

การปรับปรุงคุณภาพงานบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา  
โดยการบูรณาการ LibQUAL<sup>+TM</sup> และ แบบจำลองของคานโน (Kano's Model) ไปยัง QFD



นางสาวพรรณวดี อภิศุภะโชค

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ

คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2549

ISBN 974-14-2619-4

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

SERVICE QUALITY IMPROVEMENT OF HIGHER EDUCATION LIBRARY  
BY INTEGRATION OF LIBQUAL<sup>+TM</sup> AND KANO'S MODEL INTO QFD



Miss Panwadee Apisuphachok

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Engineering Program in Industrial Engineering

Department of Industrial Engineering

Faculty of Engineering

Chulalongkorn University

Academic Year 2006

ISBN 974-14-2619-4

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การปรับปรุงคุณภาพงานบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยการ  
บูรณาการ LibQUAL™ และแบบจำลองของคานา (Kano's Model) ไปยัง QFD  
โดย นางสาวพรรณวดี อภิสุภะโชค  
สาขาวิชา วิศวกรรมอุตสาหการ  
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประเสริฐ อัครประดมพงศ์

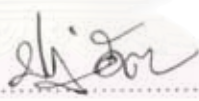
---

คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น  
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

  
..... คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์  
(ศาสตราจารย์ ดร. ดิเรก ลาวัณย์ศิริ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ดำรงศักดิ์ ทวีแสงสกุลไทย)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประเสริฐ อัครประดมพงศ์)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์จิรพัฒน์ เงามประเสริฐวงศ์)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นภัตตวงค์ ไชยศิลป์)

พรรณวดี อภิศุภะโชค : การปรับปรุงคุณภาพงานบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยการบูรณาการ LibQUAL™ และแบบจำลองของคาโน (Kano's Model) ไปยัง QFD. (SERVICE QUALITY IMPROVEMENT OF HIGHER EDUCATION LIBRARY BY INTEGRATION OF LIBQUAL™ AND KANO'S MODEL INTO QFD) อ.ที่ปรึกษา: ผศ.ประเสริฐ อัครประดมพงศ์, 238 หน้า. ISBN 974-14-2619-4.

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการบูรณาการ Kano's Model และ LibQUAL™ ไปยัง QFD พร้อมทั้งสร้างแผนการปรับปรุงคุณภาพงานบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และพัฒนาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เพิ่มสูงขึ้น

งานวิจัยนี้ได้นำเสนอวิธีการวัดระดับคุณภาพงานบริการ โดยใช้เครื่องมือทางคุณภาพ 2 ประเภท คือ เครื่องมือคุณภาพ LibQUAL™ และแบบจำลองของคาโน (Kano's model) และเพื่อที่จะทำให้เกิดการตัดสินใจในการพัฒนาคุณภาพงานบริการได้ถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอรูปแบบการบูรณาการเครื่องมือคุณภาพทั้งสองมาใช้ในการวิเคราะห์ระดับคุณภาพงานบริการ และผลลัพธ์ที่ได้จากการบูรณาการจะเป็นข้อมูลเริ่มต้นในการออกแบบแผนการปรับปรุงคุณภาพงานบริการโดยการประยุกต์ใช้เทคนิค QFD 3 เฟส ได้แก่ การออกแบบงานบริการตามความต้องการของผู้ใช้ การวางแผนกระบวนการของงานบริการ และการวางแผนการควบคุมกระบวนการของงานบริการ จากนั้นทำการคัดเลือกแผนที่ได้มาทดลองประยุกต์ใช้ ซึ่งกระบวนการที่นำมาประยุกต์ใช้ คือ กระบวนการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นขึ้น และกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่ของหนังสือ ซึ่งผลจากการทดลองใช้ พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่บนชั้นหนังสือใช้แล้ว และการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเพิ่มสูงขึ้นโดยเฉลี่ยเท่ากับ 27.74 เปอร์เซนต์ รวมทั้งระดับบริการตามมุมมองของผู้ใช้บริการในด้านความสามารถในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นพบ และความถูกต้องของการเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่มีระดับสูงขึ้นเช่นกัน โดยมีค่าสูงขึ้นเฉลี่ยเท่ากับ 13.37 เปอร์เซนต์ นอกจากนี้ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้วมีปริมาณลดลงโดยเฉลี่ยเท่ากับ 31.56 เปอร์เซนต์

ภาควิชา..... วิศวกรรมอุตสาหการ..... ลายมือชื่อนิสิต..... *Hirawat Ongka-iro*  
 สาขาวิชา..... วิศวกรรมอุตสาหการ..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... *Shon*  
 ปีการศึกษา..... 2549.....

## 4670399621 : MAJOR INDUSTRIAL ENGINEERING

KEY WORD: SERVICE QUALITY IMPROVEMENT / LIBQUAL™ / KANO'S MODEL / QFD

PANWADEE APISUPHACHOK : SERVICE QUALITY IMPROVEMENT OF HIGHER EDUCATION LIBRARY BY INTEGRATION OF LIBQUAL™ AND KANO'S MODEL INTO QFD. THESIS ADVISOR : ASST. PROF. PRASERT AKKHARAPRATHOMPHONG, 238 pp. ISBN 974-14-2619-4.

The study aims to develop a model of service quality measurement by integrating of LibQUAL™ and Kano's model into QFD in order to contribute a quality plan for service improvement and increase customer satisfaction.

For service quality measurement, two quality tools, LibQUAL™ and Kano's model can be used as critical reference on quality decision to ensure improvement and development. The study proposes an integration of the two quality tools. The results of the integrated model are used as the input of the Quality Function Deployment (QFD). It is used to transform service customer requirement to service process and activity. Service design, service process planning, and control planning are three phases in QFD. Some service processes are chosen for implementation. The service processes selected are 1) the process of information resources storing and arrangement and 2) the process of verification of arrangement for collected call number on shelves. The results showed that customer satisfaction levels have increased. There is a 27.74% increase in customer satisfaction in terms of the amount of information resources on returned bookshelves and the librarian's ability in storing and arranging information resources. There is also a 13.37% increase in the correct arrangement of information resources on the shelves according to the call by librarians and satisfaction with user's ability to search for information resources on the shelves. Moreover, the percentage of the amount of information resources on returned bookshelves is reduced by 31.56 percent.

Department : INDUSTRIAL ENGINEERING Student's Signature : *Wipada Ongtana*  
Field of Study : INDUSTRIAL ENGINEERING.. Advisor's Signature : *Prasert*  
Academic Year : 2006

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องด้วยความช่วยเหลือจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประเสริฐ อัครประถมพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นผู้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และให้ความรู้ ตลอดจนเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆ ระหว่างการทำวิจัย ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ดำรงศักดิ์ ทวีแสงสกุลไทย ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์จิรพัฒน์ เกาประเสริฐวงศ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภัสวงค์ โอสถศิลป์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นงนารถ ชัยรัตน์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่อนุญาตให้ใช้สำนักหอสมุดกลางเป็นกรณีศึกษา รวมทั้งการให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบพระคุณน้อง ๆ นิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ทุกคนที่สละเวลาในการช่วยตอบคำถาม ทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และพี่สาว ที่ให้การสนับสนุนทางการศึกษา และคอยให้กำลังใจเสมอมา รวมทั้งเพื่อน ๆ และน้อง ๆ ในกลุ่ม QEC ทุกคนที่คอยให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดมา

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญรูป.....	ฏ
บทที่ 1 : บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	2
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย.....	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.5 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย.....	4
บทที่ 2 : ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ.....	6
2.1.1 ความหมายของคุณภาพและบริการ.....	6
2.1.2 ปัจจัยบ่งชี้คุณภาพของบริการ.....	8
2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	9
2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจของลูกค้า.....	9
2.2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ.....	9
2.3 LibQUAL <sup>+TM</sup> .....	10
2.3.1 มิติคุณภาพบริการของ LibQUAL <sup>+TM</sup> .....	10
2.3.2 เป้าหมาย (Goals) ของการใช้เครื่องมือ LibQUAL <sup>+TM</sup> .....	12
2.4 แบบจำลองของคานโน (Kano's Model).....	12
2.4.1 คุณภาพ 3 แบบในมุมมองของคานโน.....	13
2.4.2 ขั้นตอนการดำเนินงานตาม Kano's Model.....	16

	หน้า
2.5 เทคนิคการกระจายหน้าที่การทำงานเชิงคุณภาพ (QFD).....	17
2.5.1 สีเฟสของ QFD.....	18
2.5.2 ส่วนประกอบสำคัญของบ้านแห่งคุณภาพ.....	21
2.5.3 QFD ในอุตสาหกรรมบริการ.....	23
2.5.4 ประโยชน์ที่ได้จากการทำ QFD.....	24
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
บทที่ 3 : ข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานที่ทำการวิจัย	
3.1 ประวัติความเป็นมาของสำนักหอสมุดกลาง.....	29
3.2 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ของสำนักหอสมุดกลาง.....	30
3.3 โครงสร้างการบริหารงานและการแบ่งส่วนราชการ.....	31
3.4 รูปแบบการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง.....	33
3.5 ลักษณะทางกายภาพของหน่วยงาน.....	35
บทที่ 4 : การวัดคุณภาพงานบริการด้วยเครื่องมือทางคุณภาพ	
4.1 การสร้างแบบสอบถาม.....	37
4.1.1 การสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ.....	37
4.1.2 ผลที่ได้จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ.....	39
4.1.3 การหาประเด็นคุณภาพเพื่อใช้ในแบบสอบถาม.....	48
4.1.4 การออกแบบสอบถาม.....	59
4.2 การทดสอบแบบสอบถาม.....	61
4.3 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง.....	64
4.4 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม.....	65
4.4.1 แบบสอบถาม LibQUAL <sup>+TM</sup> .....	67
4.4.2 แบบสอบถามตามแบบจำลองของคาโน (Kano's Model).....	81



บทที่ 5 : การบูรณาการแบบจำลองสำหรับการวัดคุณภาพงานบริการ	
5.1 แนวคิดการบูรณาการแบบจำลองสำหรับการวัดคุณภาพงานบริการ.....	91
5.2 การรวมค่า Service Quality (SQ) ของแบบสอบถาม LibQUAL <sup>+TM</sup> .....	92
5.3 การรวมค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจ (CS-Coefficient) ตามแบบจำลอง ของคาโน (Kano's Model).....	103
5.4 การบูรณาการค่า Service Quality (SQ) และ ค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจ (CS-Coefficient).....	107
5.5 การคัดเลือกลำดับความสำคัญของประเด็นคุณภาพเพื่อเข้าสู่ QFD.....	114
บทที่ 6 : เทคนิคการกระจายหน้าที่การทำงานเชิงคุณภาพ	
6.1 เฟสที่ 1 การออกแบบงานบริการตามความต้องการของผู้ใช้.....	117
6.1.1 ความต้องการของผู้ใช้.....	117
6.1.2 ความต้องการทางด้านการออกแบบงานบริการ.....	118
6.1.3 คะแนนความสำคัญของความต้องการของผู้ใช้.....	130
6.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของผู้ใช้กับความต้องการด้านการ ออกแบบงานบริการ.....	131
6.2 เฟสที่ 2 การวางแผนกระบวนการของงานบริการ.....	134
6.2.1 คะแนนความสำคัญของความต้องการด้านการออกแบบงานบริการ...	135
6.2.2 กระบวนการของงานบริการ.....	136
6.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการด้านการออกแบบกับกระบวนการ ของงานบริการ.....	136
6.3 เฟสที่ 3 การวางแผนการควบคุมกระบวนการของงานบริการ.....	139
บทที่ 7 : การดำเนินการปรับปรุงคุณภาพงานบริการ	
7.1 การคัดเลือกกระบวนการที่จะปรับปรุง.....	165
7.2 การดำเนินการปรับปรุงกระบวนการ.....	169
7.3 ผลการปรับปรุงกระบวนการ.....	175
7.3.1 การประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....	176
7.3.2 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้ว.....	182

บทที่ 8 : สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
8.1 สรุปผลการวิจัย.....	186
8.1.1 การสร้างแบบสอบถาม LibQUAL <sup>+</sup> ™ และแบบจำลองของคาโน (Kano's Model).....	186
8.1.2 การวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถาม พร้อมทั้งการบูรณาการแบบจำลองคุณภาพ.....	189
8.1.3 การประยุกต์ใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่การทำงานเชิงคุณภาพ (QFD) เพื่อสร้างแผนคุณภาพสำหรับการปรับปรุงงาบริการ.....	194
8.1.4 การปรับปรุงกระบวนการ และการประเมินผลการปรับปรุง.....	201
8.2 ข้อจำกัดของการวิจัย.....	202
8.3 ปัญหาและอุปสรรคในงานวิจัย.....	203
8.4 ข้อเสนอแนะ.....	204
รายการอ้างอิง.....	205
ภาคผนวก.....	208
ภาคผนวก ก. แบบสอบถามปลายเปิดที่ใช้ในการสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการ.....	209
ภาคผนวก ข. แบบสอบถามปลายปิดที่ใช้ในการทดสอบแบบสอบถาม.....	213
ภาคผนวก ค. แบบสอบถามปลายปิดที่ใช้ในการวัดระดับคุณภาพงานบริการ....	222
ภาคผนวก ง. แบบสอบถามปลายปิดสำหรับประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก่อนปรับปรุง.....	232
ภาคผนวก จ. แบบสอบถามปลายปิดสำหรับประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังปรับปรุง.....	234
ภาคผนวก ฉ. แบบสอบถามลำดับความสำคัญของประเด็นคุณภาพ 9 ลำดับแรก.....	236
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	238

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 3.1	การให้ยืม จำแนกตามประเภทผู้ยืมและทรัพยากร.....	33
ตารางที่ 4.1	ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด.....	39
ตารางที่ 4.2	บริการที่ผู้ใช้บริการเคยเข้ารับบริการ.....	40
ตารางที่ 4.3	ปัญหาที่พบและแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพงานบริการตาม ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ.....	43
ตารางที่ 4.4	ระดับคะแนน SQM และ SQE ของประเด็นคุณภาพต่าง ๆ โดยพิจารณา จากคะแนนช่องว่าง (Gap Score).....	70
ตารางที่ 4.5	ลำดับความสำคัญของประเด็นคุณภาพในด้าน SQM โดยพิจารณาจาก คะแนนช่องว่าง (Gap Score) จากค่าน้อยไปมาก.....	71
ตารางที่ 4.6	ลำดับความสำคัญของประเด็นคุณภาพในด้าน SQE โดยพิจารณาจาก คะแนนช่องว่าง (Gap Score) จากค่าน้อยไปมาก.....	72
ตารางที่ 4.7	ระดับคะแนน SQM และ SQE ของประเด็นคุณภาพต่าง ๆ โดยพิจารณา จากสัดส่วนของระดับบริการ (Ratio Scale).....	76
ตารางที่ 4.8	ลำดับความสำคัญของประเด็นคุณภาพในด้าน SQE โดยพิจารณาจาก สัดส่วนของระดับบริการ (Ratio Scale) จากค่าน้อยไปมาก.....	78
ตารางที่ 4.9	ลำดับความสำคัญของประเด็นคุณภาพในด้าน SQM โดยพิจารณาจาก สัดส่วนของระดับบริการ (Ratio Scale) จากค่าน้อยไปมาก.....	79
ตารางที่ 4.10	ความถี่ของประเด็นคุณภาพในระดับคุณภาพประเภทต่าง ๆ.....	83
ตารางที่ 4.11	ค่าร้อยละความถี่ของประเด็นคุณภาพในระดับคุณภาพประเภทต่าง ๆ.....	84
ตารางที่ 4.12	ประเด็นคุณภาพเรียงตามร้อยละความถี่และระดับคุณภาพประเภทต่าง ๆ	85
ตารางที่ 4.13	ค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจ (CS-Coefficient) ของประเด็นคุณภาพ แต่ละประเด็น.....	88
ตารางที่ 4.14	ระดับความสำคัญของประเด็นคุณภาพเรียงตามลำดับความสำคัญ.....	90
ตารางที่ 5.1	ผลคูณของ SQE และ SQM ในแต่ละกลุ่มเรียงตามลำดับ.....	100
ตารางที่ 5.2	ค่า Service Quality Index (SQI) ของประเด็นคุณภาพต่าง ๆ เรียงตาม กลุ่มความสำคัญ.....	101

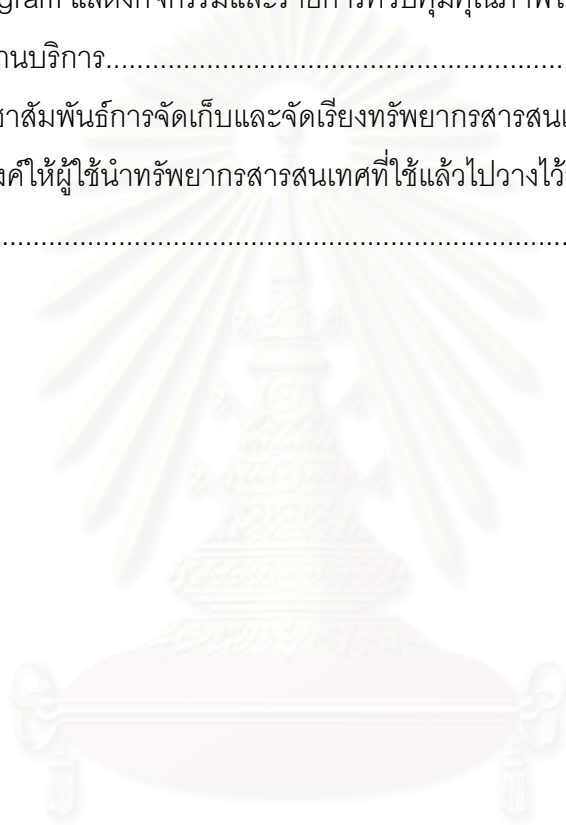
	หน้า	
ตารางที่ 5.3	ประเด็นคุณภาพต่าง ๆ เรียงตามลำดับความสำคัญจากค่า Service Quality Index (SQI).....	102
ตารางที่ 5.4	ค่า Customer Satisfaction Index (CSI) ของประเด็นคุณภาพต่าง ๆ.....	105
ตารางที่ 5.5	ค่า Customer Satisfaction Index (CSI) ของประเด็นคุณภาพต่าง ๆ เรียงตามลำดับความสำคัญ.....	106
ตารางที่ 5.6	ผลคุณระหว่างค่า SQI และ CSI ของประเด็นคุณภาพต่าง ๆ ในแต่ละกลุ่มลำดับความสำคัญ.....	111
ตารางที่ 5.7	ค่า Quality Important Scale (QIS) ของประเด็นคุณภาพต่าง ๆ.....	112
ตารางที่ 5.8	ค่า Quality Important Scale (QIS) ของประเด็นคุณภาพต่าง ๆ เรียงตามลำดับความสำคัญ.....	113
ตารางที่ 5.9	ประเด็นคุณภาพที่สำคัญที่สุด 9 ประเด็นแรกตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจำนวน 20 คน.....	116
ตารางที่ 6.1	ความต้องการด้านการออกแบบงานบริการและค่าเป้าหมาย.....	130
ตารางที่ 6.2	คะแนนความสำคัญของความต้องการของผู้ใช้.....	131
ตารางที่ 6.3	แผนผังคุณภาพ QFD เฟสที่ 1 .....	133
ตารางที่ 6.4	ลำดับความสำคัญของความต้องการทางด้านการออกแบบงานบริการ.....	134
ตารางที่ 6.5	การปรับค่าคะแนนความสำคัญของความต้องการด้านการออกแบบงานบริการ.....	135
ตารางที่ 6.6	กระบวนการของงานบริการและค่าเป้าหมาย.....	137
ตารางที่ 6.7	แผนผังคุณภาพ QFD เฟสที่ 2.....	138
ตารางที่ 6.8	ลำดับความสำคัญของกระบวนการของงานบริการ.....	140
ตารางที่ 6.9	ลำดับความสำคัญของกระบวนการของงานบริการ.....	141
ตารางที่ 6.10	การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและสาเหตุของปัญหาสำหรับกระบวนการช่วยค้นหาและแนะนำวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นและกระบวนการช่วยสืบค้นข้อมูลจาก OPAC.....	142
ตารางที่ 6.11	การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและสาเหตุของปัญหาสำหรับกระบวนการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้น.....	143

ตารางที่ 6.12	การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและสาเหตุของปัญหาสำหรับกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่.....	144
ตารางที่ 6.13	การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและสาเหตุของปัญหาสำหรับกระบวนการสนับสนุนการรังสรรค์งานศิลปะของบุคลากรในด้านการให้บริการ.....	145
ตารางที่ 6.14	การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและสาเหตุของปัญหาสำหรับกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพการให้บริการของบุคลากร.....	146
ตารางที่ 6.15	การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและสาเหตุของปัญหาสำหรับกระบวนการติดตามจำนวนผู้ใช้งาน.....	147
ตารางที่ 6.16	การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและสาเหตุของปัญหาสำหรับกระบวนการจัดหาคอมพิวเตอร์และใส่ตลับปกรณเข้าสู่ห้องสมุด.....	148
ตารางที่ 6.17	การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและสาเหตุของปัญหาสำหรับกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลบน OPAC.....	149
ตารางที่ 6.18	ตารางแผนการควบคุมการดำเนินงาน.....	156
ตารางที่ 7.1	คะแนนความเหมาะสมในการปรับปรุงของแต่ละกระบวนการ.....	168
ตารางที่ 7.2	ลำดับความเหมาะสมในการปรับปรุงของแต่ละกระบวนการ.....	169
ตารางที่ 7.3	ตัวอย่างตารางการจัดเก็บ จัดเรียง และตรวจสอบการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับเลขหมู่.....	171
ตารางที่ 7.4	ตัวอย่างแบบบันทึกการปฏิบัติงาน.....	172
ตารางที่ 7.5	ประเด็นคำถามที่ใช้ในการประเมินผลการปรับปรุง.....	176
ตารางที่ 7.6	ระดับของบริการและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้หลังการปรับปรุงจำนวน 20คน.....	180
ตารางที่ 7.7	ระดับของบริการและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้หลังการปรับปรุงจำนวน 120 คน.....	181
ตารางที่ 7.8	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้ว.....	183
ตารางที่ 7.9	เปอร์เซ็นต์การลดลงของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้ว	184
ตารางที่ 8.1	ความต้องการด้านการออกแบบและกระบวนการของงานบริการ.....	196

## สารบัญรูป

	หน้า
รูปที่ 2.1 ตัวอย่างแบบสอบถาม LibQUAL <sup>+TM</sup> .....	11
รูปที่ 2.2 One Dimensional และ Two Dimensional Quality.....	13
รูปที่ 2.3 The Kano's Model.....	15
รูปที่ 2.4 ตัวอย่างคำถาม และ The Kano Chart.....	17
รูปที่ 2.5 การไหลของข้อมูลผ่าน 4 เฟสของ QFD.....	19
รูปที่ 2.6 องค์ประกอบเบื้องต้นของ QFD.....	20
รูปที่ 2.7 การประยุกต์ใช้ QFD สำหรับการวางแผนคุณภาพงานบริการ.....	24
รูปที่ 2.8 กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยบูรณาการ Kano's Model และ QFD.....	26
รูปที่ 3.1 โครงสร้างการบริหารงานและการแบ่งส่วนราชการ.....	32
รูปที่ 4.1 การเชื่อมโยงระหว่างปัญหาที่พบและประเด็นคำถามเดิมเพื่อค้นหาประเด็น คำถามที่เหมาะสม.....	50
รูปที่ 4.2 การเชื่อมโยงปัญหาเพื่อค้นหาประเด็นคำถามที่เหมาะสม.....	53
รูปที่ 4.3 การศึกษาประเด็นคำถามเดิมเพื่อค้นหาประเด็นคำถามที่เหมาะสม.....	56
รูปที่ 4.4 ตัวอย่างแบบสอบถาม LibQUAL <sup>+TM</sup> .....	60
รูปที่ 4.5 ตัวอย่างแบบสอบถามตามแบบจำลองของคาโน.....	61
รูปที่ 4.6 กราฟความสัมพันธ์ระหว่าง SQM และ SQE ของประเด็นคุณภาพต่าง ๆ โดย พิจารณาจากคะแนนช่องว่าง (Gap Score).....	73
รูปที่ 4.7 กราฟความสัมพันธ์ระหว่าง SQM และ SQE ของประเด็นคุณภาพต่าง ๆ โดย พิจารณาจากสัดส่วนของระดับบริการ (Ratio Scale).....	80
รูปที่ 4.8 วิธีการแปลงคำตอบจากแบบสอบถามตามแบบจำลองของคาโน (Kano's Model).....	82
รูปที่ 4.9 อิทธิพลของประเด็นคุณภาพที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ.	89
รูปที่ 5.1 ลำดับความสำคัญของประเด็นคุณภาพ.....	94
รูปที่ 5.2 กรณีของความสัมพันธ์ของประเด็นคุณภาพที่ไม่สามารถเกิดขึ้นได้.....	95
รูปที่ 5.3 ลำดับความสำคัญขึ้นกับทั้งค่า SQE และ SQM ร่วมกัน.....	97
รูปที่ 5.4 ลำดับความสำคัญขึ้นกับค่าของ SQM.....	98
รูปที่ 5.5 ลำดับความสำคัญขึ้นกับค่าของ SQE.....	98

รูปที่ 6.1	Tree Diagram แสดงสาเหตุของปัญหาจากความต้องการของผู้ใช้ในด้านต่าง ๆ.....	119
รูปที่ 6.2	Tree Diagram แสดงความต้องการด้านการออกแบบและกระบวนการของงานบริการ.....	124
รูปที่ 6.3	Tree Diagram แสดงกิจกรรมและรายการควบคุมคุณภาพในแต่ละกระบวนการของงานบริการ.....	150
รูปที่ 7.1	ป้ายประชาสัมพันธ์การจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้น.....	174
รูปที่ 7.2	ป้ายรณรงค์ให้ผู้นำทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้แล้วไปวางไว้บนชั้นหนังสือให้แล้ว.....	175



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

# บทที่ 1

## บทนำ

ในปัจจุบันวงการธุรกิจอุตสาหกรรมทั้งในภาคการผลิตและภาพการบริการมีความตื่นตัวในเรื่องของการปรับปรุงระบบการจัดการรวมทั้งผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อยกระดับประสิทธิภาพขององค์กรกันมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากการที่ผู้ประกอบการหันมาให้ความสนใจในการนำเทคนิคการจัดการทางด้านคุณภาพต่าง ๆ มาใช้กันอย่างแพร่หลายเพื่อทำการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการภายในองค์กร รวมทั้งยังเป็นการประกันคุณภาพให้กับองค์กรได้อีกด้วย อย่างไรก็ตามจากสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน มีอัตราการแข่งขันที่สูงขึ้น ดังนั้นนอกจากองค์กรจะการนำเทคนิคการจัดการทางด้านคุณภาพมาใช้แล้ว การเข้าถึงความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการนั้นเป็นสิ่งที่องค์กรมีอาจมองข้ามไปได้

ในการที่จะเข้าถึงความต้องการของลูกค้านั้น ขั้นตอนแรกควรมีการศึกษาถึงช่องว่าง (Gaps) ของผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนและการพัฒนาต่อไป ซึ่ง LibQUAL<sup>+</sup>™ เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้กับห้องสมุดโดยเฉพาะ โดยเครื่องมือนี้จะช่วยให้ผู้ให้บริการทราบได้ถึงช่องว่าง (Gap) ระหว่างงานบริการของห้องสมุดที่เป็นอยู่ในปัจจุบันกับความคาดหวังของผู้รับบริการ จากนั้นจึงทำการศึกษาความต้องการของลูกค้า ซึ่งแบบจำลองของคาโน (Kano's Model) ถือเป็นหลักการหนึ่งที่จะช่วยในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ในส่วนของกรณีศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น เทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ (Quality Function Deployment: QFD) ถือเป็นเทคนิคหนึ่งที่จะช่วยในการค้นหาข้อกำหนดหรือรายละเอียดของผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยมุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ ดังนั้นผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ๆ จึงได้รับการออกแบบมาโดยใช้สิ่งที่ลูกค้าต้องการนั้นเป็นเกณฑ์

ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น การนำ LibQUAL<sup>+</sup>™ และ แบบจำลองของคาโน (Kano's Model) มาใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการก่อน แล้วนำผลลัพธ์ที่ได้มาเป็นข้อมูลป้อนเข้าไปยังเทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ (QFD) เพื่อช่วยในการค้นหาข้อกำหนดหรือรายละเอียดของผลิตภัณฑ์หรือบริการ จึงนับได้ว่าเป็นเรื่องที่น่าสนใจและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในด้านการประกันคุณภาพและยังเป็นการมุ่งสู่ความเป็นเลิศขององค์กรได้อีกด้วย



## 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นหน่วยงานด้านการบริการและสนับสนุน การเรียนการสอนและการวิจัยในมหาวิทยาลัย ด้วยปณิธานที่ว่าสำนักหอสมุดกลางมีความมุ่งมั่นในการ ให้บริการความรู้และสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และมุ่งเน้นให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศใน ลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ตลอดจนพัฒนาให้เป็นแหล่งสารสนเทศที่ได้มาตรฐานและทันสมัย

จากการดำเนินการที่ผ่านมา สำนักหอสมุดกลางได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนางานที่ สอดคล้องกับหอสมุดกลางอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการบริหารจัดการ การพัฒนาบุคลากร การส่งเสริม และสนับสนุนการวิจัย การปรับปรุงอาคารสถานที่ และการพัฒนาเทคโนโลยีและสารสนเทศ หากแต่ใน การพัฒนางานแต่ละด้านนั้นยังอาจไม่ได้พิจารณามุมมองของผู้รับบริการมากนัก ทำให้หอสมุดยังพบ ปัญหาอยู่ในหลายด้าน อาทิเช่น ทรัพยากรบางอย่างไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่สามารถค้นหาหนังสือตัวเล่มจริงได้ในขณะที่การสืบค้นจากคอมพิวเตอร์พบว่าหนังสือมีอยู่บนชั้น สถานที่ขาดความเงียบสงบในบางช่วงเวลา จากปัญหา เหล่านี้แสดงให้เห็นว่าในการดำเนินงานที่ผ่าน มา ยังอาจสนองตอบความต้องการและเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้น้อย ซึ่งการบริการที่ มีคุณภาพนั้นสิ่งสำคัญประการหนึ่ง คือการบริการที่สนองตอบความต้องการและสร้างความพึงพอใจ ให้กับผู้รับบริการ โดยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นนับว่าเป็นสิ่งสำคัญในการสะท้อนให้เห็น ถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของงานบริการได้เป็นอย่างดี ดังนั้นการให้บริการที่สามารถรองรับความ ต้องการของผู้รับบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่ควรนำมาพิจารณา อีกทั้งยังเป็นการสร้างความ พึงพอใจให้ผู้รับบริการได้อีกทางหนึ่งด้วย จากการดำเนินงานที่ยังเกิดปัญหาและยังขาดการ พิจารณามุมมองของผู้รับบริการ และด้วยปณิธานของสำนักหอสมุดกลางที่มีความมุ่งมั่นให้บริการที่ตรง กับความต้องการของผู้ใช้ การพัฒนาและปรับปรุงงานบริการของสำนักหอสมุดกลางจึงควรมุ่งเน้นไปที่ ความต้องการของผู้รับบริการเป็นอันดับแรก

สำหรับหลักการหรือวิธีการทางด้านคุณภาพที่มุ่งศึกษาความต้องการของผู้รับบริการนั้น LibQUAL<sup>TM</sup> เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้กับห้องสมุดโดยเฉพาะและพิจารณาถึงมุมมองของผู้รับบริการ ซึ่ง เครื่องมือนี้จะช่วยให้ผู้ให้บริการทราบได้ถึงช่องว่าง (Gaps) ระหว่างงานบริการของห้องสมุดที่เป็นอยู่ใน ปัจจุบันกับความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการปรับปรุงคุณภาพงานบริการให้ตรงกับความ คาดหวังในอนาคตได้ อย่างไรก็ตาม LibQUAL<sup>TM</sup> มีการมองความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการ

บริการกับความพึงพอใจของลูกค้าเป็นแบบเส้นตรง (Linear) ซึ่งในความเป็นจริงอาจไม่เป็นเส้นตรงเสมอไป อีกทั้งผลลัพธ์ที่ได้ไม่ได้แสดงแนวทางหรือวิธีการลดช่องว่างของงานบริการอย่างเป็นระบบ และเพื่อแก้ปัญหานี้ Kano's Model เป็นหลักการทางด้านคุณภาพหลักการหนึ่งที่ไม่ได้พิจารณาคุณภาพเป็นแบบเส้นตรงเพียงอย่างเดียว แต่จะมีการพิจารณามุมมองทางด้านคุณภาพในสามแง่มุม คือ คุณภาพที่จำเป็นต้องมี (Must-be Quality) ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นจะต้องมีอยู่ในการดำเนินงาน คุณภาพในทิศทางเดียว (One-dimensional Quality) และคุณภาพที่น่าประทับใจ (Attractive Quality) ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่จำเป็นต้องมี แต่หากมีอยู่จะส่งผลต่อความเป็นเลิศของการดำเนินงานที่สูงขึ้น และ QFD (Quality Function Deployment) เป็นวิธีการหนึ่งทีนอกจากจะมองไปที่ความต้องการลูกค้า โดยพิจารณาจากเสียงของลูกค้า (Voice of Customer) แล้ว ยังมีกระบวนการในการวางแผนและการพัฒนาการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยการเปลี่ยนความต้องการของลูกค้านั้น ๆ ไปเป็นวิธีการกำหนดคุณลักษณะหรือข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามความต้องการนั้น ๆ ได้

ในงานวิจัยนี้ จึงได้นำเอาหลักการของ LibQUAL<sup>+TM</sup> บูรณาการกับ Kano's Model แล้วนำผลลัพธ์ที่ได้เข้าสู่ QFD มาประยุกต์ใช้กับสำนักหอสมุดกลาง เพื่อช่วยให้มีการพัฒนางานบริการอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งยังสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อีกด้วย

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 พัฒนารูปแบบการบูรณาการ Kano's Model และ LibQUAL<sup>+TM</sup> ไปยัง QFD เพื่อช่วยให้สำนักหอสมุดกลางได้มีแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพ
- 1.2.2 สร้างแผนการปรับปรุงคุณภาพงานบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- 1.2.3 พัฒนาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เพิ่มสูงขึ้น

### 1.3 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

- 1.3.1 ในช่วงของการประยุกต์ใช้เทคนิค QFD จะมีการดำเนินการ 3 เฟส คือ การออกแบบงานบริการ การวางแผนกระบวนการ และการวางแผนการควบคุมกระบวนการ
- 1.3.2 แผนการพัฒนาที่สร้างขึ้นนี้ จะมีการคัดเลือกแผนงานที่นำไปประยุกต์ใช้โดยมีขอบเขตคือแผนงานนั้นต้องไม่กระทบต่องบประมาณในการดำเนินงาน และจะมีการนำไปปฏิบัติจริงในช่วงระยะเวลา 1-2 เดือน
- 1.3.3 ขอบเขตของงานบริการจะครอบคลุมเฉพาะงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ และงานส่งเสริมผู้ใช้นั้น โดยไม่ครอบคลุมงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ

### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีแผนการปรับปรุงคุณภาพงานบริการที่สนองต่อความต้องการและยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 1.4.2 เป็นแนวทางที่ช่วยในการพัฒนาคุณภาพงานบริการสำหรับห้องสมุดอื่น ๆ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ต่อไป
- 1.4.3 สร้างความพร้อมให้กับสำนักหอสมุดกลาง ในการที่จะมุ่งสู่ความเป็นเลิศทางด้านงานบริการห้องสมุด

### 1.5 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

- 1.5.1 ศึกษาทฤษฎี บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักการของ Kano Model, LibQUAL<sup>TM</sup> และ QFD
- 1.5.2 ศึกษาและทบทวนโครงสร้างองค์กร พันธกิจ วัตถุประสงค์ ขั้นตอนการทำงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมถึงมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- 1.5.3 ออกแบบสอบถามในรูปแบบของ LibQUAL<sup>TM</sup> เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการเทียบกับบริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน
- 1.5.4 แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มผู้รับบริการในสำนักหอสมุดกลาง

- 1.5.5 วิเคราะห์แบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาตามหลักการของ LibQUAL<sup>TM</sup>
- 1.5.6 ทำการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ โดยใช้คำถามปลายเปิด เพื่อหาประเด็นคำถามทางด้านคุณภาพ (Quality Attributes) ต่อไป
- 1.5.7 สร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางด้านคุณภาพ (Quality Attributes) ในด้านของงานบริการห้องสมุด โดยใช้หลักการของ Kano Model ในการออกแบบสอบถาม
- 1.5.8 สัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้รับบริการจากแบบสอบถามที่สร้างขึ้น
- 1.5.9 วิเคราะห์แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา เพื่อจัดกลุ่มของความพึงพอใจในเชิงคุณภาพตามหลักการของ Kano Model
- 1.5.10 นำผลการวิเคราะห์ที่ได้จาก 1.5.5 และ 1.5.9 มาบูรณาการกัน เพื่อพัฒนารูปแบบการบูรณาการ Kano's Model และ LibQUAL<sup>TM</sup> และนำผลลัพธ์ที่ได้เข้าสู่กระบวนการศึกษาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของงานบริการห้องสมุดโดยใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่การทำงานเชิงคุณภาพ (QFD) ต่อไป
- 1.5.11 นำหลักการของ QFD มาวิเคราะห์หาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพงานบริการห้องสมุดที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
- 1.5.12 สร้างแผนการปรับปรุงคุณภาพงานบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- 1.5.13 คัดเลือกแนวทางที่จะนำมาปฏิบัติจริงและทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 1.5.14 สรุปผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะ
- 1.5.15 จัดทำรูปเล่มวิทยานิพนธ์

## บทที่ 2

### ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้จะเป็นการนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพของบริการและความพึงพอใจ รวมถึงทฤษฎีต่าง ๆ ที่ใช้ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ อันประกอบไปด้วย LibQUAL<sup>+</sup>™ ซึ่งเป็นเครื่องมือนี้จะช่วยให้ผู้ให้บริการทราบได้ถึงช่องว่าง (Gaps) ระหว่างงานบริการของห้องสมุดที่เป็นอยู่ในปัจจุบันกับความคาดหวังของผู้รับบริการ แบบจำลองของคาโน (Kano's Model) ซึ่งใช้ในการศึกษาความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน 3 แบบ และการกระจายหน้าที่การทำงานเชิงคุณภาพ (Quality Function Deployment; QFD) ซึ่งเป็นกระบวนการในการวางแผนและการพัฒนาการดำเนินงานโดยยึดความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ส่วนตัวอย่างงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นได้นำเสนอไว้ในส่วนท้ายของบทนี้

#### 2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ

##### 2.1.1 ความหมายของคุณภาพและบริการ

###### ความหมายของคุณภาพ

Ghobadian และคนอื่น ๆ (1994) กล่าวว่า คุณภาพ (Quality) หมายถึงการพูดถึงสิ่งที่แตกต่างกันสำหรับคนที่แตกต่างกัน เนื่องจากคนทุกคนจะมีการมองระดับของคุณภาพแตกต่างกันไป มาตรฐานของคุณภาพของแต่ละคนแตกต่างกัน ดังนั้น การที่องค์กรใด ๆ จะมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ ก็ควรเริ่มจากการให้คำนิยามคำว่าคุณภาพก่อน ผู้ให้บริการต้องเข้าใจพื้นฐานและมุมมองของคุณภาพ เพราะเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ให้บริการจะต้องรู้ถึงเหตุผลในความต้องการคุณภาพของผู้บริโภคหรือลูกค้า เพื่อจะได้ตอบสนองได้อย่างถูกต้อง

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้คำนิยามของคำว่าคุณภาพอีกว่า คุณภาพ คือ ภาวะหรือสภาพที่เป็นคุณหรือเป็นประโยชน์ในทางธุรกิจและอุตสาหกรรม ซึ่งถือว่าลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นบุคคลสำคัญ ดังนั้นคุณภาพจึงเป็นสภาพที่เป็นคุณประโยชน์และสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า (สร้างคุณภาพมาตรฐานการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพเด็กไทย, 2542)

### ความหมายของบริการ

Kotler (2003) ให้คำจำกัดความคำว่าบริการ (Service) ว่าหมายถึง การแสดงหรือการกระทำใด ๆ ที่หน่วยงานหนึ่งสามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่มีผลต่อการเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ โดยอาจจะมีหรืออาจจะไม่มีความเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ (Physical Product) ก็ได้

บรรจง จันทมาศ (2541) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการไว้ว่า บริการ (Service) คือ พฤติกรรม กิจกรรม หรือ การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น บริการแตกต่างจากสินค้า โดยที่บริการนั้นเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส แต่จะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) ได้ให้คำจำกัดความคำว่าบริการ ว่าหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น

### ความหมายของคุณภาพของบริการ

Gerson (1993) กล่าวว่า คุณภาพของบริการ (Service Quality) จะถูกกำหนดโดยมีพื้นฐานอยู่บนการรับรู้ของลูกค้า ดังนั้นสิ่งใดก็ตามที่ลูกค้าบอกว่ามีคุณภาพ นั่นจึงถือว่ามีคุณภาพอย่างแท้จริง

Boone และ Kurtz (1998) กล่าวว่า คุณภาพของบริการ หมายถึงความคาดหวังต่อคุณภาพและคุณภาพที่รับรู้จากการนำเสนอการบริการ

กิตติ สิริพัลลภ (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพของบริการ คือ การจัดบริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และระดับความสามารถของบริการในการสนองความต้องการของลูกค้า รวมถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว ซึ่งลูกค้าที่กล่าวถึงนี้ คือ ผู้รับบริการทุกประเภท

บรรจง จันทมาศ (2541) กล่าวว่า คุณภาพของบริการ หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า หรือ ระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า และ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

จะเห็นได้ว่า การให้ความหมายของคำว่า คุณภาพของบริการ ส่วนใหญ่จะเน้นไปที่การแปลความหมายคุณภาพที่พิจารณาจากลูกค้าเป็นหลัก คือการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการบริการให้ได้มากที่สุด

### 2.1.2 ปัจจัยบ่งชี้คุณภาพของบริการ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) ได้อธิบายถึง “ปัจจัยที่บ่งชี้ว่าบริการนั้นมีคุณภาพ” ไว้ดังนี้

1. Reliability หรือความเชื่อถือได้ คุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness หรือความตอบสนอง / การสนองตอบต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. Competence หรือความสามารถ / สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญ
4. Access หรือการเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy หรือความสุภาพ เคารพนบอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ
6. Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
7. Creditability หรือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. Security หรือความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. Customer Understanding หรือความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. Tangibles หรือส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

## 2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจของลูกค้า

Kotler (2003) ให้คำนิยามความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ว่า หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าที่เกิดความรู้สึกพอใจหรือผิดหวัง ที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ที่ได้รับกับความคาดหวังของลูกค้า

Hill และ Alexander (2000) ให้นิยามความพึงพอใจของลูกค้าว่าหมายถึง การรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าว่าเป็นไปตามความคาดหวังหรือเกิดความคาดหวังของลูกค้า

Moven และ Minor (1998) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าคือทัศนคติโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อสินค้าหรือบริการหลังจากที่ได้รับบริการนั้น ๆ หรือได้ใช้ผลิตภัณฑ์นั้นแล้ว โดยที่ความพึงพอใจนี้จะเป็นการเสริมทัศนคติในทางบวกต่อตราสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

### 2.2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

Gerson (1993) กล่าวว่า การทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจนั้น เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำธุรกิจ เพราะความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ เนื่องจากถ้าลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจขึ้นก็อาจจะยุติการทำธุรกิจกับกิจการนั้น ๆ ได้ หรือถ้าลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะนำไปสู่การซื้อที่มากขึ้นหรือเกิดการซื้อซ้ำได้ และถึงแม้ว่ากิจการจะมอบบริการที่ดีเลิศให้กับลูกค้า แต่ถ้าบริการนั้นไม่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้ ก็จะต้องถึงว่าธุรกิจนั้นไม่ประสบความสำเร็จ

Rust และ Oliver (1994) ได้กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจว่า การเข้าใจถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ เป็นสิ่งสำคัญในการที่จะทำให้การจัดการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในใจของลูกค้า มีผลต่อความทรงจำและนำไปสู่การตัดสินใจในอนาคตของลูกค้า



## 2.3 LibQUAL<sup>+TM</sup>

LibQUAL<sup>+TM</sup> เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพงานบริการที่ห้องสมุดสามารถนำมาใช้เพื่อช่วยให้ผู้ให้บริการได้เกิดความเข้าใจในความคิดเห็นทางด้านคุณภาพงานบริการของผู้ใช้ LibQUAL<sup>+TM</sup> ได้รับการประยุกต์มาจากเครื่องมือวัดคุณภาพชื่อ SERVQUAL (for service quality) โดยในปี 1999 Association of Research Libraries (ARL) ได้ออกแบบเครื่องมือใหม่ในการวัดคุณภาพของห้องสมุดชื่อ LibQUAL<sup>+TM</sup> ขึ้นจากการที่ ARL ได้จัดทำโครงการ LibQUAL<sup>+TM</sup> ร่วมกับห้องสมุดมหาวิทยาลัย Texas A&M โดยใช้การสำรวจบนเว็บ (Web-based Survey) ซึ่งการสำรวจยังคงมีรากฐานมาจากการวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ผู้ตอบจะได้รับการขอให้ประเมินค่าห้องสมุดโดยใช้มาตราวัด 9 ระดับสำหรับ 3 ด้าน คือด้านความคาดหวังขั้นต่ำสุด ด้านความคาดหวังที่พึงปรารถนา และด้านการรับรู้เรื่องบริการ และจะมีการใช้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านต่าง ๆ โดยดูความแตกต่างระหว่างคะแนน วิธีการคือ การลบคะแนนความคาดหวังขั้นต่ำสุดออกจากคะแนนการรับรู้ เพื่อให้ทราบว่าคะแนนการรับรู้จะต่างกับคะแนนความคาดหวังขั้นต่ำสุดอย่างไร เช่น หากคะแนนความคาดหวังขั้นต่ำสุดคือ 5 และคะแนนการรับรู้คือ 7 จะได้คะแนนช่องว่างคือ 2 วิธีการตีความคะแนนที่ได้คือ หากคะแนนเป็นบวก แสดงให้เห็นว่าระดับของบริการที่ได้จะมากกว่าระดับที่รับได้ขั้นต่ำสุด และหากได้คะแนนลบสามารถวิเคราะห์ผลในทางกลับกันได้ ห้องสมุดสามารถเปรียบเทียบคะแนนการรับรู้กับคะแนนความปรารถนาหรือความคาดหวัง เพื่อพิจารณาว่าห้องสมุดทำได้ต่างจากสิ่งที่ผู้ใช้ปรารถนามากน้อยเพียงใด และเปรียบเทียบคะแนนความปรารถนาหรือความคาดหวังกับคะแนนขั้นต่ำสุด จะเป็นตัวชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้สามารถจะยอมรับกับคุณภาพบริการของห้องสมุดนั้นได้มากน้อยเพียงใด ตัวอย่างของแบบสอบถามแสดงดังรูปที่ 2.1 (พิมพ์ราไพ เปรมสมิทธิ, 2546)

### 2.3.1 มิติคุณภาพบริการของ LibQUAL<sup>+TM</sup>

มิติคุณภาพบริการของ LibQUAL<sup>+TM</sup> ได้รับการปรับเปลี่ยนจากมิติคุณภาพบริการของ SERVQUAL ซึ่งมีอยู่ 5 ด้าน เพื่อให้เกิดความสอดคล้องในคุณภาพบริการของห้องสมุด โดยมิติคุณภาพบริการของ LibQUAL<sup>+TM</sup> ถูกปรับเปลี่ยนจากมิติ 5 ด้าน เหลือเพียง 3 ด้าน

มิติ 3 มิติ ดังกล่าวได้แก่

1. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ : มุ่งเน้นความสามารถในการให้บริการตามที่ได้สัญญา มีความถูกต้องแม่นยำ บุคลิกของบุคลากร และจิตใจในการให้บริการ
2. ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า : มุ่งเน้นความสะดวกสบายทางกายภาพ ความสามารถในการค้นหา เครื่องมือ
3. การควบคุมสารสนเทศ : การตอบสนอง ความเชื่อมั่น ความพร้อมของการมีทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ

When it comes to...		My Minimum Service Level Is <i>low</i> <i>high</i>	My Desired Service Level Is <i>low</i> <i>high</i>	Perceived Service Performance Is <i>low</i> <i>high</i>	N/A
1)	Willingness to help users	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
2)	Space that facilitates quiet study	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
3)	Complete runs of journal titles	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
4)	Employees who are consistently courteous	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
5)	Making electronic resources accessible from my home or office	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
6)	Modern equipment that lets me easily access the information I need	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
7)	A library website enabling me to locate information on my own	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
8)	Timely document delivery/interlibrary loan	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
9)	Interdisciplinary library needs being addressed	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A

รูปที่ 2.1 ตัวอย่างแบบสอบถาม LibQUAL<sup>+</sup>™

### 2.3.2 เป้าหมาย (Goals) ของการใช้เครื่องมือ LibQUAL<sup>+TM</sup>

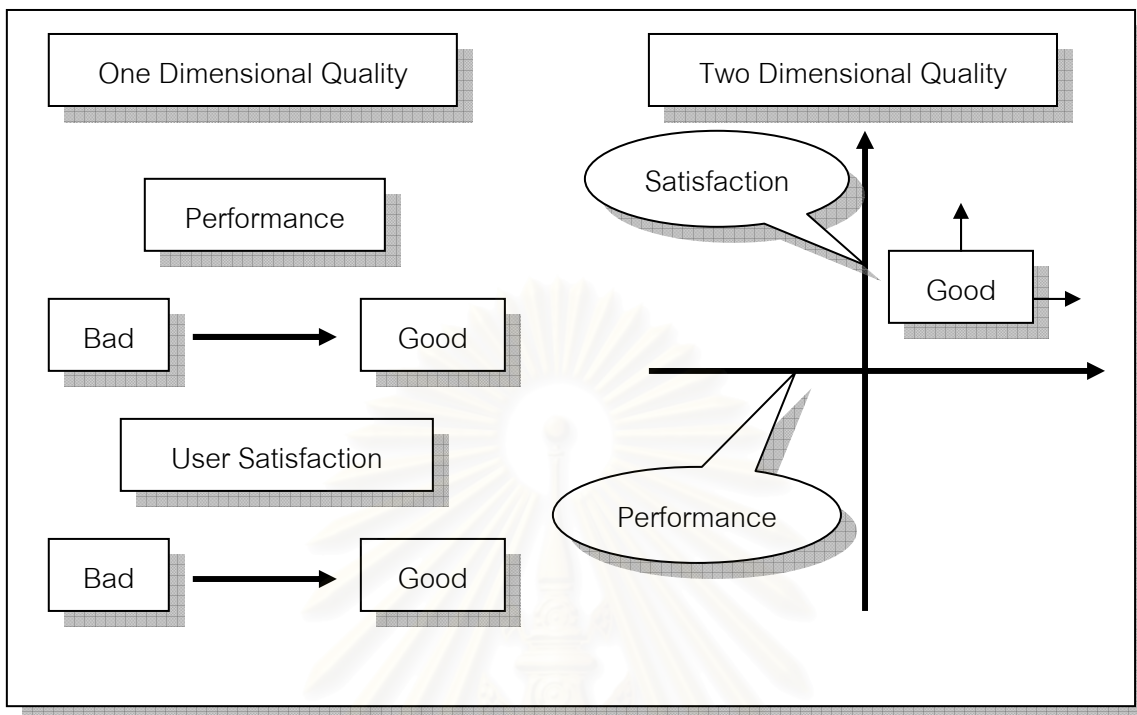
เครื่องมือ LibQUAL<sup>+TM</sup> มีการพัฒนามาในช่วงเวลานาน โดย ARL ระบุว่าเป็นโครงการที่จะช่วยห้องสมุดในการประเมินและพัฒนาบริการ เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร และทำการตลาดให้กับห้องสมุด (Association of Research Libraries, 2005) โดยมีเป้าหมายเพื่อ

1. สนับสนุนวัฒนธรรมของความเป็นเลิศในการให้บริการห้องสมุด
2. ช่วยให้ผู้ให้บริการของห้องสมุดเข้าใจมุมมองของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพของห้องสมุด
3. ช่วยรวบรวมและตีความข้อมูลป้อนกลับจากผู้ใช้อย่างเป็นระบบ
4. ให้ข้อมูลการประเมินเปรียบเทียบกับห้องสมุดจากสถาบันอื่น ๆ
5. ระบุความเยี่ยงมอดเชิงปฏิบัติของบริการห้องสมุด
6. เป็นการเพิ่มพูนทักษะในการวิเคราะห์ของบุคลากร ในการตีความและปฏิบัติการตามข้อมูลที่ได้

### 2.4 แบบจำลองของคาโน (Kano's Model)

Kano's Model ได้รับการพัฒนามาจากศาสตราจารย์โนริอากิ คาโน (Professor Noriaki Kano) โดย Kano's Model มีรูปแบบของการมองคุณภาพที่แตกต่างไปจากเดิมที่มองเพียงด้านเดียว คือ คุณภาพที่ดี (Good Quality) และคุณภาพที่ไม่ดี (Bad Quality) ศาสตราจารย์คาโนได้บูรณาการคุณภาพออกเป็น 2 ทิศทาง (ดังแสดงในรูปที่ 2.2) คือ

1. ระดับการแสดงออกของคุณภาพภายในผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Performance Quality)
2. ระดับความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction)



รูปที่ 2.2 One Dimensional และ Two Dimensional Quality

#### 2.4.1 คุณภาพ 3 แบบในมุมมองของคาน

ศาสตราจารย์คานได้แบ่งคุณภาพออกเป็น 3 ประเภท (ดังแสดงในรูปที่ 2.3) ได้แก่

1. คุณภาพที่จำเป็นต้องมี (Threshold / Basic / Must-be Quality)
2. คุณภาพในทิศทางเดียว (One Dimensional Quality: Performance / Linear)
3. คุณภาพที่น่าดึงดูดใจ (Attractive Quality)

##### 1. คุณภาพที่จำเป็นต้องมี (Threshold / Basic / Must-be Quality)

คุณภาพที่จำเป็นต้องมีเป็นคุณภาพขั้นพื้นฐานที่จะต้องพบในผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ๆ ซึ่งคุณภาพขั้นพื้นฐานนี้หากพบอยู่ในผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ๆ ก็ไม่ทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจแต่อย่างใด แต่หากขาดคุณภาพทางด้านนี้ไปแม้เพียงเล็กน้อยก็จะทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่พอใจเป็นอย่างมาก

ตัวอย่างเช่น ในร้านอาหาร ลูกค้าน่าคิดว่าเมื่อเข้ามาในร้านแล้ว จะต้องมีโอกาสได้รอบรับลูกค้าทันที ซึ่งแม้จะมีจำนวนโต๊ะมากเพียงใดก็ไม่ได้ทำให้ลูกค้าพึงพอใจมากยิ่งขึ้น แต่หากเข้ามาในร้านแล้วพบว่าสถานที่ไม่เพียงพอกับจำนวนลูกค้า ลูกค้านั้นก็อาจจะรู้สึกไม่พอใจ

ในอุตสาหกรรม ลูกค้ามักจะแสดงความรู้สึกไม่พอใจหากไม่พบคุณภาพขั้นพื้นฐานโดยการร้องเรียน (Complaining) ดังนั้นคุณภาพขั้นพื้นฐานนี้ส่วนหนึ่งอาจได้มาจากข้อมูลที่เกิดจากการร้องเรียนของลูกค้า

## 2. คุณภาพในทิศทางเดียว (One Dimensional Quality : Linear)

คุณภาพในประเภทที่สองนี้เป็นคุณภาพที่ขึ้นกับระดับการแสดงผลออกของคุณภาพภายในผลิตภัณฑ์หรือบริการ กล่าวคือหากระดับการแสดงผลออกของคุณภาพเพิ่มสูงขึ้น ระดับความพึงพอใจของลูกค้าก็จะเพิ่มสูงขึ้นเป็นสัดส่วนกัน โดยหากคุณภาพยิ่งมากขึ้นเท่าไร ก็จะทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มสูงขึ้นเท่านั้น ในทางกลับกันหากไม่พบคุณภาพประเภทนี้มากเท่าไร ก็จะทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่พึงพอใจมากเท่านั้นเช่นกัน

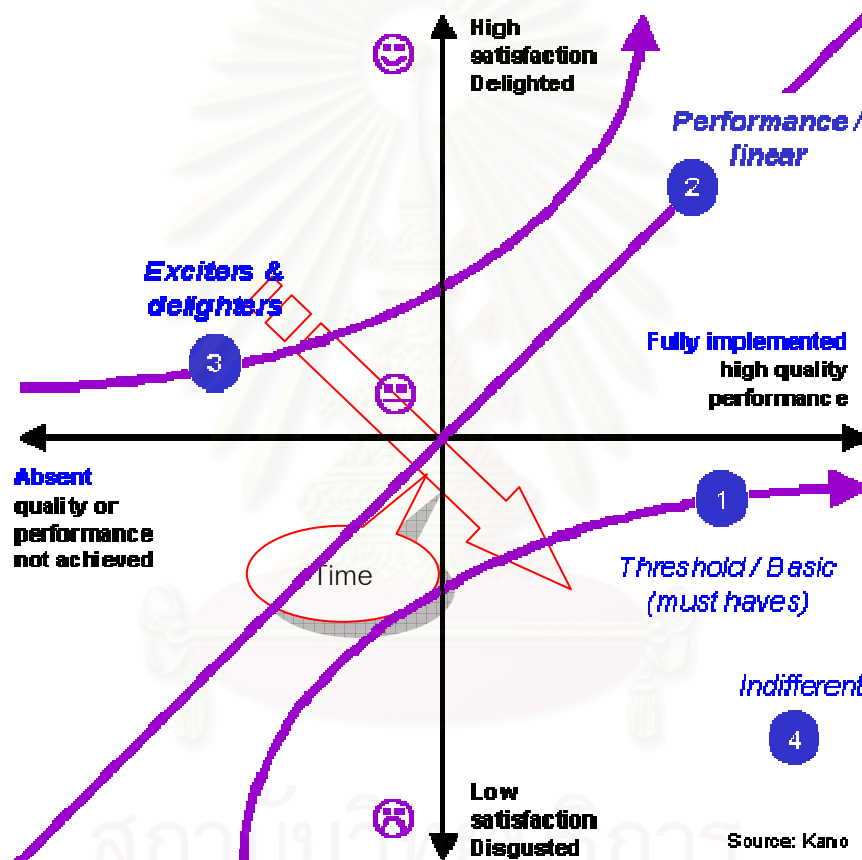
ตัวอย่างเช่น ในร้านอาหาร ลูกค้าคาดหวังว่าเมื่อเข้ามาในร้านแล้ว จะได้รับการบริการในการสั่ง / ส่งอาหารที่รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ ซึ่งหากบริการนี้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำมากก็จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจมาก ขณะเดียวกัน หากลูกค้าไม่ได้รับการบริการตามที่คาดหวังก็จะทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่พึงพอใจอย่างมากได้

## 3. คุณภาพที่น่าดึงดูดใจ (Attractive Quality)

คุณภาพที่น่าดึงดูดใจนี้ เป็นคุณภาพที่นอกจากจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างมากแล้ว ยังเป็นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้อีกด้วย ซึ่งคุณภาพประเภทนี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวังมาก่อน แต่หากเกิดขึ้นแล้วจะทำให้ลูกค้ารู้สึกพอใจและประทับใจเป็นอย่างมาก

ตัวอย่างเช่น ในร้านอาหาร ลูกค้าไม่ได้คาดหวังว่าเมื่อเข้ามารับประทานอาหารในร้านแล้วจะได้รับของขวัญเล็ก ๆ เป็นที่ระลึก แต่หากร้านอาหารนั้นได้มอบของขวัญให้กับลูกค้าหลังจากรับประทานอาหารเสร็จก็จะทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ รวมทั้งยังเป็นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าเป็นอย่างมากอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม เมื่อเวลาเปลี่ยนแปลงไปก็จะทำให้ความพึงพอใจของลูกค้านั้นเปลี่ยนแปลงไปด้วย โดยเมื่อเวลาผ่านไปความพึงพอใจของลูกค้าที่อยู่ในประเภทต่าง ๆ ก็จะลดลง และจะทำให้คุณภาพในประเภทต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปด้วย กล่าวคือเมื่อผ่านไประยะเวลาหนึ่ง คุณภาพที่น่าประทับใจ ก็จะเปลี่ยนไปเป็นคุณภาพในทิศทางเดียว และในที่สุดก็จะกลายเป็นคุณภาพที่จำเป็นต้องมี (Kano Model, n.d.)



