

รายงานการวิจัย

การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

**Service Quality Assessment of Central Library,
Srinakharinwirot University**



สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2550

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้

สำนักหอสมุดกลาง

ประจำปี 2549

ชื่อเรื่องงานวิจัย : การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ชื่อผู้วิจัย : พิมพ์ เมฆสวัสดิ์
ปีที่วิจัย : 2549

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินคุณภาพการบริการ โดยพิจารณาจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงที่ได้รับบริการของกลุ่มผู้ใช้ ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบบังเอิญ ประกอบด้วยอาจารย์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และนิสิตระดับปริญญาตรี ที่เข้าใช้ห้องสมุดในช่วงเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2549 จำนวน 696 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบประเมินคุณภาพการบริการที่ดัดแปลงจากแบบประเมินของ LibQUAL+™ ที่ประกอบด้วยมิติของคุณภาพบริการ 4 ด้าน คือ การเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และการควบคุมสารสนเทศ เป็นแบบมาตรประมาณค่า 7 ตัวเลือก พร้อมด้วยข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ เพื่อให้ผู้ใช้ประเมินคุณภาพบริการ 2 ระดับ คือ ระดับบริการที่คาดหวัง และระดับบริการที่ได้รับจริง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และนำเสนอด้วยค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และการทดสอบความแตกต่างกันรายคู่ ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับดังนี้ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า การเข้าถึงสารสนเทศ การควบคุมสารสนเทศ และความรู้สึกที่มีต่อบริการ ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากตามลำดับดังนี้ การเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ การควบคุมสารสนเทศ และห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า

2. เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการจากความแตกต่างของบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริงพบว่าช่องว่างของการบริการที่ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าการบริการที่คาดหวังในทุกด้าน และมีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดีแต่ยังต้องมีการปรับปรุง เนื่องจากไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้ เมื่อพิจารณาการบริการ ในแต่ละด้านพบว่า ด้านการเข้าถึงสารสนเทศมีช่องว่างที่แคบที่สุด รองลงมาคือด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ตามลำดับ

3. เมื่อเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์มีความคาดหวังต่อการได้รับบริการ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน โดยอาจารย์มีความคาดหวังต่อการได้รับบริการ โดยรวมสูงกว่านิสิตระดับปริญญาตรี และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อาจารย์มีความคาดหวังต่อการได้รับบริการในด้านความรู้สึกที่มีต่อ

บริการ และด้านการควบคุมสารสนเทศสูงกว่านิสิตระดับปริญญาตรี ส่วนผู้ใช้ที่มีการเข้าใช้ห้องสมุดในระดับมากมีความคาดหวังต่อการได้รับบริการในด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าสูงกว่าผู้ใช้ที่มีการเข้าใช้ห้องสมุดในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ใช้ที่มีการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการได้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน

4. เมื่อเปรียบเทียบบริการที่ได้รับจริงจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการให้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พบว่านิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มีความคิดเห็นต่อบริการที่ได้รับจริงในด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ สูงกว่านิสิตระดับปริญญาตรี ส่วนผู้ใช้ที่มีการเข้าใช้ห้องสมุดในระดับมากมีความคิดเห็นว่าได้รับบริการจริงในด้านการเข้าถึงสารสนเทศสูงกว่าผู้ใช้ที่มีการเข้าใช้ห้องสมุดในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ใช้ที่มีการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง ไม่แตกต่างกัน

5. เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นิสิตระดับบัณฑิต และนิสิตระดับปริญญาตรีมีความคาดหวังในบริการของสำนักหอสมุดกลางสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง

6. ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงคุณภาพการบริการมี ดังนี้ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ได้แก่ หนังสือเก่า ไม่ทันสมัย ชำรุด มีจำนวนน้อย ควรมีหนังสือ วารสารแบบหลากหลายทันสมัย ควรมีฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ คอมพิวเตอร์สืบค้นอินเทอร์เน็ตและ OPAC มีจำนวนไม่เพียงพอ ควรปรับปรุงห้องน้ำ มีบริการน้ำดื่มทุกชั้น และควรมีอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้านบุคลากรห้องสมุด ได้แก่ บุคลากรบางคนใช้คำพูดไม่สุภาพ และไม่ให้ความเอาใจใส่เท่าที่ควร ควรมีนุชยกสัมพันธ์มากกว่านี้ และบุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอ และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ควรนำหนังสือขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว ควรมีวิธีแนะนำการใช้ไว้อ่างๆ วางหนังสือไม่ตรงกับเลขเรียกหนังสือ หายาก ไม่เป็นระเบียบ และควรมีป้ายแสดงเลขหมู่ที่ชัดเจน

Research Title : **Service Quality Assessment of Central Library, Srinakharinwirot University**
Researcher : Pimol Meksawat.
Year : 2006

ABSTRACT

This research aimed to assess service quality of Central library, Srinakharinwirot University through considering difference between expected service and actual service as perceived by user groups and according to users' level of library use, OPAC searching use, and electronic searching use. The subjects comprised 696 faculty, graduate students and undergraduate students using the library during July to September, 2004. The instrument for collecting data included 7- rating scale questionnaire adapted from LibQUAL+™ consisting 4 dimensions of service, namely, access to information, affected of service, library as place and information control with 25 items. Then data were analyzed by SPSS for Windows version 13.0 and presented by mean, standard deviation, t-test and F-test. The results revealed as follows.

1. Opinion concerning expected service as perceived by the users was at a highest level as a whole. When considered each dimensions, it was found that they were at a highest level as well, library as place, access to information, information control, and affected of service. Whereas that of actual service was at a high level as a whole. When considered each dimensions, it was found that they were at a high level as well, information access, affected of service, information control, and library as place.

2. Service quality as considered through difference between expected service and perceived service showed that it was negative and the perceived service was lower than the expected service. The shortest dimension was access to information while the others were affected of service, information control, and library as place, respectively.

3. According to comparison between expected service as to user group, frequency of library use, OPAC searching use and electronic searching use, it was found that there was significant difference among that of faculty, graduate students, and undergraduate students as a whole and in each aspects. Faculty significantly gained more expected service than undergraduate students. When considered each aspects, it was found that faculty significantly gained more expected service on affected to service and information control than undergraduate students. Users with high library use significantly gained more expected service on library as place than those with moderate use, whereas there was no significant difference among those with different level among that of OPAC and bvelectronic searching use.

4. In accordance with comparison between perceived as to service user group, frequency of library use, OPAC searching use and electronic searching use, it was found there was no significant difference among that of faculty, graduate students, and undergraduate students as a whole. When considered each aspect, it was found that faculty and graduate students significantly gained more actual service on affected to service than undergraduate students. Users with high library use significantly gained more perceived service on access to information than users with moderate use, whereas there was no significant difference among those with different level among that of OPAC and electronic searching use.

5. Faculty, graduate and undergraduate students significantly gained more expected service higher than perceived service.

6. Their suggestions were (1) library resource including there were damaged, old, and few books, there should have more update and various journal and books and online database, (2) facility including insufficient OPAC and internet access terminals, library should provide more high information technology and should improve toilets, (3) library staff including some library staff should pay more attention and have more human relations, and there was no enough staff, (4) access to information including they should quickly put books on shelf and on the right call number and there should have searching guide nearby the OPAC or shelf including clear sign.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปี 2549 และสำเร็จลุล่วงได้ด้วยแรงสนับสนุนจากผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง ผศ. นงนารถ ชัยรัตน์ นอกจากนี้ยังได้รับคำแนะนำและช่วยเหลือจากผู้ทรงคุณวุฒิ รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้ และหวังว่างานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลางให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป



พิมล เมฆสวัสดิ์
สิงหาคม 2550

สารบัญ

บทที่	หน้า
บทคัดย่อ.....	(2)
Abstract.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(6)
สารบัญ.....	(7)
บัญชีตาราง.....	(9)
บัญชีภาพประกอบ.....	(11)
1 บทนำ	
ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
สมมติฐานการวิจัย.....	6
2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ห้องสมุดกับคุณภาพการบริการ.....	7
ธุรกิจบริการ.....	7
คุณภาพการบริการของห้องสมุด.....	10
การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด.....	12
เทคนิคการประเมินคุณภาพการบริการ.....	13
เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการ.....	15
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ.....	20
ผู้ใช้และความพึงพอใจในการใช้บริการ.....	26
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	29

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	35
งานวิจัยในประเทศ.....	37
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	40
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	83
สมมุติฐานการวิจัย.....	83
วิธีดำเนินการวิจัย.....	83
สรุปผลการวิจัย.....	85
อภิปรายผล.....	88
ข้อเสนอแนะสำหรับสำนักหอสมุดกลาง.....	94
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	95
บรรณานุกรม.....	96
ภาคผนวก.....	99
ประวัติผู้วิจัย.....	104

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มผู้ใช้.....	46
2	ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้.....	47
3	ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริการที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัย.....	49
4	ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริการที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัย เรียงอันดับเป็นรายชื่อตามค่าเฉลี่ย.....	51
5	ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัย.....	53
6	ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัย เรียงอันดับเป็นรายชื่อตามค่าเฉลี่ย.....	56
7	ช่องว่างของการบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริงจำแนกตามปัจจัย.....	58
8	ช่องว่างของการบริการเรียงลำดับตามความต่างของช่องว่าง.....	62
9	เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่คาดหวัง จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้.....	65
10	เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่คาดหวัง จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ที่พบความแตกต่างโดยรวมเป็นรายคู่.....	66
11	เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่คาดหวัง จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ที่พบความแตกต่างในด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการเป็นรายคู่.....	66
12	เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่คาดหวัง จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ที่พบความแตกต่างในด้านการควบคุมสารสนเทศเป็นรายคู่.....	67
13	เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่คาดหวัง จำแนกตามการเข้าใช้ห้องสมุด.....	68
14	เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่คาดหวัง จำแนกตามการเข้าใช้ห้องสมุดที่พบความแตกต่างในปัจจัยห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า เป็นรายคู่.....	69
15	เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่คาดหวัง จำแนกตามใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC).....	70

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่คาดหวัง จำแนกตามการใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์.....	71
17 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้.....	72
18 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ที่พบความแตกต่างในปัจจัยความรู้สึกที่มีต่อการเป็นรายคู่.....	73
19 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามการเข้าใช้ห้องสมุด.....	74
20 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามการเข้าใช้ห้องสมุดที่พบความแตกต่างในปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศเป็นรายคู่.....	75
21 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามการเข้าใช้ห้องสมุด ที่พบความแตกต่างในปัจจัยการควบคุมสารสนเทศเป็นรายคู่.....	75
22 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC).....	76
23 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามการใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์.....	77
24 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความจริงของการได้รับบริการของนิสิตระดับปริญญาตรี.....	78
25 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความจริงของการได้รับบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา.....	79
26 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความจริงของการได้รับบริการของอาจารย์.....	80
27 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	81

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กลุ่มผู้ใช้.....	42
2 ช่องว่างของการบริการแสดงคุณภาพการบริการของห้องสมุด จำแนกตามปัจจัย.....	61



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการต่าง ๆ โดยเฉพาะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้ห้องสมุดมีโอกาสที่เท่าเทียมกันในการจัดบริการสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้ทั้งในด้านขอบเขต และปริมาณ วิธีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงกว่าจึงกลายเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้ใช้ บริการหันมาพิจารณาให้ความสำคัญ และใช้ตัดสินคุณค่าบริการของห้องสมุดแต่ละแห่ง ด้วยเหตุนี้ แนวคิดการสร้างคุณภาพในงานบริการจึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารของห้องสมุดควรให้ความสำคัญ โดยการพยายามให้แนวคิดนี้เป็นส่วนหนึ่งในวิถีการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Bryson, 1997 : 377) ดังคำกล่าวที่ว่าองค์กรใดไม่ให้ความสำคัญกับคุณภาพแสดงว่าองค์กรนั้นกำลังจะเลิกทำกิจการ การพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรคุณภาพจึงเป็นสิ่งที่พึงประสงค์ในทุก ๆ องค์กร คำว่าคุณภาพการบริการหมายถึงการดำเนินการเพื่อให้บริการสามารถสนองความต้องการของลูกค้า (หรือเกินความคาดหวังของลูกค้า) โดยต้องดำเนินการในพื้นที่ที่สำคัญขององค์กร ซึ่งก็คือบริเวณที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการขององค์กร เป็นผู้บอกว่าคุณการนั้นดีหรือไม่ดีอย่างไร หรือควรใช้บริการหรือไม่ ซึ่งก็คือจุดที่สัมผัสกับลูกค้าโดยตรง (Front-line) โดยเน้นในช่วงเวลาตั้งแต่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการจนรับบริการเสร็จสิ้นและกลับออกไป ซึ่งตลอดเวลานั้น คือ ช่วงเวลาที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจ (ดิสงษ์ พรชนกนาถ, 2546 : 20)

แนวทางหนึ่งในการประเมินคุณภาพการบริการ คือ การพิจารณาความพึงพอใจในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการใช้บริการ โดยที่ความพึงพอใจต่อบริการมีองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่ง คือ การรับรู้ถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการนำเสนอโดยการแสดงออกต่าง ๆ ในกระบวนการบริการ และผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการบริการเหมาะสมมากน้อยเพียงใดในเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อสารและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการว่ามีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการบริการ ฯลฯ การรับรู้ในเรื่อง เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ (เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548 : 174)

การประเมินคุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่ยากกว่าการประเมินคุณภาพผลิตภัณฑ์ กล่าวได้ว่าคุณภาพการบริการสะท้อนว่าการปฏิบัติหน้าที่บริการนั้นเหมาะสมกับข้อกำหนดของคุณภาพการบริการที่ตั้งไว้หรือไม่ ซึ่งอาจประกอบด้วยความปลอดภัย ความคงที่ เจตคติ ความสมบูรณ์พร้อม การปรับ

โครงสร้าง ความสะดวก และความทันต่อเวลา อีกนัยหนึ่งคุณภาพการบริการหมายถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการ โดยขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังและการบริการที่ได้รับ ซึ่ง พาราสุรามาน (Parasuraman) เน้นว่าคุณภาพการบริการคือ ผลของการเปรียบเทียบความคาดหวังของคุณภาพการบริการจากกิจกรรม และความรู้สึกรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรมที่ได้รับ นั่นคือ คุณภาพการบริการจึงไม่ใช่แค่การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่บริการ แต่ยังรวมถึงกระบวนการของบริการอีกด้วย

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา การเอาใจใส่ลูกค้าโดยตระหนักว่าลูกค้าเป็นผู้ประเมินคุณภาพบริการมีเพิ่มมากขึ้น (ประภาวดี สืบสนธิ์. 2546 : 6-9) แนวคิดนี้เป็นแนวคิดใหม่ด้านการจัดการ โดยมุ่งเน้นว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการบริการ ซึ่งการเปลี่ยนการรับรู้จากการเน้นความเป็นเลิศด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์มาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า แนวคิดใหม่นี้เกิดขึ้นในบริบทของการวิจัยตลาด จากนั้นได้นิยมใช้ในวงการห้องสมุด โดยเฉพาะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยได้เปลี่ยนมาตรวัดคุณภาพจากการวัดปริมาณหรือจำนวนทรัพยากรสารสนเทศมาเป็นการเฝ้ามองความสำเร็จในการสนองความคาดหวังของผู้ใช้

วิธีการประเมินผลงานของห้องสมุดที่พิจารณาการวัดผลลัพธ์ (outcomes) นี้ ไม่ใช่เพียงแต่ความพึงพอใจเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับคุณค่าที่ได้รับจากการใช้บริการของห้องสมุดด้วย คุณค่าคือผลประโยชน์ที่ผู้ใช้ได้รับจากการใช้บริการ คุณภาพการบริการจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการนำส่งคุณค่า โดยการเพิ่มผลประโยชน์และลดภาระของผู้ใช้ ซึ่งผู้ใช้ห้องสมุดนั้นไม่ต่างจากลูกค้าในอุตสาหกรรมบริการอื่นที่ต้องการผลตอบแทนที่ดีจากการลงทุนลงแรง ไม่ว่าจะเป็เงิน เวลา หรือแรงงาน ผลประโยชน์ที่ลูกค้าต้องการ คือ ความสะดวก การยอมรับ และความเอาใจใส่ ผู้ให้บริการสารสนเทศจึงต้องสร้างคุณค่า โดยการนำส่งสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว และวิธีการนำส่งอย่างไรนั้นเป็นจุดสำคัญของการวัดคุณภาพบริการที่ผู้ใช้รับรู้นั่นเอง

คุณภาพบริการของห้องสมุดที่พิจารณาจากความรู้สึกรับรู้ของลูกค้านี้เป็นแนวคิดของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ซึ่งสามารถใช้ LibQUAL+™ เป็นเครื่องมือในการประเมินได้ เครื่องมือนี้พัฒนามาจาก SERVQUAL ซึ่งเป็นแนวคิดทางการตลาดของพาราสุรามาน (Parasuraman) และคณะที่เน้นประเด็นการรับรู้คุณภาพของการบริการที่พิจารณาจากการกระทำของผู้ให้บริการว่าให้บริการได้ดีเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อบริการ ดังนั้น คุณภาพการบริการจึงหมายถึงการที่ลูกค้าได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวัง หรือกล่าวให้ชัดเจนได้ว่าเป็นความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างการรับรู้ของลูกค้ากับความคาดหวังที่มีต่อบริการ แต่โดยเหตุที่ SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่มุ่งเน้นวัดคุณภาพบริการในภาคธุรกิจ จึงได้มีการพัฒนาเครื่องมือที่มีความเหมาะสมสำหรับการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยเฉพาะ คือ LibQUAL+™ โดยมีการสำรวจและพัฒนาเครื่องมือมาเป็นระยะตั้งแต่ปี ค.ศ. 1999 ถึง ปี ค.ศ. 2003 (สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. 2547 : 1-9)

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในฐานะที่เป็นห้องสมุดระดับอุดมศึกษาแห่งหนึ่งที่ให้บริการมาเป็นเวลายาวนานนับแต่การก่อตั้งมหาวิทยาลัย และได้มีการพัฒนาบริการเพื่อ

สนองความต้องการของผู้ใช้อย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด อีกทั้งได้มีการศึกษาความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลางมาเป็นระยะ แต่ยังไม่เคยมีการใช้แนวคิดการตลาดในการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ โดยให้ผู้ใช้เป็นผู้ประเมิน จึงเห็นสมควรทำการศึกษาคุณภาพการบริการที่จัดให้แก่ผู้ใช้ โดยใช้แนวการประเมิน LibQUAL+™ เพื่อชี้ให้เห็นชัดถึงคุณภาพการบริการที่สำนักหอสมุดกลางจัดให้แก่ผู้ใช้นั้นว่าเป็นอย่างไร และควรมีการปรับปรุงในเรื่องใด เพื่อนำข้อมูลที่ได้นี้ไปใช้ในการตัดสินใจปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานสำนักหอสมุดกลางให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ยิ่งขึ้นต่อไป ซึ่งจะทำให้สำนักหอสมุดกลางเป็นองค์กรคุณภาพ ทั้งนี้เนื่องจากการบริการที่ดีมีคุณภาพเท่านั้นที่จะช่วยปรับภาพลักษณ์และคุณค่าของห้องสมุดให้เป็นที่ประจักษ์ได้ (สุพรรณ ส่องแสงจันทร์. 2546 : 5)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการจากสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อศึกษาคุณภาพของการบริการในเรื่องความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงจากการได้รับบริการจากสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
4. เพื่อเปรียบเทียบความเป็นจริงของการได้รับบริการจากสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
5. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการจากสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์ นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มาใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2549 โดยเฉลี่ยเดือนละ 63,510 คน (สำนักหอสมุดกลาง. 2549 : 48)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มแบบบังเอิญ ประกอบด้วยอาจารย์ นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 696 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 กลุ่มผู้ใช้

- อาจารย์
- นิสิตระดับปริญญาตรี
- นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

2.1.2 ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการให้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการให้บริการสืบค้นฐานอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

- มาก
- ปานกลาง
- น้อย

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

2.2.1 ความคาดหวังต่อการบริการ

2.2.2 ความเป็นจริงของการได้รับบริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บริการของสำนักหอสมุดกลาง หมายถึง บริการที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึง และใช้ทรัพยากรห้องสมุดได้อย่างสะดวก รวดเร็วและทันต่อความต้องการ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จัดให้บริการในห้องสมุด ทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ เช่น บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด บริการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ บริการช่วยการค้นคว้า บริการที่นึ่งอ่านเฉพาะบุคคล เป็นต้น

2. คุณภาพการบริการ หมายถึง การตรวจสอบบริการที่ห้องสมุดให้กับผู้ใช้ โดยใช้ช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และความเป็นจริงของการได้รับบริการ โดยใช้แนวการประเมินของ LibQUAL+™ ซึ่งประกอบด้วย การประเมินมิติของคุณภาพบริการ 4 ด้าน ดังนี้ (Association Research Libraries, 2002 : Online)

2.1 การเข้าถึงสารสนเทศ (Access to information) หมายถึง การรับรู้ของผู้ใช้เกี่ยวกับความเพียงพอในการเข้าถึงสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นด้านรูปแบบ สถานที่ เวลาที่ต้องการ และทรัพยากรที่หลากหลาย

2.2 ความรู้สึกที่มีต่อการบริการ (Affect of service) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการของห้องสมุด เช่น การตอบสนอง ความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ ความน่าเชื่อถือ จากการได้รับบริการ

2.3 ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place) หมายถึง ลักษณะต่างๆ ทางกายภาพของห้องสมุดที่เอื้อต่อความต้องการของผู้ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ปรึกษาหารือ และทำวิจัย รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ให้ความรู้สึกสะดวกสบายสำหรับการศึกษาค้นคว้า

2.4 การควบคุมสารสนเทศ (Information control) หมายถึง ความสามารถของผู้ใช้ในการเข้าถึงและนำสารสนเทศไปใช้ได้โดยอิสระ โดยที่ผู้ใช้สามารถควบคุมการเข้าถึงสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ได้ตามความต้องการ

การประเมินคุณภาพการบริการ จะพิจารณาจากช่องว่างที่ได้จากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการ โดยนำคะแนนเฉลี่ยของความเป็นจริงของการได้รับบริการเป็นตัวตั้งลบด้วยคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวัง ถ้าบริการมีคุณภาพที่เกินคาดหวัง คะแนนจะมีค่าเป็นบวก ซึ่งหมายความว่าคะแนนของความเป็นจริงสูงกว่าคะแนนของความคาดหวัง หากบริการมีคุณภาพไม่ถึงความคาดหวัง คะแนนจะมีค่าเป็นลบ ซึ่งหมายความว่าคะแนนของความเป็นจริงต่ำกว่าคะแนนของความคาดหวัง (Nitecki, 1996 : 184-187)

3. ความคาดหวังต่อการบริการ หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึกของผู้ใช้บริการในการคาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับบริการที่ผู้ใช้คาดว่าจะได้รับ

4. ความเป็นจริงของการได้รับบริการ หมายถึง ความเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับ โดยการสัมผัส มองเห็น รู้สึก จากสภาพความเป็นจริงว่ามีสภาพอย่างไร

5. ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการให้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ มาก ปานกลาง และน้อย ดังนี้

5.1 ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด 3 ระดับ

มาก	หมายถึง	ทุกวัน, 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์
ปานกลาง	หมายถึง	2 – 3 ครั้ง/สัปดาห์
น้อย	หมายถึง	1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์

5.2 ระดับการให้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) 3 ระดับ

มาก	หมายถึง	วันละหลายครั้ง หรือ วันละครั้ง
ปานกลาง	หมายถึง	2 – 3 หรือ 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์
น้อย	หมายถึง	1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์

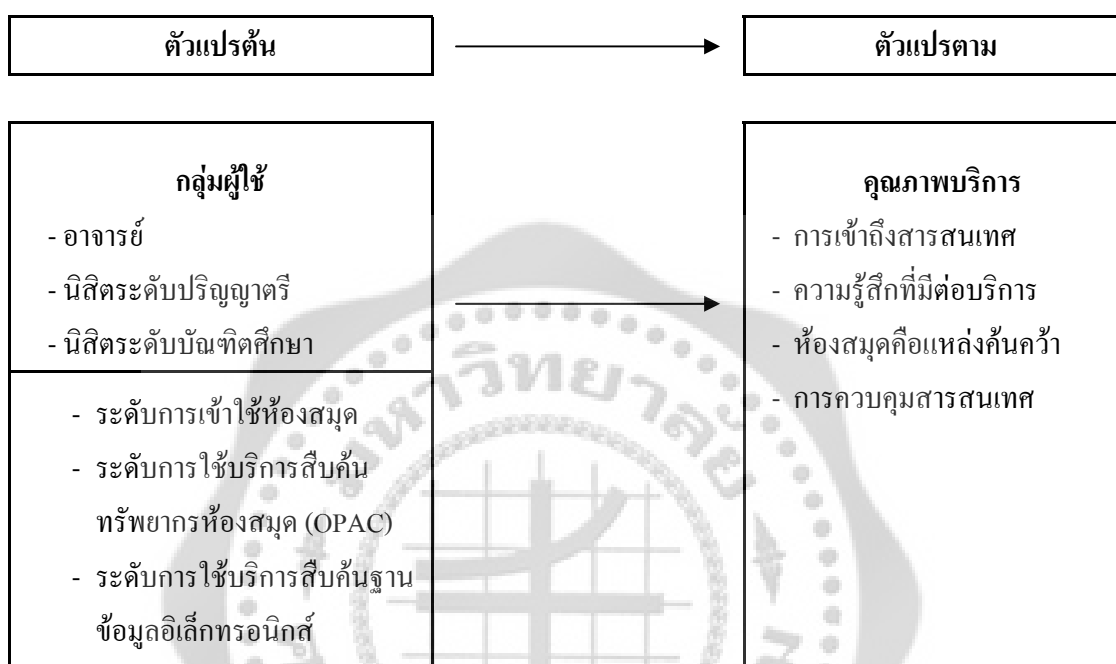
5.3 ระดับการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ 3 ระดับ

มาก	หมายถึง	1 ครั้ง/วัน หรือ 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์
ปานกลาง	หมายถึง	1 – 2 หรือ 2 – 3 ครั้ง/สัปดาห์
น้อย	หมายถึง	นาน ๆ ครั้ง

6. กลุ่มผู้ใช้ หมายถึง อาจารย์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และนิสิตระดับปริญญาตรี ที่ใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ใช้แนวการประเมินของ LibQUAL+™ ซึ่งประกอบด้วยการประเมินมิติของคุณภาพบริการ 4 ด้าน (Association Research Libraries. 2002 : Online)



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เป็นแนวทางในการพัฒนาห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้กลุ่มต่าง ๆ เพื่อพัฒนาให้สำนักหอสมุดกลางก้าวไปสู่องค์การคุณภาพ

สมมติฐานการวิจัย

1. กลุ่มผู้ใช้ และผู้ใช้ที่มีระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่คาดหวังต่างกัน
2. กลุ่มผู้ใช้ และผู้ใช้ที่มีระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริงต่างกัน
3. ความคาดหวังในการได้รับบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้สูงกว่าความเป็นจริงของการบริการที่ได้รับ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ขอเสนอตามลำดับดังนี้

1. ห้องสมุดกับคุณภาพการบริการ
 - 1.1 ชูรกิจบริการ
 - 1.2 คุณภาพการบริการของห้องสมุด
 - 1.3. การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด
 - 1.3.1 เทคนิคการประเมินคุณภาพการบริการ
 - 1.3.2 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการ
 - 1.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ
 - 1.4 ผู้ใช้และความพึงพอใจในการใช้บริการ
2. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. งานวิจัย
 - 3.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 3.2 งานวิจัยในประเทศ

ห้องสมุดกับคุณภาพการบริการ

ชูรกิจบริการ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งได้มีการนำแนวคิดทางการตลาดเข้ามาใช้ จึงควรทำความเข้าใจแนวคิดทางการตลาดในแง่ชูรกิจบริการพอเป็นสังเขป ดังนี้

คำว่า บริการ (Service) ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 334) ได้อธิบายความหมายว่าเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า

นอกจากนั้นการบริการยังหมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม กระบวนการในการกระทำใดที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งอย่างมีเป้าหมายและด้วยความตั้งใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องหรือสัมผัสได้ยาก แต่เสื่อมสลายง่าย และผู้ให้บริการเป็นผู้สร้างแล้วส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้ประโยชน์ หรือเพื่อเกิดความสะดวกสบายในเวลานั้นหรือทันที ทันใดที่เกิดการบริการนั้น องค์ประกอบของการบริการ จึงมีหลายระดับ (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. 2544 : 58-61) ดังนี้

1. เวลา (Time) ผู้ให้บริการจะต้องใช้เวลาในขณะที่ให้บริการนั้นแก่ผู้ให้บริการ ซึ่งจะมาก

หรือน้อยขึ้นอยู่กับขั้นตอน และกระบวนการในการบริการที่แตกต่างกันไปตามลักษณะเฉพาะของสินค้าและบริการนั้น ๆ

2. สถานที่ (Place) จะต้องมีสถานที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยทั่วไปแล้วสถานที่ที่ใช้ในการให้บริการ แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

ก. สถานที่ของผู้ให้บริการ (Service provider place) เป็นสถานที่ที่ธุรกิจบริการนั้น ๆ จัดสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ หากผู้ใช้บริการต้องการบริการเมื่อใดจะต้องเดินทางไปใช้บริการยังสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้ เช่น บริการห้องพักของโรงแรม บริการให้การศึกษาในมหาวิทยาลัยปิด บริการของห้องสมุด เป็นต้น

ข. สถานที่ของผู้ใช้บริการ (Customer place) เป็นสถานที่ที่ผู้ใช้บริการเป็นเจ้าของ และต้องการให้ผู้ให้บริการไปบริการ ณ สถานที่ของตนเอง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ บริการสอนพิเศษตามบ้าน เป็นต้น

ค. สถานที่ซึ่งไม่ใช่ทั้งของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ (Meeting place) เป็นสถานที่อื่นที่ทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ไม่ได้เป็นเจ้าของ แต่อาจกำหนดสถานที่ใดที่หนึ่งซึ่งทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการรู้จักและสามารถไปพบกันเพื่อให้บริการและใช้บริการกันได้ เช่น บริการซ่อมรถนอกสถานที่ของศูนย์บริการบริษัทรถยนต์ต่าง ๆ บริการส่งอาหารตามสถานที่ที่ผู้สั่งต้องการ (Food delivery) เป็นต้น

3. รูปแบบ (Form of service) รูปแบบของการให้บริการจะแตกต่างกันไปตามขั้นตอนในการผลิตหรือการสร้างให้เกิดการบริการ ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

ก. เน้นที่ผลิตภัณฑ์ (Product) คือ การผลิตผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพโดยไม่ค่อยคำนึงถึงวิธีการในการให้บริการนัก (สินค้าที่ขายไปพร้อมบริการ)

ข. เน้นที่กระบวนการให้บริการ (Process) มีการจัดแบ่งภาระงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจนเพื่อให้งานบริการเป็นไปอย่างสะดวกราบรื่น และมีประสิทธิภาพ

4. ลักษณะทางจิตวิทยา (Psychological characteristic) คือ มีการดึงดูดความสนใจ เป็นมิตร และทำให้ผู้ใช้บริการอยากเข้าไปใช้บริการ ซึ่งเป็นลักษณะที่สร้างได้ยากเพราะต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ในการจัดรูปแบบทางจิตวิทยาที่ตรงกับต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

5. แรงงานมนุษย์ (Manpower) การบริการทุกอย่างต้องอาศัยแรงงานมนุษย์เป็นหลัก และใช้สินค้าหรือเครื่องจักร เครื่องมือต่าง ๆ ช่วยเสริมให้การบริการนั้นมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

การบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้า 4 ประการ ดังนี้ (ปราณี เอี่ยมลออภักดี.

2548 : 42 - 43)

1. การบริการเป็นสิ่งที่ไม่คงที่ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ (Variability)

ระดับคุณภาพการบริการสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามผู้ให้บริการ เวลา หรือสถานที่ เช่น การบริการเสริมสวยด้านทรงผม ซึ่งช่างทำผมแต่ละคนจะมีฝีมือ และประสบการณ์การทำผมแบบเดียวกันที่แตกต่างกัน อาจจะมีการตัดแปลงทรงผมให้เหมาะสมกับสังคมในปัจจุบัน เป็นต้น ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต้องหาข้อมูลงานบริการที่ต้องการเพิ่มเติมเพื่อช่วยในการตัดสินใจ ผู้ให้บริการสามารถลดข้อจำกัดของการบริการในเรื่องนี้โดยการควบคุมเรื่องคุณภาพ โดยเริ่มต้นตั้งแต่การคัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้ บริการให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน กำหนดขั้นตอนการให้บริการ แสดงขั้นตอนการให้บริการ และกระตุ้นเตือนพนักงานให้ระมัดระวังข้อผิดพลาด รวมถึงการตรวจสอบความพอใจของลูกค้า

2. การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability)

ผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันสูง เนื่องมาจากการผลิตและการบริโภค งานบริการต้องเกิดขึ้นพร้อมกัน ซึ่งแตกต่างจากสินค้าที่สามารถผลิตเป็นชิ้นงานไว้ในคลังสินค้าก่อน เพื่อรอจัดจำหน่ายต่อไป ดังนั้น การให้ความร่วมมือระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นประโยชน์ต่อทั้งสองฝ่าย ธุรกิจบริการจึงต้องเพิ่มความสามารถในการผลิตงานบริการสำหรับลูกค้าเป็นกลุ่มที่มีจำนวนลูกค้าหลายคน เช่น การจัดฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ เพื่อเพิ่มการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว

3. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability)

ผู้ประกอบการธุรกิจบริการไม่สามารถเก็บรักษาการบริการเพื่อนำมาใช้ภายหลังได้ ซึ่งส่งผลต่อช่วง เวลาที่มีลูกค้าจำนวนน้อยหรือไม่มีลูกค้า ธุรกิจบริการจึงเสียโอกาสในการขายอย่างมาก ดังนั้นจึงต้องมีวิธีการจัดการอุปสงค์ และอุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การบริการไม่มีตัวตน (Intangibility)

ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ไม่สามารถใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ในการประเมินผลงานบริการก่อนการตัดสินใจซื้อ เพราะงานบริการไม่มีตัวตน ผู้ให้บริการจึงต้องนำเสนอคุณภาพของการบริการผ่านสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ลูกค้าสามารถสังเกตเห็นได้ เช่น เรื่องของธุรกิจทำศัลยกรรม ต้องจัดสถานที่ให้บริการอย่างสะอาด สวยงาม และปลอดภัย พนักงานมีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

นอกจากนั้นการบริการยังเป็นกระบวนการในการปฏิบัติเพื่อมุ่งตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ธุรกิจบริการมีหลายประเภท หากพิจารณาในแง่ของลักษณะและผลประโยชน์ การให้บริการ สามารถแยกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการบริการที่มุ่งแสวงหากำไรจากการให้บริการนั้น ๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการ และคาดหวังผลกำไรตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งมีก้อยู่ในภาคเอกชน เช่น การให้บริการของโรงแรม ร้านอาหาร การท่องเที่ยว การขนส่ง การแพทย์และพยาบาล เป็นต้น

2. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการบริการโดยหน่วยงานหรือองค์กรในระบบราชการเพื่อมุ่งรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เช่น การบริการขนส่งมวลชน การบริการด้านสุขภาพ บริการห้องสมุด เป็นต้น

คุณภาพการบริการของห้องสมุด

คุณภาพคือความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง (Stakeholder) เน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ความหมายของคุณภาพจึงมุ่งเน้นไปที่ลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ หรือตรงกับความต้องการของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นความต้องการจริงๆ (Need) หรือเป็นเพียงความคาดหวัง (Expectation) ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ดังนั้นการทำงานวิจัยเกี่ยวกับลูกค้าจึงสำคัญมาก ยิ่งในยุคปัจจุบันความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนแปลงเร็วมากจึงต้องมีการสำรวจความต้องการบ่อย

ในอีกความหมายหนึ่ง คุณภาพหมายถึง ความเหมาะสมกับการใช้งาน เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอนความพึงพอใจของลูกค้า คุณลักษณะทั้งหมดของผลิตภัณฑ์หรือบริการซึ่งแสดงถึงความสามารถในการสนองความต้องการที่กำหนดไว้และความต้องการ โดยนัย คุณภาพจึงไม่ได้หมายถึง “ความดีเลิศ” หรือ “ความดีที่สุด” แต่คุณภาพจะหมายถึงการเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า คือ การสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าได้ หรือเป็นที่ถูกใจของลูกค้า คุณภาพจึงเป็นเรื่องของการบริหาร การจัดการโดยแท้จริง การสร้างคุณภาพในสินค้าหรือบริการ จึงต้องอาศัยทั้งพนักงานที่มีคุณภาพ และระบบบริหารจัดการที่มีคุณภาพ อาจกล่าวได้ว่าคุณภาพเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การใช้คำนี้กับห้องสมุดได้ หยิ่งยากในระดับกว้างด้านความสัมพันธ์กับองค์กรที่กำกับดูแลอยู่ ตัวอย่างเช่น คุณภาพของห้องสมุดวิชาการตามแบบเดิมเกี่ยวข้องกับคลังทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกประเมินในแง่ของขนาดและความกว้างขวางของเนื้อหาที่ครอบคลุม

คุณภาพการบริการเป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการของภาคธุรกิจที่จะหาหนทางเพื่อให้องค์กรของตนแข่งขันได้ในตลาดซึ่งให้ความสำคัญต่อผู้บริโภคมากขึ้น ความหมายโดยทั่วไปไม่กำหนดชัด แต่เป็นที่ยอมรับในวงการว่าคุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่ต่างจากความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพการบริการมิได้หมายถึงประสิทธิ ภาพและประสิทธิผลภายในองค์กร แม้ว่าจะต้องมีการวัดผลอย่างเป็นระบบเพื่อประโยชน์ในการจัดองค์การบริการก็ตาม (ประภาวดี สืบสนธิ์. 2546 : 2)

ดังนั้น คุณภาพการบริการ (Service quality) ซึ่งสามารถพิจารณาได้หลายมิติ ดังนี้ (Hemon. 1999 : 10)

ความเป็นเลิศ (Excellence) ซึ่งหมายถึงเครื่องหมายของมาตรฐานและผลสัมฤทธิ์ที่สูง แต่อาจเป็นเรื่องยากในการวัดผลเนื่องจากองค์ประกอบของความเป็นเลิศอาจเปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งจำนวนเงินที่พอเพียงของลูกค้าที่ต้องจ่ายสำหรับความเป็นเลิศนั้น

คุณค่า (Value) คุณค่ามีหลายองค์ประกอบด้วยกัน จึงยากที่จะตัดองค์ประกอบเฉพาะด้านที่ใช้ในการตัดสินคุณค่าออกไปได้ นอกจากนั้นคุณค่าและคุณภาพเป็นสิ่งที่ไม่เหมือนกัน

ความสอดคล้องกับรายละเอียด (Conformance to specifications) ความสอดคล้องนั้นอิงอยู่กับการลดความคลาดเคลื่อน ข้อบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดในการปรับปรุงคุณภาพ ซึ่งจะเอื้ออำนวยให้ การวัดผลมีความแม่นยำ และนำไปสู่ประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามลูกค้าไม่ได้ทราบหรือสนใจเกี่ยวกับรายละเอียดแต่อย่างใด

การสนองความคาดหวัง (Meeting expectations) ทักษะนี้เน้นที่ความคาดหวัง และการประเมินผลบริการจากทัศนะของลูกค้า อย่างไรก็ตาม ลูกค้าอาจไม่ทราบความคาดหวังของตัวเอง และอาจสับสนระหว่างคำว่า “การบริการลูกค้า” และ “ความพึงพอใจของลูกค้า” ก็เป็นไปได้

ในเชิงการบริหารองค์กร คุณภาพการบริการ หมายถึง ระบบการบริหารจัดการแบบบูรณาการ เชิงกลยุทธ์ที่เกี่ยวพันกับผู้บริหารและพนักงาน และการใช้ทั้งวิธีการเชิงปริมาณและคุณภาพในการ ปรับปรุงกระบวนการขององค์กรเพื่อสนองความต้องการ ความจำเป็น และความคาดหวังของลูกค้า (Jayasundara, 2001 : Online)

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของห้องสมุด หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดี เหมาะสมทั้ง เวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจในด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งยังบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การบริการของธุรกิจบริการ หากธุรกิจบริการใดมีภาพลักษณ์ที่ดีเท่าไรก็จะแสดงถึงคุณภาพ การบริการที่ดีด้วย

ในส่วนของห้องสมุด คุณภาพการบริการจะหมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งคาบเกี่ยวกับแนวคิดที่เน้นความพึงพอใจของลูกค้า โดยที่ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายที่ต้องตอบสนอง ซึ่งนำไปสู่วิถีทางในการส่งมอบ บริการที่มีคุณภาพนั่นเอง ดังนั้น จึงมีงานวิจัยหลายชิ้นที่นำคุณภาพให้สัมพันธ์กับการวัดผลลัพธ์ที่สนอง ความคาดหวังของผู้ใช้ ในแง่ของการตลาด ความสำคัญของบทบาทลูกค้าในการประเมินคุณภาพบริการ นั้นขึ้นอยู่กับแนวคิดที่อธิบายลักษณะของคุณภาพ ด้วยเหตุนี้จึงมีการสนับสนุนคำกล่าวที่ว่า “ลูกค้า เท่านั้นที่ตัดสินเรื่องคุณภาพ” ซึ่งทำให้แนววิธีการอิงลูกค้าเป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพการบริการ (Nitechki, 1996 : Online)

ในอีกความหมายหนึ่ง คุณภาพการบริการของห้องสมุด หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ห้องสมุดและผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งในที่นี้หมายรวมถึงนักวิชาชีพที่ออกกฎระเบียบและวิธีดำเนินงานในการ จัดหา จัดการ บริหาร และบำรุงรักษาวัสดุเพื่อสนองความจำเป็น คำร้องขอ และความต้องการสารสนเทศ ของลูกค้าหรือผู้ใช้ การที่ห้องสมุดมองเห็นและมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้ใช้นั้นมีผลต่อคุณภาพและ ลักษณะของบริการที่จัดให้ ดังที่ ฟร็องซัวส์ เฮร์แบร์ต (Francois Hebert) กล่าวไว้ว่า “เมื่อใดที่เครื่องมือ วัดผลคุณภาพห้องสมุดและลูกค้าไม่สอดคล้องกัน นั่นหมายความว่าห้องสมุดอาจบรรทัดฐานภายใน ของการปฏิบัติงาน แต่การปฏิบัติอาจไม่ดีในสายตาของลูกค้าก็เป็นได้” (Hernon, 1998 : 3)

กล่าวได้ว่า คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ 2 ประการนั้น ได้แก่ เนื้อหา (Content) ซึ่งหมายถึงการได้มาโดยทันทีซึ่งวัสดุหรือสารสนเทศ สถานที่ในการศึกษาค้นคว้า หรือ สิ่งทดแทนที่ยอมรับได้ และบริบท (Context) ที่ครอบคลุมประสบการณ์ของการบริการ นั่นก็คือ ปฏิสัมพันธ์ กับบุคลากร ความสะดวกหรือความยากในการติดต่อกับระบบ และความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อม ทางกายภาพ ลูกค้าซึ่งเดินเข้ามาในห้องสมุดหรือผู้ใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ก็จะพบทั้งเนื้อหาและ บริบทของการบริการ จากปฏิสัมพันธ์เหล่านี้ ลูกค้าจึงเกิดความคิดเห็นและทัศนคติเกี่ยวกับห้องสมุดขึ้น ด้วยเหตุนี้ ความคาดหวังของลูกค้าสามารถมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจทั้งต่อเนื้อหาและบริบท ซึ่งความ คาดหวังเหล่านี้อาจหรือไม้อาจตรงกันกับสิ่งที่ห้องสมุดคิดว่าเหมาะสมก็ได้ (Hernon, 1998 : 8)

สรุปได้ว่าลักษณะการบริการของห้องสมุดที่มีคุณภาพนั้น หมายถึงลักษณะหรือคุณสมบัติที่ เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้วยเหตุนี้ คุณภาพของการบริการจึงสรุปได้ดังนี้

1. เป็นบริการที่มีรูปแบบตรงกับความต้องการของผู้ใช้
2. เป็นบริการที่สามารถให้ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ที่เหมาะสม และสอดคล้องกับ ความต้องการของผู้ใช้
3. เป็นบริการที่สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ในระดับที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความ พึงพอใจต่อบริการนั้น

การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด

เนื่องจากการบริการซึ่งเป็นที่ไม่สามารถจับต้องได้ เป็นการบริการของผู้ให้บริการที่เสนอ ให้แก่ผู้ใช้ บริการ โดยมีจุดมุ่งหวังที่ความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ ดังนั้นสิ่งสำคัญซึ่งทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการจะต้องรับรู้ร่วมกันนั่นก็คือ คุณภาพการบริการ โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ประเมิน เบื้องปลายว่าการบริการนั้นเป็นไปตามความคาดหวังของตนหรือไม่ หากการบริการเป็นไปตาม ความคาดหวังก็จะเกิดความประทับใจในการบริการ แต่หากว่าผู้ให้บริการไม่สามารถให้การบริการที่มี คุณภาพตามความคาดหวังของผู้รับบริการได้ ผู้รับบริการก็จะไม่ยากกลับมาใช้บริการอีก ดังนั้นจึงต้อง มีการประเมินคุณภาพการบริการขององค์กรเพื่อกำหนดสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง และจัดให้มีบริการที่มี คุณภาพมากยิ่งขึ้น การประเมินคุณภาพการบริการจึงประกอบด้วยจุดมุ่งหมายหลัก 4 ประการ คือ (อเนก สุวรรณบัณฑิต, 2548 : 257-258)

1. เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล (Information gathering) เนื่องจากข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญสำหรับ ผู้ให้บริการ ในการประเมินคุณภาพการบริการของตนเอง วิธีการได้มาซึ่งข้อมูลอาจเป็นทั้งทางตรงหรือ ทางอ้อม เช่น การสอบถามลูกค้า หรือการสำรวจความคิดเห็นผ่านแบบสอบถามก็ได้ โดยข้อมูลที่เก็บ รวบรวมนั้นอาจเป็นได้ทั้งเชิงคุณภาพหรือเชิงปริมาณ โดยผู้ให้บริการจะต้องนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ เพื่อการตัดสินใจในเชิงนโยบายหรือกลยุทธ์ในอนาคต

2. เพื่อกำหนดคุณค่าของกิจกรรมบริการ (Service value determination) โดยผู้ให้บริการ จะทำการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังของผู้รับบริการ (Expected quality) กับคุณภาพที่ได้รับจากการบริการ (Perceived quality) เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้รับบริการ มีการรับรู้ได้และมีความพึงพอใจสูงสุด โดยอาจส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมการบริการพิเศษ หรือนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. เพื่อการตัดสินใจ (Decision making) ผู้ให้บริการจะต้องมีการประเมินจุดเด่น จุดด้อย โอกาส และปัญหาในการให้บริการของตนเอง ทั้งในเชิงมหภาคและจุลภาคเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพในการบริการทั้งในระยะสั้น กลาง และยาว อันจะส่งผลต่อการตัดสินใจดำเนินกลยุทธ์ทางการบริหารที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถบรรลุการให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการได้

4. เพื่อตรวจสอบสมมติฐาน (Hypothesis testing) ขององค์กรในการที่จะพัฒนาความเข้าใจในรูปแบบการให้บริการของผู้ให้บริการเอง และสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ โดยอาจตั้ง สมมติฐานขึ้นมาแล้วทำการทดสอบ เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่จะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ในการให้บริการที่จะสร้างจุดเด่นในการให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง และเป็นเอกลักษณ์ซึ่งผู้รับบริการจะสามารถจดจำและเลือกที่จะใช้บริการ

เทคนิคการประเมินคุณภาพการบริการ

โดยทั่วไปในห้องสมุดมีการเก็บรวบรวมและรายงานสถิติต่างๆ เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศงบประมาณ และบุคลากรมาเป็นเวลานานแล้ว อย่างไรก็ตาม สถิติเหล่านี้มักเน้นด้านการเงิน ทรัพยากรที่จัดซื้อด้วยเงินนั้น ๆ และภาระงาน ซึ่งสถิติแบบเดิมนี้อาจไม่ได้วัดผลการปฏิบัติงานของห้องสมุดในแง่ของความสำคัญเชิงองค์ประกอบของผู้ใช้ รวมทั้งไม่สามารถอธิบายการปฏิบัติงานหรือแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการนั้นว่าดี ไม่ดี หรือว่าไม่แตกต่างแต่อย่างใด ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องประเมินคุณภาพการบริการในระดับที่กว้างขวางกว่าทรัพยากรที่มีอยู่ ทรัพยากรที่จัดหา และการทำกิจกรรมที่สมบูรณ์ สถิติในปัจจุบันของห้องสมุดจึงเน้นที่ค่าใช้จ่ายเป็นสำคัญ

ห้องสมุดสามารถประเมินคุณภาพการบริการได้หลายวิธี ซึ่งมีเทคนิคดังต่อไปนี้

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

1.1 การประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เช่น การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด วิธีการนี้เป็นการประเมินที่มีคุณค่า เพราะผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องรู้ว่าผู้ใช่มีความคิดเห็นอย่างไร

1.2 การประเมินเพื่อวิเคราะห์และวินิจฉัย เพื่อค้นหาวิธีการแก้ไขและปรับปรุงการบริการ การประเมินด้วยวิธีนี้มีคุณค่ามากที่สุด แต่เป็นการยากที่จะอาศัยเฉพาะความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเท่านั้น ต้องอาศัยวัตถุประสงค์ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ชัดเจน ดังนั้นผลของการศึกษาแบบนี้จึงมักเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ

สำหรับเทคนิคในการประเมินตามลักษณะข้างต้นมีดังนี้

ก) การออกแบบสำรวจในลักษณะของแบบสอบถาม หรือแบบสัมภาษณ์ เพื่อให้การสำรวจมีความเชื่อมั่นและไม่ลำเอียง

ข) การสำรวจผู้ใช้ ซึ่งสามารถทำได้ดังนี้

- การศึกษาในสถานการณ์จริง โดยผู้ประเมินให้ผู้ใช้ทุกคนที่สมัครใจให้ความร่วมมือ หรืออาจเลือกเฉพาะกลุ่มที่ต้องการ ซึ่งวิธีหลังเป็นวิธีที่สะดวกกว่าเพราะได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือจากคนจำนวนน้อยดีกว่าข้อมูลที่ไม่น่าเชื่อถือจากคนจำนวนมาก

- การศึกษาในสถานการณ์จำลอง การศึกษาวิธีนี้ต้องมีการออกแบบด้วยความรอบคอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และไม่รบกวนผู้ใช้ สถานการณ์จำลองสามารถนำมาใช้ในการประเมินบริการต่าง ๆ เช่น ประสิทธิภาพของห้องสมุดในด้านการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การค้นคืนออนไลน์ เป็นต้น

2. ระดับการประเมิน แบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ ดังนี้

2.1 การประเมินทรัพยากรสารสนเทศและบุคลากร ได้แก่

2.1.1 การประเมินทรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ วารสาร สิทธิบัตร มาตรฐาน เป็นต้น การประเมินสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญ เนื่องจากแหล่งสารสนเทศที่มีเครื่องมือที่ดีจะส่งผลให้ห้องสมุดมีศักยภาพในการให้บริการ อย่างไรก็ตาม การคัดเลือกสารสนเทศที่มีคุณภาพสูงก็ยังไม่อาจทำให้มั่นใจได้ว่าแหล่งสารสนเทศนั้น ๆ มีคุณภาพสูงตามไปด้วย การประเมินคุณภาพและประโยชน์ของการบริการสารสนเทศ นับตั้งแต่จัดหาเข้ามาในห้องสมุดก็เป็นสิ่งสำคัญ เพราะทำให้ทราบว่าทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหามานั้นอยู่ในรายชื่อที่เป็นมาตรฐานหรือไม่ จากนั้นก็พิจารณาว่าทรัพยากรนั้นมีการใช้ประโยชน์มากน้อยเพียงใด นอกจากนั้นยังต้องมีการปรับปรุงสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอ

2.1.2 การประเมินทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันเทคโนโลยีด้านต่างๆ โดยเฉพาะเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการจัดเก็บและการค้นคืนในห้องสมุดเป็นอย่างมาก เทคโนโลยีที่รู้จักกันดีนั้นก็คือระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และเทคโนโลยีที่ตามมาคือ ฐานข้อมูลที่อยู่ในรูปดิจิทัล และออนไลน์ ดังนั้นจึงต้องมีการประเมินทรัพยากรสารสนเทศดังกล่าวในลักษณะพิเศษที่ต่างจากสารสนเทศที่เป็นสิ่งพิมพ์ แต่การประเมินบางอย่างยังคงต้องอิงแบบเดียวกัน โดยเฉพาะในเรื่องของเนื้อหา ได้แก่ ความถูกต้อง ขอบเขต การควบคุม ความน่าเชื่อถือ เป็นต้น

2.1.3 การประเมินบุคลากร เป็นการประเมินบุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศ ซึ่งมีเทคนิคหลายประการ ได้แก่ การประเมินความรู้ ความสามารถของบรรณารักษ์ที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การประเมินพฤติกรรมขณะที่บุคลากรมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เป็นต้น

2.2 การประเมินขณะให้บริการ มีเทคนิคดังนี้ คือ

2.2.1 การประเมินแบบไม่รบกวน (Unobtrusive evaluation) เป็นเทคนิคที่ใช้กันมานาน และได้มีการพัฒนาต่อมา สำหรับวิธีการประเมินแบบนี้จะกระทำในขณะที่มีการให้บริการสาร สนเทศ เช่น การเตรียมคำถามที่รู้คำตอบแล้ว และให้อาสาสมัครหรือผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมมาอย่างดีเป็นผู้มาขอรับบริการที่โต๊ะบริการตอบคำถามหรือทางโทรศัพท์ แล้วหาสัดส่วนของคำตอบที่ได้รับ รวมทั้งสังเกตพฤติกรรมกรรมการให้บริการของบรรณารักษ์ว่าเป็นอย่างไร โดยบรรณารักษ์นั้นไม่ทราบที่กำลังถูกประเมิน พฤติกรรมที่แสดงออกมาจึงเป็นธรรมชาติ

2.2.2 การประเมินแบบรบกวน/การสำรวจผู้ใช้บริการ (Obtrusive evaluation/user surveys) เป็นการศึกษาคำความต้องการของผู้ใช้บริการ มีเทคนิคการประเมิน คือ ทีมงานของห้องสมุดทำการสำรวจผู้ใช้บริการ โดยการพูดคุยซักถามผู้ใช้บริการ โดยตรงถึงความต้องการสารสนเทศ ความพึงพอใจในการใช้บริการ ตลอดจนประสิทธิภาพในการให้บริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรห้องสมุด เป็นต้น การสำรวจดังกล่าวมีจุดอ่อนเนื่องจากยังไม่มีเครื่องมือวัดความคิดเห็นว่าเกินความเป็นจริงหรือไม่อย่างไร เพราะผู้ใช้อาจมีอคติต่อบริการ หรือบุคลากรห้องสมุดก็เป็นได้ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอีกด้วย เช่น สภาพแวดล้อมของห้องสมุด เป็นต้น

2.2.3 การใช้สถิติอ้างอิง (Reference statistics) เนื่องจากการเก็บสถิติห้องสมุดนั้น เป็นข้อมูลที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ใช้ประกอบการวางแผนกำหนดนโยบาย การตัดสินใจและการดำเนินงานห้องสมุด สถิติที่เก็บไว้นั้นสามารถใช้เป็นเครื่องมือวัดความเจริญก้าวหน้าหรือความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นการประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่าห้องสมุดได้ทำอะไรบ้าง และที่สำคัญคือสถิติจะแสดงถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการบริหารและการปฏิบัติงานห้องสมุด

2.2.4 การวิจัย (Research) หมายถึง การศึกษาค้นคว้าอย่างมีระเบียบแบบแผน และมีจุดมุ่งหมายที่แน่นอน โดยอาศัยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ มีการตั้งสมมติฐาน การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล การยึดหลักการสรุปที่ใช้เท็จจริงเป็นแนวทางการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้คำตอบที่ถูกต้อง ทำให้ได้ความรู้ใหม่หรือแนวทางในการแก้ปัญหา การวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์มีความสำคัญในฐานะที่เป็นกระบวนการ และกิจกรรมทางปัญญาที่ส่งผลในการสร้างสมองค์ความรู้ ตรวจสอบประเมินความรู้ ตลอดจนพัฒนาวิทยาการด้านสารสนเทศ และเป็นเครื่องมือสำคัญในวิธีการดำเนินและพัฒนางานของบุคลากรในวิชาชีพ

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการ

แลนคาสเตอร์ (Lancaster. 1978 : 12-13) กล่าวว่าไว้ว่ารูปแบบการประเมินผลบริการใดๆ อาจทำได้ 3 ระดับได้แก่ การประเมินประสิทธิภาพ การประเมินประสิทธิภาพต่อค่าใช้จ่าย และการประเมินประโยชน์ต่อค่าใช้จ่าย

1. การประเมินประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึงการวัดประสิทธิผลของการดำเนินงาน

หรือการบริการว่าดีหรือไม่เพียงใด สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนที่ให้บริการได้เพียงใด ดังนั้นการประเมินประสิทธิผลจึงมีความสัมพันธ์กับความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้ซึ่งคำว่า “ประสิทธิผล” ได้ใช้ในความหมายต่างๆดังนี้ มองประสิทธิผลของห้องสมุดในความหมายที่สามารถปฏิบัติงานให้บริการเป็นเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การวัดประสิทธิผลของห้องสมุด โดยศึกษาจากความพร้อมของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด คือเมื่อผู้ใช้มีความต้องการใช้สารสนเทศสามารถหาเอกสารที่ต้องการได้ในขณะนั้นหรือไม่ ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของสถาบันบริการสารสนเทศ พิจารณาประสิทธิผลในความหมายของการที่บุคลากรภายในองค์กรมีความพอใจต่องานที่ตนปฏิบัติงานอยู่ โดยวัดประสิทธิผลของห้องสมุด และศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศ การประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของห้องสมุด ส่วนใหญ่เป็นการประเมินทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดทั้งในเชิงปริมาณหรือคุณภาพ รวมทั้งปัจจัยของการใช้ ประเมินความพร้อมในการให้บริการ และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

2. การประเมินประสิทธิผลต่อค่าใช้จ่าย (Cost effectiveness evaluation) หมายถึง การประเมินเพื่อให้ทราบว่า การดำเนินงานนั้นมีประสิทธิผลอย่างไร และเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเพียงใด ซึ่งเป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางให้การดำเนินงานห้องสมุดมีประสิทธิผลอยู่ในระดับที่ต้องการหรือมีประสิทธิผลสูงขึ้นกว่าเดิม โดยการดำเนินงานนั้นมีหลายวิธี แต่ละวิธีนั้นมีค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานแตกต่างกันไป เช่น ห้องสมุดพยายามที่จะรักษาระดับของประสิทธิผลให้คงที่ ในระดับที่ต้องการ โดยพยายามลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลง โดยอาจจะเลือกวิธีการดำเนินงานที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยลงแต่ยังคงรักษาประสิทธิภาพของการดำเนินงานไว้คงเดิม หรือห้องสมุดควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้คงที่แต่เพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น ดังนั้นการประเมินประสิทธิผล/ค่าใช้จ่ายจึงเป็นวิธีการเปรียบเทียบที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการประมวลผลงาน เพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

3. การประเมินผลประโยชน์ต่อค่าใช้จ่าย (Cost-benefit evaluation) เป็นการศึกษาถึงคุณค่าของการดำเนินงานหรือบริการว่ามีผลประโยชน์เพียงใด หรือเป็นการศึกษาค่าใช้จ่ายที่เสียไปในการจัดบริการของห้องสมุดว่าผลประโยชน์ที่ได้รับนั้นเหมาะสมหรือไม่เพียงใด การประเมินผลประโยชน์ของการบริการของห้องสมุด เป็นการวัดได้ยากเพราะการบริการไม่สามารถแสดงออกในเชิงปริมาณให้เห็นได้อย่างชัดเจน และผลประโยชน์ของการจัดบริการมักจะส่งผลประโยชน์ที่มองไม่เห็น เช่น การพัฒนาคุณภาพของการศึกษาให้สูงขึ้นหรือเพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เป็นต้น ซึ่งผลประโยชน์ในการจัดบริการของห้องสมุดจึงไม่สามารถวัดออกมาให้เห็นได้อย่างชัดเจน ยกเว้นในด้านการค้าเพราะผลประโยชน์คือส่วนกำไรที่ได้เพิ่มจากการลงทุน สำหรับการประเมินผลประโยชน์ต่อค่าใช้จ่ายนี้อาจจะศึกษาได้โดยแสดงออกมาในรูปของจำนวนเงินเปรียบเทียบกับจำนวนของการผลิตงานวิจัย เช่น การศึกษาค่าใช้จ่ายในการถ่ายสำเนาเอกสารที่ใช้ในการวิจัยด้านวิทยาศาสตร์ในสหราชอาณาจักร โดยแสดงออกมา

ในรูปของจำนวนเงินเปรียบ เทียบกับผลงานวิจัยที่ผลิตขึ้น

การประเมินประสิทธิผลต่อค่าใช้จ่าย และการประเมินผลประโยชน์ต่อค่าใช้จ่ายมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกันมากจนไม่สามารถแยกออกจากกันได้โดยเด็ดขาด จึงมีผู้นำไปใช้ในความหมายใกล้เคียงกันแต่การประเมินทั้ง 2 ประเภทนี้ไม่เหมือนกัน เช่น การลดเวลาในการให้ยืมหนังสือลดลง ผลประโยชน์ก็คือการลดค่าใช้จ่ายในการซื้อหนังสือเรื่องเดียวกันหลายฉบับ และขณะเดียวกันก็มีผลต่อการให้บริการของห้องสมุดเพราะระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ในการหาพบหนังสือที่ต้องการเพิ่มสูงขึ้น หมายความว่าประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของห้องสมุดเพิ่มสูงขึ้น โดยเสียค่าใช้จ่ายคงที่ คือห้องสมุดสามารถลดค่าใช้จ่าย เพื่อให้บริการได้ดียิ่งขึ้นซึ่งเป็นผลประโยชน์ระยะยาวต่อประสิทธิภาพของการให้บริการแก่ผู้ใช้ ซึ่งอาจจะสะท้อนออกมาในรูปของการเข้าใช้บริการของห้องสมุดเพิ่มขึ้น ดังนั้นทั้งประสิทธิผล ค่าใช้จ่าย และผลประโยชน์จึงมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ไม่สามารถแยกออกจากกันได้โดยเด็ดขาด

สำหรับการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานของห้องสมุดจะต้องมีเกณฑ์หรือสร้างเกณฑ์ขึ้นมาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมิน ความเที่ยงตรงของการประเมินจึงขึ้นอยู่กับความเที่ยงตรงของเกณฑ์ประเมินหรือเครื่องมือที่ใช้ประเมิน ข้อสังเกตเกี่ยวกับเกณฑ์พิจารณาประสิทธิผลที่ดีต้องมีคุณลักษณะดังนี้ (พิมพ์ราไพ เปรมสมิทธิ. 2535 : 35) ได้แก่

1. ความสมเหตุสมผล (Validity) เกณฑ์พิจารณาถึงความสมเหตุสมผลนั้นจะต้องสะท้อนให้ภาพที่แท้จริงของสิ่งที่ต้องการจะวัดประสิทธิภาพ เช่น การยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศเป็นเกณฑ์ที่สมเหตุสมผลในการวัดจำนวนทรัพยากรที่ยืมออก แต่จะไม่ใช่เป็นเกณฑ์ที่สมเหตุสมผลในการวัดจำนวนการใช้ทรัพยากรทั้งหมด เพราะไม่ได้รวมถึงการใช้ทรัพยากรภายในสถาบันบริการสารสนเทศ เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เกณฑ์พิจารณาจะมีความน่าเชื่อถือ ถ้าหากใช้วัดสิ่งเดียวกันด้วยวิธีเดียวกันในระยะเวลาเดียวกัน การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ไม่มีความสม่ำเสมอจะต้องจะทำให้ผลลัพธ์ที่ได้ต่างกัน ไม่ใช่ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของศูนย์สารสนเทศนั้นต่างกัน ดังนั้นเพื่อที่จะให้ได้ผลลัพธ์ที่แน่นอน วิธีการวัดต้องเหมือนกันและมีความแน่นอน

3. สามารถใช้ในการปฏิบัติได้ (Practical ability) เกณฑ์พิจารณาที่ใช้ในทางปฏิบัติได้จะเป็นเกณฑ์ที่ใช้ง่ายและไม่มีความยุ่งยาก มีลักษณะตรงไปตรงมาไม่ซับซ้อน

4. ความมีประโยชน์ (Usefulness) เกณฑ์ที่มีประโยชน์จะให้ข้อมูลที่จะนำไปใช้ตัดสินใจ การที่จะเลือกเกณฑ์พิจารณาใดในการวัดประสิทธิภาพให้ตั้งคำถามเสียก่อนว่าจะนำข้อมูลไปใช้ทำอะไรหรือตัดสินใจเรื่องใด

รูทเทน, บอสเทน และเคซี (Ruetten, Bostain and Casey. 2000 ; อ้างอิงจาก วรณรัตน์ คนชื่อ. 2546 : 56-58) ศึกษาการนำมาตรฐานห้องสมุดวิทยาลัย ค.ศ.2000 ซึ่งเป็นมาตรฐานฉบับใหม่ของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและวิจัย (ACRL) ซึ่งสังกัดสมาคมห้องสมุดอเมริกันไปใช้ในการประเมินห้องสมุดมหาวิทยาลัยกอร์เวเนอร์ (Governors State University - GSU) รัฐอิลลินอยส์ ในมาตรฐานฉบับใหม่นี้มี

ความแตกต่างจากมาตรฐานฉบับที่แล้วมา คือ เปลี่ยนจากการมุ่งเน้นประเมินตัวป้อน (Input) มาสู่การเน้นผลที่ได้รับ โดยมีองค์ประกอบที่จะต้องประเมิน 11 ด้าน คือ

1. การบริหาร (Administration) ห้องสมุดควรส่งเสริม รักษาคุณภาพ และประเมินคุณภาพบริการในลักษณะที่ส่งเสริมวิธีการใช้ทรัพยากรห้องสมุดที่มีอยู่ให้มีประสิทธิผลสูงสุด ผู้อำนวยการห้องสมุด ควรขึ้นตรงต่ออธิการบดีหรือผู้บริหารสูงสุดด้านวิชาการของวิทยาลัย ควรมีคณะกรรมการที่ปรึกษาของห้องสมุด อำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้อำนวยการควรกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร หากมีห้องสมุดสาขา ควรจะบริหารโดยผู้อำนวยการ ตามแนวทางของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและวิจัย (ACRL) สำหรับห้องสมุดสาขาในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ถ้ามีบริการการเรียนทางไกลก็ควรบริหารให้สอดคล้องกับแนวทางของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและวิจัย (ACRL) สำหรับบริการห้องสมุดเรียนทางไกล ห้องสมุดควรบริการให้สอดคล้องกับข้อบัญญัติว่าด้วยสิทธิพื้นฐานด้านห้องสมุด (Library Bill of Right) ของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน

2. การวางแผน (Planning) ห้องสมุดควรมีนโยบายและวัตถุประสงค์ที่ใช้เป็นกรอบสำหรับกิจกรรมของห้องสมุด นโยบายที่มอบหมายและวัตถุประสงค์ควรจะไปด้วยกันและเข้ากันได้กับสิ่งที่ได้พัฒนาไว้แล้วของวิทยาลัย การประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพของห้องสมุดควรถูกเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับนโยบายและจุดประสงค์เฉพาะเจาะจงของวิทยาลัย เพื่อสร้างการดำเนินงานและบริการของห้องสมุดในบริบทของวิทยาลัย ห้องสมุดควรมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนทั้งหมด กระบวนการวางแผนและวิธีการตามรูปแบบซึ่งถูกใช้บ่อย ๆ เช่น การวางแผนกลยุทธ์ การวางแผนเหล่านี้ต้องการข้อมูลจากภาพรวมของสังคมของวิทยาลัย วิธีเหล่านี้จะช่วยวิทยาลัยในการเตรียมการสำหรับอนาคตโดยการระบุภาพรวมและนโยบายอย่างชัดเจน โดยการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ และโดยการเตรียมกลยุทธ์ที่เฉพาะเจาะจงหรือแนวทางปฏิบัติที่ออกแบบมาเพื่อช่วยให้บรรลุจุดมุ่งหมาย การวางแผนกลยุทธ์เป็นกระบวนการผสมผสานซึ่งรวมทั้งการประเมิน การทำให้ทันสมัย และการชัดเจนให้เรียบร้อย กระบวนการนี้ช่วยให้สังคมของวิทยาลัยได้มุ่งเน้นไปที่ค่านิยมที่จำเป็นของวิทยาลัยและช่วยเตรียมแนวทางทั้งหมดที่ช่วยชี้นำกิจกรรมและการตัดสินใจในแต่ละวัน (วันต่อวัน)

3. งบประมาณ (Budget) ผู้อำนวยการห้องสมุดควรจัดเตรียม เสนอเหตุผลในการของบประมาณ และบริหารงบประมาณห้องสมุดให้เหมาะสมกับจุดมุ่งหมายของห้องสมุด งบประมาณควรสนองความคาดหวังของผู้ใช้อย่างมีเหตุผล เมื่อเทียบกับความต้องการอื่น ๆ ของวิทยาลัย ห้องสมุดควรใช้ทรัพยากรด้านการเงินอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้อำนวยการห้องสมุดควรมีอำนาจในการจัดแบ่งเงินและใช้จ่ายภายในงบประมาณของมหาวิทยาลัย งบประมาณควรมีความเหมาะสมกับระดับของบุคลากร และเพียงพอสำหรับค่าตอบแทนของบุคลากร

4. บุคลากร (Staff) ควรมีจำนวนเพียงพอ และมีคุณภาพ ที่จะตอบสนองความต้องการของโปรแกรมการศึกษา และการให้บริการ สำหรับผู้ใช้หลัก บรรณารักษ์รวมทั้งผู้อำนวยการควรได้รับปริญญาซึ่งได้รับการรับรองจากสมาคมห้องสมุดอเมริกัน นอกจากนี้ยังควรต้องมีบุคลากรในสาขาวิชาชีพ

อื่น ผู้ซึ่งได้รับการฝึกฝนให้มีประสบการณ์และปัญญาที่เหมาะสม บุคลากรวิชาชีพห้องสมุด ทั้งหมดควรมีความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางวิชาชีพ บุคลากรสนับสนุน และนักศึกษาช่วยงานควรได้รับมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบตามคุณสมบัติ ประสบการณ์และความสามารถ การพัฒนาบุคลากรควรส่งเสริมโดยการให้ศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการฝึกฝนเกี่ยวกับความปลอดภัย ความถูกต้อง และการสงวนรักษาทรัพยากร บุคลากรวิชาชีพห้องสมุด ควรมีการกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจนเกี่ยวกับ สถานภาพ สิทธิและความรับผิดชอบ นโยบายนี้ควรสอดคล้องกับมาตรฐานของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและวิจัย ที่ว่าด้วยมาตรฐานสำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย

5. ทรัพยากรสารสนเทศ (Resources) ห้องสมุดควรจัดให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ทันสมัยสอดคล้องกับพันธกิจ (Mission) ของมหาวิทยาลัย และความต้องการของผู้ใช้ ทรัพยากรมีหลากหลายรูปแบบ ทั้งสิ่งพิมพ์ภาพ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ดังนั้น ภายใต้งบประมาณอันจำกัด ห้องสมุดควรจัดหาทรัพยากรที่มีคุณภาพที่สุดเท่าที่จะหาได้

6. การบริการ (Services) ห้องสมุดควรสร้าง ส่งเสริม รักษาคุณภาพ และประเมินคุณภาพของการบริการที่สนับสนุนเป้าหมายและพันธกิจของสถาบัน ชั่วโมงทำการต้องสะดวกและเหมาะสม บริการอ้างอิงและความช่วยเหลือพิเศษอื่น ๆ ความพร้อมสำหรับผู้หลักของวิทยาลัย หากสถาบันมีการจัดการศึกษาทางไกล ทรัพยากรห้องสมุดควรให้สอดคล้องกับแนวทางของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและวิจัย สำหรับบริการห้องสมุดทางไกล (ACRL Guidelines for Distance Learning Services)

7. สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) ควรมีการวางแผนอย่างดีในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด โดยคำนึงถึงความปลอดภัย มีที่ว่างเพียงพอ มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการศึกษาและวิจัย สอดคล้องกับการให้บริการต่าง ๆ บุคลากร และกลุ่มทรัพยากรต่างๆ อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องสมุดควรมีความเพียงพอและอยู่ในสภาพใช้งานได้

8. การเข้าถึง (Access) ควรจัดให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งควรจัดเตรียมไว้ตามรูปแบบที่นิยมในเวลานั้น การเก็บรวบรวมของห้องสมุดและรายชื่อหนังสือเพื่อการใช้สิ่งเหล่านี้ควรถูกจัดระบบโดยใช้มาตรฐานการจัดห้องสมุด รายชื่อที่เป็นศูนย์รวมเกี่ยวกับทรัพยากรในห้องสมุดควรจัดเตรียมไว้เพื่อผู้ใช้แต่ละประเภท และควรแสดงทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมดอย่างชัดเจน การจัดเตรียมการสำหรับการยืม-คืนระหว่างห้องสมุด สัญญาการยืมร่วมกัน การใช้สารสนเทศที่รวบรวมไว้ทางอิเล็กทรอนิกส์ และการจัดส่งเอกสารที่เตรียมไว้สำหรับการใช้วัสดุที่ห้องสมุดไม่ได้เป็นเจ้าของ นอกจากนั้น กระบวนการเรียนรู้ทางไกลควรถูกสนับสนุนด้วยวิธีการที่เท่าเทียมกัน เช่น การใช้สิ่งที่ยืมรวบรวมไว้ทางอิเล็กทรอนิกส์ทางไกล, การเตรียมการเชื่อมโยงทางเครือข่ายที่เที่ยงตรง, และการส่งผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการส่งเอกสารของห้องสมุดให้ผู้ใช้ทางไกล นโยบายเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดควรถูกนำเสนอเผยแพร่ให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบอย่างเหมาะสม

9. การสอน (Instruction) ห้องสมุดต้องมีวิธีดำเนินการช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยผสมผสานเทคนิคใหม่ ๆ และนำเทคโนโลยีมาใช้ผ่านบริการอ้างอิงและบรรณานุกรม นอกจากนี้อาจจะ

สอนเป็นรายวิชาหนึ่ง หรือผสมผสานกับรายวิชาอื่นๆ การฝึกปฏิบัติ การปฐมนิเทศ การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล ซึ่งบรรณารักษ์มีส่วนร่วมในการวางแผนเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักสูตร สนับสนุนวิชาเฉพาะซึ่งเป็นการประเมินผลลัพธ์ของการศึกษาโดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้ชำนาญช่วยแนะนำให้คำปรึกษาหารือที่นอกเหนือจากการอ่านด้วยตนเอง

10. การสื่อสารและความร่วมมือ (Communication and Cooperation) การสื่อสารที่ทั่วถึงในทุกระดับขององค์กรมีความจำเป็นเพื่อให้การดำเนินงานห้องสมุดเป็นไปอย่างราบรื่น ห้องสมุดควรมีกลไกในการสื่อสารเป็นประจำกับทางมหาวิทยาลัย บุคลากรห้องสมุดควรทำงานด้วยความร่วมมือและประสานงานที่ดีกับภาควิชาหรือส่วนงานอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรมีการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรห้องสมุดกับบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในบางกรณี รองอธิการ คณบดี หรือผู้อำนวยการในการบริการสารสนเทศอาจบริหารจัดการทั้งห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยที่ห้องสมุดเลือกและจัดหาเนื้อหา เทคโนโลยีสารสนเทศจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคเพื่อนำส่งสารสนเทศ และทำงานร่วมกันด้วยความเข้าใจเป็นสิ่งจำเป็น ไม่ว่าจะบริการต่าง ๆ จะเป็นอิสระ หรือมีการผสมผสานกันอย่างไรก็ตาม

11. การประเมินผลลัพธ์ (Outcomes assessment) ควรเพิ่มมาตรการการวัดและผลการบรรลุเป้าประสงค์ของห้องสมุด ความรับผิดชอบของสถาบันอุดมศึกษาต่อสัมฤทธิ์ผลของนักศึกษา ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า รวมทั้งการนำเทคโนโลยีมาใช้ การเพิ่มขึ้นของบริการออนไลน์ และความรับผิดชอบในการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศ การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศโดยลดค่าใช้จ่ายและหาวิธีการใหม่ๆ ในการเผยแพร่สารสนเทศ การประเมินผลลัพธ์เป็นกลไกเชิงรุกสำหรับการปรับปรุงแนวปฏิบัติของห้องสมุดปัจจุบัน ที่ให้ความสำคัญต่อความสำเร็จของผลลัพธ์ตามที่กำหนดวัตถุประสงค์ไว้โดยการใช้แบบสำรวจ การทดสอบ สัมภาษณ์และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ซึ่งการประเมินผลลัพธ์ของห้องสมุดจำเป็นต้องประเมินทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพของข้อมูลที่ห้องสมุดรวบรวมไว้

สรุปได้ว่า มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา มีองค์ประกอบในการประเมินห้องสมุดมหาวิทยาลัย 11 ด้าน คือ การบริหาร การวางแผน งบประมาณ บุคลากร ทรัพยากร การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก การเข้าถึง การสอน การสื่อสารและความร่วมมือ การประเมินผลลัพธ์ ซึ่งเป็นเกณฑ์ในการดำเนินงานห้องสมุดให้สอดคล้องกับดัชนีและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพห้องสมุด

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้เริ่มนำแนวคิดคุณภาพบริการโดยการวิจัยตลาดมาประยุกต์ใช้ ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนการวัดคุณภาพเชิงปริมาณมาเป็นการพิจารณาการสนองความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ เพื่อสะท้อนให้เห็นการเน้นเรื่องคุณภาพ สำหรับการวัดผลหรือประเมินคุณภาพการบริการนั้น มีวิธีการตรวจสอบติดตามเพื่อประเมินผลว่าบริการที่จัดให้แก่ผู้ใช้นั้น โดยภาพรวมได้มาตรฐาน

และสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้อย่างไร ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ มีดังนี้ (จินดารัตน์ เบอรพันธุ์. 2543 : 45-48; สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. 2547 : 3-13; นાયิกา เด็ดขุนทด. 2549 : 73 - 81)

1. การวัดโดยใช้แบบจำลอง SERVQUAL

SERVQUAL เป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการทางธุรกิจที่เกิดจากแนวคิดของการบริหารทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management - TQM) ที่พิจารณาจากการรับรู้ของลูกค้าซึ่งนำไปสู่การประเมินคุณภาพจากการรับรู้ตนเอง (Perceived quality) แนวคิดแบบจำลองช่องว่างของคุณภาพการบริการนี้ (Gaps Model of Service Quality) เน้นความต้องการหลักในการจัดบริการให้แก่ลูกค้าที่คาดหวัง และช่องว่างที่เป็นสาเหตุให้เกิดความล้มเหลวในการส่งมอบบริการ มีดังนี้

1) ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับความเข้าใจในการจัดการ

ซึ่งการส่งมอบบริการมักจะกระทำโดยไม่ได้ตระหนักถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าหรือบางครั้งไม่ทราบว่าลูกค้าจะประเมินคุณค่าองค์ประกอบของบริการอย่างไร

2) ช่องว่างระหว่างความเข้าใจในการจัดการความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

สาเหตุเกิดจากการจัดให้บริการอาจกระทำโดยไม่ได้มีข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ชัดเจน หรืออาจมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน แต่ไม่สามารถปฏิบัติได้ หรือบางกรณีอาจมีข้อกำหนดและสามารถปฏิบัติได้แต่เนื่องจากการปฏิบัติไม่มีความตั้งใจจริงที่จะดำเนินไปสู่ข้อกำหนด

3) ช่องว่างระหว่างข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการกับการส่งมอบบริการตามที่ปฏิบัติจริง

ช่องว่างตรงจุดนี้ หมายถึง อุปสรรคที่ทำให้เกิดความล้มเหลวในการให้บริการที่ลูกค้าคาดหวัง เช่น ผู้ให้บริการไม่ได้รับการอบรมให้มีทักษะในการให้บริการเท่าที่ควร ผู้ให้บริการไม่มีจิตใจพร้อมที่จะให้บริการ หรือไม่มีจรรยาบรรณเท่าที่ควร หรือเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการชำรุด และไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

4) ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการตามที่ปฏิบัติจริงกับการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า

สาเหตุเกิดจากความคาดหวังของลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่จะได้รับอาจเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากการโฆษณา หรือการประชาสัมพันธ์ที่เกินกว่าที่ผู้ให้บริการจะสามารถกระทำได้

5) ช่องว่างระหว่างบริการที่ได้รับกับบริการที่คาดหวังของลูกค้า

คุณภาพการบริการจะแปรผันโดยตรงกับขนาดและทิศทางของช่องว่างที่เกิดจากการบอกแบบปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล และประสบการณ์ในอดีตของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ลูกค้าได้รับ การเปรียบเทียบบริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าหรือเท่ากับที่คาดหวังไว้ การบริการนั้นจะถูกจัดว่ามีคุณภาพ ส่งผลให้ลูกค้าซื้อบริการซ้ำ แต่ถ้าการบริการที่ได้รับด้อยกว่าที่คาดหวังไว้ จะส่งผลให้ไม่มีการซื้อบริการนั้นต่อไป

ช่องว่างตรงจุดนี้จะเกิดขึ้นเมื่อเกิดช่องว่างข้อใดข้อหนึ่งดังกล่าวข้างต้น และเป็นหลักสำคัญของคำว่า “คุณภาพการบริการ” ซึ่งเน้นการปรับให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า ส่วนความไม่สอดคล้องที่เกิดขึ้น คือ รากฐานแนวคิดที่ปรากฏในเครื่องมือ SERVQUAL เครื่องมือนี้ได้มีการพัฒนาและใช้ครั้งแรกในปี ค.ศ. 1988 ในด้านการตลาด โดยพาราสุรามาน, เบอร์รี่ และซิซธามล์ (Parasuraman, Berry, and Zeithaml) ประกอบด้วยข้อคำถาม 22 ข้อ เป็นแบบมาตราประมาณค่า 7 ระดับ และมีลักษณะแบบสอบถาม 2 รูปแบบ คือ

ก) แบบ 2 คอลัมน์ เป็นการสอบถามถึงคุณภาพการบริการโดยให้ผู้ตอบเปรียบเทียบความคาดหวังต่อระดับบริการต่ำสุด และความคาดหวังต่อระดับบริการที่พึงประสงค์กับการปฏิบัติจริง

ข) แบบ 3 คอลัมน์ เป็นการสอบถามถึงคุณภาพการบริการโดยให้ผู้ตอบแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับความคาดหวังต่อระดับบริการต่ำสุด และความคาดหวังต่อระดับบริการที่พึงประสงค์และการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง

ประกอบด้วยข้อคำถาม 22 ข้อ โดยส่วนแรกของคำถาม เป็นการวัดความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อบริการที่จัดโดยหน่วยงาน เป็นลักษณะให้ผู้ใช้ประมาณค่าความสำคัญของบริการแต่ละประเภทที่ห้องสมุดจัดให้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ระดับ และส่วนที่สองเป็นการสืบหาระดับของการรับรู้และความเข้าใจของผู้ใช้เกี่ยวกับบริการที่ห้องสมุดจัดให้ ค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้เกี่ยวกับบริการแต่ละประเภทของผู้ใช้ ในข้อคำถามแต่ละข้อจะถูกนำมาคำนวณเพื่อหาค่าเฉลี่ยของช่องว่างเนื้อหาในข้อคำถาม 22 ข้อ สามารถนำมาจัดเป็นกลุ่มที่กำหนดคุณภาพการบริการได้ 5 มิติ ดังนี้

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ลักษณะความสะดวกสบายทางกายภาพ ได้แก่ เครื่องมือ/อุปกรณ์ บุคลิกภาพ/พฤติกรรมกรให้บริการของบุคลากร และอุปกรณ์ในการสื่อสาร
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญา มีความถูกต้องแม่นยำ และสามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ใช้
3. การตอบสนอง (Responsiveness) ได้แก่ ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือลูกค้า และความพร้อมในการให้บริการอย่างทันที เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว
4. ความเชื่อมั่น (Assurance) ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน และในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งความสุภาพอ่อนน้อมและมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือ และไว้วางใจของผู้ใช้ว่าจะได้รับบริการที่ดี
5. ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ ความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการแต่ละคน รวมทั้งความเอาใจใส่ดูแลที่ห้องสมุดจัดให้แก่ผู้ใช้ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้

นอกจากนั้นลักษณะความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อบริการยังสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. ระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desired service) เป็นระดับบริการที่ผู้ใช้เชื่อว่าผู้ให้บริการสามารถจะให้บริการได้ ปัจจัยที่เป็นตัวหนุนให้ระดับบริการนี้สูงขึ้น คือ ประสิทธิภาพของผู้ใช้ หากผู้ใช้มี

ประสบการณ์มาก่อน ความคาดหวังที่มีต่อบริการจะสูงขึ้นกว่าเดิม

2. ระดับบริการที่พอเพียง (Adequate service) เป็นระดับบริการต่ำสุดที่ผู้ให้บริการนำเสนอต่อผู้ใช้ และผู้ใช้ยอมรับได้ แม้ว่าจะไม่ถึงระดับบริการที่พึงประสงค์ก็ตาม ซึ่งทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้ใช้ว่าบริการเป็นอย่างไร ปัจจัยที่ทำให้ระดับบริการนี้สูงขึ้น คือ การที่ผู้ใช้มีทางเลือกหลายทางในการรับบริการ

เมื่อลักษณะความคาดหวังของลูกค้าเป็นอย่างหนึ่งอย่างใดเช่นนี้ ก็จะมีช่องว่างระหว่างระดับบริการที่พึงประสงค์กับระดับบริการที่พอเพียง ซึ่งพาราซูรามาน เรียกว่า ขอบเขตของการยอมรับ (Zone of Tolerance) ในกรณีที่ลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการหลายทาง ขอบเขตของการยอมรับจะกว้างในทางตรงกันข้าม ถ้าลูกค้ารู้สึกว่ามีทางเลือก หรือมีทางเลือกให้น้อย เช่น ในสถานการณ์ที่เร่งรีบ ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ตามที่ต้องการ ขอบเขตของการยอมรับก็จะแคบ ดังนั้นปัจจัยในเรื่องประสบการณ์การรับบริการของลูกค้า การเข้าไปมีส่วนร่วมต่อบริการที่คาดหวัง จำนวนทางเลือกในการรับบริการและสถานการณ์เฉพาะหน้าต่าง ๆ จะส่งผลกระทบต่อขอบเขตของการยอมรับของลูกค้า

2. การวัดโดยใช้เครื่องมือ LibQUAL+™

จากการที่เครื่องมือ SERVQUAL ยังไม่สามารถใช้เพื่อสนองตอบด้านการประเมินคุณภาพการบริการห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ สมาคมห้องสมุดวิจัย (Association of Research Libraries) จึงเห็นชอบให้มีการพัฒนาเครื่องมือขึ้นมาใหม่ เพื่อให้ห้องสมุดวิจัยที่เป็นสมาชิกได้นำไปใช้ประโยชน์ในการประเมินคุณภาพการบริการจัดส่งเอกสารให้แก่ส่วนงานต่างๆ ของตน โดยเริ่มทำงานบริการก่อน ดังนั้น สมาคมห้องสมุดวิจัย และมหาวิทยาลัยเท็กซัสเอแอนด์เอ็ม (Texas University A & M) จึงได้ร่วมมือกันพัฒนาเครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการห้องสมุดขึ้นมาใหม่โดยใช้ SERVQUAL เป็นฐาน และใช้ชื่อว่า LibQUAL+™ โดยมีการพัฒนามาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1999 และสิ้นสุดในปี ค.ศ. 2003 ดังนี้

ก) **ช่วงการสำรวจ ปี ค.ศ. 1999-2000** เริ่มจากการกำหนดโครงสร้างพื้นฐานของ LibQUAL+™ และคัดเลือกห้องสมุดสมาชิกวิจัยที่สนใจเข้าร่วมโครงการ 13 แห่ง การสำรวจครั้งแรกใช้ข้อคำถาม 41 ข้อ เป็นคำถามที่ใช้ใน SERVQUAL จำนวน 22 ข้อ รวมคำถามที่สร้างขึ้นใหม่อีก 19 ข้อ ที่ได้มาจากการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ตัวแทนผู้ใช้ห้องสมุด ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัย 9 แห่ง จำนวน 68 คน ซึ่งโครงสร้างพื้นฐานของ LibQUAL+™ ปี ค.ศ. 2000 มี 5 มิติ ประกอบด้วย

1. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service) ครอบคลุมมิติของ SERVQUAL 3 มิติ คือ ความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ และการตอบสนอง
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นมิติที่สำคัญในด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด เช่นเดียวกับมิติของ SERVQUAL
3. ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place) เป็นมิติที่สะท้อนภาพลักษณ์ของมิติ

ด้านที่สัมผัสได้ของ SERVQUAL

4. บริการด้านทรัพยากร (Provision of physical collection) เป็นมิติที่สะท้อนภาพลักษณ์ของมิติด้านที่สัมผัสได้ของ SERVQUAL เช่นเดียวกัน

5. การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (Access of information) เป็นมิติที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับกระบวนการสนับสนุนด้านทรัพยากรสารสนเทศ คือ การมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย (Comprehensive collection)

ข) การสำรวจปี ค.ศ. 2001 เป็นการสำรวจต่อเนื่องจากปีแรกโดยสมาคมห้องสมุดวิจัยและห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท็กซัสเอแอนด์เอ็ม ทำการปรับปรุงเครื่องมือและขยายโครงการให้กว้างขวางโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากห้องสมุดที่เข้าร่วม โครงการเพิ่มขึ้นและหลากหลายประเภท ในปีนี้เองที่โครงการใช้ชื่ออย่างเป็นทางการว่า LibQUAL+™ ผลของการสำรวจในปีแรกได้นำมาวิเคราะห์ และดำเนินการปรับปรุงแบบสำรวจในช่วงเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2001 โดยได้เพิ่มข้อคำถามจาก 41 ข้อ เป็น 56 ข้อ ประกอบด้วยมิติที่ปรับปรุงใหม่ 5 มิติ ดังนี้

1. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service)
2. ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place)
3. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
4. ความเชื่อมั่นในตน (Self-reliance)
5. การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (Access to information)

ค) การสำรวจปี ค.ศ. 2002 ภายหลังจากประชุมสมาคมห้องสมุดอเมริกัน ในปี ค.ศ. 2001 ทีมสำรวจของโครงการได้เชิญชวนผู้เข้าร่วมโครงการเพื่อทำการวิจัยต่อไปในปี ค.ศ. 2002 ในครั้งนี้มีภาคีสมาชิก 2 กลุ่มเข้าร่วมด้วย คือ OhioLINK จำนวนมากกว่า 50 แห่ง และจากกลุ่มภาคีสมาชิกห้องสมุดมหาวิทยาลัย วิทยาลัย วิทยาลัยชุมชน และห้องสมุดแห่งรัฐโอไฮโอ จำนวน 78 แห่ง และอีก 40 แห่งจากสมาคมห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ซึ่งผลของการสำรวจทำให้ได้ข้อสมมติฐานใหม่สำหรับแบบสำรวจ ปี ค.ศ. 2002 นั่นคือ ข้อทดสอบจำนวน 25 ข้อ และมิติของบริการที่เกิดจากการรับรู้ของผู้ใช้ 4 มิติ ประกอบด้วย

1. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service) เป็นความรู้สึกเกี่ยวกับการตอบสนอง (responsiveness) ความเชื่อมั่น (assurance) การเข้าถึงจิตใจคน (empathy) และความน่าเชื่อถือ (reliability) ซึ่งเป็นมิติด้านความเป็นมนุษย์ที่เกี่ยวกับบริการของห้องสมุด

2. ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับสภาพการเป็นศูนย์กลางของชีวิตปัญญาชนในสถาบันการศึกษา แต่อาจจะไม่จำเป็นถ้าความสะดวกสบายของสถาบันการศึกษานั้น ๆ มีความเพียงพอ

3. การควบคุมตน (Personal control) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการนำไปสู่จักรวาลแห่งสารสนเทศทั่วไป และสารสนเทศเฉพาะด้านโดยผ่านเว็บ

4. การเข้าถึงสารสนเทศ (Information access) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความเพียงพอในการเข้าถึงสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นด้านรูปแบบ สถานที่ เวลาที่ต้องการ และทรัพยากรที่หลากหลาย

ง) **การสำรวจ ปี ค.ศ. 2003** ได้มีการปรับปรุงแบบทดสอบจนเหลือ 22 ข้อ มีมิติที่แสดงถึงคุณภาพบริการ 3 มิติ ประกอบด้วย

1. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service) ครอบคลุมการรับรู้เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และความเอาใจใส่

2. ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place) ครอบคลุมการรับรู้เกี่ยวกับการให้ความสำคัญในด้านสถานที่ สัญลักษณ์ต่าง ๆ และความปลอดภัย

3. การควบคุมสารสนเทศ (Information control) ครอบคลุมการรับรู้เกี่ยวกับขอบเขตเนื้อหาความทันสมัย ความสะดวกในการเข้าใช้ ความสะดวกและง่ายในการนำส่งสารสนเทศ และเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ในแบบสำรวจ LibQUAL+™ 2003 นั้น แต่ละข้อคำถามของแบบสำรวจเป็นมาตราประมาณค่า 9 ระดับ แบ่งเป็น 3 คอลัมน์ของระดับบริการ คือ

ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum - acceptable service level) คือ ระดับบริการที่ไม่น่าพึงพอใจ แต่ผู้ใช้พอที่จะยอมรับได้

ระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desired service level) คือ ระดับบริการที่ผู้ใช้คาดหวังว่าจะได้รับ

ระดับการรับรู้บริการห้องสมุดตามที่ปฏิบัติจริง (Perception of the library's service performance level) คือ ระดับบริการตามความเป็นจริงที่ผู้ใช้ได้รับ

จ) **LibQUAL+™ 2006** มีการปรับปรุงแบบสำรวจใหม่ ซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อคำถาม 22 ข้อ ประกอบด้วยมิติที่แสดงถึงคุณภาพบริการ 3 มิติ ดังนี้

- การควบคุมสารสนเทศ (Information control) มีข้อคำถาม 8 ข้อ
- ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect to service) มีข้อคำถาม 9 ข้อ
- ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place) มีข้อคำถาม 5 ข้อ

ข้อคำถามของแบบสำรวจเป็นมาตราประมาณค่า 9 ระดับ แบ่งเป็น 3 คอลัมน์ของระดับบริการ คือ

ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum service level) คือ ระดับบริการที่ไม่น่าพึงพอใจ แต่ผู้ใช้ยอมรับได้

ระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desired service level) คือ ระดับบริการที่ผู้ใช้คาดหวังว่าจะได้รับ

ระดับการรับรู้บริการห้องสมุดตามที่ปฏิบัติจริง (Perceived service performance level) คือ ระดับบริการตามความเป็นจริงที่ผู้ใช้ได้รับ

2. ข้อคำถาม 8 ข้อ โดยแต่ละข้อคำถามของแบบสำรวจเป็นมาตรฐานค่า 9 ระดับ มีการให้ค่าคะแนนระดับความเหมาะสมจากน้อยที่สุดไปมากที่สุด

3. ข้อคำถาม 3 ข้อ แต่ละข้อคำถามของแบบสำรวจเป็นแบบวัดเชิงปริมาณ ให้ผู้ตอบใส่จำนวนวัน จำนวนสัปดาห์ จำนวนเดือน หรือจำนวนไตรมาส ที่มาใช้บริการห้องสมุด หรือหากไม่เคยมาใช้บริการห้องสมุดก็มีช่องให้ตอบว่าไม่เคย

สรุปได้ว่า วงการวิชาชีพสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ได้พยายามพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการประเมินบริการห้องสมุด เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ดังจะเห็นได้จากความพยายามนำแนวการทดลองมาใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดแทนการวัดผลในเชิงปริมาณ ตั้งแต่การใช้เครื่องมือ SERVQUAL และจนมาเป็นเครื่องมือ LibQUAL+™ ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าวงการวิชาชีพต่างตระหนักและเห็นความสำคัญของการประเมินที่อิงผู้ใช้บริการเป็นหลัก ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริการของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นนั่นเอง

ผู้ใช้และความพึงพอใจในการบริการ

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยมีลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์อันใดอันหนึ่ง ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ความพึงพอใจในการบริการจึงหมายถึง ภาวะการแสดงผลออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลเป็นผลมาจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการเปรียบเทียบกับความคาดหวังในการบริการนั้น ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 นัย คือ (เอนก สุวรรณบัณฑิต, 2548 : 169 - 183)

1. การยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก หมายถึง ความพึงพอใจที่เป็นผลที่เกิดจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังจากสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง

2. การยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก หมายถึง ความพึงพอใจที่เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการประเมินภาพโดยรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้การประเมินคุณภาพของการบริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ

2 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการสัญญาว่าจะให้ โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการสัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

2. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอการบริการ ซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการนำเสนอผ่านการแสดงออกต่าง ๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการบริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการ ตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการบริการ การรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุมีผล ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการในที่สุด

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญของความพึงพอใจในการบริการแล้ว ผู้บริหารหน่วยงานบริการนั้นจะเห็นได้ว่าต้องสร้างให้เกิดความแตกต่างของคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการ และปรับปรุงกระบวนการในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการนั้นสู่ผู้รับบริการ โดยต้องอาศัยความจริงใจ และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการเป็นสำคัญ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่ส่งผลความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการบริการนั้นจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการหรือผู้เข้าชมเห็นถึงความเอาใจใส่ และความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการหรือผู้ใช้

3. สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมกาให้บริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และต้องระวังไม่ให้เกิดสิ่งต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ เพื่อให้เขาบังเกิดความรู้สึกยินดี มีความสุขในการมารับบริการนั้น ๆ

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ เพื่อเขามีความรู้สึกลบเลี้ยว หรือประทับใจในการได้รับบริการที่คาดหวังนั้น ๆ

แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ ผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจในการบริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการ

ที่จะดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเอง ในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึง กำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้ เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้งานจำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทุกคน มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อเสริมสร้างคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผล ผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจน รวมถึง ผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นผลมาจากการที่ผู้ใช้บริการเกิดการรับรู้ทางด้าน จิตใจหรือความคิดเห็น โดยประเมินคุณภาพบริการที่ได้รับ ซึ่งผลความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่จะทำ ให้หยุดการใช้บริการหรือกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจนกระทั่งกลายเป็นลูกค้าประจำ และเกิดเป็นชื่อที่ติด ตลาดซึ่งทุกคนจำได้นั้น หน่วยงานที่ให้บริการจึงต้องให้ความสำคัญถึงความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นหลัก และจำเป็นต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับ ผู้ใช้บริการทั้งในด้านการใช้บริการ และความต้องการในการใช้บริการ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาดังกล่าวสามารถนำมาใช้ในการวางแผน และกำหนดนโยบายในการพัฒนาบริการให้สอดคล้องกับ ความต้องการ และความเหมาะสมของผู้ใช้บริการต่อไป สำหรับห้องสมุดเอง การจัดบริการที่สอดคล้อง กับความต้องการของผู้ใช้บริการถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะเรียกลูกค้าให้เข้าใช้บริการของห้องสมุด

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ก่อตั้งขึ้นมาพร้อมกับวิทยาลัยวิชา การศึกษา กล่าวคือ เมื่อโรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูง ถนนประสานมิตร ได้รับการสถาปนาขึ้นเป็นวิทยาลัยวิชา การศึกษา ในปี พ.ศ. 2497 ในขณะนั้นสำนักหอสมุดกลางมีฐานะเป็นเพียงแผนกห้องสมุด ขึ้นอยู่กับ สำนักงานอธิการบดี และดำเนินงานควบคู่กับวิทยาลัยวิชาการศึกษาโดยตลอด จนเมื่อได้รับการยก ฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ห้องสมุดจึงได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นสำนักหอสมุดกลาง ด้วย

เมื่อเริ่มแรก ห้องสมุดตั้งอยู่ที่คณะศึกษาศาสตร์ (ปัจจุบัน คือ ตึก 3 ชั้น 3) ดำเนินงานใน ระยะ 7 ปีแรกระหว่าง พ.ศ. 2498 ถึง พ.ศ. 2505 กิจการห้องสมุดได้ขยายและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เนื่องจากได้รับความช่วยเหลือทางวิชาการและการเงินจาก AID และ USOM (ในขณะนั้น) โดยทำสัญญากับมหาวิทยาลัยอินเดียน่า (Indiana University) สหรัฐอเมริกา เพื่อปรับปรุงห้องสมุดของวิทยาลัยวิชาการศึกษา ตามโครงการความช่วยเหลือดังกล่าวได้มีการส่งอาจารย์ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดไปศึกษาวิชา บรรณารักษศาสตร์สมัยใหม่ ขณะเดียวกันรัฐบาลสหรัฐอเมริกาได้ส่งผู้เชี่ยวชาญจากแผนกวิชา บรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยอินเดียน่า มาช่วยในการจัดตั้งห้องสมุด และให้ความช่วยเหลือในด้านการจัดหาตำรา และสื่อโสตทัศนวัสดุ

ในปี พ.ศ. 2499 มีการจัดสร้างอาคารหอสมุดวิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร มีพื้นที่ 912 ตารางเมตร สามารถเก็บหนังสือได้ประมาณ 100, 000 เล่ม และเปิดให้บริการเดือนธันวาคม พ.ศ. 2500 หอสมุดหลังนี้มีการติดตั้งระบบเครื่องปรับอากาศทั้งหลัง จึงนับได้ว่าเป็นห้องสมุดที่ทันสมัยที่สุดในประเทศไทยในยุคนั้น

เมื่ออาคารเดิมไม่สามารถรองรับความต้องการในการใช้ได้อีกต่อไป เนื่องจากมีการเพิ่มวัสดุต่าง ๆ ประกอบกับวิทยาลัยวิชาการศึกษาได้ขยายรับนิสิตเพิ่มมากขึ้นทุกปี จึงทำให้เนื้อที่สำหรับให้บริการผู้ใช้นั้นไม่เพียงพอ ทางวิทยาลัยจึงได้สร้างอาคารหอสมุดขึ้นอีก 1 หลัง ในปี พ.ศ. 2514 มีขนาดพื้นที่ 2, 986 ตารางเมตร และเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2515 ทำให้หอสมุดมีอาคาร 2 หลัง ที่เชื่อมติดต่อกันและกัน รวมพื้นที่ใช้สอยทั้งสิ้น 3, 898 ตารางเมตร

ในปี พ.ศ. 2528 มหาวิทยาลัยพิจารณาเห็นว่าอาคารสำนักหอสมุดกลางมีสภาพแวดล้อมที่แออัดอันเนื่องมาจากมีนิสิตเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับสำนักหอสมุดกลางเองก็มีปริมาณทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน มหาวิทยาลัยจึงได้จัดสร้างอาคารหอสมุดหลังใหม่ขึ้น พร้อมกับขอพระราชทานพระนามาภิไธย “สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ” อัญเชิญจารึกเป็นชื่ออาคารของสำนักหอสมุดกลาง และทำพิธีเปิดอย่างเป็นทางการเมื่อปีพ.ศ. 2532 โดยมีสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จมาทรงเป็นประธานในพิธี

สำนักหอสมุดกลาง มีที่ทำการ ณ อาคารสมเด็จพะเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ตั้งอยู่เลขที่ 114 ซอยสุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110 เป็นอาคาร 8 ชั้น มีพื้นที่ประมาณ 11, 600 ตารางเมตร ใช้เป็นพื้นที่จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศประมาณ 3, 400 ตารางเมตร มีที่นั่งอ่านสำหรับผู้ใช้งานประมาณ 900 ที่นั่ง ให้บริการห้องประชุมใหญ่จำนวน 2 ห้อง ห้องศึกษาค้นคว้า สำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาและห้องประชุมกลุ่มย่อย จำนวน 20 ห้อง และห้องอเนกประสงค์ จำนวน 1 ห้อง

โครงสร้างการบริหาร

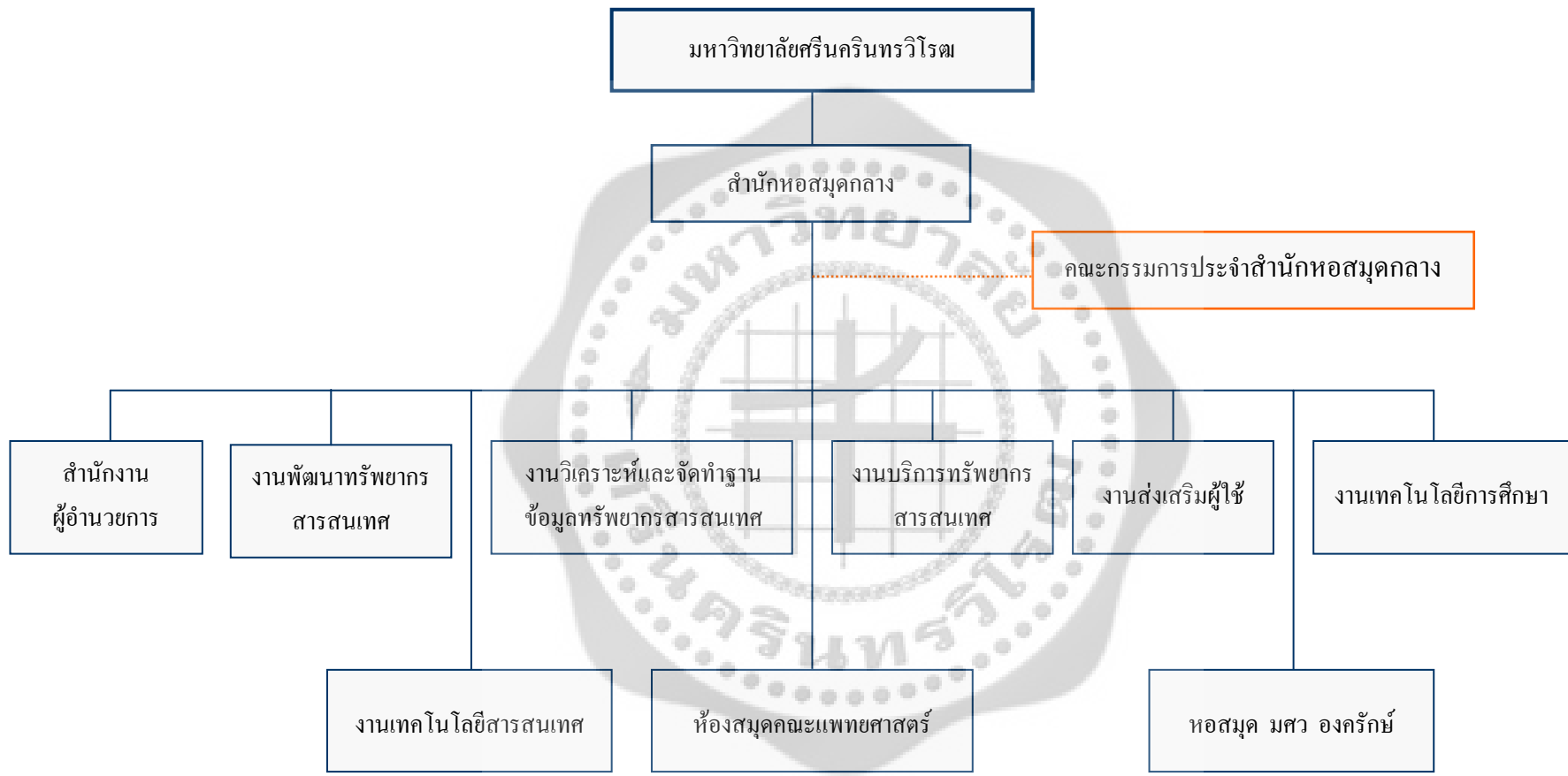
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นหน่วยงานส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการของมหาวิทยาลัย มีการจัดแบ่งส่วนราชการตามที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด เมื่อ พ.ศ. 2530 ออกเป็น 5 ฝ่าย ได้แก่ สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรและวิเคราะห์สารสนเทศ ฝ่ายบริการ ฝ่ายวารสาร และฝ่ายโสตทัศนศึกษา ส่วนฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด เป็นการแบ่งส่วนราชการภายใน และมีห้องสมุดในสังกัดอีก 2 แห่ง คือ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ และหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ ต่อมาสำนักงานเลขานุการ เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักงานผู้อำนวยการ ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2544

ระยะเวลากว่า 10 ปีที่ผ่านมา การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงการให้บริการสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ มากขึ้น ประกอบกับมหาวิทยาลัยมีนโยบายให้หน่วยงานปรับปรุงโครงสร้างกับยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย สำนักหอสมุดกลางซึ่งมีแนวโน้มที่จะปฏิรูปองค์กรให้ถูกต้องตามภาระงานที่คล้ายคลึงกัน เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ดังนั้น สำนักหอสมุดกลางจึงได้นำเสนอโครงการการแบ่งส่วนราชการใหม่ในที่ประชุมผู้บริหารของมหาวิทยาลัย และที่ประชุมฯ มีมติให้เป็นโครงการทดลองใช้ 1 ปีทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 9 ตุลาคม พ.ศ. 2546 ถึงวันที่ 8 ตุลาคม พ.ศ. 2547 ซึ่งขณะนี้สำนักหอสมุดกลางยังคงใช้โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการใหม่ในการบริหารงาน (สำนักหอสมุดกลาง, 2549 : 6 - 8)

การบริหารงานและภาระงานโครงการการแบ่งส่วนราชการใหม่

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการบริหาร และการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลาง โดยมีคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดกลางเป็นที่ปรึกษา มีรองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ร่วมรับผิดชอบทั้งด้านการบริหารและวิชาการ การดำเนินงานมีเลขานุการ และหัวหน้างานเป็นผู้ควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน โดยมีการแบ่งส่วนราชการใหม่ดังนี้

1. สำนักงานผู้อำนวยการ
2. งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
3. งานวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ
4. งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ
5. งานส่งเสริมผู้ใช้
6. งานเทคโนโลยีการศึกษา
7. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
8. หอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ
9. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ

การบริการของสำนักหอสมุดกลาง

1. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ สมาชิกสำนักหอสมุดกลางสามารถยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุด 3 แห่ง ตามสิทธิและระดับการเข้าใช้ของแต่ละคน และยังสามารถคืนหนังสือได้ตลอด 24 ชั่วโมงที่ตู้รับคืนหนังสือ

2. บริการยืมระหว่างห้องสมุด กรณีไม่มีทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการในห้องสมุด สมาชิกสามารถไปขอใช้บริการจากห้องสมุดในเครือสถาบันอุดมศึกษาของรัฐได้ 2 กรณี คือ กรณีห้องสมุดสถาบันนั้นตั้งอยู่ภายในกรุงเทพฯ สมาชิกต้องไปใช้บริการด้วยตนเอง กรณีที่ 2 หากทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการอยู่ในห้องสมุดสถาบันที่ตั้งอยู่ในต่างจังหวัด สมาชิกสามารถใช้บริการผ่านทางห้องสมุดทั้ง 3 แห่งได้ รวมทั้งการทำสำเนาเอกสารบทความที่ต้องการ

3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดที่ประสบปัญหาหรือต้องการคำแนะนำในการใช้ห้องสมุด ตลอดจนการเขียนบรรณานุกรม

4. การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ได้จัดเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ โดยเฉพาะ พร้อมก็มีบรรณารักษ์ให้คำแนะนำหรือช่วยค้นในกรณีที่ผู้ใช้มีปัญหา

5. การให้การศึกษานานาชาติ (User education) มีการจัดเตรียมบรรณารักษ์เพื่อช่วยสอนผู้ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) รวมทั้งฐานข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ

6. บริการตรวจสอบข้อมูลการจองและการต่ออายุหนังสือด้วยตนเองผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็น การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้

7. บริการสืบค้นผ่านอินเทอร์เน็ต สมาชิกสามารถสืบค้นผ่านอินเทอร์เน็ตจากที่บ้าน ที่ทำงาน หรือมาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องสมุดผ่านทางเว็บไซต์ของห้องสมุด ซึ่งได้มีการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อใช้เป็นช่องทางไปสู่การสืบค้นสารสนเทศอย่างกว้างขวาง และลึกซึ้งต่อไป

8. บริการห้องประชุมใหญ่ และห้องประชุมกลุ่มย่อย สำหรับการจัดประชุมสัมมนา หรือการพูดคุย แลกเปลี่ยนความรู้ในห้องย่อย

9. บริการห้องฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์ ในกรณีที่มีการให้การศึกษานานาชาติโดยบุคลากรห้องสมุด หรือคณาจารย์ที่ต้องการใช้ห้องเพื่อฝึกอบรมโปรแกรมต่างๆ โดยใช้คอมพิวเตอร์

10. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร

การบริการฐานข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ฐานข้อมูลของสำนักหอสมุดกลาง

1.1 ฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) เป็นรายการสืบค้นทางบรรณานุกรมวัสดุและสิ่งพิมพ์ทุกประเภทของห้องสมุด

1.2 ฐานข้อมูลปริญาานิพนธ์ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของ มศว ถึงปี 2545

2. ฐานข้อมูลออนไลน์

2.1 Reference database เป็นฐานข้อมูลที่ใช้ร่วมกันระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในโครงการพัฒนาเครือข่ายระบบห้องสมุดในประเทศไทย (Thailand Library Integrated System – ThaiLIS) ได้แก่

- ProQuest ฐานข้อมูลปริญญาานิพนธ์ของบริษัท UMI ซึ่งประกอบด้วยฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ทุกสาขาวิชาในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก โดยมีฐานข้อมูลบรรณานุกรมตั้งแต่ปี ค.ศ.1861 ฐานข้อมูลสาระสังเขป ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1981 และมีข้อมูลเพิ่มเติมอีก 24 หน้า ตั้งแต่ ค.ศ. 1997 ถึงปัจจุบัน นอกจากนี้ยังสามารถสั่งซื้อฉบับเต็มเล่มที่ต้องการได้ด้วย

- ScienceDirect ฐานข้อมูลบทความในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สุขภาพ มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ จากวารสารมากกว่า 5,500 เรื่อง ตั้งแต่ปี ค.ศ.1995–ปัจจุบัน โดยเป็นข้อมูลบรรณานุกรม

- H.W.Wilson ฐานข้อมูลบทความวารสารในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ชีววิทยา เกษตร ศิลปศาสตร์ การศึกษา มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วยฐานข้อมูลบรรณานุกรม และฐานข้อมูลฉบับเต็ม

- ACM Portal ฐานข้อมูลสาขาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศของ ACM (Association of Computing Machinery) ซึ่งประกอบด้วยฐานข้อมูลหลัก 2 ฐาน คือ ฐานข้อมูลฉบับเต็ม และข้อมูลบรรณานุกรมของเอกสารและสิ่งพิมพ์ที่จัดพิมพ์โดย ACM (The ACM Digital Library) ได้แก่ วารสารนิตยสาร รายงานการประชุม และจดหมายข่าว

- Lexis/Nexis ฐานข้อมูลข่าวและหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุและโทรทัศน์ที่ครอบคลุมทางด้านกฎหมาย ธุรกิจการเงิน ข้อมูลบริษัท และวิัยการตลาด

- IEEE ฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์ของ The Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE) และ Institution of Electronics Engineers (IEE) จำนวนมากกว่า 12,000 รายการ ได้แก่ วารสาร รายงาน การประชุม และเอกสารมาตรฐานตั้งแต่ปี 1988 – ปัจจุบัน ได้จากฐานข้อมูลนี้เป็นเอกสารฉบับเต็มทั้งหมด

- NetLibrary ebooks เป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท เบสท์ บู้คส์ ออนไลน์ จำนวน 9,205 ชื่อเรื่อง

- Kluwer Online eBooks เป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในสาขาวิชาต่าง ๆ

- Dissertations Full Text in PDF format เป็นวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์

2.2 ฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นโดยความร่วมมือของสมาชิกในพัฒนาเครือข่ายระบบห้องสมุดในประเทศไทย (Thailand Library Integrated System – ThaiLIS) ได้แก่

- ฐานข้อมูลสหบรรณานุกรมห้องสมุดมหาวิทยาลัย/สถาบัน (Union Catalog)

- ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/สถาบัน (Digital Collection)

3. ฐานข้อมูลที่บอกรับเอง ได้แก่ ProQuest Medical ซึ่งเป็นฐานข้อมูลด้านการแพทย์ที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์บอกรับเป็นสมาชิก

4. ฐานข้อมูลทดลองใช้ (Trial database)

4.1 IOP electronic journals บทความวารสารสาขาฟิสิกส์ ให้ทดลองใช้ตั้งแต่เดือนเมษายน 2548 เป็นต้นมา

4.2 ฐานข้อมูลฉบับเต็มของ Sage Publications

4.3 ฐานข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์ของ NATURE

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

งานวิจัยที่ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยใช้เครื่องมือ LibQUAL ส่วนใหญ่จะเป็นการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดระดับอุดมศึกษาที่เป็นสมาชิกสมาคมห้องสมุดวิจัย (Association of Research Library) เนื่องจากการประเมินคุณภาพบริการด้วยเครื่องมือนี้ นอกจากจะเป็นการประเมินคุณภาพบริการโดยภาพรวมแล้วยังสามารถนำไปใช้ประเมินคุณภาพบริการเฉพาะด้านของห้องสมุดได้อีกด้วย ได้แก่ บริการตอบคำถาม บริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

แจน โควสกา (Jankowska. 2006 : Online) ศึกษาการปรับปรุงคุณภาพบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยใช้การสำรวจด้วย LibQUAL โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพบริการห้องสมุด ซึ่งใช้วิธีการ 3 ประการในการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการวิจัยดังนี้

1) การเทียบเคียงภายใน (Internal benchmarking) สำหรับข้อมูลของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยไอดาโฮ และมหาวิทยาลัยมอสโคว์ รวมทั้งอาจารย์ บุคลากร และนิสิตระดับปริญญาตรี

2) การเทียบเคียงภายนอกโดยประเมินผลที่ได้ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อนิสิตในระดับเดียวกันจากห้องสมุดอื่นที่ไม่ได้อยู่ในห้องสมุดสมาคมห้องสมุดวิจัย (ARL) โดยใช้คะแนนปัทสถาน

3) ทำการสำรวจคุณภาพบริการด้วยเครื่องมือ LibQUAL และประเมินความต้องการและความคาดหวังของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยไอดาโฮ เกี่ยวกับวัสดุและบริการที่ห้องสมุดจัดให้ ผลการวิจัยพบว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษารู้จักบริการห้องสมุดไม่ถึงครึ่งหนึ่งของบริการที่ห้องสมุดจัดให้ และมีความหลากหลายไปตามประเภทของการบริการ บริการที่นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาให้ความสนใจน้อยได้แก่ วารสารและดัชนีอิเล็กทรอนิกส์

ไฮน์ริชส์ (Heinrichs. 2005 : 248 - 265) ศึกษาอิทธิพลของมิติ LibQUAL+™ ด้านต่าง ๆ ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ในห้องสมุดวิชาการของมหาวิทยาลัยเวย์น (Academic Library at Wayne University) กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยนิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยจำนวน 610 คน โดยใช้แบบประเมินคุณภาพการบริการที่จัดให้เพื่อวัดความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ

ทั้งหมดที่จัดให้ ความพึงพอใจที่มีต่อบริการของบุคลากรห้องสมุด และความพึงพอใจต่อการสนับสนุนของห้องสมุดในด้านการเรียนการสอน และการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 25 ข้อ นอกจากนั้นยังพิจารณาคุณลักษณะของผู้ใช้ในเรื่องเพศ กลุ่มสาขาวิชา การใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น อินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลออนไลน์) และการใช้ห้องสมุด จากการวิจัยพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นกลุ่มอาจารย์และบุคลากรมากกว่านิสิตระดับปริญญาโท และตรีตามลำดับ เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยพบว่า ปัจจัยห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ผู้ใช้จะเน้นสถานที่ที่เงียบสงบสำหรับการศึกษาโดยห้องสมุดต้องจัดเตรียมสถานที่สำหรับกลุ่มนิสิตในการ ศึกษาค้นคว้าร่วมกัน ส่วนปัจจัยความรู้สึกที่มีต่อบริการและการควบคุมสารสนเทศนั้นพบว่ากลุ่มที่เข้าใช้ห้องสมุด และใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บ่อยครั้งมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่เข้าใช้ห้องสมุด และใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์น้อยครั้ง สำหรับปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศและปัจจัยห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้านั้น กลุ่มที่เข้าใช้ห้องสมุดและใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บ่อยครั้งมีความพึงพอใจต่ำกว่า ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้กลุ่มนี้สามารถช่วยตนเองได้ และมีความเห็นว่ารระดับการสนับสนุนของห้องสมุดยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ

วอลล์ (Wall. 2004 : Online) ได้รายงานการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย มิสซิสซิปปีได้โดยใช้แบบสำรวจ LibQUAL+ บนเว็บ ประกอบด้วยข้อคำถามแบบประมาณค่า 22 ข้อ และข้อคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับคลังทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากร บริการ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ของห้องสมุด โดยทำการสำรวจตั้งแต่ 17 มีนาคม ถึง 5 เมษายน 2003 ได้รับแบบสอบถามทางออนไลน์กลับคืนจำนวน 364 ฉบับ ประกอบด้วยนิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโท อาจารย์ และบุคลากรตามลำดับ ผลที่ได้พบว่า มิติที่ 1 ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ความคาดหวังต่ำสุดและการประเมินที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังสูงสุดและการประเมินที่รับรู้ มิติที่ 2 ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ อยู่ในขอบเขตของการยอมรับ นั่นหมายความว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดในปัจจุบันอยู่ในตำแหน่งที่สูงกว่าความคาดหวังต่ำสุด มิติที่ 3 ด้านการควบคุมสารสนเทศอยู่ในขอบเขตของการยอมรับ นั่นหมายความว่าอยู่สูงกว่าความคาดหวังต่ำสุด มิติที่ 4 ด้านการเข้าถึงสารสนเทศแสดงให้เห็นถึงความคาดหวังต่ำสุดกับทรัพยากรห้องสมุด และเมื่อวิเคราะห์แยกตามกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ทรัพยากรห้องสมุดนั้นมีความพอเพียงสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี แต่ยังไม่สามารถสนองความต้องการของกลุ่มอาจารย์ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

คุก (Cook. 2002 : Online) ศึกษาแนวทางวิธีแบบผสมเพื่อการแสดงและการวัดผลโครงสร้างคุณภาพการบริการของห้องสมุดวิชาการด้วยการใช้ LibQUAL +™ โดยมีจุดมุ่งหมาย 3 ประการ คือ เพื่อเติมเกี่ยวกับช่องว่างความรู้ในการกำหนดมิติต้นแบบของคุณภาพการบริการของห้องสมุดจากภาพรวมของผู้ใช้ เพื่อพัฒนาแบบสำรวจเชิงการทดลองด้วยเว็บสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัย และเพื่อรับรองกระบวนการสำหรับโครงการการวัดผลลัพธ์เชิงเปรียบเทียบสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย เครื่องมือที่ใช้เป็น ข้อคำถามจำนวน 56 ข้อเพื่อการทดสอบนาร์รอง ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม SERVQUAL จำนวน 25 ข้อ และ LibQUAL ในลักษณะของการสำรวจการทดลองโดยรวมของห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยแบบสอบถามดังกล่าวใช้วิธีการฟังผู้ใช้เป็นหลักซึ่งได้จากการเสนอแนะของสาขาวิชาการตลาดบริการ เนื่องจากความต้องการ

ในการใช้ประโยชน์ในระดับอุดมศึกษาที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการวัดผลลัพธ์ รวมทั้งการเติบโตด้านการแข่งขัน จากผู้ให้บริการสารสนเทศที่มุ่งหวังผลกำไรเป็นตัวแรงที่บังคับให้ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต้องใช้ในการประเมินที่อิงผู้ใช้ ด้วยเหตุนี้ LibQUAL จึงสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจตลาดสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้

ฮิลเลอร์ (Hiller, 2001 : 605-625) กล่าวถึงการประเมินความต้องการ ความพึงพอใจของผู้ใช้ และการปฏิบัติของห้องสมุดในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของอังกฤษตั้งแต่ปี ค.ศ. 1992 ปี ค.ศ. 1995 ปี ค.ศ. 1998 และปี ค.ศ. 2000 โดยใช้แบบสำรวจ LibQUAL พร้อมด้วยมาตรฐานค่าความพึงพอใจ 9 ระดับ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย อาจารย์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และระดับปริญญาตรี โดยเปรียบเทียบผลข้อมูลของ ปี ค.ศ. 1998 และ ปี ค.ศ. 2000 ในด้านความพึงพอใจโดยรวม เวลาเปิดทำการของห้องสมุด ทรัพยากรห้องสมุด ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และการใช้บริการห้องสมุดและทรัพยากรจากที่ทำงานหรือที่บ้าน

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในแบบสำรวจ ปี ค.ศ. 1998 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มอาจารย์มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูงสุดขณะที่กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับต่ำสุด เมื่อพิจารณาถึงเวลาเปิดทำการของห้องสมุด ก็พบว่านิสิตระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับต่ำสุด และอาจารย์มีความพึงพอใจในระดับสูงสุด อย่างไรก็ตามในข้อคำถาม LibQUAL ที่เกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวัง และระดับบริการที่รับรู้ในเรื่องความสะดวกของเวลาที่ห้องสมุดให้บริการ พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคาดหวังสูงกว่าระดับการปฏิบัติที่ได้รับจากห้องสมุด ขณะที่อาจารย์มีช่องว่างที่แคบและในเชิงบวกในเรื่องนี้ ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีช่องว่างเชิงบวกและรับรู้ในระดับสูงสุด

ในด้านของทรัพยากรห้องสมุด พบว่าความคาดหวังต่ำสุดของอาจารย์อยู่ในระดับสูงกว่า ขณะที่ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาอยู่ในระดับสูงในเรื่องทรัพยากรห้องสมุดที่สัมพันธ์กับหัวข้อที่ศึกษาค้นคว้า และเป็นเชิงลบในข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็มและวารสารที่สมบูรณ์ ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรีนั้นมีความคาดหวังในระดับต่ำกว่าและในเชิงบวก เมื่อพิจารณาด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าก็จะพบว่ามี ความแตกต่างเพียงเล็กน้อยระหว่างอาจารย์และนักศึกษา โดยนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคาดหวังในระดับที่สูงกว่าของอาจารย์ แต่ทั้งสองกลุ่มนี้ก็ยังคงอยู่ในระดับที่ต่ำกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาในทั้งสองระดับนั้นต้องการสถานที่ที่สงบเงียบในการศึกษาค้นคว้า

งานวิจัยในประเทศ

เนื่องจากงานวิจัยเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยใช้เครื่องมือ LibQUAL ยังไม่แพร่หลายมากนักในประเทศ จึงมีงานวิจัยเพียง 2 เรื่องที่ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดระดับอุดมศึกษาด้วยเครื่องมือนี้ได้แก่

งานวิจัยของ เกวลี จันทร์ตะมา (2549 : บทคัดย่อ) ที่ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™ ซึ่งเป็นกรณีศึกษาห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีจุดมุ่งหมาย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดใน 3 ระดับ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ในประเด็น ขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างที่พอเพียง และช่องว่างของบริการระดับสูง รวมทั้งเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด จำแนกตามเพศ ชั้นปี และผลการเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2547 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม LibQUAL+™ ที่มี 22 ข้อคำถาม เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 9 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows รุ่น 3.0 คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test และ F-test

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดพบว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่ต้องการอยู่ในระดับมาก
2. คุณภาพบริการของห้องสมุดพบว่า ค่าเฉลี่ยของบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้นอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับทุกข้อ และทุกปัจจัย ช่องว่างของบริการที่พอเพียงมีค่าเป็นบวก แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือคาดหวังไว้ ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดยังไม่ถึงกับระดับที่ผู้ใช้คาดหวังไว้
3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดพบว่า นักศึกษาที่มีเพศ ชั้นปี และผลการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่มีเพศ ชั้นปี และผลการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ต้องการ ไม่แตกต่างกัน และนักศึกษาที่มีเพศ และผลการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงไม่แตกต่างกัน สำหรับนักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกัน

พรรณวดี อภิสุกโข (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการปรับปรุงคุณภาพงานบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยการบูรณาการ LibQUAL+™ และแบบจำลองของคาโน (Kano's Model) ไปยัง QFD. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการบูรณาการ Kano's Model และ LibQUAL+™ ไปยัง QFD พร้อมทั้งสร้างแผนการปรับปรุงคุณภาพงานบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และพัฒนาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เพิ่มสูงขึ้น งานวิจัยนี้ได้ นำเสนอวิธีการวัดระดับคุณภาพงานบริการ โดยใช้เครื่องมือทางคุณภาพ 2 ประเภท คือ เครื่องมือคุณภาพ LibQUAL+™ และแบบจำลองของคาโน (Kano's model) โดยเครื่องมือคุณภาพ LibQUAL+™ สามารถวัดระดับคุณภาพงานบริการจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนแบบจำลองของคาโน นั้นสามารถแบ่งประเภทของงานบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ คุณภาพที่น่าประทับใจ (Attractive) คุณภาพที่พึงพอใจ (One-dimension) และคุณภาพที่จำเป็นต้องมี (Must-be) และเพื่อที่จะทำให้เกิดการตัดสินใจในการพัฒนาคุณภาพงานบริการได้ถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอรูปแบบการบูรณาการเครื่องมือ

คุณภาพทั้งสองมาใช้ในการวิเคราะห์ระดับคุณภาพงานบริการ ซึ่งการบูรณาการที่นำเสนอเป็นการนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือคุณภาพทั้งสองมาแปลงรวมกันเป็นค่าสัมประสิทธิ์ที่เรียกว่าค่าคะแนนความสำคัญทางคุณภาพ (Quality Important Scale; QIS) และผลลัพธ์ที่ได้จากการบูรณาการจะเป็นข้อมูลเริ่มต้นในการออกแบบแผนการปรับปรุงคุณภาพงานบริการ โดยการประยุกต์ใช้เทคนิค การกระจายหน้าที่การทำงานเชิงคุณภาพ (QFD) มาวิเคราะห์เพื่อแปลความต้องการของผู้ใช้บริการให้เป็นการดำเนินงานในเชิงงานบริการ โดยการนำเทคนิค QFD มาประยุกต์ใช้ 3 เฟส ได้แก่ การออกแบบงานบริการตามความต้องการของผู้ใช้ การวางแผนกระบวนการของงานบริการ และการวางแผนการควบคุมกระบวนการของงานบริการ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดการประเมินคุณภาพ LibQUAL+™ เป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุดกลาง เพื่อจะได้ทราบถึงคุณภาพบริการที่จัดให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดว่ามีความเหมาะสมอย่างไรขณะมาใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ทั้งนี้เพื่อที่จะได้เป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ นิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มาใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2549 โดยเฉลี่ยเดือนละจำนวน 63,5100 คน (สำนักหอสมุดกลาง. 2549 : 48)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการสุ่มแบบบังเอิญประกอบด้วย อาจารย์ นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 696 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น 1 ชุด โดยยึดข้อคำถามตามแนวการประเมินของ LibQUAL+™ ซึ่งประกอบด้วยการประเมินมิติของคุณภาพบริการ 4 ด้านของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย (Association Research Libraries. 2002 : Online)

การสร้างแบบสอบถาม มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดและการประเมินคุณภาพห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™ ของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย
2. ศึกษาข้อคำถามใน LibQUAL+™ แล้วทำการแปล และเรียบเรียงข้อคำถามให้เป็นภาษาไทย โดยให้มีความหมายตรงกับภาษาเดิม จากนั้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นที่ปรึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ เป็นผู้ตรวจสอบความเหมาะสม ความชัดเจนในถ้อยคำ สำนวนภาษา และความถูกต้องของเนื้อหา แล้วผู้วิจัยจึงปรับแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิที่ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

รายละเอียดของแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยแปลและเรียบเรียงข้อความจาก LibQUAL+™ มีทั้งสิ้น 25 ข้อ ซึ่งครอบคลุมปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการของห้องสมุด 4 ด้าน ดังนี้

การเข้าถึงสารสนเทศ	จำนวน	5	ข้อ
ความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	จำนวน	9	ข้อ
ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	จำนวน	5	ข้อ
การควบคุมสารสนเทศ	จำนวน	6	ข้อ

โดยในแต่ละข้อคำถามนั้นผู้ใช้จะต้องตอบคำถาม 2 คอลัมน์ ที่ประกอบด้วย ระดับบริการที่คาดหวัง และระดับบริการที่ได้รับจริง และในแต่ละคอลัมน์นั้นจะต้องเลือกตอบเพียง 1 ตัวเลขเท่านั้นจากจำนวน 7 ตัวเลข โดยหมายเลข 1 หมายถึงระดับน้อยที่สุดหรือต่ำสุด และหมายเลข 7 หมายถึงระดับมากที่สุดหรือสูงสุด

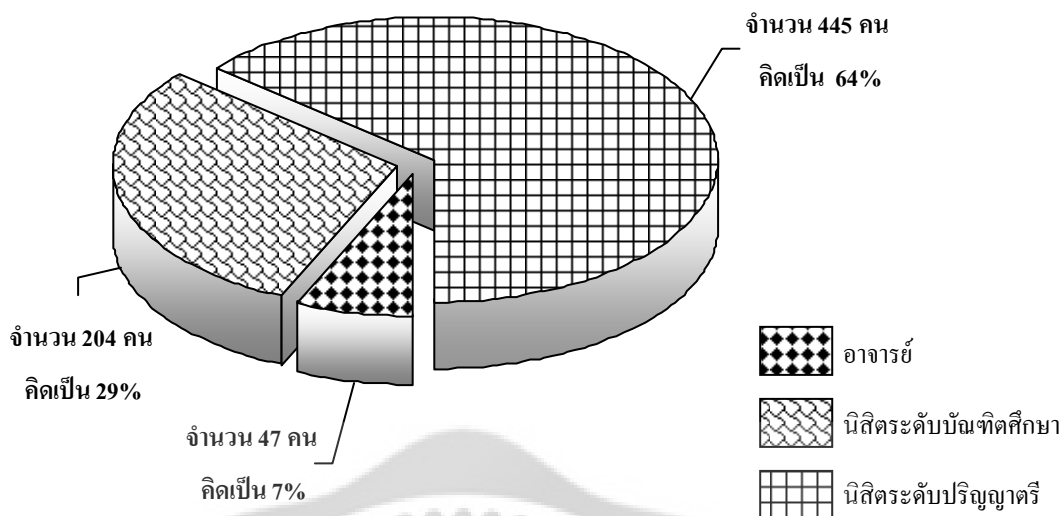
ระดับบริการที่คาดหวัง							ระดับบริการที่ได้รับจริง						
น้อย			มาก				น้อย			มาก			
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด

ตอนที่ 3 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด 5 ข้อ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ ผู้ใช้ ความถี่ของการเข้าใช้ห้องสมุด ความถี่ของการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และความถี่ของการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ให้ผู้ช่วยวิจัยแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง และได้นำแบบสอบถามขึ้นบนเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลางเพื่อให้ผู้ใช้ตอบแบบสอบถามอีกทางหนึ่งในช่วงระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2549 และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน 696 ฉบับ (ร้อยละ 99.43) ผู้วิจัยใช้จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์ จำนวน 47 คน (ร้อยละ 6.8) นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 204 คน (ร้อยละ 29.3) และนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 445 คน (ร้อยละ 63.9) ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กลุ่มผู้ใช้

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. นำข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 3 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ จากนั้นแจกแจงเป็นผู้ใช้ตามความถี่ของการเข้าใช้ห้องสมุด ความถี่ของการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และความถี่ของการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

1.1 กำหนดความถี่ของการเข้าใช้ห้องสมุด 3 ระดับ ดังนี้

มาก	หมายถึง	ทุกวัน, 3-4 ครั้ง/สัปดาห์
ปานกลาง	หมายถึง	2-3 ครั้ง/สัปดาห์
น้อย	หมายถึง	1-2 ครั้ง/สัปดาห์

1.2 กำหนดความถี่ของการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) 3 ระดับ ดังนี้

มาก	หมายถึง	วันละหลายครั้ง หรือ วันละครั้ง
ปานกลาง	หมายถึง	2-3 หรือ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์
น้อย	หมายถึง	1-2 ครั้ง/สัปดาห์

1.3 กำหนดความถี่ของการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ 3 ระดับ ดังนี้

มาก	หมายถึง	1 ครั้ง/วัน หรือ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์
ปานกลาง	หมายถึง	1-2 หรือ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์
น้อย	หมายถึง	นาน ๆ ครั้ง

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อระดับบริการของห้องสมุดทั้ง 2 ระดับ เป็นแบบมาตราประมาณค่า 7 ระดับ มาจากแรงความถี่ โดยกำหนดน้ำหนักคะแนน ดังนี้

ระดับที่ 7	กำหนดให้	7	คะแนน
ระดับที่ 6	กำหนดให้	6	คะแนน
ระดับที่ 5	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับที่ 4	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับที่ 3	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับที่ 2	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับที่ 1	กำหนดให้	1	คะแนน

จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายข้อ และรายปัจจัย ตามตัวแปรสำหรับการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยมีเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 5.61 – 7.00	หมายถึง	ผู้ที่มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.60	หมายถึง	ผู้ที่มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจ มาก
ค่าเฉลี่ย 3.81 – 4.20	หมายถึง	ผู้ที่มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 2.41 – 3.80	หมายถึง	ผู้ที่มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.40	หมายถึง	ผู้ที่มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจ น้อยที่สุด

3. ประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด โดยพิจารณาจากช่องว่างที่ได้จากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการ โดยนำคะแนนเฉลี่ยของความเป็นจริงของการได้รับบริการเป็นตัวตั้ง ลบด้วยคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวัง ซึ่งช่องว่างของการบริการ หมายถึง ช่วงของระดับการบริการที่อยู่ระหว่างการบริการที่ได้รับจริงและการบริการที่คาดหวัง แสดงเป็นรายข้อ และรายปัจจัย และสามารถแบ่งระดับคุณภาพการบริการของห้องสมุดออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

ก. ช่องว่างของการบริการเชิงบวก หมายถึง ช่วงของการบริการที่ได้รับจริงอยู่เหนือกว่าระดับการบริการที่คาดหวัง ซึ่งหมายถึงคุณภาพการบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับดีเยี่ยม เกินความคาดหวัง

ข. ช่องว่างของการบริการเชิงลบ หมายถึง ช่วงของการบริการที่ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าระดับการบริการที่คาดหวัง ซึ่งหมายถึงคุณภาพการบริการของห้องสมุดไม่เป็นไปตามระดับความคาดหวัง

4. การทดสอบสมมติฐาน

4.1 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริการของห้องสมุดทั้ง 2 ระดับ ตามกลุ่มผู้ใช้ที่มีระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ F-test ในกรณีที่พบว่ามีมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ Turkey

4.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริการของห้องสมุดทั้ง 2 ระดับ ตามกลุ่มผู้ใช้ โดยใช้ t-test (Dependent)

5. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มาแจกแจงความถี่

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

6.1 ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6.2 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรสองกลุ่มขึ้นไป จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยใช้ F- test ในกรณีที่พบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ Turkey

6.3 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรสองกลุ่ม โดยใช้ t-test (Dependent)

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) รุ่น 13.0



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean square)
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-distribution
DE	แทน	ระดับบริการที่คาดหวัง
PER	แทน	ระดับบริการที่ได้รับจริง
SUG	แทน	ช่องว่างของบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริง

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มผู้ใช้ ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการรู้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุด คือ ระดับการบริการที่คาดหวังและระดับการบริการที่ได้รับจริง
3. การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดซึ่งพิจารณาจากช่องว่างของการบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริง
4. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดใน 2 ระดับ คือ และระดับการบริการที่คาดหวัง และระดับการบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการรู้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
5. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความจริงของการได้รับบริการจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้

6. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มผู้ใช้ และระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการใช้บริการสืบค้นทรัพยากร ห้องสมุด (OPAC) และระดับการใช้งานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ แสดงในตาราง 1 – 2

ตาราง 1 ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มผู้ใช้

สถานภาพ	เพศ		รวม	
	ชาย จำนวน ร้อยละ	หญิง จำนวน ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	38 5.46	9 1.29	47	6.75
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	151 21.70	53 7.61	204	29.31
นิสิตระดับปริญญาตรี	372 53.45	73 10.49	445	63.94
รวม	561 80.60	135 19.40	696	100.00

ตารางที่ 2 ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้

ระดับ	กลุ่มผู้ใช้							
	อาจารย์		นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา		นิสิตระดับปริญญาตรี		รวม	
การเข้าใช้ห้องสมุด	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
มาก	10	1.4	91	13.1	223	32.0	324	46.6
ปานกลาง	23	3.3	86	12.4	160	23.0	269	23.0
น้อย	14	2.0	27	3.9	62	8.9	103	14.8
การใช้บริการสืบค้น ทรัพยากรห้องสมุด (OPAC)	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
มาก	7	1.0	56	8.0	82	11.8	145	20.8
ปานกลาง	16	2.3	104	14.9	240	34.5	360	51.7
น้อย	24	3.4	44	6.3	123	17.7	191	27.4
การใช้บริการสืบค้น ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
มาก	10	1.4	52	7.5	88	12.5	47	6.8
ปานกลาง	19	2.7	75	10.8	168	24.1	204	29.3
น้อย	18	2.6	77	11.1	190	27.3	445	63.9

จากตาราง 1 และ 2 แสดงว่ากลุ่มผู้ใช้ส่วนใหญ่ประกอบด้วยนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 445 คน (ร้อยละ 63.94) และเป็นเพศชาย จำนวน 561 คน (ร้อยละ 80.60)

กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์มีการใช้ห้องสมุดในระดับมากจำนวน 15 คน (ร้อยละ 1.4) นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีการใช้ห้องสมุดในระดับมากจำนวน 91 คน (ร้อยละ 13.1) ส่วนนิสิตระดับปริญญาตรี มีระดับการใช้ห้องสมุดที่ระดับมากจำนวน 223 คน (ร้อยละ 32.0)

กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์มีการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ในระดับมากจำนวน 7 คน (ร้อยละ 1.0) และระดับน้อยจำนวน 24 คน (ร้อยละ 3.4) นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีระดับการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ที่ระดับมากจำนวน 56 คน (ร้อยละ 8.0) และระดับน้อย

จำนวน 44 คน (ร้อยละ 6.3) ส่วนนิสิตระดับปริญญาตรีมีระดับการให้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ในระดับมากจำนวน 82 คน (ร้อยละ 11.8) และระดับน้อยจำนวน 123 คน (ร้อยละ 17.7)

กลุ่มผู้ใช้ส่วนใหญ่ที่เป็นอาจารย์มีการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมากจำนวน 10 คน (ร้อยละ 1.4) และระดับน้อยจำนวน 18 คน (ร้อยละ 2.6) นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีระดับการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมากจำนวน 52 คน (ร้อยละ 7.5) และระดับน้อยจำนวน 77 คน (ร้อยละ 11.1) ส่วนนิสิตระดับปริญญาตรีมีระดับการให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมากจำนวน 88 คน (ร้อยละ 12.5) และระดับน้อยจำนวน 190 คน (ร้อยละ 27.3)

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของสำนักหอสมุดกลางใน 2 ระดับ คือ ระดับการบริการที่คาดหวัง และระดับการบริการที่ได้รับจริง

2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวัง ดังแสดงในตาราง ที่ 3 -4



ตาราง 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริการที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัย

ปัจจัย	รายการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
การเข้าถึงสารสนเทศ				
1.	ฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด(OPAC)	6.08	1.05	มากที่สุด
2.	ได้รับเอกสารจากบริการยืมคืนระหว่างห้องสมุดตรงเวลาที่ ที่นัดหมาย	5.83	1.20	มากที่สุด
3.	มีหนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ ฯลฯ หลากหลาย	6.16	1.06	มากที่สุด
4.	จัดสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าใช้ได้ง่ายและสะดวก	6.00	1.06	มากที่สุด
5.	เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม	6.20	0.98	มากที่สุด
	รวม	6.05	0.98	มากที่สุด
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ				
1.	บุคลากรเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้	5.90	1.06	มากที่สุด
2.	บุคลากรห้องสมุดมีธรรมาศัยที่ดีเสมอ	5.88	1.13	มากที่สุด
3.	เมื่อพบปัญหาการใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดให้ คำตอบที่กระจ่างเป็นที่น่าพอใจ	6.03	1.03	มากที่สุด
4.	บุคลากรห้องสมุดสนใจให้บริการผู้ใช้ทุกคน	5.94	1.09	มากที่สุด
5.	บุคลากรห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	5.93	1.09	มากที่สุด
6.	บุคลากรห้องสมุดพร้อมให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อ ผู้ใช้มีปัญหาการใช้บริการ	6.00	1.09	มากที่สุด
7.	บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้	5.92	1.09	มากที่สุด
8.	บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถามของผู้ใช้	5.95	1.06	มากที่สุด
9.	บุคลากรห้องสมุดเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้แต่ละคน	5.94	1.18	มากที่สุด
	รวม	5.93	0.93	มากที่สุด
ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า				
1.	สถานที่เงียบสงบทำให้คนมีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า	6.18	1.04	มากที่สุด
2.	มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	5.93	1.10	มากที่สุด
3.	มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคลที่สงบ และเป็นส่วนตัว	6.05	1.13	มากที่สุด

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัย	รายการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
4.	สภาพของห้องสมุดผู้นำเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ	6.06	1.08	มากที่สุด
5.	บรรยากาศภายในห้องสมุดจงใจให้อายการศึกษา	6.07	1.08	มากที่สุด
	รวม	6.06	0.91	มากที่สุด
การควบคุมสารสนเทศ				
1.	อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ โสตทัศนอุปกรณ์ ฯลฯ คู่มือสมันำมาใช้	6.02	1.08	มากที่สุด
2.	ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ใช้ได้ง่ายและรวดเร็ว	5.91	1.06	มากที่สุด
3.	มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการ	5.87	1.14	มากที่สุด
4.	เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับ บริการและการค้นหาสารสนเทศ	6.03	1.04	มากที่สุด
5.	สามารถสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดและฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่ทำงานหรือที่อื่น ๆ	5.98	1.09	มากที่สุด
6.	สามารถเข้าใช้บริการแต่ละจุดได้อย่างสะดวก	6.04	1.05	มากที่สุด
	รวม	5.97	0.89	มากที่สุด
	รวมทุกด้าน	5.99	0.86	มากที่สุด

จากตาราง 3 แสดงว่าผู้ใช้ห้องสมุดมีความคิดเห็นต่อการบริการที่คาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่าผู้ใช้มีความคาดหวังต่อการบริการทุกปัจจัยในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยมีปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ($\bar{x} = 6.06$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ ($\bar{x} = 6.05$) ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ ($\bar{x} = 5.97$) และปัจจัยความรู้สึกที่มีต่อบริการ ($\bar{x} = 5.93$) ตามลำดับ

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวังเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย
แต่ละข้อ แสดงในตาราง 4

ตาราง 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัย เรียงอันดับเป็นรายชื่อตามค่าเฉลี่ย

อันดับ	ปัจจัยกำหนดคุณภาพ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	การเข้าถึงสารสนเทศ	เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม	6.20	มากที่สุด
2	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	สถานที่เงียบสงบทำให้คนมีสมาธิ ในการศึกษาค้นคว้า	6.18	มากที่สุด
3	การเข้าถึงสารสนเทศ	มีหนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ ฯลฯ หลากหลาย	6.16	มากที่สุด
4	การเข้าถึงสารสนเทศ	ฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากร ห้องสมุด(OPAC)	6.08	มากที่สุด
5	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	บรรยากาศภายในห้องสมุดจงใจให้ อยากศึกษา	6.07	มากที่สุด
6	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	สภาพของห้องสมุดดูน่าเชิญชวนให้ เข้าใช้บริการ	6.06	มากที่สุด
7	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเฉพาะ บุคคลที่สงบและเป็นส่วนตัว	6.05	มากที่สุด
8	การควบคุมสารสนเทศ	สามารถเข้าใช้บริการแต่ละจุดได้ อย่างสะดวก	6.04	มากที่สุด
9	การควบคุมสารสนเทศ	เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็น ประโยชน์เกี่ยวกับบริการและ การค้นหาสารสนเทศ	6.03	มากที่สุด
10	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	เมื่อพบปัญหาการใช้บริการ บุคลากร ห้องสมุดให้คำตอบที่กระจ่างเป็นที่ น่าพอใจ	6.03	มากที่สุด
11	การควบคุมสารสนเทศ	อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์	6.02	มากที่สุด
12	การเข้าถึงสารสนเทศ	จัดสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้า ใช้ได้ง่ายและสะดวก	6.00	มากที่สุด

ตาราง 4 (ต่อ)

อันดับ	ปัจจัยกำหนดคุณภาพ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
13	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดพร้อมให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้ใช้มีปัญหาการใช้บริการ	6.00	มากที่สุด
14	การควบคุมสารสนเทศ	สามารถสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่ทำงานหรือที่อื่น ๆ	5.98	มากที่สุด
15	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถามของผู้ใช้	5.95	มากที่สุด
16	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดสนใจให้บริการผู้ใช้ทุกคน	5.94	มากที่สุด
17	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้แต่ละคน	5.94	มากที่สุด
18	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	5.93	มากที่สุด
19	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	5.93	มากที่สุด
20	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้	5.92	มากที่สุด
21	การควบคุมสารสนเทศ	ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ใช้ได้ง่ายและรวดเร็ว	5.91	มากที่สุด
22	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้	5.90	มากที่สุด
23	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดีเสมอ	5.88	มากที่สุด
24	การควบคุมสารสนเทศ	มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการ	5.87	มากที่สุด
25	การเข้าถึงสารสนเทศ	ได้รับเอกสารจากบริการยืมคืนระหว่างห้องสมุดตรงเวลาที่นัดหมาย	5.83	มากที่สุด

จากตาราง 4 แสดงว่าบริการของห้องสมุดที่ผู้ใช้ห้องสมุดคาดหวังในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือเวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม ($\bar{x} = 6.20$) ซึ่งอยู่ในปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ รองลงมา คือ สถานที่เงียบสงบทำให้คนมีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า ($\bar{x} = 6.18$) มีหนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ ฯลฯ หลากหลาย ($\bar{x} = 6.16$) และข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ($\bar{x} = 6.08$) ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ

2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ดังตาราง ดังแสดงในตาราง 5 - 6

ตาราง 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัย

ปัจจัย	รายการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
การเข้าถึงสารสนเทศ				
	1. ฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด(OPAC)	5.27	1.22	มากที่สุด
	2. ได้รับเอกสารจากบริการยืมคืนระหว่างห้องสมุดตรงเวลาที่นัดหมาย	5.14	1.29	มาก
	3. มีหนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ ฯลฯ หลากหลาย	4.73	1.36	มาก
	4. จัดสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าใช้ได้ง่ายและสะดวก	4.89	1.24	มาก
	5. เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม	5.49	1.38	มาก
	รวม	5.10	0.92	มาก

ความรู้สึกที่มีต่อบริการ

1. บุคลากรเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้	4.90	1.22	มาก
2. บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดีเสมอ	4.78	1.36	มาก
3. เมื่อพบปัญหาการให้บริการ บุคลากรห้องสมุดให้คำตอบที่กระจ่างเป็นที่น่าพอใจ	4.90	1.31	มาก
4. บุคลากรห้องสมุดสนใจให้บริการผู้ใช้ทุกคน	4.69	1.40	มาก
5. บุคลากรห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	4.71	1.38	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัจจัย	รายการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
	6. บุคลากรห้องสมุดพร้อมให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้ใช้มีปัญหาการใช้บริการ	4.81	1.33	มาก
	7. บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้	4.96	1.28	มาก
	8. บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถามของผู้ใช้	4.96	1.27	มาก
	9. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้แต่ละคน	4.50	1.27	มาก
	รวม	4.91	1.01	มาก
ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า				
	1. สถานที่เงียบสงบทำให้คนมีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า	4.54	1.56	มาก
	2. มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	4.76	1.38	มาก
	3. มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคลที่สงบและเป็นส่วนตัว	4.63	1.48	มาก
	4. สภาพของห้องสมุดดูน่าเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ	4.72	1.40	มาก
	5. บรรยากาศภายในห้องสมุดช่วยให้อยากศึกษา	4.63	1.35	มาก
	รวม	4.66	1.08	มาก
การควบคุมสารสนเทศ				
	1. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ โสตทัศนูปกรณ์ ฯลฯ ดูทันสมัยน่าใช้	4.83	1.29	มาก
	2. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ใช้ได้ง่ายและรวดเร็ว	5.02	1.23	มาก
	3. มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการ	4.54	1.26	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัจจัย	รายการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
	4. เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการและการค้นหาสารสนเทศ	5.12	1.21	มาก
	5. สามารถสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่ทำงานหรือที่อื่น ๆ	5.15	1.09	มาก
	6. สามารถเข้าใช้บริการแต่ละจุดได้อย่างสะดวก	4.77	1.26	มาก
	รวม	4.91	0.93	มาก
	รวมทุกด้าน	4.86	0.88	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่าผู้ใช้ห้องสมุดมีความคิดเห็นต่อบริการของห้องสมุดที่ได้รับจริงในระดับมาก ($\bar{x} = 4.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่าทุกปัจจัยอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมี ปัจจัยด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ($\bar{x} = 5.10$) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ($\bar{x} = 4.91$) ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.91$) และปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ($\bar{x} = 4.66$)

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงแต่ละข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย แสดงในตาราง 6

ตาราง 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัย เรียงอันดับเป็นรายชื่อตามค่าเฉลี่ย

อันดับ	ปัจจัยกำหนดคุณภาพ	ข้อความถาม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	การเข้าถึงสารสนเทศ	เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม	5.49	มาก
2	การเข้าถึงสารสนเทศ	ฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากร ห้องสมุด(OPAC)	5.27	มาก
3	การควบคุมสารสนเทศ	สามารถสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุด และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้จาก ที่ทำงานหรือที่อื่น ๆ	5.15	มาก
4	การเข้าถึงสารสนเทศ	ได้รับเอกสารจากบริการยืมคืนระหว่าง ห้องสมุดตรงเวลาที่นัดหมาย	5.14	มาก
5	การควบคุมสารสนเทศ	เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวกับบริการและการค้นหาสารสนเทศ	5.12	มาก
6	การควบคุมสารสนเทศ	ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ใช้ได้ง่ายและ รวดเร็ว	5.02	มาก
7	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่น ให้กับผู้ใช้	4.96	มาก
8	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อม ในการตอบคำถามของผู้ใช้	4.96	มาก
9	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้	4.90	มาก
10	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	เมื่อพบปัญหาการใช้บริการ บุคลากรห้องสมุด ให้คำตอบที่กระจ่างเป็นที่น่าพอใจ	4.90	มาก
11	การเข้าถึงสารสนเทศ	จัดสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าใช้ได้ง่าย และสะดวก	4.89	มาก
12	การควบคุมสารสนเทศ	อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ โสตทัศนอุปกรณ์ ฯลฯ ครุภัณฑ์มีคุณภาพ	4.83	มาก
13	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดพร้อมให้ความช่วยเหลือ ทันทีเมื่อผู้ใช้มีปัญหาการใช้บริการ	4.81	มาก
14	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดีเสมอ	4.78	มาก

ตาราง 6 (ต่อ)

อันดับ	ปัจจัยกำหนดคุณภาพ	ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
15	การควบคุมสารสนเทศ	สามารถเข้าใช้บริการแต่ละจุดได้อย่างสะดวก	4.77	มาก
16	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	4.76	มาก
17	การเข้าถึงสารสนเทศ	มีหนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ ฯลฯ หลากหลาย	4.73	มาก
18	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	สภาพของห้องสมุดน่าเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ	4.72	มาก
19	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	4.71	มาก
20	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดสนใจให้บริการผู้ใช้ทุกคน	4.69	มาก
21	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคลที่สงบและเป็นส่วนตัว	4.63	มาก
22	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	บรรยากาศภายในห้องสมุดช่วยให้อยากศึกษาค้นคว้า	4.63	มาก
23	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	สถานที่เงียบสงบทำให้คนมีสมาธิในการศึกษา	4.54	มาก
24	การควบคุมสารสนเทศ	มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการ	4.54	มาก
25	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้แต่ละคน	4.50	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่าผู้ใช้ห้องสมุดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการได้รับจริงในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม ($\bar{x} = 5.49$) ในปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ รองลงมา คือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด(OPAC) ($\bar{x} = 5.27$) ในปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ สามารถสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่ทำงานหรือที่อื่น ๆ ในปัจจัยการควบคุมสารสนเทศ ($\bar{x} = 5.15$) และได้รับเอกสารจากการบริการยืมคืนระหว่างห้องสมุดตรงเวลาที่นัดหมาย ($\bar{x} = 5.14$) ในปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ

3. การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดในเรื่องช่องว่างของการบริการระดับสูง
แสดงในตาราง 7 – 8

ตาราง 7 ช่องว่างของการบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัย

ปัจจัย	รายการ	DE		PER		SUG (PER-DE)
		\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
การเข้าถึงสารสนเทศ						
	1. ฐานข้อมูลฐานข้อมูลบรรณานุกรม					
	ทรัพยากรห้องสมุด(OPAC)	6.08	1.05	5.27	1.22	-0.81
	2. ได้รับเอกสารจากบริการยืมคืน					
	ระหว่างห้องสมุด ตรงเวลาที่นัดหมาย 5.83		1.20	5.14	1.29	-0.69
	3. มีหนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ ฯลฯ					
	หลากหลาย	6.16	1.06	4.73	1.36	-1.43
	4. จัดสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าใช้					
	ได้ง่ายและสะดวก	6.00	1.06	4.89	1.24	-1.11
	5. เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด – ปิด)					
	มีความเหมาะสม	6.20	0.98	5.49	1.38	-0.71
	รวม	6.05	0.88	5.10	0.92	-0.95

ความรู้สึกที่มีต่อบริการ

1. บุคลากรเต็มใจให้ความช่วยเหลือ						
ผู้ใช้	5.90	1.06	4.90	1.22	-0.99	
2. บุคลากรห้องสมุดมีธรรมาศัยที่ดีเสมอ	5.88	1.13	4.78	1.36	-1.09	
3. เมื่อพบปัญหาการใช้บริการ บุคลากร						
ห้องสมุดให้คำตอบที่กระจ่างเป็นที่						
น่าพอใจ	6.03	1.03	4.90	1.31	-1.13	
4. บุคลากรห้องสมุดสนใจให้บริการ						
ผู้ใช้ทุกคน	5.94	1.09	4.69	1.40	-1.26	
5. บุคลากรห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้						
ด้วยความเอาใจใส่	5.93	1.09	4.71	1.38	-1.22	

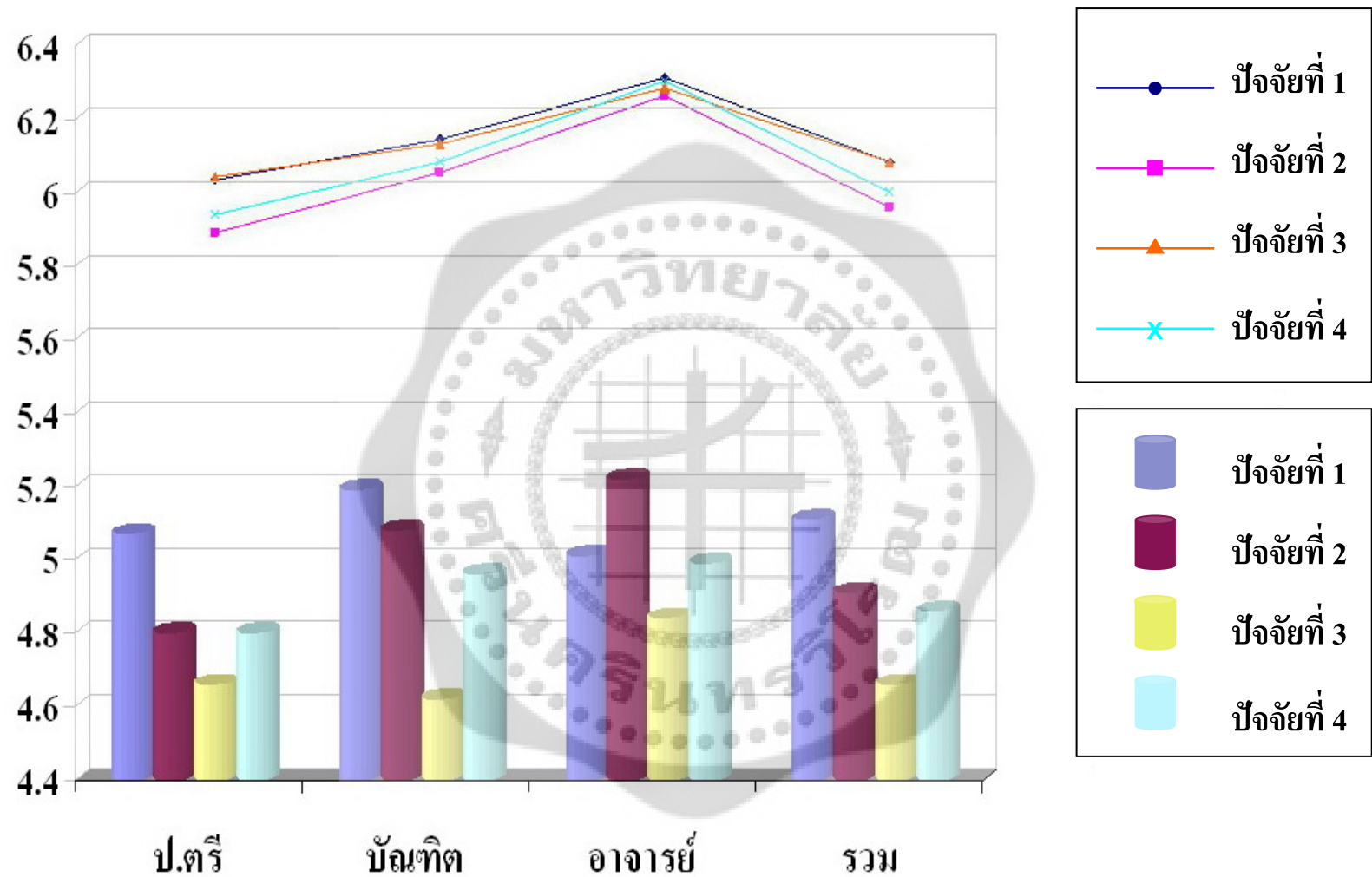
ตาราง 7 (ต่อ)

ปัจจัย	รายการ	DE		PER		SUG (PER-DE)
		\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
	6. บุคลากรห้องสมุดพร้อมให้ความ ช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้ใช้มีปัญหา					
	การใช้บริการ	6.00	1.09	4.81	1.33	-1.19
	7. บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่น ให้กับผู้ใช้	5.92	1.09	4.96	1.28	-0.96
	8. บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อม ในการตอบคำถาม	5.95	1.06	4.96	1.27	-0.99
	9. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจถึง ความต้องการของผู้ใช้แต่ละคน	5.94	1.18	4.50	1.27	-1.34
	รวม	5.93	0.93	4.91	1.01	-1.02
ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า						
	1. สถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิ ในการศึกษาค้นคว้า	6.18	1.04	4.54	1.55	-1.64
	2. มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้า เป็นกลุ่ม	5.93	1.10	4.76	1.38	-1.17
	3. มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้า เป็นเฉพาะบุคคลที่สงบและ เป็นส่วนตัว	6.05	1.13	4.63	1.48	-1.42
	4. สภาพของห้องสมุดดูน่าเชิญชวน ให้เข้าใช้บริการ	6.06	1.08	4.72	1.40	-1.33
	5. บรรยากาศภายในห้องสมุดจูงใจ ให้อยากศึกษาค้นคว้า	6.07	1.08	4.63	1.35	-1.44
	รวม	6.06	0.91	4.66	1.08	-1.40

ตาราง 7 (ต่อ)

ปัจจัย	รายการ	DE		PER		SUG
		\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D. (PER-DE)	
การควบคุมสารสนเทศ						
	1. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ โสตทัศนูปกรณ์ ฯลฯ					
	คู่มือสมั้นำใช้	6.02	1.08	4.83	1.29	-1.19
	2. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ใช้ได้ง่าย					
	และรวดเร็ว	5.91	1.06	5.02	1.23	-0.89
	3. มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์					
	ที่ต้องการ	5.87	1.14	4.54	1.26	-1.32
	4. เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็น					
	ประโยชน์เกี่ยวกับบริการและ					
	การค้นหาสารสนเทศ	6.03	1.04	5.12	1.21	-0.90
	5. สามารถสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุด					
	ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้จาก					
	ที่ทำงานหรือและที่อื่น ๆ	5.98	1.09	5.15	1.31	-0.82
	6. สามารถเข้าใช้บริการแต่ละจุด					
	ได้อย่างสะดวก	6.04	1.05	4.77	1.26	-1.27
	รวม	5.97	0.89	4.91	0.83	-1.07
	รวมทุกด้าน	5.99	0.86	4.86	0.88	-1.13

จากตาราง 8 แสดงว่าช่องว่างของบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริงโดยรวม และแต่ละข้อ มีค่าเป็นลบ นั่นคือ ช่องว่างบริการที่ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวัง หมายถึง คุณภาพการบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้ ดังแสดงในภาพประกอบ



ภาพประกอบ 2 ช่องว่างของการบริการแสดงคุณภาพการบริการของห้องสมุด จำแนกตามป้ฉฉฉ

เพื่อให้เห็นการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดในเรื่อง ช่องว่างของการบริการที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น จึงแสดงลำดับช่องว่างของการบริการเป็นรายข้อดังตาราง 8

ตาราง 8 ช่องว่างของการบริการเรียงลำดับตามความต่างของช่องว่าง

ลำดับความต่าง ของช่องว่าง	ปัจจัยกำหนดคุณภาพ	รายการ	SUG
1	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	สถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิ ในการศึกษาค้นคว้า	-1.64
2	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	บรรยากาศภายในห้องสมุดดูใจ ให้อายการศึกษาค้นคว้า	-1.44
3	การเข้าถึงสารสนเทศ	มีหนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ ฯลฯ หลากหลาย	-1.43
4	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็น เฉพาะบุคคลที่สงบและเป็นส่วนตัว	-1.42
5	ความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดเข้าใจถึงความต้องการ ของผู้ใช้แต่ละคน	-1.34
6	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	สภาพของห้องสมุดดูน่าเชิญชวนให้ เข้าใช้บริการ	-1.33
7	การควบคุมสารสนเทศ	มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ที่ต้องการ	-1.32
8	การควบคุมสารสนเทศ	สามารถเข้าใช้บริการแต่ละจุดได้ อย่างสะดวก	-1.27
9	ความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดสนใจให้บริการผู้ใช้ ทุกคน	-1.26
10	ความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ ด้วยความเอาใจใส่	-1.22
11	ความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดพร้อมให้ความช่วยเหลือ ทันทีเมื่อผู้ใช้มีปัญหาการใช้บริการ	-1.19
12	การควบคุมสารสนเทศ	อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ โสตทัศนอุปกรณ์ ฯลฯ ดูทันสมัยน่าใช้	-1.19

ตาราง 8 (ต่อ)

ลำดับความต่าง ของช่องว่าง	ปัจจัยกำหนดคุณภาพ	รายการ	SUG
13	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	-1.17
14	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	เมื่อพบปัญหาการใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดให้คำตอบที่กระจ่าง เป็นที่น่าพอใจ	-1.13
15	การเข้าถึงสารสนเทศ	จัดสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าใช้ได้ง่าย และสะดวก	-1.11
16	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดีเสมอ	-1.09
17	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรเต็มใจให้บริการ	-0.99
18	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อม ในการตอบคำถามของผู้ใช้	-0.99
19	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่น ให้กับผู้ใช้	-0.96
20	การควบคุมสารสนเทศ	เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวกับบริการ และการค้นหาสารสนเทศ	-0.90
21	การควบคุมสารสนเทศ	ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ใช้ได้ง่ายและ รวดเร็ว	-0.89
22	การควบคุมสารสนเทศ	สามารถสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุด และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ได้จาก ที่ทำงานและที่อื่น ๆ	-0.82
23	การเข้าถึงสารสนเทศ	ฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ใช้ง่ายและรวดเร็ว	-0.82
24	การเข้าถึงสารสนเทศ	เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม	-0.71
25	การเข้าถึงสารสนเทศ	ได้รับเอกสารจากบริการยืมคืน ระหว่างห้องสมุดตรงเวลาที่นัดหมาย	-0.69

จากตาราง 8 แสดงว่าช่องว่างของการบริการข้อที่แคบที่สุด คือ ได้รับเอกสารจากบริการ ยืม-คืนระหว่างห้องสมุดตรงเวลาที่นัดหมาย (-0.69) รองลงมาคือ เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด- ปิด) มีความเหมาะสม (-0.71) และฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ใช้งานง่ายและรวดเร็ว (-0.82) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศในเรื่องเหล่านี้ส่งมอบให้แก่ผู้ใช้ได้ใกล้เคียงกับความคาดหวัง หากได้พัฒนาหรือปรับปรุงการบริการก็จะถึงระดับการบริการที่ผู้ใช้คาดหวังหรือต้องการมากยิ่งขึ้น

ขณะเดียวกัน ช่องว่างของการบริการข้อที่กว้างที่สุด คือ สถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า (-1.64) รองลงมาคือ บรรยากาศภายในห้องสมุดจงใจให้ออกศึกษาค้นคว้า (-1.44) และมีหนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ ฯลฯ หลากหลาย (-1.43) แสดงว่าห้องสมุดจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในเรื่องเหล่านี้เป็นอย่างมาก เนื่องจากยังมีช่วงห่างกับความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้มาก



4. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดใน 2 ระดับ คือ และระดับการบริการที่คาดหวัง และระดับการบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามตัวแปร

4.1 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่คาดหวัง จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ แสดงในตาราง 9 – 16

ตาราง 9 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่คาดหวัง จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้

ปัจจัย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
การเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.105	2.053	2.649*
	ภายในกลุ่ม	694	536.940	.775	
	รวม	696	541.045		
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	8.078	4.039	4.759*
	ภายในกลุ่ม	694	588.096	.849	
	รวม	696	541.045		
ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ระหว่างกลุ่ม	2	3.003	1.502	1.803
	ภายในกลุ่ม	694	577.322	.833	
	รวม	696	580.325		
การควบคุมสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	7.141	3.570	4.527*
	ภายในกลุ่ม	694	588.096	.849	
	รวม	696	553.667		
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.833	2.917	3.934*
	ภายในกลุ่ม	694	531.832	.741	
	รวม	696	519.665		

จากตาราง 9 แสดงว่ากลุ่มผู้ใช้ที่ประกอบด้วยอาจารย์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และนิสิตระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่คาดหวัง โดยรวม และในรายปัจจัยความรู้สึกที่มีต่อบริการ และการควบคุมสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณานัยสำคัญความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ Turkey จึงปรากฏผลดังตาราง 10-16

ตาราง 10 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการ
ที่คาดหวัง จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ที่พบความแตกต่างโดยรวมเป็นรายคู่

กลุ่มผู้ใช้	นิตระดับปริญญาตรี			นิตระดับบัณฑิตศึกษา			อาจารย์		
	\bar{x}	5.63	6.06	6.25					
นิตระดับปริญญาตรี	5.63	-	.14	.32*					
นิตระดับบัณฑิตศึกษา	6.06	-	.19						
อาจารย์	6.25	-	-						

จากตาราง 10 แสดงว่านิตระดับปริญญาตรี และอาจารย์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ
ของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่คาดหวัง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยอาจารย์
มีความคาดหวังต่อการบริการสูงกว่านิตระดับปริญญาตรี

ตาราง 11 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการ
ที่คาดหวัง จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ที่พบความแตกต่างในด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการเป็นรายคู่

กลุ่มผู้ใช้	นิตระดับปริญญาตรี			นิตระดับบัณฑิตศึกษา			อาจารย์		
	\bar{x}	5.86	6.02	6.23					
นิตระดับปริญญาตรี	5.86	-	.16	.37*					
นิตระดับบัณฑิตศึกษา	6.02	-	.21						
อาจารย์	6.23	-	-						

จากตาราง 11 แสดงว่านิตระดับปริญญาตรี และอาจารย์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ
ของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่คาดหวังในปัจจุบันความรู้สึกที่มีต่อบริการ แตกต่างอย่างมี
นัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยอาจารย์มีความคาดหวังต่อการบริการในด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการสูงกว่า
นิตระดับปริญญาตรี

ตาราง 12 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการ
ที่คาดหวัง จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ที่พบความแตกต่างในด้านการควบคุมสารสนเทศเป็นรายคู่

กลุ่มผู้ใช้	นิตระดับปริญญาตรี			นิตระดับบัณฑิตศึกษา			อาจารย์		
	\bar{x}	5.91	6.05	6.27					
นิตระดับปริญญาตรี	5.91	-	.14	.36*					
นิตระดับบัณฑิตศึกษา	6.05	-	.22						
อาจารย์	6.27	-	-						

จากตาราง 12 แสดงว่านิตระดับปริญญาตรี และอาจารย์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ
ของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่คาดหวังในปัจจุบันความรู้สึกที่มีต่อบริการ แตกต่างอย่างมี
นัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยอาจารย์มีความคาดหวังต่อการบริการในปัจจุบันการควบคุมสารสนเทศสูงกว่า
นิตระดับปริญญาตรี

ตาราง 13 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการ
ที่คาดหวัง จำแนกตามการเข้าใช้ห้องสมุด

ปัจจัย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
การเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.187	2.094	2.710
	ภายในกลุ่ม	694	536.926	.773	
	รวม	696	541.113		
ความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.320	1.660	1.943
	ภายในกลุ่ม	694	593.774	.854	
	รวม	696	597.094		
ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ระหว่างกลุ่ม	2	5.073	2.536	3.060*
	ภายในกลุ่ม	694	576.103	.829	
	รวม	696	581.176		
การควบคุมสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.063	1.352	1.933
	ภายในกลุ่ม	694	550.734	.792	
	รวม	696	553.797		
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.703	1.851	2.492
	ภายในกลุ่ม	694	516.289	.743	
	รวม	696	519.992		

จากตาราง 13 แสดงว่าผู้ใช้ที่มีระดับการเข้าใช้ห้องสมุดต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่คาดหวังโดยรวม ไม่แตกต่างกัน แต่มีความคิดเห็นในปัจจัยห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณานัยสำคัญความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ Turkey จึงปรากฏผลดังตาราง 14

ตาราง 14 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่คาดหวัง จำแนกตามการเข้าใช้ห้องสมุดที่พบความแตกต่างในปัจจัยห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าเป็นรายคู่

กลุ่มผู้ใช้	สถิติระดับปริญญาตรี			สถิติระดับบัณฑิตศึกษา			อาจารย์		
	\bar{x}								
		5.95		6.08		6.14			
สถิติระดับปริญญาตรี	5.95	-	.13	.18*					
สถิติระดับบัณฑิตศึกษา	6.08		-	.06					
อาจารย์	6.14			-					

จากตาราง 14 แสดงว่าผู้ใช้ที่เข้าใช้ห้องสมุดในระดับปานกลาง และผู้ใช้ที่เข้าใช้ห้องสมุดในระดับมาก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นของระดับการบริการที่คาดหวังในปัจจัยห้องสมุด คือ แหล่งค้นคว้า ต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้ที่เข้าใช้ห้องสมุดในระดับมากมีความคาดหวังต่อการบริการในปัจจัยห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าสูงกว่าผู้ใช้ที่เข้าใช้ห้องสมุดในระดับน้อย

ตาราง 15 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการ
ภาคหวัง จำแนกตามใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC)

ปัจจัย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
การเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.936	1.968	.079
	ภายในกลุ่ม	694	537.177	.773	
	รวม	696	541.113		
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.753	2.377	.062
	ภายในกลุ่ม	694	592.341	.852	
	รวม	696	597.094		
ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ระหว่างกลุ่ม	2	1.863	.932	.328
	ภายในกลุ่ม	694	579.313	.834	
	รวม	696	581.176		
การควบคุมสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.518	1.259	.205
	ภายในกลุ่ม	694	551.280	.793	
	รวม	696	553.798		
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.301	1.651	.109
	ภายในกลุ่ม	694	516.691	.743	
	รวม	696	519.992		

จากตาราง 15 แสดงว่าผู้ใช้ที่มีระดับการให้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ต่างกัน
มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่คาดหวัง ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการ
ที่คาดหวัง จำแนกตามการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
การเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	.511	.256	.329
	ภายในกลุ่ม	694	540.602	.778	
	รวม	696	541.113		
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.806	.403	.470
	ภายในกลุ่ม	694	596.288	.852	
	รวม	696	597.094		
ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ระหว่างกลุ่ม	2	.254	.127	.152
	ภายในกลุ่ม	694	580.922	.836	
	รวม	696	581.176		
การควบคุมสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	.538	.269	.338
	ภายในกลุ่ม	694	553.259	.796	
	รวม	696	553.797		
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	.530	.265	.354
	ภายในกลุ่ม	694	519.462	.747	
	รวม	696	519.992		

จากตาราง 16 แสดงว่าผู้ใช้ที่มีระดับการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างกัน
มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่คาดหวัง ไม่แตกต่างกัน

4.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ แสดงในตาราง 17 - 23

ตาราง 17 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้

ปัจจัย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
การเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.469	1.234	1.461
	ภายในกลุ่ม	694	585.433	.845	
	รวม	696	587.901		
ความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	15.537	7.768	7.813*
	ภายในกลุ่ม	694	689.041	.994	
	รวม	696	704.578		
ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ระหว่างกลุ่ม	2	1.866	.933	.802
	ภายในกลุ่ม	694	806.237	1.163	
	รวม	696	808.103		
การควบคุมสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.027	2.013	2.360
	ภายในกลุ่ม	694	591.224	.853	
	รวม	696	595.251		
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.392	2.196	2.842
	ภายในกลุ่ม	694	535.397	.773	
	รวม	696	539.788		

จากตาราง 17 แสดงว่ากลุ่มผู้ใช้ที่ประกอบด้วยอาจารย์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และนิสิตระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่ได้รับจริงโดยรวม ไม่แตกต่างกัน แต่มีความคิดเห็นในปัจจัยความรู้สึกที่มีต่อบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณานัยสำคัญความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ Turkey จึงปรากฏผลดังตาราง 18

ตาราง 18 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ที่พบความแตกต่างในปัจจัยความรู้สึกที่มีต่อบริการเป็นรายคู่

กลุ่มผู้ใช้	นิตระดับปริญญาตรี			นิตระดับบัณฑิตศึกษา			อาจารย์		
	\bar{x}								
	4.80			5.08			5.22		
นิตระดับปริญญาตรี	4.80	-	.28*			.42*			
นิตระดับบัณฑิตศึกษา	5.08		-			.14			
อาจารย์	5.22					-			

จากตาราง 18 แสดงว่านิตระดับปริญญาตรี นิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่ได้รับจริงในปัจจัยความรู้สึกที่มีต่อบริการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยนิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์มีความคาดหวังต่อการบริการที่ได้รับจริงในปัจจัยความรู้สึกที่มีต่อบริการสูงกว่านิตระดับปริญญาตรี

ตาราง 19 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามการเข้าใช้ห้องสมุด

ปัจจัย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
การเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.880	2.940	3.508*
	ภายในกลุ่ม	694	582.527	.838	
	รวม	696	588.407		
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.285	.642	.632
	ภายในกลุ่ม	694	706.956	1.017	
	รวม	696	708.241		
ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ระหว่างกลุ่ม	2	2.029	1.015	.868
	ภายในกลุ่ม	694	812.193	1.169	
	รวม	696	814.222		
การควบคุมสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	7.372	3.686	4.337*
	ภายในกลุ่ม	694	590.689	.850	
	รวม	696	598.061		
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.691	1.346	1.735
	ภายในกลุ่ม	694	539.119	.776	
	รวม	696	541.810		

จากตาราง 19 แสดงว่าผู้ใช้ที่มีการเข้าใช้ห้องสมุดต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่ได้รับจริงโดยรวม ไม่แตกต่างกัน แต่มีความคิดเห็นในปัจจัย 2 ด้าน คือ การเข้าถึงสารสนเทศ และการควบคุมสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณานัยสำคัญความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ Turkey จึงปรากฏผลดังตาราง 20-21

ตาราง 20 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามการเข้าใช้ห้องสมุดที่พบความแตกต่างในปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศเป็นรายคู่

ประสพการณ์ การใช้ห้องสมุด		ปานกลาง	น้อย	มาก
	\bar{x}	4.89	5.12	5.16
ปานกลาง	4.89	-	.04	.27*
น้อย	5.12		-	.23
มาก	5.16			-

จากตาราง 20 แสดงว่าผู้ใช้ที่เข้าใช้ห้องสมุดในระดับปานกลาง และผู้ใช้ที่เข้าใช้ห้องสมุดในระดับมาก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นของระดับการบริการที่ได้รับจริงในปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้ที่เข้าใช้ห้องสมุดในระดับปานกลางมีความเห็นว่าได้รับบริการจริงในปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ น้อยกว่าผู้ใช้ที่เข้าใช้ห้องสมุดในระดับมาก

ตาราง 21 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามการเข้าใช้ห้องสมุด ที่พบความแตกต่างในปัจจัยการควบคุมสารสนเทศเป็นรายคู่

ประสพการณ์ การใช้ห้องสมุด		ปานกลาง	น้อย	มาก
	\bar{x}	4.89	5.12	5.16
ปานกลาง	4.89	-	.04	.27*
น้อย	5.12		-	.23
มาก	5.16			-

จากตาราง 21 แสดงว่าผู้ใช้ที่เข้าใช้ห้องสมุดในระดับปานกลาง และผู้ใช้ที่เข้าใช้ห้องสมุดในระดับมาก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นของระดับการบริการที่ได้รับจริงในปัจจัยการควบคุมสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้ที่เข้าใช้ห้องสมุดในระดับปานกลางมีความคิดเห็นว่าได้รับบริการจริงในปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ น้อยกว่าผู้ใช้ที่เข้าใช้ห้องสมุดในระดับมาก

ตาราง 22 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC)

ปัจจัย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
การเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.370	2.185	2.600
	ภายในกลุ่ม	694	584.037	.840	
	รวม	696	588.407		
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.564	1.282	1.263
	ภายในกลุ่ม	694	705.676	1.015	
	รวม	696	708.241		
ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ระหว่างกลุ่ม	2	3.225	1.612	1.382
	ภายในกลุ่ม	694	810.997	1.167	
	รวม	696	814.222		
การควบคุมสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.734	1.367	1.596
	ภายในกลุ่ม	694	595.327	.857	
	รวม	696	598.061		
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.137	.569	.731
	ภายในกลุ่ม	694	540.673	.778	
	รวม	696	541.810		

จากตาราง 22 แสดงว่าผู้ใช้ที่มีระดับการให้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่ได้รับจริง ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 23 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
การเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.162	.581	.688
	ภายในกลุ่ม	694	587.245	.845	
	รวม	696	588.407		
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.075	.037	.037
	ภายในกลุ่ม	694	708.166	1.019	
	รวม	696	708.241		
ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ระหว่างกลุ่ม	2	1.293	.647	.553
	ภายในกลุ่ม	694	812.929	1.170	
	รวม	696	814.222		
การควบคุมสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	.156	.078	.091
	ภายในกลุ่ม	694	597.905	.860	
	รวม	696	598.061		
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	.203	.101	.130
	ภายในกลุ่ม	694	541.607	.779	
	รวม	696	541.810		

จากตาราง 23 แสดงว่าผู้ใช้ที่มีระดับการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับการบริการที่ได้รับจริง ไม่แตกต่างกัน

5. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความจริงของการได้รับบริการจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ แสดงในตาราง 24 – 26

ตาราง 24 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความจริงของการได้รับบริการของนิติระดับปริญญาตรี

นิติระดับปริญญาตรี	\bar{x}	D	Sd	t
การเข้าถึงสารสนเทศ	ความคาดหวังของการได้รับบริการ	6.00		
	ความจริงของการได้รับบริการ	5.07	0.93	0.99
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	ความคาดหวังของการได้รับบริการ	5.86		
	ความจริงของการได้รับบริการ	4.80	1.05	1.14
ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ความคาดหวังของการได้รับบริการ	6.01		
	ความจริงของการได้รับบริการ	4.67	1.35	1.35
การควบคุมสารสนเทศ	ความคาดหวังของการได้รับบริการ	6.00		
	ความจริงของการได้รับบริการ	5.07	1.05	1.06
รวม	ความคาดหวังของการได้รับบริการ	5.93		
	ความจริงของการได้รับบริการ	4.80	1.13	1.06

จากตาราง 24 แสดงว่านิติระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความจริงของการได้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 โดยระดับความคาดหวังของบริการที่ได้รับสูงกว่าบริการที่ได้รับจริงในทุกปัจจัยและโดยรวม

ตาราง 25 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความจริงของการได้รับบริการของ
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	\bar{x}	D	Sd	t	
การเข้าถึงสารสนเทศ	ความคาดหวังของการได้รับบริการ	6.00	0.93	0.99	19.889
	ความจริงของการได้รับบริการ	5.07			
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	ความคาดหวังของการได้รับบริการ	5.86	1.05	1.14	19.569
	ความจริงของการได้รับบริการ	4.80			
ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ความคาดหวังของการได้รับบริการ	6.01	1.35	1.35	21.164
	ความจริงของการได้รับบริการ	4.67			
การควบคุมสารสนเทศ	ความคาดหวังของการได้รับบริการ	6.00	1.05	1.06	21.041
	ความจริงของการได้รับบริการ	5.07			
รวม	ความคาดหวังของการได้รับบริการ	5.93	1.13	1.06	22.530
	ความจริงของการได้รับบริการ	4.80			

จากตาราง 25 แสดงว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความจริงของการได้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 โดยระดับความคาดหวังของบริการที่ได้รับสูงกว่าบริการที่ได้รับจริงในทุกปัจจัยและโดยรวม

ตาราง 26 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความจริงของการได้รับบริการของอาจารย์

อาจารย์		\bar{x}	D	Sd	t
การเข้าถึงสารสนเทศ	ความคาดหวังของการได้รับบริการ	6.00			
	ความจริงของการได้รับบริการ	5.07	0.93	0.99	19.889
ความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	ความคาดหวังของการได้รับบริการ	5.86			
	ความจริงของการได้รับบริการ	4.80	1.05	1.14	19.569
ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ความคาดหวังของการได้รับบริการ	6.01			
	ความจริงของการได้รับบริการ	4.67	1.35	1.35	21.164
การควบคุมสารสนเทศ	ความคาดหวังของการได้รับบริการ	6.00			
	ความจริงของการได้รับบริการ	5.07	1.05	1.06	21.041
รวม	ความคาดหวังของการได้รับบริการ	5.93			
	ความจริงของการได้รับบริการ	4.80	1.13	1.06	22.530

จากตาราง 26 แสดงว่าอาจารย์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความจริงของการได้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 โดยระดับความคาดหวังของบริการที่ได้รับสูงกว่าบริการที่ได้รับจริงในทุกปัจจัยและโดยรวม

6. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตาราง 27 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
บุคลากรห้องสมุด	
บุคลากรบางคนใช้คำพูดไม่สุภาพ และไม่ให้ความเอาใจใส่เท่าที่ควร	44
บุคลากรบางคนควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกว่านี้	43
บุคลากรน่ารัก ให้บริการดี คอยช่วยเหลืออย่างเต็มใจและเป็นกันเอง	28
บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอ	6
บุคลากรบางคนเสียงดัง	4
รวม	125
ทรัพยากรสารสนเทศ	
หนังสือเก่า ไม่ทันสมัย บางเล่มชำรุด	64
หนังสือมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อผู้ใช้	61
ควรมีหนังสือ/วารสารแบบหลากหลาย ทันสมัย	43
ควรมีฐานข้อมูลออนไลน์	4
หนังสือด้านคอมพิวเตอร์มีน้อย	3
รวม	175
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	
คอมพิวเตอร์สืบค้นอินเทอร์เน็ต และ OPAC มีจำนวนไม่พอเพียง	80
ควรปรับปรุงห้องน้ำ	19
ควรมีบริการน้ำดื่มทุกชั้น	14
ควรมีอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยกว่านี้	13
ห้องสมุดเสียงดัง	12
รวม	138

ตาราง 27 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	
ควรนำหนังสือขึ้นชั้นด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากสถานภาพบอกว่าอยู่ที่ชั้น แต่เมื่อไปหาแล้วไม่พบตัวเล่ม	22
ควรมีวิธีแนะนำการใช้ข้าง ๆ ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อความสะดวกในการใช้	7
หนังสือวางไม่ตรงกับเลขเรียกหนังสือ	7
หายาก ควรจัดชั้นให้เป็นระเบียบ	7
ป้ายแสดงเลขหมู่ไม่ชัดเจน	5
รวม	48

จากตาราง 27 แสดงรายการความถี่ของคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะสำหรับการบริการของห้องสมุด โดยผู้ใช้ต้องการให้สำนักหอสมุดกลางปรับปรุงคุณภาพการบริการตามลำดับดังนี้ (1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือเก่า ไม่ทันสมัย บางเล่มชำรุด หนังสือมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อผู้ใช้ ควรมีหนังสือ/วารสารแบบหลากหลาย ทันสมัย ควรมีฐานข้อมูลออนไลน์ และหนังสือด้านคอมพิวเตอร์มีน้อย (2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ คอมพิวเตอร์สืบค้นอินเทอร์เน็ต และ OPAC มีจำนวนไม่พอเพียง ควรปรับปรุงห้องน้ำ ควรมีบริการน้ำดื่มทุกชั้น ควรมีอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยกว่านี้ และห้องสมุดเสียงดัง (3) ด้านบุคลากรห้องสมุด ได้แก่ บุคลากรบางคนใช้คำพูดไม่สุภาพ และไม่ให้ความเอาใจใส่เท่าที่ควร บุคลากรบางคนควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกว่านี้ บุคลากรน่ารัก ให้บริการดี คอยช่วยเหลืออย่างเต็มใจและเป็นกันเอง บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอ และบุคลากรบางคนเสียงดัง (4) ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ควรนำหนังสือขึ้นชั้นด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากสถานภาพบอกว่าอยู่ที่ชั้น แต่เมื่อไปหาแล้วไม่พบตัวเล่ม ควรมีวิธีแนะนำการใช้ข้าง ๆ ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อความสะดวกในการใช้ หนังสือวางไม่ตรงกับเลขเรียกหนังสือ หายาก ควรจัดชั้นให้เป็นระเบียบ และป้ายแสดงเลขหมู่ไม่ชัดเจน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการจากสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อศึกษาคุณภาพของการบริการในเรื่องความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงจากการได้รับบริการจากสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
4. เพื่อเปรียบเทียบความเป็นจริงของการได้รับบริการจากสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
5. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการจากสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้

สมมติฐานการวิจัย

1. กลุ่มผู้ใช้ และผู้ใช้ที่มีระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่คาดหวังต่างกัน
2. กลุ่มผู้ใช้ และผู้ใช้ที่มีระดับในการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับในการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับในการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริงต่างกัน
3. ความคาดหวังในการได้รับบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้สูงกว่าความเป็นจริงของการบริการที่ได้รับ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ นิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มาใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปีการศึกษา 2549 โดยเฉลี่ยเดือนละจำนวน 63,510 คน (สำนักหอสมุดกลาง. 2549 : 48)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการสุ่มแบบบังเอิญ ประกอบด้วย อาจารย์ นิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 696 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยแปลและเรียบเรียงข้อคำถามจาก LibQUAL+™ มีทั้งสิ้น 25 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด 5 ข้อ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ ผู้ใช้ ความถี่ของการเข้าใช้ห้องสมุด ความถี่ของการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และความถี่ของการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ให้ผู้ช่วยวิจัยแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการ ณ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และได้นำแบบสอบถามขึ้นบนเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง เพื่อให้ผู้ใช้ตอบแบบสอบถามอีกทางหนึ่ง โดยใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2549 และได้รับแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์กลับคืนมา จำนวน 696 ฉบับ ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์ จำนวน 47 คน (ร้อยละ 7) นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 204 คน (ร้อยละ 29) และนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 445 คน (ร้อยละ 64)

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลางใน 2 ระดับ คือระดับบริการที่คาดหวัง และระดับบริการที่ได้รับจริง โดยใช้ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.2 คุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง พิจารณาจากช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการ โดยนำคะแนนเฉลี่ยของความเป็นจริงของการได้รับบริการเป็นตัวตั้งลบด้วยคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวัง ซึ่งช่องว่างของการบริการ หมายถึง ช่วงของระดับการบริการที่อยู่ระหว่างการบริการที่ได้รับจริงและการบริการที่คาดหวัง แสดงเป็นรายข้อ และรายปัจจัย และสามารถแบ่งระดับคุณภาพการบริการของห้องสมุดออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

ก. ช่องว่างของการบริการเชิงบวก หมายถึง ช่วงของการบริการที่ได้รับจริงอยู่เหนือกว่าระดับการบริการที่คาดหวัง ซึ่งหมายถึงคุณภาพการบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับดีเยี่ยม เกินความ

คาดหวัง คะแนนจะมีค่าเป็นบวก

ข. ช่องว่างของการบริการเชิงลบ หมายถึง ช่วงของการบริการที่ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าระดับการบริการที่คาดหวัง ซึ่งหมายถึงคุณภาพการบริการของห้องสมุดไม่เป็นไปตามระดับความคาดหวัง คะแนนจะมีค่าเป็นลบ

5.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง 2 ระดับ คือ ระดับบริการที่คาดหวัง และระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามระดับในการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับในการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับในการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายปัจจัยโดยใช้ F-test ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ Turkey

5.4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้โดยใช้ t test (Dependent)

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการบริการของสำนักหอสมุดกลาง 4 ด้าน คือ บุคลากรห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศ สิ่งอำนวยความสะดวก และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ พิจารณาจากความถี่ของข้อเสนอแนะแต่ละด้าน

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของสำนักหอสมุดกลาง 2 ระดับ คือ ระดับบริการที่คาดหวัง และระดับบริการที่ได้รับจริง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้คาดหวังในบริการของสำนักหอสมุดกลางในระดับมากที่สุด ตามลำดับดังนี้ (1) ด้าน ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า จัดเรียง 3 อันดับแรกได้ดังนี้ สถานที่เงียบสงบทำให้คนมีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า บรรยากาศภายในห้องสมุดดูใจให้อยากศึกษาค้นคว้า และมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคลที่สงบและเป็นส่วนตัว (2) ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ เรียง 3 อันดับแรกได้ดังนี้ เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม มีหนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ ฯลฯ หลากหลาย และฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) (3) ด้านการควบคุมสารสนเทศ จัดเรียง 3 อันดับแรกได้ดังนี้ สามารถเข้าถึงบริการได้แต่ละจุด อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ โสตทัศนอุปกรณ์ ฯลฯ คุ้มทันสมัยน่าใช้ และสามารถสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่ทำงานหรือที่อื่น ๆ และ (4) ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ เรียง 3 อันดับแรกได้ดังนี้ เมื่อพบปัญหาการใช้บริการบุคลากรห้องสมุดให้คำตอบที่กระจ่างเป็นที่น่าพอใจ บุคลากรห้องสมุดพร้อมให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้ที่มีปัญหาการใช้บริการ และบุคลากรห้องสมุดเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้ผู้ใช้รับจริงโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้มีความเห็นว่าได้รับการบริการของสำนักหอสมุดกลางที่เป็นจริงในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ (1) ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ เรียง 3 อันดับแรกได้ดังนี้ เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม ฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ใช้ง่ายและรวดเร็ว และได้รับเอกสารจากบริการยืมระหว่างห้องสมุดตรงเวลาที่นัดหมาย (2) ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ เรียง 3 อันดับแรกได้ดังนี้ บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้ บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถาม และบุคลากรห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ (3) ด้านการควบคุมสารสนเทศ เรียง 3 อันดับแรกได้ดังนี้ สามารถสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดและฐาน ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่ทำงานหรือที่อื่น ๆ เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการและการค้นหาสารสนเทศ และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ใช้ง่ายและรวดเร็ว (4) ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า เรียง 3 อันดับแรกได้ดังนี้ มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม สภาพของห้องสมุดดูน่าเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ และบรรยากาศภายในห้องสมุดจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า

2. การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง พิจารณาช่องว่างระหว่างบริการที่คาดหวัง และบริการที่ได้รับจริง โดยนำคะแนนเฉลี่ยของการบริการที่ได้รับจริงเป็นตัวตั้งลบด้วยคะแนนเฉลี่ยของการบริการที่คาดหวัง

พบว่าช่องว่างของการบริการที่ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าการบริการที่คาดหวังในทุกด้าน และมีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดีแต่ยังต้องมีการปรับปรุง เนื่องจากไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้

เมื่อพิจารณาการบริการในแต่ละด้านพบว่า ด้านการเข้าถึงสารสนเทศมีช่องว่างที่แคบที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาการบริการเป็นรายข้อพบว่า ช่องว่างของการบริการข้อที่แคบที่สุด คือ ได้รับเอกสารจากบริการยืมระหว่างห้องสมุดตรงเวลาที่นัดหมาย รองลงมา ได้แก่ เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม และฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ใช้ง่ายและรวดเร็ว ตามลำดับ

สำหรับช่องว่างของการบริการข้อที่กว้างที่สุด คือ สถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิในการค้นคว้า รองลงมา ได้แก่ บรรยากาศภายในห้องสมุดจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า และมีหนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ ฯลฯ หลากหลาย ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลางใน 2 ระดับ คือ ระดับบริการที่คาดหวัง และระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามตัวแปร

3.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวัง จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการให้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการให้บริการ

สืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

3.1.1 กลุ่มผู้ใช้

นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์มีความคาดหวังต่อการได้รับบริการ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาจารย์มีความคาดหวังต่อการได้รับบริการโดยรวมสูงกว่านิสิตระดับปริญญาตรี และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอาจารย์มีความคาดหวังต่อการได้รับบริการในด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ และด้านการควบคุมสารสนเทศสูงกว่านิสิตระดับปริญญาตรี

3.1.2 ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด

ผู้ใช้ที่มีการเข้าใช้ห้องสมุดในระดับต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการได้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน แต่มีความคิดเห็นในด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้ที่มีการเข้าใช้ห้องสมุดในระดับมากมีความคาดหวังต่อการได้รับบริการในด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าสูงกว่าผู้ใช้ที่มีการเข้าใช้ห้องสมุดในระดับปานกลาง

3.1.3 ระดับการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC)

ผู้ใช้ที่มีการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ในระดับต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการได้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน

3.1.4 ระดับการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ใช้ที่มีการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการได้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน

3.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามกลุ่ม ผู้ใช้ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการบริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

3.2.1 กลุ่มผู้ใช้

นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริงไม่แตกต่างกัน แต่มีความคิดเห็นในด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ มีความคิดเห็นต่อบริการที่ได้รับจริงในด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการสูงกว่านิสิตระดับปริญญาตรี

3.2.2 ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด

ผู้ใช้ที่มีการเข้าใช้ห้องสมุดในระดับต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับจริงไม่แตกต่างกัน แต่มีความคิดเห็นในด้านการเข้าถึงสารสนเทศ และด้านการควบคุมสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้ที่มีการเข้าใช้ห้องสมุดในระดับมาก มีความคิดเห็นว่าจะได้รับบริการจริงในด้านการเข้าถึงสารสนเทศสูงกว่าผู้ใช้ที่มีการเข้าใช้ห้องสมุดในระดับปานกลาง และผู้ใช้ที่มีการเข้าใช้ห้องสมุดในระดับมาก มีความคิดเห็นว่าจะได้รับบริการจริงในด้านการควบคุมสารสนเทศ

สูงกว่าผู้ใช้ที่มีการเข้าใช้ห้องสมุดในระดับปานกลาง

3.2.3 ระดับการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC)

ผู้ใช้ที่มีการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ในระดับต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงไม่แตกต่างกัน

3.2.4 ระดับการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ใช้ที่มีการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงไม่แตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้

4.1 นิสิตระดับปริญญาตรี

พบว่านิสิตระดับปริญญาตรีมีความคาดหวังในบริการของสำนักหอสมุดกลางสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05

4.2 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

พบว่านิสิตระดับบัณฑิตมีความคาดหวังในบริการของสำนักหอสมุดกลางสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05

4.3 อาจารย์

พบว่าอาจารย์มีความคาดหวังในบริการของสำนักหอสมุดกลางสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. ผลการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด

1.1 การพิจารณาคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลางจากค่าเฉลี่ย ประกอบด้วยระดับบริการที่คาดหวัง และระดับบริการที่ได้รับจริง

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการได้รับบริการของสำนักหอสมุดกลางทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกวลี จันทร์ตะมา (2549 : 96) ที่ประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าผู้ใช้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของพรวิฑู โคว์ชชาภรณ์ (2543 : 73) ที่ประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้มีความคาดหวังต่อการบริการของห้องสมุดสูงในทุกปัจจัย กำหนดคุณภาพ และถือว่าเป็นเรื่องปกติที่ผู้รับบริการเมื่อมาติดต่อกับองค์กร หรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างไรอย่างหนึ่งที่ดีสุด และความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้ใช้ (Parasuraman et al. 1998. อ้างอิงจาก ชญาณิน บูหลันพุกษ์. 2549 : 39) หมายถึง ทักษะคติที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการที่ผู้ใช้คาดหวังว่าจะเกิดในบริการนั้น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ

ที่เฉพาะเจาะจง และลูกค้าประเมินผลโดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับ ความต้องการคือสิ่งที่ถูกฝังลึกอยู่ในจิตใจสำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตและความเป็นอยู่ และสถานภาพของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกว่ามีความต้องการก็จะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง นั่นแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้ต้องการเข้าถึงข้อมูลอย่างสะดวกและห้องสมุดต้องจัดเตรียมสถานที่เพื่อการ ศึกษา ค้นคว้าที่เงียบสงบ นำใช้ พร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างพร้อมเพรียงและทันสมัย และเมื่อใดที่ประสบปัญหาในการใช้ ก็มีบุคลากรห้องสมุดที่มีความรู้มาช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริงที่พบว่าอยู่ในระดับมาก แสดงว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในระดับที่รับได้ แตกต่างจากผลงานวิจัยของธัญชา พุทธธรรม (2545 : 58) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ของนิสิตระดับปริญญาตรี ภาคสมทบ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากสำนักหอสมุดกลางได้ปรับปรุงรูปแบบและวิธีการให้บริการแก่ผู้ใช้และได้นำเอาอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาประยุกต์กับงานบริการสารสนเทศ ตลอดจนพยายามปรับสภาพแวดล้อม เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้ใช้ยอมรับคุณภาพการบริการที่ได้รับอยู่ในระดับมาก ดังที่เอนก สุวรรณบัณฑิต (2548 : 174) กล่าวว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการข้อหนึ่ง คือ การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการนำเสนอผ่านการแสดงออกต่าง ๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการบริการได้อย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการ เป็นต้น โดยการรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุมีผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ อย่างไรก็ตามพบว่า การบริการในด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าอยู่ในอันดับท้าย ซึ่งหมายความว่าห้องสมุดจำเป็นต้องปรับปรุงในด้านนี้โดยเฉพาะเรื่อง สถานที่เงียบสงบทำให้คนมีสมาธิในการค้นคว้า ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่มีความเห็นว่าห้องสมุดควรเป็นที่เงียบสงบ ทำให้เกิดสมาธิในการศึกษาค้นคว้า แต่เนื่องจากมีผู้ใช้จำนวนมากนิยมใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งนัดหมาย พบปะ และพูดคุยกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากมหาวิทยาลัยไม่สามารถเอื้ออำนวยความสะดวกในเรื่องการจัดที่นั่งให้แก่ นิสิตได้อย่างเพียงพอ จึงส่งผลให้บรรยากาศในสำนักหอสมุดกลางไม่สงบเงียบเท่าที่ควร

1.2 การพิจารณาคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง เป็นการพิจารณาช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการ โดยเปรียบเทียบกับคะแนนเกณฑ์ปกติของห้องสมุดในต่างประเทศที่สมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยศึกษาร่วมกับมหาวิทยาลัยเท็กซัส - เอแอนด์เอ็ม (Thompson, 2003 : 1-12)

สำหรับช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการ พบว่าคุณภาพของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังที่ระดับสูงสุด โดยขอบเขตของช่องว่างระหว่างบริการมีค่าเป็นลบ และค่อนข้างกว้าง (-1.40) เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์ปกติ

(-0.914) โดยอยู่ที่เปอร์เซ็นต์ที่ 28 ผลการวิจัยพบว่า ช่องว่างระหว่างบริการมีค่าเป็นลบในทุกด้านและทุกข้อ แสดงว่าระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ห่างจากระดับบริการที่ต้องการหรือคาดหวังมาก สำนักหอสมุดกลางจึงควรปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการให้อยู่ในตำแหน่งที่ใกล้เคียงกับ ความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด หรือหากเป็นไปได้ควรจัดการบริการให้อยู่ในตำแหน่งที่เสมอหรือเหนือระดับบริการที่ต้องการก็จะเป็นสิ่งที่ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เห็นรายละเอียดที่ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแสดงเป็นรายด้านและรายข้อ ดังนี้

1.2.1 ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ช่องว่างมีลักษณะแคบที่สุด (-0.95) เมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ แสดงว่าสำนักหอสมุดกลางได้จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ การจัดการสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้อย่างสะดวก เกือบตรงกับความต้องการของผู้ใช้ โดยเฉพาะในเรื่องเวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด – ปิด) มีความเหมาะสม (-0.71) ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าสำนักหอสมุดกลางให้บริการสัปดาห์ละ 7 วัน ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้ามาใช้บริการได้ตลอดทุกวัน แม้ว่าเวลาปิดบริการจะไม่สามารถขยายได้มากขึ้น เนื่องจากที่ตั้งของห้องสมุดไม่อยู่ติดถนนใหญ่ทำให้มีอุปสรรคต่อการเดินทางในเวลากลางคืนพอสมควร นอกจากนั้นการมีหนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ ฯลฯ หลาก หลาย จะอยู่ในช่วงที่ค่อนข้างกว้าง (-1.43) ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าสำนักหอสมุดกลางยังจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งอาจจะมีจำนวนที่ไม่เพียงพอด้วย จึงจำเป็นต้องเร่งปรับปรุงหรือแก้ไขประเด็นในข้อนี้เพื่อให้ได้ระดับคุณภาพการบริการให้มากที่สุด

1.2.2 ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ช่องว่างมีลักษณะกว้างปานกลาง (-1.02) เมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ แสดงว่าผู้ใช้ยอมรับบุคลากรที่ให้บริการ ในระดับที่พอยอมรับได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวอลล์ (Wall, 2004 : Online) ที่รายงานการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมิตซึชิบิปีได้โดยใช้แบบสำรวจ LibQUAL+ บนเว็บ พบว่า มิติที่ 2 ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการอยู่ในขอบเขตของการยอมรับในกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่ม ซึ่งประกอบด้วยนิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ซึ่งหมายความว่าคุณภาพการบริการของห้องสมุดในด้านนี้อยู่ในตำแหน่งที่สูงกว่าความคาดหวังต่ำสุด เมื่อพิจารณาข้อพบ ว่าข้อที่มีช่องว่างกว้างที่สุดในด้านนี้คือ บุคลากรห้องสมุดเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้แต่ละคน (-1.34) นั่นหมายถึงว่าเป็นสิ่งผู้ใช้ยอมรับได้น้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวติ จันทรตะมา (2549 : 101) ที่พบว่าบริการในข้อนี้ที่ผู้ใช้ต้องการหรือคาดหวังไว้นั้นยังห่างจากการบริการจริงที่ได้รับมาก แสดงว่าห้องสมุดยังไม่สามารถจัดบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดีเท่าที่ควร

1.2.3 ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ช่องว่างมีลักษณะกว้างที่สุด (-1.40) เมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเนื่องจากในช่วงระยะเวลาที่เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัย สำนักหอสมุดกลางกำลังดำเนินการปรับปรุงฝ้าเพดาน และระบบไฟฟ้าภายในอาคารทั้ง 7 ชั้น เนื่องจากฝ้าเพดานหมดอายุการใช้งาน และระบบไฟฟ้ามีความสว่างไม่เพียงพอ จึงทำให้ผู้ใช้ไม่ได้รับความสะดวกเมื่อเข้าใช้บริการภายในห้องสมุด เพราะมีทั้งละอองฝุ่น เสียงรบกวน รวมทั้งระบบไฟฟ้าที่ต้องปิดบริการในบางชั้น (สำนัก

หอสมุดกลาง. 2548 : 23) ในด้านนี้ข้อที่มีช่องว่างกว้างที่สุด คือ สถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า (-1.64) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนฤชัย นิ่มสมบุญ (2546 : 33) ที่พบว่าช่องว่างที่กว้างมากอีกช่องหนึ่งเกี่ยวข้องกับทรัพยากรห้องสมุดและห้องสมุดในฐานะที่เป็นสถานที่สำหรับการศึกษามีสมาธิ โดยผู้ตอบระบุว่ามีเสียงรบกวนในห้องสมุด

1.2.4 ด้านการควบคุมสารสนเทศ ช่องว่างมีลักษณะกว้างเป็นอันดับที่สอง (-1.07) เมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ แสดงว่าคุณภาพการบริการของห้องสมุดยังอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้ โดยเฉพาะในข้อที่ช่องว่างกว้างที่สุด อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ โสตทัศนูปกรณ์ ฯลฯ คู่มือแนะนำใช้ (-1.29) สำหรับเรื่องอุปกรณ์อำนวยความสะดวกดังกล่าว ถือเป็นปัญหาที่ใหญ่พอสมควร ทั้งนี้เพราะสำนักหอสมุดกลางมีข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณ และต้องคำนึงถึงการใช้ประโยชน์สูงสุดของอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ จึงดูเหมือนว่าห้องสมุดมีอุปกรณ์ที่ไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอต่อการใช้งาน อย่างไรก็ตามห้องสมุดก็ต้องให้ความสำคัญในเรื่องนี้และดำเนินการปรับปรุงเพื่อสร้างแรงจูงใจในการเข้าใช้บริการของผู้ใช้ ข้อที่มีช่องว่างกว้างเป็นลำดับถัดมา คือ มีทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการ (-1.26) ทั้งนี้เนื่องจากสำนักหอสมุดกลางไม่ได้บอกรับฐาน ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของตนเองเลย เป็นการให้บริการเฉพาะฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่บอกรับโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ThaiLIS) เท่านั้น บริการดังกล่าวจึงไม่ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้นสำนักหอสมุดควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณเพื่อบอกรับฐาน ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในสาขาวิชาที่จำเป็นแก่กลุ่มผู้ใช้ที่มีความต้องการเฉพาะด้านด้วย

สรุปผลการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
โดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี เป็นที่ยอมรับได้ แต่ยังไม่อาจตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้ สำหรับคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลางที่ผู้ใช้เห็นว่าเป็นบริการที่มีคุณภาพดีน้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ ได้แก่ สถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิในการค้นคว้า เนื่องจากมีการประเมินคุณภาพการบริการในเรื่องช่องว่างของการบริการ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าติดลบสูงสุด และอยู่ในด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และเมื่อพิจารณาข้อคำถามที่ติดลบ 10 อันดับแรก พบว่าเป็นข้อคำถามที่อยู่ในด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า 4 ข้อ ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ 3 ข้อ ด้านการควบคุมสารสนเทศ 3 ข้อ และด้านการเข้าถึงสารสนเทศ 1 ข้อ แสดงให้เห็นว่านอกจากสำนักหอสมุดกลางต้องพิจารณาปรับปรุงเรื่องสถานที่แล้ว ต้องคำนึงถึงเรื่องการพัฒนาบุคลากรในเรื่องของการให้บริการ และการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง 2 ระดับ คือ ระดับบริการที่คาดหวัง และระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการให้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

2.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวัง จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการให้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการของห้องสมุดที่คาดหวังเมื่อจำแนกตามผู้ใช้นั้นแตกต่างกัน โดยนิสิตระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่าอาจารย์ใน 2 ด้าน ซึ่งกล่าวได้ว่าความคาดหวังของลูกค้ำหรือผู้ใช้งานจะมีความผันแปรในกลุ่มประชากรที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มผู้ชายกับกลุ่มผู้หญิง กลุ่มคนหนุ่มสาวกับกลุ่มผู้สูงอายุ เป็นต้น และความคาดหวังของลูกค้ำต่อบริการจะได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์การรับบริการจากผู้ให้บริการ (Christopher. 1996 อ้างอิงจาก ชญานิน บุหลันพฤษย์. 2549 : 38-39) และความคาดหวังยังขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคล ประสบการณ์ที่ผ่านมา และการเห็นคุณค่าของการกระทำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการนั้น ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของฮิลเลอร์ (Hiller. 2001 : 605-610) ที่พบว่ากลุ่มอาจารย์มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูงสุดขณะที่กลุ่มนิสิตระดับปริญญาตรีมีความพอใจในระดับต่ำสุด เมื่อพิจารณาถึงเวลาเปิดทำการของห้องสมุด พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีความพอใจในระดับต่ำสุด ขณะที่อาจารย์มีความพอใจในระดับสูงสุด เช่นเดียวกับงานวิจัยของวอลล์ (Wall. 2004 : Online) ที่วิเคราะห์แยกตามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้พบว่าทรัพยากรห้องสมุดมีจำนวนที่พอเพียงสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี แต่ยังไม่สามารถสนองความต้องการหรือความคาดหวังของอาจารย์ และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อย่างไรก็ตาม ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้นั้นไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการให้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ยกเว้นในกลุ่มผู้ใช้ที่มีการเข้าใช้ห้องสมุดในระดับมาก มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้ามากกว่าผู้ใช้ที่มีการเข้าใช้ห้องสมุดระดับปานกลาง ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้ที่มีการเข้าใช้ห้องสมุดในระดับปานกลางไม่ค่อยให้ความสำคัญต่อสถานที่ในหอสมุดมากนัก ในขณะที่ผู้ใช้ที่มีการเข้าใช้ห้องสมุดในระดับมากมีความคิดเห็นว่าห้องสมุดควรจัดสถานที่ และบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการศึกษาค้นคว้า

2.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการให้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการของห้องสมุดที่ได้รับจริงเมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้นั้นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มีความคิดเห็นต่อบริการที่ได้รับ

จริงในด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการมากกว่านิสิตระดับปริญญาตรี สอดคล้องกับงานวิจัยของนฤตย์ นิมสมบุญ (2546 :33) ที่ว่าในกลุ่มนิสิตระดับปริญญาตรีช่องว่างที่เกี่ยวกับบุคคลจะอยู่ในลำดับต้น ๆ และเช่นเดียวกับงานวิจัยของสุริทอง ศรีสะอาด (2541 ; อ้างอิงจาก นฤตย์ นิมสมบุญ. 2546 : 33) ที่ได้ตั้งข้อสังเกตว่าอาจเป็นเพราะบุคลากรห้องสมุดปฏิบัติต่อนิสิตระดับปริญญาตรีต่างจากกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ซึ่งที่จริงแล้วบุคลากรห้องสมุดควรให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อผู้ใช้ทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม หรือให้การบริการเท่าเทียมกัน อย่างไรก็ตาม ในด้านการเข้าถึงสารสนเทศ และด้านการควบคุมสารสนเทศ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในกลุ่มที่มีการเข้าใช้ห้องสมุดในระดับต่างกัน โดยกลุ่มที่มีการเข้าใช้ห้องสมุดในระดับมาก มีความเห็นว่าได้รับบริการจริงใน 2 ด้านนี้มากกว่ากลุ่มที่มีการเข้าใช้ห้องสมุดในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของไฮน์ริช (Heinrich, 2005 : 260) ที่พบว่ากลุ่มที่มีการเข้าใช้ห้องสมุดในระดับมากมีความพึงพอใจในด้านการควบคุมสารสนเทศสูงกว่ากลุ่มที่มีการเข้าใช้ห้องสมุดในระดับน้อย ขณะเดียวกันไม่พบความแตกต่างในกลุ่มที่มีการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างกัน อาจเป็นเพราะการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งที่ผู้ใช้สามารถเรียนรู้ศึกษาด้วยตนเองได้ หรือศึกษาจากคำแนะนำการสืบค้นของฐานข้อมูล หรือเรียนรู้จากเพื่อน หรือคำแนะนำการใช้จากคู่มือของสำนักหอสมุดกลาง ทำให้สามารถสืบค้นด้วยตนเองได้ จึงไม่ส่งผลต่อระดับบริการที่ได้รับจริงแต่อย่างใด

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้

เมื่อพิจารณาความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ คือนิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ พบว่าทั้งสามกลุ่มมีความคาดหวังในการบริการของสำนัก หอสมุดกลางสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง ในเรื่องนี้ถือว่าเป็นเรื่องปกติที่เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อบริการ หรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างหนึ่งอย่างใด ซึ่งผู้ใช้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ และเป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ และมีการแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม (ภาวิดา ดำรงค์อติภา. 2549 : 20) นอกจากนี้ความคาดหวังของผู้ใช้ยังได้รับอิทธิพลมาจากแหล่งสำคัญ 4 ประการ คือ ความต้องการส่วนบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อม การบอกแบบปากต่อปากเกี่ยวกับการบริการ ประสบการณ์ในอดีตของผู้ใช้หมายถึงการที่เคยได้รับประสบการณ์ตรงต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่มีต่อผู้ใช้ (Parasuraman, 1985 ; อ้างอิงจาก ชญาณิน บุหลันพฤกษ์. 2549 : 40) ด้วยเหตุนี้ผู้ใช้ห้องสมุดทั้งสามกลุ่มจึงมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการจากสำนักหอสมุดกลางในระดับที่สูงซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจตามมานั่นเอง

ข้อเสนอแนะสำหรับสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง ตามความคิดเห็นของนิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ ปรากฏว่าบริการของห้องสมุดที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้นอยู่ในระดับมาก แต่ต่ำกว่าระดับที่คาดหวังหรือต้องการในทุกด้านของปัจจัยกำหนดคุณภาพ อย่างไรก็ตามแม้ว่าบริการที่ได้รับจริงจะอยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังมีการบริการในบางข้อที่ยังไม่สามารถสนองความพึงพอใจของผู้ใช้เท่าที่ควร รวมทั้งมีข้อเสนอแนะของผู้ใช้ที่ห้องสมุดสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนการให้บริการที่มีคุณภาพอีกด้วย

ดังนั้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของคุณภาพการบริการ สำนักหอสมุดกลางควรปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ครอบคลุมและตรงตามความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้ทุกกลุ่มให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจสรุปเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า สำหรับด้านนี้พบว่าช่องว่างของคุณภาพการบริการมีลักษณะกว้างที่สุด หมายความว่า ห้องสมุดจะต้องทำการปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในให้มีบรรยากาศที่สอดคล้องกับความต้องการในการศึกษาค้นคว้า เป็นสถานที่ที่เงียบสงบ ก่อให้เกิดสมาธิ แม้ว่าสำนักหอสมุดกลางได้จัดห้องประชุมกลุ่มย่อยให้บริการสำหรับผู้ที่ต้องการความเป็นส่วนตัวแล้วก็ตาม แต่บรรยากาศโดยรวมยังมีเสียงรบกวนทั้งจากผู้ด้วยกัน และบุคลากรห้องสมุดเองก็เช่นกัน ซึ่งสำนักหอสมุดกลางต้องหาวิธีแก้ไขปัญหานี้ รวมทั้งการปรับปรุงสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ในห้องสมุดตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้ด้วยเช่นกัน ได้แก่ การบริการห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ การบริการน้ำดื่มและถ้วยกระดาษที่พอเพียง เป็นต้น

2. ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ โดยเฉพาะเรื่องทรัพยากรห้องสมุด เป็นประเด็นที่สำคัญเนื่องจากช่องว่างของคุณภาพการบริการมีค่าเป็นลบ และเป็นข้อย่อยของการบริการในด้านนี้ที่อยู่ในช่วงที่กว้างที่สุดตามการเรียง ลำดับข้อ นอกจากนี้ตามความเห็นของผู้ใช้ในข้อคำถามปลายเปิดระบุว่าทรัพยากรห้องสมุดที่มีให้บริการในปัจจุบันอยู่ในสภาพที่ชำรุด ล้าสมัย ไม่หลากหลาย และไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้นสำนักหอสมุดกลางจึงควรปรับปรุงวิธีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ในเรื่องนี้ เช่น การสำรวจการใช้ทรัพยากรห้องสมุด การสำรวจสภาพทรัพยากรที่อยู่บนชั้น การสำรวจตลาดหนังสือเพื่อจัดหาหนังสือที่ทันสมัย การหาวิธีการชักชวนผู้ใช้ให้เสนอชื่อทรัพยากรห้องสมุดให้มากขึ้น ตลอดจนการจัดหางบประมาณที่คงที่และมีการเพิ่มขึ้นตามอัตราเงินเฟ้อหรือการแลกเปลี่ยนอัตราแลกเปลี่ยนระหว่างประเทศ (ประมาณร้อยละ 10 ของแต่ละปี) เพื่อเอื้ออำนวยต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย ในปริมาณที่เพียงพอ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ให้มากที่สุด

3. ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ โดยเฉพาะในเรื่องบุคลากรห้องสมุดนี้แสดงว่าบุคลากรยังสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ในระดับที่ผู้ใช้สามารถยอมรับได้ อย่างไรก็ตาม สำนักหอสมุดกลางควรส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักและใส่ใจกับงานการให้บริการมากยิ่งขึ้น เช่น การฝึกอบรมบุคลากรใน

เรื่องจิตใจของการบริการ การทำการตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์การบริการของห้องสมุด การให้ความรู้ที่จำเป็นแก่บุคลากรห้องสมุด เช่น การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร ทั้งนี้เพื่อคงรักษามาตรฐานการให้บริการที่คงที่และสม่ำเสมอ มีความสุภาพอ่อนน้อม และพร้อมให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกระดับด้วยมิตรไมตรีต่อไป

4. ด้านการควบคุมสารสนเทศ เป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่ง เนื่องจากปัจจุบันสถาบันการศึกษา สถาบันบริการสารสนเทศส่วนใหญ่ได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการดำเนินงานแทบทุกด้าน รวมถึงความสะดวกและรวดเร็วของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ช่วยให้การเข้าถึงและการสืบค้นสารสนเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและใช้กันอย่างแพร่หลาย และแม้ว่าสำนักหอสมุดกลางได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนา ปรับปรุงงานบริการสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังพบว่า ผู้ใช้ยังต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย ได้แก่ คอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นจึงเป็นประเด็นสำคัญที่สำนักหอสมุดกลางจำเป็นต้องจัดหางบประมาณในการจัดหาคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เฉพาะสาขาวิชาที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้นอกเหนือจากการใช้ฐานข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และมีข้อเสนอแนะเรื่องการขึ้นชั้นหนังสือที่รวดเร็ว การจัดชั้นที่เป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นต้น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้หากนำไปดำเนินการอย่างจริงจังจะช่วยพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการประเมินคุณภาพการบริการ โดยรวม หรือแต่ละจุดบริการด้วยเครื่องมือนี้ทุกปี แล้วนำข้อมูลที่ได้ของแต่ละปีมาเปรียบเทียบกัน เพื่อพิจารณาว่าห้องสมุดได้มีการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างไร และควรพัฒนาและปรับปรุงต่อไปอย่างไรในอนาคต

บรรณานุกรม

- เกวลี จันทร์ตะมา. (2549). การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™ : กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ปรินญาณิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จินดารัตน์ เบอรพันธุ์. (2543, มกราคม). คุณภาพในงานบริการสารนิเทศ. *ห้องสมุด*. 20(1) : 23 – 49.
- ชญาณิน บุหลันพุกษ์. (2549). ระดับความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของ เอ ไอ เอส คลับ ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดิสพงษ์ พรชนกนาถ. (2546, มีนาคม – เมษายน). คุณภาพในการบริการ : Service Quality. *เพื่อการเพิ่มผลผลิต*. 8(43) : 13 - 24
- ธัญชา พุทธธรรม. (2545). ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรีภาค สมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินญาณิพนธ์ ศศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นฤตย์ นิมสมบูรณ์ และฮารุกิ นางาตะ. (2546, ตุลาคม-ธันวาคม). การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. *ห้องสมุด*. 47(4) : 21-45.
- นายิกา เดิดขุนทด. (2549, กรกฎาคม – ธันวาคม). LibQUAL+™ : เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่. *อินฟอร์เมชั่น*. 13(2) : 70 – 84.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2546, กันยายน - ธันวาคม). คุณภาพการบริการในสถาบันบริการสารสนเทศอุดมศึกษา. *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.* 21(3) : 1-17.
- ปราณี เอี่ยมล่อภักดี. (2548, มกราคม - เมษายน) การตลาดบริการ : คุณภาพการบริการมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้า. *วิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*. 25(1) : 41-51.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2544, มกราคม - มิถุนายน). คุณภาพการบริการ. *วิทยาการจัดการ*. 19(1) : 58–62.
- พรรณวดี อภิสุทะโชค (2546). การปรับปรุงคุณภาพงานบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยการบูรณาการ LibQUAL+™ และแบบจำลองของคาโน (Kano's Model) ไปยัง QFD. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (วิศวกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พรวิฑู โต้วชาญภรณ์. (2543). การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับ ความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ. ปรินญาณิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- พิมพ์รำไพ เปรมสมิทซ์. (2535, มิถุนายน). การประเมินประสิทธิภาพบริการห้องสมุด. *วิทยบริการ*. 14 (1) : 33-49.
- ภาวिका คำรงค์คีติภา. (2549). *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการร้านทรูเคเตอร์เซอร์วิสของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรุณรัตน์ คนชื้อ. (2546). *การศึกษาระดับปริญญาการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิพนธ์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพงานบริการ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ประชาชน จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541) *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด.
- สมบัติ ตั้งประสพทรัพย์. (2546). *การศึกษาระดับปริญญาการที่คาดหวังและบริการที่รับรู้ได้เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของหอสมุด และจดหมายเหตุนาการแห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักหอสมุดกลาง. (2549). *รายงานประจำปี 2549*. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. (2547, มกราคม - มีนาคม). *พื้นฐานของคุณภาพบริการ : การเอาใจใส่ลูกค้า*. *ห้องสมุด*. 48,1 : 1- 14.
- (2547, กรกฎาคม - กันยายน). *LibQUAL +™ ดัชนีแห่งคุณภาพ*. *ห้องสมุด*. 48,3 : 1- 15.
- อนุก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ (Service Psychology)*. กรุงเทพฯ : อุดลพัฒน์กิจ.
- Association of Research Libraries. (2002). *LIBQUAL+ Dimensions*. Retrieved August, 2004, from <http://www.arl.org/services.html>
- (2003). "LibQUAL+™" Spring 2003 Selected Norms Retrieved February 22, 2007, from <http://www.coe.tamu.edu/~bthompson/libq2003.htm>
- Bryson, Jo. (1997). *Managing Information Service : An integrated Approach*. Hampshire, Eng : Gower.
- Cook, Carol Colleen. (2002, January). A Mixed-Approach to the Identification and Measurement of Academic library Service Quality Constructs : LIBQUAL+™ *Dissertation Abstracts International*. Retrieved 3 August, 2004, from www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/3020024
- Cook, Carol Colleen, and Fred M. Health. (2001, Spring). Users' Perceptions of Library Service Quality. *Library Trends*. 49, 4 : 548-584

- Heinrichs, John H. (2005, May). Relative Influence of the LibQUAL+™ Dimensions on Satisfaction : a Subgroup Analysis. *College & Research Libraries*. 66(3) : 248-265.
- Hernon, Peter. (2002, July). Quality : New Directions in the Research. *The Journal of Academic Librarianship*. 28(4) : 224-231.
- Hernon, Peter, and Ellen Altman. (1998). *Assessing Service Quality : Satisfying the Expectations of Library Customers*. Chicago : American Library Association.
- Hiller, Steve. (2001, Spring). Assessing Users Needs, Satisfaction, and Library Performance at the University of Washington Libraries. *Library Trends*. 49(4) :605-625. Retrieved August 4, 2005, from http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/results/results_single.jhtml?nn=28
- Jankowska, Maria Anna, Hertel, Karen, and Young, Nancy. (2006, January). Improving Library Service Quality to Graduate Students : LibQUAL Survey Results in a Practicing Setting. *Libraries & the Academy*. 6(1) : 59-77. Retrieved August 10, 2005, from http://web108.epnet.com/citation.asp?tb=1&_ug=sid+320CEFCO%2DC78A%2
- Jayasundara, Chaminda Chiran. (2001). An Investigation Into the Determinants of Service Quality in University Academic Libraries of Srilanka : A Mini Survey for Measuring User Perceptions of Service Quality. *Journal of Educational Media & Library Sciences*. 38(4) : 374-384.
- Kim, Yunkeum. (2004, February). Measuring and Assessing Internet Service Quality at Public Libraries. *Dissertation Abstracts International*. Retrieved September 10, 2005, from www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/3101246
- Lancaster, F. Wilfred. (1993). *The Measurement and Evaluation of Library Services*. Washington D.C. : Information Resources Press.
- Nitecki, Danuta Ann. (1996a, February). An Assessment of the Applicability of SERVQUAL Dimensions as Customer-Based Criteria for Evaluating Quality of Services in an Academic Library. *Dissertation Abstracts International*. Retrieved August 10, 2005, from www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/9539711
- . (1996b, May). Changing the Concept and Measurement of Service Quality in Academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*. 22 : 181-190
- Ruetten, Bostain and Casey. (2000). Wall, Kay L. (2004, Spring). Seeking a New Measure of Service with LIBQUAL+™ *Mississippi Libraries*. 68(1) : 8-10. Retrieved August 6, 2005, from http://vnweb.hwwilson.com/hww/results/results_single_fulltext.jhtml?_DA

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นางพิมล เมฆสวัสดิ์
คุณวุฒิ กศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ตำแหน่ง บรรณารักษ์ชำนาญการ 8
สังกัด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 วัฒนา กรุงเทพฯ 10110
pimol@swu.ac.th

ประสบการณ์วิจัย

1. การจัดสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยในประเทศไทย. (2541)
2. สารานุกรมแนะนำหนังสือดี 100 เล่มที่คนไทยควรอ่าน. (2542)





ตอนที่ 1: แบบประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจง ขอให้ท่านประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลางในแต่ละรายการตามความคิดเห็นของท่าน โดยพิจารณาว่าท่านมีความคาดหวังในระดับใด และบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย X บนตัวเลข 1 – 7 ในช่อง “ระดับบริการที่คาดหวัง” และ ระดับบริการที่ได้รับจริง” โดย 1 หมายถึงระดับน้อยที่สุด และเพิ่มมากขึ้นตามลำดับจนถึง 7 ซึ่งหมายถึงระดับที่มากที่สุด

เมื่อใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง	ระดับบริการที่คาดหวัง							ระดับบริการที่ได้รับจริง						
	น้อย						มาก	น้อย						มาก
1. บุคลากรเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ โสตทัศนอุปกรณ์ ฯลฯ ครุภัณฑ์ สมัย ใหม่ ใช้	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3. ฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ใช้ง่ายและรวดเร็ว	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4. บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดีเสมอ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
5. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ใช้ง่ายและรวดเร็ว	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
6. มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7. เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการและการค้นหาสารสนเทศ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8. ได้รับเอกสารจากบริการยืมระหว่างห้องสมุด ตรงเวลาที่นัดหมาย	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
9. มีหนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ ฯลฯ ที่หลากหลาย	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
10. สถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11. เมื่อพบปัญหาการใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้คำตอบที่กระจ่างเป็นที่น่าพอใจ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
12. สามารถสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุด และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่ทำงานหรือที่อื่นๆ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

เมื่อใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง	ระดับบริการที่คาดหวัง							ระดับบริการที่ได้รับจริง						
	น้อย						มาก	น้อย						มาก
13. มีสถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
14. มีสถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล ที่สงบและเป็นส่วนตัว	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
15. บุคลากรห้องสมุดสนใจให้บริการผู้ใช้ทุกคน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
16. บุคลากรห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความ เอาใจใส่	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
17. จัดสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าใช้ได้ง่าย และสะดวก	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
18. บุคลากรห้องสมุดพร้อมให้ความช่วยเหลือ ทันทีเมื่อผู้ใช้เมื่อมีปัญหาการใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
19. เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด - ปิด) มีความ เหมาะสม	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
20. บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
21. สภาพของห้องสมุดดูน่าเชิญชวนให้เข้าใช้ บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
22. บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบ คำถามของผู้ใช้	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
23. บรรยากาศภายในห้องสมุดดูใจให้อยาก ศึกษาค้นคว้า	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
24. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจถึงความต้องการของ ผู้ใช้แต่ละคน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
25. สามารถเข้าใช้บริการแต่ละจุดได้อย่างสะดวก	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

ตอนที่ 2 : ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

1. บุคลากรห้องสมุด.....

.....

2. ทรัพยากรสารสนเทศ.....

.....

3. สิ่งอำนวยความสะดวก.....

.....

4. การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ.....

.....

ตอนที่ 3: ข้อมูลส่วนตัว

กรุณาทำเครื่องหมาย X ในวงเล็บหน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. นิสิต () หญิง () ชาย

() ปริญญาตรี () ปี 1 () ปี 2 () ปี 3 () ปี 4 คณะ.....

() ปริญญาโท () ปี 1 () ปี 2 () ปี 3 () ปี 4 สาขาวิชา.....

() ปริญญาเอก () ปี 1 () ปี 2 () ปี 3 () ปี 4 สาขาวิชา.....

() อาจารย์ คณะ/สถาบัน.....

() บุคลากร คณะ/สถาบัน.....

2. การเข้าใช้ห้องสมุด

() ทุกวัน () 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ () 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ () 2-3 สัปดาห์/ครั้ง

() อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3. เคยใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC)

- วันละหลายครั้ง วันละครั้ง 1-2 ครั้ง /สัปดาห์ 3-4 ครั้ง /สัปดาห์
 2- 3 สัปดาห์/ ครั้ง นาน ๆ ครั้ง
 ไม่เคย

4. การใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic resources)

- อย่างน้อย 1 ครั้ง/วัน 1-2 ครั้ง /สัปดาห์ 3-4 ครั้ง /สัปดาห์ 2- 3 สัปดาห์/ ครั้ง
 นาน ๆ ครั้ง
 ไม่เคย

5. การใช้เว็บไซต์ห้องสมุด

- ทุกวัน 1-2 ครั้ง /สัปดาห์ 3-4 ครั้ง /สัปดาห์ 2- 3 สัปดาห์/ ครั้ง
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....
 ไม่เคย

กรุณาคัดแบบสอบที่เจ้าหน้าที่บริการได้ทุกจุด และขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

งานส่งเสริมผู้ใช้ สำนักหอสมุดกลาง

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นางพิมล เมฆสวัสดิ์
คุณวุฒิ กศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ตำแหน่ง บรรณารักษ์ชำนาญการ 8
สังกัด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 วัฒนา กรุงเทพฯ 10110
pimol@swu.ac.th

ประสบการณ์วิจัย

1. การจัดสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยในประเทศไทย. (2541)
2. สารานุกรมแนะนำหนังสือดี 100 เล่มที่คนไทยควรอ่าน. (2542)

