

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศในสถาบันระดับอุดมศึกษาเป็นศูนย์กลางการศึกษาและการวิจัย เป็นแหล่งรวบรวม จัดเก็บ และเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการนำไปสู่การพัฒนาและก่อให้เกิดความรู้ใหม่แก่ตนเอง ปัจจุบันห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนา ยกระดับสถานภาพเป็นศูนย์วิทยบริการ หรือสำนักวิทยบริการ เพื่อมีศักยภาพสูงในการดำเนินงาน สามารถจัดบริการสารสนเทศได้หลากหลาย จัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศฐานข้อมูลและระบบเครือข่าย การบริการสารสนเทศทั้งออฟไลน์และออนไลน์ และมีหลายแห่งได้พัฒนาระบบห้องสมุดดิจิทัลและห้องสมุดเสมือน เช่น บริการค้นคืนสารสนเทศแบบออนไลน์ เป็นต้น ในสถานศึกษาระดับวิทยาลัยมีการจัดตั้งศูนย์โดยรวมศูนย์สื่อการศึกษา ศูนย์สารสนเทศศึกษาและศูนย์การเรียนรู้ และใช้ชื่อเรียกว่า ศูนย์วิทยบริการหรือศูนย์การเรียนรู้ ทำหน้าที่ส่งเสริมการเรียนการสอนและการวิจัยให้บรรลุผลตามตามจุดมุ่งหมายของสถานศึกษา ดำเนินการทั้งการจัดหา จัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ที่ตรงความต้องการของผู้ใช้ และจัดระบบการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก ทั้งนี้เพื่อสร้างฐานการเรียนรู้ตามความถนัดของผู้เรียน โดยรวมแล้วศูนย์ลักษณะนี้ทำหน้าที่คล้ายห้องสมุด คือ รวบรวมหนังสือแล้วยังมีสื่อการสอนประเภทต่าง ๆ ไว้ให้บริการ ได้แก่ เทปตลับ เทปภาพ รวมทั้งเป็นศูนย์สื่อการศึกษา ช่วยครูผู้สอนในด้านการเตรียมวัสดุอุปกรณ์สื่อการสอน รวมทั้งมีอุปกรณ์ผลิตสื่อการสอน เช่น คอมพิวเตอร์อุปกรณ์ถ่ายภาพ ซึ่งจะเห็นว่าศูนย์มีความสัมพันธ์กับสถานศึกษาอย่างมาก ผู้บริหาร อาจารย์ และบรรณารักษ์ที่ให้บริการ จะต้องให้ความร่วมมือกันเพื่อการมุ่งสู่การเรียนรู้อย่างแท้จริง (อภิสิทธิ์ คำแพงดาว, 2555)

ในช่วง พ.ศ.2510 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนหลายแห่งตระหนักถึงความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย ได้มีการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่เพื่อเน้นคุณภาพ (Quality) และเกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานหลากหลายรูปแบบ ห้องสมุด

มหาวิทยาลัยจึงได้รวมห้องสมุดคณะกับหอสมุดกลางเข้าด้วยกัน เปลี่ยนระบบกระจายการบริหารมาเป็นระบบรวมการบริหาร เช่น สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล เป็นต้น ส่วนมหาวิทยาลัยขอนแก่น และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รวมห้องสมุดกับหน่วยบริการอื่น ๆ เช่น ศูนย์บริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์สื่อการศึกษา ศูนย์สารสนเทศศึกษาและศูนย์การเรียนรู้ เป็นต้น แล้วยกฐานะขึ้นเป็น สำนักวิทยบริการ และสถาบันวิทยบริการ ตามลำดับ (สุริทอง ศรีสะอาด, 2544)

สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาได้จัดทำประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544 ขึ้นได้ระบุถึงบริการที่ให้ความสะดวก ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็นเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ ทั้งบริการให้เปล่าและบริการที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม ดังนี้ (1) ต้องจัดให้มีการปฐมนิเทศนักศึกษา การสอน หรือร่วมการสอนค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนช่วยค้นคว้าและให้คำปรึกษาทางวิชาการ (2) จัดให้บริการยืม-คืน โดยกำหนดระเบียบเพื่อให้ผู้ใช้รับบริการอย่าง เสมอภาคตามสิทธิที่ควร (3) ต้องมีบริการสืบค้นผ่านเครือข่ายภายในประเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสอนการสืบอิเล็กทรอนิกส์ (4) ต้องมีชั่วโมงบริการอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม (5) หากมีการเรียนการสอนนอกสถาบันอุดมศึกษาควรจัดให้มีการบริการเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตามต้องการ (6) ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (7) ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างกว้างขวางและประหยัด (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2557)

ปัจจุบันศูนย์วิทยบริการซึ่งเป็นสถาบันแห่งการให้บริการสารสนเทศกำลังเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงหลายด้าน ในยุคโลกาภิวัตน์ที่โลกเกิดการเชื่อมโยงอย่างไม่จำกัดขอบเขตโดยมีเครื่องมือสำคัญ คือเทคโนโลยีสารสนเทศ การเปลี่ยนแปลงจากสังคมสารสนเทศไปเป็นสังคมแห่งนวัตกรรมในยุค Thailand 4.0 ท่ามกลางสภาพแวดล้อมแบบดิจิทัล การขยายตัวของสารสนเทศและธุรกิจที่เกี่ยวข้องของสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนไป รวมถึงงบประมาณที่มีจำกัด ซึ่งการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ส่งผลให้ความ

คาดหวังของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น และผู้ใช้อาจมีทางเลือกที่จะเข้าถึงและใช้แหล่งสารสนเทศที่มีหลากหลายได้ตามความสนใจ จึงก่อให้เกิดการแข่งขันในการให้บริการสารสนเทศทั้งระหว่างศูนย์วิทยบริการด้วยกัน หรือระหว่างศูนย์วิทยบริการกับภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องจึงเป็นสิ่งท้าทายสถาบันบริการสารสนเทศว่าจะทำอย่างไรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงมากมาย ศูนย์วิทยบริการ ซึ่งเป็นห้องสมุดของมหาวิทยาลัย เป็นศูนย์ในการให้บริการประเภทหนึ่ง ก็ต้องเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปจึงต้องมีการปรับกลยุทธ์ในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาศูนย์วิทยบริการให้เป็นศูนย์บริการสารสนเทศยุคใหม่ที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพ (สุริทอง ศรีสะอาด, 2544)

คุณภาพการบริการเป็นแนวความคิดของธุรกิจสมัยใหม่มีความสำคัญมากต่อผู้ผลิตและบริการ การจัดบริการควรจัดให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเมื่อรับบริการไปแล้ว เมื่อลูกค้าได้รับบริการ จะเกิดการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับกับคุณภาพการบริการที่คาดหวังไว้ หากผลที่ได้พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ลูกค้าไม่พอใจและไม่มาใช้บริการอีกในทางตรงกันข้ามถ้าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก (สายธาร สุขเมธอติคม, โสภา ไทยลา และ บัวระภา กลณีย์, 2556) ซึ่งแนวคิดนี้ได้เปลี่ยนจากการเน้นความเป็นเลิศด้านคุณลักษณะของบริการมาพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการได้ถูกนำมาใช้ในห้องสมุด โดยเฉพาะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544 (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2557) ได้กำหนดมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไว้ 8 มาตรฐาน (ตอน) ได้แก่ (1) โครงสร้างและการบริหาร (2) งบประมาณและการเงิน (3) บุคลากรของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (4) ทรัพยากรสารสนเทศ (5) อาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์ (6) การบริการ (7) ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (8) การประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ศูนย์วิทยบริการ ได้วัดคุณภาพบริการตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์ ด้านการบริการ และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย Thailand 4.0 จึงวัดคุณภาพบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย (สายธาร สุขเมธอติคม, โสภา ไทยลา และ บัวระภา กลณีย์, 2556) โดยนำเครื่องมือแบบวัดการประเมินคุณภาพการบริการสารสนเทศที่แพร่หลายในปัจจุบันคือ

แบบวัด LibQUAL™ ตามมุมมองของผู้ใช้ โดยวัดช่องว่างหรือความแตกต่างระหว่างบริการที่ผู้ใช้คาดหวังกับบริการที่ได้รับ หากบริการที่ได้รับสูงกว่าคาดหวังผู้ใช้จะรับรู้ถึงคุณภาพที่เหนือกว่าจะเกิดความประทับใจบริการนั้น แต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นอย่างที่คาดหวังแสดงว่าสถาบันให้บริการได้ผลน้อยกว่าที่ควรจะเป็นจึงควรปรับปรุงบริการนั้นให้ดีขึ้น (เสาวภา ประพันธ์วงศ์, 2551)

แบบวัด LibQUAL™ เป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดเกิดขึ้นจากความร่วมมือของ 2 หน่วยงาน คือ สมาคมวิจัยห้องสมุด Association of Research Libraries (ARL) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทกซัส โดยนำ LibQUAL™ มาประยุกต์เข้าด้วยกันมีใช้ทุนสนับสนุนจากกระทรวงศึกษาธิการของสหรัฐอเมริกาเป้าหมายคือ สร้างโปรแกรมวัดผลคุณภาพบริการห้องสมุดสำหรับสมาคมวิจัยห้องสมุด (ARL) พัฒนาเครื่องมือเว็บไซต์สำหรับวัดผลคุณภาพบริการห้องสมุด พัฒนากลไกและวิธีสำหรับประเมินห้องสมุดต่าง ๆ หาวิธีการที่ดีที่สุดในการให้บริการห้องสมุด (เสาวภา ประพันธ์วงศ์, 2551)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครได้จัดโครงสร้างการบริการในปี พ.ศ. 2548 โดยรวมศูนย์วิทยบริการและศูนย์คอมพิวเตอร์ได้รวมเข้าด้วยกัน โดยแบ่งส่วนงานภายในเป็น 6 งาน คือ งานบริหารทั่วไป งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง งานบริการสารสนเทศและการฝึกอบรม งานเครือข่ายและบริการคอมพิวเตอร์ งานพัฒนาระบบสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้การดำเนินการของสำนักฯ มุ่งเน้นจัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และให้บริการบุคลากรภายในและหน่วยงานภายนอก ดังนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครจึงได้จัดให้การบริการ “ศูนย์วิทยบริการ” เพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการให้กับนักศึกษาคณาจารย์และบุคคลทั่วไป อีกทั้งยังให้ศูนย์วิทยบริการได้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครอีกด้วย โดยการให้บริการของศูนย์วิทยบริการได้บริการบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและนอกมหาวิทยาลัยมีการจัดพื้นที่ในการให้บริการวารสาร และทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (รายงานประจำปี 2561 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2556)

จากการเก็บรวบรวมสถิติการเข้าใช้บริการของสมาชิกศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พบว่า สมาชิกที่ใช้บริการศูนย์วิทยบริการมีจำนวนน้อยและแนวโน้มลดลง โดยไม่สามารถระบุสาเหตุ/ปัญหาที่ชัดเจนได้ ดังสถิติสมาชิกตั้งแต่ พ.ศ

