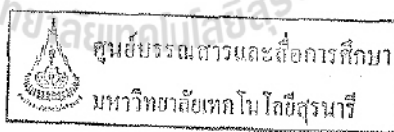


คุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้

โดย

รองศาสตราจารย์ ดร.ประภาวดี สืบสนธิ์



โครงการหนึ่งอาจารย์หนึ่งผลงาน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

มีนาคม 2547

คำนำ

คุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้ นำเสนอในลักษณะ "ประเด็นสำคัญ" เกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ เนื้อเรื่องประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. **ประมวลสาระ** เป็นเอกสารที่บรรจุเนื้อหาและประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย 3 ตอน คือ

- ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์และคุณภาพบริการสารสนเทศ
- ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการประยุกต์แนวคิดคุณภาพบริการ
- ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานและคุณภาพบริการสารสนเทศ

ประมวลสาระนี้จะใช้ควบคู่กับแนวการศึกษา

2. **แนวการศึกษา** เป็นเอกสารนำเสนอกรณีศึกษาเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ เพื่อให้ นักศึกษาฝึกปฏิบัติวิเคราะห์และแก้กรณีศึกษาด้วยตนเอง ประกอบด้วย 3 ตอนเช่นกัน ในแต่ละตอนนำเสนอสาระสังเขปจากประมวลสาระ และมีกิจกรรมกรณีศึกษาอันเป็น บทประยุกต์การเรียนรู้

ผลงานนี้ได้นำเสนอและได้รับการจัดพิมพ์เป็นหน่วยหนึ่ง (หน่วยที่ 8) ในชุดวิชาสัมมนาการจัดการสารสนเทศ บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ประภาวดี สืบสนธิ์

มีนาคม 2547

ประมวลสาระ

หน่วยที่ 8 ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ

ตอนที่ 8.1 ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์และคุณภาพบริการสารสนเทศ

เรื่องที่ 8.1.1 ปฏิสัมพันธ์สามเส้า

เรื่องที่ 8.1.2 มิติและช่องว่าง ของคุณภาพบริการสารสนเทศ

ตอนที่ 8.2 ประเด็นการประยุกต์แนวคิดคุณภาพบริการ

เรื่องที่ 8.2.1 หลักการบริการและการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความเป็นผู้นำบริการ
สารสนเทศ

เรื่องที่ 8.2.2 การพัฒนาระบบสารสนเทศงานบริการสารสนเทศ

ตอนที่ 8.3 ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานและคุณภาพบริการ สารสนเทศ

เรื่องที่ 8.3.1 มาตรฐานและดัชนีวัดผลการดำเนินงานบริการสารสนเทศ

เรื่องที่ 8.3.2 การวัดคุณภาพบริการสารสนเทศ

ตอนที่ 8.1 ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์และคุณภาพบริการสารสนเทศ

โปรดอ่านแผนการสอนประจำตอนที่ 8.1 แล้วจึงศึกษาเนื้อหาสาระ พร้อมปฏิบัติกิจกรรมในแต่ละเรื่อง

หัวเรื่อง

เรื่องที่ 8.1.1 ปฏิสัมพันธ์สามเส้า

เรื่องที่ 8.1.2 มิติและช่องว่างของคุณภาพบริการสารสนเทศ

แนวคิด

1. องค์ประกอบสำคัญของงานบริการสารสนเทศ คือ ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยมีสภาพแวดล้อมหรือบริบทโดยรอบคือ สถาบันบริการสารสนเทศ ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดในงานบริการ จึงเป็นปฏิสัมพันธ์สามเส้า
2. บริการที่มีคุณภาพเป็นเป้าหมายสำคัญของสถาบันบริการสารสนเทศและเป็นบริการที่เน้นหรือให้ความสำคัญที่ผู้ให้บริการ
3. ช่วงจังหวะแห่งความจริง หมายถึง ช่วงเวลาที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ และผู้ให้บริการรับรู้ถึงคุณภาพบริการที่ได้รับ
4. บริการที่มีคุณภาพ ประกอบด้วย 5 มิติ คือ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเข้าอกเข้าใจ การจับต้องได้
5. แบบจำลองช่องว่างคุณภาพบริการแสดงถึงช่องว่าง 5 ลักษณะที่ทำให้บริการสารสนเทศด้วยคุณภาพ สถาบันบริการสารสนเทศจำเป็นต้องลดช่องว่างเหล่านี้

วัตถุประสงค์

เมื่อศึกษาตอนที่ 8.1 จบแล้วนักศึกษาสามารถ

1. วิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดในงานบริการสารสนเทศได้
2. วิเคราะห์คุณภาพบริการสารสนเทศได้
3. วิเคราะห์ช่องว่างที่ทำให้บริการสารสนเทศด้วยคุณภาพได้

เรื่องที่ 8.1.1 ปฏิสัมพันธ์สามเส้า

นอกเหนือจากงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานบริการถือได้ว่าเป็นงานสำคัญที่ไม่ด้อยกว่าสำหรับสถาบันบริการสารสนเทศทุกประเภทและทุกระดับ งานบริการสารสนเทศมีองค์ประกอบสำคัญ คือ ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยมีสภาพแวดล้อมหรือบริบทโดยรอบคือ สถาบันบริการสารสนเทศ

บริการสามารถให้คำจำกัดความได้ว่าเป็นกิจกรรมหรือผลประโชยชน์ที่ฝ่ายหนึ่งให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง ดังนั้น บริการสารสนเทศถือได้ว่าเป็นกิจกรรม การกระทำ หรือผลประโชยชน์ที่สถาบันบริการสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ

บริการมีคุณสมบัติต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นด้วยลักษณะบางประการ

- ไม่สามารถจับต้องได้
- ขาดความเป็นเจ้าของ
- มีความหลากหลาย
- ไม่สามารถแบ่งแยกได้

กรณีตัวอย่าง เช่น การซื้อหนังสือ ผู้ซื้อจะเป็นเจ้าของหนังสือที่จับต้องได้ แต่ถ้ายืมหนังสือจากสถาบันบริการ แม้ว่าจะได้หนังสือซึ่งเป็นสิ่งที่สัมผัสได้ก็ตาม แต่ "สินค้า" ที่ผู้ใช้ได้รับจริง คือประสบการณ์การยืมและใช้บริการ - ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ การติดตามทวงถาม และการคิดค่าปรับเมื่อหนังสือยืมเกินกำหนด

เนื่องจากบริการเป็นการกระทำ เป็นเรื่องของการปฏิบัติ ผลงานของผู้ให้บริการแต่ละคนมักต่างกัน และยังต่างไปตามผู้ใช้บริการ ต่างไปในแต่ละวัน ผลงานบริการจึงมีความหลากหลายและยากที่จะวัด

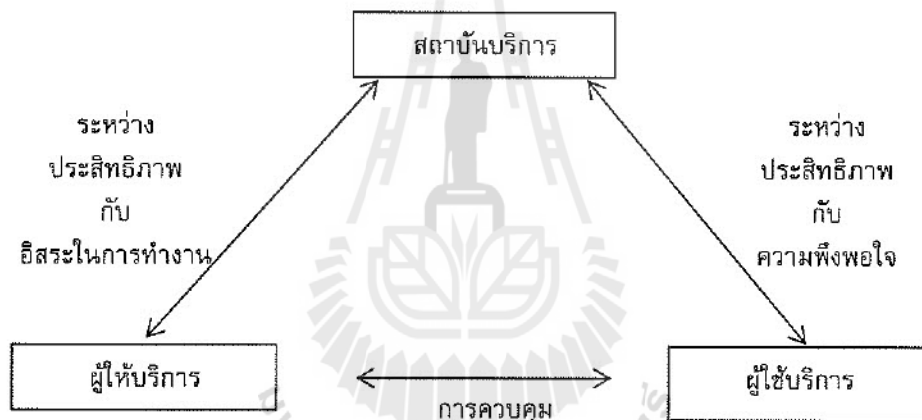
ประการสุดท้ายเนื่องจากการให้บริการและการใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่แยกจากกันไม่ได้ ถ้าเป็นการผลิตสินค้า เช่น รถยนต์ คุณภาพเริ่มตั้งแต่การประกอบชิ้นส่วนต่าง ๆ จนถึงการนำส่งโดยผู้ซื้อ มิได้เข้ามาสัมผัส แต่การบริการมิได้เป็นเช่นนั้น และคุณภาพบริการจะเกิดทุกครั้งที่ใช้ติดต่อมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีใช้คน

บริการสารสนเทศจัดเป็นบริการลักษณะใด โดยลักษณะแล้ว บริการสารสนเทศเป็นบริการที่ให้แก่บุคคล (คน) บริการที่ให้แก่คนมี 2 ประเภท ประเภทแรกคือ บริการที่เกี่ยวข้องกับร่างกาย เช่น บริการสุขภาพ ที่พัก ร้านอาหาร ร้านเสริมสวย ประเภทที่สองคือ บริการที่เกี่ยวข้องกับจิตใจและปัญญา เช่น การให้คำปรึกษา การศึกษา นันทนาการ จิตบำบัด การโฆษณา ดังนั้นบริการสารสนเทศจึงจัดอยู่ในบริการประเภทที่สอง

บริการที่ให้แก่บุคคลมีองค์ประกอบสำคัญ คือ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการให้บริการ งานบริการสารสนเทศจึงควรเน้นและให้ความสำคัญต่อผู้ใช้

ผู้ใช้บริการจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการทุกครั้งที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการจะมีบทบาทของตนตามที่สถาบันนั้นกำหนด ปฏิสัมพันธ์หรือการเผชิญระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการจะทำให้เกิดคุณภาพขึ้นในใจของผู้ใช้ ช่วงเวลาปฏิสัมพันธ์มักไม่ยาวนานและจะเป็นช่วงเวลาที่ใช้บริการจะประเมินบริการ และสร้างความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ตนได้รับหรือที่เรียกว่า “ช่วงจังหวะแห่งความจริง” (moment of truth) ช่วงจังหวะเช่นนี้สำคัญสำหรับการทำชื่อเสียงว่าสถาบันบริการมีบริการเป็นเลิศ

ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดในงานบริการจึงเป็นปฏิสัมพันธ์สามเส้า ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการ สถาบันบริการ และผู้ให้บริการดังภาพ



ภาพที่ 8.1 ปฏิสัมพันธ์บริการสามเส้า (Fitzsimmons และ Fitzsimmons, 1998)

โดยหลักการแล้ว ทั้งสามฝ่ายจะได้ประโยชน์ ถ้าร่วมกันสร้างปฏิสัมพันธ์บริการที่มีความสมดุลย์ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด แต่ในความเป็นจริงหรือในทางปฏิบัติเป็นไปได้ยาก เพราะฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะครอบงำหรือควบคุมปฏิสัมพันธ์ที่เกิดและทำให้เกิดความขัดแย้งอันนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ

ในกรณีที่สถาบันบริการเป็นผู้ครองปฏิสัมพันธ์ สถาบันจะควบคุมบริการที่จัดโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพเป็นหลัก สถาบันจึงควบคุมวิธีบริการทั้งกับผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ดังจะเห็นจากการที่สถาบันมักกำหนดกฎและแนวปฏิบัติต่างๆ เพื่อนำส่งบริการที่เป็นมาตรฐาน (เช่น นักศึกษายืมหนังสือได้ 10 เล่ม ภายใน 1 สัปดาห์ หรืออาจารย์ยืมหนังสือได้ 1 ภาคการศึกษาเท่านั้น) แนวปฏิบัติเหล่านี้จึงจำกัด

อิสระในการทำงานของผู้ให้บริการ แม้ผู้ให้บริการจะมีความเข้าใจข้อกำหนดหรือปัญหาของผู้ใช้ และยังคงจำกัดบริการที่ให้แก่มือใช้ตามไปด้วย มีผลทำให้ผู้ใช้เกิดความไม่พอใจได้

ส่วนปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ลักษณะสำคัญคือทั้งสองฝ่ายพยายามควบคุมกันและกัน ผู้ให้บริการต้องการควบคุมพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ตนปฏิบัติงานได้สะดวก เช่น เวลายืมผู้ใช้ต้องเข้าแถว ต้องยื่นหนังสือพร้อมบัตรประจำตัว ในขณะที่เดียวกันผู้ใช้พยายามที่จะควบคุมปฏิสัมพันธ์บริการ เพื่อให้ตนรับประโยชน์สูงสุด ดังนั้นการควบคุมจากทั้งสามฝ่ายที่เกี่ยวข้องจึงต้องมีความสมดุลย์ เพื่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์บริการที่มีประสิทธิภาพและความพึงพอใจต่อทุกฝ่าย

ปัญหาหรือความยากลำบากที่เกิด เมื่อผู้ให้บริการติดต่อกับผู้ใช้บริการมี 2 กลุ่มใหญ่คือ

1. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่เป็นไปไม่ได้ เช่น การเรียกร้องที่ไม่มีเหตุผลหรือขัดต่อนโยบาย การกระทำที่ยอมรับไม่ได้ การละเมิดแนวปฏิบัติ หรือความต้องการพิเศษ
2. ความผิดพลาดด้านบริการโดยไม่คาดคิด เช่น บริการบางอย่างที่เคยได้รับหายไป บริการล่าช้า บริการที่ยอมรับไม่ได้เพราะไม่ได้มาตรฐาน

ดังนั้น การจัดการบริการสารสนเทศ ทั้งสถาบันบริการและผู้ให้บริการจึงต้องคำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นสำคัญใน 2 บริบท ดังนี้

1. การออกกฎระเบียบ แนวปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ปฏิบัติตาม หลายเรื่องจะเห็นว่าสามารถลดหย่อนให้อยู่ในกรอบของ “ความพอดี” ได้ (เช่น ห้ามนักศึกษาที่สวมรองเท้าแตะเข้าห้องสมุด)
2. ในช่วงปฏิสัมพันธ์บริการ ผู้ให้บริการสามารถสื่อสารและปรับสภาพการบริการให้สอดคล้องกับปัญหาหรือความยากลำบากที่เกิด เช่น รู้จักวิธีตอบปฏิเสธที่ผู้ใช้จะไม่รู้สึกโกรธหรือไม่พอใจ มีวิธีการประนีประนอม การรู้จักยอมรับผิด (แทนการแก้ตัว) และการแสดงออกถึงความเข้าอกเข้าใจปัญหาและความรู้สึกของผู้ใช้

เรื่องที่ 8.1.2 มิติและช่องว่างของคุณภาพบริการสารสนเทศ

คุณภาพบริการเป็นเรื่องจำเป็นสำหรับหน่วยงานธุรกิจและหน่วยงานที่ขายหรือให้บริการ สถาบันบริการสารสนเทศอาจคิดว่าตนไม่มีคู่แข่ง เพราะในแต่ละองค์กรมักมีสถาบันบริการสารสนเทศเพียงแห่งเดียวหรือจะมากกว่านี้ก็ไม่มากนัก แต่ในสภาพสังคมปัจจุบันสารสนเทศมีมากมายทั้งสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ แหล่งสารสนเทศมีหลายหลากทั้งตัวบุคคลและสถาบันอื่นที่เห็นความสำคัญและคุณค่าของสารสนเทศ ผู้ใช้จึงมีทางเลือกที่จะเข้าถึงและใช้แหล่งต่าง ๆ ตามความสนใจและเวลาที่ตนมีจำกัด ดังนั้นสถาบันบริการสารสนเทศจึงต้องตระหนักและยอมรับว่าผู้ใช้บริการคือผู้ที่มีค่า และควรจัดบริการที่มีคุณภาพเพื่อรักษาผู้ใช้บริการให้เป็นผู้ใช้ประจำและเป็นผู้ใช้บริการที่ซื่อสัตย์ตลอดไป คำถาม คือ สถาบันบริการสารสนเทศจะจัดการคุณภาพอย่างไร เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้ใช้

คุณภาพ หมายถึง ลักษณะโดยรวมของผลผลิตหรือบริการที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ คุณภาพบริการเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศและบุคคลที่สถาบันประสงค์จะให้บริการ คุณภาพบริการเกี่ยวข้องกับสองเรื่อง คือ 1) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และ 2) บริการที่ให้ตรงหรือเหนือความคาดหวังของผู้ใช้

คุณภาพบริการ จึงหมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้กับการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับ

ความคาดหวัง : ผู้ใช้ทุกคนจะมีภาพอยู่ในใจก่อนที่จะติดต่อขอใช้บริการ ภาพในใจของผู้ใช้เกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น การได้ยินเกี่ยวกับบริการและสถาบันจากคำโฆษณาประชาสัมพันธ์ การสนทนา ความต้องการเฉพาะตน ประสบการณ์การใช้บริการในอดีต ฯลฯ ภาพที่มีในใจอาจถูกหรือไม่ถูกต้อง อาจเป็นภาพทางบวกหรือทางลบ เมื่อผู้เข้ามาติดต่อขอใช้บริการ ภาพที่มีในใจจะกำหนดความคาดหวังว่าเขาควรได้รับบริการอย่างไร

งานบริการสารสนเทศเป็นงานที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ใช้ ผู้ให้บริการจึงต้องเข้าใจความคาดหวังของผู้ใช้ และไม่ด่วนสรุปเกี่ยวกับผู้ใช้โดยเอาตัวเองเป็นที่ตั้ง เพราะบ่อยครั้งที่ผู้ให้บริการมีความเข้าใจเกี่ยวกับผู้ใช้ไม่ถูกต้อง ทำให้การตัดสินใจบริการผิดพลาดได้

การรับรู้ถึงบริการที่ได้รับ : การรับรู้และความคาดหวังเป็นเรื่องเกี่ยวข้งกันใกล้ชิด แต่ความคาดหวังก่อรูปก่อนที่จะมีการให้บริการ ส่วนการรับรู้เกิดระหว่างที่ผู้ใช้รับบริการ เป็นความรู้สึก ความประทับใจของแต่ละคน

ความประทับใจเริ่มแรกสำคัญยิ่งต่อการรับรู้ของผู้ใช้ ผู้ใช้ที่ติดต่อขอใช้บริการสารสนเทศจะเริ่มรับรู้ตั้งแต่ย่างก้าวเข้ามาในสถาบัน (เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย บรรยากาศสงบเงียบ ถ้าผู้ใช้พบหนังสือที่ใช้แล้ววางตามโต๊ะ หนังสือคอยขึ้นชั้นเติมรถเข็น ผู้ใช้คงสงสัยว่าบริการที่ได้รับต่อไปจะเป็นอย่างไร) ปัญหาประการหนึ่งของสถาบันบริการสารสนเทศ คือ จุดที่ให้บริการมีหลายจุด เช่น การค้นรายการออนไลน์ บริการยืม-คืน บริการตอบคำถาม เมื่อจุดหนึ่งจุดใดเกิดข้อบกพร่อง ผู้ใช้จะเกิดความรู้สึกทางลบทั้งหมด

วงการธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการได้ศึกษาความคาดหวังของลูกค้าบริการต่าง ๆ และได้ข้อสรุปที่นำไปสู่คุณภาพบริการ ดังนี้

1. มิติต่าง ๆ ของคุณภาพบริการสารสนเทศ

บริการที่มีคุณภาพหมายถึงบริการที่ตรงหรือเหนือความคาดหวัง บริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยมิติต่าง ๆ 5 ประการ คือ

1. **ความน่าเชื่อถือ** : ความสามารถในการให้บริการตามสัญญาอย่างถูกต้องและไวใจได้ ผลงานบริการที่น่าเชื่อถือจึงเป็นความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สถาบันบริการสารสนเทศจึงต้องจัดบริการได้ทันเวลา จัดบริการในลักษณะเดียวกัน และปราศจากความผิดพลาดทุกครั้งที่ให้บริการ ความน่าเชื่อถือยังรวมถึงการปฏิบัติงานหลังฉาก เช่น คาดหวังว่ามีการเก็บเอกสารข้อมูลและการส่งเอกสารเช่น ใบเตือน ใบบทง ผลการค้นสารสนเทศ หรือเอกสารที่ยืมระหว่างสถาบันอย่างถูกต้อง

2. การตอบสนอง

ความเต็มใจที่จะช่วยผู้ใช้และให้บริการที่เหมาะสม การให้ผู้ใช้รอคอยโดยเฉพาะเมื่อไม่มีสาเหตุอันควร จะทำให้ผู้ใช้รับรู้ถึงคุณภาพบริการที่ติดลบ แต่ถ้าเกิดบริการผิดพลาด ความสามารถแก้ไขเหตุการณ์อย่างรวดเร็วในลักษณะมีอาชีพของผู้ให้บริการ จะช่วยให้ผู้ใช้รับรู้ถึงคุณภาพบริการในทางบวกได้

3. ความมั่นใจ

ความรู้และความใจกว้างของบุคลากร มิติดังกล่าวรวมถึงความสามารถในการสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่น ความสามารถในการให้บริการ ความสุภาพและการให้เกียรติผู้ใช้บริการ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับผู้ใช้ และทัศนคติทั่วไปที่ในใจของผู้ให้บริการมีแต่เรื่องความสนใจในตัวผู้ใช้

4. ความเข้าอกเข้าใจ

การดูแลเอาใจใส่ให้ความสนใจผู้ใช้แต่ละคน ความเข้าอกเข้าใจรวมถึงลักษณะต่อไปนี้ ความใกล้ชิดสนิทสนม ความไหวพริ้ว ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ ข้อจำกัดและปัญหาของผู้ใช้

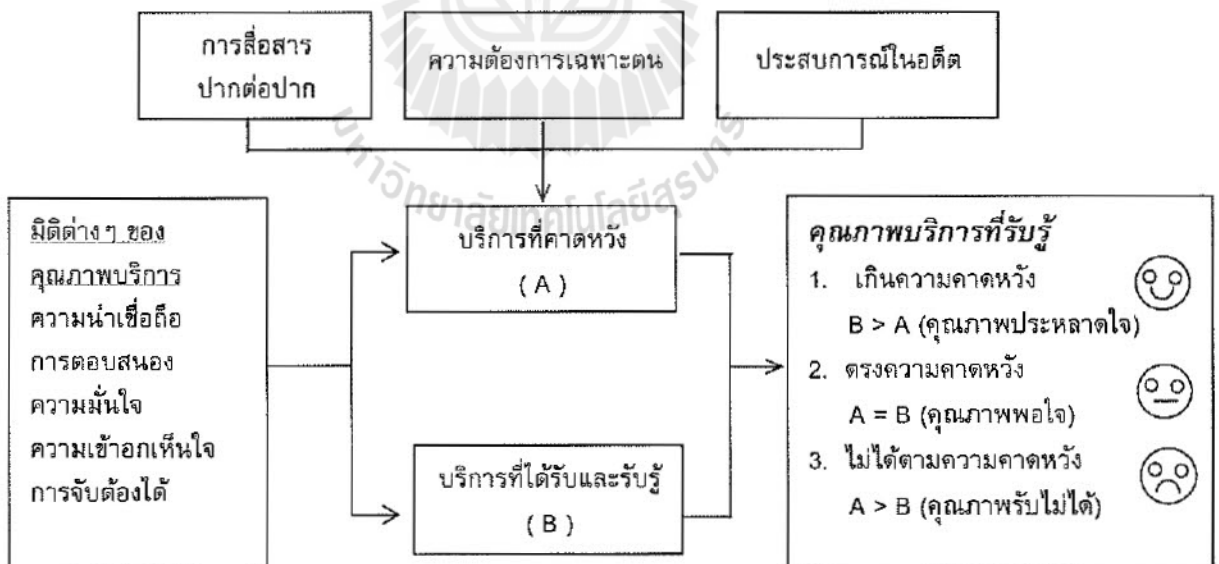
5. การจับต้องได้ : สิ่งอำนวยความสะดวกที่เห็นเป็นตัวตน อุปกรณ์ บุคลากร เครื่องมือสื่อสาร สภาพแวดล้อมที่เป็นกายภาพ (เช่น ความสะดวก ความพร้อมใช้งาน) เป็นเครื่องแสดงถึงความตั้งใจเอาใจใส่ในเรื่องที่เป็นรายละเอียดของผู้ให้บริการ

สำหรับสถาบันบริการสารสนเทศ คุณภาพบริการประยุกต์ได้ในงานบริการ ดังนี้

- ทรัพยากรและการเข้าถึงสารสนเทศ : สารสนเทศที่ผู้ใช้ได้รับอยู่ในรูปแบบเหมาะสม ทันใช้งาน มีความสมบูรณ์
- บริการที่ให้ : ผู้ให้บริการมีความเข้าอกเข้าใจ ตอบรับทันการณ์ มีความน่าเชื่อถือและมั่นใจได้
- สถาบันบริการสารสนเทศ ในฐานะเป็นแหล่งสารสนเทศหรือสถานที่ : อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สัมผัสได้
- การควบคุมปฏิสัมพันธ์ : ให้อำนวยให้ผู้ใช้งานควบคุมปฏิสัมพันธ์ในฐานะผู้ร่วมให้บริการ เช่น ความสะดวกง่ายดายในการใช้บริการ

ผู้ใช้บริการจะใช้มิติทั้ง 5 ประการนี้เพื่อตัดสินคุณภาพบริการ โดยจะเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดหวัง และบริการที่ตนได้รับ (ดังภาพ) ถ้า

- บริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง แสดงว่าสถาบันให้บริการได้ดีกว่าหน้าที่ตามปกติ
- บริการที่ได้รับตรงกับความคาดหวัง แสดงว่าสถาบันให้บริการตามหน้าที่ปกติเท่านั้น
- บริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง แสดงว่าสถาบันให้บริการได้ผลน้อยกว่าที่ควรจะเป็น

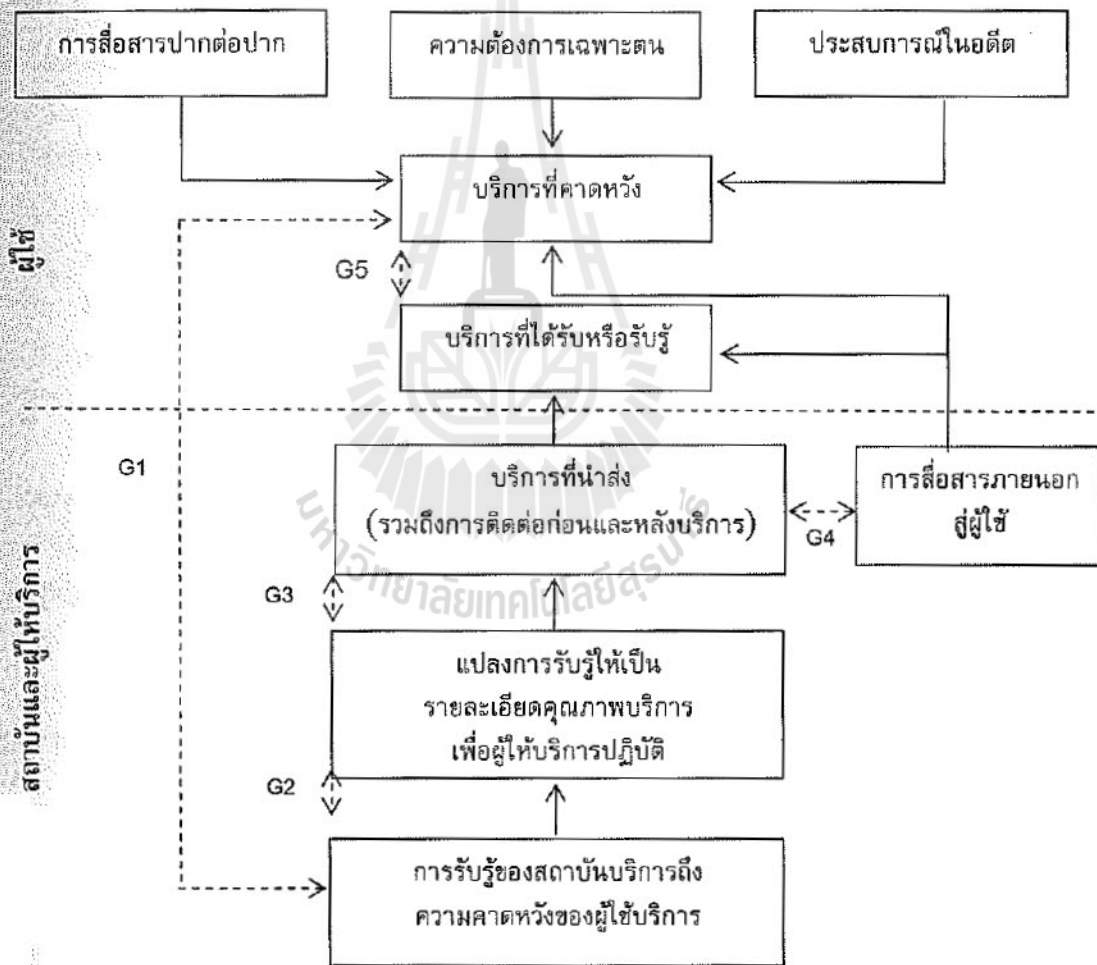


ภาพที่ 8.2 คุณภาพบริการที่รับรู้ (Fitzsimmons และ Fitzsimmons, 1998)

2. ช่องว่างคุณภาพบริการสารสนเทศ

ในการให้บริการสารสนเทศ การเพิ่มคุณภาพบริการ หมายถึง การลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและบริการที่จัดให้ การที่สถาบันรู้ความคาดหวังของผู้ใช้ถือว่าไม่พอเพียง สถาบันจะต้องแปลความคาดหวังให้เป็นการปฏิบัติงานที่ลดช่องว่างข้างต้น ยิ่งช่องว่างห่างเท่าใดแสดงให้เห็นความจำเป็นในการปรับปรุงบริการมากเท่านั้น

Zeithaml และ Parasuraman (1988) ได้เสนอแบบจำลองช่องว่างคุณภาพ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานบริการสารสนเทศ (ดังภาพ)



ภาพที่ 8.3 แบบจำลองช่องว่างคุณภาพบริการของ Zeithaml และ Parasuraman (1988)

จากแบบจำลองช่องว่างคุณภาพบริการ บริการจะด้วยคุณภาพลงถ้าเกิดช่องว่าง 5 ลักษณะ ดังนี้

ช่องว่างที่ 5 ช่องว่างที่สำคัญที่สุดเป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ช่องว่างนี้จะแคบหรือกว้างขึ้นอยู่กับช่องว่างอีก 4 ประการ

ช่องว่างที่ 1 เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับการที่สถาบันบริการสารสนเทศรับรู้หรือเล็งเห็นความคาดหวังเหล่านั้น ช่องว่างนี้เกิดขึ้นจากการที่สถาบันบริการขาดความเข้าใจว่าผู้ใช้พัฒนาความคาดหวังของตนอย่างไร และมีความคาดหวังในเรื่องใด ความคาดหวังของผู้ใช้บริการเกิดจากฐานหลายประการ เช่น คำโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ประสบการณ์ในอดีตกับสถาบัน ความต้องการส่วนตัว และการสื่อสารกับเพื่อน ๆ ฯลฯ

ถ้าสถาบันบริการสารสนเทศวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้ใช้ไม่ถูก ก็ยากที่จะสร้างผลงานบริการที่เกินคาด และผลที่ตามมาคือความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการย่อมต่ำลง

วิธีการที่สถาบันบริการสารสนเทศจะลดช่องว่างนี้ ได้แก่

1. ปรับปรุงการวิจัยตลาด เพื่อศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้โดยไม่ด่วนสรุปว่ารู้ความคิด ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
2. มีการสื่อสารอันดีระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศ และผู้ให้บริการ ณ จุดต่าง ๆ
3. ลดจำนวนระดับขั้นตอนการบริการอันทำให้ผู้ใช้เกิดความหวังเหิน
4. การบริการควรเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

ช่องว่างที่ 2 เกิดจากการที่สถาบันบริการสารสนเทศไม่สามารถกำหนดระดับคุณภาพอันเป็นเป้าหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้ และไม่สามารถแปลงให้เป็นข้อกำหนดที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้

กล่าวง่าย ๆ ช่องว่างนี้เกิดจากสถาบันบริการสารสนเทศกำหนดมาตรฐานบริการผิดพลาด นั่นคือมาตรฐานบริการมิได้สะท้อนความคาดหวังของผู้ใช้อย่างถูกต้องและคงที่โดยตลอด สาเหตุที่เกิดช่องว่างนี้เพราะ

1. สถาบันไม่ได้กำหนดรายละเอียดคุณภาพบริการอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ให้บริการปฏิบัติ
2. สถาบันอาจเห็นว่าการตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้เป็นเรื่องที่เป็นไปไม่ได้
3. สถาบันอาจใช้เทคโนโลยีในการทำงานบริการเพื่อให้ได้มาตรฐาน เพื่อประกันว่าผู้ใช้จะได้รับบริการที่มีคุณภาพอย่างจำกัด
4. ขาดเป้าหมายเกี่ยวกับความคาดหวังและมาตรฐานของผู้ใช้

วิธีการที่สถาบันบริการสารสนเทศจะลดช่องว่างนี้คือ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องนึกถึงผู้ใช้และบริการเป็นหลัก การใช้การจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) เพื่อปรับปรุงงานบริการสามารถช่วยลดช่องว่างนี้ อีกทั้งช่วยกำหนดเป้าหมายที่เน้นผู้ใช้เป็นหลัก

ช่องว่างที่ 3 เป็นช่องว่างของการให้บริการ เกิดจากบริการที่นำเสนอจริงนั้นมิได้ตรงตามคุณลักษณะที่กำหนด ช่องว่างนี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ให้บริการ - เกี่ยวข้องกับความรู้ ความสามารถ แรงจูงใจ และทัศนคติ สาเหตุที่เกิดช่องว่างนี้มีหลายประการ

1. บทบาทของผู้ให้บริการสับสน ไม่ชัดเจน ไม่แน่ใจว่าหัวหน้างานคาดหวังอะไรจากผู้ให้บริการ รวมถึงขาดสารสนเทศที่จำเป็นเพื่อการปฏิบัติงาน
2. การจัดผู้ให้บริการไม่สอดคล้องกับงาน ขาดการอบรม ขาดทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ผนวกกับการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีไม่เหมาะสม
3. บทบาทที่ขัดแย้งสำหรับผู้ให้บริการที่สังเกตเห็นว่าตนไม่สามารถสนองความต้องการทั้งหมดของผู้ใช้ทั้งภายในและภายนอก
4. สถาบัน หัวหน้างาน หรือระบบการจัดการเน้นเฉพาะผลงานหรือผลลัพธ์ ผู้ให้บริการจึงมีทางเลือกน้อยมากหรือมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาบริการน้อยมาก
5. การขาดทีมทำงานที่ประสานร่วมมือกัน

โดยทั่วไป ทางแก้ไขความคิดของผู้ให้บริการข้างต้น คือ การสร้างความไว้วางใจให้ผู้ให้บริการมีอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจในระดับหนึ่ง สถาบันบริการสารสนเทศต้องสร้างความมั่นใจให้ผู้ให้บริการว่าทรัพยากรต่าง ๆ มีพอเพียง รวมถึงให้ได้รับการอบรมที่จำเป็น และมีความรับผิดชอบในการให้บริการในระดับที่ผู้ใช้คาดหวัง การจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) จะช่วยลดช่องว่างระหว่างบริการที่จัดกับมาตรฐานหรือคุณลักษณะของบริการที่กำหนดได้

ช่องว่างที่ 4 ความคาดหวังของผู้ใช้ต่อบริการเกิดจากการสื่อสาร การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ช่องว่างนี้จึงเป็นช่องว่างระหว่างบริการที่จัดให้กับการสื่อสารสู่ภายนอกในลักษณะที่สถาบันบริการให้สัญญาไว้มากแต่บริการที่ผู้ใช้ได้ไม่สอดคล้องกับที่พูดไว้

สาเหตุที่ทำให้เกิดช่องว่างนี้ นอกจากสถาบันให้คำสัญญาในเรื่องบริการมากเกินไปแล้วยังรวมถึงการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ในระดับแนวราบไปสู่ผู้ให้บริการไม่พอเพียง ตัวอย่าง ระบบอัตโนมัติ iPAC ทางสถาบันประชาสัมพันธ์ประโยชน์ของระบบมากมาย ครั้นเมื่อเริ่มใช้งาน ระบบมีความผิดพลาดซึ่งผู้ให้บริการไม่สามารถแก้ไขได้ ทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถใช้งานได้อย่างที่ประกาศ ในทำนองเดียวกันการสื่อสารในแนวราบระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้อาจเป็นอุปสรรคในการนำเสนอบริการได้ เช่น ผู้ให้บริการบอกผู้ใช้ว่าการยืมระหว่างห้องสมุดใช้เวลา 2 วัน (ซึ่งโดยปกติใช้กว่า 1 สัปดาห์) การประมาณเวลาที่เกินความเป็นจริงเช่นนี้ทำให้ผู้ใช้เกิดความคาดหวังและถ้าสถาบันบริการสารสนเทศทำไม่ได้ตามนั้น จะเกิดช่องว่างขึ้น

ดังนั้น การที่สถาบันและผู้ให้บริการสารสนเทศหมั่นวิเคราะห์และลดช่องว่างต่าง ๆ ที่กล่าวมาจะช่วยเพิ่มคุณภาพบริการสารสนเทศที่ให้แก่ผู้ใช้ได้

ตอนที่ 8.2 ประเด็นการประยุกต์แนวคิดคุณภาพบริการ

โปรดอ่านแผนการสอนประจำตอนที่ 8.2 แล้วจึงศึกษาเนื้อหาสาระ พร้อมปฏิบัติกิจกรรมในแต่ละเรื่อง

หัวเรื่อง

เรื่องที่ 8.2.1 หลักการบริการและการสร้างสภาพแวดล้อม เพื่อความเป็นผู้นำบริการ

เรื่องที่ 8.2.2 การพัฒนาระบบสารสนเทศงานบริการสารสนเทศ

แนวคิด

1. หลักการบริการ 4 ประการ ที่ช่วยสร้างความเป็นเลิศให้บริการสารสนเทศ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การแก้ไขปัญหาและข้อผิดพลาด ความยุติธรรม และบริการที่เกินคาด
2. การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานในลักษณะต่าง ๆ จะช่วยผู้ให้บริการสามารถทนแรงกดดัน แก้ไขปัญหาและความยากลำบากต่าง ๆ และให้บริการอย่างมีคุณภาพได้
3. ระบบสารสนเทศงานบริการ จะช่วยให้สถาบันจัดบริการได้ตรงหรือเกินความคาดหวัง ช่วยสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับผู้ใช้ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตภาพบริการ

วัตถุประสงค์

เมื่อศึกษาตอนที่ 8.2 จบแล้ว นักศึกษาสามารถ

1. ประยุกต์หลักการบริการ เพื่อเพิ่มคุณภาพให้บริการสารสนเทศได้
2. สร้างสภาพแวดล้อมหรือกำหนดกลวิธี เพื่อให้บริการสารสนเทศอย่างมีคุณภาพได้
3. เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาพัฒนาระบบสารสนเทศงานบริการได้

เรื่องที่ 8.2.1 หลักการบริการและการสร้างสภาพแวดล้อม เพื่อความเป็นผู้นำบริการ

แนวคิดคุณภาพบริการที่เกิดจากแวดวงธุรกิจ สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับบริการสารสนเทศได้ สถาบันบริการสารสนเทศได้รับการจัดอยู่ในกลุ่มผู้ให้บริการที่ไม่จำเป็นต้องแข่งขันเพื่อให้ได้ส่วนแบ่งการตลาด แต่สถาบันแต่ละแห่งควรมีความเป็นเลิศ ซึ่งเป็นมิติคุณภาพที่สำคัญที่สุด

บริการที่มีคุณภาพอันเป็นเลิศเป็นเครื่องหมายแสดงถึงความสำเร็จที่เหนือมาตรฐาน ความเป็นเลิศมิได้เกิดขึ้นเอง แต่เป็นเรื่องที่ต้องสร้าง โดยอิงกรอบการสร้างคุณภาพบริการ ได้แก่ ยึดหลักบริการ และสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความเป็นผู้นำบริการ

1. หลักการบริการสารสนเทศ

หลักบริการ ที่จะช่วยให้พันธกิจของสถาบันบริการสารสนเทศในการนำส่งบริการที่มีคุณภาพ เป็นเลิศ มีคุณค่าต่อผู้ใช้ คือ (Nitecki, 2001)

- ความน่าเชื่อถือ : เป็นเกณฑ์สำคัญที่สุดสำหรับผู้ใช้ที่จะตัดสินคุณภาพบริการ หมายถึง ความสามารถของสถาบันที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้อย่างถูกต้อง และได้มาตรฐานคงที่ ความน่าเชื่อถือจะทำให้เกิดความไว้วางใจ บริการที่น่าเชื่อถือนับปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้หลายประการ รวมถึงผู้ให้บริการที่มีหลายคนต่างกันไป ถ้าบริการต้องอาศัยการวิเคราะห์ วิจารณ์ของของผู้ให้บริการมากเท่าใด ยิ่งทำให้บริการมีความหลากหลายและเกิดข้อผิดพลาดได้มากขึ้น ผู้ใช้จะจำข้อผิดพลาดและมีผลต่อการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือของบริการ และจะยิ่งจำติดใจถ้าข้อผิดพลาดนั้นเกิดซ้ำ โดยไม่ได้รับการแก้ไข
- การป้องกันและการแก้ไขปัญหาและข้อผิดพลาด : ความเต็มใจในการตอบรับและแก้ไขปัญหาบริการ ผลการวิจัยชี้ชัดว่าการแก้ไขจะเพิ่มความเต็มใจให้ผู้ใช้ให้ข้อเสนอแนะ อีกทั้งการรับรู้ถึงคุณภาพบริการจะเพิ่มขึ้น จึงเชื่อในความรู้สึกและปฏิกิริยาของผู้ใช้รับฟังปัญหา คำบ่น ข้อเสนอแนะ โดยจัดทำกล่องรับความคิดเห็น ระบบข้อคิดเห็นออนไลน์ หรือใช้วิธีการเชิงรุกสอบถามทันทีหลังรับบริการ เหล่านี้ช่วยให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกว่าสถาบันเอาใจใส่งานบริการของตน สิ่งสำคัญคือ การแก้ไขให้แก้ที่สาเหตุ เพื่อจะได้ไม่เกิดปัญหาซ้ำอีก
- ความยุติธรรม : การปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเท่าเทียมกันทำให้ผู้ใช้เกิดความไว้วางใจในตัวผู้ให้บริการ ความซื่อตรงและการปฏิบัติต่อผู้ใช้ทุกคนอย่างเสมอภาค เป็นค่านิยมพื้นฐานในการปฏิบัติงานที่จะทำให้สถาบันบริการ ได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้
- ตรงหรือเหนือความคาดหวัง : ความประหลาดใจที่ได้รับบริการเกินความคาดหวัง จะสร้างความผูกพันทางใจ ทำให้ผู้ใช้ซื่อสัตย์ต่อสถาบันบริการ ความประหลาดใจจะเกิดในกระบวนการให้บริการ การแก้ไขปัญหา การให้ความมั่นใจ ความเข้าอกเข้าใจ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่สัมผัสได้

2. การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความเป็นผู้นำบริการสารสนเทศ

ความเป็นผู้นำบริการของสถาบันบริการสารสนเทศในทุกระดับต้องอาศัยกลวิธีบางประการ สถาบันไม่เพียงแต่มีผู้ให้บริการพอเพียงเท่านั้น แต่ต้องมีทีมงานและความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียว สถาบันจึงต้องสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ช่วยให้บริการมีความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติ และสามารถทนแรงกดดัน เมื่ออยู่ “บนเวทีบริการ” เมื่อบริการผู้ใช้จำนวนมากในช่วงเวลาสั้นๆ ทนต่อคำเรียกร้องที่ไม่ใช่เรื่องอันควร หรือเคารพและมีน้ำใจต่อผู้ใช้ที่หยาบกระด้าง

สภาพแวดล้อมบริการที่เอื้อต่อความเป็นผู้นำบริการ มี 8 ประการดังนี้

• วิสัยทัศน์บริการ

การสร้างวิสัยทัศน์บริการบนความเชื่อที่ว่าบริการอันเป็นเลิศ คือ พลัง พลังผลักดันที่อยู่เบื้องหลังการทำงานและบริการทั้งหมดเพื่อให้สถาบันบรรลุพันธกิจ วิสัยทัศน์บริการจะช่วยชี้แนวทางสำหรับผู้ให้บริการ ลดนโยบายและกระบวนการทำงานที่กำหนดตายตัว ตัวอย่าง : “มุ่งที่จะปรับปรุงบริการ เพื่อประโยชน์ต่อผู้ใช้” วิสัยทัศน์เช่นนี้จะทำให้ไม่เกิดการปฏิบัติงานหรือแก้ปัญหาไปวัน ๆ แต่ผู้ให้บริการจะต้องรับฟังคำติชม ข้อเสนอแนะของผู้ใช้ และคิดปรับปรุงงานบริการ เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานอย่างต่อเนื่อง

• ค่านิยมและวัฒนธรรมของสถาบันบริการสารสนเทศ

ค่านิยมเป็นความเชื่อและความคาดหวังที่ผู้ปฏิบัติงานยึดถือร่วมกัน และทำให้เกิดธรรมเนียมปฏิบัติหรือวัฒนธรรมที่จะหล่อหลอมพฤติกรรมกรให้บริการและชี้ทางการปฏิบัติงาน ตัวอย่าง : ค่านิยม “พร้อมใช้ พร้อมบริการ ทันเวลา ทันความต้องการ” ของศูนย์บรรณสารฯ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่สร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมการทำงานบริการทุกเรื่องให้มีความพร้อมและให้บริการอย่างรวดเร็ว

• โครงสร้างการบริหารงาน

โครงสร้างการบริหารองค์การแบบเดิมเป็นรูปปิรามิด มีหัวหน้างานหลายระดับเพื่อความคุมให้ผลงานมีคุณภาพใกล้เคียงกัน แต่สถาบันบริการยุคใหม่มีโครงสร้างแนวราบและคล้ายตัว T หัวหน้างานระดับต่างๆ ลดลง สถาบันจะให้ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ “แถวหน้า” ผู้ให้บริการสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอันเกิด ณ จุดบริการด้วยตนเอง แทนที่ทุกอย่างต้องรอคอยหรือถามหัวหน้างาน การบริการจึงมีความยืดหยุ่น ตอบรับความเปลี่ยนแปลงและความต้องการบริการของผู้ใช้ที่ซับซ้อนเฉพาะคน

- **การพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน**

การติดต่อทุกครั้งเป็นเหตุการณ์สำคัญสำหรับผู้ให้แต่อาจเป็นเรื่องปกติสำหรับผู้ให้บริการที่วันหนึ่งๆ ให้บริการซ้ำๆ แบบเดียวกันแก่ผู้ใช้หลายสิบราย ดังนั้น สภาวะอารมณ์จึงเป็นเรื่องสำคัญ ผู้ให้บริการทั้งวันจึงเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ยากที่จะรักษาระดับอารมณ์ให้คงที่ได้ตลอด

โดยหลักการแล้ว ผู้ให้บริการที่ติดต่อกับผู้ใช้ควรมีบุคลิกภาพที่รวมถึงความยืดหยุ่น อดทนต่อการไม่รู้ของผู้ใช้ สามารถจับพฤติกรรมของผู้ใช้และปรับพฤติกรรมการสื่อสารของตนให้แก้ไขสถานการณ์ รวมถึงมีความเข้าอกเข้าใจผู้ใช้ คุณลักษณะสุดท้ายนี้สำคัญยิ่ง

สถาบันบริการสารสนเทศ ควรลงทุนอบรมผู้ให้บริการเท่าๆ กับหรือมากกว่าการลงทุนด้านเทคโนโลยี การอบรมเป็นการ “ติดอาวุธ” ให้สามารถตัดสินใจ มีความเข้าอกเข้าใจ มีความรู้ ทักษะ มีใจที่จะให้บริการ และสามารถแก้ไขปัญหาและสถานการณ์บริการได้โดยไม่ต้องมีการแนะนำอย่างใกล้ชิด

- **กลวิธีบริการ**

กลวิธีคือแนวทางสำหรับผู้ให้บริการ โดยนำวิสัยทัศน์ ค่านิยม และนโยบายมาประยุกต์ปฏิบัติให้เป็นจริง เช่น

วิสัยทัศน์ “มุ่งปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง” ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความอดทน รู้จักการรับฟังปัญหาข้อเสนอแนะจากผู้ใช้อย่างเป็นระบบ ไม่เข้าข้างตนเอง และจะนำไปสู่ความเข้าอกเข้าใจผู้ใช้ในที่สุด

หรือ ค่านิยม “ความพร้อม” นับตั้งแต่ตัวผู้ให้บริการ สภาพการจัดวางทรัพยากรสารสนเทศ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา บรรยากาศที่เกิดในสถาบัน จึงมีแต่ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ความน่าใช้

หรือ นโยบาย บริการ ณ จุดเดียว จะทำให้ผู้ให้บริการช่วยประสานงานบริการให้ผู้ใช้กับฝ่ายต่าง ๆ ของสถาบัน