รูปที่ 2.3 The Kano's Model

## 2.4.2 ขั้นตอนการดำเนินงานตาม Kano's Model

วิธีการดำเนินงานตาม Kano's Model มีขั้นตอนดังนี้

### 1. ศึกษาคุณลักษณะที่สำคัญ

ขั้นตอนแรก คือการศึกษาคุณลักษณะที่สำคัญต่าง ๆ ที่สามารถพบได้ในผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพื่อใช้ในการศึกษาความต้องการของลูกค้า และใช้ในการสร้างแบบสอบถามต่อไป

### 2. สร้างแบบสอบถาม

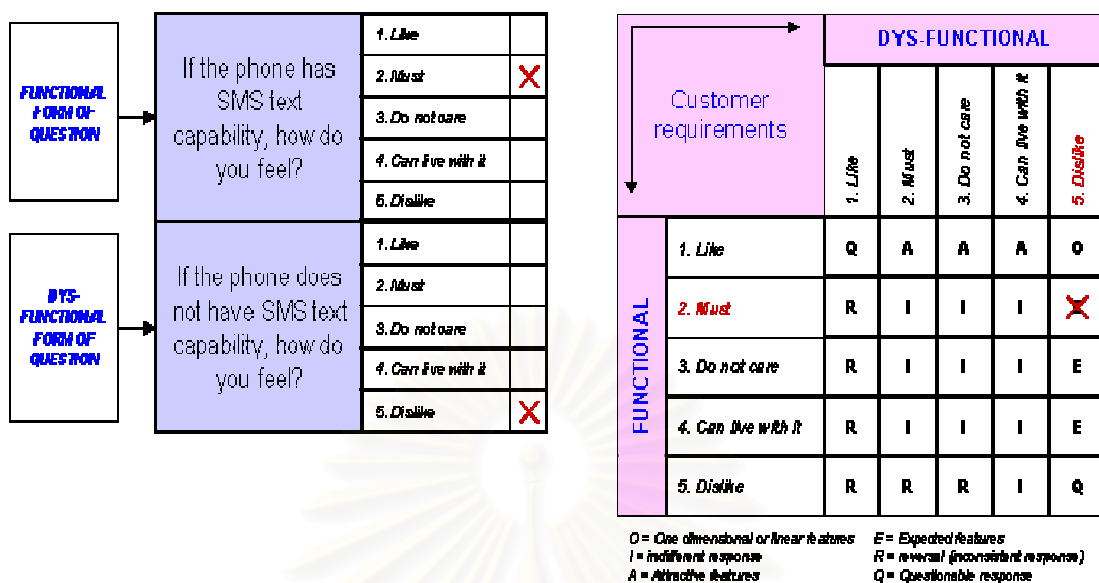
แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเข้าใจว่า ลูกค้าจะรู้สึกอย่างไรหากพบ หรือไม่พบคุณลักษณะนั้น ๆ อยู่ภายในผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นคำถามที่ตรงข้ามกันสำหรับแต่ละคุณลักษณะ ได้แก่คำถามแบบ Function (Functional Question) คือคำถามว่าพบคุณลักษณะนั้น และคำถามแบบ Dysfunction (Dysfunctional Question) คือคำถามว่าไม่พบคุณลักษณะนั้น ตัวอย่างคำถามแสดงดังรูปที่ 2.4

### 3. แจกและรวบรวมแบบสอบถาม

หลังจากการสร้างแบบสอบถามเสร็จสมบูรณ์แล้ว ขั้นตอนถัดมาคือการแจกแบบสอบถาม และรวบรวมแบบสอบถาม โดยการแจกแบบสอบถามตามกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ต้องการ และจำนวนที่เพียงพอต่อการวิเคราะห์แบบสอบถาม

### 4. ระบุกลุ่มของคุณลักษณะแต่ละแบบ

นำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ผลและจัดกลุ่มของคุณลักษณะต่าง ๆ (Kano's Model, 2004) โดยใช้รูปแบบตารางการวิเคราะห์แบบ Kano Chart ตัวอย่างแสดงดังรูปที่ 2.4



รูปที่ 2.4 ตัวอย่างคำถาม และ The Kano Chart

## 2.5 เทคนิคการกระจายหน้าที่การทำงานเชิงคุณภาพ (QFD)

การกระจายหน้าที่การทำงานเชิงคุณภาพ (Quality Function Deployment; QFD) เป็นเทคนิคอย่างเป็นทางการสำหรับค้นหาข้อกำหนด หรือรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ เพื่อใช้ในการจัดโครงสร้างเพื่อทำการออกแบบ วางแผน และพัฒนาผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือบริการ ที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ ดังนั้นผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ๆ จะถูกออกแบบมาโดยใช้สิ่งที่ลูกค้าต้องการนั้นเป็นเกณฑ์

เทคนิค QFD นี้จะเริ่มต้นจากการสำรวจความต้องการของลูกค้า หรือที่เรียกว่าเสียงของลูกค้า (Voice of Customer) แล้วแปรความต้องการนั้นให้อยู่ในรูปของข้อกำหนดทางด้านคุณภาพ (Quality Characteristic) ซึ่งข้อกำหนดเหล่านี้จะแสดงในรูปของข้อกำหนดที่สามารถวัดได้ และหลังจากได้ข้อกำหนดต่าง ๆ นี้แล้ว จึงทำการจัดลำดับความสำคัญว่าควรทำการปรับปรุงหรือพัฒนาข้อกำหนดตัวใดเป็นอันดับแรก และมีเป้าหมายของการปรับปรุงอยู่ที่ตำแหน่งใด พร้อมทั้งทำการเปรียบเทียบระหว่างศักยภาพของเรากับศักยภาพของคู่แข่งที่สำคัญ เพื่อประเมินตำแหน่งขององค์กรเราในปัจจุบัน



### 2.5.1 สีเฟสของ QFD

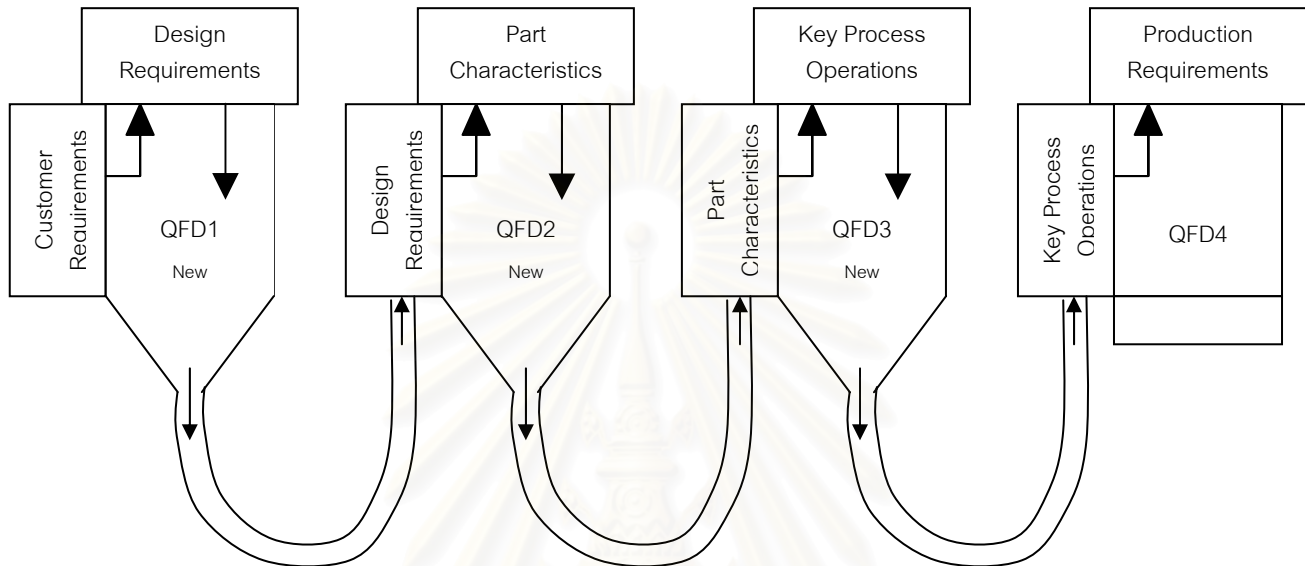
QFD เป็นวิธีการทางเมตริกซึ่งควรจะนำมาใช้ในสถานะที่มีการทำงานเป็นทีม วิธีการนี้ถูกนำมาใช้เพื่อช่วยให้การตัดสินใจในขั้นตอนดังต่อไปนี้เป็นไปได้อย่างสะดวกและสามารถשובกลับได้

1. ความต้องการของลูกค้า
2. ความต้องการเกี่ยวกับการออกแบบ
3. ลักษณะสมบัติของชิ้นงาน
4. ขั้นตอนการผลิต
5. ความต้องการเกี่ยวกับการผลิต

โดยทั่วไป QFD จะถูกแบ่งออกเป็น 4 เฟส (ดังรูปที่ 2.5) โดยภายในแต่ละเฟสจะได้ผลลัพธ์ในรูปแบบของลักษณะสมบัติ ซึ่งหามาจากข้อมูลเข้า และความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์กับข้อมูลเข้าที่ถูกพล็อตในรูปแบบของเมตริก หลังจากนั้นค่าที่เป็นตัวเลขก็จะถูกกำหนดให้กับความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นเพื่อที่จะทำให้เราสามารถให้ลำดับความสำคัญกับผลลัพธ์ได้ ผลลัพธ์ที่สำคัญที่สุดจากแต่ละเฟสในรูปแบบของคุณลักษณะหรือกระบวนการซึ่งมีความสำคัญต่อลูกค้า ความยากที่จะทำแนวคิดนั้นให้เป็นจริง หรือความแปลกใหม่ของแนวคิด จะถูกส่งผ่านเป็นข้อมูลเข้าของเฟสถัดไป สิ่งนี้เองทำให้เกิดความแน่ใจว่าแนวคิดหรือสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องคำนึงถึงในการออกแบบผลิตภัณฑ์ได้ถูกนำมาพิจารณาแล้ว และการตัดสินใจทั้งหมดที่เกิดขึ้นจะสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า

ในทางปฏิบัติ มีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องสร้างแผนภูมิ QFD1 ในรายละเอียดขึ้นมาจำนวนหนึ่งก่อนที่จะย้ายไปทำงานกับแผนภูมิ QFD2 หรือแผนภูมิอื่น ๆ ที่จะตามมาภายหลัง ตัวอย่างเช่น เราอาจจะสร้างแผนภูมิ QFD1 สำหรับรถยนต์ ซึ่งอาจจะทำให้เราต้องสร้างแผนภูมิ QFD1 สำหรับเครื่องยนต์ตามมา ซึ่งจะเห็นได้ว่ารถยนต์เป็นลูกค้าหลักของเครื่องยนต์ ดังนั้นความต้องการบางประการที่เกี่ยวกับการออกแบบรถยนต์ ก็อาจจะกลายเป็นความต้องการของเครื่องยนต์ได้ นอกจากนี้แล้วยังมีความต้องการอื่น ๆ เกี่ยวกับเครื่องยนต์ที่จะต้องถูกนำมาเข้าไปพิจารณาในแผนภูมิ QFD1 อีกด้วย เมื่อสร้างแผนภูมิเกี่ยวกับเครื่องยนต์เสร็จเรียบร้อยแล้ว แผนภูมิเกี่ยวกับระบบเชื้อเพลิงก็อาจจะถูกสร้างตามมา และที่ระดับนี้เองแผนภูมิสำหรับ QFD2, 3, และ 4 ก็จะถูกสร้างขึ้นมา

<u>Phase 1</u>	<u>Phase 2</u>	<u>Phase 3</u>	<u>Phase 4</u>
Product	Part	Process	Production
Planning	Development	Planning	Planning

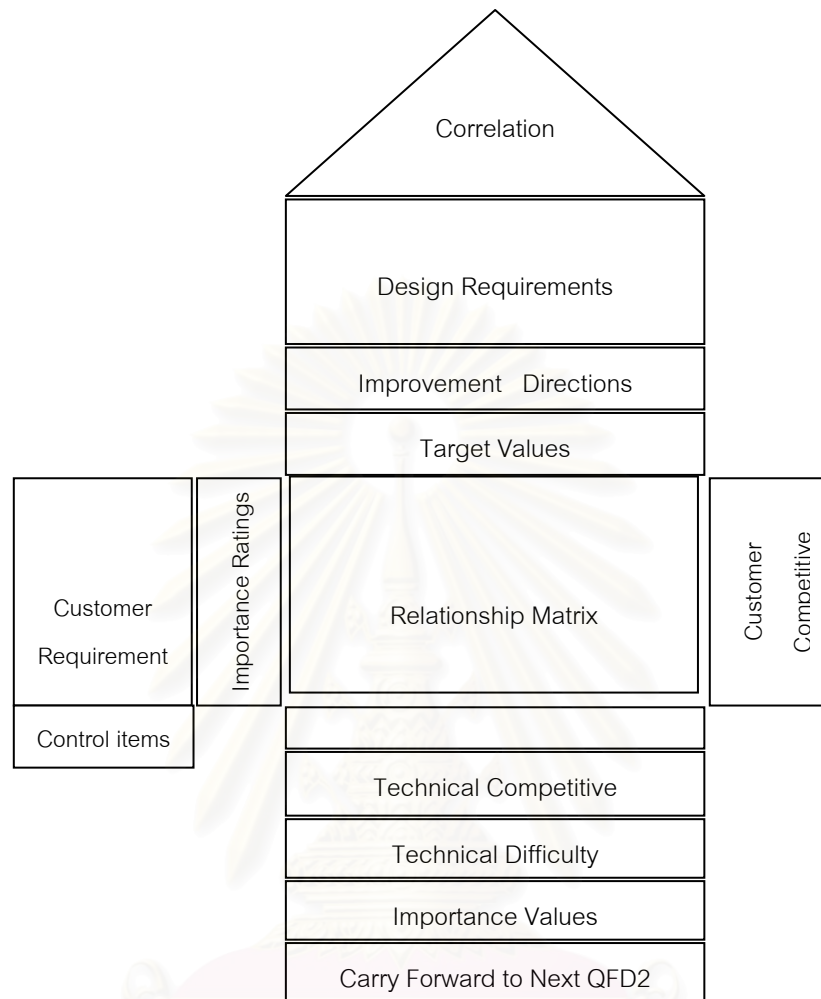


รูปที่ 2.5 การไหลของข้อมูลผ่าน 4 เฟสของ QFD

1. เฟสที่ 1 การวางแผนผลิตภัณฑ์หรือบ้านแห่งคุณภาพ (Product Planning or House of Quality; HOQ)

บ้านแห่งคุณภาพ (HOQ) เป็นการรวบรวมความคิดเห็นของลูกค้าว่าต้องการให้มีคุณลักษณะอะไรบ้างในตัวผลิตภัณฑ์ (Voice of Customer) โดยเป็นการระบุว่าลูกค้าต้องการอะไร แล้วให้น้ำหนักความสำคัญแก่แต่ละคุณลักษณะซึ่งอาจใช้วิธีการตอบแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ หรือวิธีการอื่น ๆ ที่เป็นการประเมินผลการตอบสนองของลูกค้า หลังจากนั้นจึงแปลความต้องการของลูกค้าไปเป็นคุณลักษณะหรือข้อกำหนดว่าจะทำอย่างไรจึงจะทำให้ได้สิ่งที่ลูกค้าต้องการ จากนั้นจัดลำดับความสำคัญและทำการเปรียบเทียบว่าควรจะเริ่มพัฒนาที่ข้อกำหนดใดก่อน โดยพิจารณาจากข้อกำหนดที่มีความสำคัญมากที่สุด โดยแผนภูมิ QFD1 มีการจัดรูปแบบดังแสดงในรูปที่

2.6



รูปที่ 2.6 องค์ประกอบเบื้องต้นของ QFD1

## 2. เฟสที่ 2 การออกแบบผลิตภัณฑ์ (Product Design or Product Deployment)

ในเฟสนี้จะทำการออกแบบโดยอาศัย Function Tree Diagram ทำการกระจายส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ จนกระทั่งได้คุณลักษณะของชิ้นส่วนที่สำคัญ โดยเริ่มจากการแบ่งผลิตภัณฑ์รวม (Total Product) ออกเป็นระบบย่อย (Subsystems) หลังจากนั้นแบ่งระบบย่อยออกเป็นชิ้นส่วนย่อย (Parts) ณ จุดนี้ จะมีการประเมินชิ้นส่วนย่อยแต่ละส่วน เพื่อหาคุณลักษณะของแต่ละชิ้นส่วนย่อย (Parts Characteristics) ที่สำคัญต่อการออกแบบ คุณลักษณะนี้อาจเป็นตัววัดผลที่บ่งชี้ถึงทิศทางของผลลัพธ์ที่ได้ว่าดีขึ้นหรือไม่

### 3. เฟสที่ 3 การวางแผนกระบวนการ (Process Planning)

การวางแผนกระบวนการจะช่วยให้การระบุตัวแปรที่สำคัญของกระบวนการได้อย่างชัดเจน โดยทีมจะทำการระบุกระบวนการหลักหรือกระบวนการประกอบของระบบ (System Assembly Process) แล้วหากระบวนการประกอบย่อย (Subassembly Process) ที่ป้อนเข้าสู่กระบวนการหลัก หลังจากนั้นหาการปฏิบัติงานที่ทำในแต่ละกระบวนการประกอบย่อยทั้งหมด เมื่อระบุการปฏิบัติงานเรียบร้อยแล้ว ทีมจะให้ความรู้ความเชี่ยวชาญพิเศษประกอบกับการทดลองเพื่อระบุตัวแปรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของกระบวนการประกอบย่อย

### 4. เฟสที่ 4 การวางแผนขั้นตอนการผลิตและควบคุมกระบวนการ (Production Operations Planning and Process Control)

ในเฟสที่ 4 ของ QFD จะตัดสินใจเกี่ยวกับ

- ความต้องการในการควบคุมพารามิเตอร์วิกฤติ
- ความต้องการในการซ่อมบำรุง
- ความต้องการในการป้องกันความผิดพลาด
- ความต้องการในการศึกษาและฝึกอบรม

#### 2.5.2 ส่วนประกอบสำคัญของบ้านแห่งคุณภาพ (รูปที่ 2.6)

##### 1. ค่าเป้าหมาย (Target Values)

ความต้องการด้านการออกแบบควรจะมีเฉพาะเจาะจงและเป็นปริมาณที่วัดได้ เรียกว่า ค่าเป้าหมาย (Target Values) โดยค่าเป้าหมายนี้ตั้งขึ้นโดยอาศัยพื้นฐานจากประสบการณ์ในอดีต การคำนวณ การทดสอบผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง หรือการทดลองโปรแกรม (ถ้ามีความจำเป็นจริง)

##### 2. ทิศทางการปรับปรุง (Improvement Direction)

เมื่อพิจารณาค่าเป้าหมายที่ละค่า พบว่าค่าเป้าหมายบางอย่างมีทิศทางการปรับปรุง (Improvement Direction) แบบยิ่งมากขึ้นดี (Maximize) ในขณะที่ค่าเป้าหมายอื่นมีทิศทางการปรับปรุงแบบยิ่งน้อยยิ่งดี (Minimize) หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้จะดีที่สุด ดังนั้น การ

แสดงให้เห็นความแตกต่างของทิศทางการปรับปรุง จึงแบ่งสัญลักษณ์ที่ใช้บ่งคุณลักษณะดังกล่าวเป็น 3 รายการ ได้แก่

↓	หมายถึง	Minimize
↑	หมายถึง	Maximize
=	หมายถึง	Target

### 3. เมตริกความสัมพันธ์ (Relationship Matrix)

การสร้างเมตริกความสัมพันธ์ (Relationship Matrix) ระหว่างความต้องการของลูกค้ากับความต้องการด้านการออกแบบ ทำได้โดยการประเมินความสัมพันธ์ด้วยคำถามที่ว่า “ความต้องการด้านการออกแบบนี้ มีอิทธิพลต่อความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ามากน้อยเพียงใด” ซึ่งจะได้คำตอบคือ ระดับความสัมพันธ์ 3 ระดับ ได้แก่

△	หมายถึง	Weak
○	หมายถึง	Medium
⊙	หมายถึง	Strong

### 4. ค่าความสำคัญ (Importance Values)

หลังจากสร้างเมตริกความสัมพันธ์แล้ว ขั้นตอนต่อไป คือ การให้ค่าความสำคัญ (Importance Values) ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) การประเมินคู่แข่ง (Competitor Assessment) และความยากทางเทคนิค (Technical Difficulty) วัตถุประสงค์หลักของ QFD 1 คือการหารายการของลำดับความสัมพันธ์ของความต้องการด้านการออกแบบ เพื่อให้ความพยายามในการออกแบบมุ่งประเด็นไปที่สิ่งที่จะสร้างให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อลูกค้า ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะกำหนดค่าเชิงตัวเลขที่จะแสดงถึงความสัมพันธ์ในเมตริก ค่าที่ใช้ คือ ค่าความสำคัญ 3 ระดับ ได้แก่

Weak Relationship	=	1
Medium Relationship	=	3
Strong Relationship	=	9

## 5. ความเกี่ยวพันกัน (Correlation Matrix)

เมตริกความเกี่ยวพันคือเมตริกความสัมพันธ์ที่แยกของแผนภูมิ QFD 1 (หลังคาของบ้านแห่งคุณภาพ) ความมีปฏิสัมพันธ์กันนี้จะถูกบ่งชี้ว่าเป็นบวก หรือ ลบ มาก หรือ น้อย โดยใช้สัญลักษณ์ต่อไปนี้

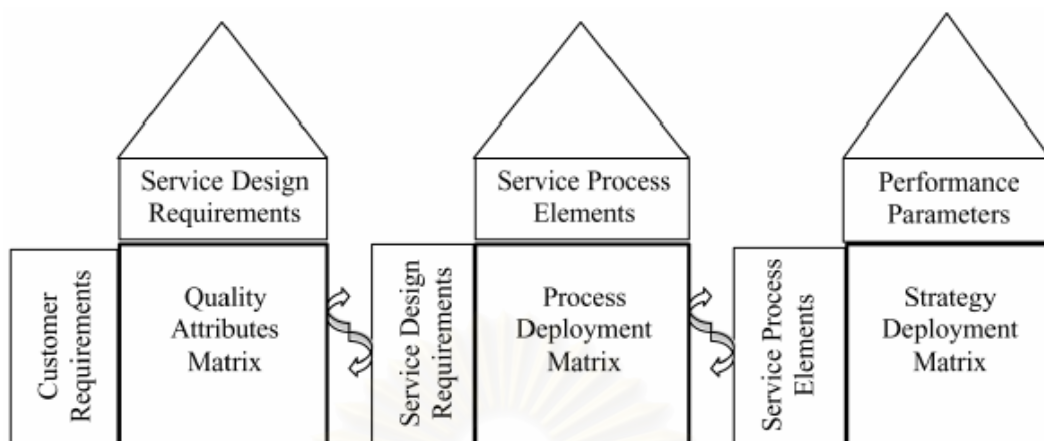
◎	หมายถึง	Strong Positive Relationship
○	หมายถึง	Positive Relationship
×	หมายถึง	Negative Relationship
⊗	หมายถึง	Strong Negative Relationship

## 6. การประเมินคู่แข่ง (Customer Competitive Assessments)

การประเมินจะแสดงถึงจุดอ่อน – จุดแข็งของผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ในท้องตลาด ทั้งนี้ความต้องการของลูกค้าซึ่งได้รับการตอบสนองจนเป็นที่น่าพอใจโดยผลิตภัณฑ์ของคู่แข่งจะเป็นสิ่งที่เราจะต้องตอบสนองให้ได้ในผลิตภัณฑ์ใหม่ของเรา สิ่งทีในผลิตภัณฑ์ของคู่แข่งทั้งหมดมีคะแนนต่ำอาจจะแสดงให้เห็นถึงโอกาสในการที่จะสร้างความเป็นได้เปรียบด้านการตลาด ถ้าเราสามารถตอบสนองต่อความต้องการนี้ได้ขณะที่คู่แข่งของเราทำไม่ได้

### 2.5.3 QFD ในอุตสาหกรรมบริการ

อุตสาหกรรมบริการสามารถใช้ได้ตั้งแต่เฟสเริ่มแรกของ QFD เช่นเดียวกับอุตสาหกรรมผลิต อุตสาหกรรมบริการมีผลิตภัณฑ์อยู่หลายอย่างที่จะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การให้บริการจะต้องมีการทำขึ้นอย่างเป็นกระบวนการที่เหมาะสม ซึ่งจะสามารถกำหนดขึ้นได้โดยใช้ QFD เฟสที่ 3 และการควบคุมกระบวนการเหล่านี้สามารถวางแผนได้โดยใช้ QFD เฟสที่ 4 การประยุกต์ใช้ QFD ในอุตสาหกรรมบริการแสดงดังรูปที่ 2.7



รูปที่ 2.7 การประยุกต์ใช้ QFD สำหรับการวางแผนคุณภาพงานบริการ

#### 2.5.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคนิค QFD

1. เน้นการให้ความสำคัญไปที่ลูกค้า ทำให้สามารถลดความผิดพลาดของผลิตภัณฑ์ที่ไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้
2. สามารถลดเวลาในการดำเนินงานลงได้ เนื่องจาก QFD ช่วยจัดการเกี่ยวกับความแน่นอนในการออกแบบ
3. มีการทำงานเป็นทีม ดังนั้นสมาชิกทุกคนจะมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ทำให้มีความถูกต้องและชัดเจนในการดำเนินการออกแบบและการผลิต
4. มีการสร้างระบบเอกสารโดยการเขียนข้อมูลจำนวนมากลงบนกระดาษแผ่นเดียวเพื่อทำการวิเคราะห์ ทำให้ง่ายต่อการพัฒนาเนื่องจากสามารถมองเห็นภาพรวมของข้อมูลทุก ๆ ด้านได้ครบถ้วนในเวลาที่รวดเร็ว

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

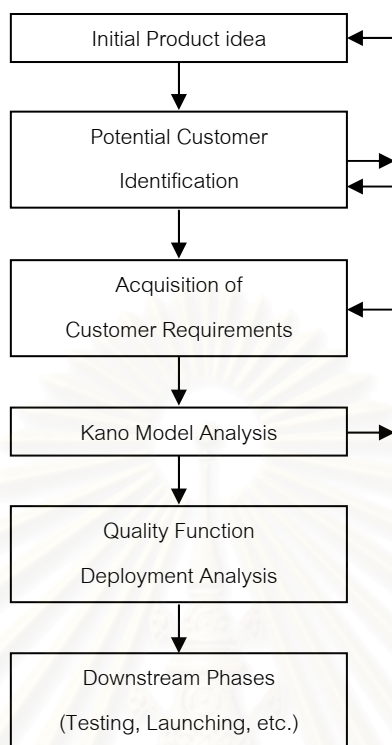
## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาบทความและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ Kano's Model พบว่า ได้มีผู้ทำการวิจัยในเรื่องของ Kano's Model ในรูปแบบต่าง ๆ กันไป อาทิเช่น การนำเอาวิธีการของ Kano มาปรับเปลี่ยนวิธีการให้มีการเฉพาะเจาะจงกับความต้องการมากยิ่งขึ้น โดย Tontini (2003) ได้กล่าวว่า ในรูปแบบของแบบสอบถามของ Kano ซึ่งมีการแบ่งระดับคำตอบทางด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจออกเป็น 5 ระดับนั้นอาจได้คำตอบที่ไม่แม่นยำมากนัก ดังนั้น Tontini จึงเสนอให้มีการแบ่งระดับคำตอบให้มากขึ้นเป็น 7 ระดับ เพื่อเพิ่มความแม่นยำในคำตอบด้านความพึงพอใจให้มากขึ้น ดังนั้น Kano Chart จากเดิมที่มีอยู่ จึงได้ถูกเสนอขึ้นมาใหม่เพื่อให้รองรับกับระดับของคำตอบที่เพิ่มขึ้น

Matzler และ Hinterhuber (1998) ได้มีเสนอการบูรณาการระหว่าง Kano's Model กับ QFD โดยในงานวิจัยได้มีการบรรยายถึงขั้นตอนการใช้เครื่องมือต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ และต่อมา Shen, Tan และ Xie (2000) ยังได้เสนอการบูรณาการวิธีการพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยการใช้ Kano's Model และ QFD เช่นเดียวกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ที่ทำการพัฒนานั้นตรงกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าให้มากขึ้น ซึ่งวิธีการเข้าถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้านั้นผู้วิจัยได้เสนอวิธีการเข้าถึงโดยใช้รูปแบบของ Kano's Model และการออกแบบผลิตภัณฑ์โดยใช้หลักการของ QFD โดยผู้วิจัยได้เสนอวิธีการบูรณาการของ Kano Model และ QFD ดังรูปที่ 2.8

การเริ่มต้นที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์นั้น จะต้องเริ่มจากการออกแบบแนวความคิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และระบุลูกค้ากลุ่มใดที่มีความสนใจในผลิตภัณฑ์นี้ ซึ่งหากมีกลุ่มลูกค้าที่หลากหลายอาจทำการแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ แล้วย้อนกลับไปทบทวนแนวความคิดในการออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ จากนั้นทำการศึกษาความต้องการของลูกค้าขั้นต้น โดยอาจทำการศึกษาได้ในหลายวิธี เช่น การจัดเป็นกลุ่มสัมมนา (Focus Groups) การสัมภาษณ์รายบุคคล และการแจกแบบสอบถาม เมื่อศึกษาความต้องการของลูกค้าแล้วขั้นตอนถัดมาคือการสร้างแบบสอบถามในรูปแบบของ Kano เพื่อทำการแบ่งกลุ่มความต้องการและความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ออกเป็น 3 กลุ่ม แล้วนำข้อมูลที่ได้นี้มาเป็นข้อมูลป้อนเข้า (Input) ไปยัง QFD ต่อไป





รูปที่ 2.8 กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยบูรณาการ Kano's Model และ QFD

และในปีถัดมา Tan และ Pawitra (2001) ได้มีการเสนอรูปแบบการบูรณาการระหว่าง SERVQUAL, Kano's Model และ QFD ในการพัฒนางานบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะช่วยให้องค์กรสามารถทำการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าและทำการปรับปรุงจุดอ่อนที่ยังมีอยู่และทำการสร้างสรรค์นวัตกรรมงานบริการผ่านทางประเด็นบ่งชี้ทางด้านของความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้มีการอธิบายถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของเครื่องมือที่นำมาใช้ และยังได้มีการแสดงกรณีศึกษาของแบบจำลองที่เสนอขึ้น โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวอินโดนีเซียที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยสิงคโปร์

ในแง่มุมมองของการวิเคราะห์คุณภาพงานบริการของห้องสมุดนั้น ได้มีนักวิจัยทำการวิจัยคุณภาพงานบริการโดยใช้เทคนิคต่าง ๆ กัน เช่น McNeil และ Giesecke (2002) ได้นำเอาเทคนิค LibQUAL<sup>TM</sup> มาประยุกต์ใช้เพื่อทำการพัฒนางานบริการของห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาจุดอ่อนของการให้บริการที่มีอยู่ในมุมมองของผู้รับบริการและทำการเสนอแผนงานที่ช่วยในการปรับปรุงคุณภาพของบริการต่อไปในอนาคต

นอกจากนี้ Nagata และคนอื่น ๆ (2004) ได้ทำการศึกษามิติที่เหมาะสมต่อการวิเคราะห์คุณภาพงานบริการในโรงแรมสถาบันการศึกษา โดยการประยุกต์จากมิติและวิธีการแบบ SERVQUAL ซึ่งมีมิติทั้งหมด 5 ด้าน คือ สิ่งสัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และการเอาใจใส่ โดยโรงแรมที่ทำการศึกษาจะอยู่ที่ประเทศอังกฤษและประเทศฟินแลนด์อย่างละ 1 แห่ง และโรงแรมในประเทศญี่ปุ่น 2 แห่ง และจากการศึกษาพบว่ามิติที่เหมาะสมต่อการวิเคราะห์คุณภาพงานบริการในโรงแรมสถาบันการศึกษามีอยู่ทั้งหมด 4 มิติ คือ ความรู้สึกที่มีต่อบริการที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ โรงแรมในฐานะแหล่งค้นคว้า การเข้าถึงสารสนเทศ และความรู้สึกที่มีต่อบริการที่เกี่ยวข้องกับองค์กร

ในส่วนของการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ (QFD) นั้น ยังได้มีนักวิจัยนำเทคนิคนี้ไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีและข้อมูลต่าง ๆ ของโรงแรม โดย Chin และคนอื่น ๆ (2001) ได้นำเทคนิค QFD มาประยุกต์ใช้ทั้งหมด 3 เฟส โดยเริ่มจากการศึกษาความต้องการของลูกค้าจากการสัมภาษณ์แบบ Focus group และเมื่อได้ประเด็นทางด้านคุณภาพแล้วจึงทำการสร้างแบบสอบถามและแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการโรงแรม จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าและวางแผนกระบวนการปรับปรุงงานบริการตามหลักการของ QFD ต่อไป

นอกจากนี้เทคนิค QFD ยังได้มีการนำไปปรับใช้กันอย่างแพร่หลายทั้งในอุตสาหกรรมการผลิตและอุตสาหกรรมบริการ เช่น อภิชาติ จำปา (2541) ได้นำเอาเทคนิค QFD มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงระบบงานขายโดยมุ่งเน้นที่การตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงและเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยใช้เทคนิค QFD แบบ 4 เฟส ซึ่งผลที่ได้นั้นสามารถปรับปรุงได้ทั้งในส่วนงานที่ทำหน้าที่ในการขายและส่วนอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้วย ทำให้ระบบงานมีความคล่องตัวเพิ่มมากขึ้น ลดความซ้ำซ้อนในการทำงานและป้องกันปัญหาความผิดพลาดได้ดีขึ้น

อรดี พงศ์ศรีรัตนพันธ์ (2542) ได้ประยุกต์ใช้เทคนิค QFD เพื่อออกแบบโครงสร้างของระบบทะเบียนนิสิตของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยให้สนองต่อความต้องการของผู้ใช้ทุกคนในระบบ โดยการใช้เทคนิค QFD แบบ 4 เฟสเช่นเดียวกัน ซึ่งผลที่ได้นั้นทำให้สามารถออกแบบโครงสร้างของระบบทะเบียนจากเดิม 9 ระบบย่อย เหลือ 8 ระบบย่อย ซึ่งเป็นการลดการทำงานที่มีความซ้ำซ้อนลงได้ ช่วยป้องกันความผิดพลาดอันเนื่องมาจากการทำงานผิดพลาดของมนุษย์ได้ และยังทำให้ผู้ใช้ระบบทุกฝ่ายสามารถดำเนินงานได้อย่างคล่องตัวมากขึ้น

ในส่วนของงานบริการQFD นั้นยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้อีกด้วย ดังเช่น การประยุกต์เทคนิค QFD เพื่อปรับปรุงคุณภาพของงานบริการในฝ่ายขายของบริษัทจัดจำหน่ายรถบรรทุก โดย เดย์ ยิงชล (2543) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าทั้งภายในและภายนอก โดยผลลัพธ์ที่ได้จากการประยุกต์ใช้เทคนิค QFD คือ ทำให้สามารถติดต่อกับลูกค้าได้เร็วขึ้น ได้รับข่าวสารข้อมูลจากลูกค้าได้ละเอียดมากขึ้น ทำให้ลูกค้าใช้เวลาในการรอรับบริการลดน้อยลง มีระบบการพัฒนางานบริการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งยังเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างลูกค้ากับพนักงานขายได้อีกด้วย

นอกจากนี้ยังมีผู้ทำการวิจัยเพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงเทคนิค QFD โดย รุจเรข กาญจนรุจวิวัฒน์ (2542) ได้เสนอวิธีการปรับปรุงเทคนิค QFD โดยใช้วิธีการของกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (Analytical Hierarchy Process; AHP) มาช่วยทำการปรับปรุงการให้คะแนนในส่วนต่าง ๆ ของ QFD ซึ่งผลที่ได้พบว่า AHP นั้นอาจทำให้เกิดความยุ่งยากในการคำนวณ และอาจทำให้เกิดความสับสนในการนำมาใช้หากผู้ใช้ไม่มีความรู้เรื่องของ AHP มากนัก แต่อย่างไรก็ตาม การนำ AHP มาช่วยในการตัดสินใจเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและตรงต่อความรู้สึกของผู้ประเมินมากที่สุด จึงเป็นวิธีการที่ดีและเหมาะสมกว่าการตัดสินใจแบบดั้งเดิม

ส่วน Shen, Tan และ Xie (2000) ยังได้แสดงตัวอย่างการทำ Benchmarking ใน QFD เพื่อให้ทราบว่าการเปรียบเทียบคู่แข่งนั้นเป็นประเด็นที่มีความสำคัญในการทำ QFD เช่นเดียวกัน โดยเริ่มจากการระบุความต้องการของลูกค้าก่อน ซึ่งในที่นี้ลูกค้าคือนักเรียนต่างชาติที่เข้ามาเรียนในมหาวิทยาลัย จากนั้นจึงทำตามหลักการของ QFD แล้วทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าภายในองค์กรกับคู่แข่งตาม Benchmarking ต่อไป

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 3

### ข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานที่ทำการวิจัย

ในบทนี้จะกล่าวถึงข้อมูลโดยทั่วไปของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยจุดประสงค์ของสำนักหอสมุดกลาง คือการมุ่งเน้นในการให้บริการความรู้และสารสนเทศที่ตรงกับความ ต้องการของผู้ใช้ รวมถึงการมุ่งเน้นให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศในลักษณะของการเรียนรู้ด้วยตนเอง ตลอดจนพัฒนาให้เป็นแหล่งสารสนเทศที่ได้มาตรฐานและทันสมัยอีกด้วย

#### 3.1 ประวัติความเป็นมาของสำนักหอสมุดกลาง

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ก่อตั้งขึ้นมาพร้อมกับวิทยาลัยวิชาการ ศึกษา กล่าวคือ เมื่อโรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูง ถนนประสานมิตร ได้รับการสถาปนาขึ้นเป็นวิทยาลัย วิชาการศึกษา ในปี พ.ศ. 2497 ในขณะนั้นสำนักหอสมุดกลาง มีฐานะเป็นเพียงแผนกหอสมุด ขึ้นกับ สำนักงานอธิการบดีและดำเนินงานควบคู่กับวิทยาลัยวิชาการศึกษามาโดยตลอด จนเมื่อได้รับการยก ฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หอสมุดจึงได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นสำนักหอสมุดกลาง ด้วย

เมื่อเริ่มแรก หอสมุดตั้งอยู่ที่ตึกคณะศึกษาศาสตร์ (ปัจจุบันคือ ตึก 3 ชั้น 3) ดำเนินงานในระยะ 7 ปีแรกระหว่าง พ.ศ. 2498 ถึง พ.ศ. 2505 กิจการหอสมุดได้ขยายและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเพราะ ได้รับความช่วยเหลือทางวิชาการและการเงินจาก A.I.D. และ USOM (ในขณะนั้น) โดยทำสัญญากับ มหาวิทยาลัยอินเดียน่า เพื่อปรับปรุงหอสมุดของวิทยาลัยวิชาการศึกษาตามโครงการความช่วยเหลือ ได้มีการส่งอาจารย์ที่ปฏิบัติงานในหอสมุดไปศึกษาวิชาบรรณารักษศาสตร์สมัยใหม่ ขณะเดียวกัน รัฐบาลสหรัฐอเมริกาได้ส่งผู้เชี่ยวชาญจากแผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยอินเดียน่า ได้เข้า มาช่วยในการจัดตั้งหอสมุดและให้ความช่วยเหลือในด้านการจัดหาตำราและสื่อทัศนศึกษา

ในปี พ.ศ. 2499 มีการจัดสร้างอาคารหอสมุดวิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร มีพื้นที่ 912 ตารางเมตร สามารถเก็บหนังสือได้ประมาณ 100,000 เล่ม และเปิดบริการเมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. 2500 หอสมุดหลังนี้มีการติดตั้งระบบเครื่องปรับอากาศทั้งหลัง จึงนับได้ว่าเป็นหอสมุดที่มีความทันสมัย ที่สุดในประเทศไทยในขณะนั้น เมื่ออาคารเดิมไม่สามารถรองรับความต้องการได้อีกต่อไป เนื่องจากมี

การเพิ่มวัสดุต่างๆ ประกอบกับวิทยาลัยได้ขยายรับนิสิตเพิ่มขึ้นทุกปี จึงทำให้เนื้อที่สำหรับบริการผู้ใช้มีไม่เพียงพอ ทางวิทยาลัยจึงได้สร้างอาคารหอสมุดขึ้นอีก 1 หลัง ในปี พ.ศ. 2514 ขนาดพื้นที่ 2,986 ตารางเมตร และเปิดให้ใช้ เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2515 ทำให้หอสมุด มีอาคาร 2 หลัง เชื่อมติดต่อกันและกัน รวมพื้นที่ในการใช้ทั้งสิ้น 3,898 ตารางเมตร

ในปี พ.ศ. 2528 มหาวิทยาลัยได้พิจารณาเห็นว่าอาคารหอสมุดมีสภาพแวดล้อมแออัดอันเนื่องมาจากมีนิสิตเพิ่มมากขึ้นประกอบกับหอสมุดเองก็มีปริมาณทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น มหาวิทยาลัยจึงได้จัดสร้างอาคารหอสมุดหลังใหม่ขึ้น พร้อมกับขอพระราชทานพระนามาภิไธย“สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ” อัญเชิญจารึกเป็นชื่ออาคารสำนักหอสมุดกลาง

อาคารสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ เริ่มก่อสร้าง เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2529 แล้วเสร็จเมื่อวันที่ 28 เมษายน พ.ศ. 2532 และเปิดให้บริการ เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน พ.ศ. 2532 ต่อมาในปีงบประมาณ 2544 สำนักหอสมุดกลาง ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อต่อเติม อาคารเพิ่มอีก 1 ชั้น ทำให้ห้องสมุดมีพื้นที่ใช้สอยเพิ่มขึ้นอีกประมาณ 1,400 ตารางเมตร

### 3.2 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ของสำนักหอสมุดกลาง

สำนักหอสมุดกลาง ได้มีการกำหนดปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ ดังนี้

**ปรัชญา** : จัดการความรู้ มุ่งสู่บริการ เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

**ปณิธาน** : สำนักหอสมุดกลาง มุ่งมั่นให้บริการความรู้และสารสนเทศที่ตรงกับความ ต้องการของผู้ใช้และมุ่งเน้นให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศในลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ตลอดจนพัฒนา ให้เป็นแหล่งสารสนเทศที่ได้มาตรฐานและทันสมัย

**วิสัยทัศน์** : สำนักหอสมุดกลาง พัฒนาการบริการสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

**พันธกิจ** : สำนักหอสมุดกลาง สนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยในมหาวิทยาลัย โดย การจัดเตรียมสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และส่งเสริมให้ มี การศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ด้วยตนเอง

### วัตถุประสงค์ :

1. พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้ครบถ้วนเพียงพอ และสอดคล้องกับหลักสูตรของมหาวิทยาลัย
2. พัฒนาการบริการของสำนักหอสมุดกลางให้มีประสิทธิภาพ มีความทันสมัยรวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
3. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้สมบูรณ์ ทันสมัย สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
4. พัฒนาสำนักหอสมุดกลางให้เป็นแหล่งศึกษา และเรียนรู้ด้วยตนเอง
5. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีจิตสำนึกในการให้บริการ

### 3.3 โครงสร้างการบริหารงานและการแบ่งส่วนราชการ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้มีการแบ่งส่วนราชการออกเป็นส่วนต่าง ๆ ดังนี้

1. สำนักงานผู้อำนวยการ
2. งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
3. งานวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ
4. งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ
5. งานส่งเสริมผู้ใช้
6. งานเทคโนโลยีการศึกษา
7. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
8. งานหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์
9. งานห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์

โครงสร้างการบริหารงานและการแบ่งส่วนราชการแสดงได้ดังรูปที่ 3.1



รูปที่ 3.1

โครงสร้างการบริหารงานและการแบ่งส่วนราชการ

### 3.4 รูปแบบการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง

สำนักหอสมุดกลาง มีการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

#### 1. บริการยืม-คืน

บริการยืม-คืน จะจำกัดเฉพาะนิสิต อาจารย์ ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างประจำ และอดีตข้าราชการมหาวิทยาลัย รวมถึงอาจารย์พิเศษและลูกจ้างชั่วคราว โดยมีระเบียบดังนี้

ค่าธรรมเนียมในการเข้าใช้ห้องสมุด

1. บุคคลภายนอกทั่วไป โปรดลงชื่อในสมุดที่โต๊ะทางเข้าห้องสมุด และเสียค่าธรรมเนียม 20 บาทต่อวัน

2. บุคคลภายนอกที่สมัครสมาชิกรายปี เสียค่าธรรมเนียม 100 บาทต่อปี

การให้ยืม จำแนกตามประเภทผู้ยืมและทรัพยากร

การให้ยืมทรัพยากรสามารถจำแนกได้ตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 การให้ยืม จำแนกตามประเภทผู้ยืมและทรัพยากร

ประเภทผู้ยืม	ชนิดของทรัพยากร	จำนวน	ระยะเวลา ( วัน )	ค่าปรับ
คณาจารย์	หนังสือทั่วไป	20 รายการ	60	5 บาท/เล่ม/วัน
	ปฏิญานิพนธ์		7	5 บาท/เล่ม/วัน
	หนังสือสำรอง		3	5 บาท/เล่ม/วัน ไม่เกิน 30 บาท/วัน
	โสตทัศนวัสดุ		5	5 บาท/ตลับ/แผ่น/วัน
	วารสาร	5 รายการ	1	5 บาท/เล่ม/วัน
ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงาน ระยะยาว	หนังสือทั่วไป	8 รายการ	14	5 บาท/เล่ม/วัน
	ปฏิญานิพนธ์		7	5 บาท/เล่ม/วัน
	หนังสือสำรอง		3	5 บาท/เล่ม/วัน ไม่เกิน 30 บาท/วัน
	โสตทัศนวัสดุ		5	5 บาท/ตลับ/แผ่น/วัน
	วารสาร	5 รายการ	1	5 บาท/เล่ม/วัน



ตารางที่ 3.1 การให้ยืม จำแนกตามประเภทผู้ยืมและทรัพยากร (ต่อ)

ประเภทผู้ยืม	ชนิดของทรัพยากร	จำนวน	ระยะเวลา ( วัน )	ค่าปรับ
พนักงานระยะสั้น	หนังสือทั่วไป	3 รายการ	14	5 บาท/เล่ม/วัน
	ปฏิญานิพนธ์		7	5 บาท/เล่ม/วัน
	หนังสือสำรอง		3	5 บาท/เล่ม/วัน ไม่เกิน 30 บาท/วัน
	โสตทัศนวัสดุ		5	5 บาท/ตลับ/แผ่น/วัน
	วารสาร	5 รายการ	1	5 บาท/เล่ม/วัน
นิสิตบัณฑิตศึกษา	หนังสือทั่วไป	15 รายการ	14	5 บาท/เล่ม/วัน
	ปฏิญานิพนธ์		7	5 บาท/เล่ม/วัน
	หนังสือสำรอง		1	5 บาท/เล่ม/วัน ไม่เกิน 30 บาท/วัน
	โสตทัศนวัสดุ		5	5 บาท/ตลับ/แผ่น/วัน
	วารสาร	5 รายการ	1	5 บาท/เล่ม/วัน
นิสิตปริญญาตรี	หนังสือทั่วไป	8 รายการ	14	5 บาท/เล่ม/วัน
	ปฏิญานิพนธ์		7	5 บาท/เล่ม/วัน
	หนังสือสำรอง		1	5 บาท/เล่ม/วัน ไม่เกิน 30 บาท/วัน
	โสตทัศนวัสดุ		5	5 บาท/ตลับ/แผ่น/วัน
	วารสาร	5 รายการ	1	5 บาท/เล่ม/วัน
สมาชิกซึ่งในอดีตชำระค่าวารสาร	หนังสือทั่วไป	8 รายการ	60	5 บาท/เล่ม/วัน
	ปฏิญานิพนธ์		7	5 บาท/เล่ม/วัน

## 2. บริการยืมระหว่างห้องสมุด

บริการยืมระหว่างห้องสมุด (ILL-Inter Library Loan) เป็นบริการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ 132 แห่ง จาก 25 สถาบัน ร่วมมือกันให้บริการยืมหนังสือ/สิ่งพิมพ์ให้กับสมาชิกของแต่ละห้องสมุดร่วมกัน โดยส่วนที่รับผิดชอบคือฝ่ายงานส่งเสริมการใช้บริการชั้น 2

### 3. บริการ Wireless LAN

บริการ Wireless LAN เป็นบริการสำหรับคณาจารย์และนิสิตที่มีโน้ตบุ๊ก (Laptop Computer) มาใช้ภายในสำนักหอสมุด ซึ่งสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ โดยบริเวณที่ให้บริการ ได้แก่ บริเวณที่นั่งอ่านบางจุด ในชั้นที่ 2 3 และ 4

### 4. บริการสืบค้นข้อมูล

บริการสอนการสืบค้นข้อมูลของสำนักหอสมุดการ เป็นการสอนเพื่อให้บริการแนะนำวิธีการสืบค้นสารนิเทศ ดังรายการต่อไปนี้

- การสืบค้นทางบรรณานุกรม โดยแนะนำวิธีใช้ระบบค้นข้อมูลทางบรรณานุกรมเพื่อใช้ในการสืบค้นหาหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุด
- การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ โดยแนะนำวิธีค้นข้อมูลออนไลน์ผ่านเครือข่าย Thailis ซึ่งเป็นฐานข้อมูลเพื่อการเรียนการสอน การวิจัย และการทำวิทยานิพนธ์

### 5. บริการจองหนังสือด้วยตนเอง

บริการจองหนังสือด้วยตนเองเป็นบริการที่ผู้ใช้สามารถเข้าใช้บริการจองหนังสือด้วยตนเองได้โดยผ่านระบบ OPAC ของห้องสมุด ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถจองหนังสือได้ครั้งละ 2 รายการ โดยหนังสือที่ใช้บริการจองได้คือหนังสือที่อยู่ในสถานภาพที่มีคนยืมออกไปแล้ว และไม่สามารถจองหนังสือรายการที่ผู้ทำการจองหนังสือได้ยืมออกไปได้

### 6. บริการตรวจสอบข้อมูลตนเอง

บริการตรวจสอบข้อมูลตนเองเป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ได้ทราบถึงสถานภาพของการใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด โดยผู้ใช้สามารถตรวจสอบข้อมูลตนเองได้โดยผ่านระบบ OPAC ด้วยการใส่เลขรหัสประจำตัวของผู้ใช้

## 3.5 ลักษณะทางกายภาพของหน่วยงาน

สำนักหอสมุดกลาง มีที่ทำการ ณ อาคารสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ตั้งอยู่ที่ 114 ซอยสุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร เป็นอาคาร 8 ชั้น มีพื้นที่ประมาณ 11,600

ตารางเมตร เป็นพื้นที่จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศประมาณ 3,400 ตารางเมตร มีที่นั่งอ่านสำหรับผู้ใช้งานประมาณ 900 ที่นั่ง ห้องประชุม 2 ห้อง ห้องศึกษาค้นคว้าสำหรับบัณฑิตศึกษา และ

ห้องประชุมกลุ่มย่อย 20 ห้อง และห้องอเนกประสงค์ 1 ห้อง โดยในแต่ละชั้นมีองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้  
ชั้นที่ 1 ประกอบด้วยงานเทคโนโลยีการศึกษา บริการโสตทัศนอุปกรณ์ บริการยืม-คืน

โสตทัศนวัสดุ คอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งาน จุดสืบค้น OPAC ห้องฝึกอบรมการสืบค้นสารสนเทศ ศูนย์การเรียนรู้นานาชาติด้วยตนเอง ศูนย์การเรียนรู้ทางภาษาด้วยตนเอง (ระดับบัณฑิตศึกษา) และบริเวณใช้เครือข่ายไร้สาย

ชั้นที่ 2 ประกอบด้วยบริการยืม-คืน สิ่งพิมพ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าหนังสืออ้างอิง ชั้นจัดแสดงหนังสือใหม่ บริการจุลสาร/กฤตภาค จุดสืบค้น OPAC และฐานข้อมูลออนไลน์ บริเวณใช้เครือข่ายไร้สาย และห้องประชุม ศ.ดร.สุदीใจ เหล่าสุนทร

ชั้นที่ 3 ประกอบด้วย บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันและฉบับล่วงเวลา จุดสืบค้น OPAC งานเทคโนโลยี-ห้องสมุด บริการเครื่องถ่ายเอกสาร และบริเวณใช้เครือข่ายไร้สาย

ชั้นที่ 4 ประกอบด้วยบริการยืม-คืนปริญญาบัตร หนังสือและปริญญาบัตรฉบับสำรอง จุดสืบค้น OPAC ห้องค้นคว้าเป็นกลุ่ม/เฉพาะบุคคล หนังสือทั่วไปหมวด 000 - 200 รวมทั้งปริญญาบัตร และบริเวณใช้เครือข่ายไร้สาย

ชั้นที่ 5 หนังสือทั่วไป หมวด 300 - 500 หนังสือหมวดแพทยศาสตร์/ทันตแพทยศาสตร์ หนังสือหลักสูตร/แบบเรียนจุดสืบค้น OPAC ห้องค้นคว้าเป็นกลุ่ม/เฉพาะบุคคล ห้องพุทธธรรม และบริการเครื่องถ่ายเอกสาร

ชั้นที่ 6 ชั้นวางหนังสือทั่วไปหมวด 600-900 นวนิยายเรื่องสั้น จุดสืบค้น OPAC ห้องค้นคว้าเป็นกลุ่ม/เฉพาะบุคคล ห้องศาสตราจารย์ขจร สุขพานิช ห้องศาสตราจารย์ดร.สาโรช บัวศรี

ชั้นที่ 7 ห้องผู้อำนวยการ/สำนักงานเลขานุการสำนักหอสมุดกลาง งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ห้องประชุมสำนักฯ ห้องสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีฯ ห้องทำการ International Network of UNESCO Association Libraries

ชั้นที่ 8 ห้องประชุมหลวงสวัสดิสารศาสตรพุทธิ ห้องประชุมย่อย และห้องบรรยาย ห้องอเนกประสงค์

## บทที่ 4

### การวัดคุณภาพงานบริการด้วยเครื่องมือทางคุณภาพ

ในบทนี้จะกล่าวถึงการประเมินคุณภาพในงานบริการ โดยการนำเครื่องมือทางคุณภาพ 2 แบบ มาประยุกต์ใช้ คือ แบบสอบถาม LibQUAL<sup>+</sup>™ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการวัดคุณภาพงานบริการของห้องสมุดโดยตรง และแบบจำลองของคานาโน (Kano's Model) ซึ่งสามารถวัดคุณภาพงานบริการได้ใน 3 ทิศทาง โดยในวัดคุณภาพงานบริการสามารถวัดได้จากความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการพร้อมทั้งทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้

#### 4.1 การสร้างแบบสอบถาม

ในการสร้างแบบสอบถามแบบ LibQUAL<sup>+</sup>™ และแบบจำลองของคานาโนนั้น ประเด็นคำถามต่าง ๆ ที่ใช้ในแบบสอบถามได้มาจากมุมมองและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเป็นหลัก จากนั้นจึงทำการสร้างแบบสอบถามตามหลักการของเครื่องมือทางคุณภาพแต่ละประเภท

##### 4.1.1 การสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

การประเมินคุณภาพงานบริการ จะขึ้นอยู่กับความตั้งใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ดังนั้นในการสร้างแบบสอบถามจึงควรที่จะทำการสอบถามจากผู้ใช้บริการ เพื่อหาประเด็นคุณภาพในงานบริการที่เหมาะสม โดยหากทำการสอบถามผู้ใช้งานจำนวน 20-30 คน จะสามารถหาประเด็นความต้องการได้ถึง 90-95 เปอร์เซ็นต์ (Matzler and Hinterhuber, 1998) ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้ทำการสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มผู้ใช้งานโดยใช้วิธีการสอบถามแบบการสัมภาษณ์เดี่ยวในลักษณะของคำถามปลายเปิด โดยผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานอย่างต่อเนื่องและหยุดทำการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์เมื่อพบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้งานเริ่มไม่มีความแตกต่างจากผู้ใช้งานท่านอื่น ๆ ที่ได้ทำการให้สัมภาษณ์ไปก่อนหน้านี้ ซึ่งทำให้ได้จำนวนผู้ใช้งานที่ให้สัมภาษณ์ทั้งสิ้น 25 คน

การสอบถามจากผู้ใช้บริการจะมีประโยชน์ต่อการกำหนดประเด็นคุณภาพซึ่งสามารถไปใช้ในการสร้างแบบสอบถาม เนื่องจากความคิดเห็นและมุมมองของผู้ใช้บริการจะสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ในงานวิจัยนี้จึงได้เลือกสอบถามผู้ใช้ที่ละบุคคล โดยนำแบบสอบถามปลายเปิดมาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นประเด็นคำถามที่จะทำให้ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ โดยผู้วิจัยจะเป็นผู้ทำการสัมภาษณ์และทำการจดบันทึกความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้วยตนเอง สำหรับคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของข้อมูลทั่วไปของนิสิต และส่วนของความคิดเห็นในการเข้าใช้บริการ

ส่วนของข้อมูลทั่วไปของนิสิต ประกอบด้วย เพศ ระดับชั้นการศึกษา ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด และบริการที่ผู้ใช้เคยเข้ารับบริการ ซึ่งเป็นส่วนที่ช่วยในการพิจารณาความต้องการและความคิดเห็นตามกลุ่มต่าง ๆ

ส่วนของความคิดเห็นในการเข้าใช้บริการ เป็นส่วนที่สำคัญในการพิจารณาความคิดเห็นและมุมมองของผู้ใช้บริการเพื่อนำไปสร้างประเด็นคุณภาพที่เป็นคำถามในแบบสอบถามต่อไปได้ ซึ่งในส่วนนี้จะแบ่งคำถามออกเป็น 4 คำถาม ได้แก่

1. ปัจจัยสำคัญต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของห้องสมุด
2. ปัญหาที่พบเมื่อผู้ใช้เข้ารับบริการจากห้องสมุด
3. วิธีการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพงานบริการของห้องสมุด
4. บริการใหม่ ๆ ที่ต้องการจากห้องสมุด

โดยในแต่ละคำถามจะแบ่งบริการออกเป็นบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดมีให้บริการทั้งสิ้น 8 บริการ ได้แก่

1. บริการยืม-คืน
2. บริการยืมระหว่างห้องสมุด
3. บริการ Wireless LAN
4. บริการสอนการสืบค้นข้อมูล
5. บริการจองหนังสือด้วยตนเอง
6. บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC
7. บริการตรวจสอบข้อมูลตนเอง
8. บริการรับฝากสิ่งของหน้าห้องสมุด

#### 4.1.2 ผลที่ได้จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

เนื่องจากแบบสอบถามปลายเปิดที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการเชิงเดี่ยวนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนั้นในการวิเคราะห์ผลที่ได้จากสัมภาษณ์นี้จึงทำการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของนิสิต

จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์มีจำนวนทั้งสิ้น 25 คน แบ่งเป็นเพศชาย 6 คน และเพศหญิง 19 คน โดยแบ่งระดับชั้นที่ศึกษาอยู่ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มนักศึกษาปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 จำนวน 9 คน และชั้นปีที่ 3 จำนวน 8 คน ซึ่งสาเหตุที่ไม่มีนักศึกษาปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 และ 4 เนื่องจาก นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ไม่ได้ศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และในขณะที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้ เป็นช่วงที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ฝึกงานอยู่นอกมหาวิทยาลัย และในกลุ่มนักศึกษาปริญญาโท ประกอบด้วยชั้นปีที่ 1 และปีที่ 2 จำนวน 3 คน และ 5 คน ตามลำดับ

ในส่วนของความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุด สัปดาห์ละ 3 ครั้ง จำนวน 12 คน รองลงมาคือ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง จำนวน 9 คน และสำหรับบริการที่ผู้ใช้ทั้งหมดเคยเข้ารับบริการ คือ บริการยืม-คืน และบริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC รองลงมาคือบริการรับฝากสิ่งของหน้าห้องสมุด จำนวน 12 คน ดังตารางที่ 4.1 และ 4.2

ตารางที่ 4.1 ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)
ทุกวัน	2
สัปดาห์ละ 2 ครั้ง	9
สัปดาห์ละ 3 ครั้ง	12
สัปดาห์ละ 4 ครั้ง	2

ตารางที่ 4.2 บริการที่ผู้ใช้บริการเคยเข้ารับบริการ

บริการ	จำนวน (คน)
บริการยืม-คืน	25
บริการยืมระหว่างห้องสมุด	0
บริการ Wireless LAN	1
บริการสอนการสืบค้นข้อมูล	2
บริการจองหนังสือด้วยตนเอง	2
บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	25
บริการตรวจสอบข้อมูลตนเอง	5
บริการรับฝากสิ่งของหน้าห้องสมุด	12

จากตารางที่ 4.2 พบว่า บริการที่ไม่มีผู้ใช้บริการเลย คือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด ส่วนบริการที่มีผู้ใช้เป็นจำนวนน้อย คือ บริการ Wireless LAN บริการสอนการสืบค้นข้อมูล และบริการจองหนังสือด้วยตนเอง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริการในส่วนต่าง ๆ นี้มีผู้ใช้บริการอยู่เป็นจำนวนน้อย ทั้งนี้ อาจเนื่องจากการให้บริการในด้านต่าง ๆ เหล่านี้ ผู้ใช้บริการอาจไม่รับทราบข้อมูลของการให้บริการ และวิธีการเข้าใช้บริการที่ชัดเจนมากนัก โดยในส่วนของบริการสอนการสืบค้นข้อมูลนั้น นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ทุกคนจะต้องเรียนวิชา Introduction to Library and Information Science ซึ่งเป็นวิชาบังคับที่สอนให้นักศึกษาได้เรียนรู้ถึงส่วนต่าง ๆ ภายในห้องสมุด จึงทำให้มีผู้มาใช้บริการในส่วนนี้น้อย แต่ในการเรียนการสอนนี้อาจมีข้อแตกต่างจากสภาพการใช้บริการจริง เนื่องจากนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ส่วนปีอื่น ๆ จะศึกษาอยู่ที่ประสานมิตร ซึ่งการให้บริการของห้องสมุดสองแห่งนี้อาจมีความแตกต่างกัน ส่วนบริการ Wireless LAN พบว่ามีผู้ใช้บริการน้อยเนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) และไม่รู้จักบริการ Wireless LAN ว่าคืออะไร ส่วนบริการยืมระหว่างห้องสมุดนั้น ผู้ใช้ให้ความเห็นว่าบริการในส่วนนี้ไม่มีความสำคัญมากนักเนื่องจากผู้ใช้ต้องการใช้บริการภายในห้องสมุดโดยตรง จึงมีความต้องการให้มีการเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมากกว่าการขอเข้าใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดอื่น ๆ ส่วนบริการจองหนังสือด้วยตนเองนั้น ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่ทราบว่ามีการบริการนี้ แต่บริการนี้ไม่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคต่อการเข้าใช้บริการแต่อย่างใด ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงไม่นำถึงบริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการ Wireless LAN และบริการจองหนังสือด้วยตนเองมาพิจารณาต่อ ส่วนบริการสอนการสืบค้นข้อมูลจำเป็นต้องนำมาพิจารณาต่อไป เนื่องจากเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการในส่วนของการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศอย่างมาก

## 2. ความคิดเห็นในการเข้าใช้บริการของผู้ใช้

ในส่วนของความคิดเห็นในการเข้าใช้บริการของผู้ใช้จะเป็นส่วนสำคัญในการหาประเด็นคุณภาพเพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามโดยใช้เครื่องมือคุณภาพ 2 ประเภทต่อไป โดยในการวิเคราะห์ผลของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในส่วนนี้จะแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ข้อตามคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ดังนี้

### ปัจจัยสำคัญต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

สำหรับปัจจัยในการให้บริการนี้เป็นส่วนที่ผู้ใช้บริการเป็นผู้แสดงความคิดเห็นด้วยตนเอง ซึ่งการแสดงความคิดเห็นในด้านของปัจจัยการให้บริการนี้จะช่วยให้ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ให้สัมภาษณ์นี้สามารถตั้งประเด็นต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบริการออกมาก่อน เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในแสดงความคิดเห็นในส่วนอื่น ๆ ต่อมาได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งได้แก่ บริการใหม่ ๆ ที่ต้องการจากห้องสมุด ปัญหาที่พบ และแนวทางการแก้ไขปรับปรุงปัญหานั้น ทั้งนี้หากผู้ใช้บริการไม่เคยใช้บริการนั้นมาก่อน แสดงว่าผู้ใช้บริการไม่เคยพบปัญหาในบริการนั้น แต่ปัจจัยที่ได้มาจะเป็นส่วนสำคัญในการแสดงความคิดเห็นในด้านของบริการใหม่ ๆ ที่ต้องการจากห้องสมุดได้ ซึ่งปัจจัยสำคัญต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ มีดังนี้

- บริการยืม-คืน ได้แก่ ระยะเวลาในการยืม-คืน จำนวนหนังสือที่มี จำนวนเจ้าหน้าที่ ค่าปรับ มนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และประสิทธิภาพของระบบการยืม-คืน
- บริการยืมระหว่างห้องสมุด ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการยืม-คืน การประสานงานระหว่างมหาวิทยาลัย ระยะเวลาในการดำเนินการ ขั้นตอนในการดำเนินการ และค่าใช้จ่าย
- บริการ Wireless LAN ได้แก่ ความรวดเร็วในการเชื่อมต่อ ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้งาน ความสามารถในการเชื่อมต่อสัญญาณ และรัศมีในการให้บริการ
- บริการสอนการสืบค้นข้อมูล ได้แก่ ความรู้ความสามารถของผู้สอน ทักษะในการสอน หัวข้อที่น่าสนใจ รูปแบบการสอน ความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ และความเป็นมิตรของผู้สอน
- บริการจองหนังสือด้วยตนเอง ได้แก่ ความสะดวกในการจอง ระยะเวลาในการยืม ระยะเวลาในการรอหนังสือจอง (ความเร็วในการได้รับหนังสือ) และจำนวนทรัพยากรที่ให้จองในแต่ละครั้ง



- บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ได้แก่ ความเร็วในการค้นหาข้อมูลและหนังสือ ความง่ายและสะดวกในการค้นหาข้อมูลและหนังสือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้น คุณสมบัติของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้น และความเร็วในการใช้บริการ
- บริการตรวจสอบข้อมูลตนเอง ได้แก่ ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล ความครบถ้วนของข้อมูล วิธีการเข้าถึงข้อมูล แหล่งที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูล และอุปกรณ์หรือทรัพยากรที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูล
- บริการรับฝากสิ่งของหน้าห้องสมุด ได้แก่ จำนวนผู้ให้บริการ จำนวนสิ่งของในการรับฝาก จำนวนผู้ให้บริการ จำนวนช่องการรับฝาก ทัศนคติของผู้ให้บริการ ความรวดเร็วในการรับฝากสิ่งของ การประกันของสูญหาย สถานที่ในการให้บริการ และเวลาในการให้บริการ

#### บริการใหม่ ๆ ที่ต้องการจากห้องสมุด

- ควรมีห้องประชุมขนาดเล็กให้บริการนิสิต
- ควรมีบริการยืมวารสารออกนอกห้องสมุดได้
- มีบริการร้านขายขนมและเครื่องดื่ม (เมื่อก่อนเคยมีแต่ตอนนี้ไม่มีแล้ว)
- มีบริการน้ำดื่มและแก้วใส่น้ำดื่มอยู่ทุกชั้น
- มีบริการสื่อโสตทัศนวัสดุในการทำวิจัย
- มีบริการบทความคัดย่อ
- ควรมีบริการนำส่งเอกสาร
- มีบริการรวบรวมรายชื่อหนังสือ
- มีบริการให้นิสิตคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุด
- มีบริการหนังสือหายาก
- ควรมีบริการค้นหาหนังสือของมหาวิทยาลัยอื่น ๆ และมีบริการค้นหาข้อมูลบทความคัดย่อ หรือหัวข้อปริญญานิพนธ์ของทั้งภายในห้องสมุดเอง และห้องสมุดอื่น ๆ ด้วย

#### ปัญหาที่พบและแนวทางการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพงานบริการ

สำหรับปัญหาที่พบและแนวทางการแก้ไขปรับปรุง แสดงดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ปัญหาที่พบและแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพงานบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ประเภทบริการ	ปัญหาที่พบ	แนวทางการแก้ไข
บริการยืม-คืน	ไม่สะดวกในการยืม-คืนหนังสือระหว่างชั้น	ควรทำการปรับเปลี่ยนที่ให้บริการยืม-คืน เช่นอาจเปลี่ยนไปอยู่บริเวณชั้นล่าง เพราะเป็นทางที่จะต้องผ่านก่อนออกจากห้องสมุด
บริการยืมระหว่างห้องสมุด	ไม่ทราบว่ามีการยืม-คืนและไม่ทราบขั้นตอนในการใช้บริการ	ควรมีการประชาสัมพันธ์วิธีการใช้บริการ และแหล่งที่ใช้บริการให้มากขึ้น โดยอาจมีการให้คำแนะนำระหว่างผู้ใช้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ ทำป้ายประชาสัมพันธ์ หรือกำหนดจุดให้บริการสอบถามที่ชัดเจน
บริการ Wireless LAN	พื้นที่ที่ให้บริการไม่ครอบคลุมทั่วทุกชั้น	ควรเพิ่มบริการ Wireless LAN ให้ครอบคลุมทั่วทุกชั้น รวมไปถึงบริเวณโถงด้านหน้าของห้องสมุด
	ไม่ทราบว่ามีการยืม-คืนและไม่ทราบขั้นตอนในการใช้บริการ	ควรมีการประชาสัมพันธ์วิธีการใช้บริการ และแหล่งที่ใช้บริการให้มากขึ้น แนะนำวิธีการใช้บริการที่ชัดเจน โดยอาจทำป้ายประชาสัมพันธ์ หรือทำการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดถึงรายละเอียดการให้บริการ พร้อมทั้งอธิบายความหมายของ Wireless LAN ที่ชัดเจน เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนมากไม่รู้จักระบบบริการ Wireless LAN ว่าคืออะไร

ตารางที่ 4.3 ปัญหาที่พบและแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพงานบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ประเภทบริการ	ปัญหาที่พบ	แนวทางการแก้ไข
บริการสอนการสืบค้น ข้อมูล	ไม่ทราบว่ามีการให้บริการนี้	ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงบริการที่มีอยู่ โดยอาจประชาสัมพันธ์ตามจุดต่าง ๆ เช่น ด้านข้างคอมพิวเตอร์สืบค้น
	ไม่ทราบรายละเอียดในการใช้บริการนี้	ข้อมูล ภายในลิฟท์ เป็นต้น และควรกำหนดรายละเอียดที่ชัดเจน และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ได้รับทราบ
บริการจองหนังสือ ด้วยตนเอง	ไม่ทราบว่ามีการให้บริการนี้และไม่ทราบขั้นตอนในการใช้บริการ	ควรมีการประชาสัมพันธ์วิธีการใช้บริการ และแหล่งที่ใช้บริการให้มากขึ้น โดยอาจมีการให้คำแนะนำระหว่างผู้ใช้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ ทำป้ายประชาสัมพันธ์ หรือกำหนดจัดให้บริการสอบถามที่ชัดเจน
บริการสืบค้นข้อมูล จาก OPAC	ในการสืบค้นต้องใส่คำค้นที่ถูกต้อง จึงจะพบหนังสือที่ต้องการ	ควรมีการให้คำแนะนำหลักในการใส่คำสืบค้นและวิธีการสืบค้นที่ถูกต้อง โดยจัดทำเป็นแผ่นพับหรือคู่มือแนะนำวิธีการสืบค้น

