

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้รวบรวมและทบทวนแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็น แนวทางในการจัดทำวิทยานิพนธ์ มีรายละเอียด ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการห้องสมุด

1.1 ความหมายของคุณภาพ

1.2 ความหมายของบริการ

1.3 ความหมายของคุณภาพบริการ

1.3 ทฤษฎีแนวคิดของคุณภาพการให้บริการ

2. ห้องสมุด

2.1 นิยาม

2.2 ประเภทของห้องสมุด

2.3 ประเภทการบริการของห้องสมุด

2.3 มาตรฐานห้องสมุดแห่งประเทศไทย

2.4 มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544

3. บริบทศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

3.1 บริบท

3.2 โครงสร้าง

3.3 ปรัชญา วิสัยทัศน์

3.4 การบริการศูนย์วิทยบริการ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

คุณภาพการให้บริการห้องสมุด

คำว่า “คุณภาพการให้บริการ” หรือ Service Quality มาจากคำนาม 2 คำ คือ คุณภาพ (Quality) และบริการ (Service) ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายดังนี้

1. ความหมายของคุณภาพ

Oxford Dictionary อธิบายว่า คุณภาพ หมายถึง มาตรฐานของบางสิ่งซึ่งวัดเปรียบเทียบกับ สิ่งอื่นที่อยู่ในประเภทเดียวกัน หรืออีกความหมายหนึ่ง หมายถึงระดับความเป็นเลิศของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

Verma and Boyer (2009) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึงความสามารถของสินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องหรือสามารถตอบสนองเกินความคาดหวังของลูกค้า

Swink et al. (2011) อธิบายว่า คุณภาพของผลิตภัณฑ์หมายถึงความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการบริโภคของลูกค้า ซึ่งความเหมาะสมนั้นถูกกำหนดด้วยคุณภาพของการออกแบบผลิตภัณฑ์และคุณภาพของสินค้าที่ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ (2546) กล่าวว่า คุณภาพ คือกลยุทธ์ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารธุรกิจ

ช่วงโชติ พันธุเวช (2547) กล่าวว่า คุณภาพมีความหมายที่หลากหลาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพและสถานการณ์ที่นำคำว่า “คุณภาพ” มาใช้ อย่างไรก็ตาม คุณภาพประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ 5 ประการได้แก่

1. คุณค่าและประโยชน์ที่มีต่อลูกค้า (customers) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders)

2. มาตรฐานความเป็นเลิศ

3. เหมาะสมและตรงตามความต้องการของลูกค้า

4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า

5. มีการรักษาและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องให้ดียิ่งขึ้น

บรรจง จันทมาต (2547) อธิบายว่า คุณภาพ หมายถึง สิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า หมายถึง “ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ”

เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2554) ให้คำจำกัดความของ “คุณภาพ” ว่า หมายถึงการให้ในรูปของสินค้าและบริการที่ตรงตามความต้องการหรือเกินกว่าที่ลูกค้าต้องการ

ลักษมี สารบรรณ (2554) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการโดยสินค้าหรือบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสมได้เปรียบคู่แข่ง ลูกค้ามีความพึงพอใจ และยอมจ่ายตามราคาเพื่อซื้อความพอใจนั้น ซึ่งมีใช้เรื่องที่ประเมินจากสิ่งของที่จับต้องได้ หรือเป็นรูปธรรมเพียงด้านเดียว แต่จะต้องนำปัจจัยอื่นๆ ที่เป็นนามธรรมมาประกอบการพิจารณาด้วย

ปรียาวดี ผลนอก (2556) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึงการผลิตสินค้าและบริการโดยมุ่งเน้นในเรื่องคุณภาพในการออกแบบผลิตภัณฑ์และคุณภาพของสินค้าที่ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดโดยเน้นการกำจัดของเสียในการผลิตด้วยการทำให้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกเพื่อให้ได้สินค้าที่สมบูรณ์แบบ มีความคงเส้นคงวาและเน้นความรวดเร็วในการส่งมอบเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือเกินความคาดหวังของลูกค้า

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้สามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพ หมายถึงลักษณะของสินค้าและบริการที่เป็นเลิศซึ่งองค์การผลิตขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือสูงกว่า ความต้องการที่ลูกค้าคาดหวัง ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วยเหตุนี้การดำเนินงานขององค์การที่มีคุณภาพจะต้องผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพเพื่อส่งต่อไปยังลูกค้า ในขณะที่เดียวกันจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์การด้วย เช่น ผู้ถือหุ้น ผู้จัดการส่งวัตถุดิบ ผู้บริหาร และพนักงาน เป็นต้น รวมถึงการพัฒนาพนักงานและกระบวนการดำเนินงานขององค์การทุกอย่างให้มีคุณภาพด้วย

2. ความหมายบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

วีรพงษ์ (2539) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพโรพนา (2544) กล่าวว่า บริการคือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือ องค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบและไม่จำเป็นต้องอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

พงษ์เทพ (2556) กล่าวว่า บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

Kotler (2000) กล่าวว่า บริการ คือการกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งที่น่าเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือ ความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้าทางกายภาพ สรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องมีหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการได้แก่

1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดีพูดจาดีเพื่อให้ลูกค้าเกิดการประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณา และ เอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและ ลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับ ระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

1.5.1 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การ ให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ใน วงจำกัดในเรื่องของเวลา

1.5.1.1 ความแปรผันหลายหลาก (variability) ลักษณะของ การบริการไม่แน่นอนขึ้นกับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

1.5.1.2 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่ สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้ เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

จากการทบทวนความหมายของบริการ ผู้วิจัยสรุปความหมายของการ บริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้า หรือ คนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็น เจ้าของได้ แต่สามารถที่จะรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้

3. ความหมายของคุณภาพบริการ

เกริกฤทธิ์ ศรีรุ่งวิริยะ (2554) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดประสิทธิภาพ ในการตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าในธุรกิจการให้บริการ เปรียบได้กับการประเมินคุณภาพสินค้าที่จะต้องควบคุมการ ผลิตให้มีคุณภาพสูงสุดและตรงตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งในที่นี้ก็คือผู้ใช้บริการ นั้นเอง

คุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของบัซเซลและเกลล์ (Buzzell and Gale, 1987) เป็นเรื่องที่ได้รับการสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมากดังที่ได้กล่าวไป แล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของ ผู้บริโภคซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนะ ของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า “ลูกค้า” แนวคิดคุณภาพการให้บริการที่น่าสนใจเห็นจะ ได้แก่ มุมมองจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในสาขาความคาดหวังของลูกค้า (Expert in the field

of customer expectation) คือ ซีแธมส์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990) ความแนวคิดของนักวิชาการกลุ่มนี้ คุณภาพการให้บริการ เป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของบริการ นักวิชาการทั้งสามท่านดังกล่าว นับได้ว่าเป็นหนึ่งในคณะนักวิชาการที่สนใจทำการศึกษารื่อง คุณภาพในการให้บริการ และการจัดการคุณภาพในการให้บริการขององค์กรอย่างจริงจังมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983 สิ่งที่ ซีแธมส์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ ให้ความสนใจในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการนั้น เป็นการมุ่งตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ ประกอบด้วย (1) คุณภาพในการให้บริการคืออะไร (What is service quality?) (2) อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพในการให้บริการ (What causes service-quality Problems?) และ (3) องค์กรสามารถแก้ปัญหาคุณภาพในการให้บริการที่เกิดได้อย่างไร

(What can organizations do to solve these problems?)

นักวิชาการที่กล่าวถึงความหมายของคุณภาพการให้บริการที่น่าสนใจอีกกลุ่มหนึ่ง ได้แก่ บิทเนอร์และฮับเบิร์ท (Bitner and Hubbert, 1994 cited in Lovelock, 1996) ได้เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นความประทับใจในภาพรวมของลูกค้าผู้รับบริการ อันมีต่อความเป็นเลิศขององค์กรและบริการที่องค์กรจัดให้มี ขณะที่ไวท์ และเอเบล (White and Abel, 1995) ได้ให้นิยามคำดังกล่าวว่าเป็นการวินิจฉัยของผู้รับบริการเกี่ยวกับความสามารถในการเต็มเต็มงานการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการ บริการเช่นว่านี้ ไวท์และเอเบล เสนอแนวคิดที่แตกต่างไปจากสินค้า (Goods) กล่าวคือ สินค้าเป็นสิ่งที่จับต้องได้ มีความคงทนสูง และโดยทั่วไปผลิตขึ้นภายใต้และผลิตเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่แน่นอนอันหนึ่ง ในขณะที่บริการ เป็นเรื่องที่มีความผันแปรมากกว่าสินค้าแม้จะมีลักษณะที่ตอบสนองของผู้บริโภคเช่นเดียวกับสินค้าก็ตาม และโดยทั่วไปแล้ว บริการมีคุณลักษณะสำคัญที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลาย และไม่สามารถแบ่งแยกได้จากการผลิตและการบริโภค

ในทัศนะของนักวิชาการไทย เช่น วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ ส่วนสมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ใน

ระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะ มีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็น ผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

แนวคิดทางวิชาการประเด็น แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่อง คุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (Service quality) และคุณค่าของลูกค้า (Customer value) (Cronin, and Taylor, 1992; Oliver, 1993; Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1988) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น (Oliver, 1993)

ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการ เสนอไว้โดย

โครนินและเทลเลอร์ (Cronin and Taylor, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการ ทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของ ผู้รับบริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการใน มุมมองเชิงการตลาด คอร์ดดับเบิลส์กี รัสท์ และซาร์ฮอริก (Cordupleski, Rust, and Zahorik, 1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการ บริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความ คาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้าน ความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือ บิทเนอร์ (Bitner, 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพ การให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบ การศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดดังกล่าวได้ในสองนัยยะ กล่าวคือ นัยยะแรก คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้งสามองค์ประกอบ หรืออย่างน้อย 2 องค์ประกอบรวมกัน และนัยยะที่สอง คุณภาพการให้บริการ พิจารณาได้ จากตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพ การให้บริการ (Service Quality) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้เขียนพบว่า นักวิจัยส่วนใหญ่มักให้ความสนใจทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน

สองแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดคุณภาพการให้บริการ อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแนวคิดแรกมุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ส่วนแนวคิดที่สอง วัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL ที่เสนอโดยซีแทมส์ พาราชูรามานและคณะ

Gronroos (1982) สมิธและฮุสตัน (Smith and Houston, 1982 cited in Khantanapha, 2000) พาราชูรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1988) ได้อธิบายและให้ความหมายเชิงปฏิบัติการไว้ไม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (Expectation-WHAT THEY WANT) กับการรับรู้ (Perception-WHAT THEY GET)

Lewis, and Bloom (1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการ บริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ ว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering service quality) หมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Gronroos (1982; 1990: p17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการ ให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสมรรถนะที่จะวัดได้เหมือนกับการ ประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

Crosby (1988: p15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “Service Quality” เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และทราบต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพ ของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ เสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

4. ทฤษฎี/แนวคิดของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มีกรอบแนวคิดที่ถูกนำมาใช้ใน งานวิจัยของห้องสมุด คือ SERVQUAL และ LibQUAL+™ มีรายละเอียดดังนี้

4.1 SERVQUAL เป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการทางธุรกิจ แนวคิดของ SERVQUAL เป็นแนวคิดของการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM) ที่พิจารณาจากภาพทัศน์ของลูกค้า หรืออีกนัยหนึ่งพิจารณาจากการรับรู้ของลูกค้าที่นำไปสู่การประเมินคุณภาพจากการรับรู้ (Perceived quality) ได้ พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1985 โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ พาราสุรมาน, เบอรรี่ และ ซีทามล์ (Parasuraman; Berry; & Zeithaml) ซึ่งเครื่องมือนี้ได้พัฒนามาจากแบบจำลองช่องว่างของ คุณภาพบริการ (The Gap Model of Service Quality) ประกอบด้วยช่องว่าง 5 ประการ คือ (สายธาร สุเมธอดิคม, โสภา ไทยลา, บัรระภา กลณีย์, 2556, หน้า 30)

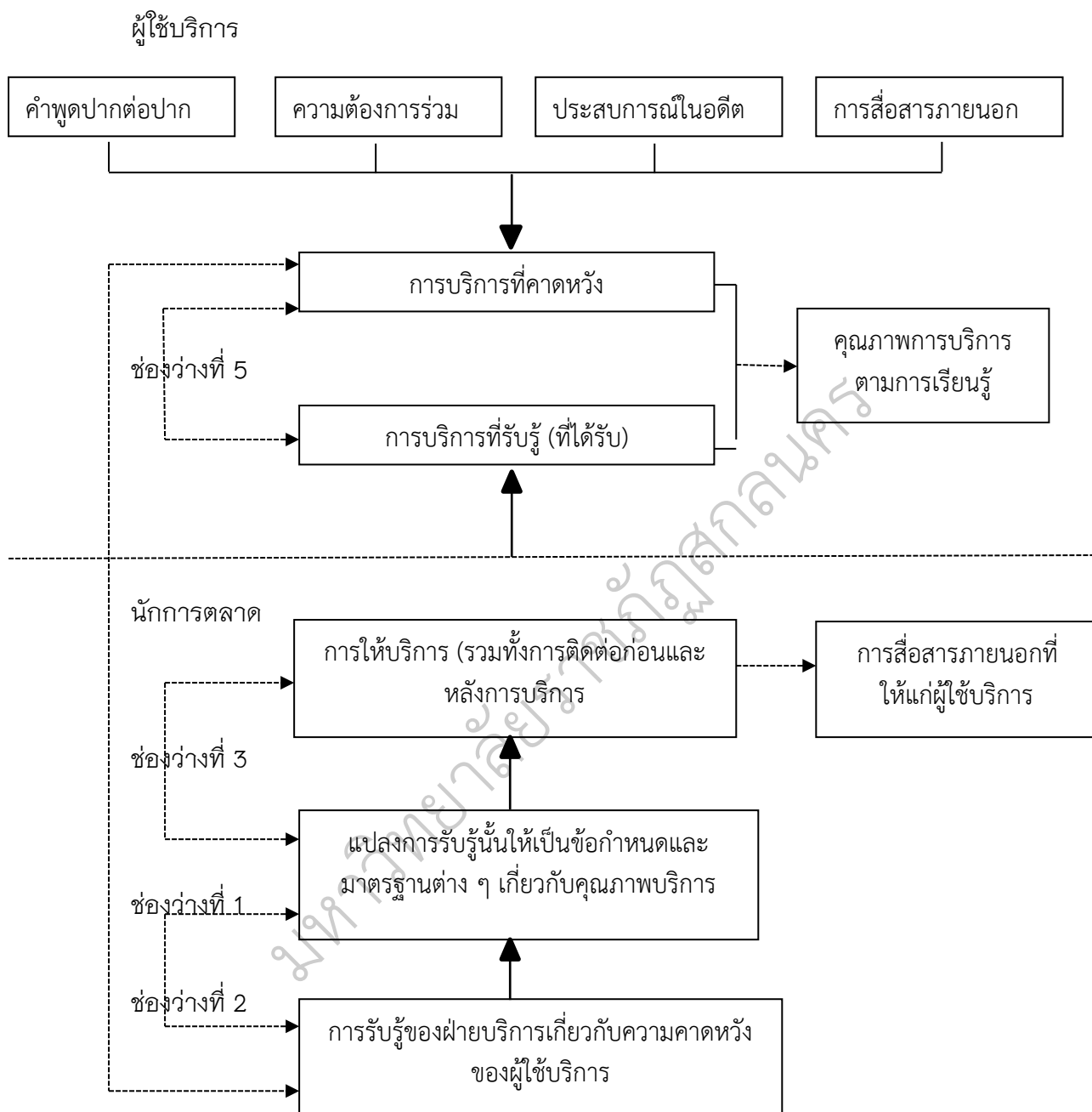
ตาราง 2 ชื่อช่องว่าง คำอธิบาย และตัวแปร

ชื่อช่องว่าง (Gap)	คำอธิบาย	ตัวแปรที่อาจเป็นต้นเหตุ
1. ช่องว่างของ ข้อมูลตลาด	เข้าใจความคาดหวังของลูกค้าแต่ไม่ทราบปัจจัยที่มีความสำคัญ	การวิจัยตลาดการสื่อสารสู่เบื้องบนระดับชั้นของการบริการ
2. ช่องว่างของ มาตรฐานที่กำหนด	ข้อกำหนดที่เทียบเคียงระหว่างความหวังของลูกค้ากับการรับรู้ของผู้บริหาร	การให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการของผู้บริหาร การกำหนดมาตรฐานของงาน การรับรู้ถึงความเป็นไปได้
3. ช่องว่างของ การให้บริการ	ปฏิบัติไม่ได้ตามข้อกำหนด ข้อเรียกร้องของผู้รับบริการ หรือมาตรฐานองค์การที่ตั้งไว้	การทำงานเป็นทีมความสอดคล้องเหมาะสมระหว่างบุคคลกับตำแหน่งงาน เทคโนโลยีกับลักษณะงาน ระดับการควบคุมดูแล

ตาราง 2 (ต่อ)

ชื่อช่องว่าง (Gap)	คำอธิบาย	ตัวแปรที่อาจเป็นต้นเหตุ
		บทบาทที่ขัดแย้งกัน ความไม่ชัดเจนของหน้าที่รับผิดชอบ
4. ช่องว่างที่การสื่อสาร	ขาดการสื่อสารที่เหมาะสมอย่างถูกต้องผ่านช่องทางที่ดี	การสื่อสารในแนวนอน แนวโน้มของการให้สัญญาของการรับประกันความ เป็นจริง
5. ช่องว่างด้านคุณภาพการบริการ	ความแตกต่างของการบริหารที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับ	ช่องรับที่ 1,2,3 และ 4

ที่มา : ดัดแปลงมาจาก parasuraman, Berr, Zeithaml, 1991, p.343



ภาพประกอบ 2 แบบจำลองแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

ช่องว่างที่ 1 (Gap 1) หรือช่องว่างของข้อมูลตลาด คือ ช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่คาดหวังไว้ และความคิดเห็นของผู้ให้บริการใน

เรื่องของความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งผู้ให้บริการอาจจะเข้าใจความคาดหวังของลูกค้าแต่ไม่ทราบปัจจัยที่มีความสำคัญ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อการประเมินผลของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้คือให้เกิดผลกระทบต่อการประเมินผลของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้ คือ

1.1 ขาดการศึกษาถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

1.2 มีการติดต่อสื่อสารที่น้อยเกินไป ระหว่างผู้ให้บริการในหน่วยงาน

ส่วนงานต่าง ๆ ขององค์กร เช่น บริการยืมคืน บริการข้อมูล บริการอ้างอิง และโต๊ะบริการอื่น ๆ ของห้องสมุด