2557 – 2560 จำแนกสมาชิกได้ดังนี้ พ.ศ. 2557 จำนวน 674 คน พ.ศ. 2558 จำนวน 917 คน พ.ศ. 2559 จำนวน 806 คน พ.ศ.2560 จำนวน 765 คน ส่วนจำนวนสมาชิก พ.ศ.2561 จำนวน 3,598 คน (รายงานประจำปี 2561 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2561) จากสถิติสมาชิกในปี พ.ศ.2561 จะเห็นได้ว่ามีจำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้น เนื่องจากศูนย์วิทยบริการ ได้จัดทำโครงการอบรมการสืบค้นสารสนเทศ สำหรับนักศึกษาที่เข้าศึกษาในปีการศึกษาใหม่ โดยมีการสมัครสมาชิกศูนย์วิทยบริการในระหว่างการอบรมด้วย นอกจากนี้รูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ มีการเปลี่ยนแปลง สารสนเทศประเภทไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ถูกนำมาให้บริการในห้องสมุดเพิ่มขึ้น และมีบริการข้อมูลไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์หน่วยงานเพิ่มขึ้น เช่น เว็บไซต์ ThaiLIS, เว็บไซต์ Digital Research Information Center, เว็บไซต์ CUIR เป็นต้น

จากความสำคัญและปัญหาการเข้าใช้บริการของสมาชิกศูนย์วิทยบริการ มีจำนวนลดลง รวมถึงรูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลง ผู้วิจัยจึงตระหนักและเห็นความสำคัญในการแก้ปัญหาดังกล่าว เพื่อศึกษาปัญหาความต้องการและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ แก่ไขจุดบกพร่องโดยใช้ ทฤษฎีแบบวัดคุณภาพการให้บริการ LibQUALTM มาวัดคุณภาพบริการ เพื่อวิเคราะห์ และเสนอแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการทำวิจัย จะทำให้รู้ค่าคุณภาพการบริการที่ผู้ใช้ได้รับ และนำไปสู่การพัฒนาแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการตรงกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ รวมทั้งผลเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง จะไปวางแผนเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการต่อไป

คำถามของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามการวิจัย ไว้ดังนี้

1. สภาพ ปัญหา และคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เป็นอย่างไร
2. แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครเป็น อย่างไร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. เพื่อเสนอแนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ความสำคัญงานวิจัย

1. ได้ทราบถึงสภาพ ปัญหา และคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. ได้แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อบริการ และจัดการบริการให้มีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ขอบเขตของการวิจัย

1. การให้บริการของห้องสมุด

การศึกษาแนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ผู้วิจัยวิเคราะห์ ขอบเขตการให้บริการของห้องสมุดจากประกาศเรื่องมาตรฐานห้องสมุดอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. ด้านการบริการ
2. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ด้านสภาพแวดล้อม
4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
5. ด้านบุคลากร

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยศึกษาจำนวนผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ จากรายงานประจำปี 2559 แบ่งเป็นผู้ให้บริการที่ศึกษาประกอบด้วย ผู้บริหารและบุคลากรศูนย์วิทยบริการ จำนวน 15 คน และกลุ่มผู้ใช้บริการ จำนวน 806 คน ประกอบด้วย อาจารย์ จำนวน 44 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 45 คน นักศึกษา จำนวน 717 คน (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2559)

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ผู้วิจัยใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้สูตรคำนวณ กรณีที่ประชากรมีจำนวนที่แน่นอน ด้วยสูตรคำนวณของ Taro Yamane (กัญญ์สิริ จันทร์เจริญ, 2541) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการที่ศึกษาประกอบด้วย ผู้บริหารและบุคลากรศูนย์วิทยบริการ จำนวน 15 คน และกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ จำนวน 268 คน ใช้การเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิที่เป็นสัดส่วน ประกอบด้วย อาจารย์ จำนวน 15 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 15 คน นักศึกษา จำนวน 238 คน ดังตาราง 1

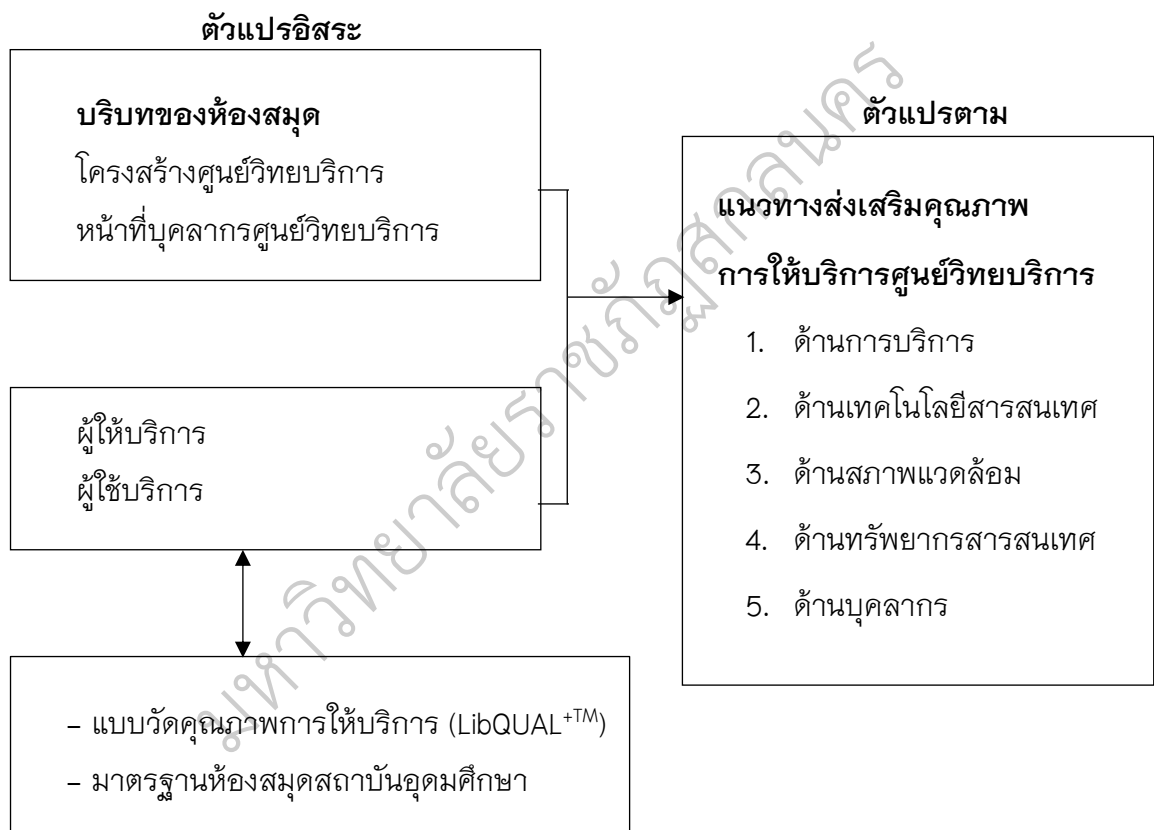
ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย

กลุ่มสมาชิกศูนย์วิทยบริการ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
กลุ่มผู้ให้บริการ	15	15
กลุ่มผู้ใช้บริการ		
นักศึกษา	717	238
อาจารย์	44	15
เจ้าหน้าที่ทั่วไป	45	15
รวม	806	268

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ โครงสร้างศูนย์วิทยบริการ หน้าที่บุคลากรศูนย์วิทยบริการ ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ที่วัดคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ด้วยแบบวัดคุณภาพการให้บริการ LibQUAL™

ตัวแปรตาม คือ แนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ ประกอบด้วย 1. ด้านบริการ 2. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3. ด้านสภาพแวดล้อม 4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 5. ด้านบุคลากร ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีแนวความคิดว่า การศึกษาบริบทของศูนย์วิทยบริการที่ประกอบด้วยโครงสร้างศูนย์วิทยบริการ และหน้าที่บุคลากรศูนย์วิทยบริการ ร่วมกับการวัดคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจากผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ด้วยแบบวัด LibQUAL™ จะทำให้ทราบแนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้เสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ
2. ศูนย์วิทยบริการ หมายถึง แหล่งสารสนเทศ ที่รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบวัสดุตีพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร และวัสดุไม่ตีพิมพ์ หรือสื่อทัศนวัสดุทุกประเภท โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้ดำเนินการและบริหารงานการจัดเก็บอย่างเป็นระบบและมีระเบียบเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกและเกิดประโยชน์สูงสุด
3. คุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
4. ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อการรับรู้ของคน โดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก
5. ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ไม่ดี หรือไม่เป็นที่พอใจแต่ก็สามารถยอมรับได้
6. ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่คาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดว่าสมควรจะได้รับ โดยเชื่อมั่นว่าห้องสมุดสามารถให้บริการได้
7. ระดับบริการที่ได้รับจริง หมายถึง ระดับบริการตามความเป็นจริงที่ผู้ใช้บริการได้รับ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ได้รับตามสภาพที่เป็นจริง โดยการติดต่อขอใช้ รมองเห็น การสัมผัส และรู้สึกได้
8. การให้บริการของศูนย์วิทยบริการ หมายถึง จัดบริการ เพื่อส่งเสริมและให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยี

9. ขอบเขตการยอมรับ (Zone of tolerance : ZOT) หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MIN) และระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ (DE) ซึ่งหาช่วงค่าได้จาก $ZOT = DE - MIN$

10. ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ (Adequacy gap : ADG) หมายถึง ช่วงของบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) และระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MIN) ซึ่งหาช่วงค่าได้จาก $ADG = PER - MIN$

11. ช่องว่างของบริการระดับสูง (Superiority gap : SUG) หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) และระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ (DE) ซึ่งหาช่วงค่าได้จาก $SUG = PER - DE$

12. แนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ หมายถึง แนวปฏิบัติที่ผู้ให้บริการปฏิบัติตามเพื่อให้การบริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบดังนี้

12.1 ด้านการบริการ หมายถึง การบริการศูนย์วิทยบริการในด้าน บริการยืม - คืน บริการสืบค้นข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป อินเทอร์เน็ต ระบบจัดหมวดหมู่หนังสือ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

12.2 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เครื่องมือและอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ใช้บริการภายในศูนย์วิทยบริการ

12.3 ด้านสภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการจัดสถานที่บริเวณนั่งอ่าน ครุภัณฑ์ศูนย์วิทยบริการตลอดจนบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ทั้งภายในและนอกศูนย์วิทยบริการ

12.4 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง การใช้บริการศูนย์วิทยบริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

12.5 ด้านบุคลากร หมายถึง บุคลิกภาพ ทัศนคติ การพูดจาสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบไปด้วยบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยบริการ

13. บริบทของศูนย์วิทยบริการ หมายถึง สภาพและปัจจัยในปัจจุบันของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประกอบด้วยโครงสร้างศูนย์วิทยบริการ หน้าที่บุคลากรศูนย์วิทยบริการ

13.1 โครงสร้างศูนย์วิทยบริการ หมายถึง ศูนย์วิทยบริการแบ่งส่วนงาน ภายในเป็น 3 งาน คือ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง งานบริการสารสนเทศและการฝึกอบรม

13.2 หน้าที่ศูนย์วิทยบริการ หมายถึง การให้บริการเพื่อเป็นแหล่งค้นคว้า ข้อมูลทางวิชาการให้กับนักศึกษาคณาจารย์และบุคคลทั่วไป และเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

13.3 ผู้ให้บริการศูนย์วิทยบริการ หมายถึง บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานศูนย์วิทยบริการ

13.4 ผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ หมายถึง บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร และบุคคลทั่วไปที่ประสงค์เข้าใช้บริการศูนย์วิทยบริการ

13.5 แบบวัดคุณภาพการให้บริการ หมายถึง แบบวัดคุณภาพ LibQUAL⁺™ ที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ

13.6 มาตรฐานห้องสมุดอุดมศึกษา หมายถึง แนวทางสำหรับ สถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาห้องสมุดของสถาบันให้ได้มาตรฐาน ตลอดจนมีประสิทธิภาพ และคุณภาพยิ่งขึ้น