ตารางที่ 4.3 ปัญหาที่พบและแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพงานบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ประเภทบริการ	ปัญหาที่พบ	แนวทางการแก้ไข
บริการสืบค้นข้อมูล จาก OPAC (ต่อ)	คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการค้นหาหนังสือในบางชั้นมีน้อยเกินไป เครื่องช้า และเก่า	ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ โดยอาจทำสถิติบันทึกข้อมูลผู้ใช้บริการเบื้องต้นก่อนว่าโดยเฉลี่ย แล้วในแต่ละชั่วโมงมีผู้ใช้บริการประมาณเท่าใด แล้วเพิ่มจำนวน คอมพิวเตอร์ให้เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ
	คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการบางครั้งต้องรอนาน เนื่องจากคนใช้ บริการเยอะกว่าจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่	ควรจัดเรียงหนังสือให้ถูกต้องตามเลขหมู่ และควรจัดเก็บหนังสือ ที่ไม่ใช้แล้วชั้นชั้นให้เร็วกว่าที่เป็นอยู่
	ไม่พบหนังสือบนชั้นแต่มีปรากฏอยู่ใน OPAC ว่ามีอยู่บนชั้น หรืออาจพบแต่ไม่ได้อยู่บนชั้นที่เรียงเลขหมู่อย่างถูกต้อง	ควรมีการประชาสัมพันธ์วิธีการใช้บริการ และแหล่งที่ใช้บริการ ให้มากขึ้น โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด
บริการตรวจสอบ ข้อมูลตนเอง	ไม่ทราบว่ามีการบริการนี้และไม่ทราบขั้นตอนในการใช้บริการ	ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความเต็มใจ
บริการรับฝากสิ่งของ หน้าห้องสมุด	เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ	พัฒนาบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ให้เป็นมิตรกับผู้ใช้มากขึ้น เจ้าหน้าที่ควรให้ความช่วยเหลือยินดีให้มากขึ้น เช่นการอบ เรื่องจิตวิทยาในการให้บริการ ความสำคัญในการให้บริการ เป็นต้น

ตารางที่ 4.3 ปัญหาที่พบและแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพงานบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ประเภทบริการ	ปัญหาที่พบ	แนวทางการแก้ไข
บริการด้านอื่น ๆ	หนังสือที่มีอยู่เก่ามาก ในขณะที่หนังสือปีใหม่ ๆ มีอยู่น้อย	ควรมีการเพิ่มจำนวนหนังสือปีใหม่ ๆ ให้มากกว่านี้
	หนังสือเก่าบางเล่มชำรุด บางเล่มหน้าที่สำคัญหายไป	หนังสือเก่าที่ชำรุดควรมีการซ่อมแซมให้ดีขึ้น โดยอาจทำการตรวจสอบได้หลังจากที่นิสิตนำหนังสือมาคืน
	จำนวนหนังสือบางครั้งมีจำนวนเล่มน้อยเกินไป เช่น หนังสือแปลอาจมีเพียง 1 เล่ม ซึ่งไม่เพียงพอต่อความต้องการของนิสิต	จำนวนหนังสือที่มีอยู่ควรมีไว้ให้บริการประมาณ 2 เล่มเป็นอย่างน้อย โดยอาจมีการทำสำเนาขึ้นมาอีกหนึ่งฉบับ
	โต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องสมุดเก่า มีเสียงดัง และบางตัวชำรุด	ควรมีการปรับปรุงโต๊ะและเก้าอี้โดยควรมีการตรวจสอบสภาพ
	จำนวนโต๊ะที่นั่งเป็นกลุ่มน้อยเกินไป	ควรมีการเพิ่มจำนวนโต๊ะนั่งแบบโต๊ะกลุ่มให้มากขึ้น

ตารางที่ 4.3 ปัญหาที่พบและแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพงานบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ประเภทบริการ	ปัญหาที่พบ	แนวทางการแก้ไข
บริการด้านอื่น ๆ (ต่อ)	ร้านถ่ายเอกสารที่มีอยู่มีการรวมตัวกันอยู่เพียงชั้นเดียวและไม่สามารถเข้าถึงที่ถ่ายเอกสารได้ ทำให้บางครั้งการส่งงานหากเกิดการผิดพลาดแล้วไม่สามารถมองเห็นได้	ควรมีการกระจายร้านถ่ายเอกสารตามชั้นต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ไม่ควรรวมกันอยู่บริเวณเดียวและชั้นเดียว
	บางช่วงเวลามีผู้ต้องการใช้บริการมาก เช่นช่วงใกล้สอบ ซึ่งในช่วงเวลานี้ผู้ใช้ต้องการให้มีสถานที่ที่ใช้ในการอ่านหนังสือมาก	มีการขยายเวลาการเปิดปิดให้บริการในบางช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการมาก เช่นช่วงใกล้สอบจนถึงสอบเสร็จ
	ผู้ใช้ส่งเสียงดังรบกวนผู้ที่ต้องการอ่านหนังสือเงียบ ๆ ซึ่งพบเกือบทุกชั้น	ควรให้เจ้าหน้าที่ควบคุมดูแลการใช้เสียงในห้องสมุดให้มากกว่านี้ และหากผู้ใช้ต้องการพูดคุยกันในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเรียนแล้วก็ควรมีห้องประชุมหรือห้องเฉพาะให้ผู้ใช้กลุ่มนี้ได้มาใช้กัน

### 4.1.3 การหาประเด็นคุณภาพเพื่อใช้ในแบบสอบถาม

ในการศึกษาหาประเด็นคุณภาพเพื่อใช้ในแบบสอบถามนี้ จะยึดหลักเกณฑ์ คำถามตามแบบสอบถาม LibQUAL<sup>+</sup>™ คือการตั้งประเด็นคำถามในมิติ 3 มิติ ได้แก่ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และการควบคุมสารสนเทศ ซึ่งมีคำถามประเด็นคุณภาพทั้งสิ้น 22 คำถาม พร้อมกับการพิจารณาถึงปัญหาที่ได้จากการสัมภาษณ์ควบคุมกันไป เพื่อตัดประเด็นคุณภาพบางประเด็นที่มีความสำคัญน้อยออกไปก่อน และเพิ่มประเด็นคุณภาพที่ไม่พบใน 22 คำถามนี้เข้ามาเพื่อที่จะสามารถครอบคลุมคำถามในทุก ๆ ด้านตามสภาพแวดล้อมขององค์กร โดยประเด็นคุณภาพเกิดจากแบบสอบถาม LibQUAL<sup>+</sup>™ ที่มีอยู่เดิม 22 คำถาม ซึ่งแบ่งการพิจารณาเป็น 3 มิติ ได้แก่

1. ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ได้แก่
  - ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้เมื่อใช้บริการ
  - ความพร้อมของบุคลากรห้องสมุดในการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ได้ทันที
  - ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ของบุคลากรห้องสมุด
  - ความสามารถของบุคลากรในการตอบคำถามผู้ใช้ได้อย่างกระจ่าง
  - การให้ความสนใจในการให้บริการต่อผู้ใช้ทุกคน
  - ความรู้ของบุคลากรห้องสมุดในการตอบคำถามผู้ใช้
  - ทัศนคติที่ดีของบุคลากรห้องสมุด
  - การให้ความเอาใจใส่ผู้ใช้เมื่อผู้เข้ามาติดต่อกับบุคลากรห้องสมุด
  - ความสามารถในการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ของบุคลากร
2. ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า
  - ความเงียบสงบภายในห้องสมุด
  - สถานที่ของห้องสมุดที่น่าเชิญชวนให้ผู้ใช้เข้าใช้บริการ
  - บรรยากาศภายในห้องสมุดที่น่าพอใจให้ผู้ใช้อยากเข้ามาศึกษาค้นคว้า
  - การมีสถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มภายในห้องสมุด
  - ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย
  - ความง่ายในการใช้เครื่องมือในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ
  - ความสะดวกสบายในการเข้าใช้ทรัพยากรของห้องสมุด

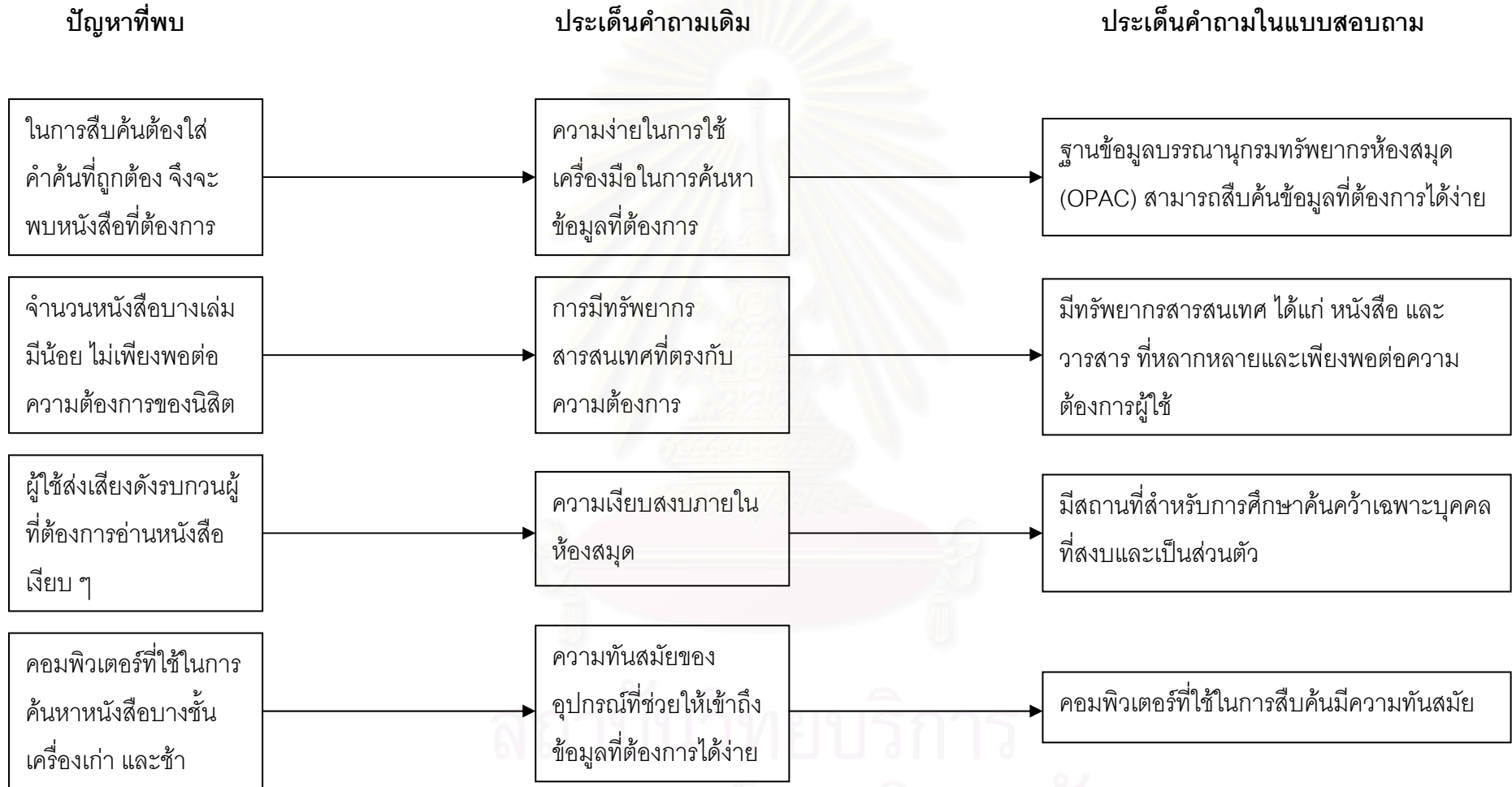
### 3. ด้านการควบคุมสารสนเทศ

- ความสามารถในการเข้าถึงฐานข้อมูลวารสารในรูปแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้านหรือที่ทำงาน
- ความสามารถในการเข้าถึงเว็บไซต์ของห้องสมุดได้จากแหล่งอื่น ๆ
- ความสามารถในการสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดได้จากที่อื่น ๆ
- การมีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ
- การมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงกับความต้องการ
- การได้รับเอกสารจากบริการยืมระหว่างห้องสมุดตรงเวลาที่นัดหมาย

ในส่วนของ การหาประเด็นคุณภาพนี้ ผู้วิจัยจะทำการตัดประเด็นที่ไม่สำคัญออกไปก่อน ซึ่งจากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดมีการใช้บริการในด้าน Wireless LAN และบริการยืมทรัพยากรระหว่างห้องสมุดอยู่น้อยมาก ดังนั้นจึงทำการตัดประเด็นปัญหาในด้านพื้นที่ให้บริการ Wireless LAN ไม่ครอบคลุมทั่วทุกชั้น และประเด็นคำถาม LibQUAL<sup>+TM</sup> ในเรื่องของ การได้รับเอกสารจากบริการยืมระหว่างห้องสมุดตรงตามเวลาที่นัดหมายออกไปก่อน

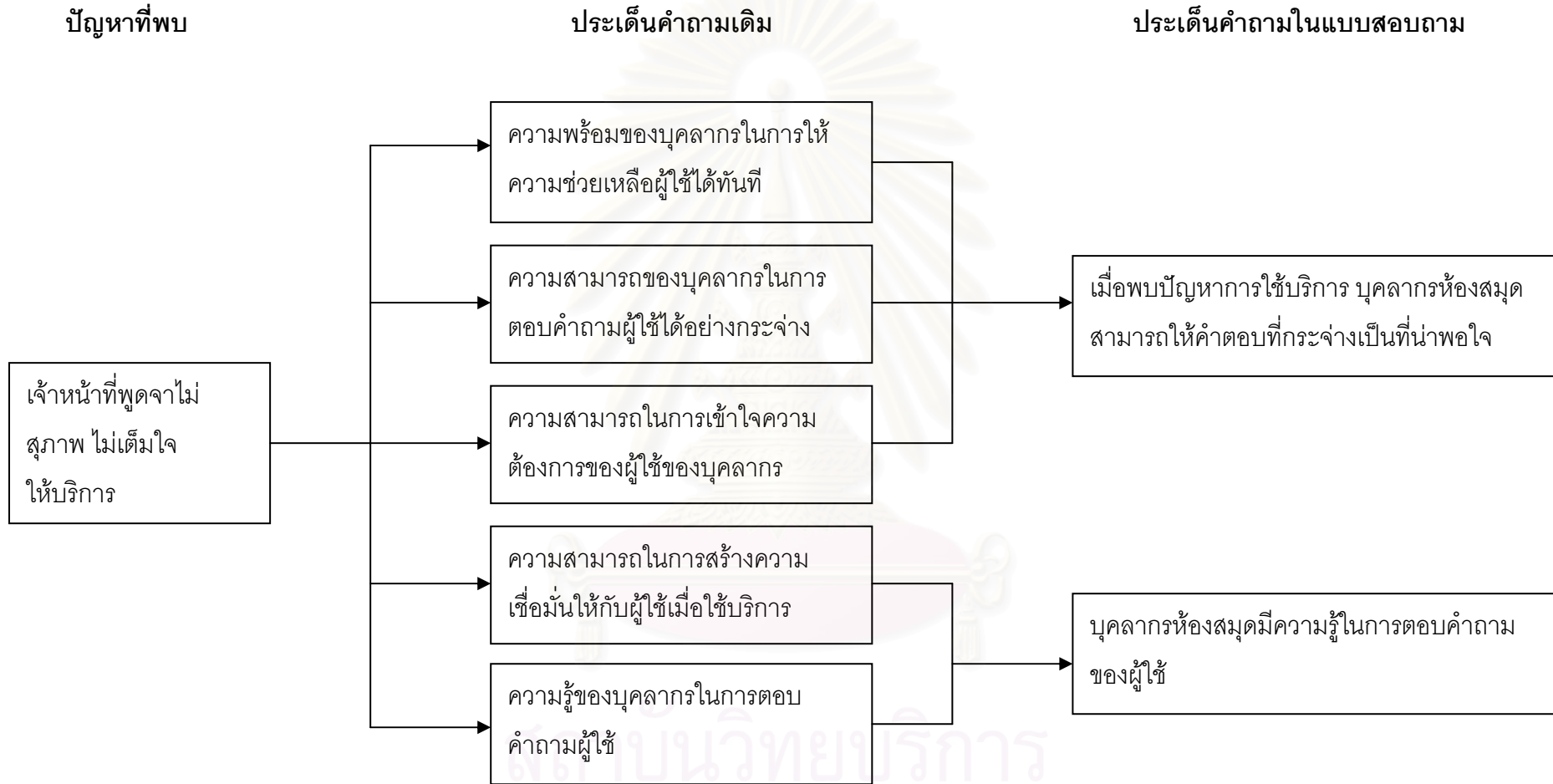
ขั้นตอนถัดมา ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์หาประเด็นคำถามในแบบสอบถามโดยพิจารณาจากความสัมพันธ์และการเชื่อมโยงกันระหว่างปัญหาที่ผู้ใช้บริการพบกับประเด็นที่มีอยู่ในแบบสอบถาม LibQUAL<sup>+TM</sup> เดิม เพื่อค้นหาประเด็นคำถามที่เหมาะสมต่อไป ซึ่งจะได้ประเด็นคำถามดังรูปที่ 4.1 นอกจากนี้ยังพบว่าปัญหาที่ผู้ใช้บริการพบนั้นไม่สอดคล้องกับประเด็นที่มีอยู่ในแบบสอบถาม LibQUAL<sup>+TM</sup> เดิม ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการค้นหาประเด็นคำถามที่เหมาะสมโดยไม่ผ่านประเด็นที่มีอยู่เดิม ซึ่งแสดงได้ดังรูปที่ 4.2 และในบางประเด็นที่มีอยู่ในแบบสอบถาม LibQUAL<sup>+TM</sup> เดิมนั้นพบว่าไม่มีความสอดคล้องกับปัญหาที่ผู้ใช้ประสบ ทั้งนี้อาจเนื่องจากการสัมภาษณ์นั้นยังขาดประเด็นที่สำคัญในบางประเด็นออกไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการเพิ่มประเด็นคำถามในส่วนนี้เข้ามาอีกด้วย ดังแสดงในรูปที่ 4.3





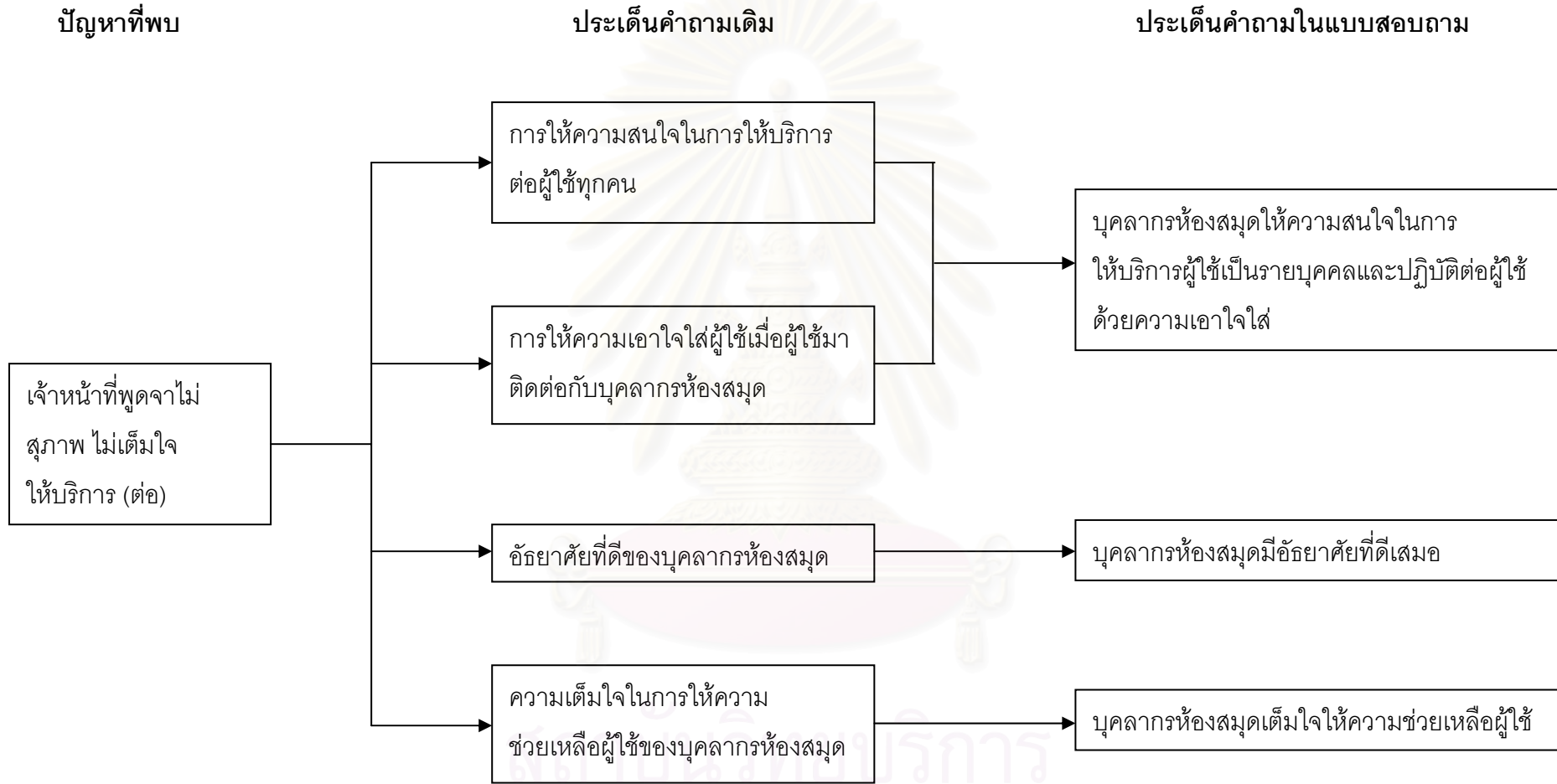
รูปที่ 4.1

การเชื่อมโยงระหว่างปัญหาที่พบและประเด็นคำถามเดิมเพื่อค้นหาประเด็นคำถามที่เหมาะสม



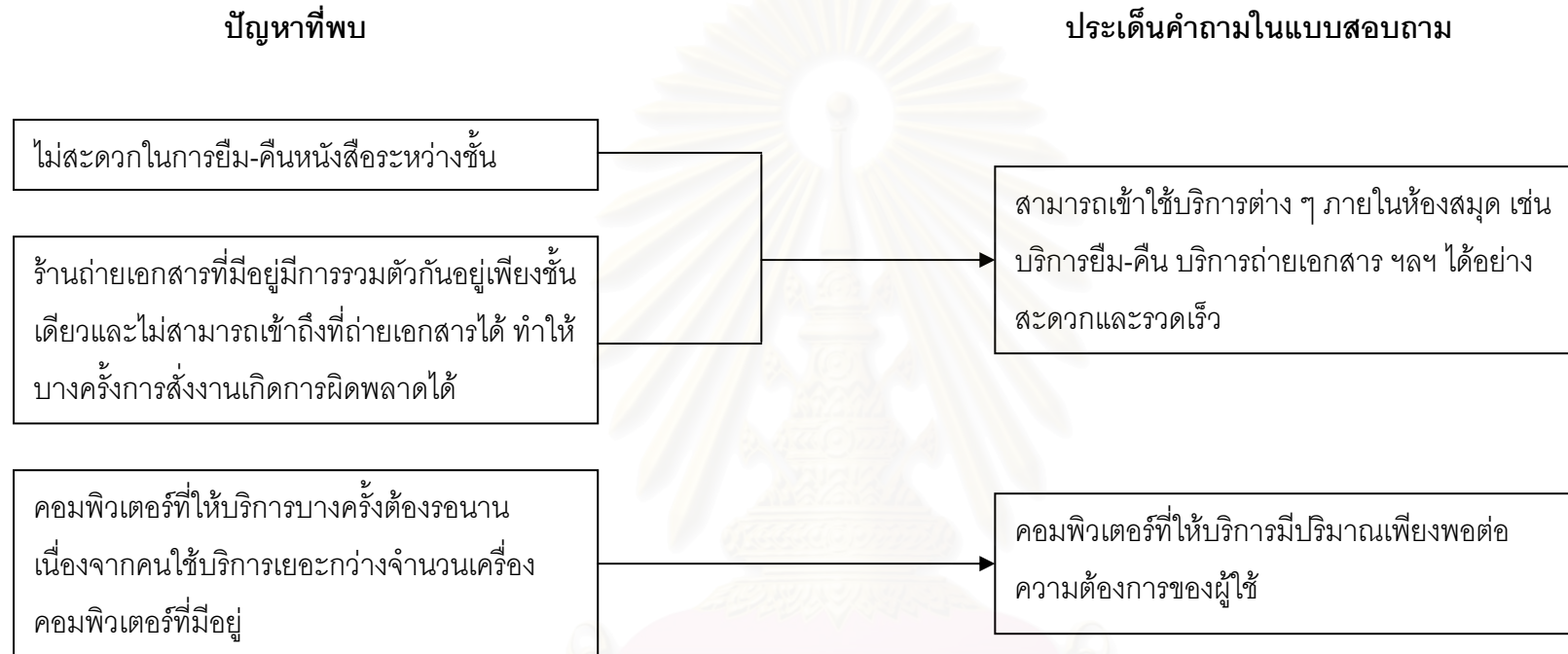
รูปที่ 4.1

การเชื่อมโยงระหว่างปัญหาที่พบและประเด็นคำถามเดิมเพื่อค้นหาประเด็นคำถามที่เหมาะสม (ต่อ)



รูปที่ 4.1

การเชื่อมโยงระหว่างปัญหาที่พบและประเด็นคำถามเดิมเพื่อค้นหาประเด็นคำถามที่เหมาะสม (ต่อ)



รูปที่ 4.2

การเชื่อมโยงปัญหาเพื่อค้นหาประเด็นคำถามที่เหมาะสม

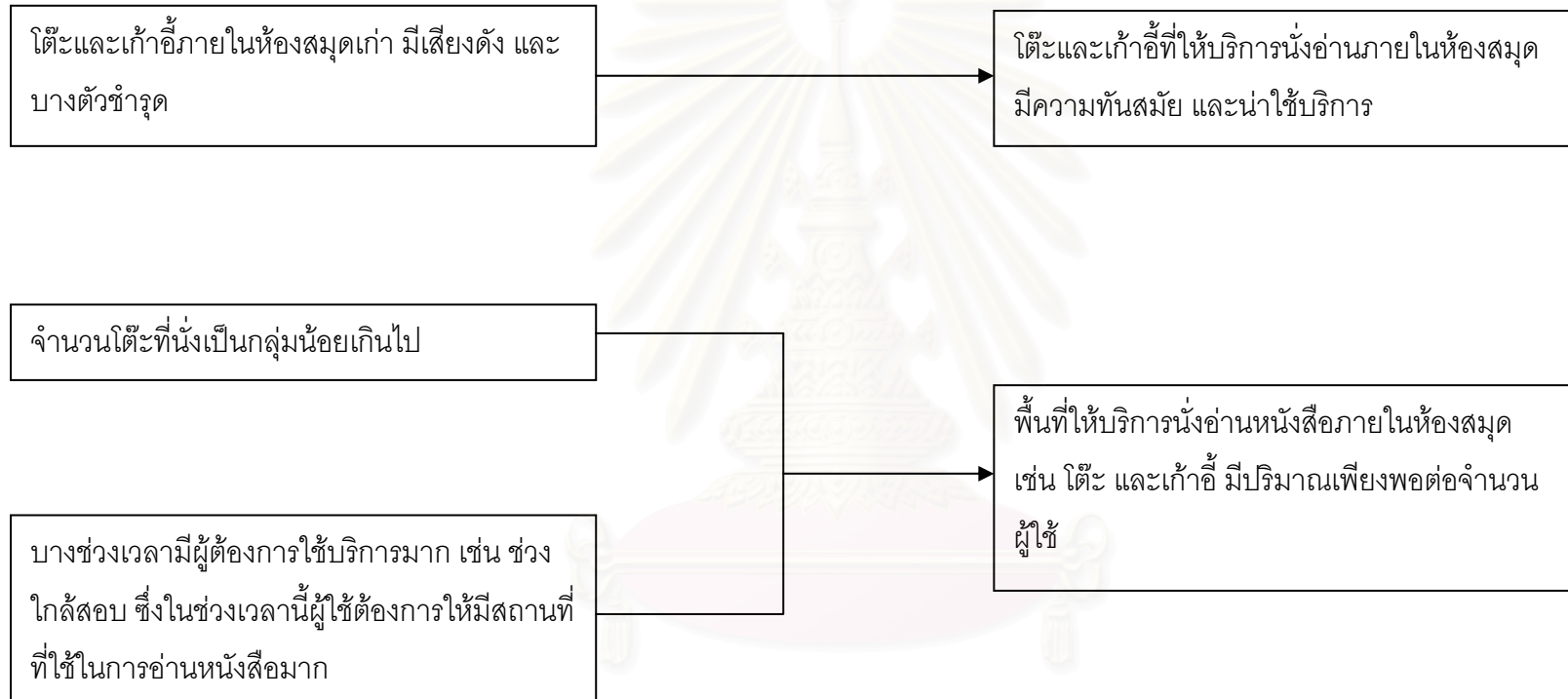


รูปที่ 4.2

การเชื่อมโยงปัญหาเพื่อค้นหาประเด็นคำถามที่เหมาะสม (ต่อ)

ปัญหาที่พบ

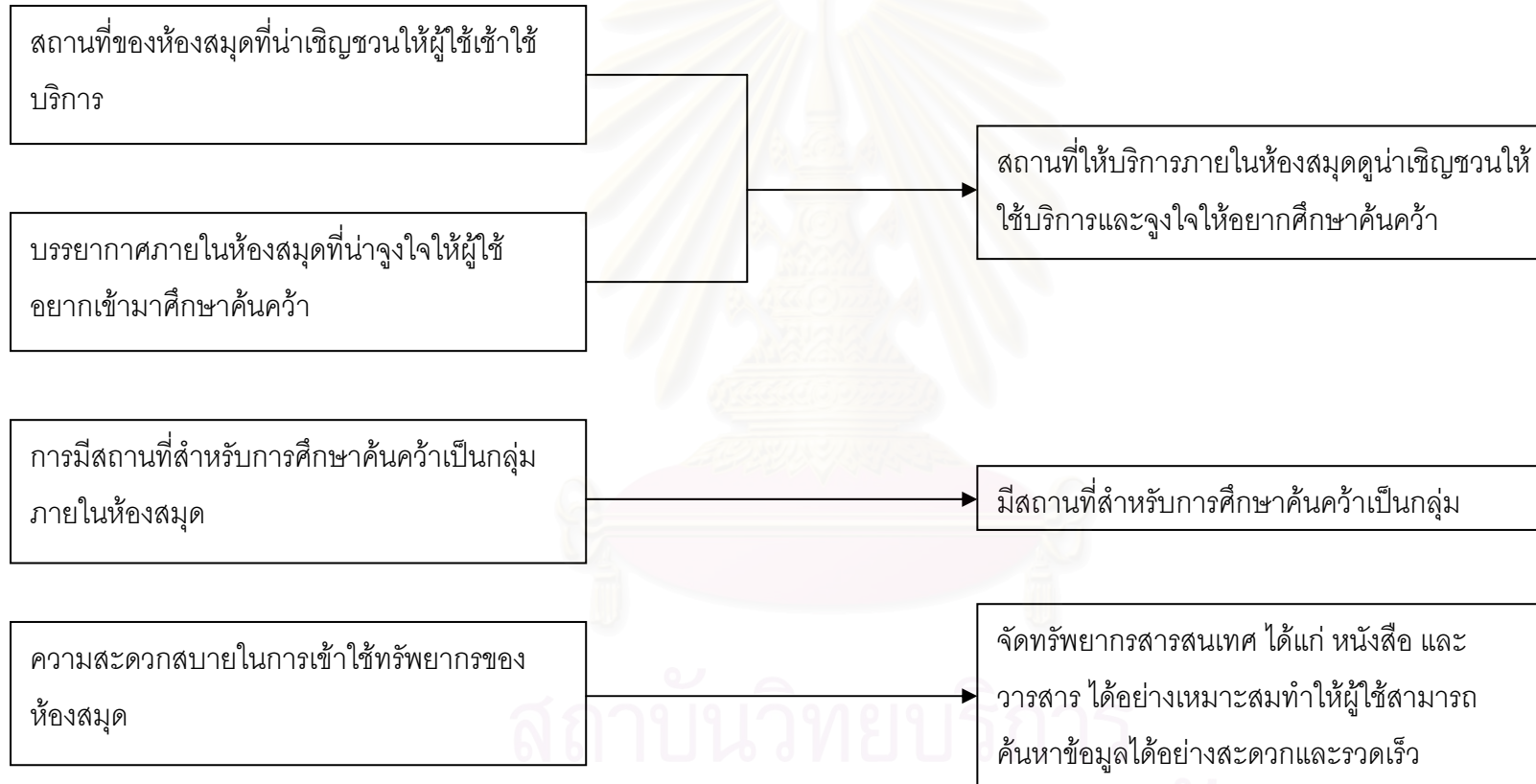
ประเด็นคำถามในแบบสอบถาม



รูปที่ 4.2 การเชื่อมโยงปัญหาเพื่อค้นหาประเด็นคำถามที่เหมาะสม (ต่อ)

### ประเด็นคำถามเดิม

### ประเด็นคำถามในแบบสอบถาม



รูปที่ 4.3

การศึกษาประเด็นคำถามเดิมเพื่อค้นหาประเด็นคำถามที่เหมาะสม





จากรูปที่ 4.1 4.2 และ 4.3 สามารถสรุปประเด็นคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามได้ทั้งสิ้น 22 คำถาม ดังนี้

1. ฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) สามารถสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย
2. มีทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร ที่หลากหลายและเพียงพอต่อความต้องการผู้ใช้
3. มีสถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคลที่สงบและเป็นส่วนตัว
4. คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นมีความทันสมัย
5. เมื่อพบปัญหาการใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้คำตอบที่กระจ่างเป็นที่น่าพอใจ
6. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถามของผู้ใช้
7. บุคลากรห้องสมุดให้ความสนใจในการให้บริการผู้ใช้เป็นรายบุคคลและปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่
8. บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดีเสมอ
9. บุคลากรห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้
10. สามารถเข้าใช้บริการต่าง ๆ ภายในห้องสมุด เช่น บริการยืม-คืน บริการถ่ายเอกสาร ฯลฯ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
11. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้
12. ผู้ใช้สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร บนชั้นหนังสือพบเสมอ หากฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) แสดงข้อมูลว่าสารสนเทศนั้นมีอยู่บนชั้น
13. ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร อยู่ในสภาพที่สามารถพร้อมใช้งานได้เสมอ
14. มีการเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร เข้าสู่ห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้
15. โต๊ะและเก้าอี้ที่ให้บริการนั่งอ่านภายในห้องสมุด มีความทันสมัย และน่าใช้บริการ
16. พื้นที่ให้บริการนั่งอ่านหนังสือภายในห้องสมุด เช่น โต๊ะ และเก้าอี้ มีปริมาณเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้



ระดับ โดย 1 หมายถึง ระดับบริการนั้นอยู่ในระดับต่ำมาก จนถึง 9 หมายถึงระดับบริการนั้นอยู่ในระดับสูงที่สุด และยังมีการแบ่งระดับบริการออกเป็น 3 คอลัมน์ คือ ระดับการบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ ระดับการบริการที่คาดหวังจะได้รับ และระดับการบริการที่ได้รับจริง และยังมีเพิ่มมาอีก 1 คอลัมน์ คือ N/A ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการเคยใช้บริการไม่เคยเข้าใช้บริการในส่วนของประเด็นคำถามนั้น นอกจากนี้ ในการจัดลำดับของประเด็นคำถามนั้น ตามหลักการของแบบสอบถาม LibQUAL<sup>+TM</sup> จะมีการจัดเรียงแบบอิสระ คือ ไม่มีการจัดเรียงตามลำดับของเรื่อง ทั้งนี้เนื่องจากหากมีการเรียงประเด็นคำถามในหมวดหมู่เดียวกันต่อเนื่องกันอาจส่งผลให้ผู้ตอบทำการเลือกระดับต่าง ๆ ในแต่ละด้านเหมือนกัน ดังนั้นจึงทำการเรียงประเด็นคำถามไม่ให้หมวดหมู่เดียวกันอยู่ในลำดับต่อเนื่องกัน ดังแสดงตัวอย่างแบบสอบถาม LibQUAL<sup>+TM</sup> ดังรูปที่ 4.4

เมื่อท่านใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง.....	ระดับการบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้		ระดับการบริการที่คาดหวังจะได้รับ		ระดับการบริการที่ได้รับจริง		N/A
	น้อย	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มาก	
1.สามารถสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่ทำงานหรือที่อื่น	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
2.บุคลากรห้องสมุดให้ความสนใจในการให้บริการผู้ใช้เป็นรายบุคคลและปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
3.เว็บไซต์ของห้องสมุดสามารถเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A

รูปที่ 4.4

ตัวอย่างแบบสอบถาม LibQUAL<sup>+TM</sup>

ส่วนจุดประสงค์ที่ 3 จะทำการออกแบบแบบสอบถามตามรูปแบบของแบบจำลองของคาโน เพื่อจัดประเภทตามรูปแบบของคาโน ซึ่งได้แก่ Must-be, One-dimensional และ Attractive ซึ่งในแต่ละประเด็นคุณภาพ จะประกอบไปด้วยคำถาม 1 คู่ ซึ่งเป็นคำถามที่ตรงข้ามกัน คือ คำถามแบบ Functional และ Dysfunctional สำหรับคำถามแบบ Functional จะเป็นคำถามที่ถามความรู้สึกของผู้ใช้เมื่อผู้ใช้บริการพบประเด็นคุณภาพนั้น ๆ ส่วน Dysfunctional เป็นคำถามที่ถามความรู้สึกของผู้ใช้เมื่อผู้ใช้บริการไม่พบประเด็นคุณภาพนั้น ๆ ซึ่งในแต่ละคำถามนั้น ผู้ใช้สามารถเลือกตอบได้ 5 แบบ ดังรูปที่ 4.5

1	<p>ถ้าท่านสามารถสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่ทำงานหรือที่อื่น ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> อันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> อันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> อันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> อันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>	<p>ถ้าท่านไม่สามารถสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่ทำงานหรือที่อื่น ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> อันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> อันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> อันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> อันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>
---	---	--

รูปที่ 4.5 ตัวอย่างแบบสอบถามตามแบบจำลองของคาโน

สำหรับจุดประสงค์ที่ 4 จะเป็นการสร้างแบบสอบถามในลักษณะของคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำการเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมสำหรับงานบริการ ดังนั้นจึงทำการกำหนดหัวข้อในการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมทั้งสิ้น 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน บุคลากร ห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด สิ่งอำนวยความสะดวก การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และอื่น ๆ

## 4.2 การทดสอบแบบสอบถาม

เมื่อทำการออกแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ก่อนการเก็บข้อมูลจริงจากกลุ่มผู้ใช้ ควรจะมีการทำการทดสอบแบบสอบถามก่อน ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ใช้งานหนึ่ง เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบที่มีต่อคำถาม ตรวจสอบลำดับของคำตอบ ความถูกต้องของคำถาม รวมทั้งความพร้อมและความเข้าใจของผู้เก็บข้อมูล ซึ่งในการทดสอบแบบสอบถามนี้จะทำให้ได้เห็นถึงข้อบกพร่องและข้อผิดพลาดของแบบสอบถาม เพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขก่อนที่จะนำแบบสอบถามนี้ไปเก็บกับกลุ่มผู้ใช้จริง สำหรับขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบแบบสอบถามไม่ควรต่ำกว่า 25 หน่วย (กัลยา วาณิชย์ บัญชา, 2548)

สำหรับการทดสอบแบบสอบถามที่ได้มานี้ ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจำนวน 25 ชุด จากกลุ่มผู้ใช้ภายในห้องสมุด จำนวน 5 ชั้น ชั้นละ 5 คน โดยมีวิธีการเก็บข้อมูลคือ การแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้ได้ทำการตอบแบบสอบถาม เมื่อผู้ใช้ตอบแบบสอบถามเสร็จผู้วิจัยจะเข้าไปซักถามถึงความเข้าใจของผู้ตอบที่มีต่อแบบสอบถาม รวมถึงข้อผิดพลาดและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบ ซึ่งทำให้พบข้อบกพร่องที่ควรทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม เพื่อสื่อสารให้ผู้ตอบได้เข้าใจในข้อความและคำถามของแบบสอบถามเพิ่มมากขึ้น ดังนี้

1. คำชี้แจงในตอนที่ 2 ไม่ชัดเจน ทำให้ผู้ตอบไม่เข้าใจว่าจะต้องตอบคำถามในลักษณะใด เช่น ต้องตอบคำถามทั้ง 3 คอลัมน์หรือให้ตอบในบางคอลัมน์เท่านั้น ซึ่งได้ทำการแก้ไขข้อความดังนี้

เดิม คือ กรุณาเลือกตอบทุกข้อ (โดยเลือกเพียง 1 ตัวเลือก ในแต่ละคอลัมน์) และหากท่าน “ไม่มีความคิดเห็น” เกี่ยวกับบริการที่ได้รับจากห้องสมุดในข้อใด กรุณาเลือก “N” ซึ่งอยู่ในช่องสุดท้าย และทำการตอบข้อถัดไป

เปลี่ยนเป็น กรุณาตอบทุกข้อและทุกคอลัมน์ (โดยเลือกเพียง 1 ตัวเลือก ในแต่ละคอลัมน์) และหากท่าน “ไม่มีความคิดเห็น” เกี่ยวกับบริการที่ได้รับจากห้องสมุดในข้อใด กรุณาเลือก “N” ซึ่งอยู่ในช่องสุดท้าย และทำการตอบข้อถัดไป

2. ในการทำแบบสอบถามตอนที่ 3 พบว่า ผู้ตอบส่วนมากมักตอบคำถามจากบนลงล่างมากกว่าจากซ้ายไปขวา ซึ่งแบบสอบถามในตอนที่ 2 นี้ มีความจำเป็นต้องตอบคำถามจากซ้ายไปขวาก่อนที่จะทำข้อถัดไป ดังนั้นจึงทำการเพิ่มปรับปรุงดังนี้

2.1 เพิ่มคำชี้แจงลงไป ดังนี้

เดิม คือ กรุณาขีดเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ท่านเลือก

เปลี่ยนเป็น กรุณาขีดเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ท่านเลือก และตอบคำถามจากซ้ายไปขวา

2.2 ทำเครื่องหมายลูกศรให้ชัดเจนขึ้นในแต่ละข้อ

3. คำถามบางคำถามมีความซ้ำซ้อน น่าจะมีการรวมกัน ดังนั้นจึงทำการรวมคำถามบางคำถาม ดังนี้

- บุคลากรห้องสมุดให้ความสนใจในการให้บริการผู้ใช้เป็นรายบุคคลและปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่
- บุคลากรห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้

รวมคำถามเปลี่ยนเป็น “บุคลากรห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือและปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่”

- บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถามของผู้ใช้
- เมื่อพบปัญหาการใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้คำตอบที่กระจ่างเป็นที่น่าพอใจ

รวมคำถามเปลี่ยนเป็น “เมื่อประสบปัญหาระหว่างใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้คำตอบที่กระจ่างและเป็นที่น่าพอใจ”

4. มีผู้ตอบให้คำแนะนำว่าเมื่อกล่าวถึงทรัพยากรสารสนเทศแล้ว ควรมีการกล่าวถึง โสตทัศนวัสดุด้วย ซึ่งปัญหาที่ผู้ตอบพบคือ โสตทัศนวัสดุในห้องสมุดมีน้อยและไม่หลากหลาย จึงทำการเพิ่มประเด็นเข้าไปอีก 1 ประเด็น คือ โสตทัศนวัสดุ เช่น วีดีทัศน์ เทปบันทึกเสียง ฯลฯ มีความหลากหลายและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้

5. มีผู้ตอบให้คำแนะนำว่าเมื่อกล่าวถึงคอมพิวเตอร์แล้ว ควรกล่าวถึง โสตทัศนอุปกรณ์ร่วมด้วย เนื่องจากอุปกรณ์ทั้ง 2 ส่วนนี้เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์อำนวยความสะดวกของห้องสมุด ดังนั้นในประเด็นคำถามที่กล่าวถึงคอมพิวเตอร์ จึงได้เปลี่ยนเป็นอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ได้แก่ คอมพิวเตอร์ และโสตทัศนอุปกรณ์

6. ผู้ตอบส่วนใหญ่แนะนำว่าประเด็นคำถามแต่ละประเด็นที่อยู่ในประเภทเดียวกันควรจะมีการจัดกลุ่มเรียงลำดับข้อให้ต่อเนื่องกัน เพราะจะทำให้ความคิดในเรื่องนั้นมีความต่อเนื่องไม่ขาดตอน ดังนั้นลำดับข้อในแบบสอบถามจึงทำการปรับเปลี่ยนให้มีความต่อเนื่องและเหมาะสม

7. สำหรับประเด็นคำถามบางประเด็น พบว่าควรมีการปรับเปลี่ยนประเด็นคำถามให้มีความเหมาะสมและชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น

เดิม คือ ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร อยู่ในสภาพที่สามารถพร้อมใช้งานได้เสมอ

ควรปรับเปลี่ยนเป็น ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสารอยู่ในสภาพที่สามารถพร้อมใช้งานได้เสมอ ไม่ชำรุดหรือเสียหาย

8. สำหรับประเด็นคำถามในเรื่องของเว็บไซต์ของห้องสมุดสามารถเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว นั้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าประเด็นคำถามในเรื่องนี้ไม่พบปัญหามากนัก ดังนั้นจึงทำการตัดประเด็นคำถามนี้ออกไป 1 ประเด็น

9. สำหรับคำถามในตอนท้ายที่ 1 ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปนั้น ไม่มีผลต่อการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ต่อไป ดังนั้นจึงทำการคำถามในตอนท้ายที่ 1 ออก

10. สำหรับข้อมูลที่ต้องการนั้น เนื่องจากจะมีการนำเอาข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้มาเป็นข้อมูลเริ่มต้นเพื่อเข้าสู่เทคนิคการกระจายหน้าที่การทำงานเชิงคุณภาพต่อไป ดังนั้นจึงทำการเพิ่มคำถามอีก 1 ตอน คือ เพิ่มคำถามเพื่อวิเคราะห์ระดับความสำคัญของประเด็นคุณภาพแต่ละประเด็น ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญส่วนหนึ่งใน QFD โดยคำถามในตอนนี้จะแบ่งระดับการตอบออกเป็น 5 ระดับ คือ 1 หมายถึง ไม่สำคัญ ถึง 5 หมายถึง สำคัญมากที่สุด

จากแนวทางในการแก้ไขทั้งหมด ทำให้สามารถออกแบบสอบถามได้ทั้งสิ้น 4 ตอน ได้แก่

1. การประเมินคุณภาพการบริการ
2. คุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
3. ระดับความสำคัญในแต่ละบริการของหอสมุดกลาง
4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โดยจำนวนคำถามในตอนที่ 1 ถึง 3 มีจำนวนคำถามทั้งสิ้นตอนละ 20 คำถาม ซึ่งเป็นคำถามในลักษณะคำถามที่สอดคล้องกัน และเป็นคำถามปลายปิด ส่วนคำถามในตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด

#### 4.3 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ในการเก็บข้อมูลจริงนั้น ไม่สามารถทำการเก็บข้อมูลจากจำนวนประชากรทั้งหมดได้ เนื่องจากจำนวนประชากรทั้งหมดมีจำนวนมาก ดังนั้นจึงจำเป็นต้องทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ใช้จริงจำนวนหนึ่ง เพื่อเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรทั้งหมดได้ ซึ่งในการหาขนาดตัวอย่างสำหรับการประมาณค่าเฉลี่ยนั้น สามารถคำนวณได้จาก

$$n = \frac{NZ^2\sigma^2}{NE^2 + Z^2\sigma^2}$$

เมื่อ  $n$  คือ ขนาดตัวอย่าง

$N$  คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

$Z$  คือ ค่าปกติมาตรฐานที่ได้จากตารางแจกแจงปกติ ซึ่งขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด

$\sigma^2$  คือ ค่าความแปรปรวนของประชากร

$E$  คือ ความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า  $\mu$  ด้วย  $\bar{X}$  โดย  $E = |\bar{X} - \mu|$

โดยทั่วไปมักจะไม่ทราบค่า  $\sigma^2$  ดังนั้นจึงอาจใช้ค่าแปรปรวนตัวอย่าง  $S^2$  แทนได้ โดยสามารถหาค่า  $S^2$  ได้จากการทำการทดสอบแบบสอบถาม

สำหรับการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง พบว่า จำนวนผู้ใช้บริการจะพิจารณาจากนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ดังนั้นประชากรของงานวิจัยนี้คือนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยมีจำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น 19,105 คน และกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 90 เปอร์เซนต์ ดังนั้นค่า  $Z$  จึงเท่ากับ 1.65 ส่วนค่า  $\sigma^2$  นั้นจะใช้ค่าความแปรปรวนของตัวอย่าง  $S^2$  แทน ซึ่งได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้ในช่วงขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถามจำนวน 25 ชุด ซึ่งได้ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยเท่ากับ 1.47 และค่าความคลาดเคลื่อน (E) เนื่องจากไม่ทราบค่าเฉลี่ยของประชากรทั้งหมด จึงทำการหาค่าความคลาดเคลื่อนโดยการหาค่าเฉลี่ยของข้อมูลแต่ละชุดลบด้วยค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งได้ค่าความคลาดเคลื่อนเฉลี่ยอยู่ที่ 0.106 ดังนั้นจึงกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.10 ซึ่งจะได้ขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 568 ชุด

ในการเก็บแจกแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองภายในห้องสมุด ทุกชั้นที่มีบริการพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ โดยแจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 570 ชุด ทั้งนี้การแจกแบบสอบถามด้วยตนเองมีข้อดี คือ ทำให้สามารถเก็บแบบสอบถามได้ครบถ้วน และหากผู้ตอบมีข้อสงสัยใด สามารถสอบถามได้โดยตรง

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม

สำหรับแบบสอบถามที่ได้รับกลับมานั้น พบว่ามีจำนวนครบถ้วน 100 เปอร์เซนต์ แต่จากการวิเคราะห์ผล พบว่า แบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ผลได้ มีจำนวนทั้งสิ้น 514 ชุด คิดเป็น 90.5 เปอร์เซนต์ของขนาดตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวน 514 ชุดมาทำการวิเคราะห์ผลตามรูปแบบของแบบสอบถามแต่ละประเภท ซึ่งสามารถแบ่งการวิเคราะห์ผลออกเป็น 3 ส่วน คือ แบบสอบถาม LibQUAL<sup>+</sup>™ แบบสอบถามตามแบบจำลองของคาโน และระดับความสำคัญของแต่ละประเด็นคุณภาพ



โดยประเด็นคุณภาพทั้งหมดมีจำนวน 20 ประเด็น ได้แก่

1. สามารถสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน และที่อื่น ๆ
2. สามารถสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ที่ต้องการได้สะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ
3. ผู้ใช้สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร บนชั้นหนังสือพบเสมอหากฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) แสดงข้อมูลว่าสารสนเทศนั้นมีอยู่บนชั้น
4. มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร เข้าสู่ห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้
5. มีการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร ได้อย่างเหมาะสมทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
6. ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร อยู่ในสภาพที่สามารถพร้อมใช้งานได้เสมอ ไม่ชำรุดหรือเสียหาย
7. ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร มีความหลากหลายและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้
8. สื่อทัศนวัสดุ เช่น วีดีทัศน์ เทปบันทึกเสียง ฯลฯ มีความหลากหลายและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้
9. มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฉบับเต็ม (Full Text) ฯลฯ ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้
10. บุคลากรห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือและปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่
11. บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดีเสมอ
12. เมื่อประสบปัญหาระหว่างใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถตอบคำถามได้อย่างกระจ่างและเป็นที่น่าพอใจ
13. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ได้แก่ คอมพิวเตอร์ และสื่อทัศนอุปกรณ์ มีความทันสมัยน่าใช้
14. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ได้แก่ คอมพิวเตอร์ และสื่อทัศนอุปกรณ์ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้
15. สามารถใช้บริการต่าง ๆ ภายในห้องสมุด เช่น บริการยืมคืน บริการถ่ายเอกสาร ฯลฯ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

16. มีสถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคลที่สงบและเป็นส่วนตัว
17. มีสถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม
18. สถานที่ให้บริการภายในห้องสมุดมีความเหมาะสม และตั้งใจให้ออกศึกษาค้นคว้า
19. โต๊ะและเก้าอี้ที่ให้บริการนั่งอ่านภายในห้องสมุด มีความทันสมัย และน่าใช้บริการ
20. โต๊ะและเก้าอี้ที่ให้บริการนั่งอ่านภายในห้องสมุด มีปริมาณเพียงพอต่อจำนวนของผู้ใช้

#### 4.4.1 แบบสอบถาม LibQUAL<sup>+TM</sup>

ในการวิเคราะห์แบบสอบถาม LibQUAL<sup>+TM</sup> มีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์แบบสอบถามโดยการหาคะแนนช่องว่างของระดับบริการ (Gap Score)

สำหรับแบบสอบถาม LibQUAL<sup>+TM</sup> ซึ่งมีการประเมินคุณภาพ 3 ด้าน คือด้านบริการ อย่างต่ำที่ยอมรับได้ (Minimum) บริการที่คาดหวังจะได้รับ (Expectation) และบริการที่ได้รับจริง (Perception) นั้นโดยทั่วไปจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาคะแนนช่องว่าง (Gap Score) ระหว่างบริการที่ได้รับจริงกับบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้และบริการที่คาดหวังจะได้รับ (Association of Research Libraries, 2005) ดังนี้

$$\text{Service Quality of Expectation (SQE)} = \text{Perception (P)} - \text{Expectation (E)}$$

$$\text{Service Quality of Minimum (SQM)} = \text{Perception (P)} - \text{Minimum (M)}$$

ในการวิเคราะห์ Service Quality (SQ) ของแบบสอบถาม LibQUAL<sup>+TM</sup> คำนวณได้จากการหาค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\text{SQE}_j = \frac{\sum_{i=1}^{n_j} (P_{ij} - E_{ij})}{n_j}$$

$$\text{SQM}_j = \frac{\sum_{i=1}^{n_j} (P_{ij} - M_{ij})}{n_j}$$

- เมื่อ  $i$  คือ ผู้ตอบคนที่  $i$ ;  $i = 1, 2, 3, \dots, 514$   
 $j$  คือ ประเด็นคุณภาพที่  $j$ ;  $j = 1, 2, 3, \dots, 20$   
 $P_{ij}$  คือ ระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบคนที่  $i$  ในประเด็นคุณภาพที่  $j$   
 $E_{ij}$  คือ ระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับของผู้ตอบคนที่  $i$  ในประเด็นคุณภาพที่  $j$   
 $M_{ij}$  คือ ระดับบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ของผู้ตอบคนที่  $i$  ในประเด็นคุณภาพที่  $j$   
 $n_j$  คือ จำนวนผู้ตอบในประเด็นคุณภาพที่  $j$

ค่าที่ได้จาก SQE และ SQM เป็นได้ทั้งค่าบวกและค่าลบ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ผลได้ว่า หากค่า SQE เป็นบวกแสดงว่าบริการที่มีอยู่ในปัจจุบันดีเกินกว่าที่คาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งหากมีค่าสูงมากแสดงว่าผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจต่อบริการนั้นมาก ส่วน SQE ที่มีค่าลบแสดงว่าบริการที่มีอยู่ในปัจจุบันยังไม่เพียงพอต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งหากมีค่าติดลบมากแสดงว่าบริการที่มีอยู่ยังห่างไกลจากความคาดหวังมาก ส่วน SQM นั้นหากมีค่าบวกแสดงว่าบริการที่มีอยู่ดีกว่าบริการขั้นต่ำที่ผู้รับบริการยอมรับได้ ซึ่งหากมีค่าสูงมากแสดงว่าผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจต่อบริการที่มีอยู่มาก และหากมีค่าลบแสดงว่าผู้รับบริการนั้นไม่พึงพอใจต่อบริการที่มีอยู่ ซึ่งหากมีค่าติดลบมากแสดงว่าบริการนั้นควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก

จากแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้ทำการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของระดับบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งมีค่า 0.9235, 0.9076 และ 0.8951 ตามลำดับ จากค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ที่วิเคราะห์ได้มีค่าใกล้ 1 อย่างมาก แสดงว่าข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือ ส่วนผลการคำนวณค่า SQE<sub>j</sub> และ SQM<sub>j</sub> จากแบบสอบถาม LibQUAL<sup>TM</sup> ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

จากตารางพบว่า SQM มีค่าเป็นบวกทั้งหมดแสดงว่าบริการที่มีอยู่มีระดับสูงกว่าบริการขั้นต่ำที่ผู้รับบริการยอมรับได้ ซึ่งเมื่อพิจารณาจากการทดสอบค่าความแตกต่างทางสถิติ (Pair T Test) พบว่าระดับบริการที่ได้รับจริงเทียบกับระดับบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ของประเด็นคุณภาพทุกประเด็น มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ยกเว้นประเด็นคุณภาพที่ 14 คือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ โสตทัศนูปกรณ์ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้นั้น ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือระดับบริการที่ได้รับจริงเทียบกับระดับ

บริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้นั้นมีระดับที่ใกล้เคียงกันหรือเท่ากัน ส่วนค่า SQE นั้น พบว่าค่าเฉลี่ยทั้งหมดเป็นค่าติดลบ แสดงว่าระดับบริการที่ได้รับจริงยังต่ำกว่าความคาดหวังในทุกประเด็น และหากเรียงตามลำดับความสำคัญของ SQM และ SQE จากค่าน้อยไปมาก (Gap มากไปน้อย) แสดงดังตารางที่ 4.5 และ 4.6 ตามลำดับ

และจากค่า SQM และ SQE สามารถแสดงความสัมพันธ์กันได้ โดยการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่า SQM และ SQE ในรูปแบบของกราฟจุดได้ ดังรูปที่ 4.6

จากรูปที่ 4.6 สามารถพิจารณาได้โดยการใช้อะไหล่ของ SQM และ SQE เป็นค่ากำหนดช่วงพิจารณาออกเป็น 4 ส่วน โดยส่วนที่เหมาะสมต่อการนำไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไปคือส่วนกรอบด้านบนซ้าย เนื่องจากส่วนนี้เป็นส่วนที่ระดับบริการที่ได้รับจริงสูงกว่าระดับบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ไม่มาก ขณะที่ระดับบริการที่มีอยู่มีระดับต่ำกว่าบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังอยู่มาก

ตารางที่ 4.4 ระดับคะแนน SQM และ SQE ของประเด็นคุณภาพต่าง ๆ โดยพิจารณาจากคะแนนช่องว่าง (Gap Score)

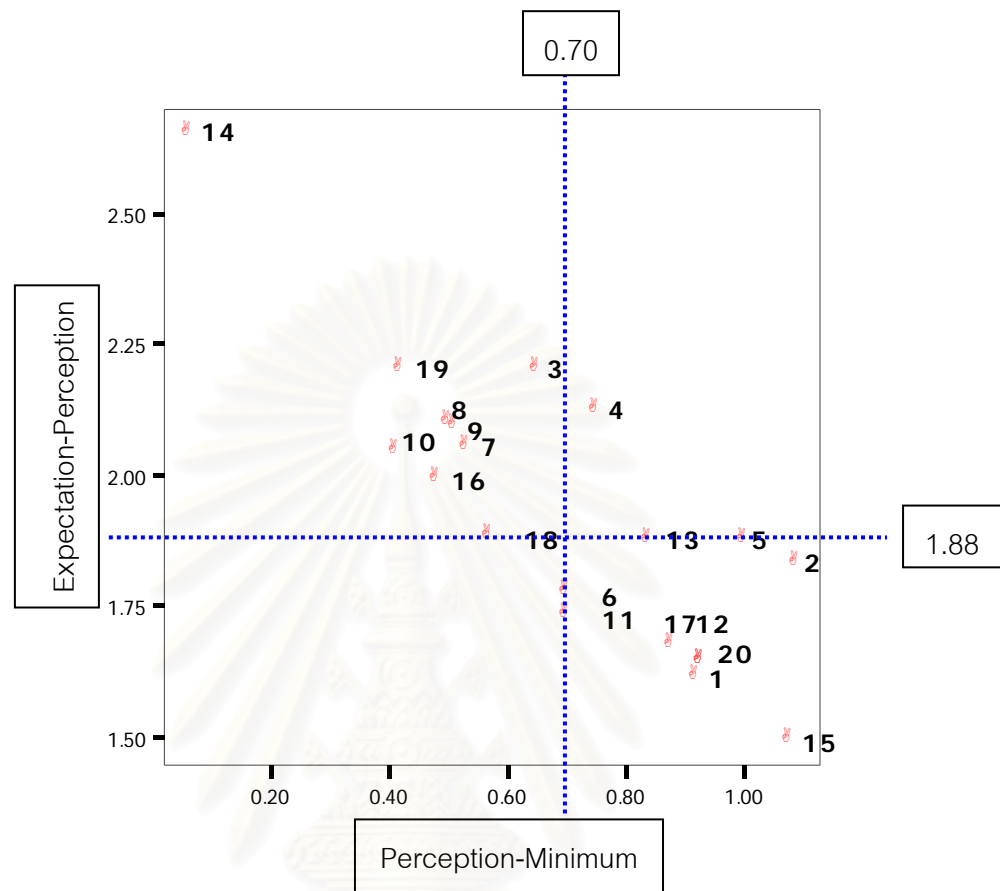
ประเด็นคุณภาพที่	ระดับต่ำสุดที่ยอมรับได้	ระดับที่คาดหวัง	ระดับที่มีอยู่จริง	SQM	SQE
1	5.12	7.12	5.80	0.92	-1.61
2	5.32	7.41	6.10	1.09	-1.83
3	5.27	7.55	5.74	0.66	-2.20
4	5.21	7.34	5.76	0.75	-2.12
5	5.27	7.39	5.94	1.00	-1.87
6	5.36	7.28	5.90	0.70	-1.77
7	5.31	7.38	5.70	0.53	-2.05
8	4.91	6.91	5.28	0.50	-2.10
9	5.08	7.07	5.44	0.51	-2.09
10	5.64	7.53	5.93	0.41	-2.04
11	5.59	7.40	6.07	0.70	-1.73
12	5.62	7.47	6.23	0.93	-1.64
13	5.53	7.54	6.11	0.84	-1.87
14	5.37	7.63	5.42	0.06	-2.65
15	5.68	7.54	6.47	1.08	-1.49
16	5.56	7.51	5.92	0.48	-1.99
17	5.42	7.19	6.06	0.88	-1.67
18	5.60	7.37	5.97	0.57	-1.88
19	5.32	7.33	5.61	0.42	-2.20
20	5.70	7.51	6.36	0.93	-1.64

ตารางที่ 4.5 ลำดับความสำคัญของประเด็นคุณภาพในด้าน SQM โดยพิจารณาจากคะแนน ช่องว่าง (Gap Score) จากค่าน้อยไปมาก

ลำดับที่	ประเด็นคุณภาพ
1	ปริมาณของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก
2	ความเต็มใจและความเอาใจใส่ของบุคลากรห้องสมุด
3	ความทันสมัยและน่าใช้ของโต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องสมุด
4	ความสงบและเป็นส่วนตัวของห้องสมุด
5	ความหลากหลายและปริมาณที่เพียงพอของวัสดุทัศนวัสดุ
6	การมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้
7	ความหลากหลายและปริมาณที่เพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ
8	ความเหมาะสมและการจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุด
9	ความสามารถในการค้นหาหนังสือจากชั้นหนังสือพบ เมื่อ OPAC แสดงสถานะการมีอยู่
10	สภาพที่พร้อมใช้งานได้ของทรัพยากรสารสนเทศ
11	อริยาบถของบุคลากรห้องสมุด
12	การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้
13	ความทันสมัยของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก
14	สถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม
15	ความสามารถในการสืบค้นข้อมูลจากที่อื่น ๆ
16	ความสามารถในการตอบคำถามของบุคลากรห้องสมุด
17	ปริมาณของโต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องสมุด
18	ความเหมาะสมในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ
19	ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าใช้บริการต่าง ๆ
20	ความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการในด้านการสืบค้น

ตารางที่ 4.6 ลำดับความสำคัญของประเด็นคุณภาพในด้าน SQE โดยพิจารณาจากคะแนนช่องว่าง (Gap Score) จากค่าน้อยไปมาก

ลำดับที่	ประเด็นคุณภาพ
1	ปริมาณของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก
2	ความสามารถในการค้นหาหนังสือจากชั้นหนังสือพบ เมื่อ OPAC แสดงสถานะการมีอยู่
3	ความทันสมัยและน่าใช้ของโต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องสมุด
4	การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้
5	ความหลากหลายและปริมาณที่เพียงพอของโสตทัศนวัสดุ
6	การมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้
7	ความหลากหลายและปริมาณที่เพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ
8	ความเต็มใจและความเอาใจใส่ของบุคลากรห้องสมุด
9	ความสงบและเป็นส่วนตัวของห้องสมุด
10	ความเหมาะสมและการจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุด
11	ความเหมาะสมในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ
12	ความทันสมัยของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก
13	ความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการในด้านการสืบค้น
14	สภาพที่พร้อมใช้งานได้ของทรัพยากรสารสนเทศ
15	อัธยาศัยของบุคลากรห้องสมุด
16	สถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม
17	ความสามารถในการตอบคำถามของบุคลากรห้องสมุด
18	ปริมาณของโต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องสมุด
19	ความสามารถในการสืบค้นข้อมูลจากที่อื่น ๆ
20	ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าใช้บริการต่าง ๆ



หมายเหตุ :

1. เนื่องจากค่า SQE ทั้งหมดเป็นค่าติดลบ แต่เพื่อให้พิจารณาจากกราฟได้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแปลงให้เป็นค่าบวกทั้งหมด
2. ค่าเฉลี่ยของ SQM และ SQE คือ 0.7000 และ 1.8750 ตามลำดับ

รูปที่ 4.6 กราฟความสัมพันธ์ระหว่าง SQM และ SQE ของประเด็นคุณภาพต่าง ๆ โดยพิจารณาจากคะแนนช่องว่าง (Gap Score)

อย่างไรก็ตาม ค่า SQM และ SQE ของผู้ตอบแต่ละบุคคลนั้นอาจมีค่าแตกต่างกันมาก เนื่องจากระดับช่วงคะแนนที่สามารถเลือกตอบได้มีถึง 9 ระดับ ซึ่งในการวิเคราะห์ค่าความแตกต่างระหว่างระดับบริการแต่ละประเภทนั้นยังสามารถพิจารณาได้จากสัดส่วนของระดับบริการ (Ratio



Scale) ซึ่งสามารถเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับสัดส่วนต่าง ๆ ได้ดีกว่าวิธีการหาคะแนนช่องว่าง (Gap Score) (Kim, Lee, and Yun, 2004)

## 2. การวิเคราะห์แบบสอบถามโดยการคำนวณสัดส่วนของระดับบริการ (Ratio Scale)

การวิเคราะห์ค่าความแตกต่างโดยการคำนวณสัดส่วนของระดับบริการที่ได้รับจริง เทียบกับบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้และบริกาที่คาดหวังจะได้รับ มีวิธีการดังนี้

$$\text{Service Quality of Expectation (SQE)} = \text{Perception (P)} \div \text{Expectation (E)}$$

$$\text{Service Quality of Minimum (SQM)} = \text{Perception (P)} \div \text{Minimum (M)}$$

ในการวิเคราะห์ Service Quality (SQ) ของแบบสอบถาม LibQUAL<sup>+TM</sup> คำนวณได้จากการหาค่าเฉลี่ยแบบสัดส่วน (Geometric Mean) ดังนี้

$$\text{SQE}_j = \left\{ \prod_{i=1}^{n_j} (P_{ij} / E_{ij}) \right\}^{1/n_j}$$

$$\text{SQM}_j = \left\{ \prod_{i=1}^{n_j} (P_{ij} / M_{ij}) \right\}^{1/n_j}$$

เมื่อ  $i$  คือ ผู้ตอบคนที่  $i$ ;  $i = 1, 2, 3, \dots, 514$

$j$  คือ ประเด็นคุณภาพที่  $j$ ;  $j = 1, 2, 3, \dots, 20$

$P_{ij}$  คือ ระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบคนที่  $i$  ในประเด็นคุณภาพที่  $j$

$E_{ij}$  คือ ระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับของผู้ตอบคนที่  $i$  ในประเด็นคุณภาพที่  $j$

$M_{ij}$  คือ ระดับบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ของผู้ตอบคนที่  $i$  ในประเด็นคุณภาพที่  $j$

$n_j$  คือ จำนวนผู้ตอบในประเด็นคุณภาพที่  $j$

ในการคำนวณสัดส่วนของระดับบริการทั้ง SQE และ SQM นั้นจะมีค่าเป็นบวกทั้งหมด โดยค่านี้จะถูกแบ่งการพิจารณาออกเป็น 3 ช่วง คือ ค่าที่มีช่วงคะแนนมากกว่า น้อยกว่า และเท่ากับ 1 ตามลำดับ สำหรับวิธีการวิเคราะห์ผลที่ได้ มีดังนี้

ค่า SQE ที่มีระดับคะแนนมากกว่า 1 แสดงว่าผู้รับบริการได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่าความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจกับบริการที่ได้รับ ส่วนระดับคะแนนที่น้อยกว่า 1 หมายความว่าบริการที่ได้รับจริงนั้นยังต่ำกว่าระดับบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และระดับคะแนนที่เท่ากับ 1 แสดงว่าระดับบริการที่ได้รับจริงนั้นเท่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้นส่วนที่ควรนำมาพิจารณาเพื่อทำการปรับปรุงคุณภาพงานบริการต่อไปคือประเด็นคุณภาพที่มีระดับคะแนนน้อยกว่า 1 เนื่องจากบริการนั้น ๆ ยังสามารถพัฒนาให้ได้มากเกินความคาดหวังของผู้รับบริการได้

ส่วนค่า SQM นั้น หากระดับคะแนนมีค่ามากกว่า 1 แสดงว่าระดับบริการที่มีอยู่เกินกว่าระดับบริการขั้นต่ำที่ผู้รับบริการสามารถยอมรับได้ ส่วนระดับคะแนนที่มีค่าน้อยกว่า 1 แสดงว่าระดับบริการที่มีอยู่ยังต่ำกว่าระดับบริการขั้นต่ำที่ผู้รับบริการสามารถยอมรับได้ ดังนั้นบริการที่มีระดับคะแนนน้อยกว่า 1 จึงเป็นบริการที่ควรทำการปรับปรุงเป็นอันดับแรกสุด แต่หากระดับคะแนนมีค่าเท่ากับ 1 แสดงว่าระดับบริการที่ได้รับจริงนั้นเท่ากับบริการอย่างต่ำที่สามารถยอมรับได้ ดังนั้นหากเรียงลำดับความสำคัญในการพิจารณาเพื่อปรับปรุงงานบริการนั้น ระดับคะแนนที่น้อยกว่า 1 ควรนำมาพิจารณาเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ระดับคะแนนที่เท่ากับ 1 และมากกว่า 1 ตามลำดับ

SQE ; Score > 1 ----- > P > E

Score < 1 ----- > P < E

Score = 1 ----- > P = E

SQM ; Score > 1 ----- > P > M

Score < 1 ----- > P < M

Score = 1 ----- > P = M

สำหรับระดับคะแนนเฉลี่ยของ SQE<sub>j</sub> และ SQM<sub>j</sub> ในแต่ละประเด็นคุณภาพแสดงดัง

ตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ระดับคะแนน SQM และ SQE ของประเด็นคุณภาพต่าง ๆ โดยพิจารณาจากสัดส่วนของระดับบริการ (Ratio Scale)

ประเด็นคุณภาพที่	SQE	SQM
1	0.80	1.13
2	0.81	1.14
3	0.74	1.08
4	0.77	1.10
5	0.79	1.13
6	0.80	1.10
7	0.76	1.07
8	0.75	1.07
9	0.76	1.07
10	0.77	1.05
11	0.81	1.08
12	0.82	1.11
13	0.79	1.10
14	0.69	0.99
15	0.85	1.14
16	0.76	1.05
17	0.83	1.12
18	0.80	1.07
19	0.74	1.04
20	0.83	1.12

จากตารางที่ 4.7 พบว่า SQE มีค่าน้อยกว่า 1 ทั้งหมด แสดงว่าระดับบริการที่ได้รับจริงยังต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการในทุกประเด็น ดังนั้นหากเรียงลำดับความสำคัญในการพิจารณาเพื่อทำการพัฒนาบริการต่อไปนั้น ระดับคะแนนที่มีค่าน้อยควรได้รับการพิจารณามากกว่าระดับคะแนนที่มีค่ามาก ส่วนค่า SQM นั้น พบว่าระดับคะแนนเฉลี่ยมีค่ามากกว่า 1 ยกเว้นประเด็นคุณภาพที่ 14 ดังนั้นประเด็นคุณภาพนี้จึงเป็นประเด็นแรกที่ต้องพิจารณาเพื่อทำการปรับปรุงต่อไป ส่วนประเด็นคุณภาพอื่น ๆ ที่มีค่ามากกว่า 1 นั้น สามารถเรียงลำดับความสำคัญในการพิจารณาได้โดยประเด็นคุณภาพที่มีค่าน้อยควรได้รับการพิจารณามากกว่าระดับคะแนนที่มีค่ามาก ซึ่งหากเรียงตามลำดับความสำคัญของ SQE และ SQM แสดงดังตารางที่ 4.8 และ 4.9 ตามลำดับ

นอกจากนี้จากค่า SQM และ SQE ยังสามารถแสดงความสัมพันธ์ต่อกันได้ โดยการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่า SQM และ SQE ในรูปแบบของกราฟจุดได้ ดังรูปที่ 4.7

จากรูปที่ 4.7 สามารถพิจารณาได้โดยการใช้อะไหล่ของ SQM และ SQE เป็นค่ากำหนดช่วงพิจารณาออกเป็น 4 ส่วน โดยส่วนที่เหมาะสมต่อการนำไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไปคือส่วนกรอบด้านล่างซ้าย เนื่องจากส่วนนี้เป็นส่วนที่ระดับบริการที่ได้รับจริงสูงกว่าระดับบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ไม่มาก ขณะที่ระดับบริการที่มีอยู่มีระดับต่ำกว่าบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังอยู่มาก

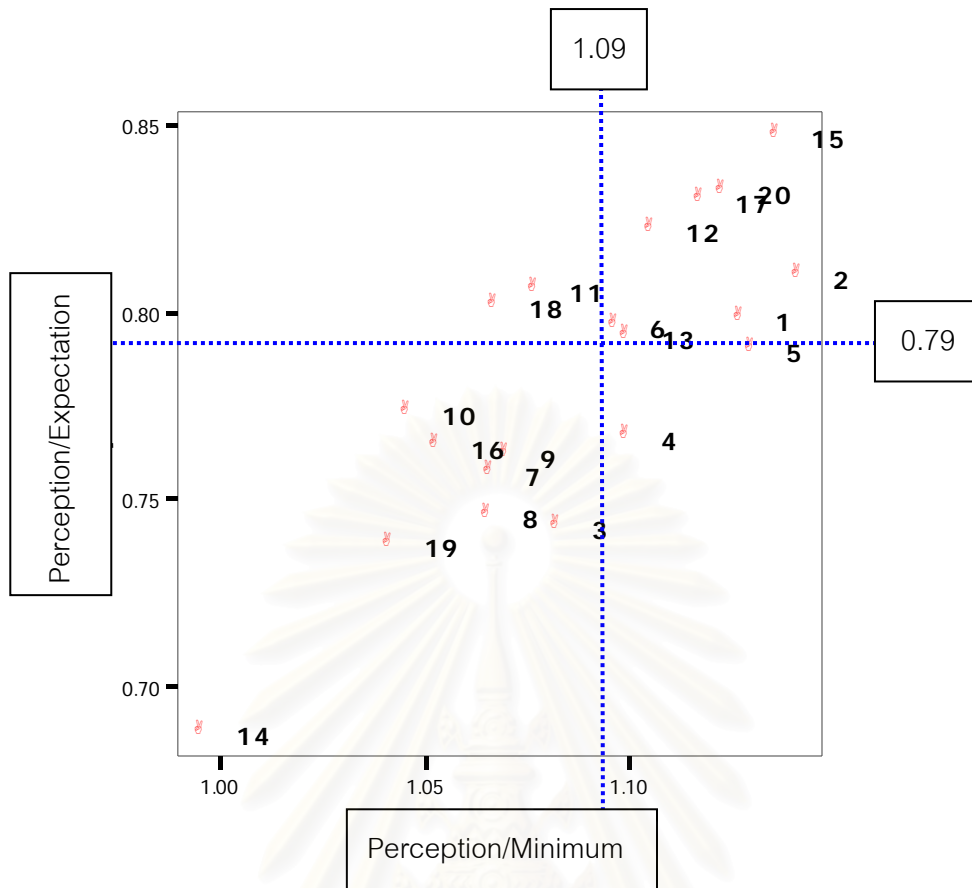
สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.8 ลำดับความสำคัญของประเด็นคุณภาพในด้าน SQE โดยพิจารณาจากสัดส่วนของระดับบริการ (Ratio Scale) จากค่าน้อยไปมาก

ลำดับที่	ประเด็นคุณภาพ
1	ปริมาณของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก
2	ความทันสมัยและน่าใช้ของโต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องสมุด
3	ความสามารถในการค้นหาหนังสือจากชั้นหนังสือพบ เมื่อ OPAC แสดงสถานะการมีอยู่
4	ความหลากหลายและปริมาณที่เพียงพอของสื่อทัศนวัสดุ
5	ความหลากหลายและปริมาณที่เพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ
6	การมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้
7	ความสงบและเป็นส่วนตัวของห้องสมุด
8	การจัดการทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้
9	ความเต็มใจและความเอาใจใส่ของบุคลากรห้องสมุด
10	ความเหมาะสมในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ
11	ความทันสมัยของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก
12	สภาพที่พร้อมใช้งานได้ของทรัพยากรสารสนเทศ
13	ความสามารถในการสืบค้นข้อมูลจากที่อื่น ๆ
14	ความเหมาะสมและการจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุด
15	อธยาศัยของบุคลากรห้องสมุด
16	ความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการในด้านการสืบค้น
17	ความสามารถในการตอบคำถามของบุคลากรห้องสมุด
18	สถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม
19	ปริมาณของโต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องสมุด
20	ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าใช้บริการต่าง ๆ

ตารางที่ 4.9 ลำดับความสำคัญของประเด็นคุณภาพในด้าน SQM โดยพิจารณาจากสัดส่วนของระดับบริการ (Ratio Scale) จากค่าน้อยไปมาก

ลำดับที่	ประเด็นคุณภาพ
1	ปริมาณของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก
2	ความทันสมัยและน่าใช้ของโต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องสมุด
3	ความเต็มใจและความเอาใจใส่ของบุคลากรห้องสมุด
4	ความสงบและเป็นส่วนตัวของห้องสมุด
5	ความหลากหลายและปริมาณที่เพียงพอของสื่อทัศนวัสดุ
6	ความหลากหลายและปริมาณที่เพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ
7	ความเหมาะสมและการจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุด
8	การมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้
9	อรรถยาศัยของบุคลากรห้องสมุด
10	ความสามารถในการค้นหาหนังสือจากชั้นหนังสือพบ เมื่อ OPAC แสดงสถานะการมีอยู่
11	สภาพที่พร้อมใช้งานได้ของทรัพยากรสารสนเทศ
12	การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้
13	ความทันสมัยของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก
14	ความสามารถในการตอบคำถามของบุคลากรห้องสมุด
15	สถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม
16	ปริมาณของโต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องสมุด
17	ความสามารถในการสืบค้นข้อมูลจากที่อื่น ๆ
18	ความเหมาะสมในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ
19	ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าใช้บริการต่าง ๆ
20	ความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการในด้านการสืบค้น



หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ยของ SQM และ SQE คือ 1.0896 และ 0.7916 ตามลำดับ

รูปที่ 4.7 กราฟความสัมพันธ์ระหว่าง SQM และ SQE ของประเด็นคุณภาพต่าง ๆ โดยพิจารณาจากสัดส่วนของระดับบริการ (Ratio Scale)

สำหรับวิธีการวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถาม LibQUAL<sup>TM</sup> ทั้ง 2 วิธี คือวิธีการวิเคราะห์แบบหาคะแนนช่องว่าง และแบบสัดส่วนของระดับบริการนั้น ทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ไม่แตกต่างกันมากนัก แต่การวิเคราะห์ด้วยวิธีการหาสัดส่วนนั้นจะทำให้ได้ผลลัพธ์ที่เป็นค่าบวกทั้งหมด ซึ่งจะสามารถนำผลลัพธ์นี้ไปบูรณาการกับแบบจำลองของคานโน (Kano's Model) ได้ดีกว่า ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกวิธีการหาสัดส่วนของระดับบริการเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลและบูรณาการแบบจำลองต่อไป

#### 4.4.2 แบบสอบถามตามแบบจำลองของคานโน (Kano's Model)

สำหรับแบบสอบถามตามแบบจำลองของคาโนซึ่งแบ่งคำถามออกเป็น 2 แบบ คือ Functional และ Dysfunctional นั้น จะมีการประเมินและวิเคราะห์ผลตามขั้นตอนต่อไปนี้

### 1. การแปลงคำตอบเป็นระดับคุณภาพประเภทต่างๆ

การแปลงคำตอบเป็นระดับคุณภาพประเภทต่าง ๆ เป็นขั้นตอนแรกของการวิเคราะห์แบบสอบถามตามแบบจำลองของคาโน ซึ่งระดับคุณภาพมีทั้งสิ้น 6 ประเภท คือ Attractive (A) One-dimension (O) Must-be (M) Indifferent (I) Questionable result (Q) และ Reverse (R) โดยหากคำตอบนั้นอยู่ในประเภท Attractive แสดงว่าหากบริการนั้นมีอยู่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจ และบริการนั้นไม่มีอยู่ก็ไม่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจแต่อย่างใด ส่วนคำตอบที่ประเภท One-dimension นั้นจะขึ้นกับระดับบริการที่มีอยู่ กล่าวคือหากระดับบริการนั้นเพิ่มสูงขึ้นระดับความพึงพอใจของลูกค้าก็จะเพิ่มสูงขึ้นเป็นสัดส่วนกัน ในทางกลับกันหากไม่พบบริการนี้มากเท่าไรก็จะทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่พึงพอใจมากเท่านั้นเช่นกัน หากคำตอบเป็นประเภท Must-be หมายความว่าหากไม่มีบริการนั้นอยู่ผู้รับบริการจะรู้สึกไม่พอใจ แต่หากขาดบริการนี้ไปแม้เพียงเล็กน้อยก็จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไม่พอใจเป็นอย่างมาก ส่วนคำตอบเป็นประเภท Indifferent แสดงว่าหากบริการนั้นจะมีอยู่หรือไม่ก็ได้ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจแต่อย่างใด หากคำตอบตกอยู่ในระดับคุณภาพ 2 ประเภทหลังนั้นจะแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการเกิดความรู้สึกขัดแย้งและเกิดข้อสงสัยในคำถามและคำตอบขอแบบสอบถามนั้น (Questionable) หรือคำถามทั้งในแบบ Functional และ Dysfunctional เป็นคำถามที่ตรงกันข้ามกับความรู้สึกของผู้ตอบ (Reverse) ซึ่งโดยส่วนใหญ่คำตอบมักจะไม่ได้ตกอยู่ใน 2 ประเภทหลังนี้ สำหรับวิธีการแปลงคำตอบแสดงดังรูปที่ 4.8

Customer Requirements	Dysfunctional				
	like	must-be	neutral	live with	dislike



Functional	like	Q	A	A	A	O
	must-be	R	I	I	I	M
	neutral	R	I	I	I	M
	live with	R	I	I	I	M
	dislike	R	R	R	R	Q

รูปที่ 4.8 วิธีการแปลงคำตอบจากแบบสอบถามตามแบบจำลองของคานโน (Kano's Model)

## 2. การวิเคราะห์ค่าความถี่ของประเด็นคุณภาพ

เมื่อทำการแปลงคำตอบของแบบสอบถามแต่ละชุดแล้ว ขั้นตอนถัดมา คือ การวิเคราะห์ค่าความถี่ของระดับคุณภาพในแต่ละประเด็นคุณภาพ เพื่อทำการจัดประเภทของระดับคุณภาพในแต่ละประเด็น โดยหากระดับคุณภาพใดมีความถี่มากที่สุดจะถือว่าเป็นระดับคุณภาพของประเด็นคุณภาพนั้น ตัวอย่างเช่น ประเด็นคุณภาพที่ 1 คือ สามารถสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน และที่อื่น ๆ มีระดับคุณภาพประเภท Attractive สูงที่สุด แสดงว่าประเด็นคุณภาพที่ 1 นี้มีระดับคุณภาพประเภท Attractive ส่วนประเด็นคุณภาพที่ 2 คือ สามารถสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ที่ต้องการได้สะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ นั้นมีระดับคุณภาพประเภท One-dimension สูงที่สุด แสดงว่าประเด็นคุณภาพนี้จัดอยู่ในประเภท One-dimension เป็นต้น ซึ่งผลการวิเคราะห์ความถี่ของประเด็นคุณภาพแสดงดังตารางที่ 4.10 4.11 และ 4.12

จากตารางที่ 4.10-4.12 พบว่าประเด็นคุณภาพที่ได้ไม่มีประเด็นคุณภาพใดจัดอยู่ในประเภท Questionable result (Q) และ Reverse (R) อยู่เลย ทั้งนี้อาจเนื่องจากการแจกแบบสอบถามนั้นผู้วิจัยได้ทำการอธิบายรูปแบบของคำถามและคำตอบ พร้อมทั้งวิธีการตอบคำถามอย่างคร่าว ๆ ให้ผู้ใช้ได้เข้าใจ จึงอาจส่งผลให้ประเด็นคุณภาพทั้งหมดไม่พบประเภท Q และ R อยู่เลย

ตารางที่ 4.10 ความถี่ของประเด็นคุณภาพในระดับคุณภาพประเภทต่าง ๆ

ประเด็นคุณภาพที่	A	O	M	I	รวม	ประเภท
1	205	96	103	110	514	A
2	106	258	104	46	514	O
3	94	211	147	62	514	O
4	156	202	76	80	514	O
5	107	225	117	65	514	O
6	151	198	71	94	514	O
7	136	196	86	96	514	O
8	188	145	65	116	514	A
9	178	167	54	115	514	A
10	72	271	122	49	514	O
11	98	307	74	35	514	O
12	151	218	89	56	514	O
13	202	170	76	66	514	A
14	175	191	77	71	514	O
15	150	236	74	54	514	O
16	169	155	87	103	514	A
17	226	97	54	137	514	A
18	213	146	57	98	514	A
19	239	111	62	102	514	A
20	136	167	104	107	514	O

ตารางที่ 4.11 ค่าร้อยละความถี่ของประเด็นคุณภาพในระดับคุณภาพประเภทต่าง ๆ

ประเด็นคุณภาพที่	A	O	M	I	รวม	ประเภท
1	39.88	18.68	20.04	21.40	100	A
2	20.62	50.19	20.23	8.95	100	O
3	18.29	41.05	28.60	12.06	100	O
4	30.35	39.30	14.79	15.56	100	O
5	20.82	43.77	22.76	12.65	100	O
6	29.38	38.52	13.81	18.29	100	O
7	26.46	38.13	16.73	18.68	100	O
8	36.58	28.21	12.65	22.57	100	A
9	34.63	32.49	10.51	22.37	100	A
10	14.01	52.72	23.74	9.53	100	O
11	19.07	59.73	14.40	6.81	100	O
12	29.38	42.41	17.32	10.89	100	O
13	39.30	33.07	14.79	12.84	100	A
14	34.05	37.16	14.98	13.81	100	O
15	29.18	45.91	14.40	10.51	100	O
16	32.88	30.16	16.93	20.04	100	A
17	43.97	18.87	10.51	26.65	100	A
18	41.44	28.40	11.09	19.07	100	A
19	46.50	21.60	12.06	19.84	100	A
20	26.46	32.49	20.23	20.82	100	O

ตารางที่ 4.12 ประเด็นคุณภาพเรียงตามร้อยละความถี่และระดับคุณภาพประเภทต่าง ๆ

ประเด็นคุณภาพ	A	O	ประเภท
ความทันสมัยและนำใช้ของโต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องสมุด	46.50	21.60	A
สถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	43.97	18.87	A
ความเหมาะสมและการจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุด	41.44	28.40	A
ความสามารถในการสืบค้นข้อมูลจากที่อื่น ๆ	39.88	18.68	A
ความทันสมัยของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	39.30	33.07	A
ความหลากหลายและปริมาณที่เพียงพอของวัสดุทัศนวัสดุ	36.58	28.21	A
การมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้	34.63	32.49	A
ความสงบและเป็นส่วนตัวของห้องสมุด	32.88	30.16	A
อัตรากำลังของบุคลากรห้องสมุด	19.07	59.73	O
ความเต็มใจและความเอาใจใส่ของบุคลากรห้องสมุด	14.01	52.72	O
ความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการในด้านการสืบค้น	20.62	50.19	O
ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าใช้บริการต่าง ๆ	29.18	45.91	O
ความเหมาะสมในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ	20.82	43.77	O
ความสามารถในการตอบคำถามของบุคลากรห้องสมุด	29.38	42.41	O
ความสามารถในการค้นหาหนังสือจากชั้นหนังสือพบ เมื่อ OPAC แสดงสถานะการมีอยู่	18.29	41.05	O
การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้	30.35	39.30	O
สภาพที่พร้อมใช้งานได้ของทรัพยากรสารสนเทศ	29.38	38.52	O
ความหลากหลายและปริมาณที่เพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ	26.46	38.13	O
ปริมาณของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	34.05	37.16	O
ปริมาณของโต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องสมุด	26.46	32.49	O

### 3. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Coefficient: CS)

ในการจัดประเด็นคุณภาพออกเป็นระดับคุณภาพประเภทต่าง ๆ นั้น สามารถวิเคราะห์ได้จาก การหาค่าความถี่ของข้อมูล แต่โดยทั่วไประดับความต้องการและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน ดังนั้นในบางครั้งการจัดประเภทของประเด็นคุณภาพต่าง ๆ จึงมีความหลากหลายและไม่มี ความชัดเจน การพิจารณาถึงผลโดยเฉลี่ยของประเด็นคุณภาพที่มีต่อระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจจึงเป็นสิ่งสำคัญ ค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจจะแสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเมื่อพบบริการนั้น และระดับความไม่พึงพอใจเมื่อผู้รับบริการไม่พบบริการนั้น ๆ ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์นี้จะเป็นตัวแทนของการวิเคราะห์ผลของประเด็นคุณภาพที่มีต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้เป็นอย่างดี (Matzler and Hinterhuber, 1998) โดยการคำนวณค่าเฉลี่ยของผลของประเด็นคุณภาพที่มีต่อระดับความพึงพอใจนั้นได้มาจากผลรวมของ Attractive และ One-dimension หากด้วยผลรวมของ Attractive One-dimension Must-be และ Indifferent ส่วนการคำนวณค่าเฉลี่ยของผลของประเด็นคุณภาพที่มีต่อระดับความไม่พึงพอใจได้จากผลรวมของ One-dimension และ Must-be หากด้วยผลรวมของ Attractive One-dimension Must-be และ Indifferent คูณด้วย (-1) ดังสมการ

$$\begin{aligned} \text{ระดับความพึงพอใจ (CS+)} &= \frac{(A+O)}{(A+O+M+I)} \\ \text{ระดับความไม่พึงพอใจ (CS-)} &= \frac{(O+M)}{(A+O+M+I) \times (-1)} \end{aligned}$$

การที่ระดับความไม่พึงพอใจมีค่าลบเป็นการแสดงให้เห็นถึงผลกระทบทางด้านลบหากไม่มีการตอบสนองต่อประเด็นคุณภาพนั้น ๆ ให้กับผู้รับบริการ ค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจของระดับความพึงพอใจ (CS+) นั้นมีค่าอยู่ในช่วง 0 ถึง 1 โดยหากประเด็นคุณภาพใดมีค่าเข้าใกล้ 1 มาก แสดงว่าประเด็นคุณภาพนั้นมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมาก แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่าประเด็นคุณภาพนั้นมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเพียงเล็กน้อย เช่นเดียวกันกับค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจของระดับความไม่พึงพอใจ (CS-) คือ หากประเด็นคุณภาพใดมีค่าเข้าใกล้ -1 มาก แสดงว่าหากไม่พบประเด็นคุณภาพนั้นผู้รับบริการจะรู้สึกไม่พึงพอใจในระดับสูง ส่วนประเด็นใดมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่าผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจเพียงเล็กน้อยหากไม่พบประเด็นคุณภาพนั้น

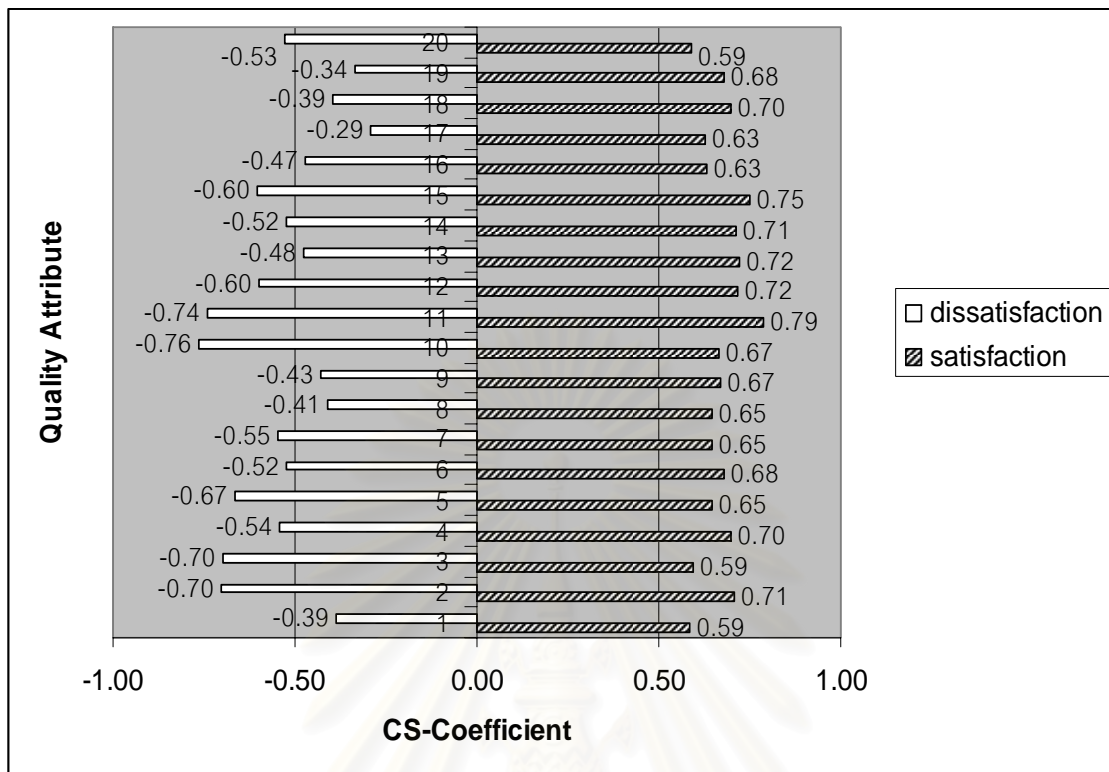
สำหรับผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจนั้นพบว่า ค่า CS+ มีค่ามากกว่า 0.50 ทั้งหมด แสดงว่าประเด็นคุณภาพในทุกประเด็นนั้นตอบสนองของความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ในระดับปานกลางถึงระดับมาก ส่วนค่า CS- นั้นพบว่ามีค่าอยู่ในช่วงตั้งแต่ -0.76 ถึง -0.29 แสดงว่าประเด็นคุณภาพนั้นหากไม่ได้รับการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจทั้งในระดับน้อย ปานกลาง และมาก ตัวอย่างเช่นประเด็นคุณภาพที่ 11 ในด้านอรรถยาศัยของบุคลากรห้องสมุดซึ่งพบว่า CS+ มีค่าเท่ากับ 0.79 แสดงว่าหากบุคลากรห้องสมุดมีอรรถยาศัยที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจมาก ส่วน CS- ซึ่งมีค่าเท่ากับ -0.74 แสดงว่าผู้รับบริการจะรู้สึกไม่พึงพอใจมากหากบุคลากรห้องสมุดนั้นไม่มีอรรถยาศัยที่ไม่ดี ประเด็นคุณภาพที่ 17 ในด้านสถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มพบว่า CS+ และ CS- มีค่าเท่ากับ 0.63 และ -0.29 ตามลำดับ แสดงว่าหากห้องสมุดมีสถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ในขณะที่ผู้รับบริการจะรู้สึกไม่พึงพอใจเพียงเล็กน้อย หากห้องสมุดไม่มีสถานที่ให้บริการสำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม เป็นต้น ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.13

ค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจนี้ ยังสามารถนำมาแสดงในรูปแบบของกราฟแท่ง เพื่อที่จะสามารถเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในแต่ละประเด็นคุณภาพได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังรูปที่ 4.9

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.13 ค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจ (CS-Coefficient) ของประเด็นคุณภาพแต่ละประเด็น

ประเด็นที่	ประเด็นคุณภาพ	CS+	CS-
1	ความสามารถในการสืบค้นข้อมูลจากที่อื่น ๆ	0.59	-0.39
2	ความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการในด้านการสืบค้น	0.71	-0.70
3	ความสามารถในการค้นหาหนังสือจากชั้นหนังสือพบ เมื่อ OPAC แสดงสถานะการมีอยู่	0.59	-0.70
4	การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้	0.70	-0.54
5	ความเหมาะสมในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ	0.65	-0.67
6	สภาพที่พร้อมใช้งานได้ของทรัพยากรสารสนเทศ	0.68	-0.52
7	ความหลากหลายและปริมาณที่เพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ	0.65	-0.55
8	ความหลากหลายและปริมาณที่เพียงพอของสื่อทัศนวัสดุ	0.65	-0.41
9	การมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้	0.67	-0.43
10	ความเต็มใจและความเอาใจใส่ของบุคลากรห้องสมุด	0.67	-0.76
11	อริยาคัยของบุคลากรห้องสมุด	0.79	-0.74
12	ความสามารถในการตอบคำถามของบุคลากรห้องสมุด	0.72	-0.60
13	ความทันสมัยของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	0.72	-0.48
14	ปริมาณของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	0.71	-0.52
15	ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าใช้บริการต่าง ๆ	0.75	-0.60
16	ความสงบและเป็นส่วนตัวของห้องสมุด	0.63	-0.47
17	สถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	0.63	-0.29
18	ความเหมาะสมและการจูงใจให้ออกศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุด	0.70	-0.39
19	ความทันสมัยและน่าใช้ของโต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องสมุด	0.68	-0.34
20	ปริมาณของโต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องสมุด	0.59	-0.53



รูปที่ 4.9 อิทธิพลของประเด็นคุณภาพที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ

สำหรับวิธีการวิเคราะห์ที่ผลจากแบบสอบถามตามแบบจำลองของคานอนั้น จะทำให้ได้ผลลัพธ์คือค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจ (CS-Coefficient) ซึ่งผู้วิจัยจะนำผลลัพธ์ที่ได้นี้มาเป็นข้อมูลในการ บูรณาการแบบจำลองในขั้นตอนถัดไป

#### 4. ระดับความสำคัญของประเด็นคุณภาพ

ประเด็นคุณภาพแต่ละประเด็นอาจมีความสำคัญในระดับที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้รับบริการแต่ละบุคคล อย่างไรก็ตามระดับความสำคัญของประเด็นคุณภาพนี้เป็นสิ่งที่สำคัญที่จำเป็นต้องคำนึงถึงเพื่อใช้ในการพิจารณาถึงลำดับความสำคัญในการเลือกเข้าสู่ QFD ต่อไป ซึ่งผลจากระดับความสำคัญแสดงดังตารางที่ 4.14



ตารางที่ 4.14 ระดับความสำคัญของประเด็นคุณภาพเรียงตามลำดับความสำคัญ

ลำดับที่	ประเด็นคุณภาพ	Importance
1	ความเหมาะสมในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ	4.36
2	ความสามารถในการตอบคำถามของบุคลากรห้องสมุด	4.32
3	ความสามารถในการค้นหาหนังสือจากชั้นหนังสือพบ เมื่อ OPAC แสดงสถานะการมีอยู่	4.28
4	ความเต็มใจและความเอาใจใส่ของบุคลากรห้องสมุด	4.26
5	อัธยาศัยของบุคลากรห้องสมุด	4.24
6	ความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการในด้านการสืบค้น	4.17
7	ความหลากหลายและปริมาณที่เพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ	4.16
8	ปริมาณของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	4.12
9	การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้	4.10
10	ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าใช้บริการต่าง ๆ	4.07
11	ปริมาณของโต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องสมุด	4.04
12	สภาพที่พร้อมใช้งานได้ของทรัพยากรสารสนเทศ	4.02
13	ความเหมาะสมและการจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุด	3.85
14	ความทันสมัยของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	3.82
15	ความสงบและเป็นส่วนตัวของห้องสมุด	3.80
16	ความหลากหลายและปริมาณที่เพียงพอของโสตทัศนวัสดุ	3.70
17	การมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้	3.68
18	ความทันสมัยและน่าใช้ของโต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องสมุด	3.59
19	ความสามารถในการสืบค้นข้อมูลจากที่อื่น ๆ	3.56
20	สถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	3.52

## บทที่ 5

### การบูรณาการแบบจำลองสำหรับการวัดคุณภาพงานบริการ

หลังจากที่ได้ทำการวัดระดับคุณภาพงานบริการของสำนักหอสมุดกลางตามเครื่องมือทางคุณภาพทั้ง 2 ประเภทคือ LibQUAL<sup>+TM</sup> และแบบจำลองของคาโน (Kano's Model) ในบทที่ผ่านมาแล้วนั้น พบว่าเครื่องมือทางคุณภาพทั้ง 2 ประเภทที่นำมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ระดับคุณภาพบริการต่างก็มีข้อดีและข้อจำกัดในตัวเอง ดังนั้นเพื่อที่จะประเมินคุณภาพในงานบริการได้อย่างถูกต้อง ในการวิจัยครั้งนี้จึงได้ทำการบูรณาการเครื่องมือทั้ง 2 ประเภท เพื่อให้ได้แบบจำลองที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์และประเมินคุณภาพงานบริการ ในบทนี้จะนำเสนอถึงกระบวนการขั้นตอนในการบูรณาการแบบจำลองสำหรับการวัดคุณภาพงานบริการของสำนักหอสมุดกลางในปัจจุบัน

#### 5.1 แนวคิดการบูรณาการแบบจำลองสำหรับการวัดคุณภาพงานบริการ

เครื่องมือทางคุณภาพทั้ง 2 ประเภทที่นำมาประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพงานบริการนี้ต่างก็มีทั้งข้อดีและข้อจำกัดในตัวเอง สำหรับ LibQUAL<sup>+TM</sup> นั้นจัดเป็นเครื่องมือทางคุณภาพเครื่องมือหนึ่งที่ใช้กับห้องสมุดโดยเฉพาะ ซึ่งสามารถวัดระดับคุณภาพงานบริการได้จากมุมมองของผู้รับบริการโดยตรง โดยเครื่องมือทางคุณภาพนี้ จะช่วยให้ผู้ให้บริการได้ทราบถึงความแตกต่างของระดับการให้บริการที่มีอยู่ในปัจจุบันเมื่อเทียบกับระดับของบริการที่ผู้รับบริการสามารถยอมรับได้ขั้นต่ำที่สุดและระดับของงานบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการปรับปรุงคุณภาพงานบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการในอนาคต อย่างไรก็ตาม LibQUAL<sup>+TM</sup> มีการพิจารณาประสิทธิภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นแบบเส้นตรง (Linear) กล่าวคือ ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจในระดับต่ำ เมื่อประสิทธิภาพของงานบริการนั้นอยู่ในระดับต่ำเช่นเดียวกัน ทำให้งานบริการในประเด็นนั้นเป็นสิ่งที่ควรที่จะทำการปรับปรุง ซึ่งในความเป็นจริงความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการอาจไม่จำเป็นต้องเป็นความสัมพันธ์แบบเส้นตรงเสมอไป

ส่วนแบบจำลองของคาโน เป็นแบบจำลองที่ใช้ในการในการจัดประเภทของประเด็นคุณภาพของงานบริการตามความสามารถของประเด็นที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ซึ่งในการพิจารณาประเด็นคุณภาพนั้นไม่ได้พิจารณาคุณภาพเป็นแบบเส้นตรงเพียงอย่างเดียว แต่จะมีการพิจารณามุมมองทางด้านคุณภาพในสามแง่มุม คือ คุณภาพที่จำเป็นต้องมี (Must-be Quality)

คุณภาพในทิศทางเดียว (One-dimension Quality) และคุณภาพที่น่าประทับใจ (Attractive Quality) แต่แบบจำลองของคานอไม่ได้บอกถึงระดับความพึงพอใจทางด้านการบริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน ทำให้สิ่งที่วิเคราะห์ออกมาไม่ได้อ้างอิงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในปัจจุบันที่มีต่อประเด็นคุณภาพของงานบริการนั้น ๆ ดังนั้นหากนำแบบจำลองของคานอมาช่วยวิเคราะห์ร่วมกับวิธีการอื่น ๆ จะช่วยในการกำหนดทิศทางในการปรับปรุงงานบริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

ในการวิเคราะห์โดยพิจารณาระดับความพึงพอใจของงานบริการตามประเภทต่าง ๆ ของคานอ จะทำให้การตัดสินใจในการปรับปรุงคุณภาพงานบริการมีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น ดังนั้นการนำเครื่องมือทางคุณภาพทั้ง 2 มาบูรณาการเพื่อใช้ในการวัดคุณภาพงานบริการ จะเป็นการนำข้อดีของเครื่องมือแต่ละประเภทมาชดเชยข้อจำกัดที่มีอยู่ได้เป็นอย่างดี เหมาะสมในการวิเคราะห์ประเด็นคุณภาพในงานบริการเพื่อที่องค์กรหรือหน่วยงานจะได้ตัดสินใจในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการไปได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

## 5.2 การรวมค่า Service Quality (SQ) ของแบบสอบถาม LibQUAL<sup>+TM</sup>

จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม LibQUAL<sup>+TM</sup> โดยการคำนวณจากสัดส่วนของระดับบริการ ทำให้ได้ผลลัพธ์ 2 ค่า คือ Service Quality of Minimum (SQM) และ Service Quality of Expectation (SQE) ซึ่งผลลัพธ์ทั้ง 2 ค่านี้เป็นการพิจารณามุมมองที่ต่างกัน คือ SQM จะพิจารณาเปรียบเทียบระดับบริการที่มีอยู่เทียบกับระดับบริการขั้นต่ำสุดที่ยอมรับได้ ขณะที่ค่า SQE เป็นการพิจารณาเปรียบเทียบระดับบริการที่มีอยู่กับระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ ดังนั้นหากต้องการนำผลลัพธ์ที่ได้มาบูรณาการกับแบบจำลองของคานอนั้นจึงควรทำการรวมทั้ง 2 ค่าเข้าด้วยกันก่อน เพื่อที่จะนำผลลัพธ์ที่ได้มาเป็นข้อมูลเข้าสู่การบูรณาการกับแบบจำลองของคานอเพียงค่าเดียว

ดังนั้นจึงกำหนดสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐาน : ลำดับความสำคัญของประเด็นคุณภาพขึ้นกับการพิจารณาค่า SQM และ SQE ไปพร้อม ๆ กัน โดยกลุ่มลำดับความสำคัญสูงกว่าควรให้ค่าสัมประสิทธิ์การรวมค่า SQI ที่สูงกว่า

ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาจากสัดส่วนของระดับบริการ จะทำให้สามารถแบ่งช่วงการพิจารณาค่าของ SQ ได้ 3 ช่วง โดยใช้ค่า 1 เป็นเกณฑ์ในการแบ่งช่วง คือ ช่วงที่มีค่ามากกว่า น้อยกว่า และเท่ากับ 1

SQM ; Score > 1	----- >	P > M
Score < 1	----- >	P < M
Score = 1	----- >	P = M
SQE ; Score > 1	----- >	P > E
Score < 1	----- >	P < E
Score = 1	----- >	P = E

จากการแบ่งช่วงของการพิจารณา จะเห็นได้ว่าความสำคัญของค่า SQM และ SQE ในแต่ละช่วงมีลำดับความสำคัญต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำเสนอลำดับความสำคัญของประเด็นคุณภาพ โดยทำการจัดกลุ่มลำดับความสำคัญได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ SQM < 1 และ SQE < 1 ซึ่งแสดงว่าระดับบริการที่ได้รับจริงนั้นมีค่าต่ำกว่าระดับที่ยอมรับได้ขั้นต่ำสุดและระดับความคาดหวัง โดยหากทั้ง 2 ค่ามีค่าน้อยแสดงว่าประเด็นนั้นควรปรับปรุงเป็นลำดับแรก

ลำดับที่ 2 คือ SQM = 1 และ SQE < 1 ซึ่งแสดงว่าระดับบริการที่ได้รับจริงนั้นเท่ากับระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ แต่ยังต่ำกว่าระดับความคาดหวัง โดยหาก SQE มีค่าน้อยแสดงว่าประเด็นนั้นควรนำมาปรับปรุงก่อน

ลำดับที่ 3 SQM > 1 และ SQE < 1 ซึ่งแสดงว่าระดับบริการที่ได้รับจริงนั้นมีค่าสูงกว่าระดับที่ยอมรับได้ขั้นต่ำสุดแต่ต่ำกว่าระดับความคาดหวัง โดยหากทั้ง 2 ค่ามีค่าน้อยแสดงว่าประเด็นนั้นควรนำมาปรับปรุงก่อน

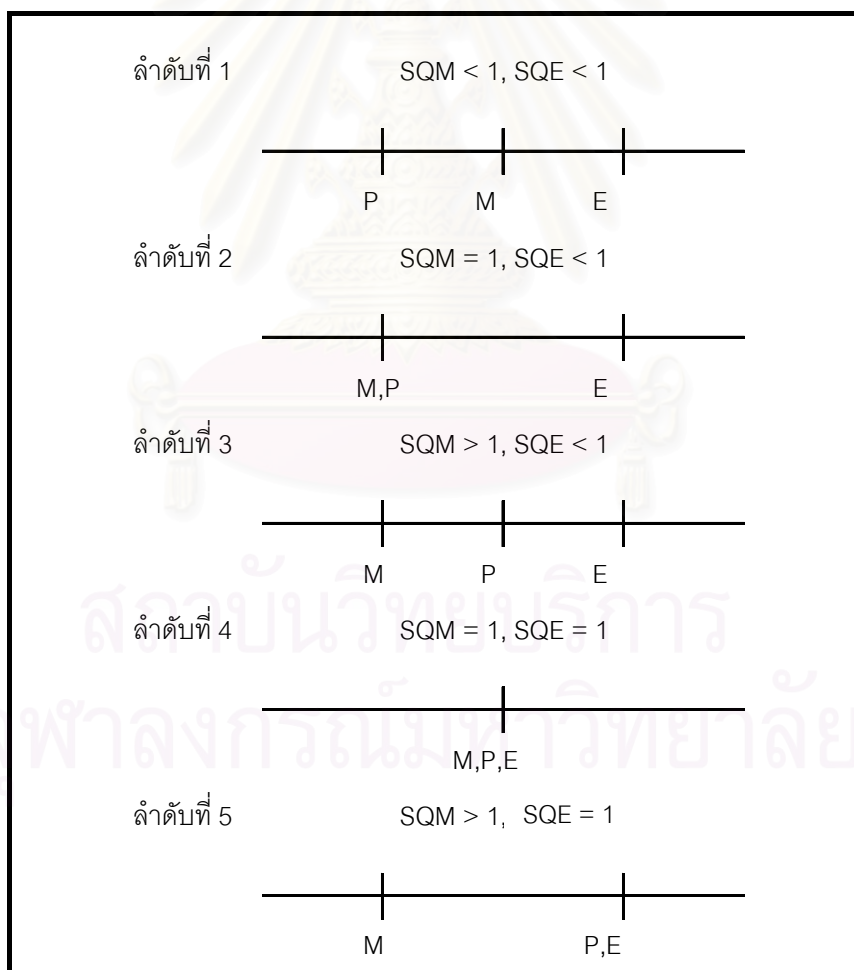
ลำดับที่ 4 SQM และ SQE = 1 ซึ่งแสดงว่าระดับบริการที่ได้รับจริงนั้นมีค่าเท่ากับระดับที่ยอมรับได้ขั้นต่ำสุดและระดับความคาดหวัง

ลำดับที่ 5 SQM > 1 และ SQE = 1 ซึ่งแสดงว่าระดับบริการที่ได้รับจริงนั้นมีค่าสูงกว่าระดับที่ยอมรับได้ขั้นต่ำสุดแต่มีค่าเท่ากับระดับความคาดหวัง โดยหาก SQM มีค่าน้อยแสดงว่าประเด็นนั้นควรนำมาปรับปรุงก่อน

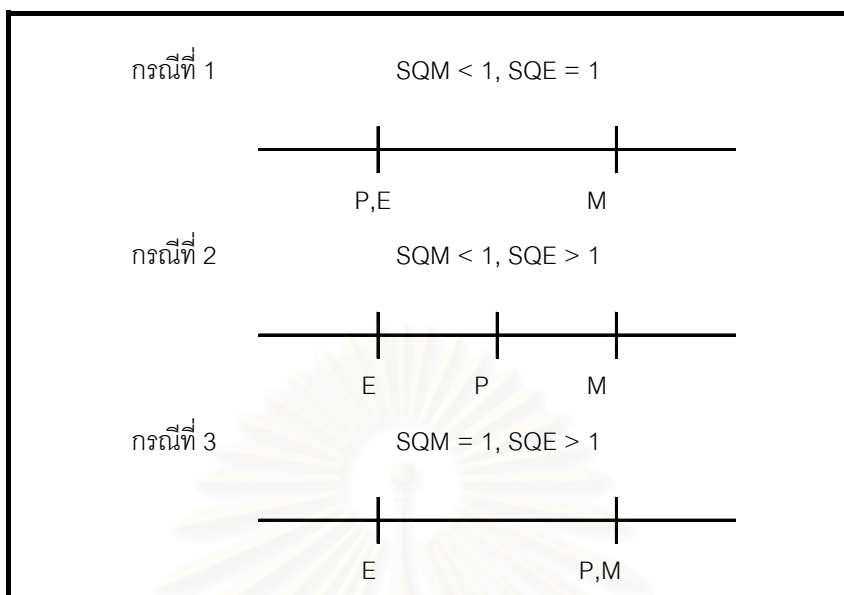
โดยลำดับที่ 4 และ 5 ควรนำมาพิจารณาเป็นลำดับสุดท้าย เนื่องจากระดับบริการที่มีอยู่จริงนั้นอยู่ในระดับเดียวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ นั้นแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการจะรู้สึกพึงพอใจและประทับใจกับบริการที่ได้รับจริง

สำหรับกรณีที่ไม่สามารถเกิดขึ้นได้นั้น คือกรณีที่ระดับความคาดหวังต่ำกว่าระดับบริการที่ผู้รับบริการสามารถยอมรับได้ขั้นต่ำสุด ซึ่งในความเป็นจริงระดับความคาดหวังควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ ซึ่งมีทั้งสิ้น 3 กรณี คือ  $SQM < 1 : SQE = 1$ ,  $SQM < 1 : SQE > 1$  และ  $SQM = 1 : SQE > 1$

ส่วนกรณีที่ยังไม่จำเป็นต้องพิจารณาเพื่อทำการปรับปรุง นั่นคือ กรณีที่ SQM และ SQE มีค่ามากกว่า 1 เนื่องจากในกรณีนี้จะแสดงให้เห็นว่าระดับบริการที่มีอยู่จริงมีระดับสูงกว่าทั้งระดับบริการขั้นต่ำสุดที่ยอมรับได้และระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการจะรู้สึกพึงพอใจและประทับใจกับบริการที่ได้รับจริงอย่างมาก ซึ่งสามารถแสดงลำดับความสำคัญได้ดังรูปที่ 5.1 และ 5.2



รูปที่ 5.1 ลำดับความสำคัญของประเด็นคุณภาพ



รูปที่ 5.2 กรณีของความสัมพันธ์ของประเด็นคุณภาพที่ไม่สามารถเกิดขึ้นได้

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของ SQM และ SQE จะพบว่าหากประเด็นใดที่ให้ค่า SQM และ SQE มีค่าน้อยจะเป็นประเด็นที่สำคัญในการพิจารณาเป็นลำดับต้น ๆ ดังนั้นหากนำค่าทั้ง 2 มาคูณกัน จะพบว่าหากค่าทั้งสองมีค่าน้อยผลคูณที่ได้จะให้ค่าน้อยตามไปด้วย ขณะที่หากค่าทั้งสองมีค่ามากผลคูณที่ได้จะมีค่ามากตามไปด้วย ดังนั้นหากทำการเรียงลำดับความสำคัญจึงต้องทำการเรียงลำดับจากค่าน้อยไปมาก แต่เพื่อให้สามารถเรียงลำดับความสำคัญจากค่ามากไปน้อยสามารถทำได้โดยการนำค่านั้นมาหาร 1 ดังนี้

$$\text{Service Quality Index (SQI)}_j = \frac{1}{\text{SQE}_j \times \text{SQM}_j}$$

เมื่อ  $j$  คือ ประเด็นคุณภาพที่  $j; j = 1, 2, 3, \dots, 20$

จากสมการ SQI ที่กำหนด หากทำการวิเคราะห์ผลการนำมาใช้จะพบว่ายังมีปัญหาในเรื่องของการเรียงกลุ่มของลำดับความสำคัญจากการแบ่งลำดับความสำคัญออกเป็น 5 กลุ่มดังที่กล่าวข้างต้น กล่าวคือ ในแต่ละกลุ่มนั้นเมื่อคำนวณค่า SQI ยังพบว่าค่า SQI ที่ได้ของกลุ่มที่มีความสำคัญน้อยกว่ามีโอกาสที่จะได้ค่า SQI ที่สูงกว่า เช่น ถ้า SQM = 0.97, SQE = 0.94 ซึ่งอยู่ในกลุ่มที่ 1 จะทำให้ได้ค่า SQI = 1.10 ส่วน SQM = 1.20, SQE = 0.70 ซึ่งอยู่ในกลุ่มที่ 3 จะทำให้ได้ค่า SQI = 1.19 ซึ่งหากได้ผลเช่นนี้แล้วทำการเรียงลำดับความสำคัญตามค่า SQI จะทำให้ประเด็นคุณภาพในกลุ่มที่ 3 นี้มี

ความสำคัญมากกว่าประเด็นคุณภาพในกลุ่มที่ 1 ซึ่งในความเป็นจริงนั้นกลุ่มที่ 1 มีความสำคัญมากกว่ากลุ่มที่ 3 เนื่องจากกลุ่มที่ 1 นั้นระดับบริการที่มีอยู่จริงยังต่ำกว่าระดับบริการที่ผู้รับบริการยอมรับได้ขั้นต่ำ ดังนั้นในการแก้ปัญหานี้ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอรูปแบบการคำนวณค่า SQI ใหม่ โดยสามารถรวมค่าได้ตามขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ทำการจัดกลุ่มของประเด็นคุณภาพออกเป็น 5 กลุ่มคือ

กลุ่มที่ 1  $SQM < 1$  และ  $SQE < 1$

กลุ่มที่ 2  $SQM = 1$  และ  $SQE < 1$

กลุ่มที่ 3  $SQM > 1$  และ  $SQE < 1$

กลุ่มที่ 4  $SQM$  และ  $SQE = 1$

กลุ่มที่ 5  $SQM > 1$  และ  $SQE = 1$

ขั้นที่ 2 คำนวณผลคูณของ SQE และ SQM ในแต่ละกลุ่ม จากนั้นทำการเรียงลำดับค่าผลคูณจากค่าน้อยไปมาก ในแต่ละกลุ่ม

ขั้นที่ 3 คำนวณค่า SQI ดังนี้

$$\text{Service Quality Index (SQI}_{ij}) = \begin{cases} \left[ \frac{\text{Max}(SQE_i \times SQM_i)}{\text{Min}(SQE_{i+k} \times SQM_{i+k})} \right] \left[ \frac{1}{SQE_{ij} \times SQM_{ij}} \right] & \text{เมื่อ } \text{Min}(SQE_{i+k} \times SQM_{i+k}) < \text{Max}(SQE_i \times SQM_i) \\ 1 & \text{เมื่อ } \text{Min}(SQE_{i+k} \times SQM_{i+k}) \geq \text{Max}(SQE_i \times SQM_i) \\ \frac{1}{SQE_{ij} \times SQM_{ij}} & \text{และ } i = 5 \end{cases}$$

เมื่อ  $i$  คือ กลุ่มที่  $i$ ;  $i = 1, 2, 3, 4, 5$

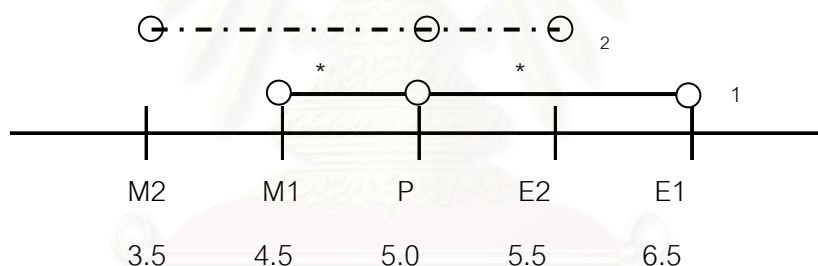
$j$  คือ ประเด็นคุณภาพที่  $j$ ;  $j = 1, 2, 3, \dots, 20$

$i+k$  คือ กลุ่มของลำดับถัดมาจากกลุ่ม  $i$ ;  $k = 1, 2, 3, 4$

#### ขั้นที่ 4 ทำการเรียงลำดับความสำคัญของค่า SQI จากมากไปน้อย

จากวิธีการคำนวณดังกล่าว พบว่าสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในด้านลำดับความสำคัญระหว่างกลุ่มได้ กล่าวคือ กลุ่มที่มีลำดับความสำคัญมากกว่าจะถูกเรียงลำดับเป็นลำดับแรก แต่ยังคงขาดการวิเคราะห์ในด้านของโอกาสที่เกิดขึ้นได้ภายในกลุ่มลำดับแต่ละกลุ่ม ซึ่งหากพิจารณาจากวิธีการคำนวณข้างต้น จะพบว่าประเด็นคุณภาพที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันนี้จะมีรูปแบบในการคำนวณเช่นเดียวกัน ซึ่งลำดับความสำคัญภายในกลุ่มเดียวกันจะขึ้นอยู่กับส่วนกลับของผลคูณระหว่างค่า SQE และ SQM ดังนั้นจึงควรทำการวิเคราะห์โอกาสที่สามารถเกิดขึ้นได้ภายในกลุ่มเดียวกัน ซึ่งโอกาสสามารถเกิดขึ้นได้สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

**กลุ่มที่ 1** ลำดับความสำคัญขึ้นกับทั้งค่า SQE และ SQM ร่วมกัน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากตัวอย่างดังรูปที่ 5.3



หมายเหตุ : \* หมายถึง ส่วนที่มีความสำคัญมากกว่าและควรเลือกมาพิจารณาต่อ

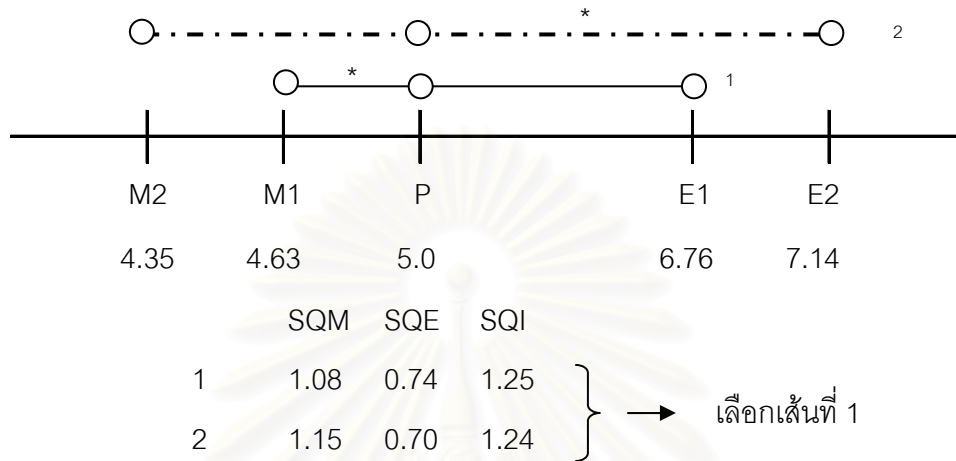
รูปที่ 5.3 ลำดับความสำคัญขึ้นกับทั้งค่า SQE และ SQM ร่วมกัน

จากรูปที่ 5.3 จะพบว่าเส้นที่ 1 ควรจะถูกเลือกทั้งสองส่วน คือ ส่วนของ SQE และ SQM แสดงให้เห็นว่าลักษณะความสัมพันธ์ของลำดับความสำคัญนั้นขึ้นอยู่กับทั้งสองค่าพร้อมกัน

**กลุ่มที่ 2** ลำดับความสำคัญขึ้นกับค่าของ SQE หรือ SQM ค่าใดค่าหนึ่งเพียงค่าเดียว ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ



- แบบที่ 1 ลำดับความสำคัญขึ้นกับค่าของ SQM ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังตัวอย่างที่แสดงดังรูปที่ 5.4

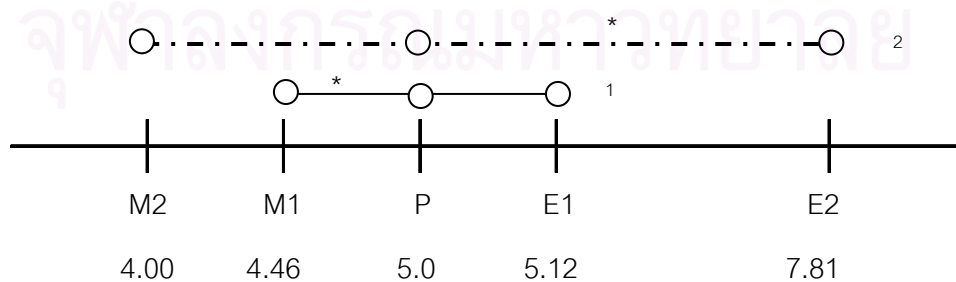


หมายเหตุ : \* หมายถึง ส่วนที่มีความสำคัญมากกว่าและควรเลือกมาพิจารณาต่อ

รูปที่ 5.4 ลำดับความสำคัญขึ้นกับค่าของ SQM

จากรูปจะพบว่า ค่า SQM ที่ควรจะถูกเลือก คือ เส้นที่ 1 ส่วนค่า SQE ที่มีควรจะถูกเลือก คือ เส้นที่ 2 แต่เมื่อนำมาคำนวณค่า SQI แล้ว พบว่า เส้นที่ 1 เป็นเส้นที่ควรจะถูกเลือกเนื่องจากให้ค่า SQI ที่สูงกว่า ดังนั้นจะเห็นว่าในรูปแบบนี้จะลำดับความสำคัญจะถูกเลือกตามค่าของ SQM

- แบบที่ 2 ลำดับความสำคัญขึ้นกับค่าของ SQE ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังตัวอย่างที่แสดงดังรูปที่ 5.5



รูปที่ 5.5 ลำดับความสำคัญขึ้นกับค่าของ SQE

	SQM	SQE	SQI	
1	1.12	0.98	0.91	} → เลือกเส้นที่ 2
2	1.25	0.64	1.25	

หมายเหตุ : \* หมายถึง ส่วนที่มีความสำคัญมากกว่าและควรเลือกมาพิจารณาต่อ

### รูปที่ 5.5 ลำดับความสำคัญขึ้นกับค่าของ SQE (ต่อ)

จากรูปจะพบว่า ค่า SQM ที่ควรจะถูกเลือก คือ เส้นที่ 1 ส่วนค่า SQE ที่มีควรจะถูกเลือก คือ เส้นที่ 2 แต่เมื่อนำมาคำนวณค่า SQI แล้ว พบว่า เส้นที่ 2 เป็นเส้นที่ควรจะถูกเลือกเนื่องจากให้ค่า SQI ที่สูงกว่า ดังนั้นจะเห็นว่าในรูปแบบนี้จะลำดับความสำคัญจะถูกเลือกตามค่าของ SQE

จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้ง 2 แบบในกลุ่มที่ 2 นี้ จะเห็นได้ว่าลำดับความสำคัญจะควรจะถูกเลือกเพื่อนำข้อมูลมาพิจารณาต่อไปนั้นจะขึ้นอยู่กับค่าใดค่าหนึ่งเป็นสำคัญ ซึ่งในการเรียงลำดับความสำคัญนี้ ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับทั้งค่า SQM และ SQE เท่ากัน เนื่องจากแต่ละค่ามีความสำคัญเช่นเดียวกันแต่พิจารณาคนละมุมมอง เช่น แบบที่ 2 นั้น เส้นที่ 1 ของแบบที่ 2 นั้นถึงจะให้ค่า SQM ต่ำกว่าเส้นที่ 2 แต่บริการที่มีอยู่นั้นมีความแตกต่างกับความคาดหวังไม่มากนักเมื่อเทียบกับเส้นที่ 2 เป็นต้น

ดังนั้นในการพิจารณาลำดับความสำคัญตามรูปแบบของแบบสอบถาม LibQUAL<sup>+</sup>™ นั้นสามารถนำขั้นตอนในการรวมค่า SQM และ SQE มาพิจารณาต่อไป ซึ่งผลคำนวณการรวมค่าทั้งสองนี้เป็นดังนี้

ขั้นที่ 1 จากผลการวิเคราะห์ค่า SQM และ SQE แล้วพบว่าประเด็นคุณภาพให้ค่า SQM และ SQE อยู่ในกลุ่มที่ 3 ยกเว้นประเด็นคุณภาพที่ 14 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่ 1

ขั้นที่ 2 คำนวณผลคูณของ SQE และ SQM ในแต่ละกลุ่ม จากนั้นทำการเรียงลำดับค่าผลคูณจากค่าน้อยไปมาก ซึ่งได้ผลดังตารางที่ 5.1

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 คือ การคำนวณค่า SQI เนื่องจากค่าผลคูณของค่า SQE และ SQM ที่มากที่สุดของกลุ่มที่ 1 คือ ประเด็นคุณภาพที่ 14 มีค่าน้อยกว่าค่าน้อยที่สุดของผลคูณของค่า SQE และ SQM ในกลุ่มที่ 3 ดังนั้นจึงสามารถคำนวณค่า SQI โดยใช้สมการที่ 2 ทำให้ได้ผลดังตารางที่ 5.2 และ 5.3

ตารางที่ 5.1 ผลคูณของ SQE และ SQM ในแต่ละกลุ่มเรียงตามลำดับ

กลุ่มที่	ประเด็นคุณภาพที่	SQE	SQM	SQE x SQM
1	14	0.69	0.99	0.68
2	19	0.74	1.04	0.77
	8	0.75	1.07	0.79
	3	0.74	1.08	0.80
	16	0.76	1.05	0.80
	7	0.76	1.07	0.81
	10	0.77	1.05	0.81
	9	0.76	1.07	0.81
	4	0.77	1.10	0.84
	18	0.80	1.07	0.86
	11	0.81	1.08	0.87
	13	0.79	1.10	0.87
	6	0.80	1.10	0.87
	5	0.79	1.13	0.89
	1	0.80	1.13	0.90
	12	0.82	1.11	0.91
	2	0.81	1.14	0.92
	17	0.83	1.12	0.93
	20	0.83	1.12	0.93
	15	0.85	1.14	0.96

ตารางที่ 5.2 ค่า Service Quality Index (SQI) ของประเด็นคุณภาพต่าง ๆ เรียงตามกลุ่ม  
ความสำคัญ

กลุ่มที่	ประเด็นคุณภาพที่	SQE x SQM	SQI
1	14	0.68	1.46
2	19	0.77	1.30
	8	0.79	1.26
	3	0.80	1.24
	16	0.80	1.24
	7	0.81	1.24
	10	0.81	1.24
	9	0.81	1.23
	4	0.84	1.19
	18	0.86	1.17
	11	0.87	1.15
	13	0.87	1.15
	6	0.87	1.15
	5	0.89	1.12
	1	0.90	1.11
	12	0.91	1.10
	2	0.92	1.08
	17	0.93	1.08
	20	0.93	1.07
	15	0.96	1.04

ตารางที่ 5.3 ประเด็นคุณภาพต่าง ๆ เรียงตามลำดับความสำคัญจากค่า Service Quality Index (SQI)

ลำดับที่	ประเด็นคุณภาพ	SQI
1	ปริมาณของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	1.46
2	ความทันสมัยและน่าใช้ของโต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องสมุด	1.30
3	ความหลากหลายและปริมาณที่เพียงพอของสื่อทัศนวัสดุ	1.26
4	ความสามารถในการค้นหาหนังสือจากชั้นหนังสือพบ เมื่อ OPAC แสดงสถานะการมีอยู่	1.24
5	ความหลากหลายและปริมาณที่เพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ	1.24
6	ความเต็มใจและความเอาใจใส่ของบุคลากรห้องสมุด	1.24
7	ความสงบและเป็นส่วนตัวของห้องสมุด	1.24
8	การมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้	1.23
9	การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้	1.19
10	ความเหมาะสมและการจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุด	1.17
11	สภาพที่พร้อมใช้งานได้ของทรัพยากรสารสนเทศ	1.15
12	อัตราค้ำของบุคลากรห้องสมุด	1.15
13	ความทันสมัยของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	1.15
14	ความเหมาะสมในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ	1.12
15	ความสามารถในการสืบค้นข้อมูลจากที่อื่น ๆ	1.11
16	ความสามารถในการตอบคำถามของบุคลากรห้องสมุด	1.10
17	ความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการในด้านการสืบค้น	1.08
18	สถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	1.08
19	ปริมาณของโต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องสมุด	1.07
20	ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าใช้บริการต่าง ๆ	1.04

### 5.3 การรวมค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจ (CS-Coefficient) ตามแบบจำลองของคาโน (Kano's Model)

ค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจตามแบบจำลองของคาโนนั้นจะให้ค่าระดับความพึงพอใจ 2 ประเภท คือ ระดับความพึงพอใจ (CS+) และระดับความไม่พึงพอใจ (CS-) โดยจะให้ค่าที่เป็นบวกและลบตามลำดับ ซึ่งในการบูรณาการแบบจำลองนั้นสมควรที่จะทำการรวมค่าระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจก่อนนำผลลัพธ์ที่ได้เข้าสู่การบูรณาการแบบจำลองต่อไป โดยได้ทำการกำหนดสมมติฐานดังนี้

สมมติฐาน : ค่าสัมประสิทธิ์การรวมค่าของแบบจำลองของคาโน จัดเป็นประเภท Must-be มากขึ้นเมื่อมีค่ามากกว่า 1 จัดเป็นประเภท Attractive มากขึ้นเมื่อมีค่าน้อยกว่า 1 และจัดเป็นประเภท One-dimension เมื่อมีค่าอยู่ระหว่าง 0.8 ถึง 1.2

สำหรับการพิจารณาค่าความพึงพอใจและไม่พึงพอใจสำหรับแบบจำลองของคาโนนั้นจะเห็นได้ว่าการคำนวณโดยใช้ค่าบวกและค่าลบแสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ โดยหาก CS+ มีค่ามาก (เข้าใกล้ 1) แสดงว่าหากผู้รับบริการพบประเด็นคุณภาพนั้นจะรู้สึกพึงพอใจมาก แต่หากมีค่าน้อยแสดงว่าผู้รับบริการไม่รู้สึกพึงพอใจกับประเด็นคุณภาพนั้นเท่าใดนัก ส่วนค่า CS- นั้น หากมีค่าน้อย (เข้าใกล้ -1) แสดงว่าผู้รับบริการจะรู้สึกไม่พึงพอใจอย่างมากหากไม่พบประเด็นคุณภาพนั้น ๆ ซึ่งจะตรงกันข้ามกับค่า CS- ที่มีค่ามาก ซึ่งหากเปรียบเทียบกับระดับคุณภาพตามแบบจำลองของคาโนคือ Attractive, One-dimension, และ Must-be จะพบว่าหากค่า CS+ มีค่ามาก ส่วนค่า CS- มีค่าน้อยจะมีความคล้ายคลึงกับประเภท Attractive ส่วนค่า CS+ และ CS- ซึ่งมีค่าไปในทางเดียวกัน คือ CS+ และ CS- มีค่ามากเหมือนกันหรือมีค่าน้อยเหมือนกัน ส่วนหากได้ค่า CS+ น้อย แต่ CS- มีค่ามากจะสามารถจัดอยู่ในประเภท Must-be

สำหรับค่า CS+ และ CS- นั้นเป็นการพิจารณาว่าระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจนั้นมีค่าแตกต่างจากค่า 0 มากหรือน้อยเพียงใด ดังนั้นหากนำค่า  $|CS-|$  ซึ่งมีค่าเป็นบวก หารด้วยค่า CS+ จะทำให้ค่าที่ได้นั้นมีค่ามากกว่า น้อยกว่า หรือเท่ากับ 1 โดยหากมีค่ามากกว่า 1 แสดงว่า CS+ มีค่าน้อยกว่า CS- ซึ่งอาจจัดอยู่ในประเภท Must-be โดยหากสัดส่วนนั้นมีค่ามากเท่าใดยอมแสดงให้เห็นว่าประเด็นคุณภาพนั้นจะจัดอยู่ในประเภท Must-be มากยิ่งขึ้น เนื่องจากหากสัดส่วนมีค่ามาก แสดงว่าผู้ใช้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจมาก หากมีค่าน้อยกว่า 1 แสดงว่า CS+ มีค่ามากกว่า CS- ซึ่งอาจจัดอยู่ในประเภท Attractive โดยหากสัดส่วนนั้นมีค่าน้อยยิ่งทำให้ประเด็นคุณภาพนั้น

ค่อนข้างไปในประเภท Attractive เพิ่มมากขึ้น และหากมีค่าเท่ากับ 1 แสดงว่า ค่า CS+ และ CS- มีค่าใกล้เคียงกัน ซึ่งอาจจัดอยู่ในประเภท One-dimension อย่างไรก็ตามหากสัดส่วนที่ได้นั้นมีค่าใกล้เคียง 1 มาก ๆ เช่น 0.9 หรือ 1.1 ยังอาจถือได้ว่าประเด็นคุณภาพนั้นจัดอยู่ในประเภท One-dimension แต่จะค่อนข้างไปทาง Must-be หรือ Attractive มากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำเสนอการรวมค่า CS+ และ CS- เข้าด้วยกันโดยการเปรียบเทียบหาสัดส่วนความแตกต่างกันของทั้งสองค่า ดังนี้

$$\text{Customer Satisfaction Index (CSI)} = \frac{|CS-|}{CS+}$$

หลังจากคำนวณค่า Customer Satisfaction Index แล้วจะทำให้ได้ค่าที่มากกว่า น้อยกว่า หรือเท่ากับ 1 ลำดับถัดมาคือการเรียงลำดับความสำคัญจากค่า CSI ที่มีค่ามากไปค่าน้อย ซึ่งหมายถึงการเรียงประเด็นคุณภาพจัดอยู่ในประเภท Must-be One-dimension และ Attractive ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 5.4 และ 5.5

สำหรับการเรียงลำดับความสำคัญตามประเด็นคุณภาพในรูปแบบของแบบจำลองแบบคาโนนี้ เนื่องจากสำนักหอสมุดกลางเป็นหน่วยงานที่มุ่งสร้างงานบริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ ผู้อำนวยการของห้องสมุดจึงให้ความเห็นว่าลำดับการพิจารณาความสำคัญของประเด็นคุณภาพที่ควรนำมาพิจารณาเพื่อทำการปรับปรุงเป็นลำดับต้นนั้น ควรเป็นประเด็นคุณภาพที่จัดอยู่ในประเภท Must-be เนื่องจากเป็นประเด็นคุณภาพประเภทนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่ควรสนองตอบความต้องการของผู้ใช้เพื่อป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจ จากนั้นจึงควรปรับปรุงประเด็นคุณภาพที่จะสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้ให้เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นลำดับถัดมาจึงพิจารณาประเด็นคุณภาพที่จัดอยู่ในประเภท One-dimension และ Attractive ตามลำดับ ทั้งนี้สาเหตุที่ให้ความสำคัญกับประเด็นคุณภาพประเภท Attractive เป็นลำดับสุดท้าย เนื่องจากการพัฒนาคุณภาพงานบริการประเภท Attractive อาจทำให้เสี่ยงประมาณในการลงทุนสูง ดังนั้นลำดับความสำคัญของประเด็นคุณภาพตามแบบจำลองของคาโนนี้ ประเด็นคุณภาพที่มีค่า CSI สูงสุด เป็นประเด็นคุณภาพที่มีความสำคัญเป็นลำดับแรก นั่นคือประเด็นคุณภาพในด้านความสามารถในการค้นหาหนังสือจากชั้นหนังสือพบ เมื่อ OPAC แสดงสถานะการมีอยู่ ซึ่งมีค่า CSI เท่ากับ 1.17 แสดงว่าประเด็นคุณภาพนี้จัดอยู่ในประเภท One-dimension ที่ค่อนข้างไปทาง Must-be มากที่สุด

ตารางที่ 5.4 ค่า Customer Satisfaction Index (CSI) ของประเด็นคุณภาพต่าง ๆ

ประเด็นคุณภาพที่	CS+	CS-	CSI
1	0.59	-0.39	0.66
2	0.71	-0.70	0.99
3	0.59	-0.70	1.17
4	0.70	-0.54	0.78
5	0.65	-0.67	1.03
6	0.68	-0.52	0.77
7	0.65	-0.55	0.85
8	0.65	-0.41	0.63
9	0.67	-0.43	0.64
10	0.67	-0.76	1.15
11	0.79	-0.74	0.94
12	0.72	-0.60	0.83
13	0.72	-0.48	0.66
14	0.71	-0.52	0.73
15	0.75	-0.60	0.80
16	0.63	-0.47	0.75
17	0.63	-0.29	0.47
18	0.70	-0.39	0.57
19	0.68	-0.34	0.49
20	0.59	-0.53	0.89



ตารางที่ 5.5 ค่า Customer Satisfaction Index (CSI) ของประเด็นคุณภาพต่าง ๆ เรียงตามลำดับความสำคัญ

ประเด็นคุณภาพ	CSI
ความสามารถในการค้นหาหนังสือจากชั้นหนังสือพบ เมื่อ OPAC แสดงสถานะการมีอยู่	1.17
ความเต็มใจและความเอาใจใส่ของบุคลากรห้องสมุด	1.15
ความเหมาะสมในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ	1.03
ความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการในด้านการสืบค้น	0.99
อัตราค้ำของบุคลากรห้องสมุด	0.94
ปริมาณของโต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องสมุด	0.89
ความหลากหลายและปริมาณที่เพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ	0.85
ความสามารถในการตอบคำถามของบุคลากรห้องสมุด	0.83
ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าใช้บริการต่าง ๆ	0.80
การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้	0.78
สภาพที่พร้อมใช้งานได้ของทรัพยากรสารสนเทศ	0.77
ความสงบและเป็นส่วนตัวของห้องสมุด	0.75
ปริมาณของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	0.73
ความทันสมัยของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	0.66
ความสามารถในการสืบค้นข้อมูลจากที่อื่น ๆ	0.66
การมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้	0.64
ความหลากหลายและปริมาณที่เพียงพอของสื่อทัศนวัสดุ	0.63
ความเหมาะสมและการจูงใจให้อัยการศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุด	0.57
ความทันสมัยและน่าใช้ของโต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องสมุด	0.49
สถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	0.47

#### 5.4 การบูรณาการค่า Service Quality (SQ) และ ค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจ (CS-Coefficient)

การบูรณาการแบบจำลองนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเลือกประเด็นคุณภาพที่มีความสำคัญที่สุดเข้าสู่ QFD เพื่อทำการพัฒนางานบริการของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพพร้อมทั้งสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงระดับความสำคัญ ระดับคุณภาพของงานบริการ และความแตกต่างระหว่างบริการที่ได้รับจริงกับการยอมรับขั้นต่ำและความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งระดับคุณภาพของงานบริการแสดงได้จากค่า CSI ส่วนการความแตกต่างระหว่างบริการนั้นแสดงได้จากค่า SQI โดยระดับคุณภาพของงานบริการที่ควรทำการคัดเลือกเพื่อทำการปรับปรุงคุณภาพงานบริการ คืองานบริการที่มีระดับคุณภาพอยู่ในประเภท Must-be One-dimension และ Attractive ตามลำดับ ซึ่งหากงานบริการนั้นจัดอยู่ในประเภท Must-be จะให้ค่า CSI ที่มาก ส่วนงานบริการที่อยู่ในประเภท Attractive จะให้ค่า CSI ที่มีค่าน้อย ส่วนค่า SQI นั้นควรทำการคัดเลือกประเด็นคุณภาพของงานบริการที่มีค่า SQI มาก โดยหาก SQI มีค่ามาก แสดงว่าบริการที่มีอยู่ยังแตกต่างกับการยอมรับขั้นต่ำและความคาดหวังของผู้รับบริการอยู่มาก แต่หากมีค่าน้อยแสดงว่าบริการที่มีอยู่แตกต่างกับการยอมรับขั้นต่ำและความคาดหวังอยู่น้อยกว่า ดังนั้นจึงมีการกำหนดสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 : ลำดับความสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์การบูรณาการขึ้นกับกลุ่มลำดับความสำคัญตามการจัดลำดับความสำคัญตามแนวคิดการรวมค่า SQ

สมมติฐานที่ 2 : ลำดับความสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์การบูรณาการภายในกลุ่มลำดับความสำคัญเดียวกัน ขึ้นกับประเภทของประเด็นคุณภาพแนวคิดการรวมค่า CS-Coefficient

สมมติฐานที่ 3 : ลำดับความสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์การบูรณาการขึ้นกับระดับความสำคัญตามมุมมองของผู้รับบริการ

สมมติฐานที่ 4 : ลำดับความสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์การบูรณาการ หากมีค่ามากแสดงว่ามีความสำคัญมาก หากมีค่าน้อยแสดงว่ามีความสำคัญน้อย

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าส่วนที่ควรให้ความสำคัญในการพัฒนามากกว่าคือประเด็นคุณภาพที่ทำให้ได้ค่า CSI และ SQI ที่มีค่ามาก ซึ่งหากนำเอาทั้งสองค่ามาคูณกันจะพบว่า หากทั้ง 2 ค่ามีค่ามาก จะทำให้ผลคูณที่ได้มีค่ามากตามไปด้วย ดังนั้นจึงกำหนดวิธีการคำนวณดังนี้

$$\text{Quality Scale (QS)} = \text{CSI} \times \text{SQI}$$

อย่างไรก็ตามในการคำนวณค่า CSI ของเครื่องมือคุณภาพ LibQUAL<sup>+TM</sup> นั้น เนื่องจากในการพิจารณาลำดับความสำคัญได้มีการเรียงลำดับจากลำดับที่มีความสำคัญมากที่สุดไปน้อยที่สุด รวมทั้งยังมีการแบ่งกลุ่มความสำคัญอีกด้วย ซึ่งลำดับการพิจารณานั้นควรทำการพิจารณาจากกลุ่มของลำดับความสำคัญด้วยเสมอ กล่าวคือ ควรทำการพิจารณาจากกลุ่มที่ 1 2 3 4 และ 5 ตามลำดับ ดังนั้นหากทำการบูรณาการค่าสัมประสิทธิ์ต่าง ๆ ควรทำการแยกพิจารณาตามกลุ่มลำดับความสำคัญนี้ด้วย ซึ่งหากทำการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์การบูรณาการ (QS) นี้ พบว่าถ้าไม่ทำการแบ่งกลุ่มลำดับความสำคัญตามการคำนวณค่า CSI ก่อน อาจเป็นไปได้ที่ประเด็นคุณภาพบางประเด็นของกลุ่มที่มีความสำคัญน้อยกว่าจะมีค่า CSI มากกว่าประเด็นคุณภาพในกลุ่มที่มีความสำคัญมากกว่าได้ ตัวอย่างเช่น

กลุ่มที่	ประเด็นคุณภาพ	SQI	CSI	QS
1	X	1.80	0.80	1.44
2	Y	1.40	1.10	1.54

จากตัวอย่างพบว่าประเด็นคุณภาพ X ซึ่งอยู่ในกลุ่มที่ 1 มีลำดับความสำคัญมากกว่าประเด็นคุณภาพ Y ซึ่งอยู่ในกลุ่มที่ 2 จากการจัดกลุ่มตาม LibQUAL<sup>+TM</sup> และหากพิจารณาจากระดับคุณภาพพบว่าประเด็นคุณภาพ X มีระดับคุณภาพแบบ One-dimension ค่อนไปทาง Attractive ส่วนประเด็นคุณภาพ Y มีระดับคุณภาพแบบ One-dimension ค่อนไปทาง Must-be ซึ่งเมื่อคำนวณผลคูณของ SQI และ CSI แล้ว พบว่าประเด็นคุณภาพ X จะให้ค่า QS ที่น้อยกว่าประเด็นคุณภาพ Y ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ควรเกิดขึ้น เนื่องจากกลุ่มที่ 1 ควรให้ความสำคัญมากกว่ากลุ่มที่ 2 เป็นต้น

นอกจากนี้ระดับความสำคัญของแต่ละประเด็นคุณภาพซึ่งได้จากแบบสอบถามที่แบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับนั้นเป็นส่วนที่มีความสำคัญต่อการพิจารณาลำดับความสำคัญเช่นเดียวกัน เนื่องจากในมุมมองของผู้รับบริการนั้น ผู้รับบริการแต่ละบุคคลย่อมให้ความสำคัญในประเด็นคุณภาพแต่ละประเด็นไม่เท่ากันขึ้นกับมุมมองและความคิดเห็นของผู้รับบริการ ดังนั้นระดับความสำคัญจึงควรเป็นปัจจัยหนึ่งที่ต้องมีส่วนร่วมในการพิจารณาด้วยเช่นเดียวกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำเสนอรูปแบบการบูรณาการค่าสัมประสิทธิ์รวม ซึ่งเกิดจากการบูรณาการค่า SQI ที่ได้มาจาก LibQUAL<sup>+TM</sup> ค่า CSI ซึ่งได้มาจากแบบจำลองของค่าโน และระดับความสำคัญ โดยสามารถบูรณาการค่าสัมประสิทธิ์รวมได้ดังขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทำการจัดกลุ่มประเด็นคุณภาพตามกลุ่มลำดับความสำคัญตามแบบของ เครื่องมือคุณภาพ LibQUAL<sup>+TM</sup>

ขั้นตอนที่ 2 คำนวณผลคูณระหว่างค่า SQI และ CSI ในแต่ละกลุ่มความสำคัญ จากนั้นทำการ เรียงลำดับค่าผลคูณที่ได้จากค่ามากไปน้อย

ขั้นตอนที่ 3 ทำการบูรณาการค่าสัมประสิทธิ์รวม เพื่อให้ได้คะแนนความสำคัญของคุณภาพ (Quality Important Scale) ดังนี้

$$\text{Quality Important Scale (QIS}_{ij}) = \begin{cases} \left[ \frac{\text{Max}(SQI_{i+k} \times CSI_{i+k})}{\text{Min}(SQI_i \times CSI_i)} \right] \left[ SQI_{ij} \times CSI_{ij} \times IMP_{ij} \right] & \text{เมื่อ } \text{Max}(SQI_{i+k} \times CSI_{i+k}) > \text{Min}(SQI_i \times CSI_i) \\ SQI_{ij} \times CSI_{ij} \times IMP_{ij} & \text{เมื่อ } \text{Max}(SQI_{i+k} \times CSI_{i+k}) \leq \text{Min}(SQI_i \times CSI_i) \end{cases}$$

และ  $i = 5$

- เมื่อ  $IMP_{ij}$  คือ ระดับความสำคัญของกลุ่มที่  $i$  ประเด็นคุณภาพที่  $j$   
 $i$  คือ กลุ่มที่  $i$ ;  $i = 1, 2, 3, 4, 5$   
 $j$  คือ ประเด็นคุณภาพที่  $j$ ;  $j = 1, 2, 3, \dots, 20$   
 $i+k$  คือ กลุ่มของลำดับถัดมาจากกลุ่ม  $i$ ;  $k = 1, 2, 3, 4$

ขั้นตอนที่ 4 ทำการเรียงลำดับค่า QIS จากค่ามากไปน้อย

สิ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้จากการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์รวม (QIS) คือ กลุ่มที่มีลำดับความสำคัญมากกว่าและจัดอยู่ในกลุ่มของ Attractive จะถูกเลือกให้นำมาทำการปรับปรุงก่อนกลุ่มที่มีลำดับความสำคัญน้อยกว่าซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มของ Must-be ทั้งนี้การเรียงลำดับความสำคัญเช่นนี้เป็นสิ่งที่สามารถยอมรับได้ เนื่องจากหากทำการพิจารณาถึงลำดับความสำคัญจาก LibQUAL<sup>+TM</sup> นั้น กลุ่มที่มีความสำคัญมากกว่าควรจะนำมาทำการปรับปรุงเป็นลำดับแรกเสมอ ทั้งนี้เนื่องจากผลที่ได้จาก LibQUAL<sup>+TM</sup> นั้น เป็นผลลัพธ์ที่แสดงให้เห็นถึงระดับคุณภาพที่แท้จริงของการให้บริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน

ซึ่งเป็นตัวแทนของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนระดับคุณภาพประเภทต่าง ๆ ที่ได้จากแบบจำลองของคานอนั้นเป็นเพียงการจัดกลุ่มของประเด็นคุณภาพแต่ละประเด็น ซึ่งไม่ได้แสดงถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่อย่างใด นอกจากนี้หากพิจารณาจากลำดับความสำคัญในกลุ่มเดียวกันแล้วนั้น พบว่าประเด็นคุณภาพที่จัดอยู่ในประเภท Must-be และให้ค่า SQI น้อย อาจจะให้ค่า QIS ที่สูงกว่าประเด็นคุณภาพอีกประเด็นหนึ่งที่จัดอยู่ในประเภท Attractive แต่ให้ค่า SQI ที่สูงกว่าทั้งนี้ เนื่องจากค่า SQI ในกลุ่มเดียวกันนี้อาจมีค่าไม่แตกต่างกันมากนัก ดังนั้นประเด็นคุณภาพที่จัดอยู่ในประเภท Must-be จึงอาจถูกเลือกให้มีความสำคัญมากกว่า อย่างไรก็ตามค่า QIS จะมีค่ามากหรือน้อยยังขึ้นอยู่กับระดับความสำคัญอีกด้วย

จากการคำนวณค่า Quality Important Scale (QIS) ได้ผลดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 และ 2 คือ การจัดกลุ่มประเด็นคุณภาพตามกลุ่มลำดับความสำคัญตามแบบของเครื่องมือคุณภาพ LibQUAL<sup>+</sup>™ พร้อมทั้งคำนวณผลคูณระหว่างค่า SQI และ CSI ในแต่ละกลุ่มความสำคัญ จากนั้นทำการเรียงลำดับค่าผลคูณที่ได้จากค่ามากไปน้อย ได้ผลดังตารางที่ 5.6

ขั้นตอนที่ 3 และ 4 คือการบูรณาการค่าสัมประสิทธิ์รวม เพื่อให้ได้คะแนนความสำคัญทางคุณภาพ (Quality Important Scale) พบว่าจากขั้นตอนที่ 2 แสดงให้เห็นว่าผลคูณระหว่างค่า SQI และ CSI ที่น้อยที่สุดของประเด็นคุณภาพในกลุ่มที่ 1 ซึ่งมีความสำคัญมากที่สุดนั้น มีค่าน้อยกว่าผลคูณระหว่างค่า SQI และ CSI ของประเด็นคุณภาพในกลุ่มที่ 3 ที่มีค่ามากที่สุด ดังนั้นในการคำนวณค่า QIS จะคำนวณโดยใช้สมการที่ 1 สำหรับกลุ่มที่ 1 และคำนวณโดยใช้สมการที่ 2 สำหรับกลุ่มที่ 3 พร้อมทั้งทำการเรียงลำดับค่า QIS จากค่ามากไปน้อย ได้ผลดังตารางที่ 5.7 และ 5.8

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.6 ผลคูณระหว่างค่า SQI และ CSI ของประเด็นคุณภาพต่าง ๆ ในแต่ละกลุ่มลำดับ  
ความสำคัญ

กลุ่มที่	ประเด็นคุณภาพที่	CSI	SQI	CSI x SQI
1	14	0.73	1.46	1.07
2	3	1.17	1.24	1.46
	10	1.15	1.24	1.42
	5	1.03	1.12	1.15
	11	0.94	1.15	1.08
	2	0.99	1.08	1.08
	7	0.85	1.24	1.05
	20	0.89	1.07	0.96
	16	0.75	1.24	0.93
	4	0.78	1.19	0.92
	12	0.83	1.10	0.92
	6	0.77	1.15	0.88
	15	0.80	1.04	0.83
	8	0.63	1.26	0.79
	9	0.64	1.23	0.79
	13	0.66	1.15	0.76
	1	0.66	1.11	0.73
	18	0.57	1.17	0.66
19	0.49	1.30	0.64	
17	0.47	1.08	0.50	

ตารางที่ 5.7 ค่า Quality Important Scale (QIS) ของประเด็นคุณภาพต่าง ๆ

กลุ่มที่	ประเด็นคุณภาพที่	CSI	SQI	IMP	QIS
1	14	0.73	1.46	4.12	6.25
2	3	1.17	1.24	4.28	6.25
	10	1.15	1.24	4.26	6.04
	5	1.03	1.12	4.36	5.03
	11	0.94	1.15	4.24	4.60
	2	0.99	1.08	4.17	4.49
	7	0.85	1.24	4.16	4.38
	12	0.83	1.10	4.32	3.95
	20	0.89	1.07	4.04	3.87
	4	0.78	1.19	4.10	3.77
	6	0.77	1.15	4.02	3.55
	16	0.75	1.24	3.80	3.53
	15	0.80	1.04	4.07	3.39
	8	0.63	1.26	3.70	2.94
	13	0.66	1.15	3.82	2.89
	9	0.64	1.23	3.68	2.89
	1	0.66	1.11	3.56	2.62
	18	0.57	1.17	3.85	2.54
	19	0.49	1.30	3.59	2.31
	17	0.47	1.08	3.52	1.77

ตารางที่ 5.8 ค่า Quality Important Scale (QIS) ของประเด็นคุณภาพต่าง ๆ เรียงตามลำดับ  
ความสำคัญ

ลำดับที่	ประเด็นคุณภาพ	QIS
1	ปริมาณของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	6.25
2	ความสามารถในการค้นหาหนังสือจากชั้นหนังสือพบ เมื่อ OPAC แสดงสถานะการมีอยู่	6.25
3	ความเต็มใจและความเอาใจใส่ของบุคลากรห้องสมุด	6.04
4	ความเหมาะสมในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ	5.03
5	อัตราคีย์ของบุคลากรห้องสมุด	4.60
6	ความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการในด้านการสืบค้น	4.49
7	ความหลากหลายและปริมาณที่เพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ	4.38
8	ความสามารถในการตอบคำถามของบุคลากรห้องสมุด	3.95
9	ปริมาณของโต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องสมุด	3.87
10	การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้	3.77
11	สภาพที่พร้อมใช้งานได้ของทรัพยากรสารสนเทศ	3.55
12	ความสงบและเป็นส่วนตัวของห้องสมุด	3.53
13	ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าใช้บริการต่าง ๆ	3.39
14	ความหลากหลายและปริมาณที่เพียงพอของสื่อทัศนวัสดุ	2.94
15	ความทันสมัยของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	2.89
16	การมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้	2.89
17	ความสามารถในการสืบค้นข้อมูลจากที่อื่น ๆ	2.62
18	ความเหมาะสมและการจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุด	2.54
19	ความทันสมัยและน่าใช้ของโต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องสมุด	2.31
20	สถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	1.77



## 5.5 การคัดเลือกลำดับความสำคัญของประเด็นคุณภาพเพื่อเข้าสู่ QFD

ลำดับความสำคัญของประเด็นคุณภาพแต่ละประเด็นนั้นมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความสำคัญ ระดับคุณภาพของงานบริการ และความแตกต่างระหว่างบริการที่ได้รับจริงกับการยอมรับขั้นต่ำและความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้นเมื่อทำการคำนวณการบูรณาการสัมประสิทธิ์รวม นั่นคือคะแนนความสำคัญทางคุณภาพ (Quality Important Scale; QIS) แล้วนั้น จึงควรมีการคัดเลือกประเด็นคุณภาพที่มีความสำคัญมากกว่าเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนางานบริการในประเด็นนั้นก่อน ประเด็นคุณภาพที่มีความสำคัญน้อยกว่า ดังนั้นในการคัดเลือกประเด็นคุณภาพที่มีความสำคัญเป็นตามลำดับนั้น ผู้วิจัยจึงทำการเลือกประเด็นคุณภาพโดยการพิจารณาจากลำดับความสำคัญที่มีค่า QIS สูงเกินกว่าค่ากลางของข้อมูล ซึ่งโดยค่ากลางของข้อมูลนี้คำนวณมาจากค่าเฉลี่ยของค่าคะแนนความสำคัญทางคุณภาพ (QIS) ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ดังนั้นค่า QIS ใดมีค่าสูงกว่า 3.85 จะเป็นประเด็นคุณภาพที่จะถูกคัดเลือกเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาต่อไป ดังนั้นทั้งนี้ซึ่งมีประเด็นคุณภาพมีค่า QIS สูงกว่า 3.85 ทั้งสิ้น 9 ประเด็น ได้แก่

1. ปริมาณของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก
2. ความสามารถในการค้นหาหนังสือจากชั้นหนังสือพบ เมื่อ OPAC แสดงสถานะการมีอยู่
3. ความเต็มใจและความเอาใจใส่ของบุคลากรห้องสมุด
4. ความเหมาะสมในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ
5. อธิษาคัยของบุคลากรห้องสมุด
6. ความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการในด้านการสืบค้น
7. ความหลากหลายและปริมาณที่เพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ
8. ความสามารถในการตอบคำถามของบุคลากรห้องสมุด
9. ปริมาณของโต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องสมุด

จากประเด็นคุณภาพที่ได้มานี้ ผู้วิจัยได้ทำการยืนยันความเหมาะสมในการประเด็นคุณภาพที่ได้ โดยการนำเสนอลำดับความสำคัญของประเด็นคุณภาพกับผู้บริหารของสำนักหอสมุดกลาง ซึ่งผู้บริหารมีความเห็นสอดคล้องกับประเด็นคุณภาพที่สำคัญที่สุด 9 ประเด็นแรกนี้ กล่าวคือ ผู้บริหารมีความเห็นด้วยกับประเด็นคุณภาพทั้ง 9 นี้ว่ามีเป็นประเด็นที่มีความสำคัญมากตามลำดับ และสมควรที่จะนำประเด็นคุณภาพเหล่านี้มาทำการวางแผนและปรับปรุงกระบวนการต่อไป นอกจากนี้ยังทำการประเมินผลความเหมาะสมจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการถึงประเด็นคุณภาพที่มี

ความสำคัญ 9 ลำดับแรก โดยการสอบถามจากผู้รับบริการจำนวน 20 คน ซึ่งผลที่ได้แสดงดังตารางที่ 5.9

จากตารางที่ 5.9 พบว่าประเด็นคุณภาพทั้ง 9 ประเด็นมีความสำคัญตามความคิดเห็นของผู้รับบริการโดยเฉลี่ยอยู่ในช่วง 45 ถึง 100 เปอร์เซนต์ ซึ่งหากเรียงลำดับเปอร์เซนต์ของการเรียงลำดับ 9 ประเด็นแรก พบว่าประเด็นทั้ง 9 นี้มีความสำคัญมากที่สุด ดังนั้นขั้นตอนถัดไป จะนำเอาประเด็นคุณภาพทั้ง 9 ประเด็นนี้ รวมทั้งค่าคะแนนความสำคัญทางคุณภาพมาเป็นข้อมูลขั้นต้นในการวางแผนและปรับปรุงกระบวนการต่อไป ซึ่งจะกล่าวในบทถัดไป



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.9 ประเด็นคุณภาพที่สำคัญที่สุด 9 ประเด็นแรกตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจำนวน 20 คน

ประเด็นคุณภาพ	จำนวนผู้ตอบ	% ของผู้ตอบ
ปริมาณของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	20	100.00
ความสามารถในการค้นหาหนังสือจากชั้นหนังสือพบ เมื่อ OPAC แสดงสถานะการมีอยู่	20	100.00
ความเต็มใจและความเอาใจใส่ของบุคลากรห้องสมุด	18	90.00
อัธยาศัยของบุคลากรห้องสมุด	18	90.00
ความเหมาะสมในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ	16	80.00
ความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการในด้านการสืบค้น	15	75.00
ความหลากหลายและปริมาณที่เพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ	13	65.00
สภาพที่พร้อมใช้งานได้ของทรัพยากรสารสนเทศ	10	50.00
ความสามารถในการตอบคำถามของบุคลากรห้องสมุด	9	45.00
ปริมาณของโต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องสมุด	9	45.00
ความสงบและเป็นส่วนตัวของห้องสมุด	8	40.00
สถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	8	40.00
การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้	6	30.00
ความทันสมัยและน่าใช้ของโต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องสมุด	5	25.00
ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าใช้บริการต่าง ๆ	2	10.00
ความหลากหลายและปริมาณที่เพียงพอของโสตทัศนวัสดุ	2	10.00
ความทันสมัยของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	1	5.00
การมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้	0	0.00
ความสามารถในการสืบค้นข้อมูลจากที่อื่น ๆ	0	0.00
ความเหมาะสมและการจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุด	0	0.00

## บทที่ 6

### เทคนิคการกระจายหน้าที่การทำงานเชิงคุณภาพ

จากการบูรณาการ LibQUAL<sup>+</sup>™ และแบบจำลองของคาโน (Kano's Model) ในบทที่ 5 ทำให้ได้ประเด็นคุณภาพซึ่งเป็นความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความสำคัญ เพื่อใช้เป็นข้อมูลขั้นต้นในการวางแผนเพื่อประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงงานบริการภายในห้องสมุด โดยการนำเทคนิคการกระจายหน้าที่การทำงานเชิงคุณภาพ (Quality Function Deployment: QFD) มาประยุกต์ใช้เพื่อการออกแบบแผนการปรับปรุงคุณภาพงานบริการ

สำหรับการนำเทคนิค QFD มาประยุกต์ใช้ในงานบริการนั้นจะแบ่งออกเป็น 3 เฟส ได้แก่  
เฟสที่ 1 การออกแบบงานบริการตามความต้องการของผู้ใช้ (Service Design)  
เฟสที่ 2 การวางแผนกระบวนการของงานบริการ (Service Process Planning)  
เฟสที่ 3 การวางแผนการควบคุมกระบวนการของงานบริการ (Service Control Planning)

#### 6.1 เฟสที่ 1 การออกแบบงานบริการตามความต้องการของผู้ใช้ (Service Design)

สำหรับเฟสนี้ เป็นขั้นตอนที่นำเอาความต้องการของผู้ใช้มาแปรไปเป็นความต้องการทางด้านการออกแบบงานบริการ โดยทำการกำหนดคุณสมบัติหรือข้อกำหนดเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้

##### 6.1.1 ความต้องการของผู้ใช้

ความต้องการของผู้ใช้ที่จะนำเข้าสู่เฟสที่ 1 นี้ ได้มาจากประเด็นคุณภาพต่าง ๆ ที่ได้มาจากแบบสอบถามในบทที่ 4 และการคัดเลือกประเด็นที่สำคัญเพื่อเป็นข้อมูลขั้นต้นในการนำเข้าสู่เทคนิค QFD โดยการบูรณาการ LibQUAL<sup>+</sup>™ และแบบจำลองของคาโน (Kano's Model) ในบทที่ 5 ซึ่งทำให้สามารถนำประเด็นคุณภาพที่สำคัญมาทำการปรับปรุงคุณภาพงานบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ต่อไป โดยประเด็นคุณภาพที่ได้มานี้จะทำการแบ่งกลุ่มออกเป็นด้านต่าง ๆ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบุคลากร ดังนี้

### 1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ ใสตัทศนุอุปกรณ์ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการ
- โต๊ะและเก้าอี้ที่ให้บริการนั่งอ่านภายในห้องสมุดมีปริมาณเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้

### 2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- ผู้ใช้สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ วารสาร บนชั้นหนังสือพบเสมอหาก OPAC แสดงข้อมูลว่ามีอยู่บนชั้น
- มีการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ วารสาร ได้อย่างเหมาะสม ทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
- สามารถสืบค้นสารสนเทศจาก OPAC ที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ
- วัสดุตีพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร มีความหลากหลายและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้

### 3. ด้านบุคลากร

- บุคลากรเต็มใจให้ความช่วยเหลือ และปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่
- บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดี
- เมื่อประสบปัญหาระหว่างใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถตอบคำถามได้อย่างกระจ่างและเป็นที่น่าพอใจ

หลังจากที่ได้ทราบความต้องการของผู้ใช้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนถัดมาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่ลึกลงไป โดยใช้แผนภาพต้นไม้ (Function Tree Diagram) เพื่อที่จะได้ทราบสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงจากความต้องการของผู้ใช้ทั้งสิ้น 9 รายการ ดังรูปที่ 6.1

#### 6.1.2 ความต้องการทางด้านการออกแบบงานบริการ

ขั้นตอนถัดมาคือการนำเอาความต้องการของผู้ใช้นั้นมาใช้ในการกำหนดข้อกำหนดต่าง ๆ โดยการตั้งคำถามว่า “เราจะมีกรออกแบบความต้องการและกระบวนการอย่างไร ถึงจะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้และสามารถแก้ไขสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นได้” โดยใช้แผนภาพต้นไม้ (Function Tree Diagram) ซึ่งในขั้นตอนนี้ทำให้ได้ข้อมูลซึ่งเป็นความต้องการด้านการออกแบบและกระบวนการของงานบริการในเฟสที่ 1 และ 2 ต่อไป ดังแสดงในรูปที่ 6.2 และตารางที่ 6.1

## ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



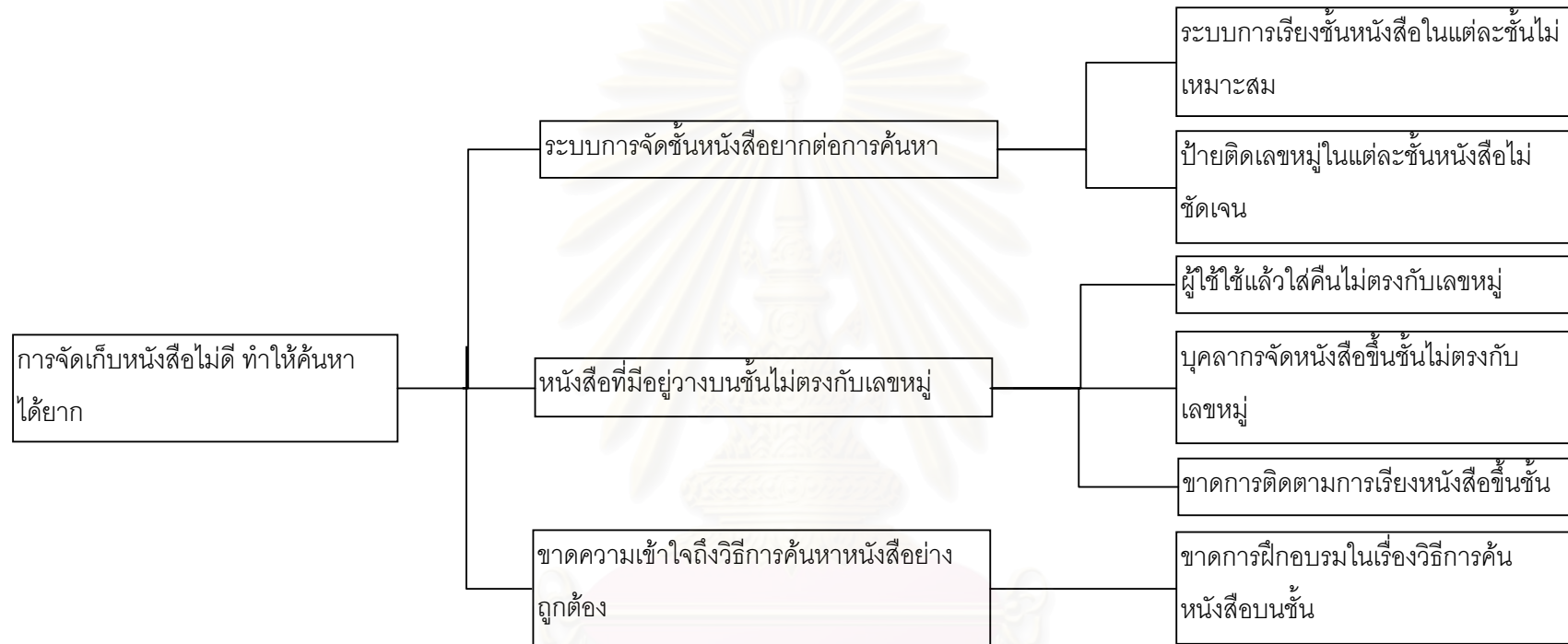
รูปที่ 6.1 Tree Diagram แสดงสาเหตุของปัญหาจากความต้องการของผู้ใช้ในด้านต่าง ๆ

### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ



รูปที่ 6.1

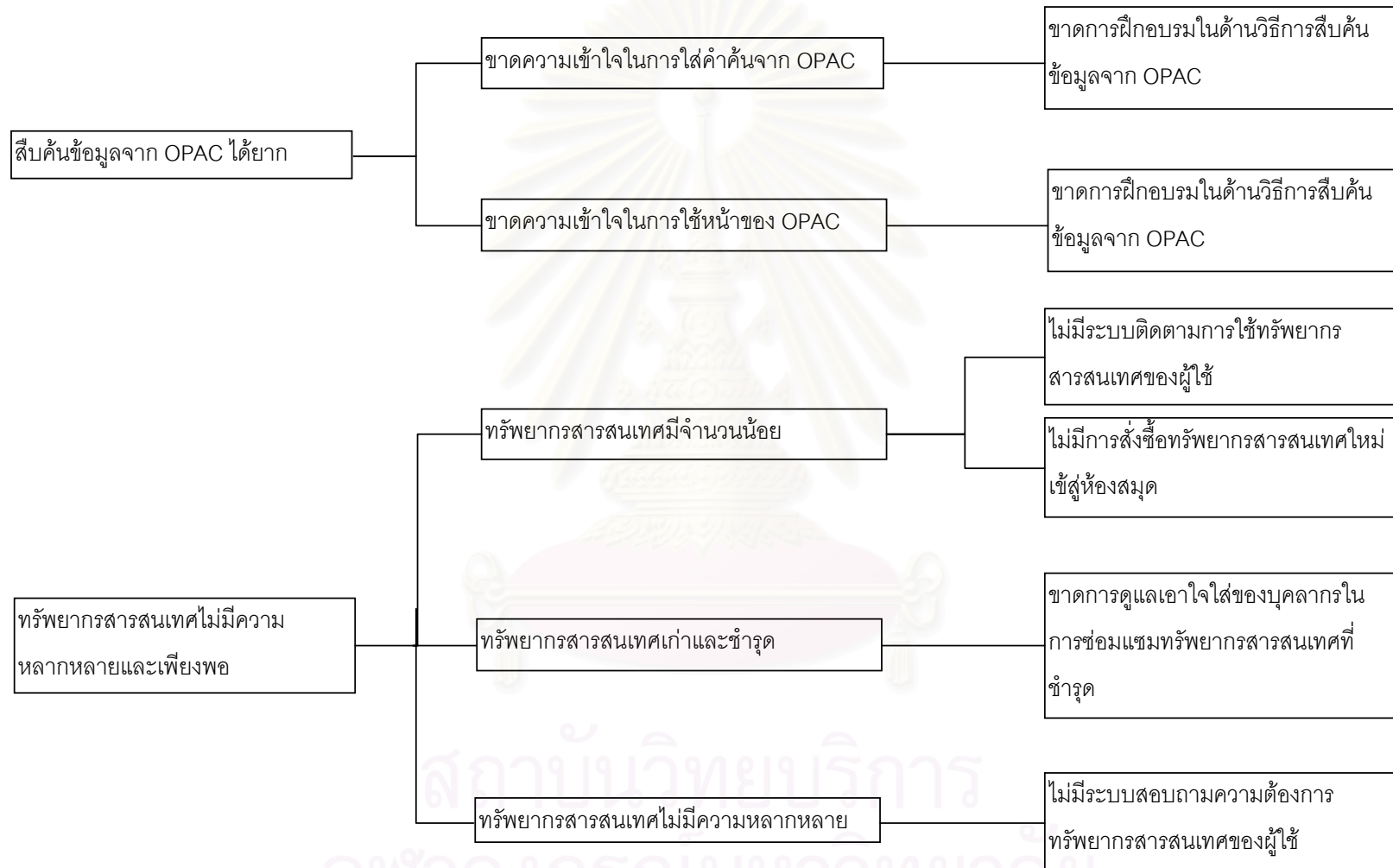
Tree Diagram แสดงสาเหตุของปัญหาจากความต้องการของผู้ใช้ในด้านต่าง ๆ (ต่อ)



รูปที่ 6.1

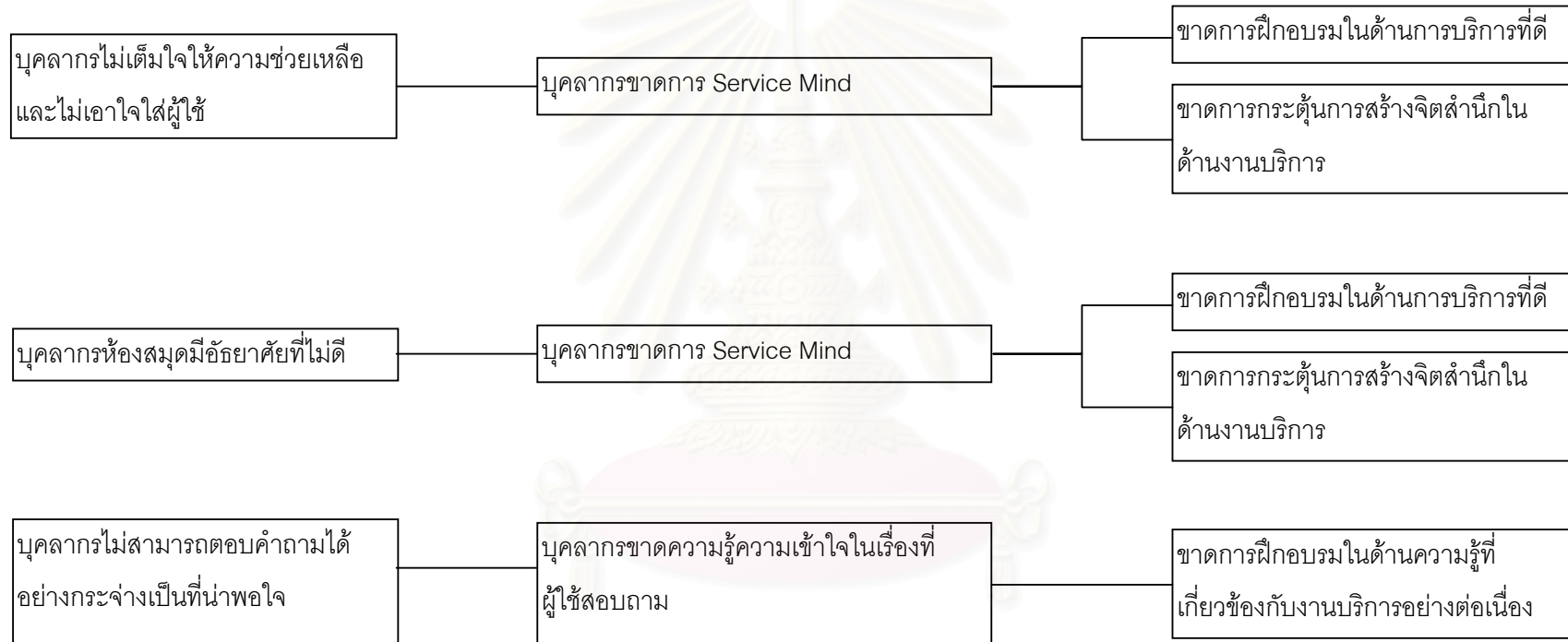
Tree Diagram แสดงสาเหตุของปัญหาจากความต้องการของผู้ใช้ในด้านต่าง ๆ (ต่อ)





รูปที่ 6.1 Tree Diagram แสดงสาเหตุของปัญหาจากความต้องการของผู้ใช้ในด้านต่าง ๆ (ต่อ)

## ด้านบุคลากร



รูปที่ 6.1

Tree Diagram แสดงสาเหตุของปัญหาจากความต้องการของผู้ใช้ในด้านต่าง ๆ (ต่อ)

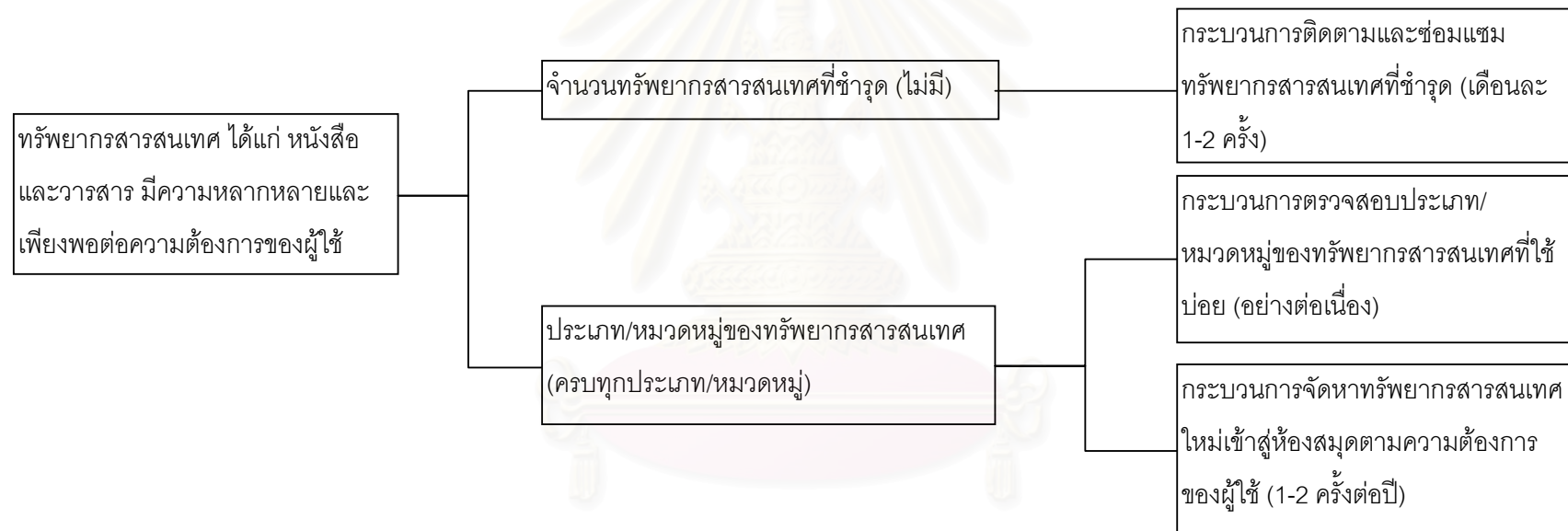
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



รูปที่ 6.2

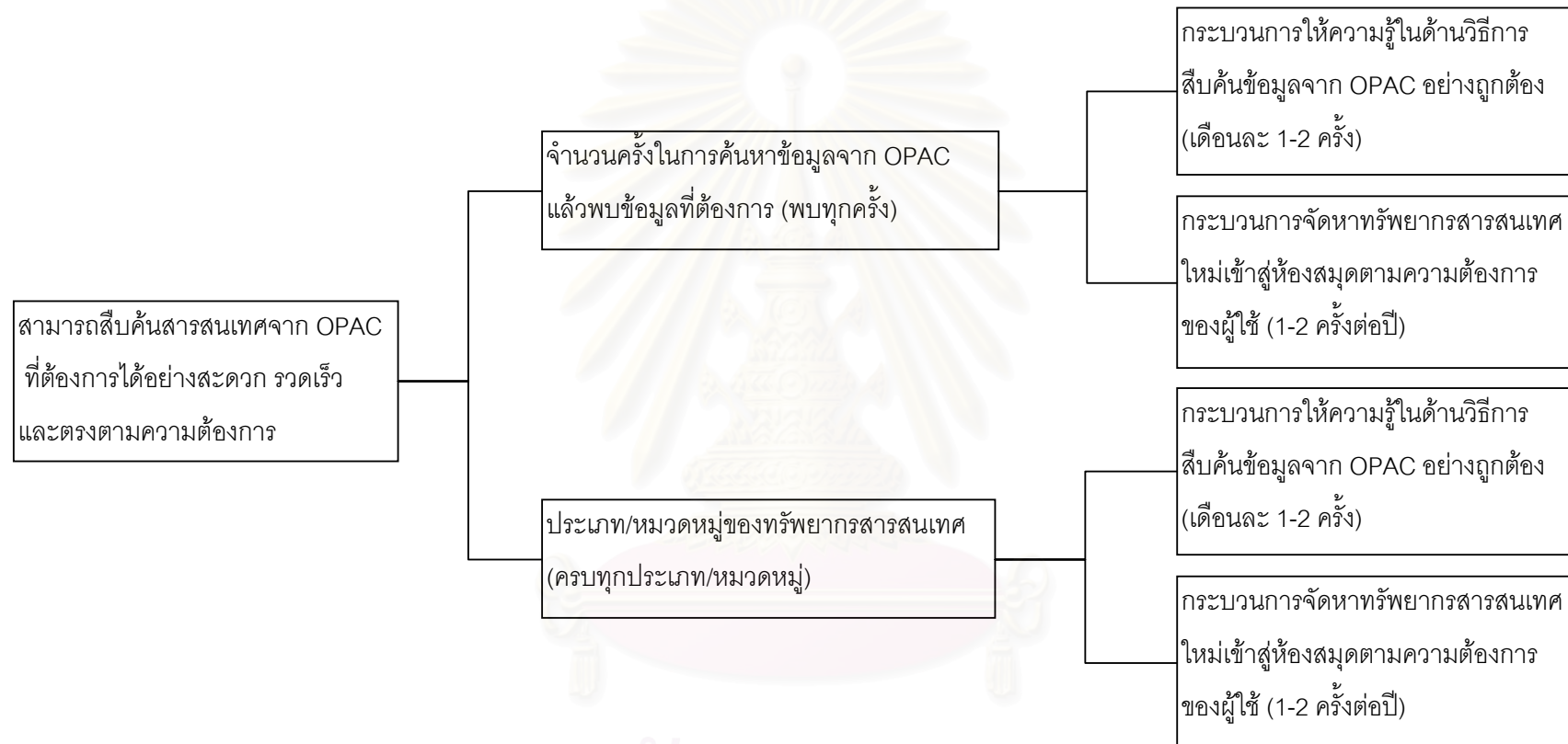
Tree Diagram แสดงความต้องการด้านการออกแบบและกระบวนการของงานบริการ

## ด้านทรัพยากรสารสนเทศ



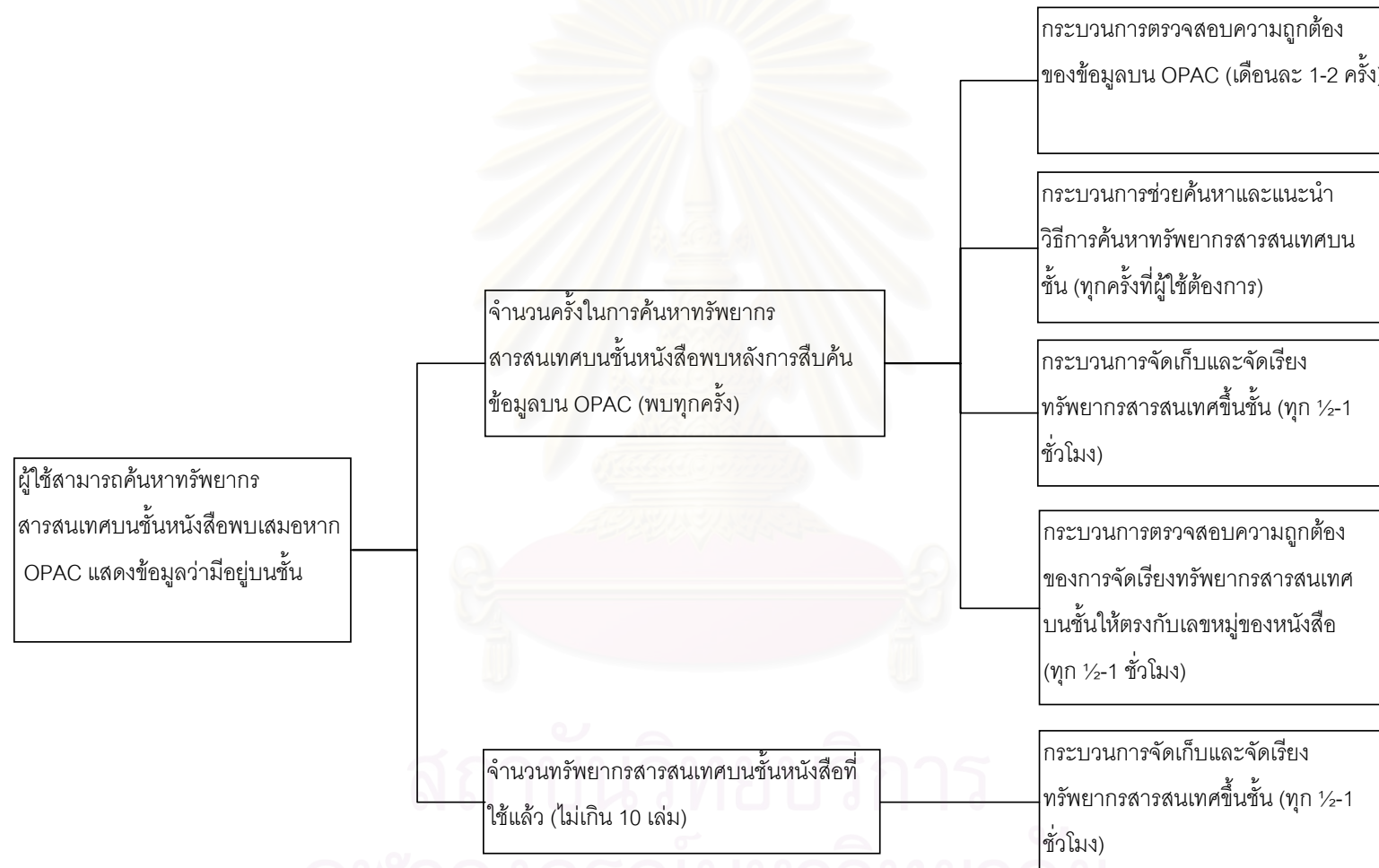
รูปที่ 6.2

Tree Diagram แสดงความต้องการด้านการออกแบบและกระบวนการของงานบริการ (ต่อ)



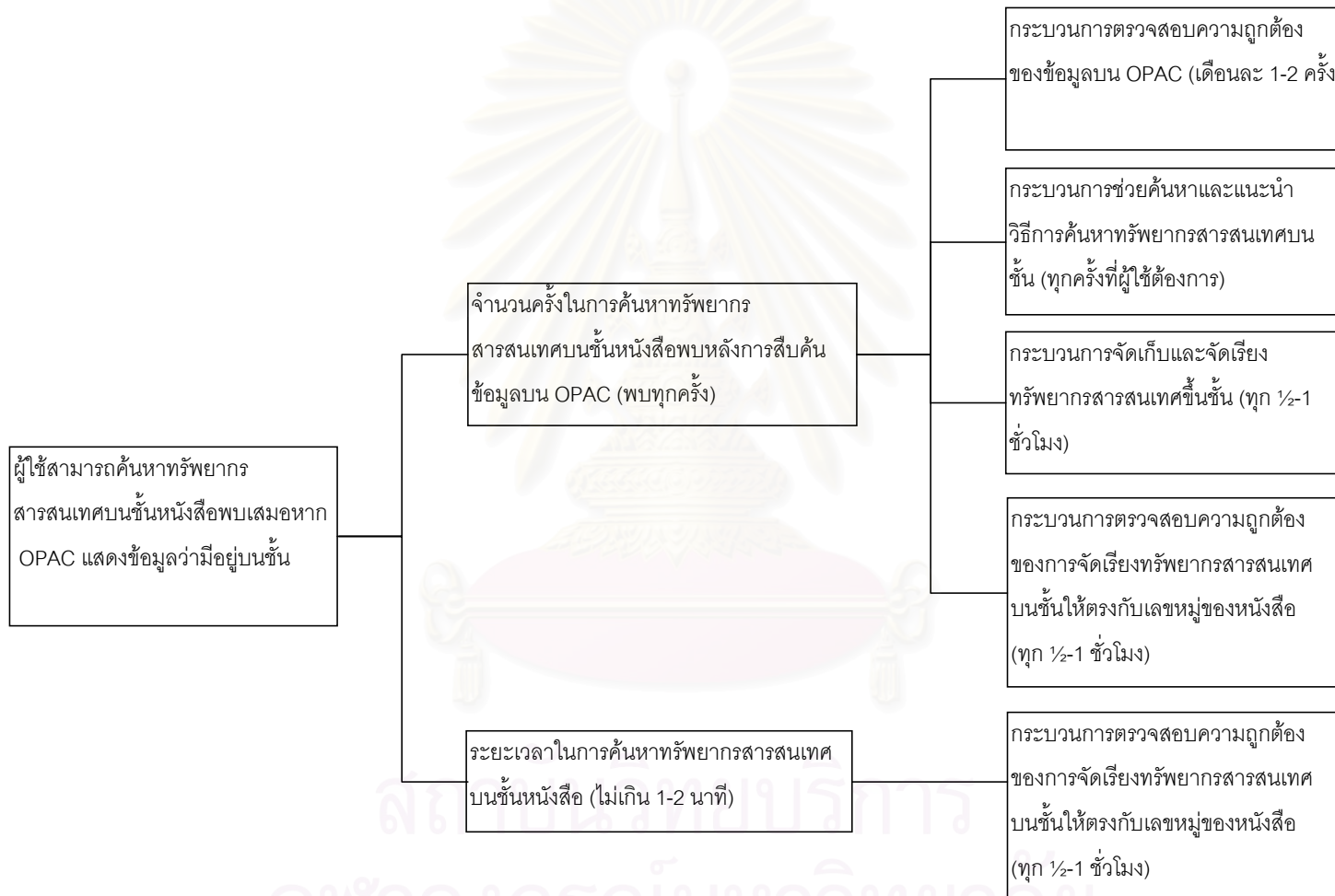
รูปที่ 6.2

Tree Diagram แสดงความต้องการด้านการออกแบบและกระบวนการของงานบริการ (ต่อ)



รูปที่ 6.2

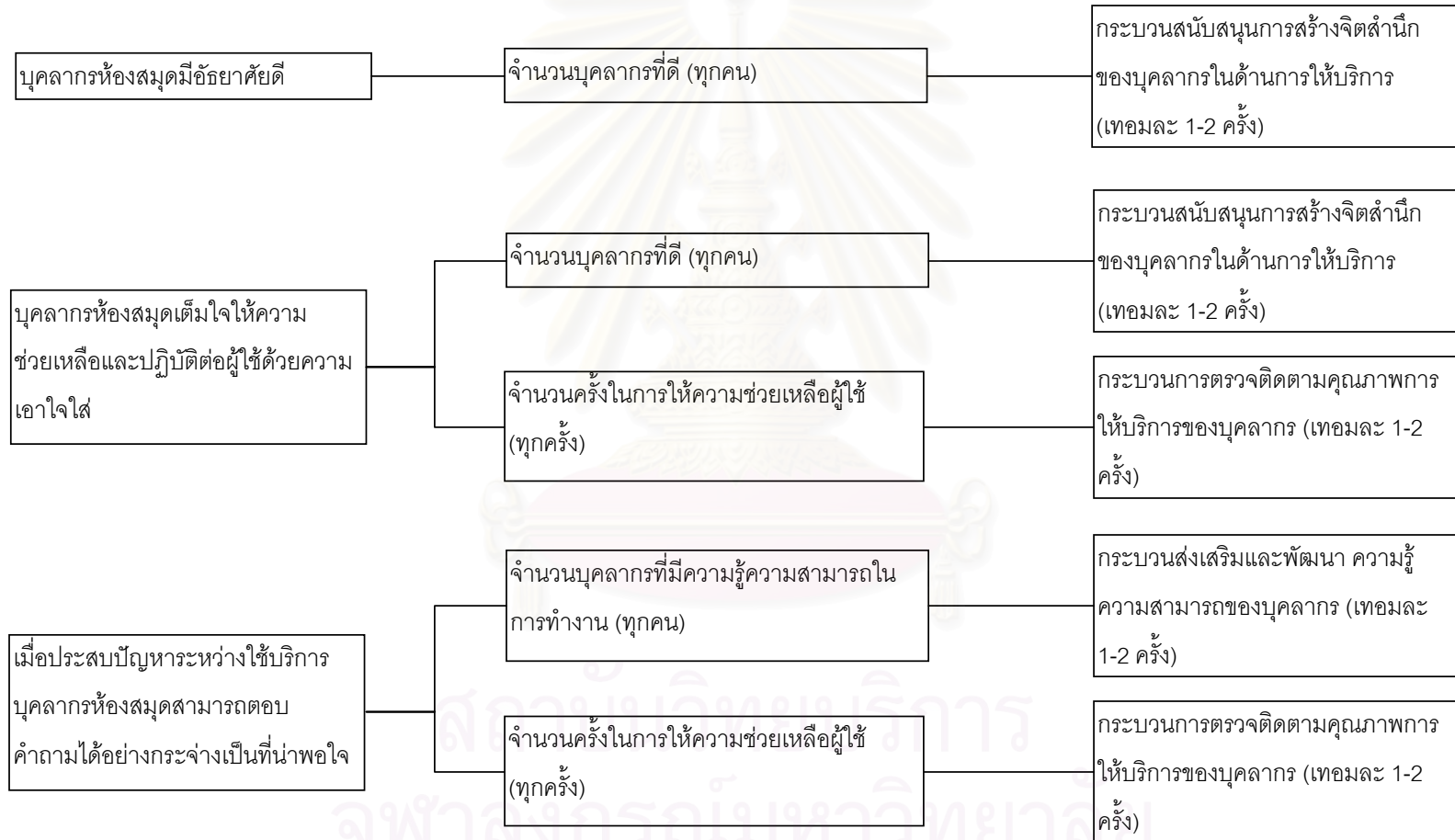
Tree Diagram แสดงความต้องการด้านการออกแบบและกระบวนการของงานบริการ (ต่อ)



รูปที่ 6.2

Tree Diagram แสดงความต้องการด้านการออกแบบและกระบวนการของงานบริการ (ต่อ)

ด้านบุคลากร



รูปที่ 6.2

Tree Diagram แสดงความต้องการด้านการออกแบบและกระบวนการของงานบริการ (ต่อ)



ตารางที่ 6.1 ความต้องการด้านการออกแบบงานบริการและค่าเป้าหมาย

ความต้องการด้านการออกแบบงานบริการ	ค่าเป้าหมาย
จำนวนครั้งในการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้	ทุกครั้ง
จำนวนบุคลากรที่ดี	ทุกคน
จำนวนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการทำงาน	ทุกคน
จำนวนครั้งในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือพบ หลังการสืบค้นข้อมูลบน OPAC	พบทุกครั้ง
จำนวนทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือที่ใช้แล้ว	ไม่เกิน 10 เล่ม
ระยะเวลาในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือ	ไม่เกิน 1-2 นาที
ประเภท/หมวดหมู่ของทรัพยากรสารสนเทศ	ครบทุกประเภท/ หมวดหมู่
จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ชำรุด	ไม่มี
จำนวนครั้งในการค้นหาข้อมูลจาก OPAC แล้วพบข้อมูลที่ต้องการ	พบทุกครั้ง
ระยะเวลาในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC แล้วพบข้อมูลที่ต้องการ	ไม่เกิน 1-2 นาที
จำนวนคอมพิวเตอร์ ณ จุดให้บริการต่าง ๆ ที่พร้อมใช้งาน	80% ของจำนวน ผู้ใช้สูงสุด
จำนวนเสตัทัสอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งาน	80% ของจำนวน ผู้ใช้สูงสุด
จำนวนโต๊ะและเก้าอี้ที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	80% ของจำนวน ผู้ใช้สูงสุด

### 6.1.3 คะแนนความสำคัญของความต้องการของผู้ใช้

คะแนนความสำคัญของความต้องการของผู้ใช้งานวิจัยนี้ จะใช้ค่าที่ได้จากการบูรณาการ LibQUAL<sup>+</sup>™ และแบบจำลองของคาโน ในบทที่ผ่านมา เพื่อที่การออกแบบกระบวนการของงานบริการจะสามารถตอบสนองต่อต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยคะแนนความสำคัญแสดงดังตารางที่ 6.2

## ตารางที่ 6.2 คะแนนความสำคัญของความต้องการของผู้ใช้

ความต้องการของผู้ใช้บริการ	คะแนนความสำคัญ
บุคลากรห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือและปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	6.04
บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยดี	4.60
เมื่อประสบปัญหาระหว่างใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถตอบคำถามได้อย่างกระจ่างเป็นที่น่าพอใจ	3.95
ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือและวารสาร มีความหลากหลายและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้	4.38
สามารถสืบค้นสารสนเทศจาก OPAC ที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ	4.49
ผู้ใช้สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือพบเสมอหาก OPAC แสดงข้อมูลว่ามีอยู่บนชั้น	6.25
มีการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม ทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	5.03
อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ได้แก่ คอมพิวเตอร์ และเสตัทศนูปกรณ์ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้	6.25
โต๊ะและเก้าอี้ที่ให้บริการนั่งอ่านภายในห้องสมุดมีปริมาณเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้	3.87

#### 6.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของผู้ใช้กับความต้องการด้านการออกแบบงานบริการ

ความต้องการด้านการออกแบบงานบริการในแต่ละประเด็นจะมีความสัมพันธ์กับความต้องการของผู้ใช้ โดยใช้หลักการพิจารณาว่าความต้องการด้านการออกแบบประเด็นใดบ้างจะสามารถกระจายออกไปเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้ โดยในขั้นตอนนี้จะทำการพิจารณาว่าความต้องการด้านการออกแบบในแต่ละประเด็นมีผลต่อความต้องการของผู้ใช้มากน้อยอย่างไร ซึ่งในการพิจารณาความสัมพันธ์จะมีการกำหนดระดับความสัมพันธ์เป็น 3 ระดับดังนี้

- 1 = มีความสัมพันธ์บ้าง (possible relationship)  
 3 = มีความสัมพันธ์กันปานกลาง (moderate relationship)  
 9 = มีความสัมพันธ์กันมาก (strong relationship)

หลังจากทำการระบุระดับความสัมพันธ์ในแต่ละประเด็นแล้ว ขั้นตอนถัดมาคือ การคำนวณเพื่อจัดลำดับความสำคัญของความต้องการด้านการออกแบบงานบริการเพื่อเข้าสู่กระบวนการในขั้นตอนถัดไป โดยการคำนวณคะแนนความสำคัญของความต้องการด้านการออกแบบสามารถคำนวณได้ดังนี้

$$\text{IMP Design} = \sum (\text{IMP Requirement} \times \text{Relation Scale})$$

เมื่อ IMP Design คือ คะแนนความสำคัญทางด้านความต้องการด้านการออกแบบ

IMP Requirement คือ คะแนนความสำคัญทางด้านความต้องการของผู้ใช้ในแต่ละประเด็น

Relation Scale คือ ระดับความสัมพันธ์

จากนั้นทำการคำนวณคะแนนความสำคัญทางด้านความต้องการด้านการออกแบบงานบริการที่ได้ให้อยู่ในรูปของร้อยละ แล้วทำการเรียงลำดับความสำคัญในแต่ละประเด็นต่อไป ซึ่งการคำนวณคะแนนความสำคัญในรูปของร้อยละสามารถคำนวณได้ดังนี้

$$\% \text{IMP Design} = \frac{(\text{IMP Design}) \times 100}{\sum \text{IMP Design}}$$

เมื่อนำส่วนประกอบของแผนผังทั้งหมดมาประกอบเข้าด้วยกัน จะทำให้ได้แผนผังคุณภาพ QFD ในเฟสที่ 1 ดังตารางที่ 6.3

ตารางที่ 6.3 แผนผังคุณภาพ QFD เฟลด์ที่ 1

ความต้องการของผู้ใช้บริการ		ความต้องการด้านการออกแบบงานบริการ														
		คะแนนความสำคัญ	จำนวนครั้งในการใช้ความช่วยเหลือ	จำนวนบุคลากรที่	จำนวนบุคลากรที่มีความสามารถในการทำงาน	จำนวนครั้งในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์พบหลักการสืบค้นข้อมูลบน OPAC	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์ที่ใช้แล้ว	ระยะเวลาในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์	ประเภทหมวดหมู่ของทรัพยากรสารสนเทศ	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ล่าสุด	จำนวนครั้งในการค้นหาข้อมูลจาก OPAC แล้วพบข้อมูลที่ต้องการ	ระยะเวลาในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC แล้วพบข้อมูลที่ตรง	จำนวนคอมพิวเตอร์ ณ จุดให้บริการต่าง ๆ ที่พร้อมใช้งาน	จำนวนได้ทั้งหมดทุกอุปกรณ์พร้อมใช้งาน	จำนวนโต๊ะและเก้าอี้ที่พร้อมใช้งาน	
ด้านบุคลากร	บุคลากรห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือและปฏิบัติผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	6.04	9	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยดี	4.60	9	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	เมื่อประสบปัญหาระหว่างใช้บริการบุคลากรห้องสมุดสามารถตอบคำถามได้อย่างกระจ่างเป็นที่น่าพอใจ	3.95	9	3	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	วารสาร มีความหลากหลายและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้	4.38	0	0	0	0	0	0	0	9	9	3	3	0	0	0
	สามารถสืบค้นสารสนเทศจาก OPAC ที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ	4.49	0	0	0	0	0	0	0	3	0	9	9	1	0	0
	ผู้ใช้สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์พบเสมอหาก OPAC แสดงข้อมูลว่ามีอยู่บนชั้น	6.25	0	0	0	9	9	1	0	3	0	0	0	0	0	0
	มีการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม ทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	5.03	0	0	0	9	9	9	0	0	0	0	0	0	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ได้แก่ คอมพิวเตอร์ และไดคัทสำเนา มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้	6.25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	9	0	
	โต๊ะและเก้าอี้ที่ให้บริการนั่งอ่านภายในห้องสมุดมีปริมาณเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้	3.87	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	
ค่าเป้าหมาย			ทุกครั้ง	ทุกคน	ทุกคน	พบทุกครั้ง	ไม่เกิน 10 ชม	ไม่เกิน 1-2 นาที	ครบทุกประเภท	ไม่มี	พบทุกครั้ง	ไม่เกิน 1-2 นาที	80% ของจำนวนผู้ใช้สูงสุด	80% ของจำนวนผู้ใช้สูงสุด	80% ของจำนวนผู้ใช้สูงสุด	80% ของจำนวนผู้ใช้สูงสุด
Absolute Service Design Requirement Importance			137.56	107.61	46.19	101.52	101.52	51.52	52.89	58.17	53.55	53.55	60.74	56.25	34.83	
Relative Service Design Requirement Importance			15.02	11.75	5.04	11.08	11.08	5.63	5.77	6.35	5.85	5.85	6.63	6.14	3.80	
Ranking			1	2	12	3	3	11	10	6	8	8	5	7	13	

## 6.2 เฟสที่ 2 การวางแผนกระบวนการของงานบริการ (Service Process Planning)

สำหรับเฟสนี้ เป็นขั้นตอนที่นำเอาความต้องการทางด้านการออกแบบงานบริการที่ได้จากเฟสที่ 1 มาทำการออกแบบกระบวนการเพื่อปรับปรุงคุณภาพของงานบริการที่สนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยการนำเอาความต้องการทางด้านการออกแบบงานบริการที่ได้เป็นข้อมูลที่น่าเข้าสู่เฟสนี้ ซึ่งสามารถเรียงตามลำดับความสำคัญได้ตามร้อยละของคะแนนความสำคัญในแต่ละประเด็น ดังตารางที่ 6.4

ตารางที่ 6.4 ลำดับความสำคัญของความต้องการทางด้านการออกแบบงานบริการ

ลำดับที่	ความต้องการด้านการออกแบบงานบริการ	ร้อยละของคะแนนความสำคัญ
1	จำนวนครั้งในการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้	15.02
2	จำนวนบุคลากรที่ดี	11.75
3	จำนวนครั้งในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือพบหลังการสืบค้นข้อมูลบน OPAC	11.08
3	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือที่ใช้แล้ว	11.08
5	จำนวนคอมพิวเตอร์ ณ จุดให้บริการต่างๆ ที่พร้อมใช้งาน	6.63
6	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ชำรุด	6.35
7	จำนวนโสตทัศนอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งาน	6.14
8	จำนวนครั้งในการค้นหาข้อมูลจาก OPAC แล้วพบข้อมูลที่ต้องการ	5.85
8	ระยะเวลาในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC แล้วพบข้อมูลที่ต้องการ	5.85
10	ประเภท/หมวดหมู่ของทรัพยากรสารสนเทศ	5.77
11	ระยะเวลาในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือ	5.63
12	จำนวนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการทำงาน	5.04
13	จำนวนโต๊ะและเก้าอี้ที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.80
<b>รวม</b>		99.99

### 6.2.1 คะแนนความสำคัญของความต้องการด้านการออกแบบงานบริการ

จากคะแนนความสำคัญที่คำนวณได้จากแผนผังคุณภาพในเฟสที่ 1 มีช่วงของร้อยละความสำคัญอยู่ในช่วง 3.80 ถึง 15.02 ซึ่งเป็นช่วงที่ห่างกันมาก ดังนั้นจึงทำการปรับค่าคะแนนความสำคัญนี้ให้มีค่าลดลงโดยมีค่าระหว่าง 1 ถึง 5 คะแนน ซึ่งได้ผลดังตารางที่ 6.5

ตารางที่ 6.5 การปรับค่าคะแนนความสำคัญของความต้องการด้านการออกแบบงานบริการ

ความต้องการด้านการออกแบบงานบริการ	ร้อยละของคะแนนความสำคัญ	คะแนนความสำคัญ
จำนวนครั้งในการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้	15.02	5.00
จำนวนบุคลากรที่ดี	11.75	3.91
จำนวนครั้งในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือพบหลังการสืบค้นข้อมูลบน OPAC	11.08	3.69
จำนวนทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือที่ใช้แล้ว	11.08	3.69
จำนวนคอมพิวเตอร์ ณ จุดให้บริการต่างๆ ที่พร้อมใช้งาน	6.63	2.21
จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ชำรุด	6.35	2.11
จำนวนโสตทัศนูปกรณ์ที่พร้อมใช้งาน	6.14	2.04
จำนวนครั้งในการค้นหาข้อมูลจาก OPAC แล้วพบข้อมูลที่ต้องการ	5.85	1.95
ระยะเวลาในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC แล้วพบข้อมูลที่ต้องการ	5.85	1.95
ประเภท/หมวดหมู่ของทรัพยากรสารสนเทศ	5.77	1.92
ระยะเวลาในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือ	5.63	1.87
จำนวนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการทำงาน	5.04	1.68
จำนวนโต๊ะและเก้าอี้ที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.80	1.26

## 6.2.2 กระบวนการของงานบริการ

ในการออกแบบกระบวนการของงานบริการนั้น จะทำการนำข้อมูลซึ่งเป็นผลที่ได้จากเฟสที่ 1 คือ ความต้องการด้านการออกแบบงานบริการ รวมทั้งเป้าหมายมาเป็นข้อมูลในการนำเข้าสู่เฟสที่ 2 นี้ โดยในการออกแบบกระบวนการนั้นจะทำการตั้งคำถามเช่นเดียวกับเฟสที่ 1 ที่ว่า “เราจะมีกระบวนการออกแบบกระบวนการอย่างไร ถึงจะตอบสนองของความต้องการด้านการออกแบบงานบริการและความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งยังสามารถแก้ไขสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นได้” โดยใช้แผนภาพต้นไม้ (Function Tree Diagram) ดังแสดงในรูปที่ 6.2 ซึ่งสามารถสรุปในรูปของตารางดังตารางที่ 6.6

## 6.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการด้านการออกแบบกับกระบวนการของงานบริการ

การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการและความต้องการด้านการออกแบบงานบริการนั้นจะทำการพิจารณาเช่นเดียวกับในเฟสที่ 1 คือการใช้หลักการพิจารณาว่ากระบวนการใดบ้างที่จะสามารถตอบสนองของความต้องการด้านการออกแบบงานบริการได้ พร้อมทั้งพิจารณาระดับความสัมพันธ์และค่าเป้าหมายด้วย ซึ่งระดับความสัมพันธ์นี้แบ่งออกเป็น 3 ระดับเช่นเดียวกัน สำหรับการคำนวณและเรียงลำดับคะแนนความสำคัญของแต่ละกระบวนการ จะทำการคำนวณเช่นเดียวกับเฟสที่ 1 และเมื่อนำส่วนต่าง ๆ มาประกอบเข้าด้วยกันจะทำให้ได้แผนผังคุณภาพในเฟสที่ 2 ดังตารางที่ 6.7

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ตารางที่ 6.6 กระบวนการของงานบริการและค่าเป้าหมาย

กระบวนการของงานบริการ	ค่าเป้าหมาย
การตรวจติดตามคุณภาพการให้บริการของบุคลากร	เดือนละ 1-2 ครั้ง
การสนับสนุนการรังสรรค์งานด้านบริการของบุคลากรในด้านการให้บริการ	เดือนละ 1-2 ครั้ง
การส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร	เดือนละ 1-2 ครั้ง
การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลบน OPAC	เดือนละ 1-2 ครั้ง
การช่วยค้นหาและแนะนำวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น	ทุกครั้งที่ใช้ต้องการ
การจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้น	ทุก 1/2 - 1 ชั่วโมง
การตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่ของหนังสือ	ทุก 1/2 - 1 ชั่วโมง
การตรวจสอบประเภท/หมวดหมู่ของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้บ่อย	อย่างต่อเนื่อง
การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่เข้าสู่ห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้	1-2 ครั้งต่อปี
การติดตามและซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศที่ชำรุด	เดือนละ 1-2 ครั้ง
การให้ความรู้ในด้านวิธีการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC อย่างถูกต้อง	เดือนละ 1-2 ครั้ง
การช่วยสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	ทุกครั้งที่ใช้ต้องการ
การติดตามจำนวนผู้ใช้งาน	อย่างต่อเนื่อง
การจัดหาคอมพิวเตอร์และเสตท์อุปกรณ์เข้าสู่ห้องสมุด	1-2 ครั้งต่อปี
การติดตามการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ที่ชำรุด	เดือนละ 1-2 ครั้ง
การจัดหาโต๊ะและเก้าอี้เข้าสู่ห้องสมุด	1-2 ครั้งต่อปี
การติดตามการซ่อมแซมโต๊ะและเก้าอี้ที่ชำรุด	เดือนละ 1-2 ครั้ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 6.7 แผนผังคุณภาพ QFD เฟสที่ 2

ความต้องการด้านการออกแบบงานบริการ	คะแนนความสำคัญ	การออกแบบกระบวนการของงานบริการ																		
		การตรวจติดตามคุณภาพการให้บริการของบุคลากร	การสนับสนุนการสร้างจิตสำนึกของบุคลากรในด้านการใช้บริการ	การส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร	การตรวจประเมินความถูกต้องของข้อมูล OPAC	การช่วยกันพัฒนาและแก้ไขปัญหาทรัพยากรสารสนเทศ	การจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้น	การตรวจสอบความถูกต้องของงานประจำห้องทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น	การตรวจสอบชั้นหนังสือให้ตรงกับชั้นหนังสือ	การตรวจสอบประเภทยาของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้	การตรวจทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นระเบียบเรียบร้อย	การติดตามและซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศที่ชำรุด	การไม่ความรู้งานด้านบริการเสริมข้อมูลจาก OPAC อย่างถูกต้อง	การปรับเปลี่ยนข้อมูลจาก OPAC	การติดตามจำนวนผู้ใช้งาน	การจัดทำคอมพิวเตอร์และไลดที่ดูโปรแกรมได้ถูกต้อง	การติดตามการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ที่ชำรุด	การจัดทำโต๊ะและเก้าอี้ผู้ใช้งาน	การติดตามการซ่อมแซมโต๊ะและเก้าอี้ที่ชำรุด	
จำนวนครั้งในการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้	5.00	9	3	1	0	9	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0
จำนวนบุคลากรที่ดี	3.91	3	9	0	0	3	1	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
จำนวนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการทำงาน	1.68	1	1	9	0	3	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
จำนวนครั้งในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือ พบ หลังการสืบค้นข้อมูลบน OPAC	3.69	0	0	0	9	9	9	9	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
จำนวนทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือที่ใช้แล้ว	3.69	0	0	0	0	0	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ระยะเวลาในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือ	1.87	0	0	0	1	9	9	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ประเภท/หมวดหมู่ของทรัพยากรสารสนเทศ	1.92	0	0	0	0	0	0	0	0	9	9	3	0	0	0	0	0	0	0	0
จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ชำรุด	2.11	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0
จำนวนครั้งในการค้นหาข้อมูลจาก OPAC แล้วพบข้อมูลที่ต้องการ	1.95	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	9	9	0	0	0	0	0	0
ระยะเวลาในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC แล้วพบข้อมูลที่ต้องการ	1.95	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	9	9	0	0	0	0	0	0
จำนวนคอมพิวเตอร์ ณ จุดให้บริการต่าง ๆ ที่พร้อมใช้งาน	2.21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	9	9	9	0	0	0
จำนวนโต๊ะที่คนปรองนี้พร้อมใช้งาน	2.04	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	9	0	0	0	0
จำนวนโต๊ะและเก้าอี้ที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	1.26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	9	9
ค่าเป้าหมาย	ช่วงและ 1-2 ครั้ง	58.41	51.87	20.12	53.11	111.81	87.16	57.64	17.25	17.25	24.75	35.10	107.94	49.59	38.25	19.89	11.34	11.34		
	ช่วงและ 1-2 ครั้ง	7.56	6.72	2.49	6.97	14.47	11.39	7.46	2.21	2.21	3.20	4.53	13.97	6.48	4.96	2.46	1.46	1.46		
Ranking		4	7	12	6	1	3	5	14	14	11	10	2	8	9	13	16	16		

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### 6.3 เฟสที่ 3 การวางแผนการควบคุมกระบวนการของงานบริการ (Service Control Planning)

สำหรับเฟสนี้ เป็นขั้นตอนที่จะทำการวิเคราะห์และนำกระบวนการของงานบริการที่ได้มา ออกแบบกิจกรรมและทำการวางแผนและควบคุมกระบวนการของงานบริการ ซึ่งกระบวนการที่จะทำการวางแผนและควบคุมกระบวนการต่อไปได้ทำการคัดเลือกกระบวนการที่มีความสำคัญมา พิจารณาและวางแผนกระบวนการก่อน ซึ่งจะทำการคัดเลือกกระบวนการที่สำคัญ 80 เปอร์เซ็นต์ แรกมาพิจารณาและวางแผนกระบวนการต่อไป ซึ่งลำดับความสำคัญตามร้อยละของคะแนน ความสำคัญในแต่ละกระบวนการแสดงดังตารางที่ 6.8 และกระบวนการที่ทำการคัดเลือกมาเพื่อ ทำการวางแผนและควบคุมกระบวนการต่อไปแสดงดังตารางที่ 6.9 โดยมีคะแนนความสำคัญของ กระบวนการรวมเท่ากับ 79.98 เปอร์เซ็นต์

ในส่วนของการออกแบบกิจกรรมของแต่ละกระบวนการนั้น จะทำการพิจารณากิจกรรม จากสภาพของห้องสมุดในปัจจุบันที่เป็นอยู่ พร้อมทั้งวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะ สามารถกำหนดกิจกรรมที่เหมาะสมกับกระบวนการและสามารถสนองต่อความต้องการและ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยในส่วนของการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันนี้แสดงในรูปของ ตาราง ดังแสดงในตารางที่ 6.10-6.17 และแสดงกิจกรรมและรายการควบคุมคุณภาพในแต่ละ กระบวนการดังรูปที่ 6.3 และเนื่องจากกระบวนการในลำดับที่ 1 และ 2 คือ กระบวนการช่วยค้นหา และแนะนำวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น และกระบวนการการช่วยสืบค้นข้อมูลจาก OPAC มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันดังนั้นจึงทำการรวม 2 กระบวนการนี้เข้าด้วยกันในการ พิจารณาสภาพปัจจุบันและกิจกรรมปรับปรุง

เมื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาในปัจจุบันและกำหนดกิจกรรมในแต่ละกระบวนการแล้ว ขั้นตอนถัดมาเป็นการนำเอากระบวนการและกิจกรรมที่ได้มาทำการวางแผนกระบวนการ โดยการ สร้างตารางแผนการควบคุมการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการ ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการ กิจกรรม รายการควบคุมคุณภาพ ค่ามาตรฐาน ผู้รับผิดชอบ สถานที่ และวิธีการปฏิบัติในแต่ละ กระบวนการ ซึ่งตารางแผนการควบคุมการดำเนินงานแสดงดังตารางที่ 6.18

ตารางที่ 6.8 ลำดับความสำคัญของกระบวนการของงานบริการ

ลำดับที่	กระบวนการของงานบริการ	ร้อยละของคะแนนความสำคัญ
1	การช่วยค้นหาและแนะนำวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น	14.47
2	การช่วยสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	13.97
3	การจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้น	11.39
4	การตรวจติดตามคุณภาพการให้บริการของบุคลากร	7.56
5	การตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่	7.46
6	การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลบน OPAC	6.97
7	การสนับสนุนการรังสรรค์จิตสำนึกของบุคลากรในด้านการให้บริการ	6.72
8	การติดตามจำนวนผู้ใช้งาน	6.48
9	การจัดหาคอมพิวเตอร์และโสตทัศนอุปกรณ์เข้าสู่ห้องสมุด	4.96
10	การให้ความรู้ในด้านวิธีการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC อย่างถูกต้อง	4.53
11	การติดตามและซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศที่ชำรุด	3.20
12	การส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร	2.49
13	การติดตามการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ที่ชำรุด	2.46
14	การตรวจสอบประเภท/หมวดหมู่ของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้บ่อย	2.21
14	การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่เข้าสู่ห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้	2.21
16	การจัดหาโต๊ะและเก้าอี้เข้าสู่ห้องสมุด	1.46
16	การติดตามและการซ่อมแซมโต๊ะและเก้าอี้ที่ชำรุด	1.46
<b>รวม</b>		100.00

ตารางที่ 6.9 ลำดับความสำคัญของกระบวนการของงานบริการ

ลำดับที่	กระบวนการของงานบริการ	ร้อยละของคะแนนความสำคัญ
1	การช่วยค้นหาและแนะนำวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น	14.47
2	การช่วยสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	13.97
3	การจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้น	11.39
4	การตรวจติดตามคุณภาพการให้บริการของบุคลากร	7.56
5	การตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่	7.46
6	การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลบน OPAC	6.97
7	การสนับสนุนการรังจาด้านนี้ของบุคลากรในด้านการให้บริการ	6.72
8	การติดตามจำนวนผู้ใช้งาน	6.48
9	การจัดหาคอมพิวเตอร์และโสตทัศนูปกรณ์เข้าสู่ห้องสมุด	4.96
<b>รวม</b>		79.89

ตารางที่ 6.10 การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและสาเหตุของปัญหาสำหรับกระบวนการช่วยค้นหาและแนะนำวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นและกระบวนการช่วยสืบค้นข้อมูลจาก OPAC

สภาพปัจจุบัน	ปัญหา	สาเหตุพื้นฐาน	กิจกรรม	หมายเหตุ
ห้องสมุดมีจุดให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นหาหนังสืออ้างอิงในบริเวณโถงกลางของชั้น 2 ซึ่งเป็นชั้นให้บริการหนังสืออ้างอิง แต่ไม่มีจุดให้บริการช่วยค้นหาและแนะนำวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ นอกจากหนังสืออ้างอิง และบริการช่วยสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	เมื่อผู้ใช้สืบค้นข้อมูลจาก OPAC แล้วไม่พบข้อมูลที่ต้องการ หรือผู้ใช้ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการแล้วไม่พบบนชั้นหนังสือ ผู้ใช้อาจไม่สามารถสืบค้นข้อมูลหรือค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้อีกต่อไป	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ใช้ไม่ทราบขั้นตอนการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC และวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือที่ถูกต้อง</li> <li>- ไม่มีผู้ให้คำแนะนำหรือช่วยสืบค้นข้อมูล หรือค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการเมื่อผู้ใช้ประสบปัญหาในด้านการสืบค้น/ค้นหา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คัดเลือกบุคลากรห้องสมุดที่เหมาะสม</li> <li>- จัดจุดให้บริการช่วยสืบค้น/ค้นหาและแนะนำวิธีการสืบค้น/ค้นหา</li> <li>- จัดทำเอกสารแนะนำวิธีการสืบค้น/ค้นหา</li> <li>- จัดทำป้ายแนะนำวิธีการสืบค้น/ค้นหา</li> <li>- จัดทำแบบประเมินการให้บริการของบุคลากร</li> </ul>	จุดให้บริการทั้งบริการช่วยสืบค้นข้อมูลจาก OPAC และบริการช่วยค้นหาและแนะนำวิธีการค้นหานี้ควรเป็นจุดบริการจุดเดียวกัน และผู้ให้บริการเป็นบุคลากรคนเดียวกัน โดยมีจุดบริการในทุกชั้นที่มีบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ตารางที่ 6.11 การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและสาเหตุของปัญหาสำหรับกระบวนการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้น

สภาพปัจจุบัน	ปัญหา	สาเหตุพื้นฐาน	กิจกรรม	หมายเหตุ
ห้องสมุดมีบุคลากรที่หน้าที่ในการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้นโดยฝ่ายที่รับผิดชอบคือฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีบุคลากรที่ทำหน้าที่นี้ประจำอยู่ทุกชั้นที่มีบริการทรัพยากรสารสนเทศชั้นละ 2 คน โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บ คือ ทุก 2 ชั่วโมง	ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่บนชั้นหนังสือใช้แล้วและบนโต๊ะอ่านหนังสือที่ไม่มีผู้นั่งอ่านมีจำนวนมาก ทำให้ผู้ใช้ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการไม่พบแม้ว่าข้อมูลที่แสดงบนหน้าจอ OPAC จะแสดงสถานะของทรัพยากรสารสนเทศนั้นว่ามีอยู่บนชั้นหนังสือ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความถี่ในการจัดเก็บน้อยเกินไป</li> <li>- ไม่มีระบบตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่</li> <li>- ไม่มีการกำหนดจุดในการตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้แล้วอย่างชัดเจน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำตารางกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้น</li> <li>- จัดทำแบบบันทึกการปฏิบัติงาน</li> <li>- กำหนดตำแหน่งการตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้แล้วเพื่อจัดเก็บชั้นชั้น</li> <li>- ทำการสุ่มตรวจการปฏิบัติงาน</li> <li>- จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการจัดเก็บ</li> </ul>	-

ตารางที่ 6.12 การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและสาเหตุของปัญหาสำหรับกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่

สภาพปัจจุบัน	ปัญหา	สาเหตุพื้นฐาน	กิจกรรม	หมายเหตุ
ห้องสมุดมีบุคลากรที่หน้าที่ในการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้น แต่ไม่มีการกำหนดให้มีการตรวจสอบการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่ที่ชัดเจน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ใช้บางคนทำการยืมอ่านทรัพยากรสารสนเทศบริเวณชั้นหนังสือ และเมื่อเลิกใช้ผู้ใช้ส่วนใหญ่จะวางทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นเดิมซึ่งในบางครั้งอาจไม่วางในตำแหน่งที่ถูกต้อง คือวางไม่ตรงกับเลขหมู่</li> <li>- บุคลากรที่ทำหน้าที่จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้นอาจจัดเรียงบนชั้นไม่ตรงกับเลขหมู่ที่ถูกต้อง</li> <li>- เมื่อบุคลากรทำการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศแล้ว ไม่ทำการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่มีการกำหนดเวลาในการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น</li> <li>- ไม่มีระบบตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ชัดเจน</li> <li>- ไม่มีการรณรงค์ให้ผู้ใช้ นำทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้แล้วแม้จะยืมอ่านบริเวณชั้นหนังสือไปวางไว้บริเวณชั้นวางหนังสือใช้แล้ว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำตารางกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่</li> <li>- จัดทำแบบบันทึกการปฏิบัติงาน</li> <li>- ทำการสุ่มตรวจการปฏิบัติงาน</li> <li>- จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการจัดเรียง</li> <li>- จัดทำป้ายรณรงค์ให้ผู้ใช้ นำทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้แล้วไปวางไว้บนชั้นหนังสือใช้แล้ว</li> </ul>	ในการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้น และการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับเลขหมู่นี้อาจเป็นหน้าที่ของบุคลากรคนละบุคคล เพื่อกำหนดหน้าที่การทำงานที่ชัดเจนในแต่ละวันได้

ตารางที่ 6.13 การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและสาเหตุของปัญหาสำหรับกระบวนการสนับสนุนการสร้างจิตสำนึกของบุคลากรในด้านการให้บริการ

สภาพปัจจุบัน	ปัญหา	สาเหตุพื้นฐาน	กิจกรรม	หมายเหตุ
ห้องสมุดมีการสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่ห้องสมุดยังไม่มีการส่งเสริมให้บุคลากรได้เห็นถึงความสำคัญและเข้าใจในหน้าที่ของการให้บริการที่ดี	บุคลากรบางคนไม่เต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้เมื่อผู้ใช้ประสบปัญหาระหว่างใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้ไม่กล้าเข้าไปซักถามหรือขอความช่วยเหลือจากบุคลากรท่านนั้นอีก	บุคลากรขาดความเข้าใจในหน้าที่ของการให้บริการที่ดี นอกเหนือจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ฝึกอบรมบุคลากรในด้านการให้บริการ</li> <li>- จัดทำคู่มือการให้บริการที่ดี</li> </ul>	-



ตารางที่ 6.14 การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและสาเหตุของปัญหาสำหรับกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพการให้บริการของบุคลากร

สภาพปัจจุบัน	ปัญหา	สาเหตุพื้นฐาน	กิจกรรม	หมายเหตุ
ห้องสมุดไม่มีการตรวจติดตามและประเมินคุณภาพในด้านการให้บริการของบุคลากรแต่ละบุคคล	บุคลากรบางคนไม่ให้ความสำคัญในด้านของการให้บริการที่ดี ซึ่งอาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ได้	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่มีการตรวจติดตามและประเมินคุณภาพการให้บริการของบุคลากรแต่ละบุคคล โดยเฉพาะฝ่ายที่ให้บริการผู้ใช้โดยตรง เช่น จุดบริการยืม-คืน บริการตอบคำถาม เป็นต้น</li> <li>- ไม่มีการส่งเสริมให้บุคลากรให้ความสำคัญในด้านการให้บริการที่ดี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำดัชนีชี้วัดคุณภาพในการให้บริการของบุคลากร</li> <li>- กำหนดตารางการตรวจประเมินคุณภาพการให้บริการของบุคลากรแต่ละบุคคล</li> <li>- ประเมินคุณภาพการให้บริการของบุคลากรแต่ละบุคคล</li> <li>- มอบรางวัลให้กับบุคลากรดีเด่นในด้านการให้บริการ</li> </ul>	ในการจัดทำดัชนีชี้วัดคุณภาพในด้านการให้บริการนี้อาจจัดทำพร้อมกับดัชนีชี้วัดคุณภาพในการดำเนินงานและทำการตรวจประเมินไปพร้อมกัน

ตารางที่ 6.15 การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและสาเหตุของปัญหาสำหรับกระบวนการติดตามจำนวนผู้ใช้งาน

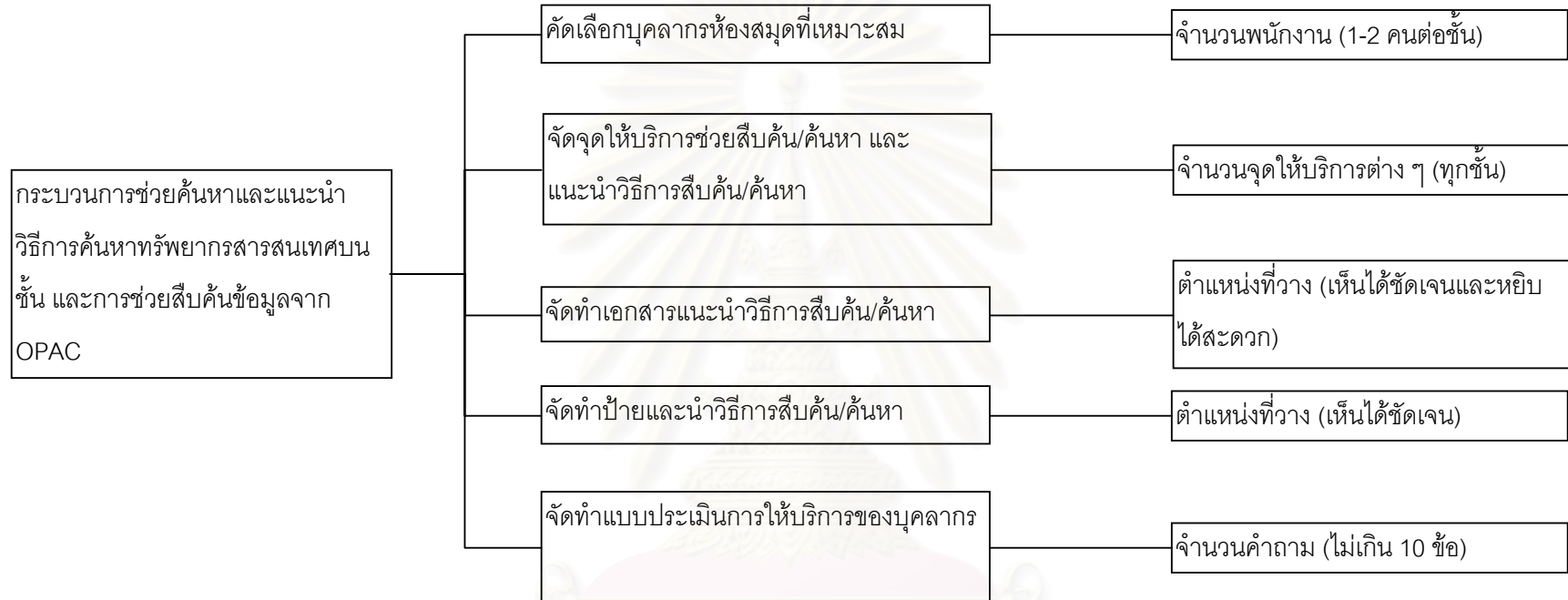
สภาพปัจจุบัน	ปัญหา	สาเหตุพื้นฐาน	กิจกรรม	หมายเหตุ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ห้องสมุดมีการติดตามจำนวนผู้ให้บริการภายในห้องสมุด โดยการติดตามจากจำนวนการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ</li> <li>- ห้องสมุดมีการติดตามจำนวนผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ แต่ไม่มีการติดตามจำนวนผู้ใช้ที่ต้องการใช้บริการแต่ไม่สามารถใช้บริการคอมพิวเตอร์ได้เนื่องจากคอมพิวเตอร์มีจำนวนจำกัด</li> <li>- ในส่วนของไลตทัศน์อุปกรณ์ ผู้ที่ต้องการใช้บริการจะต้องนำบัตรนิสิตไปวางไว้เมื่อประสงค์จะใช้งาน แต่ไม่มีการเก็บสถิติการใช้งานจริง</li> </ul>	<p>ในบางช่วงเวลา ผู้ให้บริการไม่สามารถเข้าใช้บริการคอมพิวเตอร์และไลตทัศน์อุปกรณ์ได้ เนื่องจากมีผู้ใช้บริการอยู่เต็มจำนวน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ในส่วนของคอมพิวเตอร์ ไม่มีการติดตามจำนวนความต้องการของผู้ใช้งานทั้งหมดในแต่ละช่วงเวลา</li> <li>- ในส่วนของไลตทัศน์อุปกรณ์ ไม่มีการติดตามจำนวนผู้ใช้งานจริงในทุกช่วงเวลา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแบบฟอร์มบันทึกจำนวนผู้ใช้งานทั้งที่เข้าใช้บริการและไม่สามารถเข้าใช้บริการได้</li> <li>- วิเคราะห์จำนวนผู้ใช้งาน</li> </ul>	<p>แบบฟอร์มบันทึกจำนวนผู้ใช้งานนี้ควรให้ผู้ที่ต้องการใช้บริการแต่ไม่สามารถเข้าใช้บริการได้ทำการลงชื่อแสดงความต้องการเข้าใช้บริการด้วยเพื่อจะได้ทำการตรวจสอบปริมาณความต้องการเข้าใช้บริการทั้งหมดได้</p>

ตารางที่ 6.16 การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและสาเหตุของปัญหาสำหรับกระบวนการจัดหาคอมพิวเตอร์และโสตทัศนูปกรณ์เข้าสู่ห้องสมุด

สภาพปัจจุบัน	ปัญหา	สาเหตุพื้นฐาน	กิจกรรม	หมายเหตุ
ห้องสมุดมีฝ่ายที่รับผิดชอบในด้านการจัดหาคอมพิวเตอร์และโสตทัศนูปกรณ์เข้าสู่ห้องสมุดคือฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ในการจัดหานั้นจะเกิดขึ้นเมื่อมีอุปกรณ์นั้นเกิดการชำรุดและไม่สามารถซ่อมแซมได้	จำนวนอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้ของผู้ใช้งานในบางช่วงเวลา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่มีการวิเคราะห์จำนวนของความต้องการสูงสุดของผู้ใช้เทียบกับจำนวนของอุปกรณ์ที่มีอยู่ภายในห้องสมุด</li> <li>- ค่าใช้จ่ายในการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และโสตทัศนูปกรณ์มีราคาสูง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- วิเคราะห์คุณสมบัติของคอมพิวเตอร์และโสตทัศนูปกรณ์ที่เหมาะสมเพื่อจัดหาเข้าสู่ห้องสมุด</li> <li>- สรรหาบริษัทจัดจำหน่ายอุปกรณ์ที่เหมาะสม</li> <li>- คัดเลือกบริษัทที่เหมาะสมเพื่อสั่งซื้ออุปกรณ์เข้าสู่ห้องสมุด</li> </ul>	ในการจัดหานี้ ควรทำการวิเคราะห์จำนวนผู้ใช้งานจริงว่าเพียงพอกับความต้องการหรือไม่ หากพบว่าไม่เพียงพอจึงควรทำการวิเคราะห์ต่อไปว่าควรจะมีการจัดหาอุปกรณ์นั้นเข้าสู่ห้องสมุดเพิ่มเติมในปริมาณเท่าใด

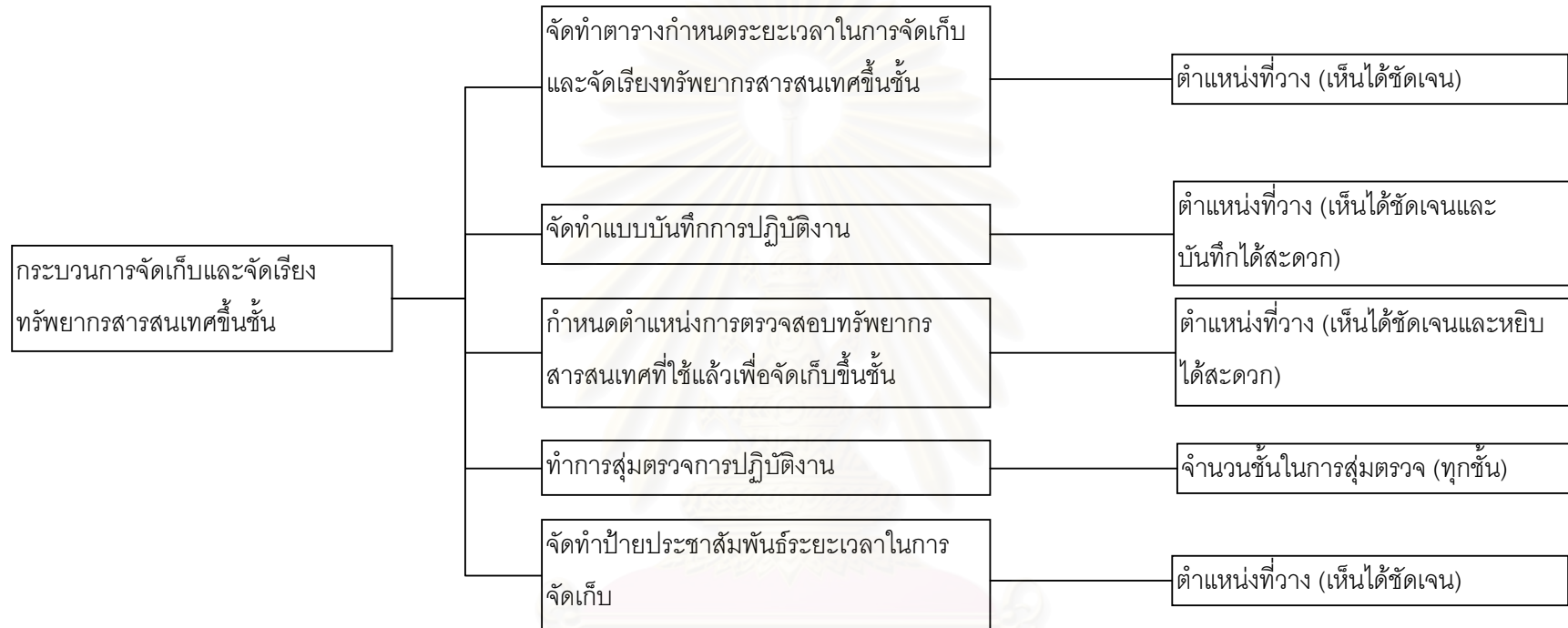
ตารางที่ 6.17 การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและสาเหตุของปัญหาสำหรับกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลบน OPAC

สภาพปัจจุบัน	ปัญหา	สาเหตุพื้นฐาน	กิจกรรม	หมายเหตุ
ห้องสมุดไม่มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของสถานะ/การมีอยู่ของทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด	ผู้ใช้อาจค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการไม่พบขณะที่หน้าจอ OPAC แสดงสถานะของทรัพยากรสารสนเทศนั้นว่ามีอยู่บนชั้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทรัพยากรสารสนเทศนั้นอาจหายไปจากห้องสมุด</li> <li>- เกิดความผิดพลาดจากข้อมูลที่แสดงบนหน้าจอ OPAC กล่าวคือ อาจแสดงสถานะของทรัพยากรสารสนเทศผิดไป</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแบบการตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น</li> <li>- ตรวจสอบความถูกต้องของสถานะของทรัพยากรสารสนเทศบน OPAC</li> </ul>	ในการตรวจสอบนี้ นอกจากจะเป็นการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลบน OPAC แล้ว ยังสามารถตรวจสอบความครบถ้วนของทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ภายในห้องสมุด และจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ค้างคืนจากผู้ใช้ได้อีกด้วย



รูปที่ 6.3

Tree Diagram แสดงกิจกรรมและรายการควบคุมคุณภาพในแต่ละกระบวนการของงานบริการ



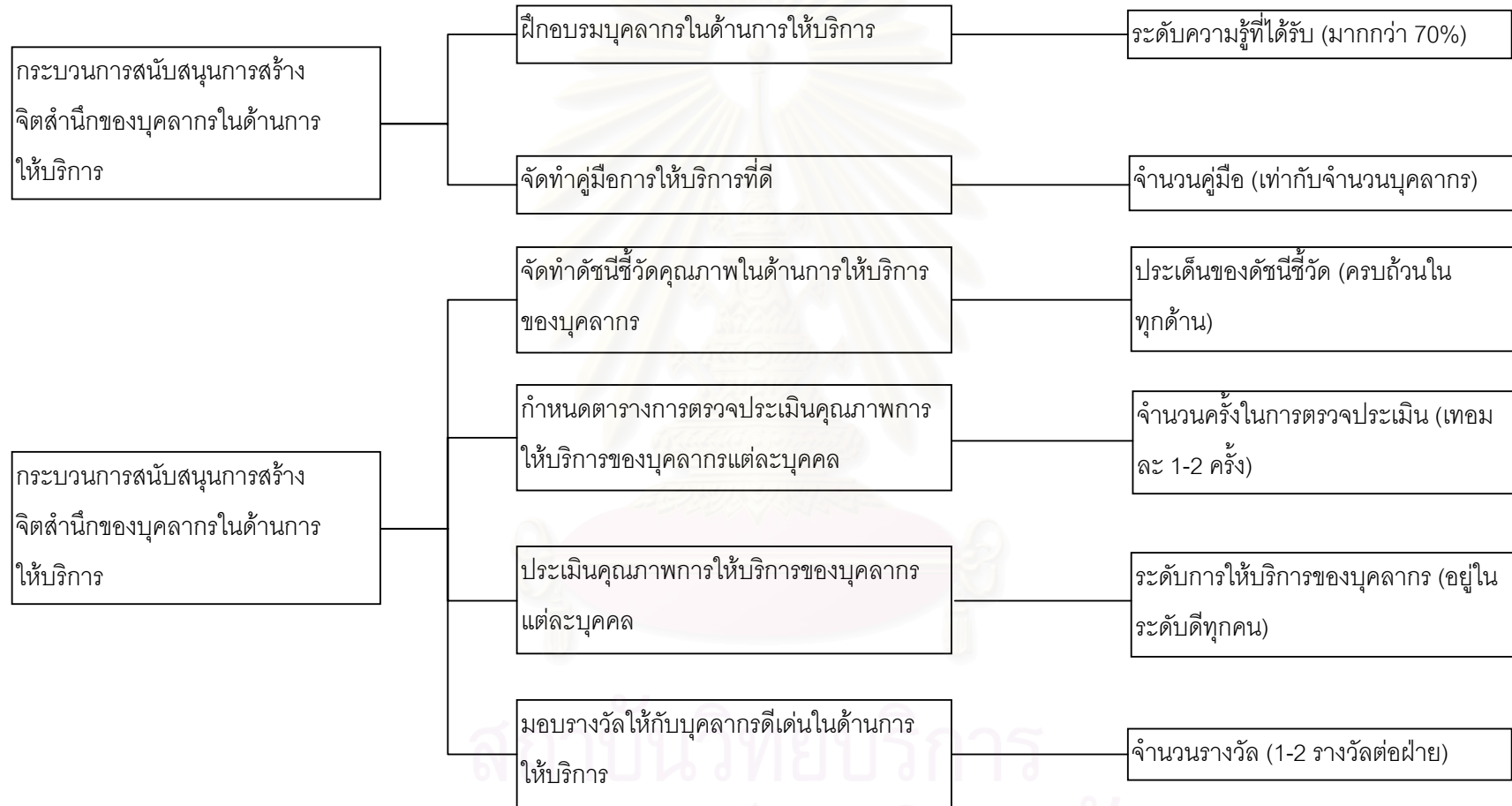
รูปที่ 6.3

Tree Diagram แสดงกิจกรรมและรายการควบคุมคุณภาพในแต่ละกระบวนการของงานบริการ (ต่อ)



รูปที่ 6.3

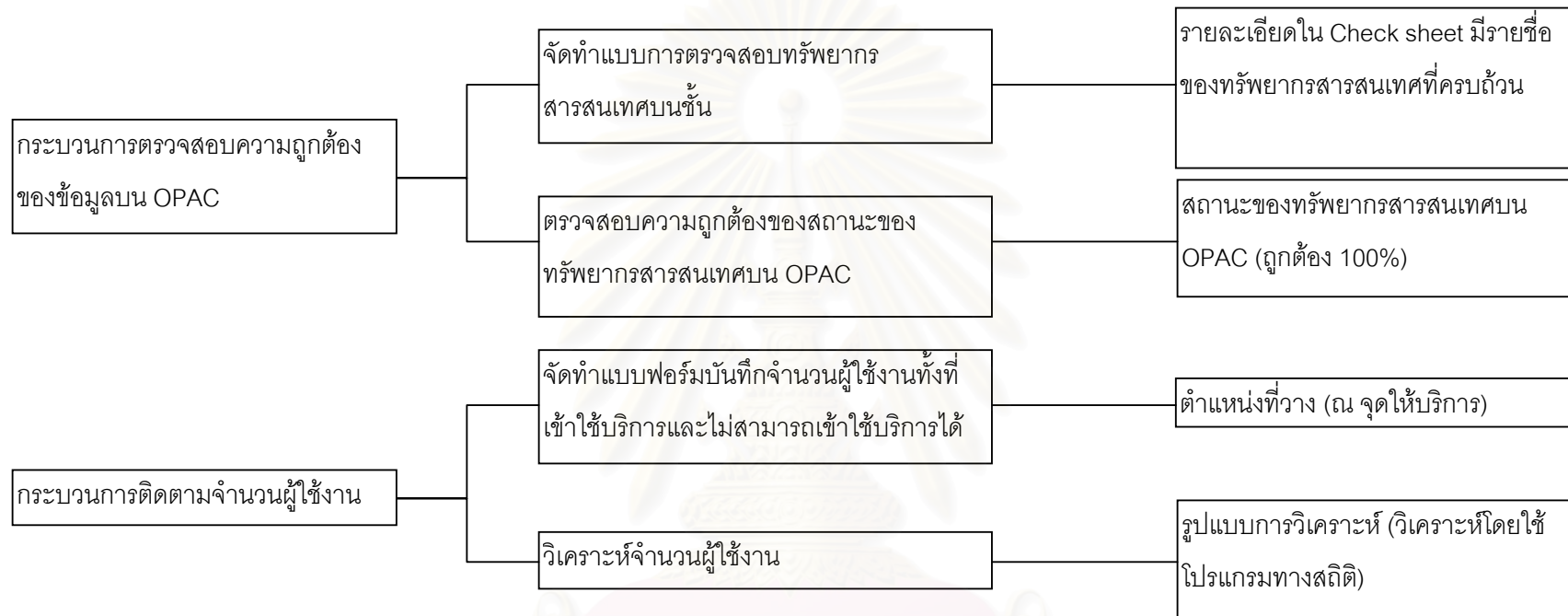
Tree Diagram แสดงกิจกรรมและรายการควบคุมคุณภาพในแต่ละกระบวนการของงานบริการ (ต่อ)



รูปที่ 6.3

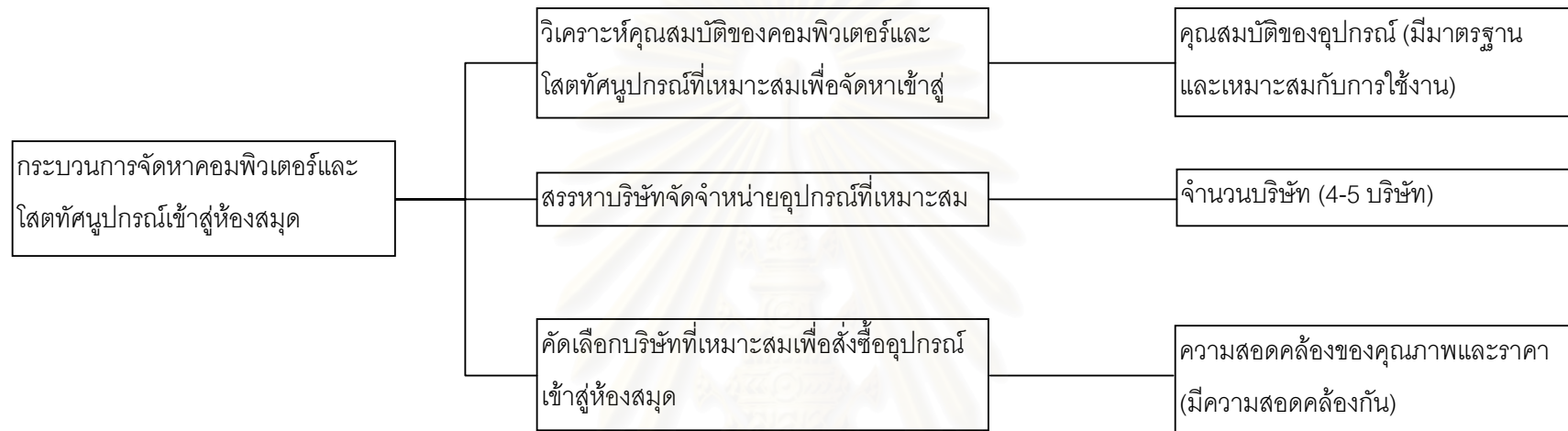
Tree Diagram แสดงกิจกรรมและรายการควบคุมคุณภาพในแต่ละกระบวนการของงานบริการ (ต่อ)





รูปที่ 6.3

Tree Diagram แสดงกิจกรรมและรายการควบคุมคุณภาพในแต่ละกระบวนการของงานบริการ (ต่อ)



รูปที่ 6.3

Tree Diagram แสดงกิจกรรมและรายการควบคุมคุณภาพในแต่ละกระบวนการของงานบริการ (ต่อ)

ตารางที่ 6.18 ตารางแผนการควบคุมการดำเนินงาน

กระบวนการ/กิจกรรมปรับปรุง	เครื่องมือ	รายการควบคุม คุณภาพ	ลักษณะการตรวจสอบและการควบคุม			วิธีปฏิบัติ
			สถานที่	ค่ามาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ	
1. การช่วยค้นหาและแนะนำวิธีการค้นหา ทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น และการช่วย สืบค้นข้อมูลจาก OPAC						
1.1 คัดเลือกบุคลากรห้องสมุดที่เหมาะสม	ประวัติการทำงาน	จำนวนพนักงาน	ฝ่ายส่งเสริม ผู้ใช้	1-2 คน/ชั้น	หัวหน้างาน ส่งเสริมผู้ใช้	คัดเลือกบุคลากรจากความรู้ความสามารถ และมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร
1.2 จัดจุดให้บริการช่วยสืบค้น/ค้นหาและ แนะนำวิธีการสืบค้น/ค้นหา	-	จำนวนจุดให้ บริการ	โถงกลาง	ทุกชั้น	ฝ่ายส่งเสริม ผู้ใช้	กำหนดจุดให้บริการที่มองเห็นได้ชัดเจน พร้อมทำป้ายบอกจุดให้บริการ
1.3 จัดทำเอกสารแนะนำวิธีการสืบค้น/ค้นหา	คอมพิวเตอร์	ตำแหน่งที่วาง	จุดบริการ ต่าง ๆ และ คอมพิวเตอร์ สำหรับสืบค้น	เห็นได้ชัดเจน และหยิบได้ สะดวก	เจ้าหน้าที่ฝ่าย	จัดทำในรูปแบบแผ่นพับที่อธิบาย รายละเอียดต่าง ๆ อย่างครบถ้วน

ตารางที่ 6.18 ตารางแผนการควบคุมการดำเนินงาน (ต่อ)

กระบวนการ/กิจกรรมปรับปรุง	เครื่องมือ	รายการควบคุม คุณภาพ	ลักษณะการตรวจสอบและการควบคุม			วิธีปฏิบัติ
			สถานที่	ค่ามาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ	
1.4 จัดทำป้ายแนะนำวิธีการสืบค้น/ค้นหา	คอมพิวเตอร์	ตำแหน่งที่วาง	บริเวณข้างตู้หนังสือ และคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น	เห็นได้ชัดเจน	เจ้าหน้าที่ฝ่าย	จัดทำป้ายที่มีข้อความที่กระชับ และเข้าใจได้ง่าย
1.5 จัดทำแบบประเมินการให้บริการของบุคลากร	แบบสอบถาม	จำนวนคำถาม	ณ จุดให้บริการ	ไม่เกิน 10 ข้อ	ฝ่ายส่งเสริมผู้ใช้	ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามทุกครั้งหลังจากได้เข้ารับบริการ
2. การจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ ชั้นชั้น						
2.1 จัดทำตารางกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้น	แบบฟอร์ม	ตำแหน่งที่วาง	โต๊ะเจ้าหน้าที่	เห็นได้ชัดเจน	ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ	เจ้าหน้าที่ทำการจัดเรียงและจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้นตามระยะเวลาที่กำหนด
2.2 จัดทำแบบบันทึกการปฏิบัติงาน	แบบบันทึก	ตำแหน่งที่วาง	โต๊ะเจ้าหน้าที่	เห็นได้ชัดเจนและบันทึกได้สะดวก	ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ	เจ้าหน้าที่ทำแบบบันทึกทุกครั้งหลังการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 6.18 ตารางแผนการควบคุมการดำเนินงาน (ต่อ)

กระบวนการ/กิจกรรมปรับปรุง	เครื่องมือ	รายการควบคุม คุณภาพ	ลักษณะการตรวจสอบและการควบคุม			วิธีปฏิบัติ
			สถานที่	ค่ามาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ	
2.3 กำหนดตำแหน่งการตรวจสอบ ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้แล้วเพื่อจัดเก็บ ชั้นชั้น	-	ตำแหน่งการ ตรวจสอบ	ชั้นหนังสือ ใช้แล้ว และ บริเวณโต๊ะ อ่านหนังสือ	ทุกจุดที่มี ทรัพยากร สารสนเทศที่ ใช้แล้ววางอยู่	ฝ่ายบริการ ทรัพยากร สารสนเทศ	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศ ที่ใช้แล้วตามตำแหน่งที่กำหนด
2.4 ทำการสุ่มตรวจการปฏิบัติงาน	-	จำนวนชั้นในการ สุ่มตรวจ	ชั้นหนังสือ ใช้แล้ว และ บริเวณโต๊ะ อ่านหนังสือ	ทุกชั้น	หัวหน้าฝ่าย	หัวหน้าฝ่ายเดินสุ่มตรวจปริมาณหนังสือ ที่ใช้แล้วตามตำแหน่งต่าง ๆ โดยไม่แจ้ง ให้เจ้าหน้าที่ทราบล่วงหน้า
2.5 จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาใน การจัดเก็บ	คอมพิวเตอร์	ตำแหน่งที่วาง	ชั้นหนังสือ ใช้แล้ว และ ข้างตู้หนังสือ	เห็นได้ชัดเจน	เจ้าหน้าที่ฝ่าย	จัดทำป้ายที่มีข้อความขนาดใหญ่และติด ไว้ในตำแหน่งที่มองเห็นได้ชัดเจน

ตารางที่ 6.18 ตารางแผนการควบคุมการดำเนินงาน (ต่อ)

กระบวนการ/กิจกรรมปรับปรุง	เครื่องมือ	รายการควบคุม คุณภาพ	ลักษณะการตรวจสอบและการควบคุม			วิธีปฏิบัติ
			สถานที่	ค่ามาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ	
3. การตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเรียง ทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับ เลขหมู่ของหนังสือ						
3.1 จัดทำตารางกำหนดระยะเวลาในการ ตรวจสอบการจัดเรียงทรัพยากร สารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่	แบบฟอร์ม	ตำแหน่งที่วาง	โต๊ะเจ้าหน้าที่	เห็นได้ชัดเจน	ฝ่ายบริการ ทรัพยากร สารสนเทศ	ทำการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศให้ ตรงกับเลขหมู่ตามระยะเวลาที่กำหนด
3.2 จัดทำแบบบันทึกการปฏิบัติงาน	แบบบันทึก	ตำแหน่งที่วาง	โต๊ะเจ้าหน้าที่	เห็นได้ชัดเจน และบันทึก ได้สะดวก	ฝ่ายบริการ ทรัพยากร สารสนเทศ	เจ้าหน้าที่ทำแบบบันทึกทุกครั้งหลังการ ปฏิบัติงาน
3.3 ทำการสุ่มตรวจการปฏิบัติงาน	-	จำนวนชั้นในการ สุ่มตรวจ	ตู้หนังสือ	ทุกชั้น	หัวหน้าฝ่าย	หัวหน้าฝ่ายเดินสุ่มตรวจการเรียงทรัพยากร สารสนเทศบนชั้น โดยไม่แจ้งให้เจ้าหน้าที่ ทราบล่วงหน้า

ตารางที่ 6.18 ตารางแผนการควบคุมการดำเนินงาน (ต่อ)

กระบวนการ/กิจกรรมปรับปรุง	เครื่องมือ	รายการควบคุมคุณภาพ	ลักษณะการตรวจสอบและการควบคุม			วิธีปฏิบัติ
			สถานที่	ค่ามาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ	
3.4 จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการจัดเรียง	คอมพิวเตอร์	ตำแหน่งที่วาง	ชั้นหนังสือใช้แล้ว และข้างตู้หนังสือ	เห็นได้ชัดเจน	เจ้าหน้าที่ฝ่าย	จัดทำป้ายที่มีข้อความขนาดใหญ่และติดไว้ในตำแหน่งที่มองเห็นได้ชัดเจน
3.5 จัดทำป้ายรณรงค์ให้ผู้ใช้นำทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้แล้วไปวางไว้บนชั้นหนังสือใช้แล้ว	คอมพิวเตอร์	ตำแหน่งที่วาง	ชั้นหนังสือใช้แล้ว	เห็นได้ชัดเจน	เจ้าหน้าที่ฝ่าย	จัดทำป้ายที่มีข้อความเชิญชวนที่ดึงดูดใจและมองเห็นได้ชัดเจน
4. การสนับสนุนการสร้างจิตสำนึกของบุคลากรในด้านการให้บริการ						
4.1 ฝึกอบรมบุคลากรในด้านการให้บริการ	-	ระดับความรู้ที่ได้รับ	ห้องประชุม/สัมมนา	มากกว่า 70%	หัวหน้าฝ่าย	ให้ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการให้บริการที่ดีมาเป็นผู้อบรม
4.2 จัดทำคู่มือการให้บริการที่ดี	คู่มือ	จำนวนคู่มือ	โต๊ะเจ้าหน้าที่	เท่ากับจำนวนบุคลากร	ฝ่ายส่งเสริมผู้ใช้	จัดทำคู่มือที่มีเนื้อหาครบถ้วน พร้อมทั้งแจกให้กับบุคลากรทุกคน

ตารางที่ 6.18 ตารางแผนการควบคุมการดำเนินงาน (ต่อ)

กระบวนการ/กิจกรรมปรับปรุง	เครื่องมือ	รายการควบคุม คุณภาพ	ลักษณะการตรวจสอบและการควบคุม			วิธีปฏิบัติ
			สถานที่	ค่ามาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ	
5. การตรวจติดตามคุณภาพการให้บริการของบุคลากร						
5.1 จัดทำดัชนีชี้วัดคุณภาพในด้านการให้บริการของบุคลากร	แบบฟอร์ม	ประเด็นของดัชนีชี้วัด	ฝ่ายบริหาร	ครบถ้วนในทุกด้าน	ฝ่ายบริหาร	ฝ่ายบริหารร่วมกันระดมความคิดเห็นเพื่อจัดทำดัชนีชี้วัดคุณภาพในด้านการให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์
5.2 กำหนดตารางการตรวจประเมินคุณภาพการให้บริการของบุคลากรแต่ละบุคคล	แบบฟอร์ม	จำนวนครั้งในการตรวจประเมิน	โต๊ะเจ้าหน้าที่	เทอมละ 1-2 ครั้ง	ฝ่ายงานบริหาร	ทำการตรวจประเมินตามเวลาที่กำหนด
5.3 ประเมินคุณภาพการให้บริการของบุคลากรแต่ละบุคคล	เอกสาร/ แบบฟอร์ม	ระดับการให้บริการของบุคลากร	ภายในห้องสมุด	อยู่ในระดับดีทุกคน	เจ้าหน้าที่ฝ่าย	ทำการประเมินคุณภาพทั้งจากการตรวจประเมินและข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามการให้บริการ
5.4 มอบรางวัลให้กับบุคลากรดีเด่นในด้านการให้บริการ	-	จำนวนรางวัล	ห้องประชุม/สัมมนา	1-2 รางวัลต่อฝ่าย	ฝ่ายงานบริหาร	มอบรางวัลให้กับผู้ที่ได้รับการประเมินคุณภาพการให้บริการในระดับดีถึงดีมาก



ตารางที่ 6.18 ตารางแผนการควบคุมการดำเนินงาน (ต่อ)

กระบวนการ/กิจกรรมปรับปรุง	เครื่องมือ	รายการควบคุม คุณภาพ	ลักษณะการตรวจสอบและการควบคุม			วิธีปฏิบัติ
			สถานที่	ค่ามาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ	
6. การติดตามจำนวนผู้ใช้งาน  6.1 จัดทำแบบฟอร์มบันทึกจำนวนผู้ใช้งาน ทั้งที่เข้าใช้บริการและไม่สามารถเข้าใช้ บริการได้  6.2 วิเคราะห์จำนวนผู้ใช้งาน	แบบฟอร์ม  คอมพิวเตอร์	ตำแหน่งที่วาง  รูปแบบการ วิเคราะห์	จุดบริการ คอมพิวเตอร์ และใส่ต- ทัศนูปกรณ์  ฝ่ายงาน เทคโนโลยี สารสนเทศ	ณ จุดให้ บริการ  วิเคราะห์โดย ใช้โปรแกรม ทางสถิติ	ฝ่ายงาน เทคโนโลยี สารสนเทศ  เจ้าหน้าที่ฝ่าย	ให้ผู้ให้บริการบันทึกรายละเอียดการเข้า ใช้บริการทุกครั้ง  ทำการวิเคราะห์สถิติการใช้งานของผู้ใช้ เพื่อประเมินปริมาณการใช้งานสูงสุด
7. การจัดหาคอมพิวเตอร์และใส่ทัศนูปกรณ์ เข้าสู่ห้องสมุด  7.1 วิเคราะห์คุณสมบัติของคอมพิวเตอร์ และใส่ทัศนูปกรณ์ที่เหมาะสมเพื่อ จัดหาเข้าสู่ห้องสมุด	-	คุณสมบัติของ อุปกรณ์	ฝ่ายงาน เทคโนโลยี สารสนเทศ	มีมาตรฐาน และเหมาะสม กับการใช้งาน	เจ้าหน้าที่ฝ่าย	ศึกษาคุณสมบัติของอุปกรณ์ที่มีจำหน่าย ภายในประเทศและเปรียบเทียบกับความ เหมาะสมในการใช้งาน

ตารางที่ 6.18 ตารางแผนการควบคุมการดำเนินงาน (ต่อ)

กระบวนการ/กิจกรรมปรับปรุง	เครื่องมือ	รายการควบคุม คุณภาพ	ลักษณะการตรวจสอบและการควบคุม			วิธีปฏิบัติ
			สถานที่	ค่ามาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ	
7.2 สรรหาบริษัทจัดจำหน่ายอุปกรณ์ที่เหมาะสม	-	จำนวนบริษัท	ฝ่ายงาน เทคโนโลยี สารสนเทศ	4-5 บริษัท	เจ้าหน้าที่ฝ่าย	สรรหาบริษัทจัดจำหน่ายที่มีคุณภาพทั้งด้านสินค้าและบริการ
7.3 คัดเลือกบริษัทที่เหมาะสมเพื่อสั่งซื้ออุปกรณ์เข้าสู่ห้องสมุด	ใบเสนอ ราคา	ความสอดคล้อง ของคุณภาพและ ราคา	ฝ่ายงาน เทคโนโลยี สารสนเทศ	มีความ สอดคล้องกัน	หัวหน้าฝ่าย	คัดเลือกบริษัทที่สรรหามา โดยพิจารณาจากคุณภาพของอุปกรณ์ที่บริษัทมี รวมทั้งราคาที่จำหน่ายมีความเหมาะสม
8. การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลบน OPAC						
8.1 จัดทำแบบการตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น	Checksheet	รายละเอียดใน Checksheet	โต๊ะเจ้าหน้าที่	มีรายชื่อของ ทรัพยากร สารสนเทศที่ ครบถ้วน	ฝ่ายงาน พัฒนา ทรัพยากร สารสนเทศ	ทำการตรวจสอบสถานะการมีอยู่ของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น พร้อมบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม เพื่อตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศที่หายไปและค้างคืน
8.2 ตรวจสอบความถูกต้องของสถานะของทรัพยากรสารสนเทศบน OPAC	ฐานข้อมูล OPAC	สถานะของ ทรัพยากร สารสนเทศบน OPAC	คอมพิวเตอร์ ของเจ้าหน้าที่	ถูกต้อง 100%	เจ้าหน้าที่ฝ่าย	นำแบบฟอร์มที่ได้มาตรวจสอบกับข้อมูลบน OPAC เพื่อทำการตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดต่อไป

จากตารางแผนการควบคุมการดำเนินงาน ทำให้ได้แผนในการปรับปรุงคุณภาพของงานบริการ ภายในสำนักหอสมุดกลาง ซึ่งจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพภายในห้องสมุดให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้และเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช่มากยิ่งขึ้น ซึ่งในขั้นต้นถัดไปจะนำเอาแผนการปรับปรุงนี้ไปทดลองประยุกต์ใช้และปฏิบัติจริงเป็นระยะเวลา 1 เดือน โดยจะคัดเลือกกระบวนการในการปรับปรุงเพียง 1-2 กระบวนการซึ่งไม่กระทบต่องบประมาณและระยะเวลาในการดำเนินงาน พร้อมทั้งประเมินผลการทดลองใช้โดยการวัดจากระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และปริมาณทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้ว ซึ่งจะกล่าวในบทถัดไป



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 7

### การดำเนินการปรับปรุงคุณภาพงานบริการ

จากที่ได้มีการจัดทำแผนควบคุมคุณภาพการดำเนินงานที่ได้จากเทคนิค QFD ซึ่งเป็นการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพงานบริการในแต่ละกระบวนการ ขั้นตอนถัดมาจะมีการนำเอาแผนที่สร้างขึ้นมามาทดลองประยุกต์ใช้และปฏิบัติจริง พร้อมทั้งประเมินผลการทดลองดังกล่าวว่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในทิศทางใด

#### 7.1 การคัดเลือกกระบวนการที่จะปรับปรุง

ในการนำเอากระบวนการที่ได้จากแผนที่สร้างขึ้นมามาทดลองประยุกต์ใช้และปฏิบัติจริงนั้น ยังมีข้อจำกัดอยู่หลายด้าน ได้แก่ ด้านระยะเวลา ด้านการลงทุน และด้านความพร้อมของบุคลากร ดังนั้นในขั้นตอนของการปรับปรุง ผู้วิจัยจึงได้ทำการเลือกกระบวนการที่จะปรับปรุงโดยพิจารณาจากข้อจำกัดต่าง ๆ เหล่านี้ และคัดเลือกกระบวนการที่เหมาะสมที่สุดเพื่อทำการปรับปรุงและทดลองประยุกต์ใช้จริง พร้อมทั้งประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอีกด้วย

กระบวนการที่ได้จากเทคนิค QFD มีทั้งสิ้น 8 กระบวนการ ได้แก่

1. กระบวนการช่วยค้นหาและแนะนำวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น และการช่วยสืบค้นข้อมูลจาก OPAC
2. กระบวนการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้น
3. กระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่ของหนังสือ
4. กระบวนการสนับสนุนการสร้างจิตสำนึกของบุคลากรในด้านการให้บริการ
5. กระบวนการตรวจติดตามคุณภาพการให้บริการของบุคลากร
6. กระบวนการติดตามจำนวนผู้ใช้งาน
7. กระบวนการจัดหาคอมพิวเตอร์และใส่ทัศนูปกรณ์เข้าสู่ห้องสมุด
8. กระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลบน OPAC

ข้อจำกัดที่ใช้ในการพิจารณาคัดเลือกกระบวนการที่จะปรับปรุง ได้แก่

1. เวลา
2. เงินลงทุน
3. ความพร้อมของบุคลากร
4. ความสามารถในการดำเนินการตามกิจกรรมที่กำหนดในแต่ละกระบวนการ

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินความเหมาะสมในการนำกระบวนการนั้นมาปรับปรุง จะแบ่งคะแนนความเหมาะสมออกเป็น 5 ระดับ ในแต่ละข้อจำกัด ดังนี้

#### ด้านเวลา

- 5 คะแนน หมายถึง เวลาที่ใช้ในการปรับปรุงน้อยมาก
- 4 คะแนน หมายถึง เวลาที่ใช้ในการปรับปรุงน้อย
- 3 คะแนน หมายถึง เวลาที่ใช้ในการปรับปรุงปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง เวลาที่ใช้ในการปรับปรุงมาก
- 1 คะแนน หมายถึง เวลาที่ใช้ในการปรับปรุงมากที่สุด

#### ด้านเงินลงทุน

- 5 คะแนน หมายถึง เงินลงทุนที่ใช้ในการปรับปรุงน้อยมาก
- 4 คะแนน หมายถึง เงินลงทุนที่ใช้ในการปรับปรุงน้อย
- 3 คะแนน หมายถึง เงินลงทุนที่ใช้ในการปรับปรุงปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง เงินลงทุนที่ใช้ในการปรับปรุงมาก
- 1 คะแนน หมายถึง เงินลงทุนที่ใช้ในการปรับปรุงมากที่สุด

#### ด้านความพร้อมของบุคลากร

- 5 คะแนน หมายถึง บุคลากรมีความพร้อมในการปรับปรุงมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง บุคลากรมีความพร้อมในการปรับปรุงมาก
- 3 คะแนน หมายถึง บุคลากรมีความพร้อมในการปรับปรุงปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง บุคลากรมีความพร้อมในการปรับปรุงน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง บุคลากรมีความพร้อมในการปรับปรุงน้อยมาก

ด้านความสามารถในการดำเนินการตามกิจกรรมที่กำหนดในแต่ละกระบวนการ

- 5 คะแนน หมายถึง สามารถดำเนินการตามกิจกรรมของกระบวนการครบถ้วนทุกกิจกรรม
- 4 คะแนน หมายถึง สามารถดำเนินการตามกิจกรรมของกระบวนการเกือบทุกกิจกรรม
- 3 คะแนน หมายถึง สามารถดำเนินการตามกิจกรรมของกระบวนการได้ปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง สามารถดำเนินการตามกิจกรรมของกระบวนการได้เล็กน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง สามารถดำเนินการตามกิจกรรมของกระบวนการได้น้อยที่สุด

สำหรับวิธีการคัดเลือกกระบวนการนั้น ผู้อำนวยการห้องสมุดจะเป็นผู้ให้คะแนนในด้านต่าง ๆ ของแต่ละกระบวนการ จากนั้นจะทำการเรียงลำดับกระบวนการที่จะนำมาปรับปรุงเป็นลำดับแรกจากคะแนนรวมในทุกด้านของแต่ละกระบวนการที่มีคะแนนสูงที่สุด โดยผลการให้คะแนนแสดงดังตารางที่ 7.1 และตารางที่ 7.2

จากตารางที่ 7.1 และ 7.2 จะพบว่ามีการบวนการ 2 กระบวนการ ที่มีข้อจำกัดอยู่น้อยที่สุด คือ กระบวนการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้น และกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่ของหนังสือ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกกระบวนการทั้งสองนี้เพื่อนำมาปรับปรุงกับงานบริการภายในห้องสมุด โดยฝ่ายที่รับผิดชอบโดยตรงสำหรับกระบวนการทั้งสองนี้ คือ ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 7.1 คะแนนความเหมาะสมในการปรับปรุงของแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ	คะแนนความพร้อมในด้าน				คะแนนรวม
	เวลา	เงินลงทุน	ความพร้อมของบุคลากร	ความสามารถในการดำเนินตามกิจกรรม	
1. การช่วยค้นหาและแนะนำวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น และการช่วยสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	3	4	5	4	16
2. การจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้น	4	5	5	5	19
3. การตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่ของหนังสือ	4	5	5	5	19
ให้บริการ	2	1	2	3	8
5. การตรวจติดตามคุณภาพการให้บริการของบุคลากร	2	4	3	2	11
6. การติดตามจำนวนผู้ใช้งาน	2	5	4	3	14
7. การจัดหาคอมพิวเตอร์และใส่ตลับปกรณีสู่ห้องสมุด	1	1	2	2	6
8. การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลบน OPAC	1	3	1	2	7

## ตารางที่ 7.2 ลำดับความเหมาะสมในการปรับปรุงของแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ	คะแนนรวม	ลำดับการปรับปรุง
1. การช่วยค้นหาและแนะนำวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น และการช่วยสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	16	2
2. การจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้น	19	1
3. การตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่ของหนังสือ	19	1
4. การสนับสนุนการสร้างจิตสำนึกของบุคลากรในด้านการให้บริการ	8	5
5. การตรวจติดตามคุณภาพการให้บริการของบุคลากร	11	4
6. การติดตามจำนวนผู้ใช้งาน	14	3
7. การจัดหาคอมพิวเตอร์และใส่ตลับปกรณณ์เข้าสู่ห้องสมุด	6	7
8. การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลบน OPAC	7	6

### 7.2 การดำเนินการปรับปรุงกระบวนการ

สภาพปัจจุบันของการให้บริการในด้านการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้นนี้อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศในด้านบริการจัดเก็บ และควบคุมวัสดุสารสนเทศ และบริเวณที่นั่งอ่านให้มีสภาพพร้อมใช้ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่อยู่ทั้งสิ้น 10 คน อยู่ตามชั้นต่าง ๆ 5 ชั้น คือ ชั้น 2 ถึงชั้น 6 ชั้นละ 2 คน มีหน้าที่ในการดูแลสภาพของทรัพยากรสารสนเทศและบริเวณที่นั่งอ่านให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน รวมทั้งการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้นอีกด้วย ซึ่งปัญหาที่พบในปัจจุบัน คือ ถึงแม้ห้องสมุดจะมีการกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศที่ชัดเจน คือ ทุก 2 ชั่วโมง แต่ห้องสมุดไม่มีระบบการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงอาจไม่ทำการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศตามระยะเวลาที่กำหนด อีกทั้งในขั้นตอนการจัดเก็บนี้ห้องสมุดไม่มีการกำหนดจุดตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้แล้วอย่างชัดเจน ซึ่งจะทำให้ผู้เข้าใช้บริการพบทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้แล้ววางอยู่ตามจุดต่าง ๆ โดยเฉพาะโต๊ะอ่านหนังสือเดี่ยว และบริเวณร้านถ่ายเอกสาร และไม่ได้ทำการจัดเก็บ นอกจากนี้ในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศทุก 2 ชั่วโมง ยังมีความถี่ในการจัดเก็บน้อยเกินไป โดยสามารถพิจารณาได้จากปริมาณหนังสือที่อยู่บนชั้นหนังสือใช้แล้วซึ่งมีเป็นจำนวนมากจากปัญหาที่กล่าวมา สามารถสรุปประเด็นของปัญหาได้ดังนี้



- ความถี่ในการจัดเก็บน้อยเกินไป
- ไม่มีระบบตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่
- ไม่มีการกำหนดจุดในการตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้แล้วอย่างชัดเจน

เมื่อพิจารณาประเด็นปัญหาต่าง ๆ แล้ว ห้องสมุดสามารถปรับปรุงงานบริการตามกระบวนการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศขั้นพื้นฐาน และกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศขั้นพื้นฐานให้ตรงกับเลขหมู่ของหนังสือได้ และเนื่องจากกระบวนการทั้ง 2 กระบวนการ มีความสอดคล้องกัน และอยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่คนเดียวกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงรวมกระบวนการทั้งสองเข้าด้วยกัน โดยสามารถปรับปรุงกระบวนการได้ดังขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 1 การจัดทำตารางกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศขั้นพื้นฐาน และการตรวจสอบการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศขั้นพื้นฐานให้ตรงกับเลขหมู่

การกำหนดตารางกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บ จัดเรียง และตรวจสอบการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศขั้นพื้นฐานนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดกรอบระยะเวลาในการทำงานที่ชัดเจน และเป็นการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับเจ้าหน้าที่แต่ละบุคคลอย่างชัดเจน โดยจะมีการกำหนดระยะเวลาในการทำงานแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศขั้นพื้นฐาน และส่วนของการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศขั้นพื้นฐานให้ตรงกับเลขหมู่ โดยจะสลับการทำงานทุก 1/2 ชั่วโมง ทั้งนี้เนื่องจากในการปฏิบัติงานในแต่ละงานนั้นอาจใช้ระยะเวลานาน ดังนั้นจึงมีการสลับการทำงานในแต่ละงานอย่างชัดเจนและไม่ให้ทำงานทั้ง 2 งานไปพร้อม ๆ กัน ดังตัวอย่างตารางที่ 7.3

สำหรับจุดบริการยื่น/คืนนั้น ให้ทำการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศขั้นพื้นฐานทุก 1 ชั่วโมงเช่นเดียวกัน โดยให้เจ้าหน้าที่ ณ จุดให้บริการนั้นเป็นผู้นำทรัพยากรสารสนเทศไปส่งยังชั้นต่าง ๆ ที่ทรัพยากรสารสนเทศนี้วางอยู่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำชั้นได้ทำการจัดเรียงขั้นพื้นฐานต่อไป

ตารางที่ 7.3 ตัวอย่างตารางการจัดเก็บ จัดเรียง และตรวจสอบการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับเลขหมู่

เวลา	8:30	9:00	9:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30
เก็บ/เรียง	-	จ.น.2	-	จ.น.2	-	จ.น.2	-	จ.น.2	-	จ.น.2	-
ตรวจสอบ	จ.น.1	-	จ.น.1	-	จ.น.1	-	จ.น.1	-	จ.น.1	-	จ.น.1
เวลา	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	18:00	19:00	20:00	20:30
เก็บ/เรียง	จ.น.2	-	จ.น.2	-	จ.น.2	-	จ.น.2	จ.น.1	จ.น.1	จ.น.1	จ.น.1
ตรวจสอบ	-	จ.น.1	-	จ.น.1	-	จ.น.1	-	จ.น.1	จ.น.1	จ.น.1	จ.น.1

หมายเหตุ

- จ.น. 1 หมายถึง เจ้าหน้าที่ 1
- จ.น. 2 หมายถึง เจ้าหน้าที่ 2
- หลัง 17.00 น. เป็นการทำงานล่วงเวลา
- ตารางนี้เป็นการทำงานใน 1 วัน และจะมีการสลับหน้าที่การทำงานในแต่ละวัน

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สำหรับวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คือ ให้เจ้าหน้าที่แบ่งหน้าที่การจัดเก็บ/จัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้น และการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับเลขหมู่ โดยสลับการทำงานในแต่ละวัน โดยผู้ทำหน้าที่จัดเก็บ/จัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้นนั้น หากพบว่าทรัพยากรสารสนเทศของชั้นอื่น ๆ ให้ทำการส่งคืนชั้นนั้นในทันทีระหว่างการจัดเก็บ เพื่อให้สภาพของทรัพยากรสารสนเทศนั้นตรงกับข้อมูลที่ปรากฏบน OPAC คือทรัพยากรสารสนเทศนั้นอยู่บนชั้น จากนั้นทำการบันทึกการปฏิบัติงานทุกครั้ง โดยบันทึกเวลาเริ่มปฏิบัติการ เวลาสิ้นสุดการปฏิบัติงาน รวมถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของการปฏิบัติงานอีกด้วย

ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดตำแหน่งการตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้แล้วเพื่อจัดเก็บชั้นชั้น

การกำหนดตำแหน่งการตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้แล้วเพื่อจัดเก็บชั้นชั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดจุดตรวจสอบที่ชัดเจนเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง โดยจุดตรวจสอบมี 3 จุด ได้แก่

- ชั้นหนังสือใช้แล้ว
- โต๊ะอ่านหนังสือที่ไม่มีผู้ใช้
- บริเวณร้านถ่ายเอกสาร

ขั้นตอนที่ 4 การสุ่มตรวจการปฏิบัติงาน

การสุ่มตรวจการปฏิบัติงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ โดยในการสุ่มตรวจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นี้ ผู้ทำการสุ่มตรวจคือหัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีวิธีการสุ่มตรวจดังนี้

1. เดินสุ่มตรวจการปฏิบัติงานทุกชั้นอย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง
  2. เดินสุ่มตรวจโดยไม่แจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบล่วงหน้า
  3. เดินสุ่มตรวจตามจุดต่าง ๆ ของแต่ละชั้น ได้แก่ ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้ว บนโต๊ะอ่านหนังสือ และ ณ จุดให้บริการถ่ายเอกสาร
- รวมทั้งสุ่มตรวจสอบการเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นว่าตรงกับเลขหมู่หรือไม่

## ขั้นตอนที่ 5 การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศขึ้นชั้น

การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศขึ้นชั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับทราบถึงระยะเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ และเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามที่ตามระยะเวลาที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง โดยป้ายประชาสัมพันธ์นี้จะติดไว้บริเวณข้างตู้หนังสือ และชั้นวางหนังสือใช้แล้ว ข้อความแสดงป้ายประชาสัมพันธ์แสดงดังรูปที่ 7.1



รูปที่ 7.1 ป้ายประชาสัมพันธ์การจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศขึ้นชั้น

## ขั้นตอนที่ 6 การจัดทำป้ายรณรงค์ให้ผู้ใช้ นำทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้แล้วไปวางไว้บนชั้นหนังสือใช้แล้ว

การจัดทำป้ายรณรงค์ให้ผู้ใช้ นำทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้แล้วไปวางไว้บนชั้นหนังสือใช้แล้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้ได้ร่วมกันนำทรัพยากรสารสนเทศที่ตนได้หยิบมาใช้แล้ว ทั้งจากการยืมอ่านบริเวณตู้หนังสือหรือโต๊ะอ่านหนังสือรวมถึงการให้บริการถ่ายเอกสารที่ร้านถ่ายเอกสารไปวางไว้บนชั้นหนังสือที่ใช้แล้ว เพื่อสะดวกในการตรวจสอบและการจัดเก็บ รวมทั้งผู้ใช้บริการท่านอื่น ๆ ยังสามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการพบได้ในทันที โดยป้าย

รณรงค์นี้จะติดได้ ณ บริเวณข้างตู้หนังสือ และชั้นวางหนังสือใช้แล้ว ตัวอย่างป้ายรณรงค์แสดงดังรูปที่ 7.2



รูปที่ 7.2 ป้ายรณรงค์ให้ผู้ใช้นำทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้แล้วไปวางไว้บนชั้นหนังสือใช้แล้ว

จากขั้นตอนของกระบวนการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้น และการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่ของหนังสือนี้ ห้องสมุดได้มีการนำเอากระบวนการทั้งสองไปทดลองประยุกต์ใช้และปฏิบัติจริง พร้อมทั้งประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการรวมระยะเวลาทั้งสิ้น 1 เดือน

### 7.3 ผลการปรับปรุงกระบวนการ

ในการนำเอากระบวนการทั้งสองไปทดลองประยุกต์ใช้และปฏิบัติจริง ผู้วิจัยได้ทำการประเมินผลการทดลองใช้ทั้งก่อนและหลังการปฏิบัติ โดยทำการประเมินผลใน 2 ด้าน คือ ด้านความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งประเมินผลโดยใช้แบบสอบถาม และด้านจำนวนทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้ว โดยการสุ่มนับจำนวนทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้วในแต่ละชั้น

### 7.3.1 การประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การประเมินผลการปรับปรุงกระบวนการจากความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น ใช้หลักเกณฑ์ในการพิจารณาจากผลลัพธ์ที่ได้หลังจากทำการปรับปรุงกระบวนการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งในการกระบวนการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้น และกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่ของหนังสือนี้ ผลลัพธ์ที่ได้หลังจากปรับปรุงกระบวนการ คือ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้วลดลง ผู้ใช้สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือพบทุกครั้ง และการเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือต้องตรงกับเลขหมู่ของหนังสือ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ง่าย ซึ่งมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่ได้มาจากแบบสอบถาม LibQUAL<sup>TM</sup> 2 ประเด็น คือ ผู้ใช้สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือพบเสมอหาก OPAC แสดงข้อมูลว่ามีอยู่บนชั้น และมีการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม ทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นในการประเมินผลการปรับปรุงจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ประเด็นคำถามที่ใช้ในการประเมินผลจะพิจารณาจากการตอบสนองความต้องการและการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ทำให้ได้ประเด็นคำถามดังแสดงแสดงในตารางที่ 7.5

ตารางที่ 7.5 ประเด็นคำถามที่ใช้ในการประเมินผลการปรับปรุง

ผลลัพธ์ที่ได้	ประเด็นคำถาม
จำนวนทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้วลดลง	ความรู้สึกลึกที่มีต่อปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่บนชั้นหนังสือใช้แล้ว
ผู้ใช้สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือพบทุกครั้ง	ความคิดเห็นในด้านความสามารถในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นพบ
การเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือต้องตรงกับเลขหมู่ของหนังสือเพื่อทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ง่าย	ความคิดเห็นในด้านความถูกต้องของการเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่
	ความรู้สึกลึกที่มีต่อการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

นอกจากนี้หากพิจารณาจากกิจกรรมของกระบวนการที่ทำการปรับปรุง พบว่ามีกิจกรรม 2 กิจกรรมที่ผู้ใช้บริการสามารถมองเห็นและรับรู้ได้ถึงการเปลี่ยนแปลง คือ การติดป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้น และการติดป้ายรณรงค์ให้ผู้ใช้ นำทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้แล้วไปวางไว้บนชั้นหนังสือใช้แล้ว ดังนั้นจึงทำการประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้เมื่อผู้ใช้รับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนั้นเพิ่มประเด็นคำถามอีก 2 ประเด็น คือ

1. ความรู้สึกที่มีต่อการมี/ไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการจัดเก็บ/จัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้น
2. ความรู้สึกที่มีต่อการมี/ไม่มีป้ายรณรงค์ให้ผู้ใช้ นำทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้แล้วไปวางไว้บนชั้นที่จัดให้

ดังนั้นประเด็นคำถามที่ใช้ในการประเมินผลการปรับปรุง มีทั้งสิ้น 6 ประเด็น ได้แก่

1. ความรู้สึกที่มีต่อปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่บนชั้นหนังสือใช้แล้ว
2. ความคิดเห็นในด้านความสามารถในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นพบ
3. ความคิดเห็นในด้านความถูกต้องของการเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่
4. ความรู้สึกที่มีต่อการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
5. ความรู้สึกที่มีต่อการมี/ไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้น
6. ความรู้สึกที่มีต่อการมี/ไม่มีป้ายรณรงค์ให้ผู้ใช้ นำทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้แล้วไปวางไว้บนชั้นที่จัดให้

สำหรับระดับของคำตอบจะถูกแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ทั้งนี้รูปแบบของคำตอบนั้นขึ้นอยู่กับประเด็นคำถามแต่ละประเด็น รวมทั้งแบบสอบถามก่อนปรับปรุงและแบบสอบถามหลังปรับปรุงจะมีความแตกต่างกัน ในส่วนของคำถามประเด็นที่ 5 และ 6 คือ แบบสอบถามก่อนการปรับปรุงจะใช้คำว่า ท่านรู้สึกอย่างไรกับการไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายรณรงค์ ส่วนแบบสอบถามหลังการปรับปรุงจะใช้คำว่า ท่านรู้สึกอย่างไรกับการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายรณรงค์



ส่วนการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ทำการเก็บข้อมูลโดยให้ใช้บริการตอบแบบสอบถาม 2 ครั้ง คือ ก่อนการปรับปรุง และหลังการปรับปรุง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามควรเป็นบุคคลคนเดียวกัน เพื่อที่จะสามารถทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ทั้งก่อนและหลังการปรับปรุงของผู้ใช้แต่ละบุคคลได้ ดังนั้นในการเก็บข้อมูลส่วนนี้จึงไม่สามารถเก็บข้อมูลจากผู้ใช้ได้เป็นจำนวนมาก จึงทำการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้งานทั้งสิ้น 20 คน ซึ่งเป็นผู้ให้บริการประจำของห้องสมุด นอกจากนี้เนื่องจากขนาดตัวอย่างที่ทำการเก็บข้อมูลนี้อาจเป็นขนาดตัวอย่างที่น้อยจนเกินไปซึ่งจะส่งผลให้ผลลัพธ์ที่ได้ไม่น่าเชื่อถือ ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถามเพิ่มเติมหลังการปรับปรุงอีกจำนวน 100 ชุด เพื่อทำการวิเคราะห์ผลเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ผลที่ได้จากแบบสอบถามเพื่อประเมินคุณภาพงานบริการนี้ จะแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นในด้านบริการก่อนและหลังการปรับปรุงของผู้ใช้แต่ละบุคคล และการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในด้านบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้หลังการปรับปรุง

ในส่วนของผลการวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นในด้านบริการก่อนและหลังการปรับปรุงของผู้ใช้แต่ละบุคคล ได้ทำการวิเคราะห์ผลการทดสอบค่าความแตกต่างทางสถิติแบบ Pair Sample T Test โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน ถึงความแตกต่างของระดับบริการและความพึงพอใจทั้งก่อนและหลังการปรับปรุง ซึ่งพบว่าความคิดเห็นในด้านบริการและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้หลังการปรับปรุงเทียบกับก่อนการปรับปรุงนั้นมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ทุกประเด็น โดยมีค่าเพิ่มสูงขึ้นทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานจำนวน 20 คนมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการหลังการปรับปรุงเพิ่มสูงขึ้น และสามารถแสดงผลการปรับปรุงในรูปแบบของเปอร์เซ็นต์การเพิ่มขึ้นของระดับของบริการและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้จำนวน 20 คน ได้ดังตารางที่ 7.6

จากการประเมินระดับของบริการและระดับความพึงพอใจทั้งก่อนและหลังการปรับปรุงใน 6 ประเด็น พบว่าระดับความพึงพอใจซึ่งมีอยู่ 4 ประเด็นนั้น ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเพิ่มสูงสุด คือ ความพึงพอใจที่มีต่อปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่บนชั้นหนังสือใช้แล้ว ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้ได้พบเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้มากที่สุด นั่นคือปริมาณทรัพยากร

สารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้วมีปริมาณลดลงกว่าเดิม ทำให้ผู้ใช้มีความพึงพอใจเพิ่มสูงขึ้น ส่วนประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเพิ่มน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจที่มีต่อการมีป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศขึ้นชั้น ทั้งนี้จากการสอบถามผู้ถึงเหตุผลของการเพิ่มระดับความพึงพอใจในประเด็นนี้ไม่สูงมากนัก เนื่องจากผู้ใช้เห็นว่าป้ายประชาสัมพันธ์มีส่วนที่เป็นประโยชน์ในแง่ของการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงระยะเวลาในการจัดเก็บ แต่ผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นว่าป้ายประชาสัมพันธ์ไม่น่าจะเป็นส่วนสำคัญต่อการให้บริการที่ดีภายในห้องสมุดขึ้นมากนัก ส่วนความคิดเห็นในด้านของระดับบริการใน 2 ประเด็น คือ พบว่าประเด็นในด้านความคิดเห็นความถูกต้องของการเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่มีเปอร์เซ็นต์การเพิ่มขึ้นของระดับบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้สูงกว่าประเด็นในด้านความสามารถในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นพบ

นอกจากนี้ยังได้มีการวิเคราะห์ผลในอีก 1 ส่วน คือ การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในด้านบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้หลังการปรับปรุงโดยวิเคราะห์ข้อมูลจากจำนวนผู้ใช้ทั้งหมด 120 คน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลนี้จะทำการวิเคราะห์ระดับบริการและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้โดยเฉลี่ย พร้อมทั้งการทดสอบค่าความแตกต่างทางสถิติของข้อมูลที่ได้ก่อนการปรับปรุงและหลังการปรับปรุง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ทดสอบค่าความแตกต่างทางสถิติแบบ Two Sample T Test ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างก่อนปรับปรุงจำนวน 20 คน และหลังปรับปรุงจำนวน 120 คน พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้หลังการปรับปรุงกระบวนการนั้นมีค่าเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทั้งสิ้น 2 ประเด็น คือ ความพึงพอใจที่มีต่อปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่บนชั้นหนังสือใช้แล้ว และความพึงพอใจที่มีต่อการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ส่วนความพึงพอใจในอีก 2 ประเด็นคือ ความรู้สึกที่มีต่อการมีป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศขึ้นชั้น และการมีป้ายรณรงค์ให้ผู้ใช้นำทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้แล้วไปวางไว้บนชั้นที่จัดให้ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ส่วนระดับบริการในด้านความสามารถในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นพบ และความถูกต้องของการเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่ พบว่ามีระดับบริการเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ทั้ง 2 ประเด็น ซึ่งค่าเฉลี่ยของระดับบริการและระดับความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจำนวน 120 คน แสดงดังตารางที่ 7.7

ตารางที่ 7.6 ระดับของบริการและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้หลังการปรับปรุงจำนวน 20 คน

ด้านของการบริการ	ระดับบริการ/ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย		ระดับบริการ/ความพึงพอใจหลังปรับปรุงเทียบกับก่อนปรับปรุง	%การเพิ่มขึ้นของระดับบริการ/ความพึงพอใจ
	ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง		
ความรู้สึกที่มีต่อปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่บนชั้นหนังสือใช้แล้ว	2.56	3.80	1.24	48.44
ความคิดเห็นในด้านความสามารถในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นพบ	3.44	4.28	0.84	24.42
ความคิดเห็นในด้านความถูกต้องของการเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่	3.00	3.94	0.94	31.33
ความรู้สึกที่มีต่อการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด	3.06	3.70	0.64	20.92
ความรู้สึกที่มีต่อการมี/ไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้น	3.28	3.70	0.42	12.80
ความรู้สึกที่มีต่อการมี/ไม่มีป้ายรณรงค์ให้ผู้ใช้งานทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้แล้วไปวางไว้บนชั้นที่จัดให้	3.28	3.80	0.52	15.85

ตารางที่ 7.7 ระดับบริการและระดับความพึงพอใจตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจำนวน 120 คน

ด้านของการบริการ	ระดับบริการ/ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย		ระดับบริการ/ความพึงพอใจหลังปรับปรุง เทียบกับก่อนปรับปรุง	%การเพิ่มขึ้นของระดับบริการ/ความพึงพอใจ
	ก่อนการปรับปรุง (จำนวน 20 คน)	หลังการปรับปรุง (จำนวน 120 คน)		
ความรู้สึกที่มีต่อปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่บนชั้นหนังสือใช้แล้ว	2.56	3.47	0.92	35.55
ความคิดเห็นในด้านความสามารถในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นพบ	3.44	3.90	0.46	13.37
ความคิดเห็นในด้านความถูกต้องของการเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่	3.00	3.56	0.56	18.67
ความรู้สึกที่มีต่อการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด	3.06	3.67	0.60	19.93
ความรู้สึกที่มีต่อการมี/ไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้น	3.28	3.30	0.02	0.61
ความรู้สึกที่มีต่อการมี/ไม่มีป้ายรณรงค์ให้ผู้ใช้งานทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้แล้วไปวางไว้บนชั้นที่จัดให้	3.28	3.52	0.24	7.32

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าการเพิ่มขึ้นระดับของบริการและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้หลังการปรับปรุงของผู้ตอบจำนวน 120 คน นั้นมีเปอร์เซ็นต์การเพิ่มขึ้นต่ำกว่าผู้ตอบ 20 คน โดยมีลำดับของเปอร์เซ็นต์การเพิ่มขึ้นจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดใน 6 ประเด็นเช่นเดียวกันกับจำนวนผู้ตอบ 20 คน ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้ตอบที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คนที่เพิ่มเข้ามา นี้ ผู้ตอบบางส่วนอาจไม่ใช่ผู้ใช้บริการประจำ ทำให้ผู้ตอบไม่เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงในการให้บริการในส่วนของ การจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศขึ้นชั้นมากขึ้นนัก โดยในช่วงของการเก็บข้อมูลหลังการปรับปรุงนี้ อยู่ในระยะเวลาของการสอบปลายภาคการศึกษา จึงทำให้มีผู้เข้าใช้บริการจำนวนมาก อีกทั้งระยะเวลาในการทดลองใช้เพียง 1 เดือน อาจทำให้ผู้ใช้รับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงในด้านการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศขึ้นชั้นได้ไม่มากนัก

### 7.3.2 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้ว

ในส่วนของการสุ่มนับจำนวนทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้ว ได้มีการสุ่มนับจำนวนทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละชั้นทั้งก่อนและหลังการปรับปรุงโดยสุ่มนับทั้ง 5 ชั้น คือ ชั้น 2 ถึงชั้น 6 ซึ่งเป็นพื้นที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ โดยทำการสุ่มนับก่อนการปรับปรุง 1 วัน ในช่วงเวลา คือ ช่วงเช้า เวลา 9.30 น. ช่วงกลางวัน เวลา 12.30 น. และช่วงเย็น เวลา 16.30 น. และหลังทำการปรับปรุง 3 วัน วันละ 5 ช่วงเวลา ได้แก่ เวลา 9.30 น. 11.30 น. 13.30 น. 15.30 น. และ 17.30 น. สำหรับสาเหตุที่ก่อนทำการปรับปรุงนั้นทำการเก็บข้อมูลเพียง 1 วัน เนื่องจากระยะเวลาในการประยุกต์ใช้แผนคุณภาพนี้มีระยะเวลาที่จำกัด และเพื่อให้สามารถทำการปรับปรุงได้ภายในระยะเวลา 1 เดือนจึงต้องรีบทำการประยุกต์ใช้แผนคุณภาพในทันที จึงทำให้การเก็บข้อมูลก่อนการปรับปรุงนั้นมีขนาดของการสุ่มตัวอย่างน้อยเกินไปซึ่งเป็นข้อจำกัดของงานวิจัยนี้ ดังนั้นหลังการทดลองใช้แผนคุณภาพแล้วนั้น การเก็บข้อมูลหลังการปรับปรุงจึงทำการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 3 วัน วันละ 5 ช่วงเวลา เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้น ซึ่งผลของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้วทั้งก่อนและหลังการปรับปรุงแสดงดังตารางที่ 7.8 และ 7.9

ตารางที่ 7.8 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้ว

ชั้นที่	ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น									
	ก่อนปรับปรุง				ค่าเฉลี่ยหลังปรับปรุง					
	9.30 น.	12.30 น.	16.30 น.	เฉลี่ย	9.30 น.	11.30 น.	13.30 น.	15.30 น.	17.30 น.	เฉลี่ย
2	18	43	38	33.00	9.67	30.33	36.00	42.00	37.00	31.00
3	14	56	43	37.67	13.67	32.67	37.33	42.33	42.67	33.73
4	31	81	83	65.00	19.33	37.00	44.67	38.00	44.00	36.60
5	36	94	112	80.67	22.67	42.00	43.33	54.00	61.67	44.73
6	28	85	74	62.33	27.67	44.00	45.33	51.00	55.33	44.67

ตารางที่ 7.9 เปรอ์เซ็นต์การลดลงของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้ว

ชั้นที่	ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศโดยเฉลี่ย		%การลดลงของ ทรัพยากรสารสนเทศ
	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง	
2	33.00	31.00	6.06
3	37.67	33.73	10.46
4	65.00	36.60	43.69
5	80.67	44.73	44.55
6	62.33	46.67	25.12
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	55.73	38.15	31.56

จากตารางที่ 7.8 และ 7.9 พบว่าการสุมับจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่บนชั้นหนังสือใช้แล้วโดยเฉลี่ยก่อนการปรับปรุงนั้น ปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้วในแต่ละชั้นมีปริมาณไม่เท่ากัน โดยชั้นที่มีปริมาณทรัพยากรสารสนเทศโดยเฉลี่ยสูงสุด คือ ชั้นที่ 5 ทั้งนี้ อาจเนื่องจากในชั้นที่ 5 นี้เป็นชั้นที่มีบริการร้านถ่ายเอกสารอยู่เป็นจำนวนมาก รองลงมาคือชั้นที่ 4 ซึ่งเป็นชั้นที่ให้บริการปริญญาณิพนธ์ และหนังสือในหมวด 000-200 จึงทำให้มีผู้ใช้บริการในชั้นนี้จำนวนมาก ส่วนในชั้นที่ 3 นั้น แม้ว่าจะมีพื้นที่ในการให้บริการถ่ายเอกสารอยู่ มีร้านบริการถ่ายเอกสารอยู่เพียง 1 ร้าน ประกอบกับชั้นนี้เป็นส่วนที่ให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ จึงทำให้จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้แล้วมีจำนวนไม่มากนัก เนื่องจากผู้ใช้เมื่อใช้เสร็จมักจะนำไปวางไว้ยังตำแหน่งเดิม ส่วนชั้นที่ 2 นั้นเป็นชั้นที่มีจำนวนหนังสือบนชั้นหนังสือใช้แล้วน้อยที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากชั้นนี้เป็นส่วนของพื้นที่ให้บริการหนังสืออ้างอิงเป็นหลัก ซึ่งมีผู้ใช้บริการอยู่จำนวนไม่มากนัก และมีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอยู่น้อย เนื่องจากชั้นที่ 2 มีส่วนของพื้นที่ให้บริการอื่น ๆ ด้วย เช่น บริการยืม-คืน จุดบริการคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล เป็นต้น

หลังจากทำการปรับปรุงการให้บริการในด้านการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้น และจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับเลขหมู่แล้ว พบว่าปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่บนชั้นหนังสือใช้แล้วมีปริมาณลดลงในแต่ละช่วงเวลาที่ทำการศึกษา โดยเปอร์เซ็นต์การลดลงของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้วของแต่ละชั้นนั้นมีจำนวนไม่เท่ากันโดยชั้นที่มีเปอร์เซ็นต์การลดลงสูงสุด คือ ชั้นที่ 5 รองลงมา คือ ชั้นที่ 4 และ 6 ตามลำดับ ส่วนเปอร์เซ็นต์การ

ลดลงต่ำที่สุด คือ ชั้นที่ 2 และ 3 โดยเปอร์เซ็นต์การลดลงของปริมาณทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้วโดยเฉลี่ยคือ 31.56 เปอร์เซ็นต์ สำหรับเหตุผลที่ชั้นที่ 2 และ 3 มีปริมาณทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้วลดลงไม่มากนัก อาจเนื่องมาจากในระหว่างทำการเก็บข้อมูลหลังการปรับปรุงนั้นเป็นช่วงเวลาที่ผู้ใช้เป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นช่วงของการสอบปลายภาคการศึกษา จึงทำให้ผู้ใช้จะกระจายตัวอยู่ในทุกชั้นที่มีพื้นที่ให้บริการนั่งอ่านภายในห้องสมุด และผู้ใช้มีการนำทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการจากชั้นต่าง ๆ มาใช้ ณ ตำแหน่งที่ผู้ใช้นั่งอยู่ จึงทำให้ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้วของแต่ละชั้นมีจำนวนใกล้เคียงกัน ดังนั้นในการเก็บข้อมูลหลังปรับปรุงจึงควรทำการเก็บข้อมูลในช่วงเวลาที่มีจำนวนผู้ใช้บริการใกล้เคียงกันจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีความชัดเจนมากขึ้น

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าแม้ว่าปริมาณของผู้ใช้บริการห้องสมุดในช่วงก่อนการปรับปรุงและหลังการปรับปรุงจะมีจำนวนไม่เท่ากัน คือปริมาณผู้ใช้บริการหลังการปรับปรุงสูงกว่าก่อนการปรับปรุง แต่ระดับบริการตามมุมมองของผู้ใช้บริการในด้านความสามารถในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นพบ และความถูกต้องของการเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่มีระดับสูงขึ้น รวมทั้งระดับความพึงพอใจในด้านปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่บนชั้นหนังสือใช้แล้วและการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดยังเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน นอกจากนี้จำนวนทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้วโดยเฉลี่ยยังมีจำนวนลดลงอีกด้วย คือ มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้วลดลงโดยเฉลี่ยเท่ากับ 31.56 เปอร์เซ็นต์

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## บทที่ 8

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

บทนี้จะกล่าวถึงบทสรุปในการวัดคุณภาพงานบริการโดยใช้เครื่องมือทางคุณภาพ การบูรณาการแบบจำลองสำหรับวัดคุณภาพ และการประยุกต์ใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่การทำงานเชิงคุณภาพ เพื่อออกแบบแผนในการปรับปรุงคุณภาพงานบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ตลอดจนข้อจำกัดและข้อเสนอแนะของงานวิจัยในครั้งนี้

#### 8.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปเนื้อหาได้ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การสร้างแบบสอบถาม LibQUAL<sup>+TM</sup> และ แบบจำลองของคานโน

(Kano's Model)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถาม พร้อมทั้งการบูรณาการแบบจำลองคุณภาพ

ส่วนที่ 3 การประยุกต์ใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่การทำงานเชิงคุณภาพ (QFD) เพื่อสร้างแผนคุณภาพสำหรับการปรับปรุงงานบริการ

ส่วนที่ 4 การปรับปรุงกระบวนการ และการประเมินผลการปรับปรุง

##### 8.1.1 การสร้างแบบสอบถาม LibQUAL<sup>+TM</sup> และแบบจำลองของคานโน

(Kano's Model)

ขั้นตอนแรกของการวัดคุณภาพงานบริการโดยใช้เครื่องมือทางคุณภาพ คือ การสอบถามความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการในแง่มุมต่าง ๆ เพื่อค้นหาประเด็นคุณภาพของงานบริการที่สำคัญ เพื่อนำมาใช้ในการวัดคุณภาพงานบริการต่อไป ซึ่งในการสอบถามความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการนั้นทำได้โดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้ด้วยคำถามปลายเปิด พร้อมทั้งทำการศึกษาประเด็นคำถามตามแบบสอบถาม LibQUAL<sup>+TM</sup> ที่มีอยู่แล้ว เพื่อทำการเชื่อมโยงประเด็นคุณภาพที่มีอยู่เดิมกับความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งประเด็นคุณภาพที่ควรเพิ่มเติมจากที่มีอยู่เดิม เพื่อค้นหาประเด็นคุณภาพที่เหมาะสมกับงานบริการของห้องสมุดโดยเฉพาะ ซึ่ง

ทำให้ได้ประเด็นคุณภาพทั้งสิ้น 22 ประเด็น จากนั้นทำการสร้างแบบสอบถามตามรูปแบบของแบบสอบถาม LibQUAL<sup>+</sup>™ และแบบจำลองของคาโน (Kano's Model) ต่อไป

ในการสร้างแบบสอบถามทุกครั้ง ควรทำการทดสอบแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปใช้จริง ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องที่มีอยู่ของแบบสอบถามที่ได้ทำขึ้น ดังนั้นขั้นตอนถัดไปจึงเป็นการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้ไปทำการทดสอบแบบสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้จริงจำนวน 25 คน พร้อมทั้งทำการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ลดข้อมูลคำถามในส่วนที่ไม่จำเป็นออก พร้อมทั้งเพิ่มประเด็นคำถามในส่วนที่ขาดหายไป ทำให้ได้ประเด็นคำถามทั้งสิ้น 20 ประเด็น ดังนี้

21. สามารถสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน และที่อื่น ๆ
22. สามารถสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ที่ต้องการได้สะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ
23. ผู้ใช้สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร บนชั้นหนังสือพบเสมอหากฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) แสดงข้อมูลว่าสารสนเทศนั้นมีอยู่บนชั้น
24. มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร เข้าสู่ห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้
25. มีการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร ได้อย่างเหมาะสมทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
26. ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร อยู่ในสภาพที่สามารถพร้อมใช้งานได้เสมอ ไม่ชำรุดหรือเสียหาย
27. ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร มีความหลากหลายและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้
28. สื่อทัศนวัสดุ เช่น วีดีทัศน์ เทปบันทึกเสียง ฯลฯ มีความหลากหลายและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้
29. มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฉบับเต็ม (Full Text) ฯลฯ ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้
30. บุคลากรห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือและปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่
31. บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดีเสมอ
32. เมื่อประสบปัญหาระหว่างใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถตอบคำถามได้อย่างกระจ่างและเป็นที่น่าพอใจ

33. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ได้แก่ คอมพิวเตอร์ และโสตทัศนูปกรณ์ มีความทันสมัยน่าใช้
34. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ได้แก่ คอมพิวเตอร์ และโสตทัศนูปกรณ์ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้
35. สามารถใช้บริการต่าง ๆ ภายในห้องสมุด เช่น บริการยืมคืน บริการถ่ายเอกสาร ฯลฯ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
36. มีสถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคลที่สงบและเป็นส่วนตัว
37. มีสถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม
38. สถานที่ให้บริการภายในห้องสมุดมีความเหมาะสม และจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า
39. โต๊ะและเก้าอี้ที่ให้บริการนั่งอ่านภายในห้องสมุด มีความทันสมัย และน่าใช้บริการ
40. โต๊ะและเก้าอี้ที่ให้บริการนั่งอ่านภายในห้องสมุด มีปริมาณเพียงพอต่อจำนวนของผู้ใช้

ขั้นตอนต่อมาขึ้นการกำหนดขนาดตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมด โดยใช้การคำนวณหาขนาดตัวอย่างสำหรับการประมาณค่าเฉลี่ย ซึ่งสามารถคำนวณได้จาก

$$n = \frac{NZ^2\sigma^2}{NE^2 + Z^2\sigma^2}$$

เมื่อ  $n$  คือ ขนาดตัวอย่าง

$N$  คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

$Z$  คือ ค่าปกติมาตรฐานที่ได้จากตารางแจกแจงปกติ ซึ่งขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด

$\sigma^2$  คือ ค่าความแปรปรวนของประชากร

$E$  คือ ความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า  $\mu$  ด้วย  $\bar{X}$  โดย  $E = |\bar{X} - \mu|$

ทำให้ได้ขนาดตัวอย่างทั้งสิ้น 568 ชุด จากนั้นทำการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการภายในห้องสมุด ซึ่งได้ทำการเก็บจริงจำนวน 570 ชุด และสามารถนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ผลได้จำนวน 514 ชุด

## 8.1.2 การวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถาม พร้อมทั้งการบูรณาการแบบจำลองคุณภาพ

หลังจากทำการรวบรวมแบบสอบถามแล้ว ขั้นตอนถัดมาคือการวิเคราะห์แบบสอบถาม และเนื่องจากแบบสอบถามที่ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือ ส่วนของแบบสอบถาม LibQUAL<sup>+TM</sup> และแบบสอบถามตามแบบจำลองของคานอน ดังนั้นในการวิเคราะห์ผลจึงทำการแบ่งการวิเคราะห์ ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

### ส่วนที่ 1 แบบสอบถาม LibQUAL<sup>+TM</sup>

สำหรับแบบสอบถาม LibQUAL<sup>+TM</sup> มีการประเมินคุณภาพ 3 ด้าน คือด้านบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ (Minimum) บริการที่คาดหวังจะได้รับ (Expectation) และบริการที่ได้รับจริง (Perception) โดยใช้การวิเคราะห์คุณภาพงานบริการ (Service Quality; SQ) จากการหาค่าเฉลี่ยแบบ สัดส่วน (Geometric Mean) ดังนี้

$$\text{Service Quality of Expectation (SQE}_i) = \left\{ \prod_{i=1}^{n_j} (P_{ij} / E_{ij}) \right\}^{1/n_j}$$

$$\text{Service Quality of Minimum (SQM}_i) = \left\{ \prod_{i=1}^{n_j} (P_{ij} / M_{ij}) \right\}^{1/n_j}$$

เมื่อ  $i$  คือ ผู้ตอบคนที่  $i$ ;  $i = 1, 2, 3, \dots, 514$

$j$  คือ ประเด็นคุณภาพที่  $j$ ;  $j = 1, 2, 3, \dots, 20$

$P_{ij}$  คือ ระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบคนที่  $i$  ในประเด็นคุณภาพที่  $j$

$E_{ij}$  คือ ระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับของผู้ตอบคนที่  $i$  ในประเด็นคุณภาพที่  $j$

$M_{ij}$  คือ ระดับบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ของผู้ตอบคนที่  $i$  ในประเด็นคุณภาพที่  $j$

$n_j$  คือ จำนวนผู้ตอบในประเด็นคุณภาพที่  $j$

จากสมการสามารถพิจารณาสัดส่วนออกเป็น 3 ช่วง คือ ค่าที่มีช่วงคะแนนมากกว่า น้อยกว่า และเท่ากับ 1 ตามลำดับ โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

SQE ; Score > 1	----- >	P > E
Score < 1	----- >	P < E
Score = 1	----- >	P = E
SQM ; Score > 1	----- >	P > M
Score < 1	----- >	P < M
Score = 1	----- >	P = M

เนื่องจากการคำนวณจากสัดส่วนของระดับบริการ ทำให้ได้ผลลัพธ์ 2 ค่า คือ Service Quality of Minimum (SQM) และ Service Quality of Expectation (SQE) ซึ่งผลลัพธ์ทั้ง 2 ค่านี้เป็นการพิจารณามุมมองที่ต่างกัน ดังนั้นหากต้องการนำผลลัพธ์ที่ได้มาบูรณาการกับแบบจำลองของคาโนนั้นจึงควรทำการรวมทั้ง 2 ค่าเข้าด้วยกันก่อน เพื่อที่จะนำผลลัพธ์ที่ได้มาเป็นข้อมูลเข้าสู่การบูรณาการกับแบบจำลองของคาโนเพียงค่าเดียว ดังนั้นจึงได้กำหนดสมมติฐานไว้ดังนี้

สมมติฐาน : ลำดับความสำคัญของประเด็นคุณภาพขึ้นกับการพิจารณาค่า SQM และ SQE ไปพร้อม ๆ กัน โดยกลุ่มลำดับความสำคัญสูงกว่าควรให้ค่าสัมประสิทธิ์การรวมค่า SQI ที่สูงกว่า

โดยผู้วิจัยได้นำเสนอการรวมค่าทั้งสองเข้าด้วยกัน ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทำการจัดกลุ่มของประเด็นคุณภาพออกเป็น 5 กลุ่มจากกลุ่มที่มีความสำคัญมากที่สุดไปน้อยที่สุด คือ

กลุ่มที่ 1 SQM < 1 และ SQE < 1

กลุ่มที่ 2 SQM = 1 และ SQE < 1

กลุ่มที่ 3 SQM > 1 และ SQE < 1

กลุ่มที่ 4 SQM และ SQE = 1

กลุ่มที่ 5 SQM > 1 และ SQE = 1

ขั้นตอนที่ 2 คำนวณผลคูณของ SQE และ SQM ในแต่ละกลุ่ม จากนั้นทำการเรียงลำดับค่าผลคูณจากค่าน้อยไปมาก ในแต่ละกลุ่ม

ขั้นตอนที่ 3 คำนวณค่า Service Quality Index (SQI) ซึ่งเป็นค่าที่ได้จากการรวมค่า SQE และ SQM เข้าด้วยกัน ดังนี้

$$\text{Service Quality Index (SQI}_{ij}) = \begin{cases} \left[ \frac{\text{Max (SQE}_i \times \text{SQM}_i)}{\text{Min (SQE}_{i+k} \times \text{SQM}_{i+k})} \right] \left[ \frac{1}{\text{SQE}_{ij} \times \text{SQM}_{ij}} \right] & \text{เมื่อ } \text{Min (SQE}_{i+k} \times \text{SQM}_{i+k}) < \text{Max (SQE}_i \times \text{SQM}_i) \\ \frac{1}{\text{SQE}_{ij} \times \text{SQM}_{ij}} & \text{เมื่อ } \text{Min (SQE}_{i+k} \times \text{SQM}_{i+k}) \geq \text{Max (SQE}_i \times \text{SQM}_i) \end{cases}$$

และ  $i = 5$

เมื่อ  $i$  คือ กลุ่มที่  $i$ ;  $i = 1, 2, 3, 4, 5$

$j$  คือ ประเด็นคุณภาพที่  $j$ ;  $j = 1, 2, 3, \dots, 20$

$i+k$  คือ กลุ่มของลำดับถัดมาจากกลุ่ม  $i$ ;  $k = 1, 2, 3, 4$

ขั้นตอนที่ 4 ทำการเรียงลำดับความสำคัญของค่า SQI จากมากไปน้อย

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามตามแบบจำลองของคานิน

สำหรับวิธีการวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามแบบจำลองของคานินนี้ ขั้นแรกคือการแปลงคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามให้อยู่ในรูปของระดับคุณภาพประเภทต่าง ๆ ซึ่งมีทั้งสิ้น 6 ประเภท คือ Attractive (A) One-dimension (O) Must-be (M) Indifferent (I) Questionable result (Q) และ Reverse (R) จากนั้นทำการคำนวณค่าความถี่ของแบบสอบถามแต่ละชุด แล้วทำการคำนวณระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจจาก

$$\text{ระดับความพึงพอใจ (CS+)} = \frac{(A+O)}{(A+O+M+I)}$$

$$\text{ระดับความไม่พึงพอใจ (CS-)} = \frac{(O+M)}{(A+O+M+I) \times (-1)}$$

จะเห็นว่าค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจตามแบบจำลองของคานินนั้นจะให้ค่าระดับความพึงพอใจ 2 ประเภท คือ ระดับความพึงพอใจ (CS+) และระดับความไม่พึงพอใจ (CS-) ซึ่งจะให้ค่าที่เป็นบวกและลบตามลำดับ โดยหาก CS+ มีค่ามาก (เข้าใกล้ 1) แสดงว่าหากผู้รับบริการพบประเด็นคุณภาพนั้นจะรู้สึกพึงพอใจมาก ส่วนค่า CS- นั้น หากมีค่าน้อย (เข้าใกล้ -1) แสดงว่า

ผู้รับบริการจะรู้สึกไม่พึงพอใจอย่างมากหากไม่พบประเด็นคุณภาพนั้น ๆ ซึ่งหากเปรียบเทียบกับระดับคุณภาพตามแบบจำลองของคาโน คือ Attractive, One-dimension, และ Must-be จะพบว่าหากค่า CS+ มีค่ามาก ส่วนค่า CS- มีค่าน้อยจะมีความคล้ายคลึงกับประเภท Attractive ส่วนค่า CS+ และ CS- ซึ่งมีค่าไปในทางเดียวกัน คือ CS+ และ CS- มีค่ามากเหมือนกันหรือมีค่าน้อยเหมือนกัน ส่วนหากได้ค่า CS+ น้อย แต่ CS- มีค่ามากจะสามารถจัดอยู่ในประเภท Must-be

จากนั้นทำการรวมที่สัมประสิทธิ์ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ โดยมีสมมติฐาน คือ ค่าสัมประสิทธิ์การรวมค่าของแบบจำลองของคาโน จัดเป็นประเภท Must-be มากขึ้นเมื่อมีค่ามากกว่า 1 จัดเป็นประเภท Attractive มากขึ้นเมื่อมีค่าน้อยกว่า 1 และจัดเป็นประเภท One-dimension เมื่อมีค่าอยู่ระหว่าง 0.8 ถึง 1.2 สำหรับการรวมค่าสัมประสิทธิ์นั้นทำการพิจารณาจากสัดส่วน โดยการนำค่า  $|CS-|$  ซึ่งมีค่าเป็นบวก หารด้วยค่า CS+ จะทำให้ค่าที่ได้นั้นมีค่ามากกว่า น้อยกว่า หรือเท่ากับ 1 โดยหากมีค่ามากกว่า 1 แสดงว่า CS+ มีค่าน้อยกว่า CS- ซึ่งอาจจัดอยู่ในประเภท Must-be โดยหากสัดส่วนนั้นมีค่ามากเท่าใดโดยอมแสดงให้เห็นว่าประเด็นคุณภาพนั้นจะจัดอยู่ในประเภท Must-be มากยิ่งขึ้น เนื่องจากหากสัดส่วนมีค่ามาก แสดงว่าผู้ใช้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจมาก หากมีค่าน้อยกว่า 1 แสดงว่า CS+ มีค่ามากกว่า CS- ซึ่งอาจจัดอยู่ในประเภท Attractive โดยหากสัดส่วนนั้นมีค่ายิ่งน้อยยิ่งทำให้ประเด็นคุณภาพนั้นค่อนข้างไปในประเภท Attractive เพิ่มมากขึ้น และหากมีค่าเท่ากับ 1 แสดงว่า ค่า CS+ และ CS- มีค่าใกล้เคียงกัน ซึ่งอาจจัดอยู่ในประเภท One-dimension ดังนั้นจึงทำการรวมค่าสัมประสิทธิ์ได้จาก

$$\text{Customer Satisfaction Index (CSI)} = \frac{|CS-|}{CS+}$$

การเรียงลำดับความสำคัญตามประเด็นคุณภาพนั้น เนื่องจากสำนักหอสมุดกลางเป็นหน่วยงานที่มุ่งสร้างงานบริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้นประเด็นคุณภาพที่ควรนำมาพิจารณาเพื่อทำการปรับปรุงเรียงตามลำดับ คือ ประเด็นคุณภาพที่จัดอยู่ในประเภท Must-be One-dimension และ Attractive ตามลำดับ

ขั้นตอนถัดมาคือการบูรณาการแบบจำลองโดยการบูรณาการสัมประสิทธิ์ทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วย ค่า SQI ที่ได้จากแบบสอบถาม LibQUAL<sup>TM</sup> ค่า CSI ที่ได้จากแบบจำลองของคาโน และระดับความสำคัญที่ได้จากแบบสอบถาม โดยมีสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 : ลำดับความสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์การบูรณาการขึ้นกับกลุ่มลำดับความสำคัญตามการจัดลำดับความสำคัญตามแนวคิดการรวมค่า SQ

สมมติฐานที่ 2 : ลำดับความสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์การบูรณาการภายในกลุ่มลำดับความสำคัญเดียวกัน ขึ้นกับประเภทของประเด็นคุณภาพแนวคิดการรวมค่า CS-Coefficient

สมมติฐานที่ 3 : ลำดับความสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์การบูรณาการขึ้นกับระดับความสำคัญตามมุมมองของผู้รับบริการ

สมมติฐานที่ 4 : ลำดับความสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์การบูรณาการ หากมีค่ามาก แสดงว่ามีความสำคัญมาก หากมีค่าน้อยแสดงว่ามีความสำคัญน้อย

และมีขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทำการจัดกลุ่มประเด็นคุณภาพตามกลุ่มลำดับความสำคัญตามแบบของเครื่องมือคุณภาพ LibQUAL<sup>TM</sup>

ขั้นตอนที่ 2 คำนวณผลคูณระหว่างค่า SQI และ CSI ในแต่ละกลุ่มความสำคัญ จากนั้นทำการเรียงลำดับค่าผลคูณที่ได้จากค่ามากไปน้อย

ขั้นตอนที่ 3 ทำการบูรณาการค่าสัมประสิทธิ์รวม เพื่อให้ได้คะแนนความสำคัญของคุณภาพ (Quality Important Scale) ดังนี้

$$\text{Quality Important Scale (QIS}_{ij}) = \begin{cases} \left[ \frac{\text{Max (SQI}_{i+k} \times \text{CSI}_{i+k})}{\text{Min (SQI}_i \times \text{CSI}_i)} \right] \left[ \text{SQI}_i \times \text{CSI}_i \times \text{IMP}_{ij} \right] & \text{เมื่อ Max (SQI}_{i+k} \times \text{CSI}_{i+k}) > \text{Min (SQI}_i \times \text{CSI}_i) \\ \text{SQI}_i \times \text{CSI}_i \times \text{IMP}_{ij} & \text{เมื่อ Max (SQI}_{i+k} \times \text{CSI}_{i+k}) \leq \text{Min (SQI}_i \times \text{CSI}_i) \end{cases}$$

และ  $i = 5$

เมื่อ  $\text{IMP}_{ij}$  คือ ระดับความสำคัญของกลุ่มที่  $i$  ประเด็นคุณภาพที่  $j$

$i$  คือ กลุ่มที่  $i$ ;  $i = 1, 2, 3, 4, 5$

$j$  คือ ประเด็นคุณภาพที่  $j$ ;  $j = 1, 2, 3, \dots, 20$

$i+k$  คือ กลุ่มของลำดับถัดมาจากกลุ่ม  $i$ ;  $k = 1, 2, 3, 4$

ขั้นตอนที่ 4 ทำการเรียงลำดับค่า QIS จากค่ามากไปน้อย



จากนั้นทำการคัดเลือกประเด็นคุณภาพที่มีความสำคัญเป็นลำดับแรกเพื่อเป็นข้อมูล เริ่มต้นเข้าสู่เทคนิค QFD ต่อไป โดยการคำนวณค่าเฉลี่ยของค่า QIS โดยจะเลือกประเด็นคุณภาพที่มีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยเพื่อทำการสร้างแผนการปรับปรุงคุณภาพงานบริการต่อไป ซึ่งประเด็นที่คัดเลือกเข้าสู่เทคนิค QFD ต่อไป 9 ประเด็น คือ

10. ความสามารถในการค้นหาหนังสือจากชั้นหนังสือพบ เมื่อ OPAC แสดงสถานะการมีอยู่
11. ปริมาณของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก
12. ความเต็มใจและความเอาใจใส่ของบุคลากรห้องสมุด
13. ความเหมาะสมในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ
14. ทัศนคติของบุคลากรห้องสมุด
15. ความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการในด้านการสืบค้น
16. ความหลากหลายและปริมาณที่เพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ
17. ความสามารถในการตอบคำถามของบุคลากรห้องสมุด
18. ปริมาณของโต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องสมุด

### 8.1.3 การประยุกต์ใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่การทำงานเชิงคุณภาพ (QFD) เพื่อสร้างแผนคุณภาพสำหรับการปรับปรุงงานบริการ

สำหรับการประยุกต์ใช้เทคนิค QFD เพื่อสร้างแผนคุณภาพสำหรับการปรับปรุงคุณภาพงานบริการนี้ แบ่งออกเป็น 3 เฟส ได้แก่

- เฟสที่ 1 การออกแบบงานบริการตามความต้องการของผู้ใช้ (Service Design)
- เฟสที่ 2 การวางแผนกระบวนการของงานบริการ (Service Process Planning)
- เฟสที่ 3 การวางแผนการควบคุมกระบวนการของงานบริการ (Service Control Planning)

โดยในเฟสที่ 1 และ 2 นั้น เริ่มจากการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา จากนั้นจะมีการนำเอาความต้องการของผู้ใช้นั้นมาใช้ในการกำหนดข้อกำหนดต่าง ๆ โดยการตั้งคำถามว่า “เราจะมีการออกแบบความต้องการและกระบวนการอย่างไร ถึงจะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้และสามารถแก้ไขสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นได้” โดยใช้แผนภาพต้นไม้ (Function Tree Diagram) ซึ่งในขั้นตอนนี้ทำให้ได้

ข้อมูลซึ่งเป็นความต้องการด้านการออกแบบและกระบวนการของงานบริการในเฟสที่ 1 และ 2 ต่อไป ซึ่งสามารถสรุปความต้องการด้านการออกแบบและกระบวนการของงานบริการดังตารางที่ 8.1