- **การใช้เทคโนโลยี**

เทคโนโลยีสื่อสารและสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มผลิตภาพและประสิทธิภาพงานบริการ นับตั้งแต่ ซ้ำว่าทรัพยากรสารสนเทศมีอยู่ที่ใด ช่วยให้การแบ่งปันและใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันทำได้อย่างรวดเร็ว ช่วยเชื่อมต่อกับแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ขณะนี้มีเทคโนโลยีที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการตนเอง เช่น ระบบยืม-คืนด้วยตนเอง เทคโนโลยีจึงช่วยสนับสนุนการทำงานของผู้ให้บริการ และช่วยให้ผู้ใช้สามารถติดต่อขอใช้บริการจากสถาบันบริการได้อย่างรวดเร็ว

- **ผู้ใช้-ผู้ร่วมให้บริการ**

ปัจจุบันจะเห็นว่าบริการที่ให้ผู้ช่วยตนเองมีมากขึ้น เช่น บริการอาหาร ทั้งนี้เพราะผู้ใช้ประสงค์จะควบคุมสถานการณ์บริการ โดยเห็นว่าจะลดเวลาในการรับบริการลงได้ งานบริการสารสนเทศสามารถประยุกต์แนวคิดนี้ เช่น ผู้ใช้สามารถยืมและคืนหนังสือด้วยตนเองโดยไม่ต้องผ่านผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้ให้ความร่วมมือในการเก็บหนังสือที่ใช้แล้วขึ้นชั้นได้อย่างถูกต้อง มีความพร้อมต่อผู้ใช้ที่จะค้นหารายชื่อต่อไปดังตัวอย่าง โครงการหนังสือพร้อมใช้ของศูนย์บรรณสารฯ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

- **การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้**

ในวงการธุรกิจลูกค้าที่ซื่อสัตย์ทำให้หน่วยงานมีรายได้เพิ่มขึ้น และทำกำไรได้มากขึ้น สำหรับสถาบันบริการสารสนเทศ ผลลัพธ์จากการมีผู้ใช้ที่ซื่อสัตย์ มีใช้รายได้และกำไรที่เป็นตัวเลข แต่เป็นผลลัพธ์หรือผลกระทบเชิงคุณภาพ เช่น การเรียนการสอนของนักศึกษาและคณาจารย์มีประสิทธิภาพ คณาจารย์มีผลงานวิจัยที่ได้รับการยอมรับ และตีพิมพ์ในวารสารต่างประเทศ

การที่ผู้ใช้จะซื่อสัตย์และเป็นผู้ใช้ประจำของสถาบันตลอดไปเป็นผลจากความพึงพอใจที่เห็นว่าบริการที่ได้รับนั้นมีคุณค่า บริการที่มีคุณค่าเกิดจากผู้ให้บริการมีความพึงพอใจและมีความผูกพันกับสถาบัน และความพึงพอใจของผู้ให้บริการเกิดจากสภาพแวดล้อมภายในสถาบันที่เอื้อต่อความเป็นผู้นำบริการ (ดังที่กล่าวมาแล้ว) ทั้งหมดนี้เกี่ยวเนื่องกันเหมือนลูกโซ่

การที่สถาบันจะรักษาผู้ใช้ให้อยู่กับสถาบันตลอดไป มิใช่เป็นเพียงแต่ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ แต่สถาบันต้องสร้างคุณค่าเพิ่มกับบริการที่ให้ เพื่อผู้ใช้จะเกิดความรู้สึก “เกินคาด” หรือ “เกินกว่าความพอใจ” นอกจากนี้สถาบันต้องมีวิธีรักษาผู้ใช้ นอกเหนือจากการรับคำติชมและข้อเสนอแนะแล้ว สถาบันบริการสารสนเทศควรมีฝ่ายหรือผู้รับผิดชอบด้านความสัมพันธ์กับผู้ใช้ ด้วยเหตุผลที่ว่าเป็นสถาบันบริการที่มีกลุ่มเป้าหมายชัดเจน อีกทั้งเป็นสถาบันที่ไม่แสวงหากำไร การจัดการความสัมพันธ์กับผู้ใช้จะช่วยสร้างความประทับใจและรักษาความสัมพันธ์อันดี

เรื่องที่ 8.2.2 การพัฒนาระบบสารสนเทศงานบริการสารสนเทศ

ในอดีตสถาบันบริการสารสนเทศเก็บสถิติและข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้และข้อมูลการให้บริการด้วยมือ เมื่อสถาบันในระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาช่วยการปฏิบัติงาน ระบบสามารถให้ข้อมูลการปฏิบัติงาน เช่น สถิติการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ สถิติผู้ใช้ สถิติการยืมและการใช้บริการสารสนเทศต่าง ๆ ได้ในระดับหนึ่ง แต่สถิติที่ได้จากระบบห้องสมุดอัตโนมัติเป็นตัวเลขแสดงแต่ผลงานเท่านั้น จึงไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้

สถาบันบริการสารสนเทศควรมีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ เพื่อช่วยการดำเนินงานภายในของสถาบัน (เช่น การปฏิบัติงานบริการ การวางแผนตัดสินใจ การเพิ่มผลงาน และการติดตามควบคุมคุณภาพบริการ) และการดำเนินงานภายนอก (เช่น การสร้างสัมพันธภาพกับผู้ใช้บริการ)

ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ระบบคงไม่ใหญ่พอที่จะตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานทุกคนและผู้บริหารทุกระดับ ดังนั้น จึงต้องกำหนดเป้าหมายว่า สถาบันจะเอาข้อมูลจากระบบมาทำอะไร เพื่อจะได้กำหนดข้อมูลที่ควรเก็บในระบบได้ (เช่น คุณสถานะหรือสภาพของทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อตัดสินใจในการวางแผนอบรมบุคลากร เพื่อติดตามดูผลงาน เพื่อสร้างสัมพันธภาพกับผู้ใช้)

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของสถาบันบริการสารสนเทศ ควรมีระบบสารสนเทศงานบริการเป็นระบบย่อย ทั้งนี้เพราะผลผลิตสำคัญของสถาบัน คือ บริการ ซึ่งมีจุดเน้นเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้โดยรวม กลุ่มผู้ใช้ หรือผู้ใช้แต่ละคน ดังนั้นระบบสารสนเทศงานบริการ จึงควรมีข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ มิได้มีแต่ข้อมูลหรือสถิติการให้บริการและการใช้บริการเท่านั้น

ระบบสารสนเทศงานบริการมีประโยชน์ต่อคุณภาพบริการหลายประการทั้งต่อการปฏิบัติงานและงานกลยุทธ์ (Guseman, 2003) ระบบสารสนเทศจะ

- ช่วยให้บริการได้ตรงหรือเกินความคาดหวัง ซึ่งสถาบันควรรู้ว่าผู้ใช้ให้ความสำคัญแก่มิติบริการในเรื่องใด และสถาบันให้บริการเกินคาด เมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้หรือไม่
- ช่วยสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับผู้ใช้ โดยหาให้ได้ว่าใครคือผู้ใช้จริง และกำหนดความคาดหวังของผู้ใช้ซึ่งมักแปรเปลี่ยน
- ช่วยเพิ่มผลิตภาพบริการ ทั้งประสิทธิภาพการให้บริการและประสิทธิภาพในการติดต่อผู้ใช้

1. ระบบสารสนเทศเพื่อบริการได้ตรงหรือเกินคาด

การทำให้ผู้ใช้พึงพอใจเป็นเรื่องของการบริการได้ตรงหรือเกินคาด คำถามที่สถาบันบริการสารสนเทศควรหาคำตอบคือความคาดหวัง ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังอะไร และสถาบันทำให้ผู้ใช้พอใจได้อย่างไร

งานวิจัยชี้ว่าผู้ชมมักประเมินบริการที่ได้รับ โดยคำนึงถึงมิติคุณภาพบริการ 5 ประการที่ได้กล่าวมาในตอนต้น สถาบันจึงควรรวบรวมข้อมูลโดย

- สำรวจความคาดหวังของผู้ใช้โดยรวมเป็นประจำเช่นทุกภาคการศึกษา
- สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละคนทันทีหลังรับบริการ และ
- หาปฏิกริยาจากผู้ใช้โดยรับคำติชม คำขอ คำร้องเรียน ซึ่งมาได้หลายช่องทาง เช่น การสนทนากับผู้ใช้ โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