1.3 การวิจัยตลาดที่ได้รับข้อมูลต่าง ๆ จากลูกค้านั้นสามารถนำข้อมูลที่ได้มานั้นกลับไปยังผู้บริหารได้เนื่องจากสายงานบังคับบัญชาที่มีการแบ่งแยกผู้บริหารออกเป็นหลายฝ่าย

ช่องว่างที่ 2 (Gap 2) หรือช่องว่างของมาตรฐานที่กำหนด เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างข้อกำหนดและมาตรฐานต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพบริการและการรับรู้ของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า มีปัจจัย 4 ประการที่เกี่ยวข้อง คือ

2.1 การให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการ

2.2 การกำหนดเป้าหมายมาตรฐานของงานที่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานและความคาดหวังของลูกค้า

2.3 ขาดการรับรู้ในสิ่งที่มองไม่เห็น

2.4 มีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรที่ทำให้งานบริหารมีมาตรฐาน ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถรับประกันต่อลูกค้าได้ว่าคุณภาพบริการที่ให้ความสม่ำเสมอ

ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) หรือช่องว่างของการให้บริการเป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างข้อกำหนดและมาตรฐานต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพบริการและการให้บริการจริงแก่ลูกค้า โดยช่องว่างนี้จะมีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการจากจุดยืนของลูกค้า ปัจจัยที่ผลต่อช่องว่างนี้ คือ

3.1 การทำงานเป็นทีม

3.2 บทบาทของบุคลากรที่ไม่ชัดเจน ทำให้ไม่แน่ใจว่าผู้บริหารมีความคาดหวังอย่างไรต่องานที่ทำ

3.3 ขาดทักษะการฝึกอบรมที่จำเป็นในการทำงาน หรือในการใช้เทคโนโลยี

3.4 บทบาทขัดแย้งของบุคลากรที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการ
ของลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก

3.5 ระบบการบริหารจัดการที่เน้นเรื่องผลลัพธ์ ขาดความยืดหยุ่นในการ
แก้ปัญหาในการให้บริการ

ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) หรือช่องว่างของการสื่อสาร เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่าง
การบริการจริงที่ให้แกลูกค้าและการติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้าในเรื่องของการบริการ การ
ติดต่อสื่อสารภายนอกจะมีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการที่ได้รับ ช่องว่างนี้ทำให้เกิด
เกิดผลกระทบต่อคุณภาพบริการจากจุดยืนของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้ คือ

4.1 การสื่อสารในแนวนอน

4.2 การขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในหน่วยงานระดับเดียวกัน

4.3 การให้คำสัญญาแก่ลูกค้าเกินความเป็นจริง

ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) หรือช่องว่างด้านคุณภาพการบริการ เป็นความแตกต่าง
ระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ และบริการที่ได้รับจริง โดยปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้มา
จากช่องว่างทั้ง 4 ข้างต้น

ช่องว่างเรื่องคุณภาพจะหมดไปเมื่อมีการลดช่องว่างทั้ง 4 ประการซึ่งมีสาเหตุ
มาจากการบริหารภายในองค์กร การตัดสินใจของลูกค้าทั้งในแง่บวกและแง่ลบจะเป็นตัว
ตัดสินคุณภาพบริการว่าสูงหรือต่ำ ในการวัดคุณภาพบริการ และการใช้แบบจำลองนี้จะ
เน้นหนักไปที่การบริการที่ลูกค้าคาดหวัง และการบริการที่ลูกค้าคิดว่าได้รับ (Expected
service-Perceived service gap : E-P)

ครั้งแรกของการสร้างเครื่องมือ SERVQUAL ได้กำหนดปัจจัยคุณภาพบริการไว้
10 ด้านดังนี้ คือ (พรวิฑู ใศวคชาภรณ์. 2543)

1. ส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles) คือ ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่จับต้องได้
เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล ฯลฯ

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะแสดงผลงานและ
ให้บริการที่ได้รับปากไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้อง แม่นยำ

3. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและ
ให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที

4. ความสามารถ (Competence) คือ ทักษะและความรู้ในการให้บริการ

5. ความมีมารยาท (Courtesy) คือ ความสุภาพ ความน่าเคารพของผู้ให้บริการ
6. ความน่าศรัทธา (Credibility) คือ คุณค่าที่ควรค่าแก่ความเชื่อถือ บริการที่ซื่อสัตย์ไว้ใจได้
7. ความปลอดภัย (Security) คือ ปลอดภัยจากสถานการณ์ที่มีความเสี่ยง
8. การเข้าถึงบริการ (Access) คือ ความสะดวกที่จะนำมาใช้บริการ
9. การสื่อสาร (Communication) คือ การให้ความรู้ หรือข่าวสารแก่ลูกค้าในรูปแบบที่ลูกค้าเข้าใจได้ตลอดจนถึงการรับฟังลูกค้า
10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding the customer) คือ ความพยายามที่จะรู้ถึงความต้องการของลูกค้า

ในปี ค.ศ. 1990 ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการจาก 10 ด้าน ให้เหลือเพียง 5 ด้าน ดังนี้

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) คือ ลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องมือ บุคลากร และอุปกรณ์สื่อสาร
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถในการปฏิบัติ และให้บริการอย่างถูกต้องและวางใจได้
3. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้ และความรู้สึกพร้อมที่จะให้บริการ
4. ความเชื่อมั่น (Assurance) คือ ความรู้ และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่แสดงออก ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมปัจจัยด้านความสามารถความมีมารยาทความน่าศรัทธา ความปลอดภัย การสื่อสาร เข้าด้วยกัน)
5. ความเอาใจใส่ (Empathy) คือ การดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ (เป็นการรวมปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการและความเข้าใจลูกค้าเข้าด้วยกัน)

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเยลของนิเทคกี และเฮอร์นอน (Nitecki; & Hemon, 2000) พบว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพทั้ง 5 ด้าน ของ SERVQUAL ไม่ครอบคลุมกับบริการของห้องสมุดในทุกประเด็น เช่น ผู้ตอบแบบสอบถามบางคนให้ข้อสังเกตว่า ไม่มีคำถามข้อใดเลยที่ครอบคลุมในเรื่องความกว้าง/

ความลึก/และสาระของมวลทรัพยากรห้องสมุดบางคนให้ข้อสังเกตว่าเขาไม่เห็นความแตกต่างระหว่างคำถามในหลาย ๆ ข้อของแบบสำรวจ

นอกจากนี้จากการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม (Texas A&M University : TAMU Library) โดยใช้ SERVQUAL ใน ค.ศ.1995, 1997 และ 1999 พบว่ามีปัจจัยเกี่ยวกับการของห้องสมุด 3 ด้านที่ผิดแผกไปจาก SERVQUAL คือ (นายกา เดิตขุนทด, 2549)

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) เน้นในเรื่องความสะดวกสบายทางกายภาพ เครื่องมือ/อุปกรณ์ บุคลิกภาพของบุคลากร รวมทั้งเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เน้นในเรื่องความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้เป็นที่ไว้วางใจได้ และถูกต้องแม่นยำ
3. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Effect of library service) เป็นมิติที่ผสมผสานประเด็นเชิงเจตคติด้านบริการของห้องสมุดในเรื่องการตอบสนอง (Responsiveness) ความเชื่อมั่น (Assurance) และความเอาใจใส่ (Empathy)

ดังนั้น เพื่อให้ได้เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ สมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย (Association of Research Libraries : ARL) จึงเห็นชอบให้มีการพัฒนาเครื่องมือขึ้นมาใหม่เพื่อให้ห้องสมุดวิจัยที่เป็นสมาชิกได้นำไปใช้ประโยชน์ในการประเมินคุณภาพบริการด้านการจัดส่งเอกสารให้แก่ส่วนงานต่าง ๆ (นายกา เดิตขุนทด, 2549 อ้างอิงจาก Cook; Heath; & Thompson.2001: pp. 148-149)

จากข้อริเริ่มดังกล่าว ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม จึงได้เสนอประสบการณ์ที่ได้ทดลองใช้ SERVQUAL รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐานของเครื่องมือที่ได้มีการปรับปรุงขึ้นมาใหม่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยใช้ SERVQUAL เป็นฐาน ต่อสมาชิกสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยและยังได้นำเสนอโครงสร้างพื้นฐานทางโทรคมนาคมที่สามารถรองรับการทดลองโดยผ่านทางเว็บ เมื่อข้อเสนอได้รับการเห็นชอบ สมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยและมหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม จึงได้ร่วมมือกันพัฒนาเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดขึ้นมาใหม่และให้ชื่อว่า LibQUAL+™

LibQUAL+™ เป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดเกิดขึ้นจากบริการห้องสมุดเกิดขึ้นจากความร่วมมือของ 2 หน่วยงาน ได้แก่ สมาคมวิจัยห้องสมุด (ARL) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท็กซัสที่นำ SERVQUAL มาประยุกต์ใช้เข้ากับ LibQUAL+™

โดยใช้ทุนสนับสนุนจากกระทรวงศึกษาธิการของสหรัฐอเมริกาภายใต้ชื่อ FIPSE มีเป้าหมายที่วางไว้คือ

- สร้างโปรแกรมวัดผลคุณภาพบริการห้องสมุดสำหรับ สมาคมวิจัยห้องสมุด (ARL)

- พัฒนาเครื่องมือบนเว็บสำหรับวัดผลคุณภาพบริการห้องสมุด
- พัฒนากลไกและวิธีสำหรับประเมินห้องสมุดต่าง ๆ
- หาวิธีการที่ดีที่สุดในการให้บริการห้องสมุดที่เกิดขึ้น

ลักษณะข้อคำถามของแบบสำรวจ LibQUAL +™ ประกอบด้วยคำถาม

22 ข้อ ดังนี้

- ข้อที่ 1 ความรวดเร็วในการให้บริการ
- ข้อที่ 2 ความสุภาพอย่างเสมอต้นเสมอปลาย
- ข้อที่ 3 การปฏิสัมพันธ์ ความใส่ใจต่อลูกค้า
- ข้อที่ 4 จัดบริการได้ทันเวลาตามที่สัญญาไว้ การให้บริการได้ตามสัญญา
- ข้อที่ 5 ความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า
- ข้อที่ 6 วัสดุที่มีให้บริการมีความหลากหลายและน่าสนใจ
- ข้อที่ 7 บริการด้วยใจ มีใจให้บริการ
- ข้อที่ 8 ความช่วยเหลือลูกค้า
- ข้อที่ 9 การรักษาความลับต่อข้อมูลของลูกค้า ไม่เปิดเผยของข้อมูลซึ่งเป็นความลับของลูกค้า

เป็นความลับของลูกค้า

- ข้อที่ 10 การแจ้งข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการให้ผู้ใช้รับทราบ
- ข้อที่ 11 การบริการตามสัญญา
- ข้อที่ 12 การสร้างความมั่นใจในบริการให้ลูกค้า
- ข้อที่ 13 ความรู้ในการตอบคำถามให้กับลูกค้า
- ข้อที่ 14 ความพร้อมในการตอบคำถาม
- ข้อที่ 15 ความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับลูกค้า
- ข้อที่ 16 การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง
- ข้อที่ 17 สิ่งอำนวยความสะดวกที่น่าพอใจหรือน่าดึงดูดใจ
- ข้อที่ 18 การเอาใจใส่ลูกค้า
- ข้อที่ 19 ความเชี่ยวชาญเป็นมืออาชีพของพนักงาน

ข้อที่ 20 ความเหมาะสมในการเปิดให้บริการ ชั่วโมงที่เปิดให้บริการ

ข้อที่ 21 เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย

ข้อที่ 22 ความไว้วางใจในความถูกต้องและความน่าเชื่อถือที่ลูกค้ามีต่อ

การดำเนินงานของธุรกิจ

จากข้อคำถามทั้ง 22 ข้อนี้จะครอบคลุมมิติที่แสดงถึงคุณภาพบริการห้องสมุด 4 มิติได้แก่

1. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service) เช่น ความน่าเชื่อถือการตอบสนองต่อความต้องการ ความเชื่อมั่นและความดูแลเอาใจใส่
2. กายภาพของห้องสมุด (Library as Place) เช่น สถานที่ ความปลอดภัย ความสะดวกสบายในการเข้าใช้และวัสดุอุปกรณ์การสื่อสาร
3. การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (Access to Information) เช่น รูปแบบและทรัพยากรที่หลากหลาย อุปกรณ์ เครื่องมือ เวลาการเข้าถึงสารสนเทศ สถานที่ตั้ง
4. การควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ (Information Control) เช่น เนื้อหา มีความถูกต้อง เครื่องมือมีความทันสมัย ความสะดวก ง่ายต่อการใช้เป็นต้น

ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำเป็นต้องเน้นคุณภาพบริการห้องสมุด อันหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้า กับการรับรู้บริการที่ได้รับโดยอาจเป็นการได้รับบริการตามคาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ ซึ่งจำเป็นจะต้องใช้เครื่องมือวัดคุณภาพบริการเข้ามาช่วยในการดำเนินงาน เครื่องมือที่ใช้ในระยะแรกคือ SERVQUAL ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดคุณภาพบริการใน 5 มิติ สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความเชื่อมั่น (Assurance) และความน่าเชื่อถือ (Empathy) เมื่อนำมาใช้ในห้องสมุดเกิดปัญหาในการดำเนินงานภายในห้องสมุดจึงนำมาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือ LibQUAL+™ ที่ประกอบด้วยข้อคำถาม 22 ข้อ ซึ่งครอบคลุมคุณภาพบริการ ใน 4 มิติ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service) กายภาพของห้องสมุด (Library as Place) การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (Access to Information) และการควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ (Information Control)

โครงสร้างพื้นฐานของ LibQUAL+™ ปี ค.ศ. 2000 มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ 5 ปัจจัย คือ

1. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service) ครอบคลุมปัจจัยของ SERVQUAL 3 ด้าน คือ ความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ และการตอบสนอง
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นปัจจัยที่สำคัญในด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดเช่นเดียวกับปัจจัยของ SERVQUAL
3. ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place) เป็นปัจจัยที่สะท้อนภาพลักษณ์ของปัจจัยที่สัมพันธ์ได้ของ SERVQUAL
4. บริการด้านทรัพยากร (Provision of physical collection) เป็นมิติที่สะท้อนภาพลักษณ์ของปัจจัยด้านที่สัมพันธ์ได้ของ SERVQUAL เช่นเดียวกัน
5. การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (Access to information) เป็นปัจจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับการสนับสนุนด้านทรัพยากรสารสนเทศ คือ การมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย (Comprehensive collection)

5.1 ความเป็นมาของ LibQUAL+™ แบ่งเป็นช่วงดังนี้

5.1.1 การสำรวจ ค.ศ. 2001 เป็นการสำรวจต่อเนื่องจากปีแรก โดยสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยและห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม ได้รับทุนสนับสนุนจาก U.S. Department of Education's Fund for the Improvement of Postsecondary Education (FIPSE) ในการปรับปรุงเครื่องมือและขยายโครงการให้กว้างขวาง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากห้องสมุดที่เข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้นและหลากหลายประเภท ในปีนี้เองที่โครงการนี้ใช้ชื่ออย่างเป็นทางการว่า LibQUAL+™ ผลของการสำรวจในปีแรกได้นำมาวิเคราะห์และดำเนินการปรับปรุงแบบสำรวจในช่วงเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ ค.ศ.2001 โดยได้เพิ่มข้อคำถามจาก 41 ข้อ เป็น 56 ข้อ ประกอบด้วยปัจจัยที่ปรับปรุงใหม่ 5 ปัจจัย ดังนี้ (สายธาร สุเมธธิตคม, โสภา ไทยลา และบัวระภา กลนีย์, 2556, หน้า 35)

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

การเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในช่วงฤดูใบไม้ผลิและเสร็จสิ้นในเดือนพฤศจิกายน ค.ศ.2001 มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 20,416 คน จากมหาวิทยาลัย 43 แห่งในสหรัฐอเมริกาและแคนาดา รวมทั้งห้องสมุดที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของสมาคม

ห้องสมุดเพื่อการวิจัย โครงการได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลให้กับมหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมโครงการ และนำเสนอต่อที่ประชุมของสมาคมห้องสมุดอเมริกันในช่วงเดือนมิถุนายน ค.ศ.2001 และที่ประชุมได้เสนอให้ปรับปรุงการบริหารโครงการนี้ โดยตั้งเป็นทีม LibQUAL+™ ขึ้น

5.2 การสำรวจ ค.ศ. 2002

ภายหลังการประชุมสมาคมห้องสมุดอเมริกัน ในช่วงฤดูร้อน ค.ศ. 2001 ทีมสำรวจขอโครงการได้เชิญชวนผู้เข้าร่วมโครงการเพื่อทำการวิจัยต่อในปี ค.ศ. 2002 ในครั้งนี้มีภาคีสมาชิก 2 กลุ่มเข้าร่วมด้วย คือ OhioLINK จำนวนมากกว่า 50 แห่ง และจากกลุ่มภาคีสมาชิกห้องสมุดมหาวิทยาลัย วิทยาลัย วิทยาลัยชุมชน และห้องสมุดแห่งรัฐโอไฮโอ จำนวน 78 แห่ง และอีก 40 แห่ง จากสมาคมห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ (Association of Academic Health Sciences Libraries : AAHSL) จากผลของการสำรวจและการวิเคราะห์ข้อมูลใน ค.ศ. 2001 ทำให้ได้ข้อสมมติฐานใหม่สำหรับแบบสำรวจ ค.ศ. 2002 กล่าวคือ มีข้อทดสอบ 25 ข้อ และปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการที่เกิดจากการรับรู้ของผู้ใช้ 4 ปัจจัย ประกอบด้วย (สายธาร สุเมธธิตคม, โสภา ไทยลา และบัวระภา กลณีย์, 2556, หน้า 36)

- 1) ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับการตอบสนอง (Responsiveness) ความเชื่อมั่น (Assurance) การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ซึ่งเป็นมิติด้านความเป็นมนุษย์ที่เกี่ยวกับบริการของห้องสมุด
- 2) ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับสภาพการเป็นศูนย์กลางของชีวิตปัญญาชนในสถาบันการศึกษา แต่อาจจะไม่จำเป็นถ้าความสะดวกสบายของสถาบันการศึกษานั้น ๆ มีความเพียงพอ
- 3) การควบคุมด้วยตนเอง (Personal control) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการนำไปสู่การเข้าถึงสารสนเทศที่เป็นสากลทั้งในรูปแบบทั่วไปและสารสนเทศเฉพาะด้านโดยผ่านเว็บ
- 4) การเข้าถึงสารสนเทศ (Information access) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความเพียงพอในการเข้าถึงสารสนเทศที่มีความหมาย ไม่ว่าจะเป็นด้านรูปแบบสถานที่ เวลาที่ต้องการและทรัพยากรที่หลากหลาย

การสำรวจเริ่มในช่วงต้นเดือนมีนาคมและสิ้นสุดตอนปลายเดือน พฤษภาคม โดยใช้วิธีการผ่านเว็บเช่นเดิม มีการส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยการลุ่มเพื่อเชิญชวนผู้สนใจเข้าร่วมการวิจัย ซึ่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์นี้จะโยงไปยัง URL ของแบบสำรวจ มีผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 78,863 คน จากห้องสมุด 164 แห่ง

5.3 การสำรวจ ค.ศ. 2003

การสำรวจในครั้งนี้ยังคงดำเนินการเช่นเดียวกับกำหนดการเดิมของปีที่ผ่านมาโดยได้จัดทำ LibQUAL+™ เป็นฉบับภาษาอังกฤษอเมริกัน ฉบับภาษาอังกฤษและฉบับภาษาฝรั่งเศสและปรับปรุงแบบทดสอบเหลือ 22 ข้อ มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ 3 ปัจจัย ประกอบด้วย (สายธาร สุเมธอติคม, โสภา ไทยลา, บัวรรภา กลณีย์, 2556, หน้า 37)

- 1) ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service) ครอบคลุมการรับรู้เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือการตอบสนอง ความเชื่อมั่น และความเอาใจใส่
- 2) ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place) ครอบคลุมการรับรู้เกี่ยวกับด้านการให้ความสำคัญด้านสถานที่ สัญลักษณ์ต่าง ๆ และความปลอดภัย
- 3) การควบคุมสารสนเทศ (Information control) ครอบคลุมการรับรู้เกี่ยวกับขอบเขตเนื้อหา ความทันสมัย ความสะดวกในการเข้าใช้ ความสะดวกและง่ายในการนำส่งสารสนเทศและเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัย ผลการสำรวจได้นำเสนอเป็นทางการในปี ค.ศ. 2004 มีผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 128,958 คน จากสถาบันต่าง ๆ 308 แห่ง ในสหรัฐอเมริกา แคนาดา สหราชอาณาจักร และเนเธอร์แลนด์

ลักษณะแบบสำรวจ LibQUAL+™ 2003 เป็นแบบมาตราประมาณค่า 9 ระดับในแต่ละข้อคำถาม แบ่งเป็น 3 คอสมันของระดับบริการ คือ

1. ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-acceptable service level) คือ ระดับ บริการที่ไม่น่าพึงพอใจแต่ผู้ใช้พอที่จะยอมรับได้
2. ระดับบริการที่ต้องการ (Desired service level) คือ ระดับบริการที่ผู้ใช้คาดหวังว่าจะได้รับ
3. ระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived service level) คือ ระดับบริการตามความเป็นจริงที่ผู้ใช้ได้รับสำหรับช่องสุดท้ายของแบบสำรวจกำหนดไว้ให้สำหรับผู้ที่ไม่ประสงค์จะแสดงความคิดเห็นหรือไม่ตอบ (No Answer) ก็สามารถเลือกตอบในช่องนี้ได้

ตาราง 3 ตัวอย่างรูปแบบสำรวจ LibQUAL+™

เมื่อท่านใช้บริการของ ห้องสมุด ท่านพบว่า...	ระดับบริการต่ำสุด ที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่ ต้องการ		ระดับบริการที่ ได้รับจริง		ไม่มี ความเห็น																					
	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง																						
1.บุคลากรห้องสมุดมี ความเต็มใจที่จะ ช่วยเหลือผู้ใช้	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	
2.พื้นที่ให้บริการ ภายในห้องสมุด ส่งเสริมในด้าน การศึกษาค้นคว้า	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	

5.4 LibQUAL+™ ปี ค.ศ. 2006

LibQUAL+™ ยังคงพัฒนาต่อไปไม่หยุดนิ่ง ดังจะเห็นได้จากการสำรวจการสำรวจในปี ค.ศ. 2006 โครงการ LibQUAL+™ ได้ปรับปรุงแบบสำรวจใหม่ ซึ่งไม่เหมือนกับปีที่ผ่านมา ประกอบด้วย แบบสอบถาม 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นหน้าหลักของแบบสำรวจ ประกอบด้วยข้อคำถามหลัก 22 ข้อ ประกอบด้วยปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ 3 ปัจจัย คือ การควบคุมสารสนเทศ (Information control) มีข้อคำถาม 8 ข้อ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service) มีข้อคำถาม 9 ข้อ และห้องสมุด คือ แหล่งค้นคว้า (Library as place) มีข้อคำถาม 5 ข้อ เป็นแบบมาตราประมาณ 9 ระดับ แบ่งเป็น 3 คอลัมน์ของระดับบริการคือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และ ระดับบริการที่ได้รับจริง และห้องสมุดแต่ละแห่งสามารถเพิ่มข้อคำถามพิเศษเฉพาะสำหรับห้องสมุดแต่ละแห่งตามต้องการ ได้

ส่วนที่ 2 เป็นส่วนประกอบของแบบสำรวจ ซึ่งเป็นส่วนที่ขอคุณผู้ตอบแบบสำรวจและได้ทำการเชื่อมโยงไปยังโฮมเพจของ LibQUAL+™ รวมถึงมีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ดูแลเว็บสำรวจของห้องสมุด LibQUAL+™ มีการปรับปรุงพัฒนาแบบสำรวจอย่างต่อเนื่องทุกปีนับตั้งแต่ปี ค.ศ. 1999 ซึ่งเป็นปีเริ่มต้นโครงการจนถึงปี ค.ศ. 2006 ปัจจุบันเครื่องมือนี้เป็นที่นิยมใช้เพื่อประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในวงการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งในสหรัฐอเมริกาแคนาดา สหราชอาณาจักร ฝรั่งเศส เนเธอร์แลนด์ และประเทศอื่นๆ ในยุโรป

4.2 การอธิบายผลประเมินโดยใช้ LibQUAL+™ เป็นการอธิบายจากค่าเฉลี่ยของระดับบริการ 3 ระดับ คือ ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum –acceptable service level) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ไม่ดี หรือไม่เป็นที่พอใจแต่ก็สามารถยอมรับได้

2. ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ (Decired level of service) หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่คาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดว่าสมควรจะได้รับ โดยเชื่อมั่นว่าห้องสมุดสามารถให้บริการได้

3. ระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived level of service) หมายถึง ระดับบริการตามความเป็นจริงที่ผู้ใช้บริการได้รับ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ได้รับตามสภาพที่เป็นจริง โดยการติดต่อขอใช้ รมองเห็น การสัมผัส และรู้สึกได้

จากข้อมูลที่ได้จากการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™ การตรวจสอบคุณภาพบริการที่ห้องสมุดจัดให้กับผู้ใช้บริการ จะพิจารณาจากช่องว่างหรือขอบเขตที่เกิดขึ้นระหว่างระดับบริการต่าง ๆ ซึ่งช่องว่างหรือขอบเขตจะชี้ให้เห็นถึงคุณภาพบริการดังนี้

1. ขอบเขตการยอมรับ (Zone of tolerance) หมายถึง ช่องของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้และระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ แสดงเป็นรายข้อ รายปัจจัย โดยฮิลล์ (Hill, 2000 อ้างถึงใน สายธาร สุเมธธิตคม, โสภา ไทยลา, บัวระภา กลยนิษฐ์, 2556) กล่าวว่าเป็นขอบเขตที่ผู้ใช้ยอมรับและเต็มใจที่จะยอมรับในบริการที่หลากหลาย ซึ่งสามารถแปลความหมายได้ 2 นัย คือ

2. กรณีที่ระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับที่ผู้ใช้ยอมรับได้ แต่หากอยู่ต่ำกว่าขอบเขตของการยอมรับแสดงว่าบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้น ยังไม่ตรงกับความต้องการ และหากระดับบริการที่ได้รับจริงนั้นอยู่เหนือระดับความต้องการ

ถ้าช่วงของขอบเขตของการยอมรับมีลักษณะกว้าง หมายถึง ผู้ใช้สามารถยอมรับหรือเปิดใจต่อกิจกรรมหรือบริการของห้องสมุดได้มาก ซึ่งเป็นลักษณะยึดหยุ่นทางความคิดจากการรับบริการของผู้ใช้จากห้องสมุดโดยเปิดโอกาสให้ห้องสมุดได้

มีการปรับปรุงหรือพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น หากช่วงขอบเขตของการยอมรับมีลักษณะแคบ หมายถึง ผู้ใช้ให้ความสำคัญกับบริการของห้องสมุดนั้นเป็นพิเศษ สามารถยอมรับหรือเปิดใจต่อกิจกรรมหรือบริการของห้องสมุดได้น้อย โดยผู้ใช้ອາຈະมีความมั่นใจว่าห้องสมุดสามารถเตรียมการบริการให้ตรงตามที่ต้องการได้ ดังนั้น ห้องสมุดต้องให้ความสนใจใส่ต่อบริการเหล่านั้นเป็นพิเศษและเป็นสัญญาณที่เตือนให้ห้องสมุดได้ทราบว่าผู้ใช้มีความคาดหวังต่อบริการนั้น ๆ เป็นอย่างมากว่าห้องสมุดจะสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของตนได้ ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 ขอบเขตของการยอมรับ

(สายธาร สุเมธอติคม, โสภกา ไทยลา และบัวระภา กลนิษฐ์, 2556)

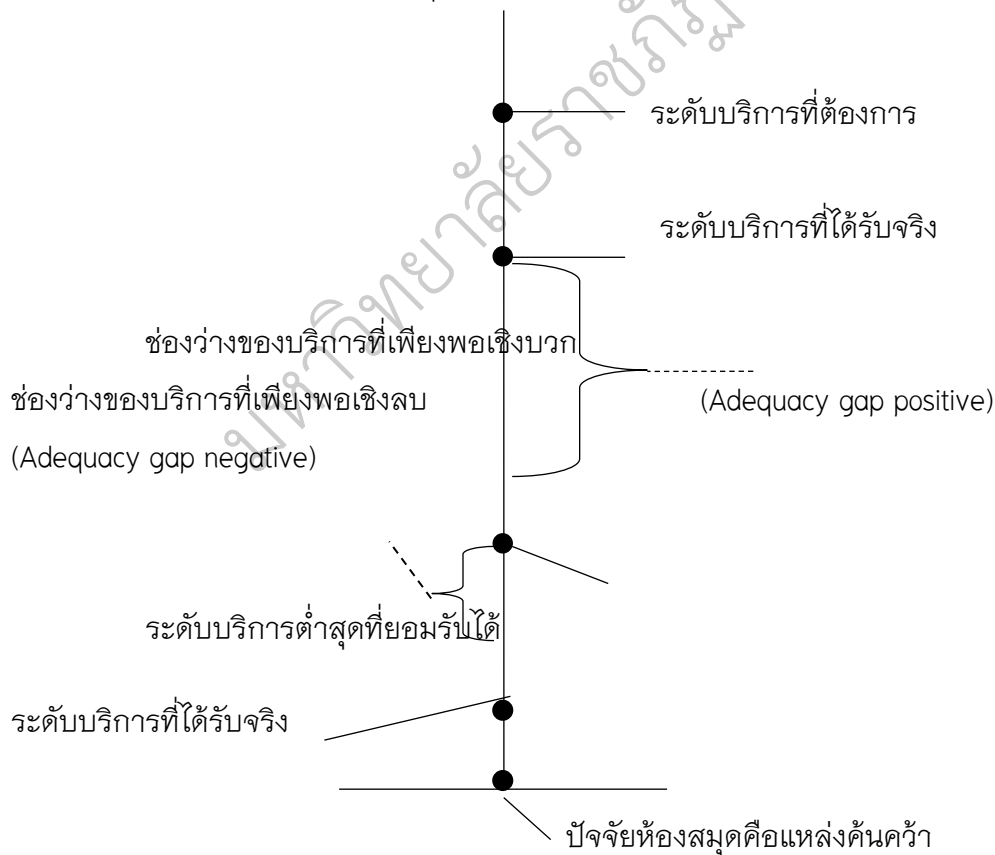
2. ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ (Adequacy gap) หมายถึง ช่วงของบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริงและระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แสดงเป็นรายข้อ และรายปัจจัย ซึ่งสามารถแบ่งระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดประเภทนี้ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอเชิงบวก (Adequacy gap positive) หมายถึงช่วงของบริการที่เพียงพออยู่เหนือกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือใกล้เคียงคาดหวังไว้ ลักษณะของช่องว่างของ

บริการที่เพียงพอเชิงบวก ยิ่งกว้างเท่าไรยิ่งดีต่อห้องสมุด เนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับหมายความว่าบริการที่คาดหวังว่าผู้ใช้ได้รับ หมายความว่า บริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นตรงกับความต้องการหรือตรงกับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงให้มีคุณภาพสูงขึ้นอีกก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการ

2.2 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอเชิงลบ (Adequacy gap negative)

หมายถึง ช่วงของบริการที่เพียงพออยู่ต่ำกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ โดย เบลลันติ และคนอื่น ๆ (Bellanti, et al. 2004 อ้างถึงใน สายธาร สุเมธอติคม, โสภา ไทยลา และ บั้วระภา กลนีย์, 2556) อธิบายว่าช่องว่างประเภทนี้หากมีความกว้างมากเท่าไรยิ่งแสดงถึงความขัดแย้งระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริง แสดงว่าห้องสมุดจะต้องพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขบริการนั้น ๆ อย่างเร่งด่วน ดังนั้น ลักษณะของช่องว่างประเภทนี้หากแคบเท่าไรยิ่งดีต่อห้องสมุด แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดนั้นควรจะได้รับการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข



ภาพประกอบ 4 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ

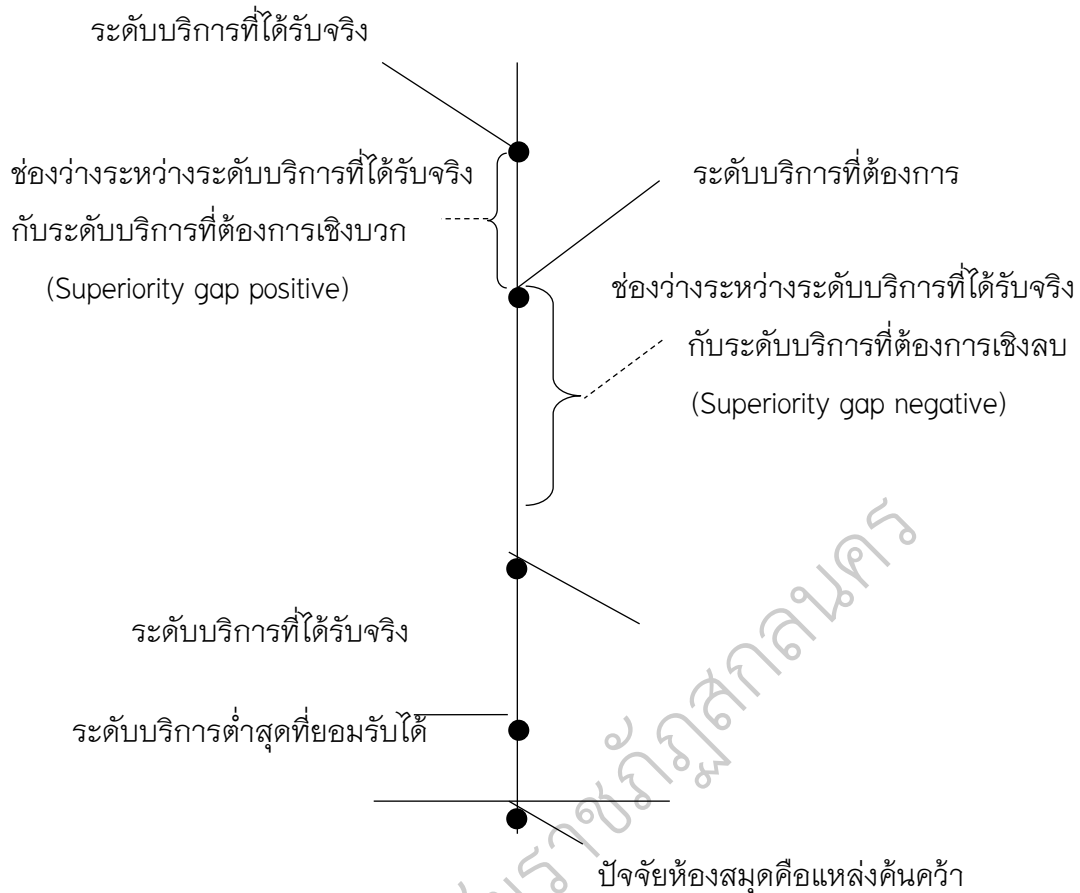
(สายธาร สุเมธอติคม, โสภา ไทยลา และบั้วระภา กลนีย์, 2556)

3. ช่องว่างของบริการระดับสูง (Superiority gap) หมายถึงช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริงและระดับบริการที่คาดว่าจะได้รับ แสดงเป็นรายข้อ และรายปัจจัย ซึ่งสามารถแบ่งระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดประเภทนี้ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.1 ช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงบวก (Superiority gap positive) หมายถึงช่องของบริการระดับสูงอยู่เหนือกว่าระดับบริการที่คาดว่าจะได้รับ ซึ่งหมายถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดเกินความคาดหวังในระดับดีเยี่ยม ลักษณะของช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงบวก ยิ่งกว้างเท่าไรยิ่งดีต่อห้องสมุด เนื่องจากถ้าระดับบริการที่ได้รับจริงยิ่งอยู่ห่างกับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดว่าจะได้รับ หมายความว่า ผู้ใช้ได้รับบริการนั้น ๆ ที่เหนือความต้องการหรือเหนือความคาดหวังไว้เป็นอย่างมาก

3.2 ช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงลบ (Superiority gap negative) หมายถึง ช่วงของบริการระดับสูงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดว่าจะได้รับหมายถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี ลักษณะของช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงลบ ยิ่งแคบเท่าไรยิ่งดีต่อห้องสมุด

เนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับหมายความว่า บริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือเกือบเท่ากับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการ



ภาพประกอบ 5 ช่องว่างของบริการระดับสูง

(สายธาร สุเมธอติคม, โสภา ไทยลา และบัวระภา กลนีย์, 2556)

ห้องสมุด

1. ความหมายของห้องสมุด

เป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศในสาขาวิชาต่าง ๆ วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งห้องสมุดขึ้นอยู่กับประเภทของห้องสมุด จึงทำให้สารสนเทศและบริการห้องสมุดแต่ละประเภทแตกต่างกัน

ประธาน สมพงษ์ (2549) สถานที่ที่เก็บรวบรวมสรรพวิชา สื่อ ความรู้ ความคิด ตลอดจนข่าวสารต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบ และจัดระเบียบให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้สถานที่ห้องสมุดอาจเป็นห้องเดียว หลายห้อง หรือทั้งอาคารก็ได้และ

อาจจะใช้ชื่อต่าง ๆ กัน เพื่อให้ทราบถึงฐานะห้องสมุดนั้น ๆ เช่น มุมหนังสือ ห้องสมุด หอสมุด สำนักวิทยบริการ เป็นต้น

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2549) ได้ให้ความหมายว่า ห้องสมุดเป็นแหล่งรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภททั้งที่เป็นวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ มีการคัดเลือก และจัดหาเข้ามาอย่างทันสมัย และสอดคล้องกับความต้องการ และความสนใจของผู้ใช้ มีบรรณารักษ์เป็นผู้ดำเนินงาน และจัดบริการต่าง ๆ อย่างมีระบบ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็นห้องสมุดของสถาบันการศึกษาโดยเฉพาะ มหาวิทยาลัย วิทยาลัย ซึ่งมุ่งเน้นการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย เป็นหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติการหลักของมหาวิทยาลัย ทรัพยากรสารสนเทศที่รวบรวมในสถาบันจึงมีหลากหลายรูปแบบ มุ่งให้บริการแก่ผู้ใช้ในที่ตั้งกวดสถาบันเป็นหลัก (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2543)

2. วัตถุประสงค์ของห้องสมุด

ห้องสมุดมีวัตถุประสงค์ของการบริการ ดังนี้ (จินตนา เกสรบัวขาว, 2542)

- 2.1 เพื่อการศึกษา (Education) ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางบริการทางวิชาการของสถาบันแก่สมาชิกในสถาบัน โดยไม่เลือกเพศ วัยและพื้นฐานความรู้
- 2.2 เพื่อข่าวสารความรู้ (Information) ห้องสมุดเป็นแหล่งรวมทรัพยากรสารสนเทศทั้งที่เป็นสื่อตีพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และบริการข่าวสารความรู้แก่ผู้ใช้ให้ตรงกับความต้องการด้วยบริการที่สะดวกและรวดเร็ว
- 2.3 เพื่อค้นคว้าวิจัย (Research) ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางการค้นคว้าวิจัยในสาขาวิชาต่าง ๆ เพื่อความก้าวหน้าของวิทยาการในสาขาวิชานั้น ๆ
- 2.4 เพื่อความจรรโลงใจ (Inspiration) ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางการอ่านที่ให้ทั้งความรู้และความบันเทิงจนก่อให้เกิดแรงบันดาลใจในทางสร้างสรรค์แต่สิ่งที่ดีงามและเป็นประโยชน์ต่อสังคม
- 2.5 เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ (Recreation) ห้องสมุดเป็นแหล่งพักผ่อนหย่อนใจให้คลายจากความกังวล ความเคร่งเครียด และให้ความรื่นรมย์แก่ผู้ใช้บริการด้วยสารสนเทศที่หลากหลาย

จากวัตถุประสงค์ข้างต้น ห้องสมุดที่ผู้วิจัยสนใจจะศึกษา คือ ห้องสมุดอุดมศึกษา มีวัตถุประสงค์สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ทั่วไปในข้อ 1 และข้อ 3

3. ความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย

จินตนา เกสรบัวขาว (2542) ได้ระบุถึงความสำคัญของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่เน้นการส่งเสริมให้นักศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าได้ด้วยตนเองและสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยของมหาวิทยาลัย ห้องสมุดจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ในบทบาทแหล่ง สารสนเทศที่สำคัญในมหาวิทยาลัย และถือเป็นหัวใจของสถาบันอุดมศึกษาอย่างแท้จริง โดยทำหน้าที่ในการช่วยพัฒนาความรู้ของผู้เรียนผู้สอนให้เป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว ส่งเสริมให้เกิดการค้นคว้าหรือการเรียนรู้มากขึ้นตลอดจนช่วยส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม อันดีงามของชาติ ไว้ดังนี้

3.1 ห้องสมุดเป็นแหล่งความรู้หรือสารสนเทศในสาขาวิชาแขนงต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้คิดประดิษฐ์ขึ้นหรือค้นพบใหม่และเก็บรวบรวมไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่หนังสือ สิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ห้องสมุดมีหน้าที่จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เข้ามาไว้บริการแก่ผู้ใช้ โดยมีวิธีการจัดเก็บและให้บริการแก่ผู้ใช้ได้อย่างมีระบบ วิทยาการ ทั้งหลายจึงรวมอยู่ในห้องสมุดโดยลักษณะนี้ นับว่าห้องสมุดมีความสำคัญต่อสังคมอย่างยิ่ง อาจกล่าวได้ว่าห้องสมุดเป็นสถาบันในสังคมเพียงสถาบันเดียวที่เป็นแหล่งรวบรวมสรรพ ความรู้ของมนุษยชาติ โดยมนุษยชาติ และเพื่อมนุษยชาติ

3.2 ห้องสมุดเป็นสถานที่ทุกคนสามารถค้นคว้าหาความรู้ได้อย่างเสรี ตามความสนใจของตน การเรียนในชั้นเรียนนั้น ผู้เรียนบางคนอาจชอบหรือไม่ชอบเรียน ในบางวิชาก็ได้ สำหรับวิชาที่ชอบก็ต้องการจะศึกษาอย่างละเอียดอย่างลึกซึ้ง ผู้สอนบาง ท่านอาจนำเสนอเนื้อหาจำกัดอยู่ในหลักสูตรกำหนดเท่านั้น ดังนั้นผู้เรียนจึงต้องไปศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมจากห้องสมุดหรือในกรณีนี้ที่ผู้เรียนต้องการศึกษาเพิ่มเติมนอกเหนือจากวิชา ที่เรียน เช่น นักศึกษาแพทย์บางคนอาจสนใจเรื่องศิลปกรรม นักสายวิทยาศาสตร์สนใจ เรื่องเศรษฐศาสตร์ วามสนใจเหล่านี้สามารถตอบสนองได้ด้วยกาเข้าไปศึกษาค้นคว้าจาก ห้องสมุด

3.3 ห้องสมุดช่วยส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน การได้เข้าไปใช้ห้องสมุดได้เข้า พบเห็นหนังสือเห็นทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ในห้องสมุด ได้หยิบไปอ่านเพื่อการค้นคว้า หรือเพื่อความบันเทิงตามความสนใจช่วยให้ผู้ใช้มีนิสัยรักการอ่านเพิ่มมากขึ้น

3.4 ห้องสมุดช่วยส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ มนุษย์เราเมื่อมี เวลาว่างก็คิดอย่างทำกิจกรรมใด ๆ ที่อยู่ในความสนใจ เป็นกิจกรรมที่ตนพึงพอใจซึ่งมิใช่งาน ประจำที่ทำอยู่แล้ว บางคนชอบการอ่านก็เลือกอ่านหนังสือได้ตามที่สนใจ อาจทำให้เกิด

ความคิดที่เป็นประโยชน์ได้ คือได้แนวคิดนำไปใช้กับงานประจำที่ทำอยู่ หรือเกิดความคิดใหม่ที่สามารถนำไปพัฒนาหน่วยงานของตน เช่น นักบริหารธุรกิจเมื่อมีเวลาว่างอาจจะอ่านหนังสือเกี่ยวกับจิตวิทยา ที่ผู้เขียนได้อ่านเข้าใจง่าย เพื่อดึงดูดใจ ซึ่งเนื้อหาบางส่วนอาจจะช่วยจุดประกายความคิดให้นักบริหารคนนั้นนำไปประยุกต์ใช้ในการปกครองหรือการทำงานของตนเองได้ นอกจากนี้คนที่สนใจงานอดิเรกในยามว่างอยากเรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็สามารถไปค้นหาหนังสือจากห้องสมุดมาอ่านเพื่อจะได้ทำงานอดิเรกที่สนใจนั้นได้ เช่นการสะสมดวงตราไปรษณียากร การเลี้ยงไม้แคระ การทำอาหาร การเลี้ยงปลาตู้ และบางทีงานอดิเรกของบางคนสามารถทำให้ประสบความสำเร็จยิ่งกว่างานหลักที่ทำอยู่ จนพัฒนางานอดิเรกเป็นงานหลักสร้างฐานะให้ตนเองได้ก็มี

3.5 ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้มีความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอ โดยทั่วไปห้องสมุดมีหน้าที่จัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ เข้าไว้บริการแก่ผู้ใช้ตลอดเวลา ทรัพยากรสารสนเทศบางชนิดจะมีการนำเสนอสารสนเทศข่าวสาร ความรู้ที่ทันสมัยเป็นเรื่องใหม่ ๆ ที่มีการค้นพบทรัพยากรดังกล่าวก็คือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ดังนั้นการเข้าไปในห้องสมุดเพื่ออ่านวารสาร หนังสือพิมพ์จะทำให้ผู้นั้นมีความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอ

4. ประเภทของห้องสมุด

จินตนา เกสรบัวขาว (2554) ได้กล่าวถึงประเภทของห้องสมุดดังนี้

1. ห้องสมุดโรงเรียน (School Libraries) เป็นศูนย์กลางเรียนการสอนของโรงเรียน ทั้งครูผู้สอนและนักเรียนจะใช้บริการห้องสมุดในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ โดยมีบรรณารักษ์ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับครูผู้สอน เพื่อร่วมมือกันจัดหาทรัพยากรตามหลักสูตรบทบาทสำคัญของห้องสมุดโรงเรียนคือเป็นสถานที่ปลูกฝังเจตคติให้นักเรียนมีนิสัยรักการศึกษามาตลอดชีวิต

2. ห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย หรือห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (College University Libraries /Academic Libraries) เป็นศูนย์กลางวิชาการของสถาบัน มีบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญ คือ

2.1 จัดหารวบรวม วิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการ จัดเก็บวัสดุสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยของนิสิต นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรให้เพียงพอแก่ความต้องการ

2.2 บริการชุมชน เนื่องจากห้องสมุดเป็นศูนย์กลางทางวิชาการของสถาบัน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสังคมจึงต้องมีหน้าที่ให้บริการแก่ชุมชนในด้านการอ่าน การศึกษาค้นคว้า ตลอดจนให้บริการเผยแพร่ความรู้แก่ชุมชน

2.3 รักษาศิลปวัฒนธรรม เนื่องจากห้องสมุดเป็นสถาบันทางวิชาการในชุมชนจึงต้องมีหน้าที่สงวนรักษา และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมของชุมชน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยนั้น มีชื่อแตกต่างกันไป เช่นจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเรียกว่า สถาบันวิทยบริการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เรียกว่า สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เรียกว่า สำนักหอสมุดกลาง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เรียกว่า สำนักบรรณสารการพัฒนา เป็นต้น แม้ว่าห้องสมุดแต่ละสถาบันจะมีชื่อเรียกแตกต่างกันไปก็ตาม ต่างก็มีหน้าที่และวามรับผิดชอบเหมือนกัน ในปัจจุบัน อาจารย์ นิสิต นักศึกษาสามารถยืมหนังสือและวารสารต่างสถาบันได้ โดยห้องสมุดมีข้อตกลงความร่วมมือระหว่างกัน

3. ห้องสมุดประชาชน (Public Libraries) เป็นห้องสมุดที่ให้บริการสารสนเทศแก่ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย โดยไม่จำกัดเชื้อชาติ ศาสนา และพื้นฐานความรู้ ด้วยบทบาทสำคัญคือ ส่งเสริมการอ่านแก่ชุมชน กระจายข่าวสารที่น่าสนใจแก่มวลชน เช่นเรื่องการดูแลสุขภาพอนามัยแนะนำอาชีพ สะสมมรดกทางปัญญาและอนุรักษ์ภูมิปัญญาชาวบ้านส่งเสริมนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้าตลอดชีวิต ห้องสมุดประชาชนมีอยู่ทุกจังหวัดในกรุงเทพฯ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชนลุมพินี ห้องสมุดประชาชนภาษีเจริญ ห้องสมุดประชาชนบางเขน และห้องสมุดประชาชนซอยพระนาง ห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดทุกจังหวัด ห้องสมุดเฉลิมราชกุมารี ห้องสมุดประจำอำเภอ และที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน

4. ห้องสมุดเฉพาะ (Special Libraries) เป็นห้องสมุดที่ตั้งขึ้นโดยหน่วยงานภาครัฐและเอกชน มีบทบาทและภาระหน้าที่สำคัญต่อหน่วยงานคือ จัดหาสารสนเทศเฉพาะด้านที่มีเนื้อหาทันสมัย ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ภายในหน่วยงานผู้ใช้สารสนเทศส่วนใหญ่จะเป็นนักวิชาการ นักวิจัย เช่น ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศธนาคารแห่งประเทศไทย ห้องสมุดสำนักงานสถิติแห่งชาติ ห้องสมุดการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย

5. หอสมุดแห่งชาติ (Nation libraries) เป็นห้องสมุดประจำชาติของประเทศหนึ่ง ๆ เป็นแหล่งรวบรวมจัดเก็บสารสนเทศที่มีการจัดทำและจัดพิมพ์ภายในประเทศนั้น ๆ

โดยมีกฎหมายรองรับกำหนดให้ผู้ผลิตสารสนเทศต่าง ๆ ที่ผลิตขึ้นมาให้แก่หอสมุดแห่งชาติ ซึ่งมีบทบาทดังนี้

5.1 เป็นแหล่งรวบรวม สงวนรักษา และอนุรักษ์มรดกทางสติปัญญาของชาติ ที่อยู่ในรูปของหนังสือสิ่งพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ เอกสารโบราณ หนังสือตัวเขียน จารึก คัมภีร์ใบลาน หนังสือหายาก ที่ผลิตขึ้นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทำหน้าที่รวบรวมสิ่งพิมพ์ตามข้อกำหนด ในพระราชบัญญัติการพิมพ์ สำหรับหนังสือที่จัดพิมพ์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

5.2 บริการแหล่งเรียนรู้เพื่อการศึกษา ค้นคว้าวิจัย สนับสนุนการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการอ่าน และ สํารวจวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

5.3 ดำเนินเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศในท้องถิ่น ได้แก่ สํารวจ จัดทำ รวบรวม วิเคราะห์หมวดหมู่จัดทำรายการ จัดเก็บในฐานข้อมูลบรรณานุกรม เพื่อเป็นหลักฐานและเพื่อการสืบค้น

5.4 เผยแพร่และประสานงาน การใช้หมายเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN) และหมายเลข มาตรฐานสากลประจำวารสาร (ISSN) แก่ผู้จัดพิมพ์หนังสือวารสารในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

5.5 ให้คำปรึกษา แนะนำการจัดห้องสมุด รวมทั้งให้การศึกษาดูแบบวิชาการด้านห้องสมุดแก่ผู้ปฏิบัติงาน ห้องสมุด และนักศึกษาสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

5.6 สํารวจและรวบรวมเอกสารโบราณในเขตพื้นที่รับผิดชอบ และทำบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศ ท้องถิ่นให้กับสำนักหอสมุดแห่งชาติเพื่อจัดทำบรรณานุกรมแห่งชาติ

5.7 ดำเนินงานเกี่ยวกับเครือข่าย เพื่อการดูแลรักษามรดกทางศิลปวัฒนธรรมของชาติ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

5.8 ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (2561) ได้แบ่งประเภทของห้องสมุดดังนี้

1. หอสมุดแห่งชาติ
2. ห้องสมุดประชาชน
3. ห้องสมุดโรงเรียน

4. หอสมุดมหาวิทยาลัยและวิทยาลัย

5. หอสมุดเฉพาะ

สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนฯ (2550) ได้แบ่งประเภทของห้องสมุดดังนี้

1. หอสมุดแห่งชาติ นับเป็นห้องสมุดที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ ดำเนินการโดยรัฐบาล ทำหน้าที่หลักคือ รวบรวมหนังสือสิ่งพิมพ์ และสื่อความรู้ทุกอย่าง ที่ผลิตขึ้นในประเทศ และทุกอย่างที่เกี่ยวกับประเทศ ไม่ว่าจะจัดพิมพ์ในประเทศใด ภาษาใด ทั้งนี้เป็นการอนุรักษ์สื่อความรู้ ซึ่งเป็นทรัพย์สินทางปัญญาของชาติ มิให้สูญหายไป และให้มีไว้ใช้ในอนาคต นอกจากรวบรวมสิ่งพิมพ์ในประเทศแล้ว ก็มีหน้าที่รวบรวมหนังสือที่มีคุณค่า ซึ่งพิมพ์ในประเทศอื่นไว้ เพื่อการค้นคว้าอ้างอิง ตลอดจน ทำหน้าที่เป็นศูนย์รวมบรรณานุกรมต่าง ๆ และจัดทำบรรณานุกรมแห่งชาติ ออกเผยแพร่ให้ทราบทั่วกันว่า มีหนังสืออะไรบ้างที่ผลิตขึ้นในประเทศ หอสมุดแห่งชาติจึงเป็นแหล่งให้บริการทางความรู้ แก่คนทั้งประเทศ ช่วยเหลือการค้นคว้า วิจัย ตอบคำถาม และให้คำแนะนำปรึกษา เกี่ยวกับหนังสือ

2. หอสมุดประชาชน เช่นเดียวกับห้องสมุดแห่งชาติ หอสมุดประชาชน ดำเนินการโดยรัฐ อาจจะเป็นรัฐบาลกลาง รัฐบาลท้องถิ่น หรือเทศบาล แล้วแต่ระบบการปกครองของแต่ละประเทศ ตามความหมายเดิม หอสมุดประชาชนเป็นห้องสมุดที่ประชาชนต้องการให้มีในชุมชน หรือเมืองที่เขาอาศัยอยู่ ประชาชนจะสนับสนุน โดยยินยอมให้รัฐบาลจ่ายเงินรายได้จากภาษีต่าง ๆ ในการจัดตั้ง และดำเนินการ หอสมุดประเภทนี้เป็นบริการของรัฐ จึงมิได้เรียกค่าตอบแทน เช่น ค่าบำรุงห้องสมุด หรือค่าเช่าหนังสือ ทั้งนี้เพราะถือว่าประชาชนได้บำรุงแล้ว โดยการเสียภาษีรายได้ให้แก่ประเทศ หน้าที่ของหอสมุดประชาชนก็คือ ให้บริการหนังสือ เพื่อการศึกษาตลอดชีวิต บริการข่าวสารความเคลื่อนไหวทางวิชาการ และเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ ประชาชนควรทราบ ส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน และการรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ให้ข่าวสารข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาต่าง ๆ ของแต่ละคนและสังคม

3. หอสมุดของมหาวิทยาลัยและวิทยาลัย เป็นห้องสมุดที่ตั้งอยู่ในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ทำหน้าที่ส่งเสริมการเรียนการสอนตามหลักสูตร โดยการจัดรวบรวมหนังสือ และสื่อความรู้อื่น ๆ ในหมวดวิชาต่าง ๆ ตามหลักสูตร ช่วยเหลือในการค้นคว้าวิจัยของอาจารย์ และนักศึกษา ส่งเสริมพัฒนาการทางวิชาการของอาจารย์ และนักศึกษา โดยจัดให้มีแหล่งความรู้ และช่วยจัดทำบรรณานุกรม และดัชนี สำหรับค้นหา

เรื่องราวที่ต้องการ แนะนำนักศึกษาในการใช้หนังสืออ้างอิง บัตรรายการ และคู่มือสำหรับการค้นเรื่อง

4. ห้องสมุดโรงเรียน เป็นห้องสมุดที่ตั้งอยู่ในโรงเรียนมัธยม และโรงเรียนประถมศึกษา มีหน้าที่ส่งเสริมการเรียนการสอนตามหลักสูตร โดยการรวบรวมหนังสือ และสื่อความรู้อื่น ๆ ตามรายวิชา แนะนำสั่งสอนการใช้ห้องสมุดแก่นักเรียน จัดกิจกรรมส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน แนะนำให้รู้จักหนังสือที่ควรอ่าน ให้รู้จักวิธีศึกษาค้นคว้า หาความรู้ด้วยตนเอง ให้รู้จักรัก และถนอมหนังสือ และเคารพสิทธิของผู้อื่นในการใช้ห้องสมุด และยืมหนังสือ ซึ่งเป็นสมบัติของทุกคนร่วมกัน รวมมือกับครูอาจารย์ ในการจัดชั่วโมงใช้ห้องสมุด จัดหนังสือ และสื่อการสอนอื่น ๆ ตามรายวิชาให้แก่ครูอาจารย์

5. ห้องสมุดเฉพาะ คือ ห้องสมุด ซึ่งรวบรวมหนังสือในสาขาวิชาบางสาขาโดยเฉพาะ มักเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยราชการ องค์กร บริษัท เอกชน หรือธนาคาร ทำหน้าที่จัดหาหนังสือ และให้บริการความรู้ ข้อมูล และข่าวสารเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ของหน่วยงานนั้น ๆ ห้องสมุดเฉพาะจะเน้นการรวบรวมรายงาน การค้นคว้าวิจัย วารสารทางวิชาการ และเอกสารเฉพาะเรื่อง ที่ผลิตเพื่อการใช้ในกลุ่มนักวิชาการ บริการของห้องสมุดเฉพาะจะเน้นการช่วยค้นเรื่องราว ตอบคำถาม แปลบทความทางวิชาการ จัดทำสำเนาเอกสาร ค้นหาเอกสาร จัดทำบรรณานุกรม และดัชนีค้นเรื่องให้ตามต้องการ จัดพิมพ์ข่าวสาร เกี่ยวกับสิ่งพิมพ์เฉพาะเรื่องส่งให้ถึงผู้ใช้ จัดส่งเอกสาร และเรื่องย่อของเอกสารเฉพาะเรื่อง ให้ถึงผู้ใช้ตามความสนใจเป็นรายบุคคล

ในปัจจุบันนี้ เนื่องจากการผลิตหนังสือ และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ โดยเฉพาะวารสารทางวิชาการ รายงานการวิจัย และรายงานการประชุมทางวิชาการ มีปริมาณเพิ่มขึ้นมากมาย แต่ละสาขามีสาขาแยกย่อยเป็นรายละเอียดลึกซึ้ง จึงยากที่ห้องสมุดแห่งใดแห่งหนึ่ง จะรวบรวมเอกสารเหล่านี้ได้หมดทุกอย่าง และให้บริการได้ทุกอย่างครบถ้วน จึงเกิดมีหน่วยงานดำเนินการเฉพาะเรื่อง เช่น รวบรวมหนังสือ และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ เฉพาะสาขาวิชาย่อย วิเคราะห์เนื้อหา จัดทำเรื่องย่อ และดัชนีค้นเรื่องนั้น ๆ แล้วพิมพ์ออกเผยแพร่ให้ถึงตัวผู้ต้องการเรื่องราวข่าวสาร และข้อมูล ตลอดจนเอกสารในเรื่องนั้น หน่วยงานที่ทำหน้าที่ประเภทนี้ จะมีชื่อเรียกว่า ศูนย์เอกสาร ศูนย์สารสนเทศ ศูนย์ข่าวสาร หรือศูนย์สารนิเทศ เช่น ศูนย์เอกสารการวิจัยทางวิทยาศาสตร์ ศูนย์ข่าวสารการประมง เป็นต้น ศูนย์เหล่านี้บางศูนย์เป็นเอกเทศ บางศูนย์ก็เป็นส่วนหนึ่งของห้องสมุด บางศูนย์ก็เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน เช่นเดียวกับห้องสมุดเฉพาะ

ตาราง 4 สังเคราะห์ประเภทห้องสมุด

ประเภท	จินตนา เกสรบัวขาว (2554)	สมาคมห้องสมุด แห่งประเทศไทย (2561)	สารานุกรมไทย สำหรับเยาวชนฯ (2550)
ห้องสมุดแห่งชาติ	✓	✓	✓
ห้องสมุดประชาชน	✓	✓	✓
ห้องสมุดโรงเรียน	✓	✓	✓
ห้องสมุด มหาวิทยาลัยและ วิทยาลัย	✓	✓	✓
ห้องสมุดเฉพาะ	✓	✓	✓

5. ประเภทการบริการของห้องสมุด

ชญาภรณ์ กุลนิตติ (2553) ได้แบ่งประเภทการบริการของห้องสมุด ดังนี้

1. บริการให้ยืมและรับคืนหรือบริการจ่าย-รับ (Circulation services)

บริการนี้ถือเป็นบริการพื้นฐานของห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดจะต้องกำหนดนโยบายและระเบียบข้อบังคับในการยืมทรัพยากรห้องสมุด เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติการอย่างชัดเจน เช่น ผู้มีสิทธิเข้าใช้ห้องสมุด ผู้มีสิทธิในการยืมวัสดุในห้องสมุด สิทธิในการยืม ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติในการรับคืนหนังสือหรือวัสดุที่เกินกำหนดส่ง โดยระเบียบการต่าง ๆ เหล่านี้ห้องสมุดจะต้องประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

บริการให้ยืมและรับคืนเป็นบริการที่เปิดโอกาสให้ผู้ยืมทรัพยากรประเภทตีพิมพ์และประเภทไม่ตีพิมพ์ออกไปศึกษาค้นคว้านอกห้องสมุดได้ ยกเว้นทรัพยากรห้องสมุดบางประเภท เช่น หนังสืออ้างอิง วารสารฉบับล่าสุดวารสารฉบับเย็บเล่ม จุลสาร กฤตภาค ราชกิจจานุเบกษา คู่มือมหาวิทยาลัย (School Catalog) มาตรฐานอุตสาหกรรม และวิทยานิพนธ์ที่มีฉบับเดียวในปัจจุบันห้องสมุดได้นำระบบรหัสแท่ง (Barcode) มาใช้ให้บริการยืมและรับคืน ซึ่งทำให้บริการเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้นเป็นอย่างมาก

นอกจากมีบริการรับคืนในช่วงที่ห้องสมุดเปิดทำการแล้ว ห้องสมุดบางแห่งยังมีบริการรับคืนนอกเวลาทำการ โดยการจัดแบบฟอร์มให้ผู้ใช้ออกและส่งคืนไว้ในตู้ส่งหนังสือล่วงหน้าเวลาทำการพร้อมกับหนังสือ

บริการให้ยืมและรับคืนยังรับผิดชอบ การทำบัตรสมาชิก ต่ออายุบัตรสมาชิก รับแจ้งบัตรสมาชิก และทรัพยากรห้องสมุดที่ยืมออกสูญหาย เป็นต้น

2. บริการหนังสือสำรอง (Reserved Book Service) เป็นบริการให้ยืมประเภทหนึ่ง แต่ระเบียบการยืมพิเศษกว่าหนังสือทั่วไป กำหนดระยะเวลาในการยืมและการปรับแตกต่างจากหนังสือทั่วไป กล่าวคือ จะมีกำหนดระยะเวลาในการยืมสั้นกว่าปกติเพื่อให้ผู้อ่านใช้หนังสือได้อย่างทั่วถึง เนื่องจากเป็นหนังสือที่ผู้สอนกำหนดให้เป็นหนังสืออ่านประกอบในรายวิชาหนึ่ง และได้แจ้งให้บรรณารักษ์จัดแยกหนังสือดังกล่าวออกเพื่อให้บริการแก่ผู้เรียนโดยเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ออกยืมจากห้องสมุดที่มีผู้อื่นยืมออกจากห้องสมุด และยังไม่มีใครกำหนดส่งได้โดยผู้ใช้ออกแบบฟอร์มขอจองหนังสือเล่มนั้น ๆ ไว้ที่งานบริการให้ยืมและรับคืน เมื่อห้องสมุดได้รับหนังสือคืนมาจะติดต่อให้ผู้จองมายืมหนังสือดังกล่าวไปได้ เรียกบริการนี้ว่า “บริการหนังสือจอง”

3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าหรือบริการสารสนเทศ (Reference and Information Services) เป็นบริการสารสนเทศที่ให้ความช่วยเหลือและแนะนำแก่ผู้ใช้ห้องสมุดในด้านต่าง ๆ และอำนวยความสะดวกในการใช้ห้องสมุดเพื่อเข้าถึงแหล่งข้อมูล เช่น การนำชมห้องสมุด การใช้ห้องสมุด การค้นหาสิ่งพิมพ์เพื่อทำรายงาน การใช้บัตรรายการ บัตรบรรณานุกรม การสืบค้นฐานข้อมูล และการเขียนบรรณานุกรม เป็นต้น

4. บริการสืบค้นสารสนเทศ (Information Retrieval Services) เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดนั้นและห้องสมุดอื่น ๆ ตลอดจนแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น บริการสืบค้นสารสนเทศ แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

4.1. บริการสืบค้นฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมออนไลน์ (Online Public Access Catalog : OPAC) เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุดด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ โดยห้องสมุดแต่ละแห่งจะจัดทำฐานข้อมูลนี้ขึ้นเองเป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรมซึ่งจะประกอบด้วยรายการสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศและโสตทัศนวัสดุที่มีให้บริการในห้องสมุด ตลอดจนอาจ

รวมถึงรายการวารสารที่มีให้บริการและตระหนักถึงความวารสารภาษาไทยด้วยนอกจากนี้ บริการดังกล่าวในปัจจุบัน ผู้ใช้ยังสามารถสืบค้นทรัพยากรของสมุดต่างๆ ที่เชื่อมโยงกับระบบเครือข่ายได้อีกด้วย

4.2. บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดี – รอม เป็นบริการที่ห้องสมุดได้จัดหาฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอมในหลายสาขาวิชามาให้บริการโดยสามารถสืบค้นสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ สำหรับประเภทของฐานข้อมูลที่ยินยอมนำมาให้บริการ ได้แก่ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม (Bibliographic Database) ซึ่งประกอบด้วยฐานข้อมูลในสาขาวิชาต่าง ๆ และฐานข้อมูลเต็มรูปแบบ (Fulltext Database) สำหรับฐานข้อมูลบรรณานุกรม จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับบรรณานุกรมและสังเขปของบทความจากวารสารภาษาอังกฤษได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ฐานข้อมูลบรรณานุกรมที่ควรรู้จักมีดังนี้

ก. ฐานข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

– AGRICOLA (Agricultural Online Access) เป็นฐานข้อมูลด้านการเกษตรศาสตร์

– CAB เป็นฐานข้อมูลด้านการเกษตรศาสตร์และสัตวแพทยศาสตร์

– COMPENDEX เป็นฐานข้อมูลด้านวิศวกรรมศาสตร์

– Health STAR เป็นฐานข้อมูลด้านสุขภาพและอนามัย

– LIFE SCIENCES เป็นฐานข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

– NURSING & ALLIED HEALTH เป็นฐานข้อมูลด้านการพยาบาลศาสตร์

– SCIENCE CITATION INDEX เป็นฐานข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์

– MEDLINE เป็นฐานข้อมูลด้านแพทยศาสตร์

– International Pharmaceutical Abstracts เป็นฐานข้อมูลด้านเภสัชศาสตร์

ข. ฐานข้อมูลด้านเภสัชศาสตร์

– ERIC (Educational Resources Information Center) เป็นฐานข้อมูลด้านการศึกษา

- INFORMATION SCIENCE เป็นฐานข้อมูลด้าน

บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

นอกจากนี้ยังมีฐานข้อมูล DISSERTATION ABSTRACT ON DISC ซึ่งเป็นฐานข้อมูลสาระสังเขปของวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกและปริญญาโท ใน 10 สาขาวิชาหลัก คือ 1) Communication and the Arts 2) Education 3) Language, Literature and Linguistics 4) Philosophy, Religion and Theology 5) Social Sciences 6) Biological Studies 7) Earth Sciences 8) Health and Environmental Sciences 9) Physical Sciences และ 10) Psychology

4.3. บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Retrieval Services) เป็นบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลที่อยู่ห่างไกลโดยผ่านระบบเครือข่ายสื่อสารโทรคมนาคม ตัวอย่างเช่น การสืบค้นข้อมูลโดยผ่าน INTERNET ซึ่งผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่ทั่วโลก สำหรับข้อมูลต่าง ๆ ที่มีให้บริการนั้นมีทั้งประเภทที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายและต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้ฐานข้อมูล

4.4. บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Inter – Library Loan Services) เป็นบริการที่เกิดขึ้นจากความร่วมมือของห้องสมุดต่าง ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้แต่ละห้องสมุดสามารถยืมทรัพยากรห้องสมุดซึ่งกันและกันได้ โดยยืมทรัพยากรที่ไม่มีจากห้องสมุดอื่นให้แก่ผู้ที่ต้องใช้บริการ และจัดส่งคืนตามกำหนดเวลาที่วางไว้ร่วมกัน ผู้ใช้บริการดังกล่าวจะต้องเสียค่าใช้จ่ายตามที่ห้องสมุดกำหนด

5. บริการโสตทัศนวัสดุ (Audio – Visual Materials Services) เป็นบริการให้ยืมทรัพยากรประเภทไม่ตีพิมพ์ ได้แก่ วิดิทัศน์ เทปเสียง फिल्मสตริป แผ่นที่รูปภาพ สไลด์ วัสดุย่อส่วน ภาพโปรเจกต์ เป็นต้น ตลอดจนการใช้ทรัพยากรดังกล่าวภายในห้องสมุด

6. บริการข่าวสารทันสมัย (Current Awareness Services) เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบข้อเท็จจริง ข่าวสาร ความก้าวหน้าใหม่ ในสาขาที่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็วด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น ถ่ายสำเนาหน้าสารบัญวารสาร แจกรายการ สิ่งพิมพ์ใหม่หมุนเวียนวารสารเล่มใหม่ให้กับผู้ใช้ ออกสิ่งพิมพ์เพื่อเสนอข่าวและความเคลื่อนไหวของห้องสมุด เป็นต้น

7. บริการรวบรวมบรรณานุกรม (Bibliographical Services) เป็นบริการจัดทำรายชื่อหนังสือ สิ่งพิมพ์หรือวัสดุการอ่านต่าง ๆ เพื่อใช้ค้นคว้าในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่ง

ที่ผู้ใช้ห้องสมุดขอให้บรรณารักษ์รวบรวมให้ ห้องสมุดแต่ละแห่งอาจกำหนดคุณสมบัติผู้มีสิทธิ์ในการใช้บริการนี้ต่างกัน

8. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร (Photocopies Services) เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ไม่ต้องเสียเวลาในการคัดลอกข้อความจากสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ในห้องสมุด โดยผู้ใช้ต้องเสียค่าบริการตามที่กำหนด

9. บริการอื่น ๆ เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการใช้ห้องสมุดหรือบริการความรู้แก่ชุมชน เช่น การจัดนิทรรศการ การบรรยายพิเศษ เป็นต้น

ดังนั้น ในการเข้าใช้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ผู้ใช้ควรรู้จักบริการที่จัดให้มีในห้องสมุด เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากห้องสมุดในการศึกษาค้นคว้าได้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

นอกจากนี้ จารุวรรณ สินธุโสภณ (2527) ได้ให้ประเภทการบริการห้องสมุดดังนี้

1. บริการให้ยืมและรับคืนหรือบริการจ่าย – รับ (Circulation Service)

บริการนี้ถือเป็นบริการพื้นฐานของห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดจะต้องกำหนดนโยบายและระเบียบข้อบังคับในยืมทรัพยากรห้องสมุด เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่างชัดเจน เช่นผู้มีสิทธิ์เข้าใช้ห้องสมุด ผู้มีสิทธิ์ในการยืมวัสดุห้องสมุด สิทธิการยืม ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติในการรับคืนหนังสือหรือวัสดุที่เกินกำหนดส่ง โดยระเบียบการต่าง ๆ เหล่านี้ห้องสมุดจะต้องประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

บริการให้ยืมและรับคืนเป็นบริการที่เปิดโอกาสให้ผู้ยืมทรัพยากรประเภทตีพิมพ์และประเภทไม่ตีพิมพ์ออกไปศึกษาค้นคว้านอกห้องสมุดได้ ยกเว้นทรัพยากรห้องสมุดบางประเภท เช่น หนังสืออ้างอิง วารสารฉบับล่าสุด วารสารฉบับเย็บเล่ม จุลสาร กฤตภาค ราชกิจจานุเบกษา คู่มือมหาวิทยาลัย (School Catalog) มาตรฐานอุตสาหกรรมและวิทยานิพนธ์ที่มีฉบับเดียว ในปัจจุบันห้องสมุดได้นำระบบรหัสแท่ง (Barcode) มาใช้ในการให้บริการยืมและรับคืน ซึ่งทำให้บริการเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้นเป็นอย่างมาก

นอกจากมีบริการรับคืนในช่วงที่ห้องสมุดเปิดทำการแล้ว ห้องสมุดบางแห่งยังมีบริการรับคืนนอกเวลาทำการ โดยการจัดแบบฟอร์มให้ผู้ใช้กรอก และส่งคืนไว้ในตู้ส่งหนังสือนอกเวลาทำการพร้อมกับหนังสือ

บริการให้ยืมและรับคืนยังรับผิดชอบ การทำบัตรสมาชิก ต่ออายุบัตรสมาชิก รับแจ้งบัตรสมาชิก และทรัพยากรห้องสมุดที่ยืมออกสูญหาย เป็นต้น

2. บริการหนังสือสำรอง (Reserved Book) เป็นบริการให้ยืมประเภทหนึ่ง แต่มีระเบียบการยืมพิเศษกว่าหนังสือทั่วไป กล่าวคือ จะมีกำหนดระยะเวลาในการยืมและการปรับแตกต่างจากหนังสือทั่วไป กล่าวคือ มีกำหนดระยะเวลาในการยืมสั้นกว่าปกติ เพื่อให้ผู้อ่านใช้หนังสือได้อย่างทั่วถึง เนื่องจากเป็นหนังสือที่ผู้สอนกำหนดให้เป็นหนังสืออ่านประกอบในรายวิชาใดวิชาหนึ่ง และได้แจ้งบรรณารักษ์จัดแยกหนังสือดังกล่าวออก เพื่อให้บริการแก่ผู้เรียนโดยเฉพาะ

นอกจากนี้ บางห้องสมุดยังจัดบริการให้ยืมอีกประเภทหนึ่ง โดยเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถจองหนังสือที่ผู้อื่นยืมจากห้องสมุด และไม่ครบกำหนดส่งได้โดยผู้ใช้กรอกแบบฟอร์มขอจองหนังสือเล่มนั้น ๆ ไว้ที่งานบริการให้ยืมและรับคืน เมื่อห้องสมุดได้รับหนังสือคืนมาจะติดต่อให้ผู้จองมายืมหนังสือดังกล่าวไปได้ เรียกบริการนี้ว่า “บริการหนังสือจอง”

3. บริการตอบคำถามและช่วยกาค้นคว้าหรือบริการสารสนเทศ (Reference and Information Service) เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดในด้านต่าง ๆ และอำนวยความสะดวกในการใช้ห้องสมุดเพื่อเข้าถึงแหล่งข้อมูล เช่น การนำชมห้องสมุด การใช้ห้องสมุด การค้นหาสิ่งพิมพ์เพื่อทำรายงาน การสืบค้นข้อมูลและการเขียนบรรณานุกรม เป็นต้น

4. บริการสืบค้นสารสนเทศ (Information Retrieval Services) เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดนั้นและห้องสมุดอื่น ๆ ตลอดจนแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น บริการสืบค้นสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท

4.1 บริการสืบค้นฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมออนไลน์ (Online Public Access Catalog : OPAC) เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุดด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ โดยห้องสมุดแต่ละแห่งจะจัดทำฐานข้อมูลนี้ขึ้นเองเป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรมซึ่งประกอบด้วยสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศและโสตทัศนวัสดุที่ให้บริการในห้องสมุด ตลอดจนรวมถึงรายการวารสารที่มีให้บริการและบรรณานุกรมวารสารภาษาไทยด้วย นอกจากนี้บริการดังกล่าว

ในปัจจุบัน ผู้ใช้สามารถสืบค้นทรัพยากรของห้องสมุดต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับระบบเครือข่ายได้อีกด้วย

4.2 บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดี-รอม เป็นบริการที่ห้องสมุดได้จัดหาฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอมในหลายสาขาวิชามาให้บริการโดยสามารถสืบค้นสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์สำหรับประเภทของฐานข้อมูลที่นิยมนำมาให้บริการได้แก่ฐานข้อมูลบรรณานุกรม (Bibliographic Database) สำหรับฐานข้อมูลบรรณานุกรมจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับบรรณานุกรมและสังเขปของบทความจากวารสารภาษาอังกฤษได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

4.3 บริการสืบค้นข้อมูลออนไลน์ (Online Retrieval Service) เป็นการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลที่อยู่ห่างไกลโดยผ่านระบบเครือข่ายสื่อสารโทรคมนาคมซึ่งผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่ทั่วโลก สำหรับข้อมูลต่าง ๆ ที่มีให้บริการนั้นมีทั้งประเภทที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายและต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้ฐานข้อมูล

5. บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Inter – Library Loan Service) เป็นบริการที่เกิดขึ้นจากความร่วมมือของห้องสมุดต่าง ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้แต่ละห้องสมุดสามารถยืมทรัพยากรห้องสมุดซึ่งกันและกันได้ โดยห้องสมุดจะจัดยืมทรัพยากรที่ไม่มีในห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้บริการ และจัดส่งคืนตามกำหนดเวลาที่วางไว้ร่วมกัน ผู้ใช้บริการดังกล่าวจะต้องเสียค่าใช้จ่ายตามที่ห้องสมุดกำหนด

6. บริการโสตทัศนวัสดุ (Audio – Visual Loan Service) เป็นบริการให้ยืมทรัพยากรประเภทไม่ตีพิมพ์ ได้แก่ วีดีทัศน์ เทปเสียง फिल्मสตริป แผ่นที่รูปภาพ สไลด์ วัสดุย่อส่วน ภาพโปรงใส เป็นต้น

7. บริการข่าวสารทันสมัย (Current Awareness Service) เป็นบริการที่ช่วยให้ห้องสมุดได้ทราบข้อเท็จจริง ข่าวสาร ความก้าวหน้าใหม่ ในสาขาที่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็วด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น ถ่ายสำเนาสารบัญวารสาร แจกรายการ สิ่งพิมพ์ใหม่ มนุษยวิทยวารสารเล่มใหม่ให้กับผู้ใช้ ออกสิ่งพิมพ์เสนอข่าวและความเคลื่อนไหวของห้องสมุด เป็นต้น

8. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร (Photocopies Service) เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ไม่ต้องเสียเวลาในการคัดลอกข้อความจากสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ในห้องสมุด โดยผู้ใช้ต้องเสียค่าบริการตามที่กำหนด

9. บริการอื่น ๆ เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการใช้ห้องสมุดหรือบริการความรู้แก่ชุมชน เช่น การจัดนิทรรศการ การบรรยายพิเศษ เป็นต้น

ดังนั้น ในการเข้าใช้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ผู้ใช้ควรรู้จักบริการที่จัดให้มีในห้องสมุด เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากห้องสมุดในการศึกษาค้นคว้าได้อย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

มาตรฐานห้องสมุดระดับอุดมศึกษา (2544) ได้แบ่งประเภทบริการห้องสมุดดังนี้ บริการให้ยืมและรับคืนหรือบริการจ่าย-รับ, บริการหนังสือสำรอง, บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าหรือ, บริการสารสนเทศ, บริการยืมระหว่างห้องสมุด, บริการโสตทัศนวัสดุ, บริการข่าวทันสมัย, บริการรวบรวมบรรณานุกรม, บริการถ่ายสำเนาเอกสาร และบริการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์

อาจกล่าวสรุปได้ว่า ภาระของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในปัจจุบันคือการตระหนักถึงความจำเป็นที่อาจารย์และนักศึกษาทุกคนต้องมีสิทธิเท่าเทียมกับผู้ใช้คนอื่น ๆ ทั่วโลกในการได้รับสารสนเทศ ไม่ว่าผู้นั้นจะอยู่ในที่ใดก็ตามจะเป็นที่บ้าน หอพักที่ทำงาน ห้องสมุด หรืออื่น ๆ โดยห้องสมุดต้องให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงระหว่างผู้ใช้สารสนเทศกับแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ บนระบบเครือข่าย ทั้งเครือข่ายนานาชาติ เครือข่ายทางการค้า เป็นต้น สิ่งที่สำคัญคือการเตรียมพร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในสังคมสารสนเทศตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาานกว่าที่จะเจริญก้าวหน้าจนประสบความสำเร็จได้

ตาราง 5 ประเภทบริการห้องสมุด

งานบริการ	จารุวรรณ สินธุโสภณ (2527)	มาตรฐาน ห้องสมุด อุดมศึกษา (2544)	ชญาภรณ์ กุลนิตี (2553)	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย ขอนแก่น (2561)	สำนัก วิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ ม.ราชภัฏ สวนดุสิต (2561)
บริการให้ยืมและ รับคืนหรือบริการ จ่าย-รับ	✓	✓	✓	✓	✓

ตาราง 5 (ต่อ)

งานบริการ	จรรยาบรรณ สินธุโสภณ (2527)	มาตรฐาน ห้องสมุด อุดมศึกษา (2544)	ชญาภรณ์ กุลนิตี (2553)	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย ขอนแก่น (2561)	สำนัก วิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ ม.ราชภัฏ สวนดุสิต (2561)
บริการหนังสือ สำรอง	✓		✓		
บริการตอบคำถาม และช่วยการ ค้นคว้าหรือบริการ สารสนเทศ	✓	✓	✓	✓	✓
บริการยืมระหว่าง ห้องสมุด	✓	✓	✓	✓	✓
บริการ ใส่ตักคนวัสดุ	✓	✓	✓	✓	✓
บริการข่าวทันสมัย	✓	✓	✓	✓	✓
บริการรวบรวม บรรณานุกรม			✓	✓	
บริการถ่ายสำเนา เอกสาร	✓	✓	✓		
บริการสืบค้น สารสนเทศ ออนไลน์	✓	✓	✓	✓	✓

จากตาราง 5 ประเภทบริการห้องสมุด ได้แก่ บริการให้ยืมและรับคืนหรือ
บริการจ่าย-รับ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าหรือบริการสารสนเทศ บริการยืม
ระหว่างห้องสมุด บริการใส่ตักคนวัสดุ บริการข่าวทันสมัย และบริการสืบค้นสารสนเทศ
ออนไลน์

6. มาตรฐานห้องสมุดแห่งประเทศไทย

6.1 มาตรฐานห้องสมุด

ห้องสมุดหมายถึงการเรียนรู้ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่จัดตั้งเพื่อเป็นแหล่งการเรียนรู้ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ อาจมีชื่อเรียกว่า หอสมุด ห้องสมุด สำนักหอสมุด สถาบันวิทยบริการศูนย์บรรณสาร ศูนย์สารสนเทศ สำนักวิทยบริการหรือชื่ออื่นใดที่มีภารกิจในทำนองเดียวกัน

ในพระราชบัญญัติสมเด็จพะเทพรัตนราชสุตาฯ สยามบรมราชกุมารี เรื่อง มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549 จัดทำขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการจัดการศึกษา เพื่อพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งความรู้ ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 เพื่อการตอบสนองการเรียนรู้ด้วยตนเอง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ความต้องการของบุคคลและสังคม เพื่อส่งเสริมคุณภาพและพัฒนาห้องสมุดให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีเกณฑ์และแนวทางการบริหารจัดการห้องสมุดสู่มาตรฐานสากลสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชบัญญัติสมเด็จพะเทพรัตนราชสุตาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้กำหนดมาตรฐานห้องสมุดไว้ 9 องค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อย 28 องค์ประกอบเพื่อเป็นกรอบในการกำหนดดัชนีตรวจสอบคุณภาพและดัชนีประเมินคุณภาพระดับอุดมศึกษา องค์ประกอบหลัก 9 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและยุทธศาสตร์ (2) การบริหาร (3) งบประมาณ (4) บุคลากร (5) ทรัพยากรสารสนเทศ (6) อาคาร สถานที่และครุภัณฑ์ (7) การบริการ (8) เครือข่ายและความร่วมมือระหว่างห้องสมุด (9) การประเมินคุณภาพห้องสมุด

7. มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544

สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (2557) กำหนดมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไว้ดังนี้

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง หน่วยงานให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งอาจเรียกว่า สำนักหอสมุด หรือชื่ออื่นใด

มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ฉบับนี้เป็นมาตรฐานฉบับที่ 2 ซึ่งได้จัดทำขึ้นเพื่อปรับปรุงแก้ไขมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2529 เพื่อให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยมุ่งหวังที่จะให้เป็นแนวทาง

สำหรับสถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาห้องสมุดของสถาบันได้มาตรฐาน ตลอดจนมีประสิทธิภาพ และคุณภาพยิ่งขึ้น

มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานี้จัดทำขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เพื่อให้เป็นการตอบสนองต่อการศึกษาระียนรู้ และการศึกษาตลอดชีวิต และเป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐานในการประกันคุณภาพการศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย จึงกำหนดมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไว้ดังนี้

ประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ได้กำหนดมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไว้ 8 มาตรฐาน (ตอน) ได้แก่ (1) โครงสร้างและการบริหาร (2) งบประมาณและการเงิน (3) บุคลากรของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (4) ทรัพยากรสารสนเทศ (5) อาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์ (6) การบริการ (7) ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (8) การประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

1. โครงสร้างและการบริหาร

ห้องสมุดมีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการทรัพยากร และบริการสารสนเทศตามนโยบายเป้าหมายและโครงสร้างขององค์กร โดยมีคณะกรรมการกำหนดนโยบายในการพัฒนาและประเมินผลการดำเนินงาน มีผู้บริหารห้องสมุดและบุคลากรห้องสมุดทำหน้าที่ตามภาระงานห้องสมุด คณะกรรมการบริหารห้องสมุดประกอบด้วยผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการห้องสมุดหรือชุมชน เพื่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการที่ดี โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2. งบประมาณและการเงิน

ห้องสมุดควรได้รับงบประมาณจากองค์กรเจ้าสังกัดอย่างพอเพียง และจัดหารายได้อื่นให้สามารถดำเนินงานตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ งบประมาณของห้องสมุดควรแยกเป็นอิสระจากงบประมาณส่วนรวมของพระองค์ รายได้ที่ได้จากกิจกรรมและบริการของห้องสมุดควรสงวนไว้เป็นค่าใช้จ่าย เพื่อการพัฒนาห้องสมุด นอกเหนือจากงบประมาณที่ได้รับจากเจ้าสังกัด

3. บุคลากรของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดควรมีบุคลากรที่มีวุฒิ คุณสมบัติ และอัตรากำลังตามความจำเป็น สอดคล้องกับนโยบายเป้าหมายขององค์กร การพิจารณาจำนวนและคุณสมบัติ

ของบุคลากร ต้องคำนึงถึงจำนวนผู้รับบริการ ทรัพยากร เทคโนโลยี และบริการสารสนเทศของห้องสมุด การกำหนดคุณวุฒิ คุณสมบัติ หน้าที่ความรับผิดชอบและจำนวนบุคลากรให้เป็นไปตามประกาศมาตรฐานของห้องสมุดแต่ละประเภท ควรพิจารณาให้มีตำแหน่งบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อพัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุด และกำหนดให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทันท่วงที ความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยี

4. ทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดควรกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์การจัดการจัดหา เพื่อเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบและต่อเนื่อง สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรภายใต้บริบทของชุมชนและสังคม ห้องสมุดต้องจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบทั้งสิ่งสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่อโสตอิเล็กทรอนิกส์ ให้ครอบคลุมและทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยี และมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

5. อาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์

อาคาร สถานที่ห้องสมุดควรตั้งอยู่บริเวณศูนย์กลางชุมชน มีการออกแบบอย่างเหมาะสมตามมาตรฐานทางสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม บุคลากรห้องสมุดมีส่วนร่วมในการออกแบบ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ให้บริการและผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายและการขยายพื้นที่ในอนาคต ควรมีพื้นที่ปฏิบัติการและพื้นที่บริการด้านเทคโนโลยี ห้องเก็บวัสดุอุปกรณ์ ห้องน้ำและอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ครุภัณฑ์ห้องสมุดควรได้มาตรฐานและเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานและการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ มีระบบควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง เสียง ระบบป้องกันสาธารณภัยอย่างเหมาะสมและได้มาตรฐาน เพื่อป้องกันและบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศมิให้เกิดชำรุดเสียหายก่อนเวลาอันสมควร

6. การบริการ

ห้องสมุดควรมีบริการพื้นฐาน และบริการอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ในรูปแบบที่หลากหลาย มีระเบียบการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายได้รับการบริการอย่างเสมอภาค สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการนำกลยุทธ์การตลาดและการประชาสัมพันธ์มาใช้ในการจัดบริการและกิจกรรมห้องสมุดเชิงรุก

7. ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดควรสร้างพันธมิตร และเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดและการเรียนรู้อื่น เพื่อสนับสนุนแห่งความรู้และการเรียนรู้ และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน

8. การประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดควรมีระบบประกันคุณภาพและตัวชี้วัด เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพและพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการห้องสมุด

จะเห็นได้ว่า การประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีระบบการประเมินคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาแห่งชาติ ทั้งนี้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งควรได้รับงบประมาณเพื่อการนี้ด้วยทั้งนี้ในการนำ มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปปฏิบัติเพื่อให้ถึงมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีการดำเนินงานให้ครบตามที่มาตรฐานกำหนดภายใน 5 ปี นับจากวันประกาศใช้มาตรฐานฉบับนี้ เมื่อพ้น 5 ปีแล้วควรจัดให้มีการดำเนินงานประเมินคุณภาพห้องสมุดเพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่อไป โดยอาจจะกระทำ ในทุก ๆ 5 ปีสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ใช้การศึกษา ระบบเปิด หรือระบบการศึกษาทางไกล อาจใช้มาตรฐานนี้โดยอนุโลม และอาจปรับเปลี่ยนบางข้อให้สอดคล้องกับสภาพการเรียนการสอนของสถาบันอุดมศึกษาได้

ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

1. บริบท

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตั้งอยู่ที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร 680 ถนนนิตโย ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 โดยรวมศูนย์วิทยบริการและศูนย์คอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน ซึ่งเทียบได้กับคณะหนึ่งในมหาวิทยาลัย มีคณะผู้บริหาร จำนวน 4 คน บุคลากร จำนวน 39 คน โดยแบ่งส่วนงานภายในสำนักออกเป็น 6 งาน คือ

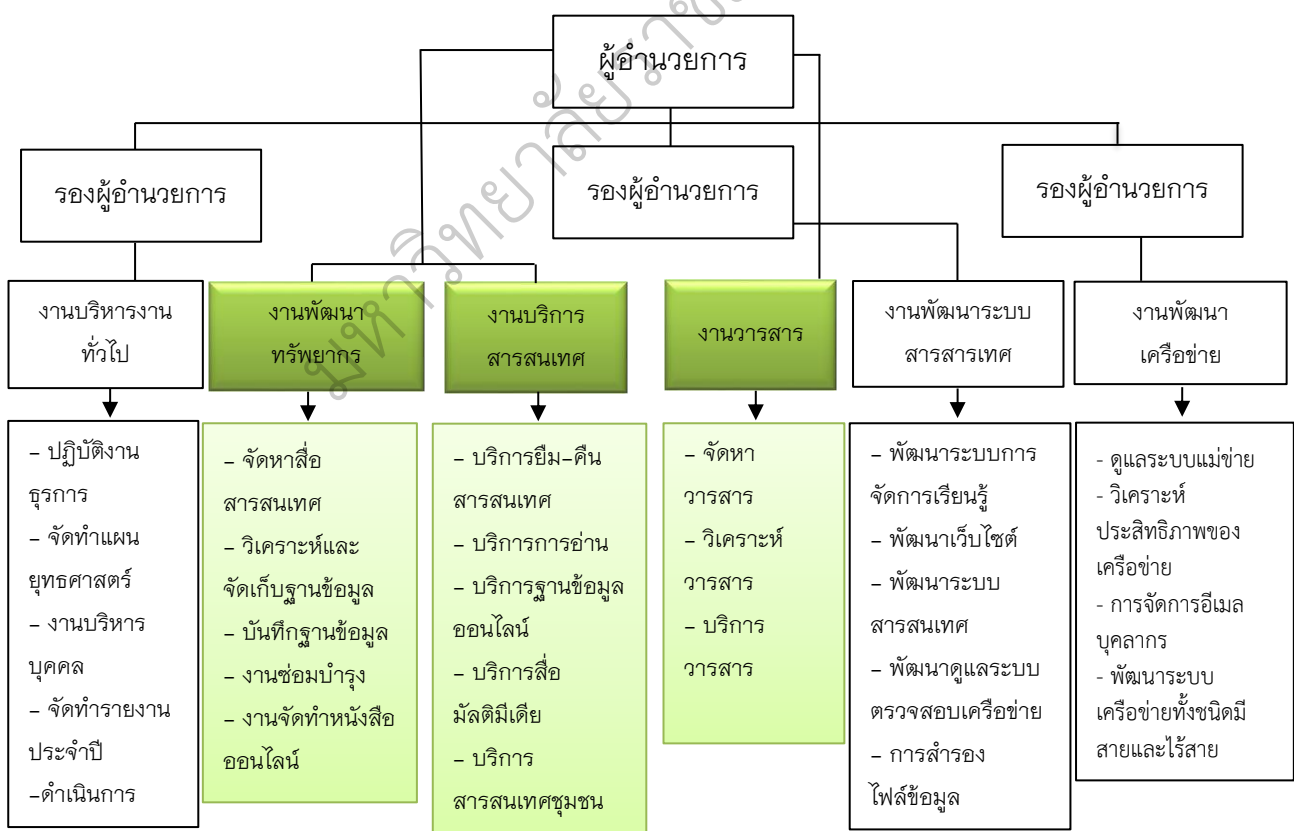
- 1) งานบริหารทั่วไป ประกอบด้วยบุคลากร จำนวน 9 คน
- 2) งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วยบุคลากร จำนวน 5 คน
- 3) งานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ประกอบด้วยบุคลากร จำนวน 3 คน
- 4) งานบริการสารสนเทศ ประกอบด้วยบุคลากร จำนวน 5 คน
- 5) งานพัฒนาเครือข่ายและบริการคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วยบุคลากร จำนวน 9 คน
- 6) งานพัฒนาระบบสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วยบุคลากร จำนวน 8 คน

ทั้งนี้การดำเนินการของสำนักมุ่งเน้นจัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและให้บริการกับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัย

2. โครงสร้าง

โครงสร้างการบริหารงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ปี 2559



ภาพประกอบ 6 โครงสร้างการบริหารงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ปี 2559

(รายงานประจำปี 2559 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2559)

โครงสร้างการบริหารงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ปี 2561



ภาพประกอบ 7 โครงสร้างการบริหารงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ปี 2561
(เว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2561)

3. ปรัชญา วิสัยทัศน์

ปรัชญา แหล่งความรู้ไพศาล บริการด้วยใจ ก้าวไกลเทคโนโลยี

วิสัยทัศน์ บริการเป็นเลิศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

พันธกิจ

- พัฒนาแหล่งเรียนรู้ทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้มีมาตรฐานและบริการด้วยใจ
- พัฒนาระบบการให้บริการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

3. ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัย และประชาชนในท้องถิ่น
4. พัฒนาระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยให้สามารถใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ
5. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่องานบริหาร บริการให้กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
6. พัฒนาศักยภาพบุคลากรของสำนักฯ ให้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
7. ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาสื่อการเรียนการสอนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
8. ส่งเสริมให้อาจารย์และนักศึกษารู้จักค้นคว้าด้วยตนเองจากระบบสืบค้นอัตโนมัติ
9. เป็นแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มุ่งพัฒนาบัณฑิต ให้มีคุณสมบัติ คิดกว้างไกล ใฝ่รู้ และมีคุณธรรม
10. เป็นศูนย์ฝึกอบรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัยและท้องถิ่น
11. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ และประสิทธิภาพของงานอย่างโปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้

ประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักฯ

1. การพัฒนาศักยภาพการให้บริการ
2. การสร้างความพร้อมทางด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT)
3. การพัฒนาศักยภาพบุคลากร
4. การสร้างสมรรถนะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากร
5. การรักษาไว้ซึ่งบุคลากรของสำนักฯ
6. สร้างเครือข่ายการเรียนรู้ ความร่วมมือและการมีส่วนร่วม
7. พัฒนาระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
8. ส่งเสริมการศึกษาเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
9. การบริหารจัดการที่ดี

เป้าประสงค์

1. มีระบบการให้บริการที่เป็นเลิศ
2. มีอาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการให้บริการ
3. มีทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่เพียงพอสอดคล้องกับพันธกิจสำนักสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. บุคลากรได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านวิชาชีพอย่างต่อเนื่องและพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
5. มีระบบและกลไกการบริหารงานที่มีคุณภาพ
6. มีเครือข่ายความร่วมมือในการปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
7. บุคลากรทำงานอย่างมีความสุขและประสิทธิภาพ

4. การบริการศูนย์วิทยบริการ

ศูนย์วิทยบริการ มีการให้บริการ ดังนี้

- บริการรับฝากสิ่งของ
- บริการห้องสมุด (ศูนย์วิทยบริการ) สร้างสุข
- บริการมุมเด็กและเยาวชน
- บริการอ่านวารสารฉบับปัจจุบันและล่วงเวลา
- บริการ SET CORNER
- บริการอ่านหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันและล่วงเวลา
- บริการสืบค้นฐานข้อมูล
- บริการยืม-คืน ทรัพยากร
- บริการสมัครสมาชิก
- บริการอ่านหนังสือ
- บริการยืม-คืน CD-ROM
- บริการปลดหนี้สิน
- บริการห้องน้ำ
- บริการน้ำดื่ม
- บริการฐานข้อมูลออนไลน์
- บริการยืม-คืน ระหว่างห้องสมุด (ศูนย์วิทยบริการ)

- บริการห้องวิจัย
- บริการห้องอ้างอิง
- บริการพุทธทาส-พุทธธรรม
- บริการห้องพระราชนิพนธ์
- บริการห้องนวนิยาย
- บริการห้องมินิเธียเตอร์
- บริการห้องอุทยาน
- บริการห้องสืบค้น
- บริการห้องคู่มือ
- บริการอินเทอร์เน็ต
- บริการสัญญาณ Wi-Fi

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยในประเทศทางการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จากแหล่งวิทยาการต่าง ๆ ปรากฏว่า ยังไม่พบเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยตรง แต่จะมีบางส่วนที่เกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีละเอียดดังนี้

ธัญญธร สมพงษ์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีผลการศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก การศึกษาวามสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการ พบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารแต่ ปัจจัยด้านอื่นๆ ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์ กับคุณภาพการบริการในทุกด้าน ปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. ควรนำผลที่ได้รับมาพัฒนามาตรฐานในการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพการบริการสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการให้เกิดความเชื่อมั่นให้มากที่สุด

2. การศึกษาการให้บริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านอื่น ๆ ต่อไป เพื่อการบริการให้ผู้รับเกิดความสะดวกและตรงความคาดหวัง

3. ควรส่งเสริมให้ประชาชน และองค์กรเอกชนมีส่วนร่วมในการจัดรูปแบบการให้บริการ เพื่อความโปร่งใสมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการในท้องถิ่น

บัวแพงเพชร โพไชย์ (2552) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวันแขวงสาละวันสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวันแขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งในครอบครัว และรายได้ต่อเดือนผลการศึกษา พบว่า

1. ประชาชนในเขตเทศบาลมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวัน แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยเพื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวัน อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านงานบริการของพนักงานและสำนักงานด้านงานก่อสร้างและซ่อมแซมถนนและการคุ้มครองและกรใช้ที่ดิน และอยู่ในระดับน้อย 3 ด้าน คือ ด้านงานจัดเก็บขยะของเทศบาล ด้านงานคลองระบายน้ำเสียและงานด้านแสงสว่างในที่สาธารณะ

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองสาละวัน แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งในครอบครัว และรายได้ต่อเดือน พบว่า

2.1 ประชาชนเขตเทศบาล ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดต่อระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวันโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนในเขตเทศบาลอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวันโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

2.3 ประชาชนในเขตเทศบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวันโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

2.4 ประชาชนในเขตเทศบาลที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวัน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.5 ประชาชนในเขตเทศบาลที่ตำแหน่งในครอบครัวต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวันโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.6 ประชาชนในเขตเทศบาลที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวันโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ธณกร จินตพละ (2554) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2552 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9807 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติ T-test และใช้ LSD ในการเปรียบเทียบรายคู่เมื่อเกิดความแตกต่างระหว่างสองกลุ่ม ผลวิจัยพบว่า ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ได้รับต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่นักศึกษาได้รับในทุก ๆ ด้านมีค่าน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่นักศึกษาคาดว่าจะได้รับการบริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย แสดงว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาอยู่ในระดับต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของผู้มารับบริการ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศและอายุที่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาและอาชีพที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วารางคณา บุญปั้น (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธรและเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร แบ่งตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อครัวเรือนต่อเดือน ภูมิลำเนา และปัจจัยตามพื้นที่บริการ ซึ่งประกอบด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลค้อวัง องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสและองค์การบริหารส่วนตำบล พ้าห่วน ผลวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง(ร้อยละ 51.40) มีอายุ 65 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 22.60) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 69.20) มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 56.00) มีอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 53.60) มีรายได้ต่อครัวเรือนต่อเดือนในระดับต่ำกว่า 5,000 บาท (ร้อยละ 70.00) มีภูมิลำเนาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล (ร้อยละ 82.80) มาใช้บริการ 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 55.00) โดยใช้บริการที่สำนักปลัด (ร้อยละ 53.40) ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ระดับมากเพื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากร ด้านความเสมอภาค และด้านลักษณะทางกายภาพมาลำดับ เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร จำแนกตามเพศ ภูมิลำเนา และด้านสถานภาพการสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงานด้านประสิทธิภาพของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ส่วนด้านบุคลากรไม่แตกต่าง เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร จำแนกตาม

การศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาแตกต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร และด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงานไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านประสิทธิภาพของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตค้อวัง จังหวัดยโสธร จำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านความเสมอภาคในการให้บริการด้านประสิทธิภาพของงาน และด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงานไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 และด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร จำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อครัวเรือนต่อเดือนต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร จำแนกตามพื้นที่รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีพื้นที่รับบริการต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายได้ทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วสันต์ รักแผน (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถาม ซึ่งผลการวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบค่าที่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลวิจัยพบว่า

1. ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานีตามตำแหน่งในสถานประกอบการโดยภาพรวมและด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ด้านความสุภาพ ด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้ประกันตน และด้านสิ่ง
ที่สามารถสัมผัสได้อยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน

ประกันสังคม ให้วัดปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการ พบว่า โดยภาพรวมและ
ด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านการ
ติดต่อสื่อสาร ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้ประกันตนและด้านสิ่งที่สัมผัสได้แตกต่างกันอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความสุภาพด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความ
ปลอดภัยไม่แตกต่างกัน

จิวรรณ ศรทอง (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการ
ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ศึกษาสถานภาพการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ
สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. ศึกษาความสอดคล้องของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ
กับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยศึกษาจากประชากร
2 กลุ่ม กลุ่มแรกศึกษาทั้งประชากร คือบุคลากรทั้งหมดของสำนักงานของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 31 คน และกลุ่มที่ 2 ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชน
ที่มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานีในปี 2553 จำนวน 399 คน

ผลวิจัยพบว่า การพัฒนา การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ
สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามความเห็นของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง
ส่วนคุณภาพการให้บริการของสำนักงานของที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามความเห็นของ
ของประชาชนผู้มารับบริการพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ และพบว่าการดำเนินการ
พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานีกับระดับคุณภาพ
การให้บริการของของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานีและขาดความสอดคล้องและ
เชื่อมโยงกัน

ภัคจิรา แสงสุกาว (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ เพื่อศึกษาคุณภาพ
การให้บริการของเทศบาลตำบลเขมราฐจังหวัดอุบลราชธานีและเพื่อศึกษาสภาพปัญหา
การให้บริการของเทศบาลตำบลเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ

ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเขมราฐจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 369 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบเลือกตอบและแบบสัมภาษณ์ที่ผู้ศึกษาพัฒนาขึ้น ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbachs alpha coefficient) มีค่าเท่ากับ.86 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลได้แก่ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานีร้อยละ 67.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านอย่างเสมอภาค มากที่สุด ร้อยละ 82.4 รองลงไป คือ แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความเพียงพอ ชัดเจน ถูกต้อง และสะดวกในการดำเนินการ ร้อยละ 81.0 และมีจุดบริการให้คำปรึกษาแนะนำ การนัดหมายและการบริการข่าวสารข้อมูลทางโทรศัพท์ร้อยละ 78.9 ตามลำดับ ส่วนข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ไม่เห็นด้วย มากที่สุด คือ ท่านรู้สึกว่าคุณต้องรอคอยการให้บริการของเจ้าหน้าที่ค่อนข้างนาน ร้อยละ 61.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วย กับข้อคำถามด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มากที่สุด ร้อยละ 75.3 รองลงไปคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 74.0 ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ร้อยละ 68.7 ด้านการให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา ร้อยละ 64.8 และด้านการให้บริการที่เสมอภาคร้อยละ 62.2 ตามลำดับ

รศ.ดร. รศ.ดร. (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษา เทศบาลนครสมุทรสาครมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามหลักเกณฑ์ PMQA 2) ศึกษาปัญหา อุปสรรค การพัฒนาองค์กรที่ดำเนินการในปัจจุบันของเทศบาล นครสมุทรสาคร ตามหลักเกณฑ์ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ พนักงาน ข้าราชการในเทศบาลนครสมุทรสาคร จำนวน 140 คน ได้รับกลับคืนมาและใช้ได้จริง จำนวน 104 คน

ผลการศึกษาวิจัยคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทั้ง 7 ด้านของ เทศบาลสมุทรสาครพบว่า

1. ด้านการนำองค์กร มีผลการประเมินอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.64 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.739

2. ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ มีผลการประเมินอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ย 3.62 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.763
3. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีผลการประเมินอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.65 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.740
4. ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ มีผลการประเมินอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.49 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.800
5. ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มีผลการประเมินอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ย 3.49 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.869
6. ด้านการจัดการกระบวนการมรผลการประเมินอยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ย 3.50 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.834
7. ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ มีผลการประเมินอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ย 3.55 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.803 นอกจากนี้ ปัจจัยคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการจัดกระบวนการ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลและด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อผลลัพธ์การดำเนินการในปัจจุบันของเทศบาลนครสมุทรสาคร

นายกา เดิดขุนทด (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอเมริกา แคนาดา อังกฤษ ฝรั่งเศส และประเทศอื่น ๆ ในยุโรปได้นำแนวคิดด้านการจัดการตลาดมาใช้ในการจัดบริการห้องสมุด และนำแนวคิดในบริบทของการวิจัยตลาดมาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด บทความนี้นำเสนอคุณภาพบริการห้องสมุดซึ่งมีความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของลูกค้ากับความคาดหวังที่มีต่อการบริการของลูกค้า ที่พัฒนามาจากแนวคิดคุณภาพบริการทางธุรกิจ โดยใช้เครื่องมือ LibQUAL+™ ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่นิยมใช้อยู่ในปัจจุบัน สำหรับประเทศไทย มีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งได้พยายามติดตามเรื่องนี้อย่างใกล้ชิดและกำลังพิจารณาที่จะนำ LibQUAL+™ มาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดของตนเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการห้องสมุดในอนาคต

เลิศเชาว์ สุทธาพานิช (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิจังหวัดประจวบคีรีขันธ์การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการบริการ การจัดบริการ การจัดกลุ่มตามระดับการบริการ และปัจจัยที่ส่งผลต่อกลุ่มคุณภาพการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

กลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าหน่วยและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิจำนวน 162 คน (2 คน/แห่ง) และผู้รับบริการหน่วยบริการปฐมภูมิจำนวน 405 คน (5 คน/แห่ง) โดยการเลือกอย่างเจาะจง เครื่องมือที่ใช้มี 2 ชนิด คือ แบบสอบถามการจัดบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิและแบบสอบถามการประเมินคุณภาพการบริการของหน่วยปฐมภูมิการวิเคราะห์ข้อมูลในการประเมินคุณภาพบริการและการจัดบริการใช้ค่าเฉลี่ยและร้อยละ การจัดกลุ่มหน่วยบริการปฐมภูมิจากด้วย Cluster Analysis ด้วยวิธี K-Means และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยบริการปฐมภูมิกับคุณภาพบริการด้วย Multinomial Logistic Regression ผลการวิจัยพบว่าหน่วยบริการปฐมภูมามีคุณภาพบริการสูงกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ร้อยละ 75.80 การจัดบริการอยู่ในระดับดี หน่วยบริการปฐมภูมิในกลุ่มคุณภาพบริการต่ำ ปานกลาง และสูง มีจำนวนร้อยละ 27.16 , 45.68 , และ 27.16 ตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดกลุ่มคุณภาพบริการ คือ การไม่มีระบบไฟฟ้า

ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการ ความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในธุรกิจโรงแรม การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเป็นแนวทางสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของแรงงานไทย และเป็นแนวทางที่จะช่วยลดแรงกดดันต่อความจำเป็นที่ธุรกิจโรงแรมจะต้องแข่งขันกันเองภายในประเทศและปัญหาการแข่งขันกันในระดับภูมิภาคอาเซียนที่คาดว่าจะกำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ ด้วยเหตุการณ์เอื้ออำนวยให้ประเทศในกลุ่มสมาชิกสามารถเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพระหว่างประเทศสมาชิกได้ง่ายจากการที่ประเทศไทยกำลังมุ่งสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) และการเปิดเขตการค้าเสรี (Free Trade Area : FTA) ของธุรกิจภาคบริการในปี พ.ศ. 2558 (ค.ศ.2015) ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในประเทศไทยควรต้องตระหนักและตื่นตัวต่อแนวคิดนี้ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการผ่านการ “พัฒนาและฝึกอบรม” บุคลากรแทนแนวคิดเดิมที่ต้องการเพียงการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและให้ความสำคัญกับบุคลากรในฐานะของลูกค้าภายในโรงแรมไม่ใช่เป็นเพียงลูกจ้างคนหนึ่งเท่านั้น โดยเชื่อว่าบุคลากรผู้ให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่มาของการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จและสามารถอยู่รอดได้ ฉะนั้น “การพัฒนาคุณภาพบริการ” จึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมควรต้องนำมาปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้เกิดความทัดเทียมและสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล

สายธาร สุเมธอติคม, โสภา ไทยลา, บัระภา กลยณีย์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้ LibQuAL + TM มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้เครื่องมือ LibQuAL + TM 2) เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครโดยใช้เครื่องมือ LibQuAL + TM 3) เพื่อทราบข้อเสนอแนะและเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) สอบถามถึงระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-Acceptable Service level) ระดับบริการที่ต้องการได้รับ (Desire of Service level) และระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุด (Perceived level of Service) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 196 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 73 คน และอาจารย์ จำนวน 121 คน รวมทั้งสิ้น 390 คน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรม SPSS โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อและรายด้าน นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียงผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการของห้องสมุด พบว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้และระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ อยู่ในระดับมาก
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุด พบว่า ค่าเฉลี่ยของบริการที่ผู้ได้รับจริงนั้นอยู่ในช่วงของขอบเขตของการยอมรับทุกข้อ และช่องว่างของบริการที่เพียงพอมีค่าเป็นบวกในทุกด้าน แสดงว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือที่คาดหวังไว้ ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ แสดงว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดยังไม่ถึงระดับที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้
3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพของห้องสมุด พบว่า ด้านการให้บริการที่ควรปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ ควรเพิ่ม เจ้าหน้าที่มากกว่านี้ให้เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงมากที่สุดได้แก่ หนังสือที่มีเนื้อหาตรงกับสาขาวิชาที่เปิดสอนมีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ และด้านสถานที่

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ สถานที่คับแคบเกินไป ควรขยายพื้นที่ให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ

ชิษณุทัศน์ พิษยประภาพัตน์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ผู้มารับบริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่กำลังศึกษาอยู่ ณ ปีการศึกษา 2557 จำนวนทั้งสิ้น 305 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้แบบสอบถาม ประเภทเลือกตอบ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และการสัมภาษณ์เชิงลึก ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ด้วยค่า F-test หากพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้ทดสอบรายคู่แบบ Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.8 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.3 เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 62.6 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 79.7 ประกอบอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 81.6 การได้รับบริการติดต่อทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 74.1 การรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์มากกว่า 1 ครั้ง / ภาคเรียน คิดเป็นร้อยละ 73.8

2. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการสร้างความสัมพันธ์ และด้านความเข้าใจผู้รับ บริการ รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความพร้อมให้บริการ ด้านการ

สร้างความสัมพันธ์ได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความไว้วางใจ ด้านความสามารถให้บริการ และด้านความมีอัธยาศัย ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ

3. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

3.1 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความพร้อมให้บริการ ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัย ด้านความเชื่อถือได้ และด้านการสร้างความสัมพันธ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.2 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.3 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประเภทนักศึกษา ระดับการศึกษา การได้รับบริการ และการรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

3.4 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ทั้งในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. งานวิจัยนี้ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยนำข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมและนำไปสร้างแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มีจำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านความไว้วางใจ 2) ด้านความสามารถให้บริการ 3) ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ 4) ด้านความมีอัธยาศัย

พระครูปลัดพรหมเรศ แก้วโมลา, เกரியงค์ดี ฟองคำ และวลัยพรรณ อินเต็ม (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างเชิงคุณภาพ

และเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักวิชาการวิทยาเขต
แพร่ 3 ด้าน คือ ด้านวิชาการและวิจัย ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านห้องสมุดและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการเข้ารับบริการของบุคลากร
และนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ใน
การวิจัย ได้แก่ นิสิตวิทยาเขตแพร่ จำนวน 226 รูป/คน และสัณภาษณ์บุคลากรของวิทยา
เขตแพร่ จำนวน 45 รูป/คน

ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ
สำนักวิชาการวิทยาเขตแพร่ พบว่า 1) ด้านวิชาการและวิจัย โดยภาพรวมอยู่ระดับความ
คิดเห็นระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\mu = 3.52, \sigma = .92$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ
2) ด้านทะเบียนและวัดผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย และค่า
เบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\mu = 3.41, \sigma = .91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ใน
ระดับปานกลาง 3) ด้านห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
คิดเป็นค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\mu = 3.75, \sigma = 1.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกบุคลากรของวิทยาเขตแพร่เกี่ยวกับคุณภาพ
การบริการ พบว่า 1) ด้านวิชาการและวิจัย ได้บริการเกี่ยวกับวิชาการและวิจัย โดยส่งเสริม
สนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมสัมมนาวิชาการและการเขียนผลงานด้านตำราเอกสารการ
สอนและงานวิจัยกับส่วนกลางทุกครั้ง อีกทั้งพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับนักวิจัยใหม่โดย
จัดสรรงบประมาณให้ทำวิจัยในชั้นเรียน 2) ด้านทะเบียนและวัดผล เจ้าหน้าที่ทะเบียนและ
วัดผลมีความเข้าใจและสามารถทำงานได้เป็นอย่างดีให้การบริการเป็นไปอย่างถูกต้องและ
รวดเร็ว มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีขั้นตอน กระบวนการอย่างต่อเนื่อง ถูกต้อง
และรวดเร็ว และให้บริการแก่นิสิตที่มาใช้บริการ แบบ One stop service 3) ด้านห้องสมุด
และเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการการยืม-คืนหนังสือรวดเร็ว ถึงแม้การ
จัดหนังสือไม่เป็นระบบและไม่หลากหลายโดยเฉพาะหนังสือภาษาอังกฤษก็ตาม แต่เจ้าหน้าที่
ก็ปฏิบัติหน้าที่ได้ดีและเหมาะสม การจัดห้องสมุดควรให้ทันสมัยทันโลกทันเหตุการณ์ เป็น
ที่ดึงดูดแก่นิสิตให้มากยิ่งขึ้น และควรเปิด - ปิดให้ตรงเวลา

สุทธิลักษณ์ พัดเพ็ง และรัตดา อุ่นจันท์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมิน
คุณภาพบริการ ห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด โดยใช้เครื่องมือ LibQUAL+™ และ 2) เพื่อทราบถึงระดับความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการต้องการได้รับจากห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ สอบถามถึงระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-Acceptable Service level) ระดับบริการที่ต้องการได้รับ (Desire level of service) และระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุด (Perceived level of Service) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ กลุ่มอาจารย์ ข้าราชการ/ลูกจ้าง นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา ที่สังกัดคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นในปีการศึกษา 2549 จำนวน 245 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ จำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการคำนวณขอบเขตของความอดทน ได้ใช้แนวคิดเรื่องขอบเขตความอดทน (The Zone of Tolerance) และแสดงผลด้วยแผนภูมิเรดาร์ (Radar Chart)

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า โดยรวมระดับบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการได้รับจากห้องสมุดทุกข้ออยู่สูงกว่าระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุด เมื่อจำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีกลุ่มที่มีระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุดสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการได้รับ ดังนี้ กลุ่มอาจารย์มีระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุดสูงกว่าบริการที่ต้องการได้รับ จำนวน 12 ข้อ เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและทันท่วงที (AS -2) เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี/มีจิตสำนึกในการให้บริการ (AS -3) มีการทำให้ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล เช่น มีแผ่นพับหรือเอกสารแนะนำการใช้และมีป้ายแนะนำบริการต่าง ๆ (IC -5) สถานที่สะดวกสบายน่าเข้าใช้บริการ (LP - 3) เป็นต้น กลุ่มข้าราชการ/ลูกจ้าง มีระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุดสูงกว่าบริการที่ต้องการได้รับ จำนวน 4 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี/มีจิตสำนึกในการให้บริการ (AS -3) เจ้าหน้าที่ใส่ใจถึงความรู้สึกของท่าน (AS -8) เจ้าหน้าที่ทราบถึงความต้องการของท่าน (AS -9) และบรรยากาศสงบทำให้เกิดสมาธิในการเรียนรู้ (LP - 4) กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาเทคนิคการแพทย์ มีระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุดสูงกว่าบริการที่ต้องการได้รับ จำนวน 1 ข้อ คือ สถานที่สะดวกสบายน่าเข้าใช้บริการ (LP-3)

เมื่อวิเคราะห์ถึงขอบเขตความอดทนโดยรวม พบว่า มีข้อที่อยู่ต่ำกว่าขอบเขตความอดทน จำนวน 1 ข้อ คือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และใช้ค้นข้อมูลที่ต้องการได้ (IC-7) และ เมื่อจำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชากายภาพบำบัด และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีข้อที่อยู่ต่ำ

กว่าขอบเขตความอดทนจำนวน 1 ข้อ คือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และใช้ค้นข้อมูลที่
ต้องการได้ (IC-7) เช่นกัน

สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการตอบมากที่สุด คือ เครื่อง
คอมพิวเตอร์มีจำนวนน้อย และไม่ทันสมัย ดาวเทียมโหลดข้อมูลได้ช้า และทรัพยากรประเภท
หนังสือยังมีจำนวนน้อย

จากการศึกษางานวิจัยภายในประเทศ เกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการ
ให้บริการศูนย์วิทยบริการ สามารถสรุปได้ว่า การศึกษาหรือการวัดคุณภาพการให้บริการ
ของห้องสมุดหรือองค์การ สามารถใช้เครื่องมือวัดคุณภาพได้หลายวิธี แต่เครื่องมือวัด
คุณภาพที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการศึกษาและวัดคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ
คือ แบบวัดคุณภาพ LibQUAL+™ โดยใช้สถิติทางการวิจัยต่าง ๆ ร่วมในการวิเคราะห์ผล
การวัดคุณภาพด้วย

2. งานวิจัยต่างประเทศ

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยต่างประเทศทางการศึกษาคุณภาพการ
ให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จากแหล่งวิทยาการ
ต่าง ๆ ปรากฏว่า ยังไม่พบเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยตรง แต่จะมีบางส่วนที่เกี่ยวกับการศึกษา
คุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีละเอียดดังนี้

Colleen Cook และ Fred M. Heath (2001) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้
ของคุณภาพการบริการห้องสมุด : LibQUAL + การวิจัยคุณภาพ ตลาดของการบริการได้
แยกแยะผู้บริโภครหัสหรือผู้ใช้บริการในฐานะเจ้าของเสียงที่มีความสำคัญที่สุดในการประเมิน
คุณภาพของการบริการ ก่อนที่จะมีการประเมินการบริการในห้องสมุด/หอสมุด ในสมาคม
ห้องสมุดเพื่อการวิจัย (ARL) มันเป็นเรื่องจำเป็นที่จะศึกษาถึงคุณภาพของการบริการที่แฝง
อยู่ในใจของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มของห้องสมุดที่ในสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย
ยังไม่เป็นที่เข้าใจอย่างเต็มที่จากมุมมองของผู้ใช้บริการ โครงการ LibQUAL พยายามที่จะ
ศึกษามิติเหล่านั้น และวัดช่องว่างระหว่างการบริการที่คาดหวังและการบริการที่สัมผัสได้
ในแต่ละมุมมอง บทความบทย่อยอธิบายบทสัมภาษณ์ที่ดำเนินการกับผู้ให้บริการของ
ห้องสมุดทั่วทั้งทวีปอเมริกาเหนือ ในรอบแรกของงานวิจัยของ LibQUAL ที่เครื่องมือที่
เกี่ยวข้องยังคงดำเนินการอยู่ การสัมภาษณ์ให้ข้อมูลที่รุ่มรวยเกี่ยวกับพฤติกรรมของ
ผู้ใช้บริการเอง การรับรู้ของพวกเขาถึงสิ่งที่ห้องสมุดควรจัดหาไว้ให้ และปฏิสัมพันธ์ของ
พวกเขากับแหล่งสำคัญ ๆ ในขณะที่พวกเขามุ่งไปยังเป้าหมายที่หลากหลายของพวกเขา

ณ ที่มหาวิทยาลัยต่าง ๆ การวิเคราะห์การสัมภาษณ์เหล่านี้ ส่งผลให้ได้การศึกษามิติต่างๆ ของคุณภาพของการบริการของห้องสมุดซึ่งจะขึ้นอยู่กับการใช้เครื่องมือของ LibQUAL ใน ภายภาคหน้าต่อไป

Hery Wihardika Griadhi และคณะ (2018) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลของ คุณภาพการบริการของห้องสมุดต่อแรงจูงใจผลสัมฤทธิ์ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของ นักศึกษา Undiksha ที่บาหลี ประเทศอินโดนีเซีย จุดมุ่งหมายของงานวิจัยชิ้นนี้เพื่อศึกษา ผลของคุณภาพการบริการของห้องสมุดในแง่ของการกระตุ้นของผลสัมฤทธิ์ที่เกี่ยวข้องกับ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย Pendidikan Ganesh งานวิจัยนี้ ดำเนินการกับนักศึกษา Undiksha โดยใช้วิธี ex-post facto กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบ ง่ายกับนักศึกษา 350 คน ข้อมูลของคุณภาพบริการของห้องสมุดและแรงจูงใจผลสัมฤทธิ์ ได้มาโดยการใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ตัวแบบสมการแบบมีโครงสร้าง (SEM) ผลของการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการบริการของห้องสมุดมีอิทธิพลต่อการจูงใจในผลสัมฤทธิ์ โดยมีค่าความเป็นไปได้ที่ 0.034 ($p < 0.05$) 2) คุณภาพของการบริการของห้องสมุดไม่มี อิทธิพลใด ๆ ต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยที่มีค่าความเป็นไปได้ที่ 0.585 ($p > 0.05$) 3) แรงจูงใจทางผลสัมฤทธิ์มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ค่าความเป็นไปได้ 0.026 ($p < 0.05$) 4) แรงจูงใจทางผลสัมฤทธิ์อยู่ระดับกลางของผลของคุณภาพของห้องสมุดต่อ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

Shafiq Ur Rehman และ Munawar Sabir (2012) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผู้ใช้ชาวปากีสถานมีความคิดเห็นความแตกต่างกันในเรื่องคุณภาพการบริการของห้องสมุด หรือไม่ เพื่อที่จะสร้างความมั่นคงและความเชื่อมั่นให้แก่บรรดาผู้ใช้บริการของห้องสมุด การบริหารห้องสมุดจะต้องศึกษาและเข้าใจความเหมือนและความแตกต่างของการบริการ ของห้องสมุดในบรรดาผู้ใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกัน เพื่อที่พวกเขาจะได้รับความสะดวกหวังที่ ตัวเองหวังไว้ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่ผ่านมาได้ทำขึ้นเพื่อประเมินผลของความแตกต่าง เฉพาะตัวบุคคลในเรื่องคุณภาพของการบริการห้องสมุด โดยคำนึงถึงประเภทของผู้ใช้ เพศ และสาขาการศึกษา ข้อมูลรวบรวมโดยใช้ LibQUAL จากกลุ่มตัวอย่าง 1,473 คน ใน ห้องสมุด 22 แห่งในปากีสถาน ผู้ใช้ให้ระดับหลักของการวิจัยใน 3 กลุ่ม เคียงข้างกันไป ระดับ 1 (ต่ำ) ไปจนถึง 9 (สูง) เพื่อถือเป็นคะแนนการรับรู้ในการดำเนินงาน ผลของการวิจัย พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยยะสำคัญใด ๆ บนฐานของเพศ และประเภทของ

ผู้ใช้บริการ (ยกเว้นในเรื่องผลของมิติการบริการ) อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้มีความแตกต่างกัน
 อย่างเป็นนัยยะสำคัญในเรื่องสาขาที่ศึกษาอยู่

Colleen Cook และ Bruce Thompson (2001) ได้ทำการศึกษาเรื่อง
 คุณสมบัตินิติเชิงจิตวิทยาของคะแนนจากฐานข้อมูล LibQUAL และการศึกษาของการรับรู้ของ
 คุณภาพการบริการของห้องสมุด การวิจัยชิ้นนี้ศึกษาความเที่ยงตรงของคะแนนจากข้อ
 ตัวเล็ง 24 ข้อของ LibQUAL+ การประเมินของคุณภาพของห้องสมุดที่ได้รับรู้จริง ๆ จาก
 กลุ่มตัวอย่าง 4,407 คน งานวิจัยชิ้นนี้ศึกษาโครงสร้างของคะแนนของ LibQUAL ความ
 เชื่อมั่นของคะแนน ค่าสหสัมพันธ์ของคะแนน และค่าสหสัมพันธ์ของความเชื่อมั่น ค่าระดับ
 ของค่าเฉลี่ยและค่ามัธยฐานมาตรฐานของระดับคะแนน ถ้าหากทั้งค่าเฉลี่ยทั่วไปและ
 ค่าเฉลี่ยเฉพาะได้รับการพัฒนาเพื่อผู้ใช้ห้องสมุดของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย (ARL)
 โดยใช้เครื่องมือของ ARL ค่ามัธยฐานของ LibQUAL จะช่วยอำนวยความสะดวกต่อการใช้
 LibQUAL ในระดับสูงสุด เช่น การศึกษาเรื่องศักยภาพการปรับปรุง ณ ห้องสมุดที่กำหนดไว้
 และศึกษาห้องสมุดที่มีลักษณะคล้ายกัน โดยใช้ลักษณะที่ต้องการซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จะ
 กลายเป็นตัวแบบในการเสาะแสวงหาการบริการที่ดีกว่าต่อผู้ใช้บริการห้องสมุด

จากการศึกษางานวิจัยต่างประเทศ เกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการ
 ให้บริการศูนย์วิทยบริการ สามารถสรุปได้ว่า การศึกษาหรือการวัดคุณภาพการให้บริการ
 ของห้องสมุดหรือศูนย์วิทยบริการ มีเครื่องมือวัดคุณภาพที่เกี่ยวข้องโดยตรง คือ แบบวัด
 คุณภาพ LibQUAL+™ เป็นเครื่องมือได้รับการพัฒนาเพื่อผู้ใช้ห้องสมุดของสมาคมห้องสมุด
 เพื่อการวิจัย (ARL) โดยใช้สถิติทางการวิจัยต่าง ๆ ร่วมในการวิเคราะห์ผลการวัดคุณภาพด้วย
 การวิจัยในครั้งนี้จึงนำแบบวัดคุณภาพบริการ LibQUAL+™ มาปรับใช้ในการ
 การวัดคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดย
 ดำเนินถึงบริบทของศูนย์วิทยบริการด้วย