ส่วนของเฟสที่ 3 นั้น เป็นขั้นตอนที่จะทำการวิเคราะห์และนำกระบวนการของงานบริการที่ได้มาออกแบบกิจกรรมและทำการวางแผนและควบคุมกระบวนการของงานบริการ โดยได้ทำการคัดเลือกกระบวนการที่สำคัญ 80 เปอร์เซ็นต์แรกมาพิจารณาและวางแผนกระบวนการต่อไป ซึ่งการออกแบบกิจกรรมของแต่ละกระบวนการนั้น จะทำการพิจารณากิจกรรมจากสภาพของห้องสมุดในปัจจุบันที่เป็นอยู่ พร้อมทั้งวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น จากนั้นทำการการสร้างตารางแผนการควบคุมการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการ ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการ กิจกรรม รายการควบคุมคุณภาพ ค่ามาตรฐาน ผู้รับผิดชอบ สถานที่ และวิธีการปฏิบัติในแต่ละกระบวนการ



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 8.1 ความต้องการด้านการออกแบบและกระบวนการของงานบริการ

ความต้องการของผู้ใช้	ความต้องการด้านการออกแบบ	กระบวนการของงานบริการ
อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ได้แก่ คอมพิวเตอร์และ โสตทัศนูปกรณ์ มีปริมาณ เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้	จำนวนคอมพิวเตอร์ ณ จุดให้บริการต่าง ๆ ที่พร้อมใช้งาน (80% ของจำนวนผู้ใช้งานสูงสุด)	กระบวนการติดตามการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ที่ชำรุด (เดือนละ 1-2 ครั้ง)
		กระบวนการจัดหาคอมพิวเตอร์ และโสตทัศนูปกรณ์เข้าสู่ห้องสมุด (1-2 ครั้งต่อปี)
		กระบวนการติดตามจำนวนผู้ใช้งาน (อย่างต่อเนื่อง)
โต๊ะและเก้าอี้ที่ให้บริการนั่งอ่าน ภายในห้องสมุดมีปริมาณ เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้	จำนวนโสตทัศนูปกรณ์ ที่พร้อมใช้งาน (80% ของจำนวนผู้ใช้งานสูงสุด)	กระบวนการจัดหาคอมพิวเตอร์ และโสตทัศนูปกรณ์เข้าสู่ห้องสมุด (1-2 ครั้งต่อปี)
		กระบวนการติดตามจำนวนผู้ใช้งาน (อย่างต่อเนื่อง)
		กระบวนการติดตามจำนวนผู้ใช้งาน (อย่างต่อเนื่อง)
โต๊ะและเก้าอี้ที่ให้บริการนั่งอ่าน ภายในห้องสมุดมีปริมาณ เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้	จำนวนโต๊ะและเก้าอี้ที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (80% ของจำนวนผู้ใช้งานสูงสุด)	กระบวนการจัดหาโต๊ะและเก้าอี้เข้าสู่ห้องสมุด (1-2 ครั้งต่อปี)
		กระบวนการติดตามการซ่อมแซมโต๊ะและเก้าอี้ที่ชำรุด (เดือนละ 1-2 ครั้ง)
		กระบวนการติดตามจำนวนผู้ใช้งาน (อย่างต่อเนื่อง)

ตารางที่ 8.1 ความต้องการด้านการออกแบบและกระบวนการของงานบริการ (ต่อ)

ความต้องการของผู้ใช้	ความต้องการด้านการออกแบบ	กระบวนการของงานบริการ
ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือและวารสาร มีความหลากหลายและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้	ประเภท/หมวดหมู่ของทรัพยากรสารสนเทศ (ครบทุกประเภท/หมวดหมู่)	กระบวนการตรวจสอบประเภท/หมวดหมู่ของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้อยู่ (อย่างต่อเนื่อง)
		กระบวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่เข้าสู่ห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้ (1-2 ครั้งต่อปี)
	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ชำรุด (ไม่มี)	กระบวนการติดตามและซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศที่ชำรุด (เดือนละ 1-2 ครั้ง)
สามารถสืบค้นสารสนเทศจาก OPAC ที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ	จำนวนครั้งในการค้นหาข้อมูลจาก OPAC แล้วพบข้อมูลที่ต้องการ (พบทุกครั้ง)	กระบวนการให้ความรู้ในด้านวิธีการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC อย่างถูกต้อง (เดือนละ 1-2 ครั้ง)
		กระบวนการช่วยสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (ทุกครั้งที่ผู้ใช้ต้องการ)
	ระยะเวลาในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC แล้วพบข้อมูลที่ต้องการ (ไม่เกิน 1-2 นาที)	กระบวนการให้ความรู้ในด้านวิธีการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC อย่างถูกต้อง (เดือนละ 1-2 ครั้ง)
		กระบวนการช่วยสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (ทุกครั้งที่ผู้ใช้ต้องการ)

ตารางที่ 8.1 ความต้องการด้านการออกแบบและกระบวนการของงานบริการ (ต่อ)

ความต้องการของผู้ใช้	ความต้องการด้านการออกแบบ	กระบวนการของงานบริการ
ผู้ใช้สามารถค้นหาทรัพยากร สารสนเทศบนชั้นหนังสือพบ เสมอหาก OPAC แสดงข้อมูลว่า มีอยู่บนชั้น	จำนวนครั้งในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น หนังสือพบหลังการสืบค้นข้อมูลบน OPAC (พบทุกครั้ง)	กระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลบน OPAC (เดือนละ 1-2 ครั้ง)
		กระบวนการช่วยค้นหาและแนะนำวิธีการค้นหา ทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น (ทุกครั้งที่ใช้ต้องการ)
		กระบวนการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ ชั้นชั้น (ทุก ½-1 ชั่วโมง)
		กระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเรียง ทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่ของหนังสือ (ทุก ½-1 ชั่วโมง)
	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือที่ใช้แล้ว (ไม่ เกิน 10 เล่ม)	กระบวนการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ ชั้นชั้น (ทุก ½-1 ชั่วโมง)

ตารางที่ 8.1 ความต้องการด้านการออกแบบและกระบวนการของงานบริการ (ต่อ)

ความต้องการของผู้ใช้	ความต้องการด้านการออกแบบ	กระบวนการของงานบริการ
ผู้ใช้สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือพบเสมอหาก OPAC แสดงข้อมูลว่ามีอยู่บนชั้น (ต่อ)	ระยะเวลาในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือ (ไม่เกิน 1-2 นาที)	กระบวนการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้น (ทุก ½-1 ชั่วโมง)
		กระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่ของหนังสือ (ทุก ½-1 ชั่วโมง)
		กระบวนการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้น (ทุก ½-1 ชั่วโมง)
บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยดี	จำนวนบุคลากรที่ดี (ทุกคน)	กระบวนการสนับสนุนการสร้างจิตสำนึกของบุคลากรในด้านการให้บริการ (เทอมละ 1-2 ครั้ง)
	จำนวนครั้งในการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ (ทุกครั้ง)	กระบวนการตรวจติดตามคุณภาพการให้บริการของบุคลากร (เทอมละ 1-2 ครั้ง)

ตารางที่ 8.1 ความต้องการด้านการออกแบบและกระบวนการของงานบริการ (ต่อ)

ความต้องการของผู้ใช้	ความต้องการด้านการออกแบบ	กระบวนการของงานบริการ
บุคลากรห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือและปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	จำนวนบุคลากรที่ดี (ทุกคน)	กระบวนการสนับสนุนการรังสรรค์งานของบุคลากรในด้านการให้บริการ (เทอมละ 1-2 ครั้ง)
	จำนวนครั้งในการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ (ทุกครั้ง)	กระบวนการตรวจติดตามคุณภาพการให้บริการของบุคลากร (เทอมละ 1-2 ครั้ง)
เมื่อประสบปัญหาระหว่างใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถตอบคำถามได้อย่างกระจ่างเป็นที่น่าพอใจ	จำนวนครั้งในการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ (ทุกครั้ง)	กระบวนการตรวจติดตามคุณภาพการให้บริการของบุคลากร (เทอมละ 1-2 ครั้ง)
	จำนวนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการทำงาน (ทุกคน)	กระบวนการส่งเสริมและพัฒนา ความรู้ความสามารถของบุคลากร (เทอมละ 1-2 ครั้ง)

### 8.1.4 การปรับปรุงกระบวนการ และการประเมินผลการปรับปรุง

ในการปรับปรุงกระบวนการนั้น เนื่องจากมีข้อจำกัดในด้านต่าง ๆ ทำให้ไม่สามารถนำกระบวนการทั้งหมดมาประยุกต์ใช้ได้ทั้งหมด ดังนั้นจึงต้องมีการคัดเลือกกระบวนการเพื่อนำมาทดลองประยุกต์ใช้ต่อไป โดยมีข้อจำกัดในการประเมินความเหมาะสมของกระบวนการที่ใช้ในการปรับปรุง ได้แก่ เวลา เงินลงทุน ความพร้อมของบุคลากร และความสามารถในการดำเนินการตามกิจกรรมที่กำหนดในแต่ละกระบวนการ เมื่อพิจารณาถึงข้อจำกัดของกระบวนการต่าง ๆ ทำให้ได้กระบวนการที่นำมาทดลองประยุกต์ใช้ 2 กระบวนการ คือ กระบวนการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นต้น และกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นต้นให้ตรงกับเลขหมู่ของหนังสือ ซึ่งทั้งสองกระบวนการนี้อยู่ในความรับผิดชอบของบุคคลคนเดียวกัน ดังนั้นจึงทำการรวมสองกระบวนการนี้เข้าด้วยกัน ซึ่งมีกิจกรรม/ขั้นตอน ดังนี้

- ขั้นตอนที่ 1      การจัดทำตารางกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นต้น และการตรวจสอบการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นต้นให้ตรงกับเลขหมู่
- ขั้นตอนที่ 2      การจัดทำแบบบันทึกการปฏิบัติงาน
- ขั้นตอนที่ 3      การกำหนดตำแหน่งการตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้แล้วเพื่อจัดเก็บชั้นต้น
- ขั้นตอนที่ 4      การสุ่มตรวจการปฏิบัติงาน
- ขั้นตอนที่ 5      การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นต้น
- ขั้นตอนที่ 6      การจัดทำป้ายรณรงค์ให้ผู้ใช้นำทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้แล้วไปวางไว้บนชั้นหนังสือใช้แล้ว

ผลของการปรับปรุงกระบวนการ แบ่งการประเมินออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งประเมินผลโดยใช้แบบสอบถาม และด้านจำนวนทรัพยากรสารสนเทศชั้นหนังสือใช้แล้ว โดยการสุ่มนับจำนวนทรัพยากรสารสนเทศชั้นหนังสือใช้แล้วในแต่ละชั้น



สำหรับการประเมินด้านความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประเด็น  
คำถามที่ใช้ในการประเมินผลประกอบด้วย

7. ความรู้สึกที่มีต่อปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่บนชั้นหนังสือใช้แล้ว
8. ความคิดเห็นในด้านความสามารถในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นพบ
9. ความคิดเห็นในด้านความถูกต้องของการเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่
10. ความรู้สึกที่มีต่อการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
11. ความรู้สึกที่มีต่อการมี/ไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้น
12. ความรู้สึกที่มีต่อการมี/ไม่มีป้ายรณรงค์ให้ผู้ใช้นำทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้แล้วไปวางไว้บนชั้นที่จัดให้

ผลของการประเมินความคิดเห็นในด้านระดับบริการและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้  
ในประเด็นต่าง ๆ พบว่ามีค่าเพิ่มสูงขึ้นใน 4 ประเด็น เรียงตามลำดับ ดังนี้ ความรู้สึกที่มีต่อปริมาณ  
ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่บนชั้นหนังสือใช้แล้ว (35.55%) ความรู้สึกที่มีต่อการจัดเก็บและจัดเรียง  
ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (19.93%) ความคิดเห็นในด้านความถูกต้องของการเรียงทรัพยากร  
สารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่ (18.67%) ความคิดเห็นในด้านความ สามารถในการค้นหา  
ทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นพบ (13.37%) ตามลำดับ

ส่วนด้านจำนวนทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้ว ได้ทำการสุ่มนับจำนวน  
ทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้วในแต่ละชั้นทั้งก่อนและหลังการปรับปรุง ซึ่งผลการวิเคราะห์  
พบว่าปริมาณทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้วมีปริมาณลดลงทุกชั้น โดยมีร้อยละการลดลง  
เฉลี่ยเท่ากับ 31.56%

## 8.2 ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การตอบแบบสอบถามในส่วนของคำถามจากแบบจำลองของคานอนั้น ผู้ใช้บริการอาจจะมี  
ความสับสนในคำถามและคำตอบได้ ทำให้ผลลัพธ์ที่ได้อาจไม่สอดคล้องกับธรรมชาติของแบบจำลอง  
คานอ กล่าวคือ ตามปกติประเด็นคุณภาพส่วนมากจะเป็นประเภท Must-be รองลงมา คือ ประเภท  
One-dimension และ Attractive แต่ผลที่ได้จากการวิจัย พบว่า ประเด็นคุณภาพเป็นประเภท One-

dimension และ Attractive โดยไม่พบประเด็นคุณภาพประเภท Must-be เลย จึงอาจทำให้ผลการวิเคราะห์ที่ได้คลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริงได้บ้าง

2. ในการบูรณาการแบบจำลองนั้น ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์มาบูรณาการโดยสร้างสมการทางคณิตศาสตร์ โดยพิจารณาจากความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ ซึ่งในการยืนยันความเหมาะสมของการบูรณาการแบบจำลองไม่สามารถพิสูจน์ด้วยทางคณิตศาสตร์ได้ จึงทำการยืนยันความเหมาะสมโดยสอบถามความเห็นจากผู้บริหารของห้องสมุดแทน

3. ในการนำแผนคุณภาพมาทดลองใช้นั้น เนื่องจากข้อจำกัดในด้านเวลา ความพร้อม และเงินลงทุน จึงต้องคัดเลือกแผนคุณภาพมาเพียง 1 แผนเพื่อนำมาทดลองประยุกต์ใช้ ซึ่งผลที่ได้ยังไม่สามารถยืนยันถึงความเหมาะสมของแผนคุณภาพที่สร้างมาได้อย่างชัดเจน

4. เนื่องจากข้อจำกัดในด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ทำให้ในการเก็บข้อมูลก่อนการปรับปรุง โดยกาสุ่มนับจำนวนทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้วก่อนการปรับปรุง ทำได้เพียง 1 วัน ทำให้ข้อมูลที่ได้ก่อนการปรับปรุงจึงอาจมีจำนวนของข้อมูลน้อยเกินไป ซึ่งทำให้ความเชื่อถือของข้อมูลลดน้อยลง

5. ในช่วงการทดลองประยุกต์ใช้แผนคุณภาพนั้น พบว่าช่วงระยะเวลาการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินผลก่อนและหลังการปรับปรุงนั้นไม่มีความเหมาะสม เนื่องจากปริมาณของผู้ใช้บริการห้องสมุดในช่วงก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงมีปริมาณไม่เท่ากัน ทำให้ผลที่ได้จากการประเมินทั้งในด้านของความคิดเห็นในด้านระดับบริการและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ และจำนวนทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้วตามชั้นต่าง ๆ ที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศนั้นอาจมีความคลาดเคลื่อนไปได้

### 8.3 ปัญหาและอุปสรรคในงานวิจัย

1. ในการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการจำนวน 25 คน เพื่อหาประเด็นคำถามนั้น พบว่าหากทำการสอบถามกลุ่มผู้ใช้ซึ่งเป็นเพศชาย มักจะไม่ได้ประเด็นต่าง ๆ มากนัก ทั้งนี้อาจเนื่องจากกลุ่มผู้ใช้บางคนไม่ใช่ผู้ใช้บริการประจำ จึงทำให้ไม่สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน

2. ในการแจกแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อวัดระดับคุณภาพงานบริการนั้น เนื่องจากช่วงเวลาทำการเก็บข้อมูลเป็นช่วงเวลาหลังการสอบกลางภาคการศึกษา ทำให้ผู้ใช้บริการมีจำนวนไม่มากนัก ดังนั้นในการเก็บข้อมูลต้องใช้ระยะเวลาหลายวันเพื่อให้ได้จำนวนชุดข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ

3. สำหรับแบบสอบถามปลายปิดนั้น เนื่องจากจำนวนหน้าของแบบสอบถามมีจำนวนมาก ดังนั้นจึงอาจส่งผลให้ผู้ตอบต้องใช้เวลาในการตอบคำถามนาน ผู้ตอบแบบสอบถามบางคนจึงปฏิเสธการให้ความร่วมมือ รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามบางคนให้ความร่วมมือแต่ตอบคำถามไม่ครบถ้วนทุกข้อ

## 8.4 ข้อเสนอนแนะ

1. การสร้างแบบสอบถามตามแบบจำลองของคาโน ควรทำการออกแบบคำถามและคำตอบให้มีความชัดเจน สามารถสื่อสารความหมายให้ผู้ตอบมีความเข้าใจได้ โดยอาจทำการอธิบายรูปแบบของคำถามและวิธีการตอบที่มีความชัดเจนและละเอียด เพื่อให้ผู้ตอบได้เข้าใจในคำถามและคำตอบของแบบสอบถามและสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างถูกต้อง

2. สำหรับการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการนั้น อาจทำการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้กลุ่มต่าง ๆ และทำการเปรียบเทียบผลของความคิดเห็นในแต่ละกลุ่มว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อที่จะได้สร้างแผนคุณภาพที่เหมาะสมกับผู้ใช้ทุกกลุ่ม

3. ในการบูรณาการแบบจำลองนั้น ควรศึกษาหลักการทางคณิตศาสตร์ที่สามารถยืนยันความเหมาะสมของการบูรณาการที่ได้ เพื่อที่สร้างความน่าเชื่อถือของการบูรณาการแบบจำลองได้อย่างเหมาะสม

4. ในการนำแผนคุณภาพมาทดลองใช้ควรนำแผนคุณภาพทั้งหมดมาทดลองประยุกต์ใช้ เพื่อที่จะสามารถยืนยันถึงความเหมาะสมของแผนคุณภาพที่สร้างขึ้นได้อย่างชัดเจน

5. ในการเก็บข้อมูลทั้งก่อนและหลังการปรับปรุงกระบวนการนั้น ควรทำการเก็บข้อมูลให้มีปริมาณเพียงพอที่จะสามารถยืนยันถึงความเชื่อถือของข้อมูลได้ โดยอาจทำการคำนวณขนาดตัวอย่างของข้อมูลที่ทำการศึกษาตามหลักการทางคณิตศาสตร์

6. ในช่วงเวลาของการเก็บข้อมูลก่อนการปรับปรุงและหลังการปรับปรุงนั้น ควรเป็นช่วงเวลาที่คล้ายคลึงกัน เช่น หากเก็บข้อมูลก่อนการปรับปรุงในช่วงเวลาที่ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการจำนวนมาก เช่น ในช่วงเวลาการสอบกลางภาคหรือปลายภาค หลังการปรับปรุงก็ควรเก็บข้อมูลในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมากด้วย

7. การวิจัยนี้เนื่องจากแผนคุณภาพที่นำมาทดลองประยุกต์ใช้นี้ ไม่ได้นำแผนคุณภาพทั้งหมดมาทดลองใช้ ดังนั้นสำนักหอสมุดควรนำแผนที่สร้างมาประยุกต์ใช้พร้อมทั้งประเมินผลการปรับปรุงทั้งก่อนและหลังการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

## รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กัลยา วานิชย์บัญชา. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ :  
ธรรมสาร, 2548.

กิตติ สิริพัลลภ. การสร้างคุณค่าให้ตราयीหือ. [วารสารบริหารธุรกิจ 22, 81 \(มกราคม-มีนาคม 2542\):  
33-44.](#)

เดย์ ยิ่งชล. การประยุกต์เทคนิคคิวเอพีดีเพื่อปรับปรุงคุณภาพของงานบริการ ในฝ่ายขาย  
ของบริษัทจัดจำหน่ายรถบรรทุก. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, ภาควิชาวิศวกรรม  
อุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

บรรจง จันทมาศ. ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 (ฉบับปรับปรุง). พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ :  
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2541.

พิมพ์วิภา ไพ ปรอมสมิทธิ. แนวคิดเรื่องคุณภาพห้องสมุด. [วารสารบรรณารักษศาสตร์  
23, 1 \(มกราคม 2546\):19-30.](#)

รุจเรข กาญจนรุจวิวัฒน์. การปรับปรุงเทคนิคการกระจายหน้าที่การทำงานเชิงคุณภาพโดย  
ใช้วิธีการของกระบวนการลำดับขั้นเชิงวิเคราะห์. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต,  
ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ (Quality in Services). กรุงเทพฯ :  
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). 2539.

สร้างคุณภาพมาตรฐานการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพเด็กไทย. [เส้นทางการศึกษาไทย  
1, 5 \(20 พฤษภาคม 2542\): 1-8.](#)

อภิชาติ จำปา. การประยุกต์เทคนิคคิวเอพีดีฟังก์ชันดีพลอยเมนต์สำหรับการปรับปรุงงานขาย  
(Sales Improvement) กรณีศึกษาโรงงานผลิตท่อโพลีเอทิลีน. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต, ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,  
2541.

อรดี พงศ์ศิริณนท. การประยุกต์ใช้เทคนิคการแปรหน้าที่คุณภาพเพื่อออกแบบโครงสร้าง  
ของระบบทะเบียนนิติของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต,  
ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

ภาษาอังกฤษ

Association of Research Libraries. About the LibQUAL+™ [Online]. 2005.

Available from: <http://www.libqual.org/Information/index.cfm> [2005, July 11]

Boone, L.E. and Kurtz, D.L. Contemporary Marketing Wired. 9th ed. Orlando, FL: The Deyden Press, 1998.

Chin, Kwai-Sang and others. A Quality Function Deployment Approach for Improving Technical Library and Information Services: A Case Study. Library Management 22, 4 (2001): 195-204.

Gerson, R.F. Measuring Customer Satisfaction. Menlo Parks, CA: Crisp Publications Inc., 1993

Ghobadian, A. and others. Service Quality: Concepts and Models. International Journal of Quality and Reliability Management 11, 9 (1994): 43-66

Hill, N. and Alexander, J. Handbook of Customer Satisfaction and Loyalty Measurement. 2nd ed. Hampshire : Gower Publishing Limited, 1997.

Kano model [Online]. [n.d.]. Available from: <http://www.betterproductdesign.net/tools/definition/kano.html> [2005, July 1]

Kim, Yong-pil, Lee, Seok-hoon and Yun, Deok-gyum. Integrating Current and Competitive Service-Quality Level Analyses for Service-Quality Improvement Programs. Managing Service Quality 14, 4 (2004): 288-296.

Kotler, P. Marketing Management. 11th ed. Upper Saddle River, NJ : Prentice-Hall, 2003.

Matzler, Kurt and Hinterhuber, Hans H. How to Make Product Development Projects More Successful by Integrating Kano's Model of Customer Satisfaction into Quality Function Deployment. Technovation. 18, 1(1998): 25-38.

McNeil, Beth and Giesecke, Joan. Using LibQUAL+™ to Library Constituents: A Preliminary Report on the University of Nebraska-Lincoln Experience. Performance Measurement and Metrics 3, 2 (2002): 96-99.

Moven, J.C. and Minor, M. Consumer Behavior. 5th ed. Upper Saddle River, NJ : Prentice Hill, 1998.

Nagata, Hagata and others. The Dimensions that Construct the Evaluation of Service Quality in Academic Libraries. Performance Measurement and Metrics 5, 2 (2004): 53-65.

Rust, R.T. and Oliver, R.L. Service Quality : New Directions in Theory and Practice. London: SAGE, 1994.

Shen, X.X., Tan, K.G., and Xie, M. An Integrated Approach to Innovative Product Development Using Kano's Model and QFD. European Journal of Innovation Management 3, 2 (2000): 91-99.

----- Benchmarking in QFD for Quality Improvement. Benchmarking: An International Journal 7, 4 (2000): 282-291.

Tan, Kay C. and Pawitra, Theresia A. Research and Concepts Integrating SERVQUAL and Kano's Model into QFD for Service Excellence Development. Managing Service Quality 11, 6 (2001): 418-430.

Tontini, Gerson. Deployment of Customer Needs in the QFD Using a Modified Kano Model [online]. 2003. Available from: [http://www.findarticles.com/p/articles/mi\\_m0OGT/is\\_1\\_2/ai\\_113563636](http://www.findarticles.com/p/articles/mi_m0OGT/is_1_2/ai_113563636) [2005, July 11]

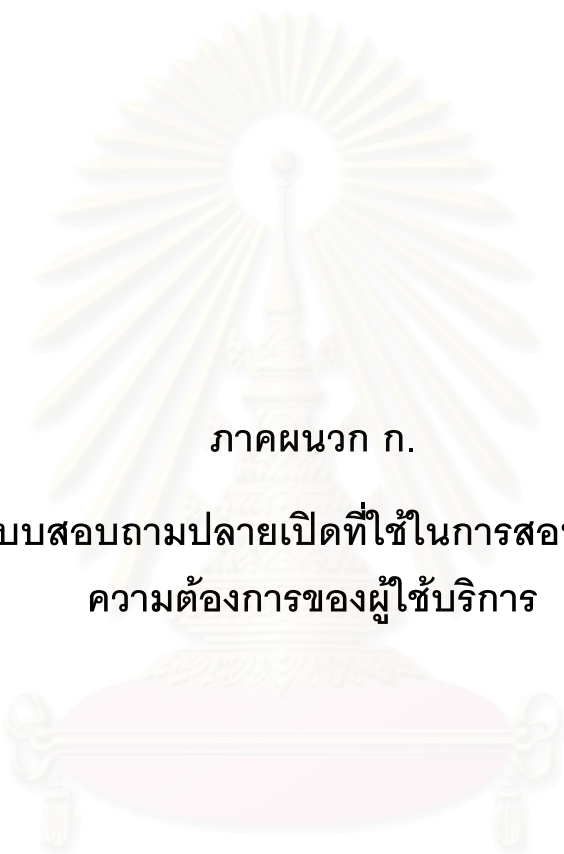


สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก.  
แบบสอบถามปลายเปิดที่ใช้ในการสอบถาม  
ความต้องการของผู้ใช้บริการ

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



**แบบสอบถามความคิดเห็นทางด้านคุณภาพงานบริการของ  
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

**วัตถุประสงค์** แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของงานบริการภายในหอสมุดกลางที่ตรงกับความต้องการของนิสิตต่อไป จึงใคร่ขอความร่วมมือและแสดงความคิดเห็นของท่าน

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

5. ข้อมูลทั่วไป
6. ความคิดเห็นในการเข้าใช้บริการ

กรุณาขีดเครื่องหมาย  ลงใน  และเติมข้อมูลลงในช่องว่าง

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนิสิต**

1. เพศ

- ชาย       หญิง

2. ระดับชั้นการศึกษา

- ปริญญาตรีปี 1       ปริญญาตรีปี 2       ปริญญาตรีปี 3       ปริญญาตรีปี 4  
 ปริญญาโทปี\_\_\_\_       ปริญญาเอกปี\_\_\_\_

3. ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด

- ทุกวัน       สัปดาห์ละ \_\_\_\_ ครั้ง       เดือนละ \_\_\_\_ ครั้ง       ปีละ \_\_\_\_ ครั้ง

4. ท่านเคยเข้าใช้บริการใดของห้องสมุดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บริการยืม/คืน       บริการยืมระหว่างห้องสมุด       บริการ Wireless LAN  
 บริการสอนการสืบค้นข้อมูล       บริการจองหนังสือด้วยตนเอง       บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC  
 บริการตรวจสอบข้อมูลตนเอง       บริการรับฝากสิ่งของหน้าห้องสมุด       อื่น ๆ \_\_\_\_\_

**ตอนที่ 2 ความคิดเห็นในการเข้าใช้บริการ**

ในส่วนของคุณภาพความคิดเห็นในการเข้าใช้บริการ ได้แบ่งคำถามออกเป็น 4 ข้อ ได้แก่

1. ท่านคิดว่าปัจจัยใดบ้างเป็นปัจจัยสำคัญต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง
2. ท่านพบปัญหาใดบ้างในการเข้ารับบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง
3. ท่านคิดว่าการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลางควรมีการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพของบริการอย่างไรบ้าง
4. ท่านคิดว่าสำนักหอสมุดกลางควรมีบริการใดเพิ่มเติมอีกบ้าง

1. ท่านคิดว่าปัจจัยใดบ้างเป็นปัจจัยสำคัญต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง  
บริการยืม/คืน \_\_\_\_\_

บริการยืมระหว่างห้องสมุด \_\_\_\_\_

บริการ Wireless LAN \_\_\_\_\_

บริการสอนการสืบค้นข้อมูล \_\_\_\_\_

บริการจองหนังสือด้วยตนเอง \_\_\_\_\_

บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC \_\_\_\_\_

บริการตรวจสอบข้อมูลตนเอง \_\_\_\_\_

บริการรับฝากสิ่งของหน้าห้องสมุด \_\_\_\_\_

อื่น ๆ \_\_\_\_\_

2. ท่านพบปัญหาใดบ้างในการเข้ารับบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง

บริการยืม/คืน \_\_\_\_\_

บริการยืมระหว่างห้องสมุด \_\_\_\_\_

บริการ Wireless LAN \_\_\_\_\_

บริการสอนการสืบค้นข้อมูล \_\_\_\_\_

บริการจองหนังสือด้วยตนเอง \_\_\_\_\_

บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC \_\_\_\_\_

บริการตรวจสอบข้อมูลตนเอง \_\_\_\_\_

บริการรับฝากสิ่งของหน้าห้องสมุด \_\_\_\_\_

อื่น ๆ \_\_\_\_\_

3. ท่านคิดว่า การให้บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลางควรมีการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพของบริการอย่างไรบ้าง

บริการยืม/คืน \_\_\_\_\_

บริการยืมระหว่างห้องสมุด \_\_\_\_\_

บริการ Wireless LAN \_\_\_\_\_

บริการสอนการสืบค้นข้อมูล \_\_\_\_\_

บริการจองหนังสือด้วยตนเอง \_\_\_\_\_

บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC \_\_\_\_\_

บริการตรวจสอบข้อมูลตนเอง \_\_\_\_\_

บริการรับฝากสิ่งของหน้าห้องสมุด \_\_\_\_\_

อื่น ๆ \_\_\_\_\_

4. ท่านคิดว่า สำนักหอสมุดกลางควรมีบริการใดเพิ่มเติมอีกบ้าง

บริการยืม/คืน \_\_\_\_\_

บริการยืมระหว่างห้องสมุด \_\_\_\_\_

บริการ Wireless LAN \_\_\_\_\_

บริการสอนการสืบค้นข้อมูล \_\_\_\_\_

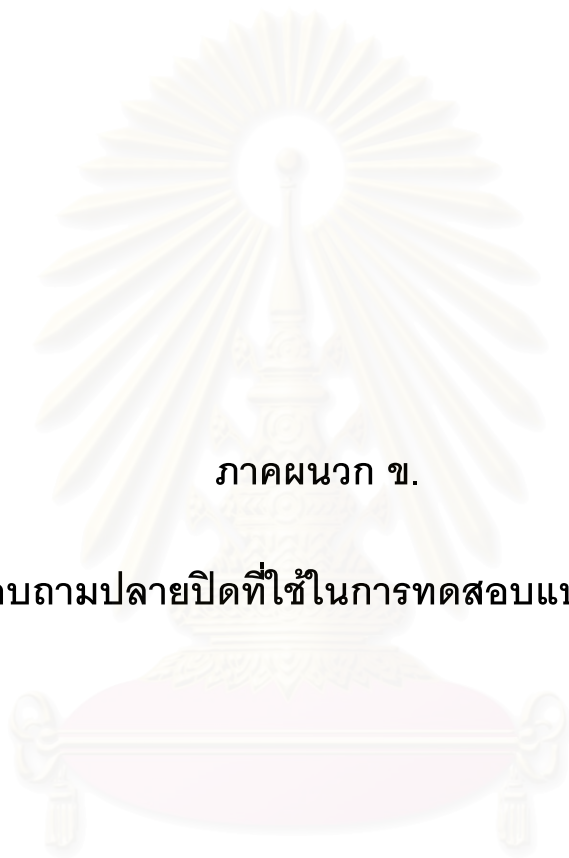
บริการจองหนังสือด้วยตนเอง \_\_\_\_\_

บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC \_\_\_\_\_

บริการตรวจสอบข้อมูลตนเอง \_\_\_\_\_

บริการรับฝากสิ่งของหน้าห้องสมุด \_\_\_\_\_

อื่น ๆ \_\_\_\_\_



ภาคผนวก ข.

แบบสอบถามปลายปิดที่ใช้ในการทดสอบแบบสอบถาม

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**แบบสอบถามการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

**วัตถุประสงค์** แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินคุณภาพงานบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของงานบริการภายในหอสมุดกลางที่ตรงกับความต้องการของนิสิตต่อไป จึงใคร่ขอความร่วมมือและแสดงความคิดเห็นของท่าน

**แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้**

1. ข้อมูลทั่วไป
2. การประเมินคุณภาพการบริการ
3. คุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

กรุณาขีดเครื่องหมาย  ลงใน  และเติมข้อมูลลงในช่องว่าง

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนิสิต**

1. เพศ

ชาย       หญิง

2. สถานภาพ

นิสิตระดับปริญญาตรีปี\_\_\_\_\_  นิสิตระดับปริญญาโทปี\_\_\_\_\_  นิสิตระดับปริญญาเอกปี\_\_\_\_\_

3. ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด

ทุกวัน     สัปดาห์ละ \_\_\_\_\_ ครั้ง     เดือนละ \_\_\_\_\_ ครั้ง     ปีละ \_\_\_\_\_ ครั้ง

4. ความถี่ในการเข้าใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC)

วันละหลายครั้ง       วันละครั้ง       สัปดาห์ละ \_\_\_\_\_ ครั้ง       เดือนละ \_\_\_\_\_ ครั้ง

ปีละ \_\_\_\_\_ ครั้ง       ไม่เคยใช้

5. ความถี่ในการเข้าใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Resources)

วันละหลายครั้ง       วันละครั้ง       สัปดาห์ละ \_\_\_\_\_ ครั้ง       เดือนละ \_\_\_\_\_ ครั้ง

ปีละ \_\_\_\_\_ ครั้ง       ไม่เคยใช้

6. ความถี่ในการเข้าใช้บริการเว็บไซต์ห้องสมุด

วันละหลายครั้ง       วันละครั้ง       สัปดาห์ละ \_\_\_\_\_ ครั้ง       เดือนละ \_\_\_\_\_ ครั้ง

ปีละ \_\_\_\_\_ ครั้ง       ไม่เคยใช้

## ตอนที่ 2 การประเมินคุณภาพการบริการ

**คำชี้แจง** โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของท่านและระดับการบริการอย่างต่ำที่ท่านสามารถยอมรับได้ โดยพิจารณาระดับบริการจากตัวเลขเป็นหลัก โดย 1 หมายถึงระดับความพึงพอใจ / ความต้องการน้อยที่สุด และเพิ่มมากขึ้นตามลำดับจนถึง 9 ซึ่งหมายถึงระดับความพึงพอใจ / ความต้องการมากที่สุด

<b>ระดับการบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้</b>	หมายถึง ระดับการให้บริการอย่างต่ำที่สุดที่ท่านพิจารณาแล้วว่าเพียงพอ และสามารถยอมรับได้ แม้จะไม่เท่ากับระดับบริการที่ท่านคาดหวังว่าจะได้รับ
<b>ระดับการบริการที่คาดหวังจะได้รับ</b>	หมายถึง ระดับบริการที่ท่านต้องการจะได้รับจากห้องสมุด ซึ่งระดับบริการจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการในการให้บริการนั้น ๆ
<b>ระดับการบริการที่ได้รับจริง</b>	หมายถึง ระดับบริการที่ท่านได้รับจริงเมื่อท่านใช้บริการจากห้องสมุด

**หมายเหตุ** กรุณาเลือกตอบทุกข้อ (โดยเลือกเพียง 1 ตัวเลือก ในแต่ละคอลัมน์) และหากท่าน “ไม่มีความคิดเห็น” เกี่ยวกับบริการที่ได้รับจากห้องสมุดในข้อใด กรุณาเลือก “N/A” ซึ่งอยู่ในช่องสุดท้าย และทำการตอบข้อถัดไป

เมื่อท่านใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง.....	ระดับการบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้		ระดับการบริการที่คาดหวังจะได้รับ		ระดับการบริการที่ได้รับจริง		N/A																					
	น้อย	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มาก																						
1.สามารถสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่ทำงานหรือที่อื่น	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
2.บุคลากรห้องสมุดให้ความสนใจในการให้บริการผู้ใช้เป็นรายบุคคลและปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
3.เว็บไซต์ของห้องสมุดสามารถเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
4.บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดีเสมอ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
5.มีทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสารที่หลากหลายและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
6.มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
7.มีสถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคลที่สงบและเป็นส่วนตัว	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
8.บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถามของผู้ใช้	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
9.ฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) สามารถสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
10.สถานที่ให้บริการภายในห้องสมุดดูน่าเชิญชวนให้ใช้บริการและจูงใจให้ออกศึกษาค้นคว้า	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A

เมื่อท่านใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง.....	ระดับการบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้		ระดับการบริการที่คาดหวังจะได้รับ		ระดับการบริการที่ได้รับจริง		N/A
	น้อย	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มาก	
11.มีการเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร เข้าสู่ห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
12.บุคลากรห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
13. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีความทันสมัยน่าใช้	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
14.มีสถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
15.เมื่อพบปัญหาการให้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้คำตอบที่กระจ่างเป็นที่น่าพอใจ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
16. จัดทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร ได้อย่างเหมาะสมทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
17. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
18.โต๊ะและเก้าอี้ที่ให้บริการนั่งอ่านภายในห้องสมุดมีความทันสมัย และน่าใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
19. ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร อยู่ในสภาพที่สามารถพร้อมใช้งานได้เสมอ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
20.สามารถเข้าใช้บริการต่าง ๆ ภายในห้องสมุด เช่น บริการยืมคืน บริการถ่ายเอกสาร ฯลฯ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
21.พื้นที่ให้บริการนั่งอ่านหนังสือภายในห้องสมุดเช่น โต๊ะเก้าอี้ ฯลฯ มีปริมาณเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
22.ผู้ใช้สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร บนชั้นหนังสือพบเสมอ หากฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) แสดงข้อมูลว่าสารสนเทศนั้นมีอยู่บนชั้น	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A

**หมายเหตุ** กรุณาเลือกตอบทุกข้อ (โดยเลือกเพียง 1 ตัวเลือก ในแต่ละคอลัมน์) และหากท่าน “ไม่มีความคิดเห็น” เกี่ยวกับบริการที่ได้รับจากห้องสมุดในข้อใด กรุณาเลือก “N/A” ซึ่งอยู่ในช่องสุดท้าย

### ตอนที่ 3 คุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

**คำชี้แจง** แบบสอบถามในตอนที่ 3 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการว่าผู้ให้บริการจะรู้สึกอย่างไรหาก ได้รับและไม่ได้รับบริการในด้านต่าง ๆ โดยคำถามจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือคำถามแบบ Function คือคำถามที่ถาม ความคิดเห็นของผู้ใช้เมื่อได้รับบริการในด้านต่าง ๆ และคำถามแบบ Dysfunction ซึ่งเป็นคำถามที่ถามความคิดเห็น ของผู้ใช้เมื่อไม่ได้รับบริการในด้านเดียวกัน

กรุณาขีดเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ท่านเลือก

1	<p>ถ้าท่านสามารถสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่ทำงานหรือที่อื่น ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>	<p>ถ้าท่านไม่สามารถสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่ทำงานหรือที่อื่น ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>
2	<p>ถ้าบุคลากรห้องสมุดให้ความสนใจในการให้บริการแก่ท่านเป็นรายบุคคลและปฏิบัติต่อท่านด้วยความเอาใจใส่ ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>	<p>ถ้าบุคลากรห้องสมุดให้ไม่ให้ความสนใจในการให้บริการแก่ท่านเป็นรายบุคคลและปฏิบัติต่อท่านด้วยความไม่เอาใจใส่ ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>
3	<p>ถ้าเว็บไซต์ของห้องสมุดสามารถเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>	<p>ถ้าเว็บไซต์ของห้องสมุดสามารถเข้าถึงได้ยากและช้า ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>
4	<p>ถ้าบุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยดีเสมอ ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>	<p>ถ้าบุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ไม่ดี ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>









21	<p>ถ้าพื้นที่ให้บริการนั่งอ่านหนังสือภายในห้องสมุดเช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ มีปริมาณเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้ ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>	<p>ถ้าพื้นที่ให้บริการนั่งอ่านหนังสือภายในห้องสมุดเช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ มีปริมาณไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้ ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>
22	<p>ถ้าท่านสามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร บนชั้นหนังสือพบเสมอ หากฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) แสดงข้อมูลว่าสารสนเทศนั้นมีอยู่บนชั้น ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>	<p>ถ้าท่านค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร บนชั้นหนังสือไม่พบเสมอ หากฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) แสดงข้อมูลว่าสารสนเทศนั้นมีอยู่บนชั้น ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

**คำชี้แจง** หากท่านมีความต้องการจะให้สำนักหอสมุดกลางปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพบริการในด้านต่างๆ โปรดแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมลงในช่องว่างที่กำหนดให้

##### 1. บุคลากรห้องสมุด

---



---

##### 2. ทรัพยากรห้องสมุด

---



---

##### 3. สิ่งอำนวยความสะดวก

---



---

##### 4. การให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง

---



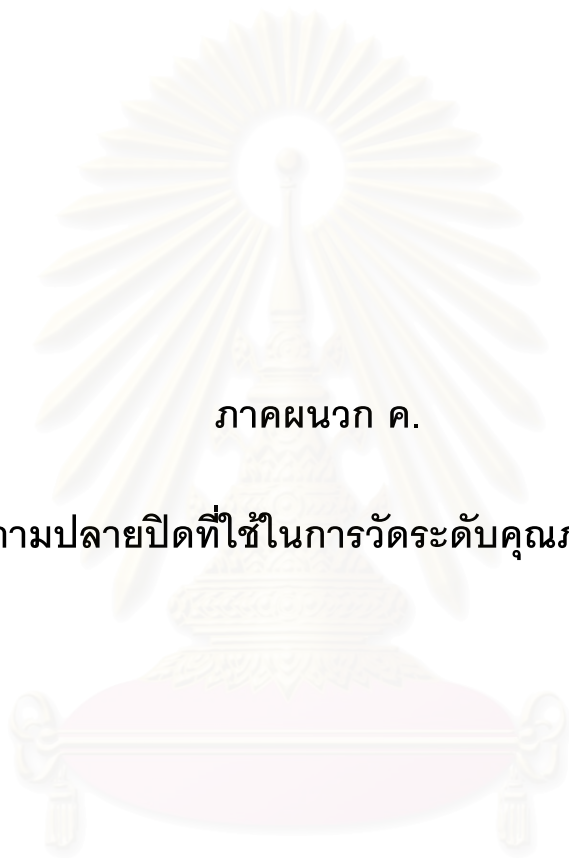
---

##### 5. การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

---



---



ภาคผนวก ค.

แบบสอบถามปลายปิดที่ใช้ในการวัดระดับคุณภาพงานบริการ

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## แบบสอบถามการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

**วัตถุประสงค์** แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินคุณภาพงานบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของงานบริการภายในหอสมุดกลางที่ตรงกับความต้องการของนิสิตต่อไป จึงใคร่ขอความร่วมมือและแสดงความคิดเห็นของท่าน

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

1. การประเมินคุณภาพการบริการ
2. คุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
3. ระดับความสำคัญในแต่ละบริการของหอสมุดกลาง
4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### ตอนที่ 1 การประเมินคุณภาพการบริการ

**คำชี้แจง** โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของท่านและระดับการบริการอย่างต่ำที่ท่านสามารถยอมรับได้ โดยพิจารณาระดับบริการจากตัวเลขเป็นหลัก โดย 1 หมายถึงระดับความพึงพอใจ / ความต้องการน้อยที่สุด และเพิ่มมากขึ้นตามลำดับจนถึง 9 ซึ่งหมายถึงระดับความพึงพอใจ / ความต้องการมากที่สุด

<b>ระดับการบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้</b>	หมายถึง ระดับการให้บริการอย่างต่ำที่สุดที่ท่านพิจารณาแล้วว่าเพียงพอ และสามารถยอมรับได้ แม้จะไม่เท่ากับระดับบริการที่ท่านคาดหวังว่าจะได้รับ
<b>ระดับการบริการที่คาดหวังจะได้รับ</b>	หมายถึง ระดับบริการที่ท่านต้องการจะได้รับจากห้องสมุด ซึ่งระดับบริการจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการในการใช้บริการนั้น ๆ
<b>ระดับการบริการที่ได้รับจริง</b>	หมายถึง ระดับบริการที่ท่านได้รับจริงเมื่อท่านใช้บริการจากห้องสมุด

**หมายเหตุ** กรุณาตอบทุกข้อ และทุกคอลัมน์ (โดยเลือกเพียง 1 ตัวเลือก ในแต่ละคอลัมน์) และหากท่าน “ไม่มีความคิดเห็น” เกี่ยวกับบริการที่ได้รับจากห้องสมุดในข้อใด กรุณาเลือก “N” ซึ่งอยู่ในช่องสุดท้าย และทำการตอบข้อถัดไป

เมื่อท่านใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง.....	ระดับการบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้		ระดับการบริการที่คาดหวังจะได้รับ		ระดับการบริการที่ได้รับจริง		N/A																					
	น้อย	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มาก																						
1. สามารถสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน และที่อื่น ๆ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
2. สามารถสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ที่ต้องการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
3. ผู้ใช้สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร บนชั้นหนังสือพบเสมอ หากฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) แสดงข้อมูลว่าสารสนเทศนั้นมีอยู่บนชั้น	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A

เมื่อท่านใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง.....	ระดับการบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้		ระดับการบริการที่คาดหวังจะได้รับ		ระดับการบริการที่ได้รับจริง		N/A
	น้อย	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มาก	
4. มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร เข้าสู่ห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
5. มีการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือและวารสาร ได้อย่างเหมาะสมทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
6. ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร อยู่ในสภาพที่สามารถพร้อมใช้งานได้เสมอ ไม่ชำรุดหรือเสียหาย	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
7. ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร มีความหลากหลายและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
8. โสตทัศนวัสดุ เช่น วีดีทัศน์ เทปบันทึกเสียง ฯลฯ มีความหลากหลายและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
9. มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฉบับเต็ม (Full Text) ฯลฯ ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
10. บุคลากรห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือและปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
11. บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดีเสมอ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
12. เมื่อประสบปัญหาระหว่างใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถตอบคำถามได้อย่างกระจ่าง และเป็นที่น่าพอใจ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
13. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ได้แก่ คอมพิวเตอร์ และโสตทัศนอุปกรณ์ มีความทันสมัยน่าใช้	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
14. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ได้แก่ คอมพิวเตอร์ และโสตทัศนอุปกรณ์ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
15. สามารถให้บริการต่าง ๆ ภายในห้องสมุด เช่น บริการยืมคืน บริการถ่ายเอกสาร ฯลฯ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
16. มีสถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคลที่สงบและเป็นส่วนตัว	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
17. มีสถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
18. สถานที่ให้บริการภายในห้องสมุดมีความเหมาะสมและจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
19. โต๊ะและเก้าอี้ที่ให้บริการนั่งอ่านภายในห้องสมุด มีความทันสมัย และน่าใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
20. โต๊ะและเก้าอี้ที่ให้บริการนั่งอ่านภายในห้องสมุด มีปริมาณเพียงพอต่อจำนวนของผู้ใช้	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A

## ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

**คำชี้แจง** แบบสอบถามในตอนที่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการว่าผู้ใช้บริการจะรู้สึกอย่างไรหากได้รับและไม่ได้รับบริการในด้านต่าง ๆ โดยคำถามจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือคำถามแบบ Function คือคำถามที่ถามความคิดเห็นของผู้ใช้เมื่อได้รับบริการในด้านต่าง ๆ และคำถามแบบ Dysfunction ซึ่งเป็นคำถามที่ถามความคิดเห็นของผู้ใช้เมื่อไม่ได้รับบริการในด้านเดียวกัน

กรุณาขีดเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ท่านเลือก และตอบคำถามจาก **ซ้าย ไป ขวา**

1	<p>ถ้าท่านสามารถสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน และที่อื่น ๆ ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>	<p>ถ้าท่าน<b>ไม่</b>สามารถสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน และที่อื่น ๆ ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>
2	<p>ถ้าท่านสามารถสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ที่ต้องการได้สะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>	<p>ถ้าท่าน<b>ไม่</b>สามารถสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ที่ต้องการได้สะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>
3	<p>ถ้าท่านสามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือและวารสาร บนชั้นหนังสือพบเสมอ หากฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) แสดงข้อมูลว่าสารสนเทศนั้นมีอยู่บนชั้น ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>	<p>ถ้าท่าน<b>ไม่</b>สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือและวารสาร บนชั้นหนังสือพบเสมอ หากฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) แสดงข้อมูลว่าสารสนเทศนั้นมีอยู่บนชั้น ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>





9	<p>ถ้าห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฉบับเต็ม (Full Text) ฯลฯ ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>	<p>ถ้าห้องสมุดไม่มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฉบับเต็ม (Full Text) ฯลฯ ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>
10	<p>ถ้าบุคลากรห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือและปฏิบัติต่อท่านด้วยความเอาใจใส่ ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>	<p>ถ้าบุคลากรห้องสมุด<b>ไม่</b>เต็มใจให้ความช่วยเหลือและปฏิบัติต่อท่านด้วยความ<b>ไม่</b>เอาใจใส่ ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>
11	<p>ถ้าบุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดีเสมอ ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>	<p>ถ้าบุคลากรห้องสมุด<b>ไม่</b>มีอัธยาศัยที่ดี ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>
12	<p>ถ้าท่านประสบปัญหาระหว่างใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถตอบคำถามได้อย่างกระจ่าง และเป็นที่น่าพอใจ ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>	<p>ถ้าท่านประสบปัญหาระหว่างใช้บริการ บุคลากรห้องสมุด<b>ไม่</b>สามารถตอบคำถามได้อย่างกระจ่าง และ<b>ไม่</b>เป็นที่น่าพอใจ ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>
13	<p>ถ้าอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ได้แก่ คอมพิวเตอร์ และ โสตทัศนอุปกรณ์ มีความทันสมัยน่าใช้ ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>	<p>ถ้าอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ได้แก่ คอมพิวเตอร์ และ โสตทัศนอุปกรณ์ <b>ไม่</b>มีความทันสมัยน่าใช้ ท่านจะรู้สึกอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ</p> <p><input type="checkbox"/> มันเป็นเรื่องที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ</p>



19	ถ้าโต๊ะและเก้าอี้ที่ให้บริการนั่งอ่านภายในห้องสมุด มีความทันสมัย และน่าใช้บริการ ท่านจะรู้สึกอย่างไร <input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ <input type="checkbox"/> มันเป็นสิ่งในห้องสมุดจำเป็นต้องมี <input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ <input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้ <input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ	ถ้าโต๊ะและเก้าอี้ที่ให้บริการนั่งอ่านภายในห้องสมุด <b>ไม่มี</b> ความทันสมัย และไม่น่าใช้บริการ ท่านจะรู้สึกอย่างไร <input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ <input type="checkbox"/> มันเป็นสิ่งในห้องสมุดจำเป็นต้องมี <input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ <input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้ <input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ
20	ถ้าโต๊ะและเก้าอี้ที่ให้บริการนั่งอ่านภายในห้องสมุด มี ปริมาณเพียงพอต่อจำนวนของผู้ใช้ ท่านจะรู้สึกอย่างไร <input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ <input type="checkbox"/> มันเป็นสิ่งในห้องสมุดจำเป็นต้องมี <input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ <input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้ <input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ	ถ้าโต๊ะและเก้าอี้ที่ให้บริการนั่งอ่านภายในห้องสมุด <b>ไม่มี</b> ปริมาณเพียงพอต่อจำนวนของผู้ใช้ ท่านจะรู้สึกอย่างไร <input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกชอบ / พอใจ <input type="checkbox"/> มันเป็นสิ่งในห้องสมุดจำเป็นต้องมี <input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกเฉย ๆ <input type="checkbox"/> ฉันสามารถยอมรับกับสิ่งนี้ได้ <input type="checkbox"/> ฉันรู้สึกไม่ชอบ / ไม่พอใจ

### ตอนที่ 3 ระดับความสำคัญในแต่ละบริการของหอสมุดกลาง

คำชี้แจง กรุณาขีดเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ท่านเลือกตามระดับความสำคัญในแต่ละบริการตามความคิดเห็นของท่าน

ระดับความสำคัญของบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด	ไม่สำคัญ	สำคัญเล็กน้อย	สำคัญ	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด
	1	2	3	4	5
1. สามารถสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน และที่อื่น ๆ					
2. สามารถสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ที่ต้องการได้สะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ					
3. ผู้ใช้สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสารบนชั้นหนังสือพบเสมอ หากฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) แสดงข้อมูลว่าสารสนเทศนั้นมีอยู่บนชั้น					
4. มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร เข้าสู่ห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้					
5. มีการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร ได้อย่างเหมาะสมทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว					
6. ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร อยู่ในสภาพที่สามารถพร้อมใช้งานได้เสมอ ไม่ชำรุดหรือเสียหาย					

ระดับความสำคัญของบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด	ไม่สำคัญ	สำคัญเล็กน้อย	สำคัญ	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด
	1	2	3	4	5
7. ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ และวารสาร มีความหลากหลาย และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้					
8. ไลต์ทัศนวัสดุ เช่น วีดีทัศน์ เทปบันทึกเสียง ฯลฯ มีความหลากหลาย และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้					
9. มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฉบับเต็ม (Full Text) ฯลฯ ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้					
10. บุคลากรห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือและปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่					
11. บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดีเสมอ					
12. เมื่อประสบปัญหาระหว่างใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถตอบคำถามได้อย่างกระจ่าง และเป็นที่น่าพอใจ					
13. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ได้แก่ คอมพิวเตอร์ และ ไลต์ทัศนอุปกรณ์ มีความทันสมัยน่าใช้					
14. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ได้แก่ คอมพิวเตอร์ และ ไลต์ทัศนอุปกรณ์ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้					
15. สามารถให้บริการต่าง ๆ ภายในห้องสมุด เช่น บริการยืมคืน บริการถ่ายเอกสาร ฯลฯ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว					
16. มีสถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคลที่สงบและเป็นส่วนตัว					
17. มีสถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม					
18. สถานที่ให้บริการภายในห้องสมุดมีความเหมาะสม และจงใจให้ออกยักศึกษาค้นคว้า					
119. โต๊ะและเก้าอี้ที่ให้บริการนั่งอ่านภายในห้องสมุด มีความทันสมัย และน่าใช้บริการ					
20. โต๊ะและเก้าอี้ที่ให้บริการนั่งอ่านภายในห้องสมุด มีปริมาณเพียงพอต่อจำนวนของผู้ใช้					

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

**คำชี้แจง** หากท่านมีความต้องการจะให้สำนักหอสมุดกลางปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพบริการในด้านต่างๆ โปรดแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมลงในช่องว่างที่กำหนดให้

**1. บุคลากรห้องสมุด**

---

---

---

---

**2. ทรัพยากรห้องสมุด เช่น หนังสือ วารสาร สื่อทัศนวัสดุ ฯลฯ**

---

---

---

---

**3. สิ่งอำนวยความสะดวก**

---

---

---

---

**4. การให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง**

---

---

---

---

**5. การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ**

---

---

---

---

**6. อื่น ๆ**

---

---

---

---



ภาคผนวก ง.

แบบสอบถามปลายปิดสำหรับประเมิน  
ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ก่อนปรับปรุง

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**แบบสอบถามการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

**วัตถุประสงค์** แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินคุณภาพงานบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของงานบริการภายในหอสมุดกลางที่ตรงกับความต้องการของนิสิตต่อไป จึงใคร่ขอความร่วมมือและแสดงความคิดเห็นของท่าน

**คำชี้แจง** โปรดระบุความคิดเห็นในการใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของท่าน โดยทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างที่กำหนดให้

1. ท่านรู้สึกอย่างไรกับปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่บนชั้นหนังสือใช้แล้วในปัจจุบัน
 

<input type="checkbox"/> ไม่พึงพอใจมาก	<input type="checkbox"/> ไม่พึงพอใจ	<input type="checkbox"/> เฉย ๆ
<input type="checkbox"/> พึงพอใจ	<input type="checkbox"/> พึงพอใจมาก	
2. ความสามารถในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือพบ
 

<input type="checkbox"/> ไม่พบทุกครั้ง	<input type="checkbox"/> ไม่พบเกือบทุกครั้ง	<input type="checkbox"/> หาดพบและไม่พบพอ ๆ กัน
<input type="checkbox"/> พบเกือบทุกครั้ง	<input type="checkbox"/> พบทุกครั้ง	
3. ความถูกต้องของการเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่
 

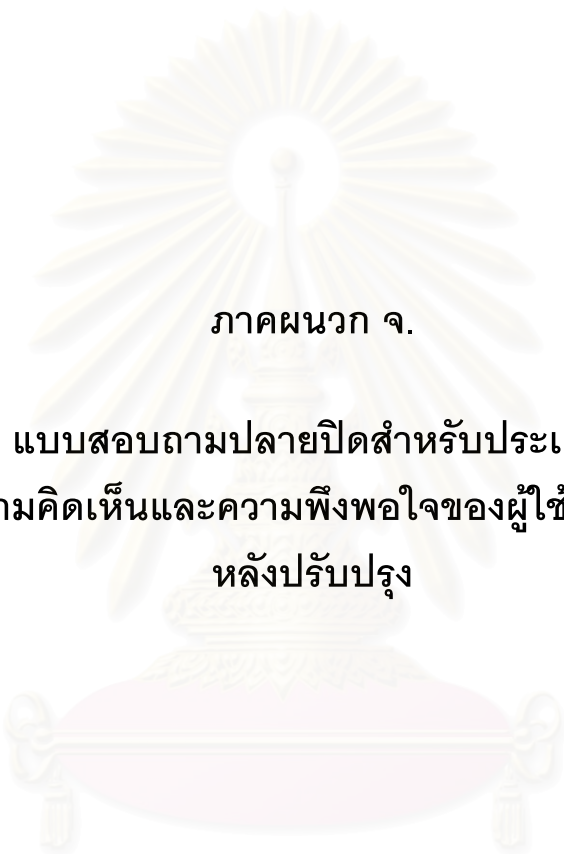
<input type="checkbox"/> ไม่ถูกต้อง 100%	<input type="checkbox"/> ถูกต้องต่ำกว่า 50%	<input type="checkbox"/> ถูกต้องประมาณ 50%
<input type="checkbox"/> ถูกต้องมากกว่า 50%	<input type="checkbox"/> ถูกต้อง 100%	
4. ท่านรู้สึกอย่างไรกับการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดในปัจจุบัน
 

<input type="checkbox"/> ไม่พึงพอใจมาก	<input type="checkbox"/> ไม่พึงพอใจ	<input type="checkbox"/> เฉย ๆ
<input type="checkbox"/> พึงพอใจ	<input type="checkbox"/> พึงพอใจมาก	
5. ท่านรู้สึกอย่างไรกับการไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้น
 

<input type="checkbox"/> ไม่พึงพอใจมาก	<input type="checkbox"/> ไม่พึงพอใจ	<input type="checkbox"/> เฉย ๆ
<input type="checkbox"/> พึงพอใจ	<input type="checkbox"/> พึงพอใจมาก	
6. ท่านรู้สึกอย่างไรกับการไม่มีป้ายรณรงค์ให้ผู้ใช้นำทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้แล้วไปวางไว้บนชั้นที่จัดให้
 

<input type="checkbox"/> ไม่พึงพอใจมาก	<input type="checkbox"/> ไม่พึงพอใจ	<input type="checkbox"/> เฉย ๆ
<input type="checkbox"/> พึงพอใจ	<input type="checkbox"/> พึงพอใจมาก	





ภาคผนวก จ.

แบบสอบถามปลายปิดสำหรับประเมิน  
ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
หลังปรับปรุง

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**แบบสอบถามการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

**วัตถุประสงค์** แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินคุณภาพงานบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของงานบริการภายในหอสมุดกลางที่ตรงกับความต้องการของนิสิตต่อไป จึงใคร่ขอความร่วมมือและแสดงความคิดเห็นของท่าน

**คำชี้แจง** โปรดระบุความคิดเห็นในการใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของท่าน โดยทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างที่กำหนดให้

1. ท่านรู้สึกอย่างไรกับปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่บนชั้นหนังสือใช้แล้วในปัจจุบัน
 

<input type="checkbox"/> ไม่พึงพอใจมาก	<input type="checkbox"/> ไม่พึงพอใจ	<input type="checkbox"/> เฉย ๆ
<input type="checkbox"/> พึงพอใจ	<input type="checkbox"/> พึงพอใจมาก	
2. ความสามารถในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือพบ
 

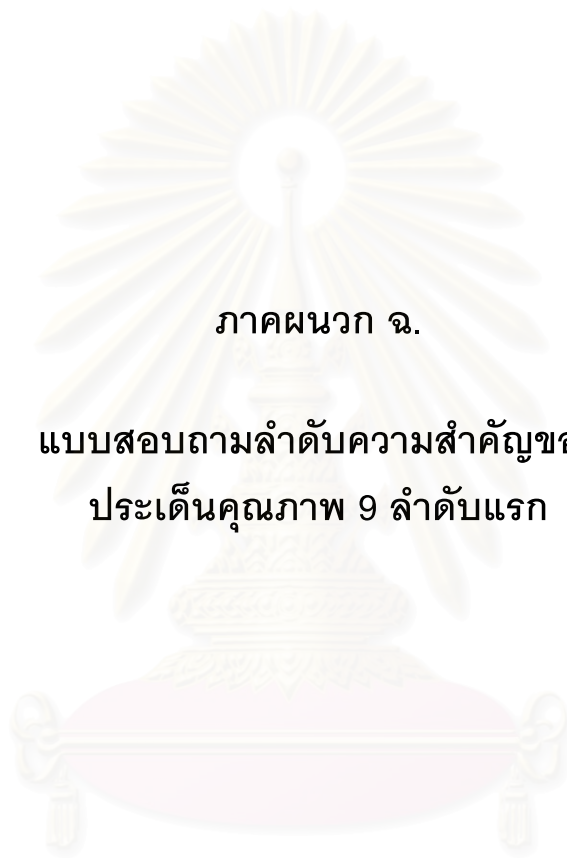
<input type="checkbox"/> ไม่พบทุกครั้ง	<input type="checkbox"/> ไม่พบเกือบทุกครั้ง	<input type="checkbox"/> หาพบและไม่พบพอ ๆ กัน
<input type="checkbox"/> พบเกือบทุกครั้ง	<input type="checkbox"/> พบทุกครั้ง	
3. ความถูกต้องของการเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่
 

<input type="checkbox"/> ไม่ถูกต้อง 100%	<input type="checkbox"/> ถูกต้องต่ำกว่า 50%	<input type="checkbox"/> ถูกต้องประมาณ 50%
<input type="checkbox"/> ถูกต้องมากกว่า 50%	<input type="checkbox"/> ถูกต้อง 100%	
4. ท่านรู้สึกอย่างไรกับการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดในปัจจุบัน
 

<input type="checkbox"/> ไม่พึงพอใจมาก	<input type="checkbox"/> ไม่พึงพอใจ	<input type="checkbox"/> เฉย ๆ
<input type="checkbox"/> พึงพอใจ	<input type="checkbox"/> พึงพอใจมาก	
5. ท่านรู้สึกอย่างไรกับการมีป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้น
 

<input type="checkbox"/> ไม่พึงพอใจมาก	<input type="checkbox"/> ไม่พึงพอใจ	<input type="checkbox"/> เฉย ๆ
<input type="checkbox"/> พึงพอใจ	<input type="checkbox"/> พึงพอใจมาก	
6. ท่านรู้สึกอย่างไรกับการมีป้ายรณรงค์ให้ผู้ใช้ นำทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้แล้วไปวางไว้บนชั้นที่จัดให้
 

<input type="checkbox"/> ไม่พึงพอใจมาก	<input type="checkbox"/> ไม่พึงพอใจ	<input type="checkbox"/> เฉย ๆ
<input type="checkbox"/> พึงพอใจ	<input type="checkbox"/> พึงพอใจมาก	



ภาคผนวก ฉ.

แบบสอบถามลำดับความสำคัญของ  
ประเด็นคุณภาพ 9 ลำดับแรก

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**แบบสอบถามการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

**วัตถุประสงค์** แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินคุณภาพงานบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของงานบริการภายในหอสมุดกลางที่ตรงกับความต้องการของนิสิตต่อไป จึงใคร่ขอความร่วมมือและแสดงความคิดเห็นของท่าน

**คำชี้แจง** โปรดเรียงลำดับความสำคัญของประเด็นคุณภาพต่อไปนี้จากความคิดเห็นของท่าน จากลำดับที่สำคัญที่สุด 1-9 ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเด็นคุณภาพ
	ปริมาณของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก
	ความสามารถในการค้นหาหนังสือจากชั้นหนังสือพบ เมื่อ OPAC แสดงสถานะการมีอยู่
	ความเต็มใจและความเอาใจใส่ของบุคลากรห้องสมุด
	อัธยาศัยของบุคลากรห้องสมุด
	ความเหมาะสมในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ
	ความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการในด้านการสืบค้น
	ความหลากหลายและปริมาณที่เพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ
	สภาพที่พร้อมใช้งานได้ของทรัพยากรสารสนเทศ
	ความสามารถในการตอบคำถามของบุคลากรห้องสมุด
	ปริมาณของโต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องสมุด
	ความสงบและเป็นส่วนตัวของห้องสมุด
	สถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม
	การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้
	ความทันสมัยและน่าใช้ของโต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องสมุด
	ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าใช้บริการต่าง ๆ
	ความหลากหลายและปริมาณที่เพียงพอของโสตทัศนวัสดุ
	ความทันสมัยของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก
	การมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้
	ความสามารถในการสืบค้นข้อมูลจากที่อื่น ๆ
	ความเหมาะสมและการจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุด

## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวพรรณวดี อภิสุภะโชค เกิดเมื่อวันที่ 2 กันยายน พ.ศ.2524 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจากโรงเรียนหอวัง และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเทคโนโลยีทางอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา พ.ศ. 2545 และได้เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2546



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย