

การใช้ LibQUAL^{+TM} ประเมินคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด สถาบันอาศรมศิลป์¹

Using LibQUAL^{+TM} to Evaluate the Service Quality of the Arsom Silp Institute of the Arts' Library

ธัญพร เปรมปรี²

Thanyaporn Prempree

สาสินี มีเจริญ³

Salinee Meecharoen

ทักษ์ ทองภูเบศร์⁴

Thak Thongphubate

¹ บทความจากวิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาระบบองค์รวม สถาบันอาศรมศิลป์
ปีการศึกษา 2560: Article from Master's thesis in Holistic Education, Arsom Silp Institute of the Arts in
academic year 2017

² นักศึกษาลัทธิศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาระบบองค์รวม สถาบันอาศรมศิลป์: Master' degree
student in Holistic Education, Arsom Silp Institute of the Arts, E-mail: thannyp@gmail.com

³ ป.ร.ด. อาจารย์สาขาวิชาการศึกษาระบบองค์รวม สถาบันอาศรมศิลป์: Ph.D., Lecturer in Holistic Education,
Arsom Silp Institute of the Arts, E-mail: salinee_noy@hotmail.com

⁴ ด.ด. อาจารย์สาขาวิชาการศึกษาระบบองค์รวม สถาบันอาศรมศิลป์: Ph.D., Lecturer in Holistic Education,
Arsom Silp Institute of the Arts, E-mail: thak.tho@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับบริการของห้องสมุดและประเมินคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด สถาบันอาศรมศิลป์ ใน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านสถานที่ห้องสมุด เก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากสมาชิกห้องสมุดในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2558 จำนวน 192 คน โดยใช้เครื่องมือ LibQUAL⁺TM และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากตัวแทนสมาชิกห้องสมุดด้วยการสนทนากลุ่ม จำนวน 15 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลมาเรียบเรียงและพรรณนาแยกเป็นรายด้าน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับบริการของห้องสมุดที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมาก เมื่อนำค่าเฉลี่ยทั้ง 3 ด้าน มาเปรียบเทียบกันพบว่า ระดับบริการที่ได้รับจริงสูงกว่าระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และสูงกว่าระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับทุกข้อคำถาม มีเพียงด้านการควบคุมสารสนเทศที่ระดับบริการที่ได้รับจริงต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวัง 2) คุณภาพการให้บริการของห้องสมุด เมื่อพิจารณาเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงอยู่ในช่วงของขอบเขตของการยอมรับทุกข้อ และช่องว่างของการบริการที่เพียงพอมีค่าขอบเขตของการยอมรับเป็นบวกในทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้ ส่วนช่องว่างของการบริการระดับสูงมีค่าขอบเขตของการยอมรับเป็นบวกในด้านการให้บริการและด้านสถานที่ มีค่าขอบเขตของการยอมรับเป็นลบในด้านการควบคุมสารสนเทศ แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดด้านการให้บริการ และด้านสถานที่ เกินความคาดหวังในระดับดีเยี่ยม ส่วนคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดในด้านการควบคุมสารสนเทศ พบว่า ยังไม่ถึงระดับที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ และ 3) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ เสนอให้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้เพียงพอ และมีเจ้าหน้าที่ประจำห้องตลอดเวลา เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ เสนอให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นค้นหาข้อมูลอินเทอร์เน็ต และด้านสถานที่ เสนอให้การขยายพื้นที่ห้องสมุดให้กว้างขวางขึ้น เพิ่มจำนวนโต๊ะเก้าอี้ให้เพียงพอและความเพียงพอของพื้นที่ในการทำกิจกรรมห้องสมุด

Abstract

This mixed method research studied 3 aspects of the services quality: the effect of service, information control and library as place. Quantitative data were collected from library members within the 2nd semester of academic year 2015 using the LibQUAL⁺TM questionnaire. The sample consisted of 192 cases and qualitative data were collected from representative of library members by group discussions of 15 cases. The quantitative data were analyzed by descriptive statistics as percentage, mean, and standard deviation while qualitative data were arranged and described in each aspect. There were three findings in this research. First, the level of Perceived service level was very high. The average value of the three values found that the Perceived service level was higher than the minimum-acceptable service level and higher than the desire service level in all questions. Only the information control found that the Perceived service level was lower than the desire service level. Second, an average quality of effect of service that a user receives within the zone of tolerance in all items and the zone of tolerance of the gap of service was positive, in all aspects. The quality of library services was within reach but it did not meet expectations. The zone of tolerance of the gap of high-level

service was positive in terms of effect of service and library as place but the zone of tolerance was a negative value in information control. The service quality and library as place exceeded expectations at an excellent level. The quality of library services for information control was not up to the level expected. Third, recommendations for the quality improvement of effect of service were as follows: service proposed to hire more library staff and there are room staff all the time to facilitate the service. Information control offers to increase the number of computers to search for information on the Internet and the library as place offers to expand the library space and increase the number of chairs and tables and sufficient space for library activities.

คำสำคัญ: บริการห้องสมุด LibQUAL⁺™ การประเมินคุณภาพการบริการห้องสมุด, ห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์

Keywords: Library service, LibQUAL⁺™. Library service quality assessment, Arsom Silp Institute of the Arts' Library

บทนำ

การจัดการศึกษาในปัจจุบันมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีโอกาสศึกษาและค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง จากแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้มาประกอบและประยุกต์ใช้เสริมความรู้จากห้องเรียน ให้ผู้เรียนสามารถศึกษาค้นคว้าหาความรู้ในวิชาที่เรียนได้ตามความสนใจ เป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 (Office of the National Education Commission, 2002, pp. 1-28) และยังให้ความสำคัญจริงจังตามความสนใจของบุคคล การบริหารจัดการแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ ในด้านการจัดการเรียนการสอน การส่งเสริมการดำเนินงานตามพันธกิจและภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา ให้ช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางวิชาการและการวิจัยให้กับสถาบันอุดมศึกษา (Office of the Higher Education Commission, 2001, p. 2) และสนับสนุนข้อมูลเพื่อการสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่มีความสอดคล้องกับบริบทของสังคมและภูมิปัญญาไทย ยุกระดับวัฒนธรรมการเรียนรู้ของบุคคลให้กลายเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพสำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืนจึงมีความสำคัญ (Suwimon Tanapollerd, 2008, p. 1) การบริหารสถาบันการศึกษา โดยเฉพาะด้านการบริหารทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการจัดการเรียนรู้ทุกระดับ โดยเฉพาะทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการค้นคว้า ในสถาบันอุดมศึกษาทั่วไปจะจัดให้มีแหล่งค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบห้องสมุด หรือสถาบันวิทยบริการ ดังนั้นการให้บริการของห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาจึงจำเป็นที่จะต้องมีการประเมินคุณภาพการให้บริการ ปัจจุบันห้องสมุด ได้ก้าวสู่สังคมออนไลน์อย่างเต็มตัว มีการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ เพื่อเป็นช่องทางในการแจ้งข่าวสาร กิจกรรม บริการ จากหน่วยงานถึงกลุ่มผู้ใช้บริการโดยตรง เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ผ่านระบบเครือข่ายได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น (Pimrumpai Premsmi, 2014, p. 16) ส่งผลต่อการจัดรูปแบบของบริการห้องสมุดที่เหมาะสม เพราะเทคโนโลยีที่ใช้ที่มีการพัฒนา และรูปแบบการเรียนการสอนมีการปรับเปลี่ยน ทำให้ผู้เรียนเป็นเจ้าของการเรียนรู้ของตนเอง (Vicharn Panich, 2014, p. 124) องค์ความรู้ทำได้ง่ายขึ้น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้การบริหารจัดการทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้ โดยเฉพาะห้องสมุดต้องพัฒนาทรัพยากรที่รองรับการเข้าถึงสื่อออนไลน์ของผู้ใช้ ปัจจัยแวดล้อมห้องสมุด เช่น ภาวลักษณะของห้องสมุดที่รองรับผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัล (Digital age) รวมทั้งประโยชน์ใช้สอยอื่น ได้แก่ “พื้นที่” ในห้องสมุด และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความสำเร็จของห้องสมุด คือ การที่ห้องสมุดสามารถบริหารจัดการเพื่อสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้ และเป็นสิ่งสำคัญในการประเมินคุณภาพบริการห้อง

สมุด (Panarom Kiatlanun, 2009, pp. 249–256) ห้องสมุดของสถาบันอาศรมศิลป์ ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาก็มีความสำคัญ เพราะเป็นแหล่งจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ที่หลากหลายศาสตร์รอบด้าน สอดคล้องกับหลักสูตรต่าง ๆ จึงต้องจัดบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรดังกล่าวให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549 ที่ระบุว่า ห้องสมุดต้องมีความสมบูรณ์พร้อมที่จะให้ผู้ใช้บริการใช้เป็นแหล่งค้นคว้าอย่างกว้างขวาง และเพียงพอต่อความต้องการ (The Thai Library Association, 2006) ในการบริหารจัดการห้องสมุด ขั้นตอนสำคัญที่จะบอกถึงคุณภาพบริการของห้องสมุด คือ การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด ใช้วิธีการศึกษาจากบริการที่ห้องสมุดจัดให้กับผู้ใช้บริการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ดังนั้นการให้บริการที่มีคุณภาพจึงเป็นความสามารถที่จะสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด ซึ่งได้มาจากการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะรู้จักผู้ใช้บริการ รู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการ จึงมีการนำแนวคิดด้านการตลาดมาใช้ในการประเมินบริการของห้องสมุด โดยเปรียบเทียบกับระดับความคาดหวัง และความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการมีต่อระดับบริการที่ได้รับจริง ปัจจุบันนักบริหารการศึกษาที่มีหน้าที่กำกับดูแลทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้ ตลอดจนบรรณารักษ์และนักสารสนเทศศาสตร์นิยมประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดด้วยเครื่องมือ LibQUAL⁺™

LibQUAL⁺™ เกิดจากความต้องการหาแนวทางที่เหมาะสมในการวัดคุณภาพบริการของห้องสมุด และเป็นเครื่องมือวัดบริการที่ห้องสมุดนำมาใช้เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ประยุกต์มาจากเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL พัฒนาขึ้นใน ค.ศ. 1985 โดยพาราซูรามาน ไชธัม และเบอร์รี่ (A.Parasuraman, V.A. Zeithaml and L.L. Berry) ซึ่งมาจากทฤษฎีทางการตลาด “Gaps Model or Gap Analysis Model” โดยใน ค.ศ. 1999 ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Texas A&M ได้เสนอรูปแบบการประเมินคุณภาพแก่สมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและวิจัย (Association of Research Libraries, 2016) จึงได้สร้างเครื่องมือ LibQUAL⁺™ โดยมีห้องสมุดเข้าร่วมโครงการในระยะแรก 13 แห่ง ด้วยการกำหนดคุณภาพของห้องสมุดและสำรวจผู้ใช้บริการ คุณภาพห้องสมุดเริ่มแรกมี 5 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ ได้แก่ ความรู้สึกที่มีต่อบริการความน่าเชื่อถือ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า บริการด้านทรัพยากร การเข้าถึงสารสนเทศ ใน ค.ศ. 2003 คุณภาพบริการห้องสมุด ปรับให้มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ ห้องสมุด คือแหล่งค้นคว้า การควบคุมสารสนเทศ LibQUAL⁺™ ได้ปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ยังคงประกอบด้วย 3 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านสถานที่ห้องสมุด มีข้อคำถามจำนวน 22 ข้อ มีนํ้าการไปใช้วัดคุณภาพบริการแล้วมากกว่า 1,200 สถาบันการศึกษา และแปลใช้เป็นภาษาอื่น ๆ มากกว่า 20 ภาษาทั่วโลก (Green & Kyrillidou, 2013, p. 9) การนำเครื่องมือ LibQUAL⁺™ มาใช้จึงมีความเหมาะสมในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์ ซึ่งเป็นแหล่งรวมทรัพยากรสารสนเทศหลักของสถาบันที่จัดหาและให้บริการสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ โดยมีผู้ใช้บริการหลัก คือ นักศึกษา คณาจารย์ พนักงาน ตลอดจนนักเรียน ครูและผู้ปกครองของโรงเรียนรุ่งอรุณซึ่งเป็นผู้ใช้ในชุมชนที่สามารถมาใช้บริการได้ ทั้งนี้สถาบันอาศรมศิลป์และโรงเรียนรุ่งอรุณมีผู้ก่อตั้งคนเดียวกัน โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการภายในสถาบันอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาการให้บริการห้องสมุดที่ครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน และชี้ให้เห็นชัดเจนถึงคุณภาพการบริการที่ห้องสมุดจัดให้แก่ผู้ใช้บริการว่าเป็นอย่างไร ควรมีการปรับปรุงในเรื่องใด เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการตัดสินใจ ปรับปรุงและพัฒนางานของห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ยิ่งขึ้นไป ห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์ตั้งอยู่ที่ 399 ซอยอนามัยงามเจริญ แขวงท่าข้าม เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ บุคลากรห้องสมุดประกอบด้วยบรรณารักษ์ 1 คน และลูกจ้างรายวัน 1 คน จำนวนทรัพยากรสารสนเทศในปัจจุบัน 22,000 รายการ เว็บไซต์ห้องสมุด <http://ulib.arsomsilp.ac.th/ULIB5>

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการของห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์
2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์ โดยใช้เครื่องมือ LibQUALTM
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed methods research) แบ่งการดำเนินการวิจัยเป็น 2 ระยะ ดังนี้
ระยะที่ 1 การศึกษาระดับการให้บริการและประเมินคุณภาพการให้บริการห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณแบบสำรวจ (Survey research) ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยนี้ศึกษาจากประชากรทั้งหมดที่เป็นสมาชิกของห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ในการจัดบริการของห้องสมุด ประกอบด้วย อาจารย์ นักศึกษา พนักงาน และบุคคลภายนอก จำนวนทั้งสิ้น 200 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ตอน ได้แก่
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ เป็นข้อคำถามแบบให้เลือกตอบ/เติมคำ
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อระดับบริการของห้องสมุด 3 ระดับ เป็นข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่า 9 ระดับ โดยหมายเลข 1 หมายถึง 1 คะแนนหรือระดับที่น้อยที่สุด และไล่คะแนนตามลำดับจนถึงหมายเลข 9 หมายถึง 9 คะแนนหรือระดับที่มากที่สุด

จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายชื่อและรายด้าน ตามตัวแปร สำหรับการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	8.50-9.00	หมายถึง	ความต้องการหรือความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	6.50-8.49	หมายถึง	ความต้องการหรือความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	3.50-6.49	หมายถึง	ความต้องการหรือความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50-3.49	หมายถึง	ความต้องการหรือความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.10-1.49	หมายถึง	ความต้องการหรือความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์ ทั้ง 3 ด้าน ใช้วิธีการเขียนบรรยายแบบเติมคำ นำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ และเขียนสรุปเป็นรายด้าน

แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านบรรณารักษ์และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 3 คน โดยตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา เพื่อคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.96 จากนั้นผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิและนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครูปีการศึกษา 2557 ของสถาบันอาศรมศิลป์ จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงของข้อคำถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) ได้เท่ากับ 0.966 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีคุณภาพ สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง

3. การเก็บและรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการแจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองในช่วงเดือนเมษายน ถึง พฤษภาคม 2558 โดยแจกแบบสอบถามแก่สมาชิกห้องสมุด จำนวน 200 ฉบับ ได้รับกลับคืนมา จำนวน 192 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96 ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด

4. การวิเคราะห์และสรุปผลวิจัย ผู้วิจัยใช้สถิติค่าความถี่และร้อยละในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อระดับบริการของห้องสมุด

คำถามมาตรฐานค่า ซึ่งมี 9 ระดับของแบบสอบถาม LibQUAL⁺™ และใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 ที่ใช้คำถามปลายเปิด รวมทั้งใช้สถิติหาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อสรุปประเด็นจากข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการของห้องสมุด

ระยะที่ 2 การศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดโดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การจัดวงสนทนากลุ่ม ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) ได้แก่ ตัวแทนสมาชิกห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์ จำนวน 15 คน คัดเลือกโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Criterion-based selection) เป็นบุคลากรสายสนับสนุนระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้ข้อมูลได้ทั้งเรื่องความต้องการบริการของห้องสมุด และประสบการณ์การใช้ห้องสมุดที่ผ่านมา และเป็นกลุ่มที่เข้าถึงบริการน้อยกว่าคณาจารย์และนักศึกษา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ มีข้อความ 3 ข้อ ได้แก่ 1) บริการที่เคยใช้ในห้องสมุดคืออะไร ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ได้นำไปใช้อย่างไร เช่น ใช้ในการทำงานหรือใช้ในการพัฒนาตนเอง 2) ห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์ มีความสอดคล้องกับการจัดการศึกษาของสถาบันหรือไม่ และ 3) ห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์ควรเป็นอย่างไร

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนัดหมายผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมดร่วมประชุมแสดงความคิดเห็นในมุมมองของตนเองตามประเด็นข้อความ 3 ข้อ โดยใช้การบันทึกเสียงและใช้ฟลิปชาร์ต (Flip chart) ในการจดประเด็นการสนทนา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยถอดบทสนทนาที่บันทึกเสียงและการจดบันทึก นำมาแยกประเด็นข้อมูลที่ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหาในการสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 192 ราย ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 79 ราย (ร้อยละ 41.50) เป็นเพศหญิง จำนวน 118 ราย (ร้อยละ 61.46) มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด คือ น้อยกว่าอาทิตย์ละครั้ง จำนวน 132 ราย (ร้อยละ 68.75) ช่วงเวลาที่เข้าใช้มากที่สุด คือ วันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลา 13.00 -17.00 น. จำนวน 126 ราย (ร้อยละ 65.63) บริการที่เข้าไปใช้ส่วนใหญ่ คือ บริการ ยืม-คืน หนังสือ จำนวน 181ราย (ร้อยละ 94.27) และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 177 ราย (ร้อยละ 92.19)

2. ระดับการให้บริการของห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์ พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับบริการที่ได้รับจริง ของห้องสมุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 7.23$, $SD = 1.34$) สูงกว่าระดับการให้บริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ ($\bar{X} = 5.61$, $SD = 1.71$) และสูงกว่าการให้บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ ($\bar{X} = 6.91$, $SD = 1.43$) ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่ห้องสมุด ค่าเฉลี่ยระดับการให้บริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงอยู่ในระดับมาก สูงกว่าระดับการให้บริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และสูงกว่าการให้บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ มีเพียงด้านการควบคุมสารสนเทศ ที่ค่าเฉลี่ยระดับการให้บริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง ต่ำกว่าระดับการให้บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ แต่สูงกว่าระดับการให้บริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ ความเห็นต่อระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์ในภาพรวม ระดับการให้บริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงอยู่เหนือกว่าระดับการให้บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ แสดงถึงว่า คุณภาพการบริการของห้องสมุดเกินความคาดหวังในระดับที่ยอมรับได้ เห็นความต้องการหรือที่คาดหวังไว้เป็นอย่างมาก

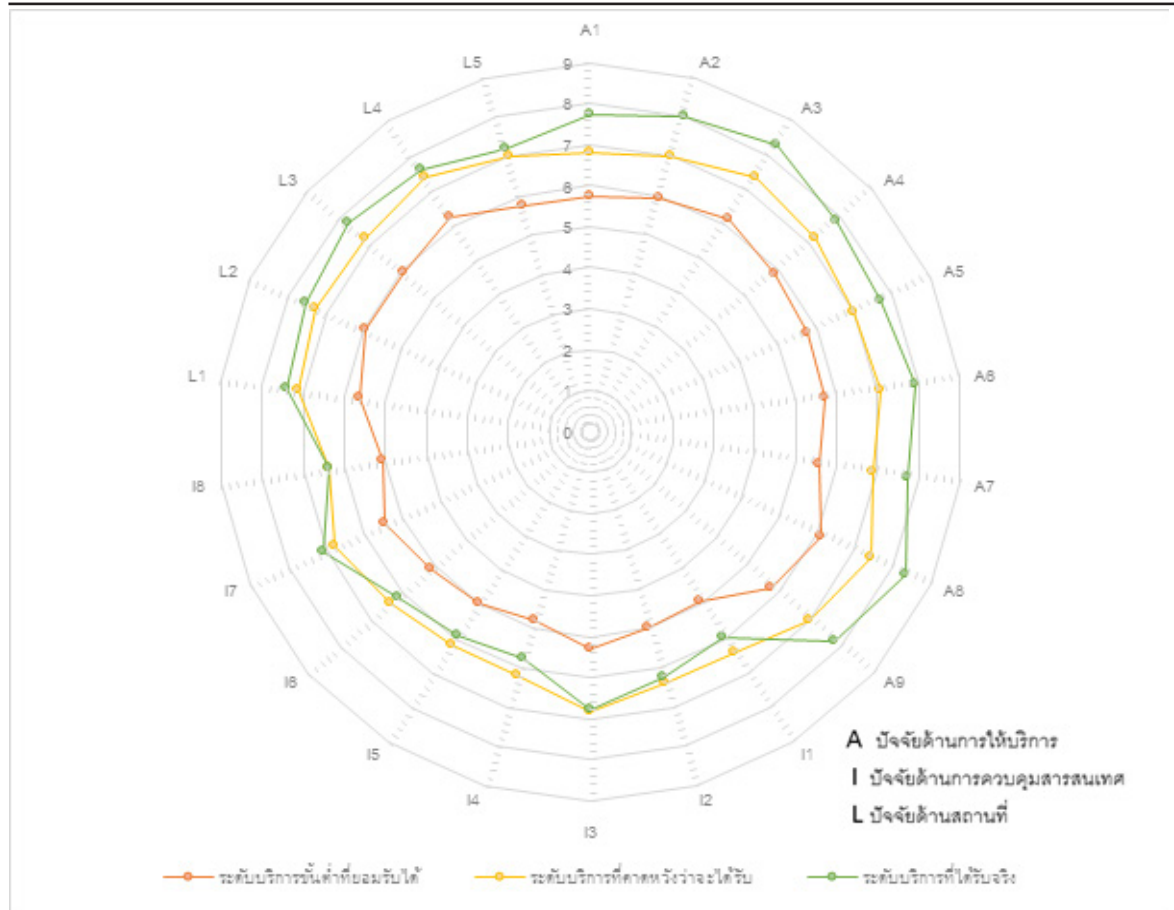
ในภาพรวมของการให้บริการทั้ง 3 ด้าน พบว่าระดับการให้บริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงสูงกว่าระดับการให้บริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และสูงกว่าระดับการให้บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการ ระดับการให้บริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงสูงกว่าระดับการให้บริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และสูงกว่าระดับการให้บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ ภาพรวมของค่าเฉลี่ยรายด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 7.94$, $SD = 1.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่าบริการที่ได้รับจริง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเต็มใจ

ให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 8.35, SD = 0.84$) และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 7.74, SD = 1.03$) ซึ่งทั้งสองข้ออยู่ในระดับมากที่สุด

2.2 ด้านการควบคุมสารสนเทศ พบว่า ระดับการให้บริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงสูงกว่าระดับการให้บริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับการให้บริการที่คาดหวังจะได้รับ ภาพรวมของค่าเฉลี่ยรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 6.28, SD = 1.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า บริการที่ได้รับจริง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ห้องสมุดจัดทรัพยากรสารสนเทศเป็นระเบียบ ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาได้ง่าย ($\bar{X} = 7.08, SD = 1.34$) อยู่ในระดับมาก และห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 5.78, SD = 1.84$) อยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ด้านสถานที่ห้องสมุด พบว่า ระดับการให้บริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงสูงกว่าระดับการให้บริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และสูงกว่าระดับการให้บริการที่คาดหวังจะได้รับ ภาพรวมของค่าเฉลี่ยรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 7.48, S.D.= 1.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเกี่ยวกับระดับการให้บริการที่ได้รับจริงโดยเรียงลำดับจากรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย พบว่า บริการที่ได้รับจริง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งเดินทางไปใช้บริการสะดวก ($\bar{X} = 7.76, S.D.= 1.33$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม ($\bar{X} = 7.17, S.D.= 1.42$) อยู่ในระดับปานกลาง ดังแสดงในภาพประกอบ 1



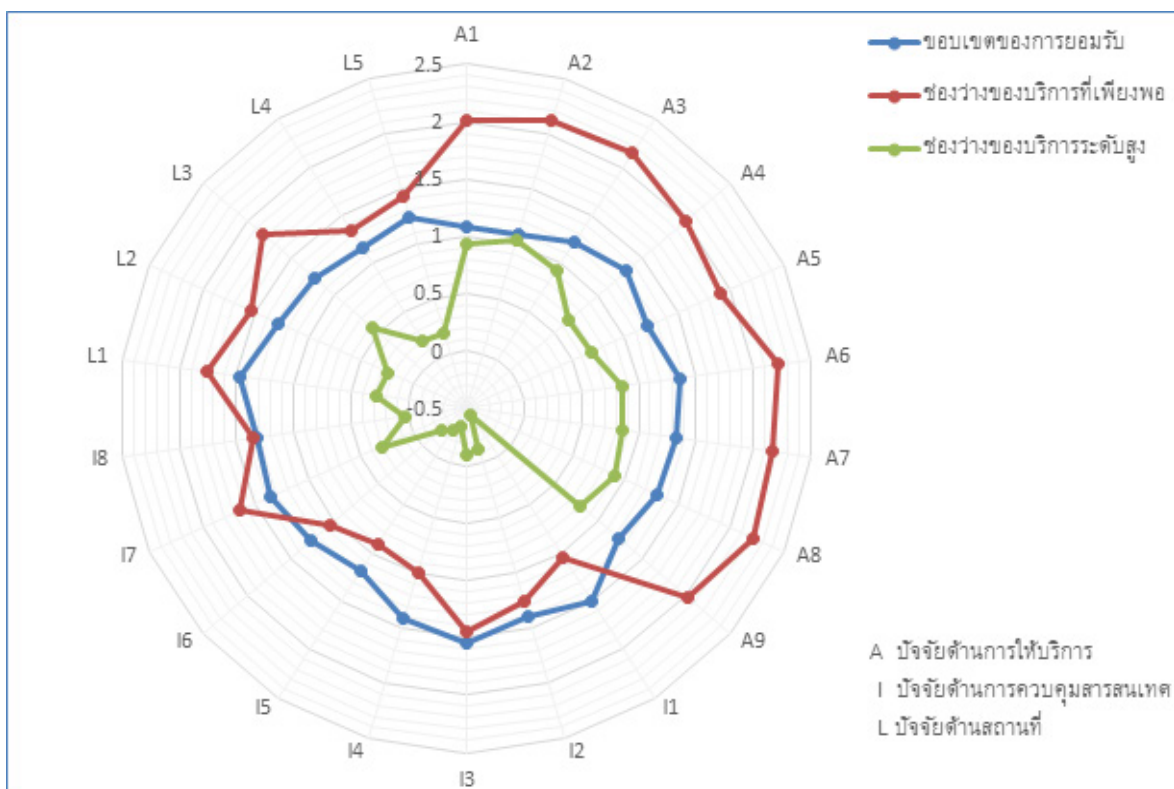
ภาพประกอบ 1 กราฟเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์ทั้ง 3 ด้าน

3. การประเมินคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์โดยใช้เครื่องมือ LibQUALTM พบว่า ภาพรวมบริการทั้ง 3 ด้านของขอบเขตของการยอมรับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.30 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการควบคุมสารสนเทศมีขอบเขตการยอมรับที่กว้างที่สุด (1.37) รองลงมา คือ ด้านสถานที่ห้องสมุด (1.28) และด้านการให้บริการ (1.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า บริการของห้องสมุดที่มีขอบเขตการยอมรับที่กว้างที่สุด คือ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ต้องการ (1.54) ส่วนขอบเขตของการยอมรับที่แคบที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้ความสนใจกับผู้ใช้เป็นรายบุคคล (1.08) เมื่อพิจารณาค่าของขอบเขตการยอมรับของห้องสมุด พบว่า ระดับการให้บริการที่ได้รับจริงอยู่เหนือระดับการให้บริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แสดงถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับที่ผู้ใช้ยอมรับได้ และอยู่ใกล้ระดับการให้บริการที่ผู้ใช้คาดหวัง ค่าของขอบเขตการยอมรับกว้างหมายถึง ผู้ใช้สามารถเปิดใจและยอมรับในบริการของห้องสมุดมาก ซึ่งเป็นการยืดหยุ่นทางความคิดในการรับบริการโดยเปิดโอกาสให้ห้องสมุดมีการปรับปรุงและพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น

ช่องว่างของการบริการที่เพียงพอ พบว่า ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (1.66) มีค่าเป็นบวก ด้านการให้บริการ มีช่องว่างของการบริการที่เพียงพอกว้างที่สุด (2.09) รองลงมา คือ ด้านสถานที่ห้องสมุด (1.58) และด้านการควบคุมสารสนเทศ (1.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า การบริการของห้องสมุดข้อที่มีช่องว่างของการบริการที่เพียงพอกว้างที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดติดต่อกับผู้ใช้บริการด้วยความสนใจเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเต็มใจให้

ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ (2.22) ส่วนช่องว่างของบริการที่เพียงพอที่แคบที่สุดคือ ห้องสมุดมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย (0.91) เมื่อพิจารณาค่าของช่องว่างของการบริการที่เพียงพอของห้องสมุด พบว่า ระดับการให้บริการที่ได้รับจริงอยู่เหนือระดับการให้บริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แสดงถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับที่ผู้ใช้ยอมรับได้ และอยู่ใกล้กับระดับการให้บริการที่ผู้ใช้คาดหวัง ช่องว่างบริการที่เพียงพอเชิงบวกยิ่งกว้าง ยิ่งดีกับห้องสมุด

ช่องว่างของการบริการระดับสูง พบว่า ขอบเขตของการยอมรับในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (0.36) มีค่าเป็นบวก ด้านการให้บริการ มีช่องว่างบริการระดับสูงกว้างที่สุด (0.85) รองลงมา คือ ด้านสถานที่ห้องสมุด (0.3) และด้านการควบคุมสารสนเทศ (-0.14) มีค่าเป็นลบ ช่องว่างของบริการระดับสูงในภาพรวมมีค่าเป็นบวก คือ 0.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า ช่องว่างของบริการสูงเชิงบวกข้อที่กว้างที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้ความสนใจกับผู้ใช้เป็นรายบุคคล (1.03) จากปัจจัยด้านการรับรู้บริการของห้องสมุด ส่วนช่องว่างบริการระดับสูงเชิงลบข้อที่กว้างที่สุด คือ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้ (-0.44) เมื่อพิจารณาค่าของช่องว่างของบริการระดับสูงของห้องสมุด พบว่า ระดับการให้บริการที่ได้รับจริงอยู่เหนือระดับการให้บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ แสดงถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับดีเยี่ยม ช่องว่างบริการระดับสูงเชิงบวกยิ่งกว้างยิ่งดีกับห้องสมุด ดังแสดงในภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 เปรียบเทียบการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์จำแนกตามขอบเขตที่ยอมรับได้ ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ และช่องว่างบริการระดับสูง

คุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์ในภาพรวม สามารถบริการได้เกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ หากพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการมีขอบเขตการยอมรับที่แคบที่สุด แสดงถึง ผู้ใช้ยอมรับหรือเปิดใจต่อการให้บริการของห้องสมุดน้อย ต้องการให้ห้องสมุดใส่ใจในการให้บริการหรือมีการปรับปรุงการให้บริการมากขึ้นจากที่เป็นอยู่ และเป็นสัญญาณเตือนให้ห้องสมุดทราบว่าผู้ใช้มีความคาดหวังว่าห้องสมุดจะสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของตนได้ ช่องว่างของบริการที่เพียงพอในด้านการให้บริการนั้นมีค่าเป็นบวกมีขอบเขตกว้างที่สุด แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้ยอมรับได้ และช่องว่างของบริการระดับสูงเป็นเชิงบวก หมายถึง ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงการได้รับบริการที่เหนือความคาดหวัง หรือเหนือกว่าความต้องการไว้เป็นอย่างมาก

ด้านการควบคุมสารสนเทศมีขอบเขตการยอมรับที่กว้างที่สุด แสดงถึง ผู้ใช้สามารถยอมรับและเปิดใจต่อการบริการด้านการควบคุมสารสนเทศของห้องสมุด มีความยืดหยุ่นทางความคิดในการเปิดโอกาสให้ห้องสมุดได้มีการปรับปรุงและพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น ช่องว่างของบริการที่เพียงพอในด้านการควบคุมสารสนเทศมีค่าเป็นบวก แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้ยอมรับได้ เมื่อเปรียบเทียบ 3 บริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศมีค่าช่องว่างของบริการที่เพียงพอแคบที่สุด หมายถึง คุณภาพของบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้ เพราะระดับการให้บริการที่ได้รับจริงยังมีค่าสูงกว่าระดับการให้บริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ห้องสมุดต้องเพิ่มความใส่ใจในการพัฒนาในรายข้อย่อยของบริการที่มีค่าติดลบเพื่อให้ช่องว่างมีความกว้างขึ้นจากที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นบวก แสดงถึงระดับการให้บริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงอยู่เหนือกว่าระดับการให้บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ แสดงว่าคุณภาพการบริการของห้องสมุดเกินความคาดหวังในระดับดีเยี่ยม เหนือความต้องการหรือที่คาดหวังไว้เป็นอย่างมาก

ด้านสถานที่ห้องสมุดมีขอบเขตการยอมรับกว้างเป็นอันดับที่ 2 ใน 3 ด้าน หมายถึง ผู้ใช้สามารถยอมรับหรือเปิดใจต่อการบริการของห้องสมุดมาก ซึ่งเป็นลักษณะความยืดหยุ่นทางความคิดในการรับบริการของผู้ใช้ห้องสมุดโดยเปิดโอกาสให้ห้องสมุดได้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น ช่องว่างของบริการที่เพียงพอด้านสถานที่ห้องสมุด เป็นช่องว่างของบริการที่เพียงพอเชิงบวก คือ ระดับการให้บริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงอยู่เหนือกว่าระดับการให้บริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แสดงว่าคุณภาพการบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้ยอมรับได้ ลักษณะของช่องว่างที่เพียงพอเชิงบวกยิ่งกว้างเท่าไรก็ยิ่งดีต่อห้องสมุด เพราะระดับการให้บริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงอยู่สูงกว่าระดับการให้บริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และอยู่ในใกล้กับระดับการให้บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ สำหรับช่องว่างของบริการระดับสูงด้านสถานที่ห้องสมุดเป็นช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงบวก รองจากด้านการให้บริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ แสดงถึงระดับการให้บริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงอยู่เหนือกว่าระดับการให้บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ แสดงว่าคุณภาพการบริการของห้องสมุดเกินความคาดหวังในระดับดีเยี่ยม เหนือความต้องการหรือที่คาดหวังที่ผู้ใช้บริการตั้งไว้เป็นอย่างมาก

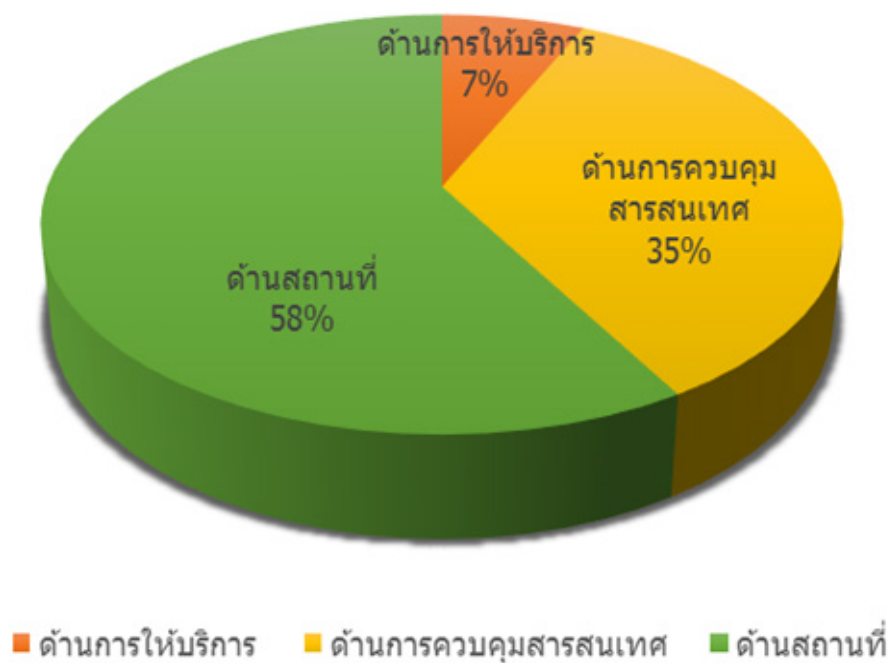
4. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์ จากแบบสอบถามของผู้ใช้บริการ และจากวงสนทนากลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดควรปรับปรุงใน 3 ด้าน ได้แก่

4.1 ด้านการควบคุมสารสนเทศ เป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญในปรับปรุงเป็นอันดับต้น ๆ เนื่องจากผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 6.29$, $SD = 1.69$) แสดงว่าบริการที่ได้รับจริงมีค่าต่ำกว่าการให้บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับและยังมีค่าติดลบในช่องว่างบริการระดับสูง หมายความว่า คุณภาพบริการนั้นยังห่างกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการมาก ดังประเด็นย่อยในเรื่องความต้องการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้ และต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงต้องการให้ห้องสมุดมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย และสอดคล้องกับแบบสอบถามเพิ่มในการประเมินความพึงพอใจที่ความพึงพอใจด้านการควบคุมสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

4.2 ด้านสถานที่ห้องสมุด ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ในส่วนของบริการที่ได้รับจริง แสดงว่าผู้ใช้บริการมี

ความพึงพอใจในสถานที่ของห้องสมุดปัจจุบัน สิ่งที่ห้องสมุดต้องทำคือรักษาคุณภาพนี้ไว้และปรับปรุงให้อยู่ในคุณภาพที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อไป แต่ทั้งนี้ก็มีข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้ต้องการให้ปรับปรุง คือ ต้องการให้ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม เรื่องการจัดมุมต่าง ๆ ทั้งมุมส่วนตัวและค้นคว้าเป็นกลุ่ม ข้อเสนอแนะนี้สอดคล้องกับการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในอีก 3 ด้าน และการจัดวางสนทนาเนื่องจากสถานที่ของห้องสมุดในปัจจุบันมีความจำกัด ส่งผลต่อการที่จะปรับเปลี่ยนหรือจัดสถานที่ห้องสมุดเพื่อให้ดึงดูดผู้ใช้บริการให้อยากเข้ามาใช้บริการ

4.3 ด้านการให้บริการห้องสมุด ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก โดยที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการห้องสมุดด้านนี้มากกว่าด้านอื่น ๆ สอดคล้องกับการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในอีก 3 ด้าน และการจัดวางสนทนา เช่น เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการ สิ่งที่ได้อยู่แล้วห้องสมุดต้องรักษาคุณภาพนี้เอาไว้และปรับปรุงให้อยู่ในคุณภาพที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อไป แต่ทั้งนี้ก็มีข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ปรับปรุงในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือ ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 ข้อเสนอแนะการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์ด้านต่าง ๆ

อภิปรายผล

1. ห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์มีคุณภาพโดยรวมด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากค่าเฉลี่ยของระดับบริการที่ได้รับจริงสูงกว่าบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับและระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ในทุกข้อ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิลักษณ์ พัดเพ็ง และรัตดา อุ๋นจันที (Sutthiluck Phatpheng & Radda Unchanthee, 2008) ศรีรัมย์ คู้ลู่ (Srirom Khooloo, 2011) และ สายธาร สุเมธอติคม โสภา ไทยลา และบัวระภา กลยณี (Saitarn Sumethathikom, Sopa Thaila, & Buarapha Kolyanee, 2013) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นต่อระดับบริการที่ได้รับจริงระดับมาก แสดงว่าด้านการให้บริการห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์สามารถจัดบริการได้อย่างมีคุณภาพ ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความประทับใจและพึงพอใจในการใช้บริการ และการบริการด้วยความเต็มใจยังสร้างให้ผู้ใช้งานเกิดความภักดีต่อห้องสมุดและกลับมาใช้ใหม่หรือบอกต่อ (Wantara Pribanus, 2015) นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่า สถานที่ตั้งเดินทางไปใช้สะดวกเป็นด้านที่มีคุณภาพในระดับสูงสุดกว่าด้านอื่น ๆ เนื่องจากค่าเฉลี่ยของระดับบริการที่ได้รับจริงสูงกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้และบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ เพราะมีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่ร่มรื่นและการเดินทางที่สะดวกเข้าถึงได้ง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของศรีรัมย์ คู้ลู่ (Srirom Khooloo, 2011, p. 64) สายธาร สุเมธอติคมและคนอื่น ๆ (Saitarn Sumethathikom et al., 2013) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความเห็นต่อระดับบริการที่ได้รับจริงระดับมาก ส่วนด้านการควบคุมสารสนเทศมีคุณภาพในระดับต่ำที่สุดหรือน้อยกว่าด้านอื่น ๆ เนื่องจากค่าเฉลี่ยของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับและระดับบริการที่ได้รับจริง มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของเกวลี จันทร์ตะมา (Keowalee Chantama, 2006, p. 69) และ ขวัญตา เหลืองมันคง (Khwanta Luangmunkhon, 2014, pp. 370-387) ที่พบว่าผู้ใช้บริการคิดเห็นต่อระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าผู้ใช้ไม่พึงพอใจกับการจัดบริการห้องสมุดในด้านสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญตา เหลืองมันคง (Khwanta Luangmunkhon, 2014) ที่ยังไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ทำให้ผู้ใช้เกิดความไม่สะดวกในการทำงาน ซึ่งการจัดการศึกษาทุกหลักสูตรของสถาบันอาศรมศิลป์เป็นการศึกษาแบบองค์รวมที่จัดการศึกษาด้วยการเรียนการสอนแบบเชิงรุก (Active learning) ที่มีองค์ประกอบการเรียนรู้ที่สำคัญ 4 องค์ประกอบ คือ การคุย และการฟัง การเขียน การอ่าน และการสะท้อนความคิด ผู้ที่มีบทบาทโดยตรงต่อการเรียนการสอนแบบเชิงรุก ได้แก่ ผู้สอน ผู้เรียน และห้องสมุด ห้องสมุดที่รองรับการเรียนการสอนแบบเชิงรุกควรมีความพร้อมใน 3 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ และด้านบรรณารักษ์ โดยความพร้อมด้านทรัพยากรสารสนเทศเน้นการจัดการทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับการเรียนการสอน คำนึงถึงผู้สอนและผู้เรียนเป็นหลัก ความพร้อมด้านบริการ เน้นการจัดบริการเชิงรุกที่เข้าถึงผู้ใช้บริการได้ทุกกลุ่มและน่าสนใจ และจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุด กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ความพร้อมด้านบรรณารักษ์ บรรณารักษ์ควรมีความรู้ ความสามารถทางวิชาชีพ มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถสอนและให้คำแนะนำแก่ผู้เรียนในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสืบค้นสารสนเทศ ตลอดจนบรรณารักษ์ควรมีความรู้ความสามารถทั่วไป เช่น มีทักษะการติดต่อสื่อสาร กับผู้ใช้บริการและสื่อบริการ เป็นต้น สอดคล้องกับการศึกษาของเสาวภา เพ็ชรรัตน์ (Saowapa Petcharat, 2017)

2. ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับ พบว่า ด้านการควบคุมสารสนเทศ มีขอบเขตการยอมรับที่กว้างที่สุด รองลงมา คือ ด้านสถานที่ห้องสมุด และด้านการให้บริการ บริการของห้องสมุดที่มีขอบเขตการยอมรับที่กว้างที่สุด คือ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ต้องการ ส่วนขอบเขตการยอมรับที่แคบที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้ความสนใจกับผู้ใช้เป็นรายบุคคล คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับที่ผู้ใช้ยอมรับได้และอยู่ใกล้ระดับการให้บริการที่ผู้ใช้คาดหวังของ

ขอบเขตการยอมรับกว้าง หมายถึงผู้ใช้สามารถเปิดใจและยอมรับในบริการของห้องสมุดมาก ซึ่งเป็นการยืดหยุ่นทางความคิด ในการรับบริการโดยเปิดโอกาสให้ห้องสมุดมีการปรับปรุงและพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของสายธาร สุเมธธิดิมและคนอื่น ๆ (Saitarn Sumethathikom et al., 2013, p. 99) ที่อ้างว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับบริการที่ผู้เยี่ยมชมรับได้ ที่เป็นเช่นนี้เพราะธรรมชาติของผู้ใช้ห้องสมุดสามารถยอมรับบริการห้องสมุดในระดับต่ำสุด และอดทนรอรับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับหรือบริการที่ต้องการได้ (Hill, 2000; as cited in, Keowalee Chantama, 2006, p. 100) เช่นเดียวกับที่ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (Somwong Pongsataporn, 2007, p. 66) เสนอความเห็นไว้ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้ใช้บริการก็จะมีใจ

ช่องว่างของการบริการที่เพียงพอมีค่าเป็นบวก เนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ คือ บริการที่ได้รับนั้นเกือบตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงให้มีคุณภาพสูงขึ้นอีกก็จะถึงระดับที่ผู้ใช้ต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของเกวลี จันตีมา (Keowalee Chantama, 2006, p. 100) ศรีรัมย์ คู้ลู่ (Srirom Khooloo, 2011, p. 122) สายธาร สุเมธธิดิมและคนอื่น ๆ (Saitarn Sumethathikom et al., 2013, p. 100) ที่พบว่าช่องว่างบริการที่เพียงพอมีค่าเป็นบวกและค่อนข้างแคบ ด้านการให้บริการ มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอกว้างที่สุด รองลงมา คือ ด้านสถานที่ห้องสมุด และด้านการควบคุมสารสนเทศ การบริการของห้องสมุดข้อที่มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอกว้างที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดติดต่อกับผู้ใช้บริการด้วยความสนใจเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ส่วนช่องว่างของบริการที่เพียงพอที่แคบที่สุด คือ ห้องสมุดมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับที่ผู้เยี่ยมชมรับได้ และอยู่ใกล้กับระดับการให้บริการที่ผู้ใช้คาดหวัง ช่องว่างบริการที่เพียงพอเชิงบวกยิ่งกว้างยิ่งดีกับห้องสมุด

ช่องว่างของการบริการระดับสูงมีค่าเป็นบวก ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของเกวลี จันตีมา (Keowalee Chantama, 2006, p. 100) ศรีรัมย์ คู้ลู่ (Srirom Khooloo, 2011, p. 122) สายธาร สุเมธธิดิมและคนอื่น ๆ (Saitarn Sumethathikom et al., 2013, p. 100) ที่พบว่าช่องว่างบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่มีค่าเป็นบวก ช่องว่างบริการระดับสูงเชิงบวกข้อที่กว้างที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้ความสนใจกับผู้ใช้เป็นรายบุคคล จากปัจจัยด้านการรับรู้บริการของห้องสมุด ด้านการควบคุมสารสนเทศ มีค่าเป็นลบ ช่องว่างบริการระดับสูงเชิงลบข้อที่กว้างที่สุด คือ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้ คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับดีเยี่ยม ช่องว่างบริการระดับสูงเชิงบวกยิ่งกว้างยิ่งดีกับห้องสมุด

คุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์ในภาพรวมสามารถบริการได้เกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ หากพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการมีขอบเขตการยอมรับที่แคบที่สุด แสดงถึง ผู้ใช้บริการยอมรับหรือเปิดใจต่อการให้บริการของห้องสมุดน้อย ต้องการให้ห้องสมุดใส่ใจในการให้บริการหรือมีการปรับปรุงการให้บริการมากขึ้นจากที่เป็นอยู่ และเป็นสัญญาณเตือนให้ห้องสมุดทราบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าห้องสมุดจะสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของตนได้ ช่องว่างของบริการที่เพียงพอในด้านการให้บริการนั้นมีค่าเป็นบวกมีขอบเขตกว้างที่สุด แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้เยี่ยมชมรับได้และช่องว่างของบริการระดับสูงเป็นเชิงบวก หมายถึง ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงการได้รับบริการที่เหนือความคาดหวัง หรือเหนือกว่าความต้องการไว้เป็นอย่างมาก

ด้านการควบคุมสารสนเทศมีขอบเขตการยอมรับที่กว้างที่สุด แสดงถึง ผู้ใช้บริการสามารถยอมรับและเปิดใจต่อการให้บริการด้านการควบคุมสารสนเทศของห้องสมุด มีความยืดหยุ่นทางความคิดในการเปิดโอกาสให้ห้องสมุดได้มีการปรับปรุงและพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น ช่องว่างของบริการที่เพียงพอในด้านการควบคุมสารสนเทศมีค่าเป็นบวก แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้เยี่ยมชมรับได้ เมื่อเปรียบเทียบ 3 บริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศมีค่าช่องว่างของบริการที่เพียงพอ

แคบที่สุด หมายถึง คุณภาพของบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้ เพราะระดับการให้บริการที่ได้รับจริงยังมีค่าสูงกว่าระดับการให้บริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ห้องสมุดต้องเพิ่มความใส่ใจในการพัฒนาในรายชื่อย่อยของบริการที่มีค่าติดลบ เพื่อให้ช่องว่างมีความกว้างขึ้นจากที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นบวก แสดงถึง ระดับการให้บริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงอยู่เหนือกว่าระดับการให้บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ แสดงว่า คุณภาพการบริการของห้องสมุดเกินความคาดหวังในระดับดีเยี่ยม เนื้อหาความต้องการหรือที่คาดหวังไว้เป็นอย่างมาก สำหรับในประเด็นนี้มองจากฐานปัจจุบัน ห้องสมุดยังไม่มีระบบข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์หรือบอกรับฐานข้อมูลต่างประเทศมาใช้ และเรื่องจำนวนสารสนเทศที่ยังไม่เพียงพอในบางหลักสูตร ส่วนเรื่องการสืบค้นต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์นั้น ห้องสมุดมีฐานข้อมูลห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์ที่ใช้สืบค้นได้ โดยจะต้องเพิ่มการปฐมนิเทศ แนะนำการใช้และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการรู้ว่าห้องสมุดมีบริการอะไรที่ผู้ใช้สามารถเข้าใช้ได้ด้วยตนเอง ส่วนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของห้องสมุด และของสถาบันอาศรมศิลป์มีการปรับปรุงให้รวดเร็วขึ้นและเพิ่มจุดกระจายสัญญาณภายในห้องสมุดและจุดอื่น ๆ ภายในสถาบันฯ อย่างทั่วถึง สำหรับการเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นนั้น ในปัจจุบันมีคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นสำหรับผู้ใช้ 1 เครื่อง รวมถึงนักศึกษาส่วนใหญ่จะมีโน้ตบุ๊กส่วนตัว ส่วนบุคลากรหรืออาจารย์ก็มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวในที่ทำงานที่เชื่อมต่อเครือข่ายของสถาบันอยู่แล้วสามารถที่จะสืบค้นได้ทันที การเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในห้องสมุดจะพิจารณาตามความจำเป็นเพื่อเสนอเป็นวาระต่อไปที่มีจำนวนนักศึกษาเข้ามาเพิ่มขึ้น

ด้านสถานที่ห้องสมุด มีขอบเขตการยอมรับกว้างเป็นอันดับที่ 2 ใน 3 ด้าน หมายถึง ผู้ใช้บริการสามารถยอมรับหรือเปิดใจต่อบริการของห้องสมุดมาก ซึ่งเป็นลักษณะความยืดหยุ่นทางความคิดในการรับบริการของผู้ใช้บริการห้องสมุดโดยเปิดโอกาสให้ห้องสมุดได้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น ช่องว่างของบริการที่เพียงพอด้านสถานที่ห้องสมุด เป็นช่องว่างของบริการที่เพียงพอเชิงบวก คือ ระดับการให้บริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริงอยู่เหนือกว่าระดับการให้บริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แสดงว่า คุณภาพการบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้ ลักษณะของช่องว่างที่เพียงพอเชิงบวกยิ่งกว้างเท่าไรก็ยิ่งดีต่อห้องสมุด เพราะระดับการให้บริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริงอยู่สูงกว่าระดับการให้บริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และอยู่ใกล้กับระดับการให้บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ สำหรับช่องว่างของบริการระดับสูงด้านสถานที่ห้องสมุดเป็นช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงบวกรองจากด้านการให้บริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ แสดงถึงระดับการให้บริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริงอยู่เหนือกว่าระดับการให้บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ แสดงว่าคุณภาพการบริการของห้องสมุดเกินความคาดหวังในระดับดีเยี่ยม เนื้อหาความต้องการหรือที่คาดหวังที่ผู้ใช้บริการตั้งไว้เป็นอย่างมาก แนวทางปรับปรุง คือ แผนงานห้องสมุดในอีก 3 ปี ข้างหน้า จะมีการปรับปรุงโดยนำหนังสือบางส่วนไปจัดเป็นห้องสมุดเฉพาะของหลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตร์ ซึ่งจะทำให้มีพื้นที่ในการจัดโต๊ะและเก้าอี้เพิ่มเติม รวมทั้งจะเสนอแนวทางกับฝ่ายบริหารในการขยายพื้นที่ด้านหลังออกไปอาจจะช่วยเพิ่มพื้นที่การให้บริการได้ ส่วนเรื่องที่ใช้บริการต้องการความเงียบสงบและต้องการความเป็นส่วนตัวสำหรับการศึกษาค้นคว้า นั้นเป็นไปได้ว่า สถาบันอาศรมศิลป์ ฯ มีนโยบายประหยัดพลังงานเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ใช้พลังงานตามความเหมาะสม ห้องสมุดจึงเปิดประตูทุกด้านเพื่อรับลมธรรมชาติในช่วงเช้าและในวันที่อากาศไม่ร้อนมากทั้งวัน ทำให้เสียงจากภายนอกเข้ามาซึ่งส่วนใหญ่เป็นเสียงอุปกรณ์การทำงานที่ตั้งเข้ามาบริเวณ สามารถแก้ไขได้ทันทีโดยการขอความร่วมมือหรือใช้การปิดประตูเพื่อลดเสียง สิ่งเหล่านี้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดต้องใส่ใจดูแล ทั้งการพูดคุยกันเอง เสียงจากการทำงานพื้นที่ข้างเคียง และเสียงเพลงต่าง ๆ ไม่ให้รบกวนผู้ใช้บริการที่ต้องการความเป็นส่วนตัวให้มากที่สุด

ผลการประเมินการให้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับมาก แสดงถึง ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในบริการที่รับ ดังนั้นห้องสมุดต้องให้ความรู้และพัฒนาบุคลากรทั้งในเรื่องวิชาชีพและบุคลิกภาพที่เหมาะสมที่แสดงต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์ครั้งนี้ พิจารณาจากขอบเขตและช่องว่างของบริการห้องสมุดทั้ง 3 ด้าน ผู้วิจัยไม่ได้นำเกณฑ์คะแนนปกติ (Score norms) มาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด เนื่องจากห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์ ไม่ได้เป็นสมาชิก

ของ LibQUAL⁺™ และยังมีบริบทของห้องสมุดที่แตกต่างจากห้องสมุดที่เป็นสมาชิกของ LibQUAL⁺™ โดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยยึดแนวคิดการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้หลักการเรื่องขอบเขตของการยอมรับ และช่องว่างของการบริการ มาใช้ในการประเมิน เพราะต้องการทราบความเห็นของผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการของห้องสมุด เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์เป็นประเด็นสำคัญ การที่ไม่ได้นำเกณฑ์คะแนนปกติมาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดครั้งนี้ ทำให้ห้องสมุดไม่สามารถรู้ได้ว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับใด ของกลุ่ม สูงหรือต่ำเมื่อเทียบกับคะแนนปกติ ต้องพัฒนาขึ้นอีกที่ระดับจึงจะเท่ากับเกณฑ์คะแนนปกติ และไม่รู้ว่ห้องสมุดสถาบันการศึกษาอื่นที่เป็นสมาชิกนั้นมีผลการประเมินอยู่ในระดับใด ซึ่งเกณฑ์คะแนนปกตินั้น ทอมสัน (Thomson & Kyrrillidou, 2006, pp. 52-60) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นข้อเท็จจริงที่มาจากเปรียบเทียบคะแนนกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีค่าสูงหรือต่ำกว่า แต่ไม่ใช่ตัวที่ตัดสินคุณภาพบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดจากแบบสอบถามของผู้ใช้บริการและจากวงสนทนา ได้แก่ ด้านการควบคุมสารสนเทศควรจะตอบสนองความต้องการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้ และความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงต้องการให้ห้องสมุดมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย ห้องสมุดยังไม่มีระบบข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์หรือบอกรับฐานข้อมูลต่างประเทศมาใช้ และเรื่องจำนวนสารสนเทศที่ยังไม่เพียงพอในบางหลักสูตร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัตนะ อินจ้อย (Rattana Injoy, 2008, p. 84) ที่กล่าวถึงการจัดหาสารสนเทศที่ยังไม่ครอบคลุมเพียงพอ ซึ่งไม่มีห้องสมุดใดที่จะสามารถให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่ครบถ้วนสมบูรณ์และตรงกับความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้มากที่สุด ส่วนเรื่องการสืบค้นต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์นั้น ห้องสมุดมีฐานข้อมูลห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์ที่ใช้สืบค้นได้ โดยจะต้องเพิ่มการปฐมนิเทศ แนะนำการใช้ และประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ใช้รู้ว่าห้องสมุดมีบริการอะไรที่ผู้ใช้สามารถเข้าใช้ได้ด้วยตนเอง ส่วนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของห้องสมุด และของสถาบันอาศรมศิลป์ มีการปรับปรุงให้รวดเร็วขึ้นและเพิ่มจุดกระจายสัญญาณภายในห้องสมุดและจุดอื่น ๆ ภายในสถาบันฯ อย่างทั่วถึง สำหรับการเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นนั้น ในปัจจุบันมีคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นสำหรับผู้ใช้ 1 เครื่อง รวมถึงนักศึกษาส่วนใหญ่จะมีโน้ตบุ๊กส่วนตัว ส่วนบุคลากรหรืออาจารย์ก็มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวในที่ทำงานที่เชื่อมต่อการเข้าเครือข่ายของสถาบันฯ แล้วสามารถที่จะสืบค้นได้ทันที การจะเพิ่มเติมจำนวนคอมพิวเตอร์ในห้องสมุดจะพิจารณาตามความจำเป็นเพื่อเสนอเป็นวาระต่อไปที่มีจำนวนนักศึกษามากขึ้น

ด้านสถานที่ห้องสมุด ผู้ใช้บริการต้องการให้ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม เรื่องการจัดมุมต่าง ๆ ทั้งมุมส่วนตัวและค้นคว้าเป็นกลุ่ม ข้อเสนอที่สอดคล้องกับการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในอีก 3 ด้าน และการจัดวงสนทนา เนื่องจากสถานที่ของห้องสมุดในปัจจุบันมีความจำกัด ส่งผลต่อการที่จะปรับเปลี่ยนหรือจัดสถานที่ห้องสมุดเพื่อให้ดึงดูดผู้ใช้ ให้อยากเข้ามาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของสายธาร สุเมธอติคมและคนอื่น ๆ (Saitarn Sumethathikom et al., 2013, p. 98) ที่พบว่าผู้ใช้ต้องการและคาดหวังว่าห้องสมุดจะมีสถานที่และห้องเฉพาะสำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มไว้บริการ ด้านการให้บริการห้องสมุด เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะต้องสร้างความน่าเชื่อถือ เพราะผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่จะทำให้ผู้ใช้เกิดความมั่นใจในบริการที่รับ ดังนั้นห้องสมุดต้องให้ความรู้และพัฒนาบุคลากรทั้งในเรื่องวิชาชีพ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมที่แสดงต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นจุดที่จะต้องได้รับการพัฒนาโดยเฉพาะ บริบทการจัดการศึกษาแบบองค์รวมด้วยเทคนิคการเรียนรู้เชิงรุก อาจารย์ควรออกแบบวิธีการสอนให้บรรณารักษ์ได้มีส่วนร่วมจัดกิจกรรมให้อาจารย์และบรรณารักษ์ได้ทำงานร่วมกัน ประชาสัมพันธ์ให้อาจารย์ นักศึกษา และผู้ใช้บริการทราบถึงบริการสารสนเทศ ร่วมมือกับหลักสูตรเพื่อเปิดรายวิชาการศึกษาทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศสอดคล้องกับผลการศึกษานำลิน เขียมแก้ว (Namlin Tiemkaew, 2016)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุดอาศรมศิลป์

1. ด้านการให้บริการ ห้องสมุดควรปรับปรุงภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้มีความน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความมั่นใจในบริการที่รับ
2. ด้านการควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดควรจัดอบรมเรื่องการสืบค้นข้อมูล แนะนำการใช้ห้องสมุดและประชาสัมพันธ์เรื่องราวของแหล่งข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ ให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้ห้องสมุดควรปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้นของห้องสมุดให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้จากทั้งที่ทำงานและที่บ้าน และแสวงหาแหล่งเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลต่างประเทศเพิ่มเติมตามสาขาวิชาทั้งแบบไม่เสียค่าใช้จ่ายและเสียค่าใช้จ่าย เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้ใช้บริการ
3. ด้านสถานที่ห้องสมุด ห้องสมุดควรขยายพื้นที่เพื่อเพิ่มพื้นที่การให้บริการและมีความยืดหยุ่นต่อการจัดกิจกรรมของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ห้องสมุดควรจัดให้มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าในหลายแบบ ทั้งมุมส่วนตัวและการค้นคว้าเป็นกลุ่ม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ จัดกลุ่มสนทนา โดยใช้วิธีสุ่มเลือกตัวแทนจากทุกฝ่ายในสถาบันฯ เพื่อให้ได้ข้อมูลมุมมองเชิงลึก
2. ควรศึกษาเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์โดยใช้เครื่องมือหรือทฤษฎีประเมินคุณภาพอื่นนอกเหนือจาก LibQUALTM มาปรับใช้กับห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์ เช่น SERQUAL หรือเครื่องมืออื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- Association of Research Libraries. (2016). *LibQUAL⁺ 2016 survey results*. Retrieved from https://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ARL_Notebook_2016.pdf
- Green, D., & Kyrillidou, M. (2013). *Procedures manual*. Washington, DC: Association of Research Libraries. Retrieved from <http://www.libqual.org/documentsLibQual/publications/ProceduresManual.pdf>
- Keowalee Chantama. (2006). *Assessment of library service quality using LibQUAL⁺TM: A case study of Chiang Mai University Library* (Master's thesis). Srinakharinwirot University, Bangkok, Thailand. (In Thai)
- Khwanta Luangmunkhon. (2014). *Information use and needs of scientists and scholars in nuclear energy and radiation at the Office of Atoms for Peace* (Master's thesis). Sukhothai Thammathirat Open University, Nonthaburi, Thailand. (In Thai)
- Namlin Tiemkaew. (2016, August). The guidelines for cooperation development among faculties and librarians to AREC use promotion of Mahasarakham University. *Thaksin University Library Journal*, 5, 52-69. (In Thai)

- Office of the Higher Education Commission. (2001). *Prakat thabuang mahawitthayalai rueang matrathan hongsamut mahawitthayalai pho so 2544* [Announcement of the Ministry of University Affairs on Standard of University Library of Thailand, B.E. 2544]. Bangkok: Author. (In Thai)
- Office of the National Education Commission. (2002). *National Education Act of B.E. 2542 and Amendments: Second National Education Act B.E. 2545 (2002)*. Bangkok: Author. (In Thai)
- Panarom Kiatlanun. (2009, May–August). Assessment of service quality at library of university. *The Journal of King Mongkut's University of Technology North Bangkok*, 19(2), 249–256. (In Thai)
- Pimrumpai Premsmi. (2014). Fan hai klai pai hai thueng [Follow your dream]: Academic solution provider. In *Open Access and Research 2014 on Connecting Knowledge: Library, New Media & Technology* (pp. 165–173). Bangkok: Chulalongkorn University Library. (In Thai)
- Rattana Injoy. (2008). *Assessment of library service quality of Academic Resources Center, Uttaradit Rajabhat University using LibQUAL⁺™* (Master thesis). Khon Kean University, Khon Kean, Thailand. (In Thai)
- Saitarn Sumethathikom, Sopa Thaila, & Buarapha Kolyanee. (2013). *The information system for service quality assessment of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon Library services using LibQUAL⁺™*. Bangkok: Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. (In Thai)
- Saowapa Phetcharat. (2017, August). Role of library with teaching in active learning. *Thaksin University Library Journal*, 6(1), 1–18. (In Thai)
- Somwong Pongsataporn. (2007). *Service marketing*. Bangkok: UBC. (In Thai)
- Srirom Khooloo. (2011). Using LibQUAL⁺™. in Assessment of Library Service Quality at Stang Mongkolsuk Library, Science Faculty, Mahidol University (Master thesis). Thammasat University, Bangkok, Thailand. (In Thai)
- Sutthiluck Phatpheng, & Radda Unchanthee. (2008). Assessment of service quality at associated Medical Sciences Library, Khon Kaen University. *Academic Service Journal*, 19(1), 1–12. (In Thai)
- Suwimon Tanapoller. (2008). *Kansueksa khanphuenthan kap hongsamut rongrian* [Basic education and school library]. Bangkok: Chulalongkorn University. (In Thai)
- The Thai Library Association. (2006). *Matrathan hongsamut 2549* [Library Standard B.E. 2549]. Retrieved from <http://tla.or.th/index.php/about-association/standard> (In Thai)

- Thompson, B., Cook, C., & Kyrillidou, M. (2006). Stability of library service quality benchmarking norms across time and cohorts: A LibQUAL⁺™ study. In C. Khoo, D. Singh, & A. S. Chaudhry (Eds.), *Proceedings of the Asia-Pacific Conference on Library & Information Education & Practice 2006 (A-LIEP 2006)*, Singapore, 3-6 April 2006 (pp. 52-60). Singapore: School of Communication & Information, Nanyang Technological University.
- Vicharn Panich. (2014). *The evaluation for restoring of learning power: Embedded formative assessment*. Bangkok: Saanaksorn. (In Thai)
- Wantara, P. (2015). The relationships among service quality, customer satisfaction, and customer loyalty in library services. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 5(15), 264-269. Retrieved from <http://www.econjournals.com/index.php/ijefi/article/view/1390>