติหน้าที่ในภาพรวมของห้องสมุด โดยมีผู้ใช้บริการเป็นกระจกเงาประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งเป็นการเปลี่ยนการรับรู้ที่แต่เดิมเน้นความเป็นเลิศด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์มาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ โดยเปลี่ยนมาตรวัดคุณภาพ จากการวัดจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ มาเป็นการเฝ้ามองความสำเร็จในการสนองความคาดหวังของผู้ใช้ ดังนั้นการบริหารจัดการห้องสมุดในยุคปัจจุบันจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นการปรับภาระหน้าที่ของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ การเปลี่ยนบริการแบบเชิงรับมาเป็นเชิงรุกมากขึ้น การคัดสรรสารสนเทศเพื่อบริการผู้ใช้ ดังนั้น ห้องสมุดจะต้องมีการจัดการ และปรับปรุงงานบริการเพื่อให้ผู้ใช้เกิดความพอใจ และให้อยู่ในระดับใกล้เคียง หรือเท่ากับระดับที่ผู้ใช้คาดหวังไว้ รวมถึงเกิดความรู้สึกประทับใจต่อบริการที่ได้รับ และจากวรรณกรรมที่ผู้วิจัยได้ศึกษา พบว่า ในหลายหน่วยงานผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก แต่ในทางตรงกันข้าม การบริการของห้องสมุดที่ได้รับกลับไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง หรือต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ ในหลายๆ ด้านของปัจจัยกำหนดคุณภาพด้วยเหตุผลข้างต้น ผู้บริหาร บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ รวมถึงบุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้อง จึงควรตระหนักและเห็นความสำคัญในการศึกษา เพื่อนำผลการวิจัยเป็นแนวทางพัฒนา และปรับปรุงงานบริการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด เพราะการบริการที่ดี มีคุณภาพเท่านั้นที่จะช่วยปรับภาพลักษณ์ และคุณค่าของห้องสมุดให้เป็นที่ประจักษ์ในสังคม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษางานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีทั้งหมดที่ได้กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำมาประมวลเป็นความรู้เพื่อใช้กำหนดกรอบแนวคิดในการทำความเข้าใจ ดังนี้



ภาพ 6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved