

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดคณะคณะนิติศาสตร์ และรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว โดยใช้ LibQUAL+TM ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและจากสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 งานบริการ และบริการห้องสมุด

2.1.1 งานบริการ

2.1.2 บริการห้องสมุด

2.2 ความพึงพอใจ

2.3 ความคาดหวัง

2.3.1 ความหมาย

2.3.2 ระดับความคาดหวัง

2.3.3 ทฤษฎีความคาดหวัง

2.3.4 ความคาดหวังของผู้รับบริการ

2.3.5 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดในสภาพแวดล้อมแบบอิเล็กทรอนิกส์

2.4 คุณภาพบริการ

2.4.1 ความหมายคุณภาพ

2.4.2 คุณภาพการบริการ

2.4.3 คุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

2.4.4 ความสำคัญของคุณภาพในการบริการ

2.5 การประเมินคุณภาพ

2.5.1 วัตถุประสงค์ของการประเมินคุณภาพ

2.5.2 วัตถุประสงค์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด

2.5.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ

2.5.4 การประเมินคุณภาพห้องสมุด

2.5.5 SERVQUAL และ LibQUALTM

2.6 ห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์

2.6.1 ประวัติ

2.6.2 นโยบายการบริหารงานห้องสมุด

2.6.3 โครงสร้างการบริหารงาน

2.6.4 การบริการของห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7.1 งานวิจัยในประเทศ

2.7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

2.1. งานบริการ และบริการห้องสมุด

2.1.1 งานบริการ

งานบริการ หมายถึงปฏิบัติรับใช้หรือให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ร้านนี้บริการลูกค้าดี หรือใช้เป็นนามหมายถึง ให้บริการ ใช้บริการ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) ดังนั้นการบริการจึงหมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น และเป็นกระบวนการในการปฏิบัติเพื่อบริการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ (พิเชฐ ปัญญติ, 2549) การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นผลดีกับองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงานมักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น และหากผู้บริการสามารถบริการได้ดีจะทำให้ ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

สมิต ลัทธกร (2550, น. 119-121) ได้อธิบายว่า งานบริการมีลักษณะเฉพาะดังต่อไปนี้

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็เกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการ ก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการ และหน่วยงานในทันทีเช่นกัน

2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลาง และในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

3. ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคน และองค์กร งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการ จึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งแง่ดี และไม่ดีอาจแปรผลจากการบริการที่ดีเป็นการสั่งซื้อสินค้าเพิ่มหรือแปรผลจากการไม่พอใจในการบริการเป็นการยกเลิกสัญญาก็ได้

4. ผิดพลาดแล้วชัดเจนด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ ทั้งนี้สินค้าไม่ดี มีความชำรุดบกพร่องอาจเปลี่ยนตัวสินค้าให้ได้ ดังนั้นการแก้ไขบริการที่ผิดพลาดบกพร่อง จะไม่สามารถเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

5. สร้างทัศนคติต่อบุคคลการบริการของหน่วยงานและองค์การ สามารถสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อผู้ให้บริการ หรือหน่วยงานอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัด ขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใด สำคัญมากน้อยเท่าใด

6. สร้างจินตนาภาพหรือภาพลักษณ์ให้หน่วยงาน และองค์การเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดี และไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้รับบริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะสร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีได้ต้องใช้เวลานานเป็นสิบ ๆ ปี

7. หากเกิดความบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์ หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด ผิดกับความบกพร่องของสินค้าบางกรณี ซึ่งอาจใช้เวลานานกว่าจะพบจุดบกพร่อง จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

8. ต้องการคน เป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการดี หรือไม่ดีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ หากได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการมีทัศนคติต่อการให้บริการดี ได้รับปลูกฝังนิสัยในการให้บริการ และฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ให้บริการก็จะผิดพลาดตั้งแต่ต้น และจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้าง และทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมาสู่หน่วยงาน บริการที่ผิดพลาด บกพร่อง จะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคนในองค์กร หน่วยงานหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่เมื่อเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการ ก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้อยคุณภาพ หรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

2.1.2 งานบริการห้องสมุด

งานบริการห้องสมุด คือ งานห้องสมุดที่จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เริ่มจากการสร้างบรรยากาศให้เชิญชวนผู้คน ให้สนใจเข้าใช้ห้องสมุด การจัดสถานที่ให้สวยงามมีระเบียบ การตกแต่งห้องสมุดด้วยดอกไม้ ไม้ประดับ หรือ เคาท์เตอร์ให้ดูสดชื่น ชั้นหนังสือเป็น ระเบียบ หนังสือไม่ฉีกขาด และมีการจัดบริการด้านต่างๆ อาทิ งานบริการจ่าย-รับ บริการหนังสือจอง บริการ

ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการอ่าน บริการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด และบริการจัดทำรายชื่อหนังสือประกอบรายวิชาต่างๆ (สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์ 2521, น. 56) งานบริการห้องสมุดถือเป็นหัวใจสำคัญของสถาบันบริการสารนิเทศที่มีหน้าที่ให้บริการสารนิเทศ หากมีการจัดบริหารที่เป็นเลิศ มีประสิทธิภาพ มีงานเทคนิคที่ดีเยี่ยม แต่มีงานบริการที่ไม่เป็นที่ประทับใจ และไม่สามารถจัดบริการได้อย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ หน่วยงานที่ให้บริการนั้นก็ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของงานบริการได้ ดังนั้นงานบริการจึงมีความสำคัญต่องานสถาบันบริการสารนิเทศ

บริการห้องสมุดที่จัดบริการให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึง และได้รับสารสนเทศที่ต้องการโดยสะดวก ประกอบด้วย

1. บริการพื้นฐาน ประกอบด้วย

1) บริการผู้อ่าน (Reader Services) เป็นการจัดอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้เกี่ยวกับการจัดสถานที่ แสงสว่าง ห้องอ่าน หรือ ห้องบริการเฉพาะ การจัดเตรียม โต๊ะ เก้าอี้ วัสดุอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย

2) บริการยืม-คืน (Circulation Services) หรือบริการจ่าย-รับ เป็นบริการที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้ยืมทรัพยากรสิ่งพิมพ์ และไม่ใช้สิ่งพิมพ์ โดยมีข้อยกเว้นสำหรับสารสนเทศบางประเภท เช่น หนังสืออ้างอิง วารสารฉบับล่าสุด วารสารฉบับเย็บเล่ม บริการให้ยืม-คืน และให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการยืม ได้แก่ การทำบัตรสมาชิก ต่ออายุบัตรสมาชิก การคิดค่าปรับ หรือخذใช้สารสนเทศ และมีการจัดบริการเสริม คือ บริการจองหนังสือ และบริการหนังสือสำรอง

3) บริการอ้างอิงและสารสนเทศ (Reference and Information Services) ประกอบด้วยบริการย่อย เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการจัดส่งเอกสาร บริการข่าวสารทันสมัย บริการจัดทำดัชนีและสาระสังเขป บริการการแปล บริการตอบคำถาม บริการค้นสารสนเทศออนไลน์ บริการสอนการใช้ และบริการแนะนำเป็นต้น

2. บริการพิเศษ เป็นบริการที่ห้องสมุดแต่ละแห่งจัดให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ใช้แตกต่างกัน ห้องสมุดแต่ละแห่งอาจจะมีการจัดบริการที่ไม่ครบทุกบริการ ทั้งนี้ขึ้นต่อวัตถุประสงค์ในการให้บริการ กลุ่มผู้ให้บริการ ตลอดจนความพร้อมของแหล่งสารสนเทศที่จะจัดให้บริการ เช่น หอจดหมายเหตุ และ พิพิธภัณฑ์ จะไม่มีบริการยืมคืน หรือบริการแนะนำ และ สอนการใช้ (อังสนา ธงไชย, 2553)

สำหรับการบริการห้องสมุดในอนาคต Nelson (2005) ได้อธิบายว่าบริการของห้องสมุดในอนาคตจะเป็นการให้บริการด้วยเทคโนโลยีขั้นสูง จะมีการเพิ่มสารสนเทศที่มาจากการบอกรับเป็นสมาชิกของวารสาร และเว็บไซต์ออนไลน์ และยังมีการให้บริการสารสนเทศบนเว็บบล็อก

(Web Blogs) และวิกิพีเดีย (Wikipedia) เพิ่มขึ้น บรรณารักษ์ต้องใส่ใจสื่อในการบริการตอบคำถาม ซึ่งเป็นแนวทางของลักษณะการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบออนไลน์ ในปัจจุบัน ลักษณะการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้ก็มีลักษณะที่เปลี่ยนแปลงไปด้วยความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการสื่อสาร ผู้ใช้จะมีอุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์ และคอมพิวเตอร์แบบพกพา ที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ตลอดเวลา

ความสำคัญของงานบริการห้องสมุด (อังสนา ธงไชย, 2553) มีดังนี้

งานบริการห้องสมุดเป็นองค์ประกอบสำคัญของห้องสมุด เนื่องจากงานบริการห้องสมุดจะเป็นงานที่บรรณารักษ์มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมาก สามารถสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่ห้องสมุด และสร้างความนิยมชมชอบจากผู้ใช้บริการได้ การให้บริการที่ดีจะเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาห้องสมุดให้ก้าวไปข้างหน้าด้วยความมั่นคง สำหรับห้องสมุดที่ไม่สามารถจัดบริการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพได้ก็อาจจะก่อให้เกิดปัญหาในการพัฒนาห้องสมุด อาจไม่ได้รับการสนับสนุนเท่าที่ควร งานบริการห้องสมุดมีความต้องการดังนี้

1. ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ประหยัดเวลาในการใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาในสถาบันบริการสารสนเทศ ควรจะใช้เวลาในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและได้สารสนเทศที่ตรงเป้าหมาย ปัจจุบันห้องสมุดต่าง ๆ พยายามที่จะอำนวยความสะดวกด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาจัดการเป็นห้องสมุดอัตโนมัติ ห้องสมุดดิจิทัล และจัดการให้สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต เป็นต้น
3. เพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากการเข้าใช้บริการ การจัดงานบริการที่ดีย่อมทำให้เกิดความประทับใจและพึงพอใจจากผู้เข้ามาใช้ห้องสมุด
4. ส่งเสริมการศึกษา (Mittal อ้างถึงใน อังสนา ธงไชย, 2553) ได้อธิบายว่า การศึกษาที่ไม่ได้รับความร่วมมืออย่างใกล้ชิดจากบริการห้องสมุด เปรียบเสมือนร่างกายที่ปราศจากวิญญาณ หรือ ยานพาหนะที่ปราศจากเครื่องยนต์ ทั้งนี้เนื่องจากการใช้บริการห้องสมุดมีส่วนช่วยให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพดีขึ้น นอกจากนั้นห้องสมุดยังมีความสำคัญในการเป็นสถาบันที่ส่งเสริมปลูกฝังให้ผู้ใช้นิสัยรักการอ่าน และมีทักษะในการศึกษาค้นคว้าแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตตลอดไป
5. ส่งเสริมเศรษฐกิจประเทศ งานบริการของห้องสมุดจะช่วยในการประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อ จัดหาวัสดุห้องสมุด เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือ สื่อสารสนเทศดิจิทัลเพื่อให้บริการแก่ชุมชน โดยผู้ใช้แต่ละบุคคลไม่จำเป็นต้องจัดซื้อจัดหาด้วยตนเองเพื่อหาความรู้ รู้เท่าทันเพื่อ

ความก้าวหน้าทางวิชาการของตน มีความก้าวหน้าในอาชีพ มีรายได้ที่ดี ทั้งนี้ถึงแม้ว่าสิ่งพิมพ์หรือสื่อสารสนเทศจะมีราคาสูง ห้องสมุดจัดหามาให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่คิดมูลค่า

6. ทำนุบำรุงวัฒนธรรม ห้องสมุดเป็นสถาบันที่มีหน้าที่ในการผดุงไว้ซึ่งวัฒนธรรมของชาติบ้านเมือง สารสนเทศ หรือกิจกรรมที่จัดในบริการห้องสมุดจึงสำคัญยิ่งต่อการรักษาสืบทอดวัฒนธรรมของชาติให้ปรากฏอยู่ และสืบทอดไปยังประชาชนรุ่นหลัง

7. ส่งเสริมด้านการเมืองและการปกครอง การจัดบริการสารสนเทศ และการบริการห้องสมุด มีจุดมุ่งหมาย เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ เป็นประชากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ มีสติปัญญา ความรู้ความเข้าใจการปกครองในระบอบประชาธิปไตย สามารถร่วมกันในการพัฒนาประเทศในการแข่งขันกับนานาประเทศ

2.2. ความพึงพอใจ

Shelly (1975 อ้างถึงใน วงเดือน ผ่องแผ้ว 2545, น. 12) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ คือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุ่นีสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า “ระบบความพึงพอใจ” โดยความพึงใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ทั้งนี้ ความพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างจำเป็นที่การครบถ้วน

Wallenstein (1995, p. 27 อ้างถึงใน ประภาส เกตุแก้ว 2546, น. 11) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย และอธิบายว่าความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มีจากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น การที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจจะต้องศึกษาปัจจัย และองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพอใจขึ้น

เกษมศักดิ์ วิจิตระกูล (2545, น. 13) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกพอใจ หรือมีทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้ว ได้รับผลตอบแทนที่ ต้องการจึงทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้น

โดยสรุปความพึงพอใจจึงหมายถึงความรู้สึกที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ตามที่ คาดหวังไว้ และประสบความสำเร็จตามความคาดหวังนั้น ก็จะกลายเป็นความรู้สึกพึงพอใจ

2.3 ความคาดหวัง

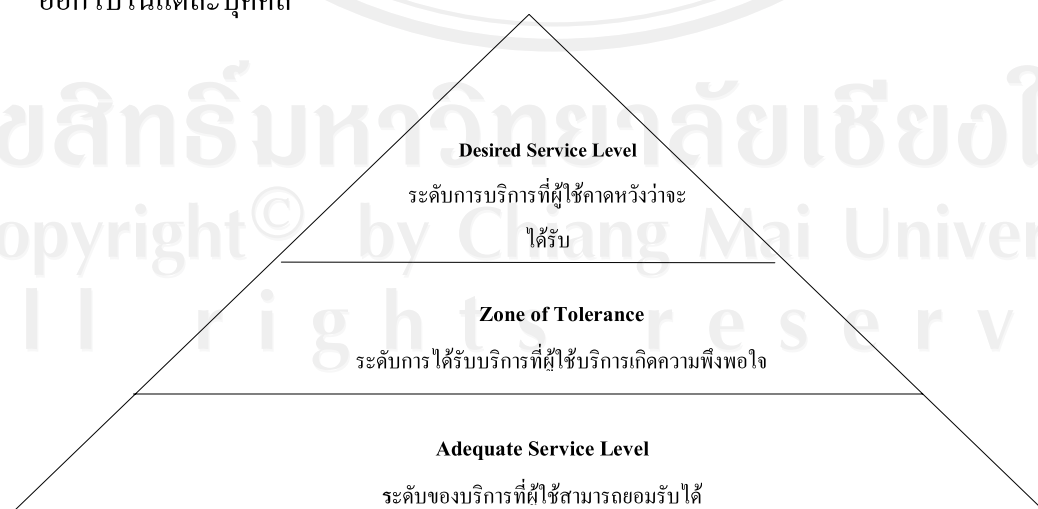
2.3.1 ความหมาย

Oxford English Dictionary (2001, p. 281 อ้างถึงใน เกื้อกมล ดวงประทีป, 2547) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวังเป็นสภาวะทางจิต ซึ่งจะเป็นความรู้สึกนึกคิด หรือเป็นความคิดเห็น อย่างมีวิจารณ์ญาณของบุคคลที่คาดคะเน หรือคาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรที่จะเกิดขึ้นตามความเป็น ความเหมาะสมต่อสถานภาพ หรือสถานการณ์

2.3.2 ระดับความคาดหวัง

Parasuraman (1991) ได้แบ่งระดับความคาดหวังต่อการได้รับบริการของผู้ใช้บริการเป็น 2 ระดับ คือ

1. ระดับการบริการที่ผู้ใช้คาดหวังว่าได้รับจากการใช้บริการ (Desired Service Level)
2. ระดับการบริการที่ผู้ใช้สามารถยอมรับได้ (Adequate Service Level) โดยช่วงที่อยู่ระหว่างระดับบริการดังกล่าว คือ ขอบเขตของความอดทน (Zone of Tolerance) ซึ่งแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล



ภาพที่ 1 ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ของ Parasuraman (1991)

2.3.3 ทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) เป็นทฤษฎีที่เสนอว่า บุคคลจะมีพฤติกรรมโดยถือเกณฑ์ความน่าจะเป็นในการรับรู้ ซึ่งจะทำให้เกิดการใช้ความพยายาม เพื่อไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ ตลอดจนขึ้นกับวิธีการซึ่งมองถึงคุณค่าที่เป็นผลลัพธ์นั้น เป็นทฤษฎีกระบวนการ ซึ่งเสนอแนะว่าก่อนที่จะบุคคลจะปฏิบัติจะพิจารณาว่า จะมีความสามารถและความพยายามที่จะให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการหรือไม่ โดยจะแสดงในรูปของความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงาน (ศิริวรรณ เสรวิรัตน์ และคณะ, 2545)

ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังได้มีนักศึกษาด้านพฤติกรรมศาสตร์ได้ศึกษาไว้หลายคน เช่น Kurt Lewin, Edward Tolman, และ Victor H. Vroom ซึ่งในที่นี้จะอธิบายถึงทฤษฎีของ Vroom เท่านั้น ซึ่งจากงานของ จุฬากร นิยมธรรม (2547) ได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยหลักทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom's Expectancy theory ว่าได้รับการพัฒนาขึ้นโดยเสนอแนวความคิดว่า บุคคลจะได้รับการกระตุ้นให้กระทำการซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมาย ถ้าเชื่อในคุณค่าของเป้าหมาย และมองเห็นว่าจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายได้ โดยสรุปไว้ 5 ข้อดังต่อไปนี้

1. ความพยายาม เป็นพื้นฐานความคิดของทฤษฎีความคาดหวัง กล่าวถึงแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่เกิด โดยผลที่ได้รับจากความคาดหวังของคนในเหตุการณ์สาเหตุผลของการกระทำนั้น ๆ



2. ความคาดหวัง หมายถึง ความเป็นไปได้ถึงความพยายามที่ทำให้เกิดการกระทำที่บรรลุผล ความคาดหวังจะสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับความพยายาม และการกระทำ

3. ค่าสัมพัทธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

4. คุณค่า ค่าของผลลัพธ์ซึ่งเป็นสิ่งดึงดูดใจหรือไม่ดึงดูดใจคน รางวัลที่มีค่ามากตามสากลนิยมคือ การยกย่อง การยอมรับ และคำสรรเสริญจากผู้อื่น

5. ความพยายาม เป็นผลรวมของความคาดหวัง ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ และคุณค่า

สรุปจากทฤษฎีความคาดหวังข้างต้นได้ว่า ความคาดหวัง คือ สิ่งที่บุคคลต้องใช้ความพยายามกระทำการในสิ่งที่ตนเองคาดหวังไว้ เพื่อให้บรรลุถึงผลลัพธ์ที่ต้องการหรือสิ่งที่ต้องการ ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ก็ขึ้นอยู่กับกระทำได้ปฏิบัติไว้

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom เป็นทฤษฎีที่ให้คำอธิบายอย่างละเอียดเกี่ยวกับ การจูงใจ โดยกล่าวถึงประสิทธิภาพของความคาดหวังในความพยายามของแต่ละบุคคล ว่าจะเป็นอย่างไบบ้าง และเกิดขึ้นด้วยองค์ประกอบใดเป็นตัวผลักดันสนับสนุนของ Vroom มีส่วนสำคัญที่จะชี้ให้เห็นว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรม หรือตำแหน่งที่เหมาะสมของตนเอง หรือของผู้อื่น เป็นความคาดหวัง ที่แสดงออกมาในรูปความรู้สึกว่า ควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆ หรือต่องานที่ตนรับผิดชอบอยู่ ทฤษฎีความคาดหวังนี้มีประโยชน์ในการอธิบาย พฤติกรรมของคนในการทำงาน ทั้งยังให้แนวคิดเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพ โดยการพิจารณาเลื่อนยศเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน เพื่อตอบแทนการทำงานของพนักงาน ควรจะเป็นไปในทางยุติธรรม โปร่งใส เหมาะสมตามความคาดหวังของลูกจ้าง หรือพนักงานที่ทำงานให้องค์กร (Vroom 1964, อ้างถึงใน “ทฤษฎี”, 2553)

สรุปได้ว่า ตามทฤษฎีของ Vroom ความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรม หรือตำแหน่ง ที่เหมาะสมของตนเอง หรืออาจเป็นความรู้สึกถึงความเหมาะสมในบทบาทของผู้อื่น หรืออีกนัยหนึ่งความคาดหวังของบุคคล เป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเองอย่างหนึ่งว่าตนเองควร จะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆ หรือต่องานที่ตนรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวนี้ยังรวมไปถึงการคิดถึงบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน

2.3.4 ความคาดหวังของผู้รับบริการ

การให้บริการเพื่อสร้างความพอใจ จะต้องสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความคาดหวังเป็นเรื่องของจิตใจ อาจแสดงออกโดยตรงทางคำพูดบอกกล่าวของผู้รับบริการ หรือ ตั้งสมมุติฐานว่า ผู้ให้บริการจะต้องรู้เอง ซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยากกว่าจะพิจารณาจากสิ่งใด ซึ่งอาจ จำแนกความคาดหวังของผู้รับบริการในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. **สิ่งที่เห็นได้** ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้เห็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดเตรียมไว้ ว่า มีเพียงพอหรือไม่เพียงพอ รวมทั้งเครื่องมือ และอุปกรณ์มีความทันสมัยหรือไม่ จัดเตรียมบุคลากรไว้ อย่างไรมากเพียงพอแก่การที่จะให้บริการหรือไม่ มีเครื่องมือสื่อสารพร้อมให้ความสะดวกหรือไม่

2. **ความรู้สึกร่วม** ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างสุภาพ ต้องการคำกล่าวปฏิสันถารทักทายที่ยกย่อง การแสดงกริยานอบน้อม คำพูดไพเราะ ให้ความเอาใจใส่ และมีความเป็นกันเอง เมื่อมีข้อสงสัยจะต้องได้รับคำตอบชี้แจงหรือจัดหาให้ตามความต้องการของผู้รับบริการ ทุกคนคาดหวังที่จะได้รับความสนใจให้ความสำคัญ และให้เกียรติ

3. การตอบสนอง ผู้รับบริการคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะมีความพอใจในการให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง และจริงใจ เมื่อต้องการความสะดวกอย่างใดก็จะได้รับบริการที่ทันทั่วที่มีความสะดวกรวดเร็วทันใจ และรับประโยชน์สูงสุด

4. การให้หลักประกัน ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะมีผู้ให้บริการที่มีความรู้ในเรื่องที่จะบริการอย่างแท้จริง เป็นผู้มีอรรถาศัยที่จะรับเรื่องอันเป็นปัญหาของผู้รับบริการไว้ เป็นผู้ที่ผู้รับบริการจะสามารถพูดคุยอย่างเปิดเผยด้วยความไว้วางใจ ช่วยแก้ปัญหาให้แก่เขาได้ รวมทั้งสามารถสร้างความมั่นใจว่าเขาจะได้บริการที่มีคุณภาพ คุ่มค่า และถูกต้องสมบูรณ์

5. ความเชื่อถือได้ ผู้รับบริการคาดหวังว่าผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติตามที่สัญญาด้วยการให้บริการที่ถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ด้วยการยึดมั่นในคำสัญญาที่จะให้บริการในเรื่องต่างๆ อย่างแท้จริง เช่น ยึดมั่นในคำสัญญาที่ให้ไว้แล้วได้แก่สัญญาที่จะให้บริการหลังการซื้อขาย เป็นต้น ผู้รับบริการนอกจากจะคาดหวังในสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นแล้วยังต้องการอรรถาศัยไม่ตรีจากผู้ให้บริการ คือ ต้องการได้รับสิ่งถูกใจได้เห็นใบหน้าที่ยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ สุภาพ มีความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำชี้แจงที่เข้าใจง่าย มีเหตุผล และถ้าจะให้เกิดความชื่นชมประทับใจเป็นพิเศษก็ต้องได้รับสิ่งดีๆ เหนือความคาดหวังนี้ขึ้นไปอีก

2.3.5 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดในสภาพแวดล้อมแบบอิเล็กทรอนิกส์

Harnad (1998) ได้อธิบายว่า นักวิจัยมีความคาดหวัง และความต้องการที่จะได้รับบริการจากห้องสมุดดังนี้

1. มีเอกสารฉบับเต็มทั้งหมดเป็นออนไลน์
2. สามารถเข้าถึงเอกสาร และนำเก็บในคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลบนโต๊ะทำงาน
3. เข้าถึงข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง
4. เอกสารอ้างอิงแต่ละฉบับเชื่อมโยงกันได้ในรูปแบบต่าง ๆ
5. สามารถค้นหา และเรียกใช้ข้อมูลเอกสารได้อย่างสมบูรณ์
6. ทุกคนไม่เสียค่าใช้จ่ายตลอดไป

นอกจากนั้น Moyo (2004, p. 221 อ้างถึงในใน อริศรา สิงห์ปิ่น, 2551) กล่าวว่า ความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุดยุคใหม่ที่มีสภาพแวดล้อมแบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

1. ทรัพยากรทุกอย่างอยู่ในรูปเอกสารฉบับเต็ม และเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์
2. สามารถดาวน์โหลด และพิมพ์ได้
3. บริการมีความรวดเร็วขึ้น
4. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และทุกวันของสัปดาห์

5. การเข้าถึงบริการทำได้ง่าย สะดวก
6. บริการตอบคำถามเสมือน (Virtual reference service) คือ เข้าถึงแบบออนไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีบรรณารักษ์ตอบคำถามด้วย
7. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ง่ายด้วยตนเอง โดยการใช้บริการผ่านเว็บไซต์
8. บรรณารักษ์ต้องมีความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ และรู้จักฐานข้อมูลทั้งหมด
9. ทรัพยากรทุกประเภทควรอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
10. จัดหาทางเลือกหลาย ๆ ช่องทางการให้บริการ
11. เว็บไซต์ต้องใช้งานได้ตลอดเวลา และเป็นช่องทางในการบริการที่มีประสิทธิภาพ
12. บริการทั้งหมดควรทำได้แบบออนไลน์ เช่น ลงทะเบียนสมาชิก การขอใช้บริการ นำส่งเอกสาร การยืมระหว่างห้องสมุด การยืมสารสนเทศต่อ ฯลฯ
13. โปรแกรมค้นหา (Search engine) ในเว็บไซต์ สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ทุกอย่าง

จากความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุดอาจสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความคาดหวังบริการห้องสมุดที่มีความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน สามารถได้รับการโดยไม่จำกัดช่วงเวลา และสถานที่ สามารถเข้าถึงทรัพยากรได้ด้วยตนเอง รวมไปถึงสารสนเทศทุกรูปแบบต้องอยู่ในรูปแบบออนไลน์ สามารถจัดเก็บลงเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล พร้อมทั้งมีการเชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง โดยมีบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการ ทำการจัดบริการ และกิจกรรมที่เอื้ออำนวยต่อความต้องการของผู้ใช้ จึงจะทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ จนเกิดการเข้ามาใช้ซ้ำ

2.4 คุณภาพบริการ

2.4.1 ความหมายของคุณภาพ

International Organization for Standardization - ISO (1994) ได้นิยามว่า คุณภาพ คือ คุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการทั้งชนิดที่ระบุโดยชัดแจ้ง ทั้งด้วยวาจา หรือเป็นลายลักษณ์อักษร และชนิดที่มิได้ระบุไว้แต่ย่อมเป็นที่รู้ได้โดยนัย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2553) ได้ให้ความหมายไว้ว่าลักษณะที่ดีเด่นของบุคคล หรือสิ่งของ

กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ (2550) ได้อธิบายว่า ความหมายของคุณภาพในยุคโลกาภิวัตน์ หมายถึง การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า หรือการสร้างคุณภาพให้เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า การสร้างความประทับใจต่อลูกค้าอย่างเบ็ดเสร็จ (Total Customer Delight) โดยคำว่า

“เบ็ดเสร็จ” (Total) จะครอบคลุมไปถึงสิ่งที่มีความเหนือกว่าคู่แข่งในทุก ๆ ด้านที่ประเมินโดยลูกค้า เนื่องจากการบริการซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ เป็นการบริการของผู้ให้บริการที่เสนอให้แก่ ผู้ใช้บริการ โดยมีจุดมุ่งหวังที่ความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ

2.4.2 คุณภาพการบริการ

คำว่า “คุณภาพ” จะหมายถึง ลักษณะโดยรวมของผลผลิต หรือบริการที่สามารถสนองตอบ ความต้องการของผู้ใช้ คุณภาพบริการเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันบริการ และ บุคคลที่สถาบันประสงค้ำให้บริการทั้งนี้คุณภาพบริการเกี่ยวข้องกับสองเรื่อง คือ

- 1) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
- 2) การรับรู้ถึงบริการที่ได้รับตรง หรือเหนือความคาดหวังของผู้ใช้ สำหรับ “ความคาดหวัง” หมายถึงภาพอยู่ในใจของผู้ใช้ก่อนที่จะติดต่อขอใช้บริการ ภาพในใจของผู้ใช้เกิดจาก สาเหตุหลายประการ เช่น การได้ยินเกี่ยวกับบริการและสถาบันจากคำโฆษณาประชาสัมพันธ์ การ สนทนา ความต้องการเฉพาะตน ประสบการณ์การใช้บริการในอดีต ฯลฯ ภาพที่มีในใจอาจถูก หรือไม่ถูกต้อง อาจเป็นภาพทางบวกหรือทางลบ เมื่อผู้ใช้มาติดต่อขอใช้บริการ ภาพที่มีในใจจะ กำหนดความคาดหวังว่าเขาควรได้รับบริการอย่างไร บ่อยครั้งที่ผู้ให้บริการมีความเข้าใจเกี่ยวกับผู้ใช้ ไม่ถูกต้อง ทำให้การตัดสินใจบริการผิดพลาดได้

คุณภาพยังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คุณภาพ จะเน้นความพึงพอใจของผู้ใช้ หรือ ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการจริงๆ (Need) หรือ เป็นเพียงความคาดหวัง (Expectation) ทั้งในปัจจุบัน และอนาคตในยุคปัจจุบันความ ต้องการของผู้ใช้เปลี่ยนแปลงเร็วมากจึงต้องมีการสำรวจความต้องการบ่อยครั้ง

อีกหนึ่งกลยุทธ์สำคัญของการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสามารถกำหนดอำนาจต่อรอง ในการแข่งขันทางธุรกิจปัจจุบันขึ้นอยู่กับคุณภาพของการบริการ หากธุรกิจใดสามารถสร้างความ แตกต่างของกิจการบริการ โดยเข้าถึงความต้องการของลูกค้า และเสนอบริการที่ตรงกับความ คาดหวังในแต่ละฉากเหตุการณ์ของวงจรแห่งการให้บริการที่ ลูกค้าเห็นว่าสำคัญ ลูกค้าย่อมเกิด ความรู้สึกพึงพอใจ และประทับใจในการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้กลับมาใช้บริการนั้น อีกในโอกาสต่อไป ธุรกิจก็ย่อมประสบความสำเร็จ และเจริญก้าวหน้า เพราะมีลูกค้าประจำ หมุนเวียนมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ การที่ธุรกิจ จะดำเนินการบริการได้อย่างราบรื่น และ ให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งได้ องค์การบริหารจำเป็นต้องตระหนักถึงการเสริมสร้างคุณภาพของ การบริการอย่างจริงจัง และสร้างสรรค์เกณฑ์การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ เกณฑ์การพิจารณา คุณภาพของการบริการ และแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2539, น. 55)

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543, น. 14-17) ได้อธิบายว่าคุณภาพการบริการ คือ การจัดบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า รวมถึงระดับความสามารถของบริการในการบำบัด

ความต้องการของลูกค้า และระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่นิยมใช้พิจารณาบริการเพื่อระบุความมีคุณภาพในทัศนะของผู้ใช้ 10 ด้าน ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความเชื่อถือ และไว้วางใจในด้านความถูกต้อง และความสม่ำเสมอของการให้บริการ
2. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้ใช้ ทั้งในด้านเวลาและความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการให้บริการอย่างเชี่ยวชาญ และเหมาะสมกับผู้ให้
4. การเข้าถึง (Access) หมายถึง ความสะดวกสำหรับผู้ใช้ในการใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการทั้งในด้านเวลา สถานที่ และขั้นตอนในการใช้บริการ
5. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อม ให้เกียรติ และความมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ
7. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความชัดเจนและความสมบูรณ์ในการสื่อความกับผู้ให้
8. ความเป็นที่เชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง ความไว้วางใจ และความน่าเชื่อถือในตัวผู้ให้บริการ และแหล่งบริการสารสนเทศในด้านชื่อเสียงขององค์กร ความพร้อมในการให้บริการและคุณลักษณะหรือมาตรฐานของบริการ
9. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยจากอันตรายและความเสี่ยงต่าง ๆ เมื่อใช้บริการ
10. ความเข้าใจ (Customer understanding) หมายถึง ความเข้าใจหรือการรู้จักผู้ให้บริการ การรู้จักเอาใจผู้ให้แต่ละคนมาใส่ใจตน
11. ส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง ส่วนของบริการที่สามารถสัมผัสได้ หรือรับรู้ได้ทางกายภาพ ซึ่งจะเป็นปัจจัยคาดการณ์คุณภาพในงานบริการได้อย่างถูกต้อง

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการให้บริการ มีความประทับใจในด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้งรวมทั้งยังบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การบริการของธุรกิจบริการ หากธุรกิจบริการใดมีภาพลักษณ์ที่ดีเท่าไรก็จะแสดงถึงคุณภาพการบริการที่ดีด้วย

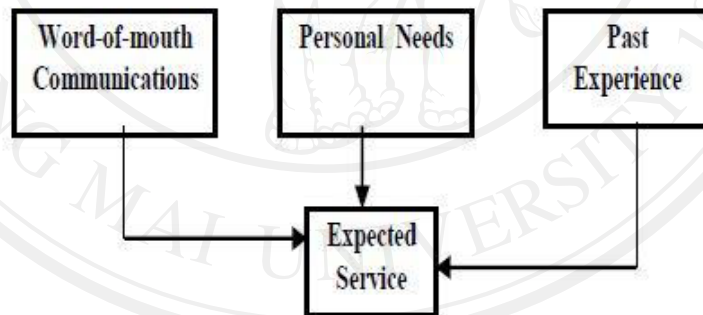
2.4.3 ความคาดหวังคุณภาพบริการ (Expectations of Service Quality)

Parasuraman, et al. (1988) อธิบายว่า ความคาดหวังเป็นความต้องการส่วนบุคคลที่มาจากประสบการณ์ในอดีตของลูกค้า คือ “ลูกค้าหรือผู้ให้บริการรู้สึกว่าคุณให้บริการควรจะเสนอมากกว่าอยากจะเสนออะไรให้แก่พวกเขา” และความคาดหวังในคุณภาพบริการ และความพึงพอใจของ

ลูกค้าถูกใช้แตกต่างกัน โดยความคาดหวังบริการ (Service Expectations) ไม่ได้ชี้ให้เห็นถึงการทำนายเกี่ยวกับผู้ให้บริการอยากจะเสนออะไร แต่จะทำนายเกี่ยวกับผู้ให้บริการควรจะเสนอบริการอะไรมากกว่า

ทั้งนี้ Zeithaml, et al. (1993) ได้ศึกษาความคาดหวังบริการของลูกค้าและได้กำหนดไว้ 3 ด้าน คือ

- 1) **การสื่อสารแบบปากต่อปาก** ทำให้การตัดสินใจซื้อสินค้าหรือ ใช้บริการนั้น ลูกค้าจะพิจารณาถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการจากแหล่งบุคคล เช่น เพื่อน ญาติพี่น้อง และจากแหล่งที่มีโซ่บุคคล เช่น สิ่งพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ เป็นต้น
- 2) **ความต้องการส่วนบุคคล** จะเป็นตัวกำหนดแนวทางว่าสินค้าหรือบริการอะไรที่มีศักยภาพที่สนองความต้องการ ได้ และผู้ให้บริการสามารถส่งมอบบริการให้ตามที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการคาดหวังได้
- 3) **ประสบการณ์ในอดีต** เป็นการเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีตของลูกค้าที่เคยใช้สินค้าหรือเคยใช้บริการเหล่านั้นมาเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในปัจจุบัน เช่น การเปรียบเทียบบริการสนามบินที่ใช้อยู่กับบริการสนามบินที่เคยใช้บริการในอดีต



ภาพที่ 2 แสดงความคาดหวังบริการของลูกค้า (Parasuraman, et al., 1988)

Nitecki & Hernon (2000) ยังได้กล่าวว่า คุณภาพของการบริการเป็นการที่ลูกค้าได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวัง หรือเป็นความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างการรับรู้ของลูกค้ากับความคาดหวังที่มีต่อบริการ อันเป็นที่มาของตัวแบบช่องว่างของคุณภาพบริการ (Gap Model of Service Quality) ซึ่งมีอยู่ 5 ประการด้วยกันคือ

ช่องว่างที่ 1 เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้า และการรับรู้ของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า

ช่องว่างที่ 2 เป็นช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า และข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

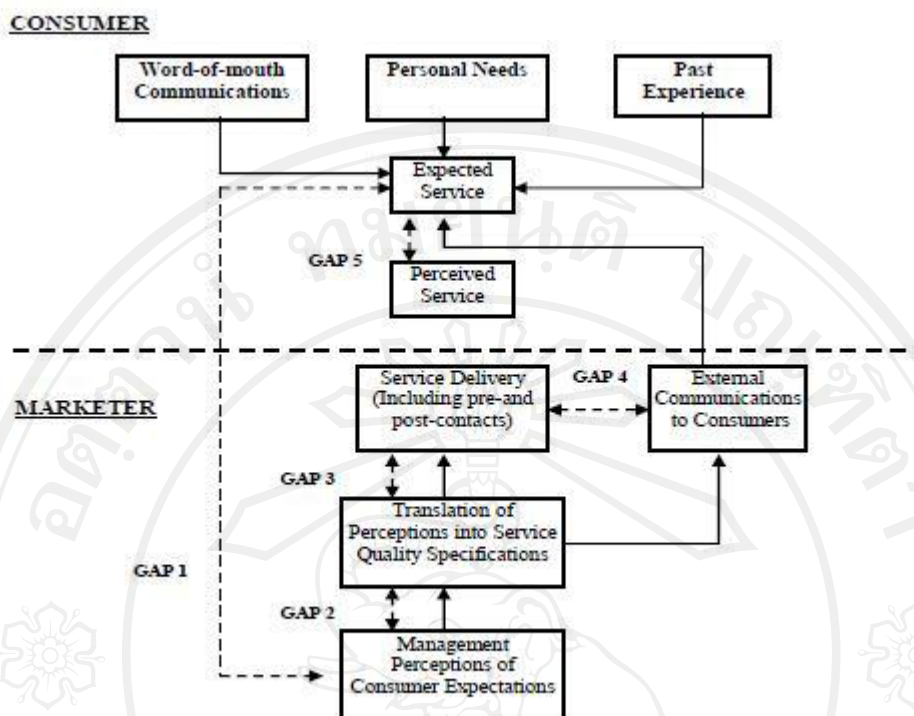
ช่องว่างที่ 3 เป็นช่องว่างระหว่างข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ และการส่งมอบบริการตามที่เป็นจริง

ช่องว่างที่ 4 เป็นช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการตามที่เป็นจริง และการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า

ช่องว่างที่ 5 เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวัง และบริการที่ได้รับจริง

ช่องว่างเรื่องคุณภาพการบริการ ถือว่าเป็นหลักสำคัญในเรื่องของคุณภาพการบริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางส่วนต่างระหว่างความคาดหวังที่ลูกค้าหวังจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด และบริการที่ได้รับจริงนับว่าเป็นแนวคิดที่สำคัญของแบบประเมินSERVQUAL ยิ่งช่องว่างแคบเท่าใด ก็แสดงว่าคุณภาพการให้บริการให้บริกาดีเท่านั้น ดังนั้นผู้บริหารต้องลดช่องว่าง คือ ช่องว่างที่ 5 ให้แคบที่สุดเท่าที่จะทำได้เพื่อที่จะจัดการบริการที่เป็นเลิศให้แก่ลูกค้า

ช่องว่างเรื่องคุณภาพจะหมดไปเมื่อมีการลดช่องว่างทั้ง 4 ประการ ซึ่งมีสาเหตุจากการบริการจากองค์กร การตัดสินใจของลูกค้าทั้งในแง่บวก และแง่ลบ จะเป็นตัวตัดสินคุณภาพการบริการว่า สูงหรือต่ำ ในการวัดคุณภาพการบริการ และการใช้แบบจำลองนี้จะเน้นหนักไปที่การบริการที่ลูกค้าคาดหวัง และบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับ (Expected Service Perceived Service Gap: E-P) คุณภาพการบริการที่ลูกค้าได้รับขึ้นอยู่กับขนาด และทิศทางของช่องว่างที่ 5 หรืออีกหนึ่งขึ้นอยู่กับธรรมชาติของช่องว่างซึ่งมีความสัมพันธ์ตามแบบจำลองดังแสดงไว้ในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แสดงกรอบแนวคิดคุณภาพบริการ (Parasuraman et al., 1985)

2.4.4 ความสำคัญของคุณภาพในการบริการ

ความสำคัญของคุณภาพในการบริการแบ่งออกเป็น เชิงคุณภาพ และปริมาณ (ชัยชมพล ขาวประเสริฐ, 2549, น.109-110) ประกอบด้วย

1) เชิงคุณภาพ ความสำคัญเชิงคุณภาพประกอบด้วย

1.1) การสร้างความพอใจและความจงรักภักดีต่อลูกค้า การบริการที่มีคุณภาพจะทำให้ลูกค้าพอใจและพอใจ ต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ไม่คุ้นเคย สร้างให้เกิดความจงรักภักดี นอกจากนี้การบริการที่ดีเลิศยังสามารถลดความไม่พอใจของลูกค้าลงด้วย เนื่องจากการลดความผิดพลาดในการบริการน้อยลง

1.2) มีผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความชื่นชม และความชื่นชมนั้นสามารถนำไปถ่ายทอดให้แก่ผู้อื่น ทำให้ธุรกิจมีภาพลักษณ์ที่ดี

1.3) มีผลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ เนื่องจากลูกค้าจะตัดสินใจใช้บริการจากการพิจารณาถึงความคุ้มค่าในการใช้บริการ และสิ่งที่เป็นพื้นฐานในการบอกถึงความคุ้มค่า คือคุณภาพในการให้บริการ

1.4) เป็นกลยุทธ์ถาวรทางการตลาด เนื่องจากการส่งเสริมการตลาด เช่น สถานที่ราคา ช่องทางจัดจำหน่ายส่วนไม่มีความคงทนสามารถเปลี่ยนไปตลอดเวลา ในขณะที่ลูกค้าจะสามารถแยกความแตกต่างได้จากคุณภาพบริการ ผ่านกระบวนการมอบการบริการที่มีประสิทธิภาพ

2) **เชิงปริมาณ** ความสำคัญเชิงปริมาณประกอบด้วย

2.1) ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด ทั้งนี้เนื่องจากหากความผิดพลาดเกิดขึ้นจะแก้ไขได้ยากและใช้เวลานาน ดังนั้นการรักษาคุณภาพการบริการจะทำให้ไม่สูญเสียลูกค้าทั้งนี้ เพราะการหาลูกค้าใหม่จะมีความยากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าอย่างมาก

2.2) เพิ่มรายได้ และส่วนแบ่งในตลาดธุรกิจ เมื่อลูกค้าเกิดความมั่นใจว่าได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และคุ้มค่า การเสนอขายสินค้าอย่างอื่นจะทำได้ง่ายจึงสามารถนำมาใช้ในการสร้างรายได้เพิ่มการบริการอื่นๆทั้งลูกค้าเก่า และใหม่

2.4.5 คุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ในส่วนของคุณภาพการบริการจะหมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งคาบเกี่ยวกับแนวคิดที่เน้นความพึงพอใจของลูกค้า โดยที่ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายที่ต้องตอบสนอง ซึ่งนำไปสู่วิถีทางในการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพนั่นเอง ดังนั้นจึงมีงานวิจัยหลายชิ้นที่นำคุณภาพให้สัมพันธ์กับการวัดผลลัพธ์ที่สนองความคาดหวังของผู้ใช้ในแง่การตลาด ความสำคัญของบทบาทลูกค้าในการประเมินคุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับแนวคิดที่อธิบายลักษณะของคุณภาพ ด้วยเหตุนี้จึงมีการสนับสนุนคำกล่าวที่ว่า “ลูกค้าเท่านั้นที่ตัดสินเรื่องคุณภาพ” ซึ่งทำให้แนววิธีการอิงลูกค้าเป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพการบริการ (Nitechki, 1996)

กลางทศวรรษที่ 1970 Hermon & Altman (1998 อ้างใน ศิริเพ็ญ เดโชสว่าง, 2552) ได้นำแนวคิดคุณภาพบริการมาใช้ในห้องสมุด โดยชี้ว่าคุณภาพบริการเป็นแนวคิดที่ซับซ้อน ประกอบด้วยมิติต่างๆ 5 ประการ คือ

1. คุณภาพงาน ได้มาตรฐาน เกี่ยวข้องกับการลดข้อผิดพลาด หรือความบกพร่อง
2. ความคาดหวังของลูกค้า มีผลต่อคุณภาพ เพราะความคาดหวังจะถูกนำไปเปรียบเทียบกับ การรับรู้ผลงานบริการและการนำเสนอ
3. คุณภาพการตลาดที่รับรู้ จะเปรียบเทียบหรือจัดอันดับผลงานระหว่างห้องสมุด หรือในหมู่ห้องสมุด
4. คุณภาพกลยุทธ์ เน้นตำแหน่งของสถาบัน ในเชิงคุณภาพ และราคาที่จะเปรียบเทียบกับ คู่แข่งอื่นๆ

5. ความเป็นเลิศ เป็นมิติคุณภาพที่สำคัญที่สุดโดยตัวเอง และเป็นจุดเน้นมีผู้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ

นอกจากนั้น สุจิน บุตรดีสุวรรณ (2542, น. 13-14) ได้รวบรวมความหมายของคำว่าคุณภาพบริการ ดังนี้

1. บริการที่มีความเป็นเลิศในทุกด้าน
2. บริการที่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือมาตรฐาน
3. บริการที่เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
4. บริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ
5. บริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง

จินดารัตน์ เบอรพันธุ์ (2543, น. 24-25) กล่าวว่า คุณภาพบริการควรมีลักษณะสอดคล้องกับคำจำกัดความดังต่อไปนี้

1. เป็นบริการที่มีรูปแบบตรงกับความต้องการของผู้ใช้
2. เป็นบริการที่สามารถให้ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
3. เป็นบริการที่สามารถบำบัดความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ได้ในระดับที่ทำให้ผู้ใช้รู้สึกพึงพอใจ และประทับใจ

หลักบริการ ที่จะช่วยให้พันธกิจของสถาบันบริการห้องสมุดในการจัดส่งบริการที่มีคุณภาพเป็นเลิศ มีคุณค่าต่อผู้ใช้ เรียกว่า RATER categories (Nitecki, 1996; Feather, J. & Sturges, 2003, p.537) คือ

1. **ความน่าเชื่อถือ** (Reliability) หมายถึงความสามารถของสถาบันที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้อย่างถูกต้อง และได้มาตรฐานคงที่ ความน่าเชื่อถือจะทำให้เกิดความไว้วางใจบริการที่น่าเชื่อถือน่ามีปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้หลายประการ รวมถึงผู้ให้บริการที่มีหลายคนต่างกันไป ถ้าบริการต้องอาศัยการวิเคราะห์ วิจารณ์ของผู้นับบริการมากเท่าใด ยิ่งทำให้บริการมีความหลากหลายและเกิดข้อผิดพลาดได้มากขึ้น ผู้ใช้จะจำข้อผิดพลาด และมีผลต่อการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือของบริการ และจะยิ่งจำติดใจถ้าข้อผิดพลาดนั้นเกิดซ้ำ โดยไม่ได้รับการแก้ไข
2. **ความเชื่อมั่น** (Assurance) เป็นการแสดงถึงความรู้ และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ
3. **ลักษณะทางกายภาพ** (Tangibles) เป็นลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ ความเป็นระเบียบ สะอาด สามารถ

สนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้ บุคลากรแต่งการเหมาะสม มีการเผยแพร่ข่าวสารรายละเอียดที่
ผู้ให้บริการต้องการ

4. การเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ (Emphaty) เป็นการดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้
ให้บริการมีต่อผู้ให้บริการ และให้ความใส่ใจความต้องการที่แท้จริงของผู้ให้บริการ

5. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) เป็นความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และ
ให้บริการแก่ผู้ให้บริการหรือลูกค้าอย่างทันที่

นอกจากนั้นยังอาจรวมถึง การปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเท่าเทียมกันทำให้ผู้ใช้เกิดความ
ไว้วางใจในตัวผู้ให้บริการ ความซื่อตรง และการปฏิบัติต่อผู้ใช้ทุกคนอย่างเสมอภาค เป็นค่านิยม
พื้นฐานในการปฏิบัติงานที่จะทำให้สถาบันบริการ ได้รับความไว้วางใจจากผู้ให้บริการ และ ความสามารถ
ในการให้บริการได้ตรงต่อความต้องการหรือเหนือความคาดหวัง ความประหลาดใจที่ได้รับบริการ
เกินความคาดหวัง จะสร้างความผูกพันทางใจ ทำให้ผู้ใช้ซื่อสัตย์ต่อสถาบันบริการ ความประหลาด
ใจจะเกิดให้กระบวนการให้บริการ การแก้ไขปัญหา การให้ความมั่นใจ ความเข้าอกเข้าใจ ตลอดจน
สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่สัมผัสได้

2.5 การประเมินคุณภาพ

สิ่งสำคัญซึ่งทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะต้องรับรู้ร่วมกันนั่นก็คือ “คุณภาพการ
บริการ” โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ประเมินว่าการบริการนั้นเป็นไปตามความคาดหวังของตนหรือไม่
หากการบริการเป็นไปตามความคาดหวังก็จะเกิดความประทับใจในการบริการ แต่หากว่าผู้ให้
บริการไม่สามารถให้การบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของผู้รับบริการได้ ผู้รับบริการก็จะ
ไม่ยอมกลับมาใช้บริการอีก ดังนั้นจึงต้องมีการประเมินคุณภาพการบริการขององค์กรเพื่อกำหนด
สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง และจัดให้มีบริการที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2546)

2.5.1 วัตถุประสงค์ของการประเมินคุณภาพ

วัตถุประสงค์การประเมินคุณภาพการบริการ (อนุก สุวรรณบัณฑิต 2548, น. 257-258) คือ

1) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล (Information gathering) เนื่องจากข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญ
สำหรับผู้ให้บริการ ในการประเมินคุณภาพการบริการของตนเอง วิธีการได้มาซึ่งข้อมูลอาจเป็นทั้ง
ทางตรงหรือทางอ้อม เช่น การสอบถามลูกค้า หรือ การสำรวจความคิดเห็นผ่านแบบสอบถามก็ได้
โดยข้อมูลที่เก็บรวบรวมนั้นอาจเป็นได้ทั้งเชิงคุณภาพหรือเชิงปริมาณ โดยผู้ให้บริการจะต้องนำ
ข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจในเชิงนโยบายหรือกลยุทธ์ในอนาคต

2) เพื่อกำหนดคุณค่าของกิจกรรมบริการ (Service value determination) โดยผู้ให้
บริการจะทำการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังของผู้รับบริการ (Expected quality) กับคุณภาพที่

ได้รับจากการบริการ (Perceived quality) เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้รับบริการ มีการรับรู้ได้ และมีความพึงพอใจสูงสุด โดยอาจส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมการบริการพิเศษ หรือนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3) **เพื่อการตัดสินใจ** (Decision making) ผู้ให้บริการจะต้องมีการประเมินจุดเด่น จุดด้อย โอกาส และปัญหาในการให้บริการของตนเอง ทั้งในเชิงมหภาค และจุลภาคเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข คุณภาพในการบริการทั้งในระยะสั้น กลาง และยาว อันจะส่งผลต่อการตัดสินใจดำเนินกลยุทธ์ทางการบริหารที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถบรรลุการให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการได้

4) **เพื่อตรวจสอบสมมติฐาน** (Hypothesis testing) ขององค์กรในการที่จะพัฒนาความเข้าใจในรูปแบบการให้บริการของผู้ให้บริการเอง และสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ โดยอาจตั้ง สมมติฐานขึ้นมาแล้วทำการทดสอบ เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่จะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ในการให้บริการที่จะสร้างจุดเด่นในการให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง และเป็นเอกลักษณ์ซึ่งผู้รับบริการจะสามารถจดจำ และเลือกที่จะใช้บริการ

2.5.2 วัตถุประสงค์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด

ประภาวดี สืบสนธิ์, (2536, น. 139) และชัชวาล วงษ์ประเสริฐ, (2537, น. 162-163) ได้อธิบายว่า การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมีดังนี้

1. เพื่อกำหนดมาตรฐานว่าบริการสารสนเทศที่ให้บริการนั้นควรมีผลงานระดับใด โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า ถ้าผลปรากฏว่าต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ ก็ต้องมีการปรับปรุงบริการ

2. เพื่อเปรียบเทียบผลงานของห้องสมุดหลาย ๆ แห่ง หรือ บริการหลาย ๆ อย่างโดยใช้เกณฑ์มาตรฐานที่เหมือนกัน เช่น การเปรียบเทียบการจัดเอกสารให้พร้อมบริการของห้องสมุดหลาย ๆ แห่ง หรือการใช้คำถามชุดมาตรฐานเปรียบเทียบผลงานบริการตอบคำถาม เป็นต้น

3. เพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่าของบริการ หรือวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่าย และความคุ้มค่าเพื่อหาว่าจุดใดที่ทำให้บริการล้มเหลว หรือไม่เกิดประสิทธิภาพ โดยมุ่งหวังเพื่อปรับปรุง แก้ไข ขยะระดับงานให้ดีขึ้น

4. เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจ ที่จะให้บริการบางประเภทต่อไป หรือหยุดให้บริการ

2.5.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการ

Lancaster (1978, pp. 12-13) ได้อธิบายว่า รูปแบบการประเมินผลบริการใดๆ อาจทำได้ 3 ระดับได้แก่ การประเมินประสิทธิภาพ การประเมินประสิทธิภาพต่อค่าใช้จ่าย และการประเมินประโยชน์ต่อค่าใช้จ่าย

1. การประเมินประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึงการวัดประสิทธิผลของการดำเนินงาน หรือ การบริการว่าดีหรือไม่เพียงใด สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนที่ให้บริการได้เพียงใด ดังนั้นการประเมินประสิทธิผลจึงมีความสัมพันธ์กับความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้ซึ่งคำว่า “ประสิทธิผล” ได้ใช้ในความหมายต่างๆดังนี้ มองประสิทธิผลของห้องสมุดในความหมายที่สามารถปฏิบัติงานให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือ วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การวัดประสิทธิผลของห้องสมุด โดยศึกษาจากความพร้อมของสารสนเทศในห้องสมุด คือ เมื่อผู้ที่มีความต้องการใช้สารสนเทศสามารถหาเอกสารที่ต้องการได้ในขณะนั้นหรือไม่ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของสถาบันบริการสารสนเทศ พิจารณาประสิทธิผลในความหมายของการที่บุคลากรภายในองค์กรมีความพอใจต่องานที่ตนปฏิบัติงานอยู่ โดยวัดประสิทธิผลของห้องสมุด และศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศ การประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของห้องสมุด ส่วนใหญ่เป็นการประเมินสารสนเทศของห้องสมุดทั้งในเชิงปริมาณ หรือคุณภาพ รวมทั้งปัจจัยของการใช้ประเมินความพร้อมในการให้บริการ และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

2. การประเมินประสิทธิผลต่อค่าใช้จ่าย (Cost effectiveness evaluation) หมายถึง การประเมินเพื่อให้ทราบว่า การดำเนินงานนั้นมีประสิทธิผลอย่างไร และเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเพียงใด ซึ่งเป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงาน และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางให้การดำเนินงานห้องสมุดมีประสิทธิผลอยู่ในระดับที่ต้องการหรือ มีประสิทธิผลสูงขึ้นกว่าเดิม โดยการดำเนินงานนั้นมีหลายวิธี แต่ละวิธีนั้นมีค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานแตกต่างกันไป เช่น ห้องสมุดพยายามที่จะรักษาระดับของประสิทธิผลให้คงที่ ในระดับที่ต้องการโดยพยายามลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลง โดยอาจจะเลือกวิธีการดำเนินงานที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยลง แต่ยังคงรักษาประสิทธิภาพของการดำเนินงานไว้คงเดิม หรือห้องสมุดควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้คงที่แต่เพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น ดังนั้นการประเมินประสิทธิผล/ค่าใช้จ่ายจึงเป็นวิธีการเปรียบเทียบที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการประมวลผลงาน เพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

3. การประเมินผลประโยชน์ต่อค่าใช้จ่าย (Cost-benefit evaluation) เป็นการศึกษาถึงคุณค่าของการดำเนินงานหรือบริการว่ามีผลประโยชน์เพียงใดหรือ เป็นการศึกษาค่าใช้จ่ายที่เสียไปในการจัดบริการของห้องสมุดว่าผลประโยชน์ที่ได้รับนั้นเหมาะสมหรือไม่เพียงใด การประเมินผล

ประโยชน์ของการบริการของห้องสมุด เป็นการวัดได้ยากเพราะการบริการไม่สามารถแสดงออกในเชิงปริมาณให้เห็นได้อย่างชัดเจน และผลประโยชน์ของการจัดบริการมักจะส่งผลประโยชน์ที่มองไม่เห็น เช่น การพัฒนาคุณภาพของการศึกษาให้สูงขึ้น หรือเพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เป็นต้น ซึ่งผลประโยชน์ในการจัดบริการของห้องสมุดจึงไม่สามารถวัดออกมาให้เห็นได้อย่างชัดเจน ยกเว้นในด้านการค้าเพราะผลประโยชน์คือส่วนกำไรที่ได้เพิ่มจากการลงทุน สำหรับการประเมินผลประโยชน์ต่อค่าใช้จ่ายนี้อาจจะศึกษาได้โดยแสดงออกมาในรูปของจำนวนเงินเปรียบเทียบกับจำนวนของการผลิตงานวิจัย เช่น การศึกษาค่าใช้จ่ายในการถ่ายสำเนาเอกสารที่ใช้ในการวิจัย ด้านวิทยาศาสตร์ในประเทศสหราชอาณาจักร โดยแสดงออกมาในรูปของจำนวนเงินเปรียบเทียบกับผลงานวิจัยที่ผลิตขึ้น การประเมินประสิทธิผลต่อค่าใช้จ่าย และการประเมินผลประโยชน์ต่อค่าใช้จ่ายมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกันมากจนไม่สามารถแยกออกจากกันได้โดยเด็ดขาด จึงมีผู้นำไปใช้ในความหมายใกล้เคียงกัน แต่การประเมินทั้ง 2 ประเภทนี้ไม่เหมือนกัน เช่น การลดเวลาในการให้ยืมหนังสือลดลง ผลประโยชน์ก็คือ การลดค่าใช้จ่ายในการซื้อหนังสือเรื่องเดียวกันหลายฉบับ และขณะเดียวกันก็มีผลต่อการให้บริการของห้องสมุดเพราะระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ในการหาพบหนังสือที่ต้องการเพิ่มสูงขึ้น หมายความว่าประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของห้องสมุดเพิ่มสูงขึ้น โดยเสียค่าใช้จ่ายคงที่ คือ ห้องสมุดสามารถลดค่าใช้จ่าย เพื่อให้บริการได้ดียิ่งขึ้นซึ่งเป็นผลประโยชน์ระยะยาวต่อประสิทธิภาพของการให้บริการแก่ผู้ใช้ ซึ่งอาจจะสะท้อนออกมาในรูปของการเข้าใช้บริการของห้องสมุดเพิ่มขึ้น ดังนั้นทั้งประสิทธิผลค่าใช้จ่าย และผลประโยชน์จึงมีความสัมพันธ์ซึ่งกัน และกันไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด

เกณฑ์ประเมินหรือเครื่องมือที่ใช้ประเมิน ข้อสังเกตเกี่ยวกับเกณฑ์พิจารณาประสิทธิผลที่ดีต้องมีคุณลักษณะดังนี้ (พิมพ์ราไพ เปรมสมิทธิ์, 2535, น. 16-35) ได้แก่

1. ความสมเหตุสมผล (Validity) เกณฑ์พิจารณาถึงความสมเหตุสมผลนั้นจะต้องสะท้อนให้ภาพที่แท้จริงของสิ่งที่ต้องการจะวัดประสิทธิภาพ เช่น การยืมคืนสารสนเทศเป็นเกณฑ์ที่สมเหตุสมผลในการวัดจำนวนทรัพยากรที่ยืมออก แต่จะไม่ใช่เกณฑ์ที่สมเหตุสมผลในการวัดจำนวนการใช้ทรัพยากรทั้งหมด เพราะไม่ได้รวมถึงการใช้ทรัพยากรภายในสถาบันบริการสารสนเทศ เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เกณฑ์พิจารณาจะมีความน่าเชื่อถือ ถ้าหากใช้วัดสิ่งเดียวกันด้วยวิธีเดียวกันในระยะเวลาเดียวกัน การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ไม่มีความสม่ำเสมอจะต้องจะทำให้ผลลัพธ์ที่ได้ต่างกัน ไม่ใช่ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของศูนย์สารสนเทศนั้นต่างกัน ดังนั้นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่แน่นอน วิธีการวัดต้องเหมือนกัน และมีความแน่นอน

3. สามารถใช้ในการปฏิบัติได้ (Practical ability) เกณฑ์พิจารณาที่ใช้ในทางปฏิบัติได้ดีจะเป็นเกณฑ์ที่ใช่ง่าย และไม่มีความยุ่งยาก มีลักษณะตรงไปตรงมาไม่ซับซ้อน

4. ความมีประโยชน์ (Usefulness) เกณฑ์ที่มีประโยชน์จะให้ข้อมูลที่จะนำไปใช้ตัดสินใจ การที่จะเลือกเกณฑ์พิจารณาใดในการวัดประสิทธิภาพให้ตั้งคำถามเสียก่อนว่าจะนำข้อมูลไปใช้ทำอะไรหรือตัดสินใจเรื่องใด

2.5.4 การประเมินคุณภาพห้องสมุด

ห้องสมุดสามารถประเมินคุณภาพการบริการได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. วิธีการประเมิน (เพ็ญพิชา ไชยราช, 2542, น. 18-20) มี 2 ลักษณะ คือ

1.1 การประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เช่น การวัดความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด วิธีการนี้เป็นการประเมินที่มีคุณค่า เพราะผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องรู้ว่าผู้ใช้มีความคิดเห็นอย่างไร

1.2 การประเมินเพื่อวิเคราะห์ และวินิจฉัย เพื่อค้นหาวิธีการแก้ไข และปรับปรุงการบริการการประเมินด้วยวิธีนี้มีคุณค่ามากที่สุด แต่เป็นการยากที่จะอาศัยเฉพาะความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเท่านั้นต้องอาศัยวัตถุประสงค์ หลักเกณฑ์ และวิธีการที่ชัดเจน ดังนั้นผลของการศึกษาแบบนี้จึงมักเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ

2. ระดับการประเมิน แบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ ดังนี้

2.1 การประเมินสารสนเทศและบุคลากร ได้แก่

2.1.1 การประเมินสารสนเทศสิ่งพิมพ์ได้แก่ หนังสือ วารสาร สิทธิบัตร และมาตรฐาน เป็นต้น การประเมินสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญ เนื่องจากแหล่งสารสนเทศที่มีเครื่องมือที่ดีจะส่งผลให้ห้องสมุดมีศักยภาพในการให้บริการ อย่างไรก็ตามการคัดเลือกสารสนเทศที่มีคุณภาพสูงก็ยังไม่อาจทำให้มั่นใจได้ว่าแหล่งสารสนเทศนั้นๆ มีคุณภาพสูงตามไปด้วย การประเมินคุณภาพ และประโยชน์ของการบริการสารสนเทศ นับตั้งแต่จัดหาเข้ามาในห้องสมุดก็เป็นสิ่งสำคัญ เพราะทำให้ทราบว่าสารสนเทศที่จัดหานั้นอยู่ในรายชื่อที่เป็นมาตรฐานหรือไม่จากนั้นก็พิจารณาว่า สารสนเทศนั้นมีการใช้ประโยชน์มากน้อยเพียงใด นอกจากนั้นยังต้องมีการปรับปรุงสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอ

2.1.2 การประเมินสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันเทคโนโลยีด้านต่างๆ โดยเฉพาะเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และการสื่อสาร มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการจัดเก็บ และการค้นคืนในห้องสมุดเป็นอย่างมาก เทคโนโลยีที่รู้จักกันดีนั่นก็คือระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และเทคโนโลยีที่ตามมา คือ ฐานข้อมูลที่อยู่ในรูปดิจิทัล และออนไลน์ ดังนั้นจึงต้องมีการประเมินสารสนเทศดังกล่าวในลักษณะพิเศษที่ต่างจากสารสนเทศ

ที่เป็นสิ่งพิมพ์ แต่การประเมินบางอย่างยังคงต้องอิงแบบเดียวกัน โดยเฉพาะในเรื่องของเนื้อหา ได้แก่ ความถูกต้องขอบเขต การควบคุม ความน่าเชื่อถือ เป็นต้น

2.1.3 การประเมินบุคลากร เป็นการประเมินบุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุด หรือสถาบันบริการสารสนเทศ ซึ่งมีเทคนิคหลายประการ ได้แก่ การประเมินความรู้ ความสามารถ ของบรรณารักษ์ที่ให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า การประเมินพฤติกรรมขณะที่ บุคลากรมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เป็นต้น

2.2 การประเมินขณะให้บริการ มีเทคนิคดังนี้ คือ

2.2.1 การประเมินแบบไม่รู้ตัว (Unobtrusive evaluation) เป็นเทคนิคที่ใช้กันมานาน และได้มีการพัฒนาต่อมา สำหรับวิธีการประเมินแบบนี้จะกระทำในขณะที่มีการให้บริการ สารสนเทศเช่น การเตรียมคำถามที่รู้คำตอบแล้ว และให้อาสาสมัครหรือผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมมา อย่างดีเป็นผู้มาขอรับบริการที่โต๊ะบริการตอบคำถามหรือทางโทรศัพท์ แล้วหาสัดส่วนของคำตอบ ที่ได้รับ รวมทั้งสังเกตพฤติกรรมการให้บริการของบรรณารักษ์ว่าเป็นอย่างไร โดยบรรณารักษ์นั้น ไม่ทราบที่กำลังถูกประเมินพฤติกรรมที่แสดงออกมาจึงเป็นธรรมชาติ

2.2.2 การประเมินแบบรู้ตัว/การสำรวจผู้ใช้บริการ (Obtrusive evaluation/User surveys) เป็นการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ มีเทคนิคการประเมิน คือ ทีมงานของห้องสมุด ทำการสำรวจผู้ใช้บริการ โดยการพูดคุยซักถามผู้ใช้บริการ โดยตรงถึงความต้องการสารสนเทศ ความพึงพอใจในการใช้บริการ ตลอดจนประสิทธิภาพในการให้บริการ การมีมนุษย์สัมพันธ์ของ บุคลากรห้องสมุด เป็นต้น การสำรวจดังกล่าวมีจุดอ่อนเนื่องจากยังไม่มีเครื่องมือวัดความคิดเห็นว่า เกินความเป็นจริงหรือไม่อย่างไร เพราะผู้ใช้อาจมีอคติต่อบริการ หรือบุคลากรห้องสมุดก็เป็นได้ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอีกด้วย เช่น สภาพแวดล้อมของห้องสมุด เป็นต้น

2.2.3 การใช้สถิติอ้างอิง (Reference statistics) เนื่องจากการเก็บสถิติห้องสมุด นั้นเป็นข้อมูลที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ใช้ประกอบการวางแผนกำหนดนโยบาย การตัดสินใจ และการ ดำเนินงานห้องสมุด สถิติที่เก็บไว้นั้นสามารถใช้เป็นเครื่องมือวัดความเจริญก้าวหน้า หรือความ สำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นการประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่าห้องสมุดได้ทำอะไรบ้าง และที่สำคัญ คือ สถิติจะแสดงถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการบริหาร และการปฏิบัติงานห้องสมุด

2.2.4 การวิจัย (Research) หมายถึง การศึกษาคว่ำอย่างมีระเบียบแบบแผน และมีจุดมุ่งหมายที่แน่นอนโดยอาศัยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ มีการตั้งสมมติฐาน การเก็บรวบรวม และ วิเคราะห์ข้อมูล การยึดหลักการสรุปที่ใช้เท็จจริงเป็นแนวทางการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความ คิดที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้คำตอบที่ถูกต้อง ทำให้ได้ความรู้ใหม่หรือแนวทางในการแก้ปัญหา การวิจัย ทางสารสนเทศศาสตร์มีความสำคัญในฐานะที่เป็นกระบวนการ และกิจกรรมทางปัญญาที่ส่งผลใน

การสร้างสมองค์ความรู้ ตรวจสอบประเมินความรู้ ตลอดจนพัฒนาวิทยาการด้านสารสนเทศ และเป็นเครื่องมือสำคัญในวิถีการดำเนิน และพัฒนางานของบุคลากรในวิชาชีพ

2.5.5 SERVQUAL และ LibQUAL+™

คุณภาพบริการเป็นความจำเป็นและสำคัญสำหรับหน่วยงาน หรือองค์กรธุรกิจที่มีหน้าที่ให้บริการ ดังนั้นการประเมินคุณภาพบริการจึงเป็นขั้นตอนแรกในการรักษาลูกค้าในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันในปัจจุบัน (Altman & Hernor, 1998) การให้บริการประการที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ต้องการให้เกิดความแน่ใจว่าสามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้ในระดับที่สูงที่สุด ดังนั้นคุณภาพบริการจึงมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับความพึงพอใจของผู้ใช้ ซึ่งมาตรฐานและเครื่องมือการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด ก็มีหลายแบบ ไม่ว่าจะเป็น TQM (Total Quality Management), ISO 11620, และ ISO 9000 สำหรับ เครื่องมือที่ห้องสมุดนิยมมากในปัจจุบัน คือ แบบประเมินคุณภาพ SERVQUAL และ LibQUAL+™

SERVQUAL

ในระยะแรกการหาวิธีวัดหรือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดมีการใช้แบบประเมินจากสาขาการตลาดโดย Parasuraman, Berry & Zeithaml (1988) เป็นบุคคลที่เริ่มสร้างเครื่องมือการประเมินที่เรียกว่า SERVQUAL (SERVice QUALity) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวัดเชิงคุณภาพบริการ ตรวจสอบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของหน่วยงาน และเป็นตัวเชื่อมระหว่างบุคลากรห้องสมุดและผู้ใช้บริการ คุณภาพในที่นี้จึงหมายถึงช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้ได้ และบริการที่คาดหวัง แนวคิดนี้ได้กลายเป็นทฤษฎีที่เรียกว่า Gap Theory of Service Quality ที่มีสูตรในการคำนวณคือ $Q = P - E$ (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1988)

ในปี 1995, 1997 และปี 1999 มีการนำ SERVQUAL ไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานห้องสมุดหรือศึกษาการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดอย่างแพร่หลาย โดยศึกษาในด้านการประเมินทรัพยากรห้องสมุดความมีอยู่อย่างเพียงพอของวารสาร การให้บริการจัดส่งข้อมูล และการเข้าถึงฐานข้อมูล เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจในห้องสมุดระดับอุดมศึกษา หรือนำไปประยุกต์ใช้กับการประเมินความพึงพอใจของห้องสมุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นความน่าเชื่อถือ และความสามารถของผู้ใช้บริการซึ่งถือเป็นประเด็นที่สำคัญที่สุด และการสอบถามถึงอำนาจความสะดวกในห้องสมุดซึ่งถือว่าสำคัญน้อยที่สุด (Nitecki, 1996)

LibQUAL+™

ด้วยเหตุที่คำถามของ SERVQUAL ไม่สามารถวัดคุณภาพบริการที่แตกต่างกันระหว่างภาคธุรกิจที่มุ่งเน้นผลกำไร กับห้องสมุดที่เน้นให้บริการโดยไม่หวังผลกำไร ทำให้เครื่องมือที่ใช้วัดไม่สามารถเข้ากันได้กับสถานะที่เกิดขึ้นจริงของแต่ละบริการ ทั้งในเรื่องของความกว้างขวาง ความเฉพาะเจาะจงกับบริการห้องสมุดได้อย่างแท้จริง (Nitecki & Hernon, 2000, pp. 266-267) ภายใต้การสนับสนุนของ Association of Research Library-ARL และห้องสมุด Texas University ได้เริ่มพัฒนาแบบประเมิน LibQUAL+™ โดยใช้ SERVQUAL เป็นต้นแบบในการพัฒนา เริ่มขึ้นในปี ค.ศ. 1999 และเสร็จสิ้นในปี 2003 LibQUAL+™ เป็นเครื่องมือสำรวจความคิดเห็น และความพึงพอใจที่มีต่อบริการห้องสมุดเพื่อการวิจัย โดยมีการประเมินคุณภาพการบริการระหว่างกันหลายมิติ มีรายละเอียดและปรับปรุงจาก SERVQUAL ดังนี้

1. ปัจจัยการบริการ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ความอ่อนน้อมของผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ ไว้วางใจ การสนใจความรู้สึกของผู้รับบริการ และความรับผิดชอบที่จะให้การช่วยเหลือผู้รับบริการทันที โดยรวมอยู่ในประเด็นเดียวกันในขณะที่ SERVQUAL แยกประเด็นเหล่านี้เป็น 3 ส่วน
2. ความน่าเชื่อถือหรือความสามารถที่จะให้บริการกับผู้ใช้งานตามความคาดหวังและอย่างถูกต้อง ซึ่งนับว่าสำคัญสำหรับสิ่งแวดล้อมของห้องสมุด โดยยังคงเป็นประเด็นที่ใช้ประเมินเช่นเดียวกับ SERVQUAL
3. ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด SERVQUAL ได้รวมถึงลักษณะทางกายภาพขององค์กร อุปกรณ์และเครื่องมือ บุคลากร วัสดุสื่อสาร ในขณะที่แบบประเมิน LibQUAL+™ หมายถึงการประเมินความสามารถในการตอบสนองความต้องการของชุมชนในฐานะการใช้พื้นที่ให้เป็นประโยชน์ในการศึกษา การประชุม นัดพบ และการทำงาน
4. การเข้าถึงสารสนเทศ เป็นอีกหนึ่งมิติที่มีความสำคัญ และต้องเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการมีอยู่อย่างเพียงพอ และการให้บริการสารสนเทศในห้องสมุดแต่ละแห่งสามารถดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ให้เข้าห้องสมุดได้ นอกจากนี้ยังรวมถึงรูปแบบของสารสนเทศที่มีอยู่อย่างหลากหลาย เช่น เอกสารฉบับเต็ม หรือเป็นเอกสารข้อมูล que เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว สามารถจัดส่งข้อมูลไปยังผู้รับปลายทางได้ และการเข้าถึงข้อสารสนเทศได้โดยไม่จำกัดเวลา ซึ่งเหล่านี้ล้วนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของประเด็นการเข้าถึงข้อมูล

ลักษณะข้อคำถามของแบบประเมิน LibQUAL+™ ประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถาม 27 ข้อ (Davis & Kyrillidou, 2009) ครอบคลุมมิติที่แสดงถึงคุณภาพบริการของห้องสมุด อยู่ 3 มิติ ได้แก่

1. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service) เช่น ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อความต้องการ ความเชื่อมั่น และความดูแลเอาใจใส่ จำนวน 10 ข้อ

2. ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด (Library as Place) เช่น สถานที่ ความสะดวกสบายในการเข้าใช้ และวัสดุ อุปกรณ์การสื่อสาร จำนวน 7 ข้อ

3. การควบคุมสารสนเทศ (Information Control) เช่น เนื้อหาที่มีความถูกต้อง เครื่องมือมีความทันสมัย ความสะดวกง่ายต่อการใช้ เป็นต้น จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถาม 12 ข้อ ที่เพิ่มขึ้นเพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อบริการ จำนวน 8 ข้อ และการใช้ห้องสมุด จำนวน 4 ข้อ รวมทั้งสิ้น 39 ข้อ

คำถามเพิ่มเติม

1. การใช้บริการ จำนวน 12 ข้อ
2. บริการที่ต้องการให้มีในอนาคต จำนวน 8 ข้อ

2.6 ห้องสมุดคณะนิติศาสตร์ และรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว

2.6.1 ประวัติ

ห้องสมุดคณะนิติศาสตร์ และรัฐศาสตร์ เริ่มจากเป็นห้องเก็บรวบรวมเอกสาร และหนังสือในโรงเรียนกฎหมายชั้นกลางเมื่อ ปี ค.ศ 1986 ตามข้อกำหนดของกระทรวงยุติธรรม ในหลักสูตรระดับปริญญาตรี 3 ปี ใน ปี ค.ศ. 1997 ต่อมาโรงเรียนกฎหมายได้เปลี่ยนสถานภาพเป็นโรงเรียนชั้นสูง (ได้วุฒิเทียบเท่าปริญญาตรี) และในปี ค.ศ. 1998 ได้มีการเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยที่สังกัดมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว ในส่วนห้องสมุดได้เริ่มมีการพัฒนาในการจัดระบบสารสนเทศ การให้เลขหมวดหมู่หนังสือตามกฎสากล และได้มีการพัฒนาบุคลากรให้ระบบการทำงานของห้องสมุด โดยได้รับงบประมาณสนับสนุนจาก จูเนย ประเทศสวีเดนในการพัฒนาห้องสมุด ในการปรับปรุงห้องสมุดใหม่ ปรับปรุงสารสนเทศ และพัฒนาระดับความรู้ความสามารถของบุคลากรห้องสมุดให้มีความรู้ด้านห้องสมุดให้มีการจัดระบบที่ถูกตามหลักของห้องสมุด เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ และส่งเสริมการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ

2.6.2 นโยบายการบริหารห้องสมุด

1) วิสัยทัศน์ (Vision) สนับสนุนการเรียนการสอน เป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารด้านกฎหมายที่เป็นเลิศ และบริการวิชาการแก่สังคมด้วยสารสนเทศที่ทันสมัยเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต

2) พันธกิจ (Mission) แสวงหาสารสนเทศทุกประเภทที่มีคุณภาพเพื่อจัดให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละสาขาวิชา และอนุรักษ์ซ่อมแซมเอกสารที่หายากทั้งเป็นกำลังอันสำคัญที่สนับสนุนส่งเสริมทางด้านวิชาการ และเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการแก่สังคม

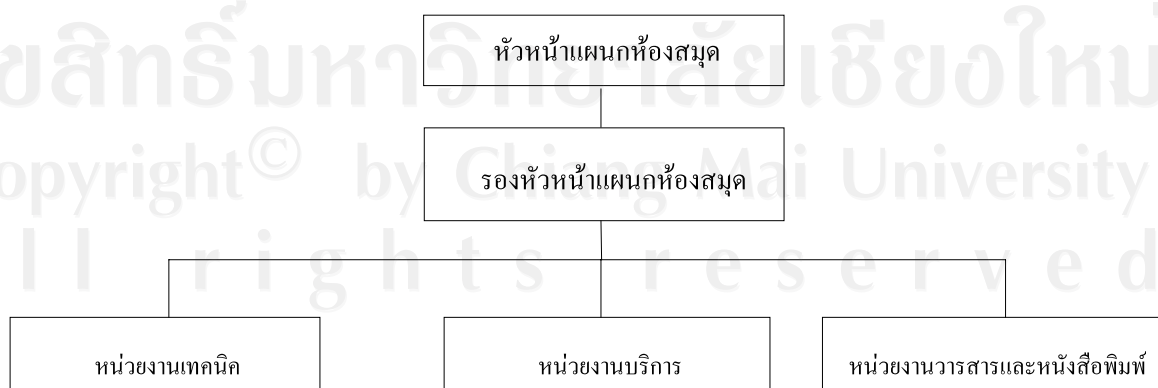
3) วัตถุประสงค์ (Intention)

- 3.1) เพื่อตอบสนองความต้องการการเข้าถึงสารสนเทศ สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต
- 3.2) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ ภายใต้บรรยากาศที่เป็นกันเอง
- 3.3) เพื่อสนับสนุนสร้างนักวิชาการทางด้านกฎหมายที่มีคุณภาพออกมารับใช้สังคม
- 3.4) เพื่อส่งเสริมการพัฒนาขีดความสามารถในด้านการวิจัย เพื่อความเป็นเลิศ

2.6.3 โครงสร้างการบริหารงาน

ห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์เป็นแผนกหนึ่งที่สังกัดอยู่ฝ่ายงานวิชาการของคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ ระบบการทำงานอยู่ในการดูแลของสายงานตามลำดับในการบริหารงานของโครงสร้างของคณะที่กำหนดไว้ในส่วนของห้องสมุดมีบุคลากรจำนวน 5 คนโดยทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศแก่อาจารย์ นักศึกษา พนักงาน และบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการ ปัจจุบันห้องสมุดมีบุคลากรจำนวน 5 คนทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่มีการแบ่งงานเป็นหน่วยงานดังนี้

- 1) หน่วยงานเทคนิค มีหน้าที่แสวงหาสารสนเทศ ที่ทันสมัย จัดซื้อ จัดหาหนังสือที่ตรงต่อผู้ต้องการของผู้ใช้ตามแต่ละสาขาวิชา และทำหน้าที่ในการวิเคราะห์หมวดหมู่จัดทำรายการ และนำเข้าฐานข้อมูล
- 2) หน่วยงานบริการ มีหน้าที่ส่งเสริมในการใช้บริการแก่ผู้ใช้ตามบริการที่ทางห้องสมุดจัดเตรียมไว้ให้ รวมทั้งบริการฝากกระเป๋า บริการทำบัตรสมาชิก และบริการถ่ายเอกสาร
- 3) หน่วยงานวารสาร และหนังสือพิมพ์ ทำหน้าที่จัดหาวารสารที่ใหม่ และติดตามข่าวสารที่สำคัญ การตัดสินใจคัดเลือกเพื่อรวบรวมไว้บริการในลักษณะกฤตภาคเป็นรายเดือน และรายสามเดือน



ภาพที่ 4 แผนภูมิการแบ่งงานของห้องสมุด (รายงานประจำปีการศึกษา 2549, 2550)

2.6.4 บริการของห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์

ห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ได้จัดเตรียมสารสนเทศสำหรับให้บริการแก่ผู้ให้บริการ โดยจัดแยกประเภทไว้ดังนี้

1. หนังสือตำรา 23,893 เล่ม ประกอบด้วย สิ่งพิมพ์รัฐบาล หนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์ และคู่มือมหาวิทยาลัย งานวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุด โดยกำหนดเลขหมู่โดยใช้ระบบทศนิยมดิวอี้ และจัดให้บริการแบบชั้นเปิด ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาข้อมูลบรรณานุกรมด้วยการสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ด้วยระบบสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ (Online Public Access Catalog- OPAC)
2. วารสารมี 12 ชื่อเรื่อง รวมทั้งหมด 1,985 ฉบับ ซึ่งจัดเก็บไว้บนชั้นวารสาร โดยจัดเรียงตามลำดับอักษรชื่อวารสาร ก-ฮ, A-Z โดยจัดแยกเป็นวารสารฉบับปัจจุบัน วารสารฉบับล่วงหน้า (ฉบับที่ยังไม่ได้เข้าเล่ม) จัดให้บริการในห้องระบบชั้นปิด มีเจ้าหน้าที่ให้บริการค้นหาตัวเล่ม และวารสารเข้าเล่ม
3. หนังสือพิมพ์ มี 10 ชื่อเรื่อง หนังสือพิมพ์ฉบับใหม่ วางให้บริการที่ชั้น 1 และฉบับย้อนหลัง 1 เดือน จัดเก็บไว้ในห้องวารสารล่วงหน้า และให้อ่านได้เฉพาะภายในห้องสมุด
4. จุลสาร จัดเก็บไว้ในตู้จุลสาร เรียงตามลำดับหัวเรื่อง ก-ฮ
5. เอกสาร และบทความที่ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพหญิง-ชาย
6. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นสารสนเทศ และใช้ในห้องสมุดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และการปฏิบัติงานดังนี้ คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นฐานข้อมูล 20 เครื่อง คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศของห้องสมุด 2 เครื่อง คอมพิวเตอร์บริการยืม-คืน หนังสือ โดยใช้ระบบบาร์โค้ด จำนวน 2 เครื่อง

ห้องสมุดได้จัดให้บริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการเรียนการสอน การค้นคว้า และวิจัยของนักศึกษา บุคลากร และผู้สนใจทั่วไป ดังนี้

1. บริการยืม-คืน สารสนเทศ ห้องสมุดใช้ระบบอัตโนมัติให้บริการยืมคืน หนังสือ นักศึกษาสามารถใช้บัตรประจำตัวนักศึกษา สมัครเป็นสมาชิกห้องสมุดได้ โดยให้ห้องสมุดติดบาร์โค้ดที่บัตรประจำตัวนักศึกษา และต้องต่ออายุบัตรทุกภาคการศึกษา
2. บริการห้องวารสารล่วงหน้า ฉบับย้อนหลังที่ยังไม่ได้เข้าเล่มจัดให้บริการในชั้นปิด มีเจ้าหน้าที่ให้บริการยืมคืน และบริการค้นหาตัวเล่มให้แก่ผู้บริการที่ต้องการยืมอ่านภายในห้องสมุด

3. บริการหนังสือสำรอง ห้องสมุดได้จัดหนังสือที่มีเล่มเดียว และเป็นหนังสือสำคัญที่หายาก แต่มีผู้ต้องการใช้มาก หรือในกรณีที่อาจารย์ผู้สอนวิชาใดวิชาหนึ่งขอให้ห้องสมุดจัดทำสำรองหนังสือเล่มที่ใช้ประกอบการเรียนไว้ให้นักศึกษาที่เรียนวิชานั้นได้อ่าน อย่างทั่วถึง โดยห้องสมุดจะส่งแบบสำรวจไปที่ภาควิชาทุกภาคการศึกษา ทั้งนี้ห้องสมุดเป็นผู้กำหนดระยะเวลาการยืมให้สั้นกว่าเดิม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ใช้หนังสืออย่างทั่วถึง

4. บริการจองหนังสือ เมื่อผู้ใช้บริการต้องการหนังสือจากระบบการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ (OPAC) และหนังสือเล่มดังกล่าวได้ถูกยืมไปจากห้องสมุด ผู้ใช้สามารถจองหนังสือได้ผ่านระบบ OPAC ด้วยตนเอง หรือแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทำการจองหนังสือเล่มที่ถูกยืมไปแล้ว โดยให้เจ้าหน้าที่นัดให้มารับหนังสือเล่มที่จองไว้ตั้งแต่วันที่หนังสือเล่มดังกล่าวถึงวันกำหนดส่งและเจ้าหน้าที่จะจัดเก็บไว้ให้สำหรับผู้ที่ทำการจองไว้ 3 วันหลังจากนั้นจะนำขึ้นชั้นเพื่อให้บริการต่อไป

5. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ตลอดจนแนะนำวิธีการใช้ห้องสมุด และการค้นคว้าข้อมูลให้แก่ผู้ใช้บริการ และยังให้บริการแนะนำการเขียนเอกสารอ้างอิง และการชี้แนะแหล่งค้นหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ

6. บริการรวบรวมบรรณานุกรม (รายชื่อบทโครงการของนักศึกษาปริญญาตรี และวิทยานิพนธ์ของกลุ่มอาจารย์ ที่มีอยู่ในห้องสมุด โดยให้ผู้ใช้บริการแจ้งความจำนงค์เรื่องที่ต้องการข้อมูลที่ เคา์นเตอร์ บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า สามารถรับข้อมูลบรรณานุกรมแบบเป็นแฟ้มข้อมูลลงแผ่นดิสก์เก็ต หรือพิมพ์ลงบนกระดาษ

7. บริการข่าวสารทันสมัย ห้องสมุดได้จัดทำสารบัญวารสารภาษาต่างประเทศที่สั่งซื้อในเว็บไซด์ของห้องสมุด คือ <http://www.nuol.edu.la> เป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้ผู้ใช้ได้ทราบถึงบทความวารสารภาษาต่างประเทศฉบับใหม่ที่ได้รับในแต่ละเดือน นอกจากนี้เว็บไซด์ของห้องสมุดให้บริการเผยแพร่ข่าวสาร บริการของห้องสมุด สถิติ และการแนะนำเว็บไซด์ ตลอดจนแนะนำหนังสือที่น่าสนใจ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ และเป็นการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

8. บริการชี้แนะแหล่งข้อมูล เป็นบริการที่จะแนะนำให้ผู้ใช้บริการไปใช้บริการในแหล่งข้อมูลเฉพาะด้านที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

9. บริการอื่นๆ ได้แก่

- 1) บริการถ่ายสำเนาเอกสารภายในห้องสมุด
- 2) บริการจัดหาเอกสารสิ่งพิมพ์ตามคำแนะนำของผู้ใช้บริการ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7.1 งานวิจัยในประเทศ

พนารมย์ เกียรติลีลานันท์ (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการบริการ ศึกษาปัญหาที่ผู้ใช้ประสบเมื่อใช้บริการ และศึกษาว่าสำนักหอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือควรปรับปรุงคุณภาพการบริการในเรื่องใดเป็นลำดับแรกๆ โดยใช้แนวคิดเรื่องขอบเขตของความอดทน (Zone of Tolerance) โดยใช้แบบประเมินซึ่งปรับปรุงมาจากแบบประเมิน SERVQUAL เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยสรุปได้ว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อระดับบริการทั้ง 3 ระดับ คือ ระดับบริการที่ได้รับจริง พบว่าระดับบริการที่ได้รับจริง และความคาดหวังอย่างต่ำที่ยอมรับได้ อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก ส่วนความคาดหวังที่อยากให้เป็นอย่างอยู่ในระดับมากที่สุด โดยระดับบริการที่ได้รับจริง และความคาดหวังอย่างต่ำที่ยอมรับได้รายการที่มีความคาดหวังสูงสุด คือ บรรยายกายในห้องสมุดจงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า ส่วนความคาดหวังที่อยากให้เป็นอย่างอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโดยรวมจากช่องว่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการบริการ และบริการที่ได้รับจริงของสำนักหอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่าความคาดหวังในคุณภาพการบริการทุกด้านสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง โดยช่องว่างที่กว้างมากที่สุด คือ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการเพียงครั้งแรกเท่านั้น (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมอีกเป็นครั้งที่สองหรือสาม) ส่วนช่องว่างที่แคบที่สุด คือ ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) การวิเคราะห์ขอบเขตของความอดทนของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า มีบริการดังต่อไปนี้ คือ มีการสอนหรือแนะนำผู้ใช้ในขณะที่ใช้บริการหรือเปิดสอนเป็นทางการเมื่อต้องการ บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ บุคลากรห้องสมุดสามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้เมื่อใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการเพียงครั้งแรกเท่านั้น (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมอีกเป็นครั้งที่สองหรือสาม) บุคลากรห้องสมุดพร้อมให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้ใช้มีปัญหาการใช้บริการ และ เมื่อพบปัญหาการใช้บริการบุคลากรห้องสมุดสามารถให้คำตอบที่กระจ่างเป็นที่น่าพอใจ อยู่ต่ำกว่าขอบเขตของความอดทน ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบมากที่สุดเมื่อใช้บริการห้องสมุด คือ มีหนังสือน้อยและเก่าเกินไป

เกวลี จันตะมา (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL^{+TM}: กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยดำเนินการสุ่มแบบโควตาจากนักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ชั้นปีละ 100 คน รวม 400 คน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการห้องสมุดใน 3 ระดับ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง ความคิดเห็นในระดับต่ำสุดที่ยอมรับได้ทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ต้องการรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในเรื่องการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดประกอบด้วยขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ และช่องว่างของบริการระดับสูง 1) ของเขตของการยอมรับโดยรวมไม่กว้างมากนัก เมื่อเทียบกับ 1-9 ซึ่งระดับบริการที่ได้รับจริงนั้นอยู่ในช่วงของขอบเขตของการยอมรับทุกข้อ โดยนักศึกษายอมรับคุณภาพบริการของห้องสมุดในระดับต่ำสุดได้ และอดทนที่จะรอรับบริการของห้องสมุดที่ต้องการ หรือที่คาดหวังได้ 2) ช่องว่างของบริการที่พอเพียงมีค่าเป็นบวก นั่นคือช่องว่างของบริการที่พอเพียงอยู่เหนือกว่าบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่ต้องการในทุกปัจจัย แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือคาดหวังไว้ 3) ช่องว่างของบริการระดับสูงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่ต้องการในทุกปัจจัยมีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี

มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และคนอื่น ๆ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการด้วยแบบจำลอง LibQUAL^{+TM} ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินคุณภาพบริการโดยรวมของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และเพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ บุคลากร จำนวน 458 คน นิสิตจำนวน 689 คน และนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 219 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบประเมินที่ปรับปรุงจาก LibQUAL^{+TM} ผลการวิจัยพบว่า 1) ช่องว่าง(Gap) ระหว่างความคาดหวัง และบริการจริงที่ได้รับในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักวิทยบริการทุกด้านอยู่ในระดับสูงกว่าบริการจริงที่ได้รับจากห้องสมุด แต่บริการจริงอยู่ในระดับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ 2) ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านบริการอยู่สูงกว่าบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ แต่ระดับบริการจริงที่ได้รับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ 3) ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อมอยู่สูงกว่าบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ แต่ระดับบริการจริงที่ได้รับสูงกว่า

บริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านการควบคุมปฏิสัมพันธ์อยู่สูงกว่าบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ แต่ระดับบริการจริงที่ได้รับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้

ธีรานุช ตรีรัตน์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดเอ.ยู.เอ. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดเอ.ยู.เอ. 2) ศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดเอ.ยู.เอ. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยพนักงานของโรงเรียนสถานสอนภาษาเอ.ยู.เอ. สมาชิกห้องสมุด และผู้ใช้ทั่วไปจำนวน 240 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบประเมิน LibQUALTM และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Window รุ่น 13.0 หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก สำหรับคุณภาพบริการของห้องสมุดพบว่า ค่าเฉลี่ยของบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้นอยู่ในช่วงที่ยอมรับได้ทุกข้อ และทุกปัจจัย แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดยังไม่ถึงระดับที่ผู้ใช้คาดหวังไว้ ในด้านข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดควรปรับปรุงคุณภาพบริการด้านสารสนเทศเป็นการด่วน โดยเฉพาะความทันสมัยของม้วนวีดิทัศน์สารคดี หนังสืออ้างอิง และหนังสือภาษาอังกฤษ รวมถึงควรเพิ่มหนังสือสำหรับฝึกภาษาอังกฤษให้มีจำนวนมากขึ้นด้วย

รัตนะ อินจ้อย (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ โดยใช้แบบประเมิน LibQUALTM มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระดับการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ใน 3 ระดับ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง และประเมินคุณภาพการบริการในประเด็น ขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่พอเพียง และช่องว่างของบริการระดับสูง รวมทั้งเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระดับบริการของห้องสมุด จำแนกตามสถานภาพและความถี่ในการเข้าใช้บริการ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่เป็นสมาชิกห้องสมุดในปีการศึกษา 2549 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 537 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ F-test ผลการวิจัยพบว่า ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริการห้องสมุดทั้ง 3 ระดับอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น สำหรับปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดในทุกปัจจัยอยู่ในช่วงของขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่พอเพียงมีค่าเป็นบวก และช่องว่างของบริการระดับสูง

มีค่าเป็นลบ และผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีสถานภาพต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกัน สำหรับผู้ใช้บริการที่มีความถนัดในการเข้าใช้บริการห้องสมุดต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริงไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้แตกต่างกัน

อริศรา สิงห์ปิ่น (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของคณาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ความคาดหวัง และความต้องการของคณาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ รวมถึงศึกษาปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการจัดบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตลอดจนศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการห้องสมุด ในการวิจัยใช้แบบสอบถามของ LibQUAL⁺™ ร่วมกับ แบบสัมภาษณ์รายบุคคล เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่พอเพียง และช่องว่างของบริการระดับสูง ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ คณาจารย์ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 302 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ความคาดหวังในการบริการอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านคุณภาพบริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยของการบริการที่ได้รับจริงอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับได้ สำหรับช่องว่างของบริการที่พอเพียง พบว่ามีค่าเป็นบวก ซึ่งหมายถึงผู้ใช้สามารถยอมรับได้ อย่างไรก็ตามพบว่า คุณภาพการบริการของห้องสมุดยังไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้ สำหรับช่องว่างของบริการระดับสูงพบว่า คุณภาพการบริการของห้องสมุดยังไม่สามารถสนองตอบความคาดหวังของผู้ใช้เพราะมีผลเป็นลบทุกปัจจัย

ศิริเพ็ญ เดโชสว่าง (2552) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพบริการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยใช้ดัชนีคุณภาพ LibQUAL⁺™ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทั้งหมดมี 387 คน โดยจำแนกตามสัดส่วนของแต่ละคณะที่รวมมี 12 คณะ ผลการวิจัยพบว่า ระดับบริการที่ต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริง อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับอยู่ในระดับมาก เมื่อประเมินคุณภาพ พบว่าปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดทุกปัจจัยอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับได้ ช่วงว่างของการบริการที่ยอมรับได้มีค่าเป็นบวก ช่วงว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ ซึ่งหมายถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดยังไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้ เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์มาตรฐานปกติของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยพบว่า คุณภาพห้องสมุดของกองห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีคะแนนสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานในทุกปัจจัย แต่ยังไม่ได้อสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุดได้

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดหลายแห่ง ผู้ใช้มีความคาดหวังในการบริการอยู่ในระดับสูง แต่ระดับการบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับต่ำที่

สามารถยอมรับได้ถึงระดับปานกลาง และมีการนำเสนอสิ่งที่ห้องสมุดแต่ละแห่งควรปรับปรุงเพื่อมุ่งสู่การบริการที่สามารถตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้ และจะให้ความสำคัญกับการบริการห้องสมุดมากกว่าปัจจัยอื่นๆ นอกจากนี้งานวิจัยเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพห้องสมุดในประเทศไทยพบว่าเริ่มมีจำนวนมากขึ้น แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญของคุณภาพบริการ โดยเปลี่ยนมาตรวัดคุณภาพจากการวัดปริมาณหรือจำนวนสารสนเทศมาเป็นการให้ความสำคัญกับความสำเร็จในการตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้

2.7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Kim (2003) ได้ศึกษาในเรื่องการวัดและกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับห้องสมุดประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับห้องสมุดประชาชน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การนำข้อคำถามของ SERVQUAL มาปรับปรุงร่วมกับข้อคำถามบางส่วนของแบบประเมิน LibQUALTM มีคำถามทั้งสิ้น 29 ข้อ ดำเนินการสำรวจผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของห้องสมุดประชาชน 4 แห่ง จำนวน 386 คน ในระยะเวลา 1 เดือน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับห้องสมุดประชาชนประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ ลักษณะทางกายภาพ การควบคุมการพิมพ์ และดาวน์โหลดด้วยตนเอง ผลของการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตตามตัวแปรด้านประชากร และการใช้อินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจพบว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตทั้งปัจจัยการควบคุมการพิมพ์ และถ่ายโอนเอกสารด้วยตนเอง และความรู้สึกที่มีต่อบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ และมีจุดมุ่งหมายในการใช้บริการ ส่วนตัวแปรด้านการใช้อินเทอร์เน็ตทั้งระดับความรู้ความชำนาญของผู้ใช้ระยะเวลาในการใช้ และประสบการณ์ในชั้นเรียนของการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ที่ Wisconsin-Green Bay, Cofrin Library (2004) ได้ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยใช้แบบประเมิน LibQUALTM จำนวน 27 ข้อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อคุณภาพบริการห้องสมุด มีทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 427 คน เพื่อวัดคุณภาพบริการของห้องสมุดจากช่องว่างของการบริการที่พอเพียง ผลการศึกษาพบว่า ช่องว่างของการบริการที่พอเพียงเป็นเชิงบวกในทุกปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด นั่นคือระดับบริการที่ได้รับอยู่ระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่คาดหวังโดยปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการมีช่องว่างของการบริการที่พอเพียงกว้างที่สุด และรองลงมา คือ ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าและปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ พบว่า บริการที่ผู้ใช้ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ ห้องสมุดควรมีวารสารที่ผู้ใช้ต้องการทั้งในรูปแบบตีพิมพ์ และอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาคือเว็บไซต์ของห้องสมุดเอื้อประโยชน์แก่ผู้ใช้ ห้องสมุดมีสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่

ต้องการ และบรรยากาศภายในห้องสมุดจึงให้อยากศึกษาค้นคว้า สำหรับคุณภาพบริการที่ดีที่สุดที่ผู้ใช้ได้รับ คือ การสอนการใช้ห้องสมุดในเรื่องการเข้าถึง ประเมิน และการใช้สารสนเทศ รองลงมา คือ ผู้ใช้สามารถยืมหนังสือจากห้องสมุดสาขาได้อย่างสะดวกสบาย บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ ต่อความสนใจใคร่รู้ของผู้ใช้ และบุคลากรปฏิบัติต่อผู้ใช้อย่างเอาใจใส่

Heinrichs (2005) ทำการศึกษาอิทธิพลของแบบประเมิน LibQUALTM ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ในห้องสมุดวิชาการ Academic Library ของ Wayne University กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาปริญญาโท อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย จำนวน 610 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดทั้งหมดที่จัดให้ ความพึงพอใจที่มีต่อบุคลากร และความพึงพอใจต่อการสนับสนุนของห้องสมุดในด้านการเรียนการสอน และการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบประเมิน LibQUALTM จำนวน 25 ข้อคำถาม จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นกลุ่มอาจารย์ และบุคลากรมากกว่านักศึกษา ปริญญาโทและตรี ตามลำดับ เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยพบว่า ปัจจัยห้องสมุด คือ แหล่งค้นคว้า ผู้ใช้จะเน้นสถานที่ที่เงียบสงบสำหรับการศึกษา โดยห้องสมุดต้องจัดเตรียมสถานที่สำหรับกลุ่มนักศึกษาในการศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่ม ส่วนปัจจัยความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการและการควบคุมสารสนเทศนั้นพบว่า กลุ่มที่เข้าใช้ห้องสมุด และใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บ่อยครั้งมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่เข้าใช้ห้องสมุด และใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์น้อยครั้ง สำหรับปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ และปัจจัยห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้านั้น กลุ่มที่เข้าใช้ห้องสมุด และใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บ่อยครั้งมีความพึงพอใจต่ำกว่า ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ใช้กลุ่มนี้สามารถช่วยตนเองได้ และมีความเห็นวาระดับการสนับสนุนของห้องสมุดยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ

Jankowska (2006) ได้ทำการศึกษาการปรับปรุงคุณภาพบริการของนักศึกษามัธยมศึกษา โดยใช้ เครื่องมือแบบประเมิน LibQUALTM มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพบริการห้องสมุด ซึ่งใช้วิธีการ 3 วิธีในการวิเคราะห์ คือ 1) การเทียบเคียงภายใน (Internal benchmarking) สำหรับข้อมูลของนักศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโท อาจารย์และบุคลากรจาก มหาวิทยาลัยไอดาโฮ และมหาวิทยาลัยมอสโคว์ 2) การเทียบเคียงภายนอก โดยประเมินผลที่ได้ของนักศึกษาปริญญาโทจากผู้ใช้ห้องสมุดอื่นที่ไม่ได้อยู่ในห้องสมุดสมาคมห้องสมุดวิจัย (Association of Research Libraries -ARL) ผลที่ได้จากการประเมินความต้องการและความคาดหวัง เกี่ยวกับวัสดุและบริการที่ห้องสมุดจัดให้ พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโทรู้จักบริการห้องสมุดไม่ถึงครึ่งหนึ่งของบริการที่ห้องสมุดจัดให้ และมีความหลากหลายไปตามประเภทของการบริการ บริการที่นักศึกษาปริญญาโทให้ความสนใจน้อย คือ วารสาร และครรชนีอิเล็กทรอนิกส์

Ackermann (2007) ได้ทำการศึกษาผู้ใช้โดยใช้แบบประเมิน LibQUAL+TM ในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ในมิติ “ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด (Library as place)” ในปี ค.ศ. 2002 – 2006 ทำการศึกษา ณ Radford University ซึ่งเคยได้มีการทำการศึกษานี้มาแล้วในปี 2002 ซึ่งมีผลทำให้ ห้องสมุดต้องมีการเปลี่ยนแปลงในหลายๆ สิ่ง เช่น ที่ชั้นห้ามมีการกำหนดให้เป็นพื้นที่ห้ามใช้เสียง เพิ่มสมรรถนะของคอมพิวเตอร์ให้กับผู้ใช้ ทำการตกแต่งเฟอร์นิเจอร์ในส่วนต่างๆ ให้เหมาะแก่การพบปะพูดคุยกัน มีที่นั่งอ่านที่สบายขึ้น ดังนั้นจึงทำการการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อให้ทราบว่าสิ่งที่ได้ปรับปรุงไปแล้วนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้แล้วหรือไม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่นักศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท และบุคลากร โดยมีการให้รางวัลสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วย เช่น Plam Pilot M 500, iPod (40GB และ 60 GB) หรือบัตรของขวัญ สำหรับใช้บริการร้านหนังสือในมหาวิทยาลัย ร้านอาหารชื่อดัง หรือบริการกาแฟฟรีในร้านกาแฟของห้องสมุด เป็นต้น จากผลการศึกษาพบว่า การเปลี่ยนแปลงของห้องสมุดโดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพอใจเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ห้องสมุดยังเพิ่มพื้นที่ห้ามใช้เสียงในบริเวณชั้น 2 เพิ่มโต๊ะนั่งอ่าน จัดหาคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย มีร้านขายกาแฟที่มีบริเวณที่นั่งที่สะดวกสบายขึ้น มีการปรับอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น และผลจากการวิจัยนี้จะช่วยให้ห้องสมุดปรับเปลี่ยนพัฒนาอย่างต่อเนื่องในอนาคต

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในประเทศ และต่างประเทศ พบว่าเรื่องของคุณภาพบริการห้องสมุดเป็นเรื่องที่สำคัญ และมีการนำเอาเครื่องมือการประเมินคุณภาพบริการทั้ง SERVQUAL และ LibQUAL +TM มาประยุกต์ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด และปัจจัยที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มิติด้านการให้บริการ และมิติที่ให้ความสำคัญน้อย คือ มิติด้านลักษณะทางกายภาพ นอกจากนั้นจากการศึกษานโยบายการประเมินคุณภาพห้องสมุดในต่างประเทศ พบว่ามีห้องสมุดหลายแห่งมีการกำหนดนโยบาย และการวางแผนการประเมินคุณภาพห้องสมุด โดยใช้แบบประเมิน LibQUAL+TM อย่างเป็นระบบ เช่น มีการประเมินทุก 2 ปี หรือ มีการประเมิน 1-3 ปี ติดต่อกัน เช่น Queen's University ประเทศแคนาดา มีการประเมินทุก 3 ปี (2007 และ 2010) Rail Jord University ประเมินในปี 2002 และประเมินอีกครั้งในปี 2006 และโครงการ LibQUAL+®: A Project from StatsQUAL+® ของ Association of Research Libraries ทำการประเมิน 13 ห้องสมุดวิจัย ในประเทศสหรัฐอเมริกาทุกปี นับแต่ปี 2003 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน (LibQUAL+® 2008 survey, 2008) ซึ่งเป็นการประเมินคุณภาพบริการซ้ำจากที่เคยประเมินไปแล้ว พร้อมกับมีการปรับปรุงและทำการประเมินอีกครั้ง ซึ่งทำให้เห็นถึงความสำคัญของการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดช่องว่างของบริการที่พอเพียงน้อยที่สุด และจากผลการศึกษาการประเมิน

ของห้องสมุดต่างๆ พบว่า การประเมินในครั้งแรกผู้ใช้มีระดับความคาดหวังที่สูงแต่บริการที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลางหรือต่ำ เมื่อมีการปรับปรุงบริการของห้องสมุด และทำการประเมินคุณภาพบริการอีกครั้งพบว่าหลาย ๆ สิ่งที่ได้ปรับปรุงนั้นสามารถตอบสนองต่อความคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้ และสามารถลดช่องว่างของบริการที่พอเพียงลงได้ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและพยายามปรับช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และบริการที่ให้อาจจริงให้อยู่ในระดับเดียวกันหรือใกล้เคียงมากที่สุดโดยการนำเอาผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้จริง