

## LibQUAL<sup>+TM</sup> : การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด LibQUAL<sup>+TM</sup> : Evaluating Library Service Quality

เสาวภา ประพันธ์วงศ์\*

Saowapa Prapanwong

สถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่งมีลักษณะและสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ทำให้การสร้างดัชนีวัดผลการปฏิบัติงานและเป้าหมายของสถาบันบริการสารสนเทศ จึงแตกต่างกัน โดยที่ ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน หมายถึง ตัวแปรที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้วัดผลผลิตและผลลัพธ์ที่สามารถสะท้อนลักษณะการดำเนินงาน และสามารถใช้เป็นเครื่องมือตรวจสอบการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นผลงานหรือความก้าวหน้าของงานได้อย่างชัดเจน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ดัชนีวัดผลการดำเนินงานจะประกอบด้วย ผลผลิตและผลลัพธ์ที่ต้องการวัด ตัวชี้วัด ลักษณะตัวชี้วัด ข้อมูลที่ต้องการเก็บ แหล่งข้อมูลและวิธีการให้ได้มา ผลการดำเนินงานจะปรากฏเป็นผลผลิตหรือผลงาน และผลลัพธ์หรือผลกระทบ ในปัจจุบันสถาบันบริการสารสนเทศจะประเมินผลการดำเนินงานทั้งสองประการ โดยให้ความสำคัญต่อการวัดผลลัพธ์หรือผลกระทบมากขึ้น ผลผลิตเป็นผลที่เกิดขึ้นโดยตรงจากการปฏิบัติงานบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ประโยชน์เป็นผลที่อยู่ภายใต้การ

ควบคุมของสถาบัน เช่น จำนวนการบริการ คำถาม จำนวนการค้นสารสนเทศให้ผู้ใช้ ส่วนผลลัพธ์เป็นผลกระทบ หรือประโยชน์ หรือความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลอันเป็นผลสืบเนื่องจากการใช้ประโยชน์จากผลผลิตหรือบริการของสถาบันบริการสารสนเทศเป็นผลที่เกิดขึ้นโดยตัวของผู้ใช้บริการเอง สถาบันไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ความรู้ใหม่ มีทักษะเพิ่มขึ้น มีทัศนคติค่านิยมเปลี่ยนไป มีพฤติกรรมเปลี่ยนไป เป็นต้น

ตัวชี้วัด หมายถึง ประเด็นหรือเรื่องที่สถาบันต้องการวัด เช่น ผู้ใช้บริการ (จำนวนผู้ใช้ ความพึงพอใจ) ทรัพยากรสารสนเทศ (ความพร้อมใช้อยู่บนชั้น ความหลากหลาย) เป็นต้น

ลักษณะตัวชี้วัด หมายถึง ลักษณะการวัดว่าเป็นการวัดเชิงปริมาณที่สามารถนับ บอกเวลาที่ใช้และตรวจสอบได้หรือเป็นการวัดเชิงคุณภาพ

ดังนั้น การวัดผลการดำเนินงานตามดัชนีวัดผลที่สร้างขึ้น เพื่อวัดผลงานบริการและผลกระทบถือได้ว่าเป็นการประเมินภายในซึ่งถือเป็นคุณภาพบริการที่เป็นการประเมินในระยะ

\* บรรณารักษ์งานจัดหาและบริการวารสาร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยทักษิณ

ยาว โดยรวมจากผู้ใช่ เป็นการตัดสินใจด้วยพหุ  
ปัญญา เป็นการวัดคุณภาพตามมุมมองของผู้ใช้  
บริการ โดยวัดช่องว่างหรือความแตกต่าง  
ระหว่างบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับ การ  
วัดคุณภาพทำทันทีหลังจากที่ผู้ใช้ได้รับบริการ  
เมื่อบริการที่ได้รับสูงกว่าคาดหวัง ผู้ใช้จะรับรู้ถึง  
คุณภาพที่เหนือกว่า และตามมาด้วยความปิติ  
และประหลาดใจ แต่ถ้าบริการที่ได้ไม่เป็นไป  
อย่างที่คาดหวัง คุณภาพบริการถือว่าแทบจะรับ  
ไม่ได้เมื่อความคาดหวังสอดคล้องกับบริการที่ได้  
รับคุณภาพบริการจะปรากฏในลักษณะความพึง  
พอใจ การวัดช่องว่างระหว่างบริการที่คาดหวัง  
และบริการที่ได้รับจึงเป็นปฏิกริยาตอบกลับจาก  
ผู้ใช้ที่สถาบันบริการสารสนเทศเน้นผู้ดำเนินงาน  
การเป็นประจำแบบวัดคุณภาพบริการที่แพร่  
หลายและจะกล่าวถึง คือ SERVQUAL และ  
LibQUAL <sup>TM</sup>

#### การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดจาก SERVQUAL สู่ LibQUAL <sup>TM</sup>

ในปัจจุบันห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามี  
ส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมและแนวทางการให้  
บริการใหม่ๆ ที่ดีขึ้นโดยได้รับแรงกดดันและ  
ความต้องการในการให้บริการที่เพิ่มมากขึ้นจาก  
ผู้ใช้บริการ ทำให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา  
ต้องวัดผลลัพธ์การให้บริการเพิ่มขึ้น เพื่อแสดง  
ให้เห็นว่าห้องสมุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้  
มากน้อยเพียงใด และมองเห็นประสิทธิภาพและ  
ประสิทธิผลของห้องสมุดได้อย่างแท้จริง ดังนั้น  
การใช้ LibQUAL <sup>TM</sup> จึงเป็นวิธีการหนึ่งที่ห้อง  
สมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา  
และแคนาดา นำมาใช้ ซึ่งได้รับการยอมรับให้

เป็นมาตรฐานสำหรับวัดคุณภาพในห้องสมุด  
สถาบันอุดมศึกษา LibQUAL <sup>TM</sup> ได้ถูกพัฒนา  
มาจาก SERVQUAL ซึ่งเป็นเครื่องมือวัด  
คุณภาพบริการทางการตลาด เกิดขึ้นในช่วง  
กลางปี ค.ศ.1980 โดย A.Parasuraman,  
Valarie A Zeithaml, Leonard L. Berry เป็นผู้  
นำมาศึกษาวิจัย ค.ศ.1983 (Cook, Colleen  
and Thompson, Bruce, 2000:248) เพื่อหา  
ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับ  
จริงจนกลายเป็นที่มาของ "ทฤษฎีช่องว่างของ  
คุณภาพบริการ" (The Gaps Theory of  
Service Quality) ประกอบด้วย 5 ช่องว่าง ได้แก่  
ช่องว่างที่ 1 เป็นความแตกต่างระหว่าง  
ความคาดหวังของลูกค้ากับการรับรู้ของผู้ให้  
บริการ

ช่องว่างที่ 2 เป็นความแตกต่างระหว่าง  
การรับรู้ของผู้ให้บริการในเรื่องความคาดหวัง  
ของลูกค้าและเกณฑ์กำหนดคุณภาพ

ช่องว่างที่ 3 เป็นความแตกต่างระหว่าง  
เกณฑ์กำหนดคุณภาพบริการกับบริการที่เกิดขึ้น  
จริง

ช่องว่างที่ 4 เป็นความแตกต่างระหว่าง  
บริการที่เกิดขึ้นจริงและการติดต่อสื่อสารกับ  
ลูกค้า

ช่องว่างที่ 5 เป็นความแตกต่างระหว่าง  
ความคาดหวังของลูกค้ากับบริการที่ได้รับจริง

SERVQUAL เป็นเครื่องมือในการวัด  
คุณภาพบริการ โดยมีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 22  
ข้อครอบคลุมประเด็นคุณภาพบริการ 5 ด้าน  
ได้แก่ ความชัดเจน ความน่าเชื่อถือ การตอบ  
สนอง ความเชื่อมั่นและความเอาใจใส่ต่อลูกค้า

โดยคำถามแต่ละข้อจะใช้วัดระดับความคาดหวังที่ผู้ประเมินต้องการและระดับความคาดหวังที่ผู้ประเมินได้รับจริงจากสถาบันหรือหน่วยงานนั้นๆ ผู้ประเมินแต่ละรายต้องประเมินคำถาม 7 ระดับ ตั้งแต่ระดับ 1-7 (ระดับ 1 เป็นระดับน้อยที่สุด/ต่ำสุด กับระดับ 7 เป็นระดับที่มาก/สูงที่สุด)

### ปัญหาการนำ SERVQUAL มาใช้ใน ห้องสมุด

ในด้านธุรกิจการประเมินคุณภาพบริการโดยใช้ SERVQUAL เป็นที่ยอมรับและเป็นมาตรฐานแต่เมื่อนำ SERVQUAL มาใช้ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดก็พบว่ามีปัญหาเนื่องจาก SERVQUAL ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อคำถามให้สอดคล้องและสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมและบริการของห้องสมุด จึงทำให้ห้องสมุดบางแห่งได้นำ SERVQUAL มาปรับใช้ เช่น ห้องสมุดอะคาเดมิก เฮลท์ แคร์ ประสบปัญหาเรื่องผู้ใช้ตำหนิความยาวและความซ้ำซ้อนที่เห็นได้ชัดจากการสำรวจซึ่งอยู่ในคำถามทั้ง 22 ข้อ อาจใช้คำถามที่ซับซ้อนห้องสมุดจึงประยุกต์โดยการนำ SERVQUAL เป็นแม่แบบเพื่อนำมาสร้างเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการขึ้นใช้เองภายในห้องสมุดเรียกว่า "The Assessment of Customer Service in Academic Health Care Libraries" (ACSAHL) เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดจากการใช้ SERVQUAL หรือบางแห่งอาจต้องประยุกต์คำถามโดยการเพิ่มบางปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการเข้าไปแทนที่คำถามบางข้อที่มีอยู่ใน SERVQUAL ตามสมควร ด้วยเหตุที่ข้อคำถามของ SERVQUAL ไม่อาจใช้วัดคุณภาพบริการที่

แตกต่างกันระหว่างภาคธุรกิจที่มุ่งเน้นผลกำไรกับห้องสมุดที่เน้นให้บริการโดยไม่หวังผลกำไร ทำให้เครื่องมือที่ใช้วัดไม่สามารถเข้ากันได้กับสถานะที่เกิดขึ้นจริงของแต่ละบริการ ทั้งในเรื่องความกว้างขวาง ความเฉพาะเจาะจงกับบริการห้องสมุดได้อย่างแท้จริง จึงทำให้เกิดการพัฒนาเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ชื่อว่า LibQUAL <sup>+TM</sup>

### LibQUAL <sup>+TM</sup> เครื่องมือประเมินคุณภาพ บริการห้องสมุด

LibQUAL <sup>+TM</sup> เป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดเกิดขึ้นจากความร่วมมือของ 2 หน่วยงาน ได้แก่ สมาคมวิจัยห้องสมุด (ARL) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท็กซัสที่นำ SERVQUAL มาประยุกต์ใช้เข้ากับ LibQUAL <sup>+TM</sup> โดยได้ทุนสนับสนุนจากกระทรวงศึกษาธิการของสหรัฐอเมริกาภายใต้ชื่อ FIPSE ซึ่งมีเป้าหมายที่วางไว้ คือ

- สร้างโปรแกรมวัดผลคุณภาพบริการห้องสมุดสำหรับ สมาคมวิจัยห้องสมุด (ARL)
- พัฒนาเครื่องมือบนเว็บสำหรับวัดผลคุณภาพบริการห้องสมุด
- พัฒนากลไกและวิธีสำหรับประเมินห้องสมุดต่างๆ
- หาวิธีการที่ดีที่สุดในการให้บริการห้องสมุดที่เกิดขึ้น

ลักษณะข้อคำถามของแบบสำรวจ LibQUAL <sup>+TM</sup> ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 22 ข้อดังนี้

- ข้อ 1 ความรวดเร็วในการให้บริการ
- ข้อ 2 ความสุภาพอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

ข้อ 3 การปฏิสัมพันธ์ ความใส่ใจต่อลูกค้า

ข้อ 4 จัดบริการได้ทันเวลาตามที่สัญญาไว้ การให้บริการได้ตามสัญญา

ข้อ 5 ความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า

ข้อ 6 วัสดุที่มีให้บริการมีความหลากหลายและน่าสนใจ

ข้อ 7 บริการด้วยใจ มีใจให้บริการ

ข้อ 8 ความช่วยเหลือลูกค้า

ข้อ 9 การรักษาความลับต่อข้อมูลของลูกค้า ไม่เปิดเผยข้อมูลซึ่งเป็นความลับของลูกค้า

ข้อ 10 การแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับบริการให้ผู้รับทราบ

ข้อ 11 การให้บริการตามสัญญา

ข้อ 12 การสร้างความมั่นใจในบริการให้แก่ลูกค้า

ข้อ 13 ความรู้ในการตอบคำถามให้กับลูกค้า

ข้อ 14 ความพร้อมในการตอบคำถาม

ข้อ 15 ความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับลูกค้า

ข้อ 16 การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง

ข้อ 17 สิ่งอำนวยความสะดวกที่น่าพอใจหรือน่าดึงดูดใจ

ข้อ 18 การเอาใจใส่ลูกค้า

ข้อ 19 ความเชี่ยวชาญเป็นมืออาชีพของพนักงาน

ข้อ 20 ความเหมาะสมในการเปิดให้บริการ ชั่วโมงที่เปิดบริการ

ข้อ 21 เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย

ข้อ 22 ความไว้วางใจในความถูกต้องและความน่าเชื่อถือที่ลูกค้ามีต่อการดำเนินงานของธุรกิจ

จากข้อคำถามทั้ง 22 ข้อนี้จะครอบคลุมมิติที่แสดงถึงคุณภาพบริการของห้องสมุด 4 มิติได้แก่

1. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service) เช่น ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อความต้องการ ความเชื่อมั่นและความดูแลเอาใจใส่

2. กายภาพของห้องสมุด (Library as Place) เช่น สถานที่ ความปลอดภัย สะดวกสบายในการเข้าใช้และวัสดุอุปกรณ์การสื่อสาร

3. การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (Access to Information) เช่น รูปแบบและทรัพยากรที่หลากหลาย อุปกรณ์ เครื่องมือ เวลาการเข้าถึงสารสนเทศ สถานที่ตั้ง

4. การควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ (Information Control) เช่น เนื้อหา มีความถูกต้อง เครื่องมือมีความทันสมัย สะดวกง่ายต่อการใช้ เป็นต้น

#### บทสรุป

สถาบันบริการสารสนเทศ จำเป็นต้องเน้นคุณภาพบริการของห้องสมุด อันหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้า กับการรับรู้บริการที่ได้รับโดยอาจเป็นการได้รับบริการตามคาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ ซึ่งจำเป็นจะต้องใช้เครื่องมือวัดคุณภาพบริการเข้ามาช่วยในการ

ดำเนินงาน เครื่องมือที่ใช้ในระยะแรกคือ SERVQUAL ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดคุณภาพบริการใน 5 มิติ ได้แก่ สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความเชื่อมั่น (Assurance) และความน่าเชื่อถือ (Empathy) เมื่อนำมาใช้ในห้องสมุดเกิดปัญหาในการดำเนินงานภายในห้องสมุดจึงนำมาประยุกต์ใช้เป็น

เครื่องมือ LibQUAL +™ ที่ประกอบด้วยข้อคำถาม 22 ข้อ ซึ่งครอบคลุมคุณภาพบริการใน 4 มิติ คือ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service) ภายภาพของห้องสมุด (Library as Place) การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (Access to Information) และการควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ (Information Control)

### เอกสารอ้างอิง

- กนก สุขมณี และ อภิรดี เกล็ดมณี. (2547). การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด : จาก SERVQUAL สู่ LibQUAL +™. โคมทัศน์ 26, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2548) หน้า 58-67. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2550). ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการจัดการสารสนเทศ หน่วยที่ 6-10 (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี : มหาวิทยาลัย.
- Blixrud, Julia C. (2008). Evaluating Library Service Quality; Use of LibQUAL +™. 7 pp. from [http:// www.libqual.org/documents/admin/bixrud.pdf](http://www.libqual.org/documents/admin/bixrud.pdf). access June 10, 2008.

ถ้าคนเราไม่มีศัตรูและอุปสรรคเสียเลย  
โลกนี้ก็จะไร้สิ่งที่เรียกกันว่าสมรรถภาพ  
ผู้ที่มองเห็นคุณค่าของศัตรูและปรปักษ์  
ย่อมไม่อาจที่จะก่อความยากเย็นขึ้นในโลกได้แต่ประการใด

พุทธทาส อินทปัญโญ