ข้อมูลเหล่านี้ควรทันสมัยและวิเคราะห์เพื่อให้เห็นทั้งระดับภาพรวมและระดับบุคคล เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเรียกดูได้เมื่อผู้ชมมาติดต่อไม่ว่าด้วยวิธีการใด (ด้วยตนเอง โทรศัพท์ ผ่านอินเทอร์เน็ต) หรือติดต่อเรื่องอะไร (ขอใช้บริการ สอบถาม ขอข้อมูล ฯลฯ)

2. ระบบสารสนเทศเพื่อสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับผู้ใช้

การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (customer relationship management /CRM) ที่แพร่หลายในภาคธุรกิจสามารถประยุกต์ได้กับงานบริการสารสนเทศเป็นอย่างดี การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้ใช้ การสร้างความผูกพันกับผู้ใช้โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อเอื้อให้ฝ่ายต่าง ๆ ของสถาบันใช้สารสนเทศร่วมกัน เพื่อให้บริการเป็นทีมได้

โดยทั่วไประบบสารสนเทศผู้ใช้สัมพันธ์จะช่วยในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ เพื่อประโยชน์ในการแบ่งกลุ่มผู้ใช้และจัดผลผลิตหรือบริการให้เหมาะกับกลุ่ม เพื่อรักษาผู้ใช้และหาผู้ใช้รายใหม่

ระบบการจัดการความสัมพันธ์กับผู้ใช้ควรตอบคำถามหรือให้ข้อมูลต่อไปนี้

- ใครคือผู้ใช้ที่แท้จริง โดยเก็บข้อมูลลักษณะผู้ใช้ ความสามารถ ความยั่งยืนในการเป็นผู้ใช้ เพื่อนำมาแบ่งกลุ่มผู้ใช้และจัดอันดับความสำคัญของกลุ่ม เพื่อสถาบันจะได้จัดบริการที่เหมาะสมกับกลุ่ม หรือผู้ใช้แต่ละคนไป (เช่น สถาบันให้บริการข่าวสารทันสมัยแก่กลุ่มอาจารย์ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยไม่ให้บริการนี้แก่ผู้ใช้ทุกคน)
- ความต้องการของผู้ใช้ที่แปรเปลี่ยนตามช่วงเวลาหรือตามภารกิจ สถาบันจึงต้องเก็บข้อมูลลักษณะและระดับความต้องการบริการสารสนเทศของผู้ใช้ที่มักไม่คงที่ รวมถึงรู้สาเหตุที่ทำให้

ความต้องการเปลี่ยนไป เพื่อจะได้จัดบริการได้เหมาะสมกับแต่ละช่วงเวลา (เช่น ก่อนสอบ) และภารกิจของผู้ใช้ และทำนายระดับความต้องการของผู้ใช้กลุ่มสำคัญ ๆ

- เพื่อรักษาผู้ใช้ให้ใช้บริการของสถาบันบริการสารสนเทศตลอดไป ฝ่ายผู้ใช้สัมพันธ์ต้องสร้างความผูกพันกับผู้ใช้ ความผูกพันมีหลายรูปแบบ ได้แก่ ความผูกพันทางการเงิน (เช่น ถ้าผู้ใช้เสียเงินค่าบริการสืบค้นสารสนเทศหลาย ๆ ครั้ง อาจระงับยอดเพื่อลดค่าใช้จ่ายครั้งต่อไป) ความผูกพันทางสังคมและส่วนบุคคล ดูแลผู้ใช้เหมือนลูกค้า และพยายามเข้าใจผู้ใช้เพื่อบริการที่ดีขึ้น (เช่น จำชื่อและเรียกชื่อผู้ใช้ได้ รู้ความต้องการเฉพาะของผู้ใช้แต่ละคน) ข้อมูลที่ควรเก็บ ได้แก่ ข้อมูลเฉพาะตัว ประวัติการใช้บริการ และการติดต่อของผู้ใช้กับสถาบันในทุกเรื่อง ความชอบ/ความไม่ชอบ เพื่อให้ฝ่ายผู้ใช้สัมพันธ์และผู้ให้บริการเรียกดูได้ และ จะได้จัดบริการให้เฉพาะตัวผู้ใช้ได้ยิ่งขึ้น

3. ระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลิตภาพบริการ

การให้บริการที่ตรงหรือเกินความคาดหวังของผู้ใช้ยังไม่เพียงพอ แต่สถาบันต้องพิจารณาถึงการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ รวมถึงการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ ระบบสารสนเทศจึงควรมีข้อมูลเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการบริการแก่ผู้ใช้ ดังนี้

- ความพึงพอใจต่องาน โดยสำรวจผู้ให้บริการถึงปัญหา อุปสรรคที่ประสบ ขวัญและเจตคติ และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ผู้ให้บริการยังสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวัง ปัญหา และความผิดหวังของผู้ใช้
- ข้อมูลการให้บริการ เช่น เวลาในการให้บริการ (เพื่อแสดงถึงความรวดเร็ว) เวลาที่ใช้ในการตอบกลับ อัตราความล้มเหลวในการบริการ (เช่น การหาสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการไม่พบ) ตลอดจนค่าใช้จ่าย
- ผลงานบริการทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ เช่น ผู้เข้าใช้ ทรัพยากรที่ยืม การให้บริการยืมระหว่างสถาบัน การเข้าใช้ฐานข้อมูลต่าง ๆ เป็นต้น

สิ่งสำคัญคือสารสนเทศที่เก็บในระบบต้องมีคุณภาพ ไม่ว่าจะในด้านความเกี่ยวข้อง ความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือ โดยการปรับให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อผู้บริหารและผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับผู้ใช้และนำไปใช้ในการบริการและการปฏิสัมพันธ์ ณ จุดที่ให้บริการได้

ตอนที่ 8.3 ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานและคุณภาพบริการสารสนเทศ

โปรดอ่านแผนการสอนประจำตอนที่ 8.3 แล้วจึงศึกษาเนื้อหาสาระ พร้อมปฏิบัติกิจกรรมในแต่ละเรื่อง

หัวเรื่อง

เรื่องที่ 8.3.1 มาตรฐานและดัชนีวัดผลการดำเนินงานบริการสารสนเทศ

เรื่องที่ 8.3.2 การวัดคุณภาพบริการสารสนเทศ

แนวคิด

1. การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานบริการกับมาตรฐานหรือแนวปฏิบัติ และการประเมินตามดัชนีวัดผลการดำเนินงาน จะช่วยให้สถาบันบริการสารสนเทศทราบว่าตนปฏิบัติงานได้เพียงใด
2. มาตรฐานจะให้แนวทางและช่วยควบคุมคุณภาพการจัดบริการให้มีความคงที่และเป็นไปตามข้อกำหนด แต่มาตรฐานไม่สามารถวัดระดับของผลงานหรือคุณภาพบริการที่ให้แก่ผู้ใช้ได้
3. สถาบันบริการสารสนเทศที่มีระบบประกันคุณภาพ จะพัฒนาดัชนีวัดผลการดำเนินงานอันได้แก่ ผลผลิตและผลลัพธ์
4. การวัดคุณภาพบริการเป็นการประเมินจากภายนอกโดยผู้ใช้บริการ เพื่อสะท้อนว่าผลงานบริการที่ได้รับสอดคล้องกับความคาดหวังเพียงใด แบบวัดคุณภาพบริการที่แพร่หลาย คือ SERVQUAL และ LibQUAL

วัตถุประสงค์

เมื่อศึกษาตอนที่ 8.3 จบแล้ว นักศึกษาสามารถ

1. กำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ของงานบริการสารสนเทศได้
2. กำหนดข้อความเพื่อวัดคุณภาพบริการสารสนเทศได้

เรื่องที่ 8.3.1 มาตรฐานและดัชนีวัดผลการดำเนินงานบริการสารสนเทศ

เมื่อนำหลักของการจัดการคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศ จะต้องมีการควบคุมคุณภาพโดยการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาด และการประกันคุณภาพเพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด สถาบันบริการสารสนเทศจะไม่ว่างเว้นบริการได้ดีเพียงใดนอกจากเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับมาตรฐานหรือแนวปฏิบัติ และดัชนีวัดผลการดำเนินงาน

1. มาตรฐานหรือแนวปฏิบัติ

มาตรฐานหรือแนวปฏิบัติจะช่วยในการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนด ช่วยให้อาจารย์บริการสารสนเทศมั่นใจได้ว่าบริการที่ให้บริการมีความคงที่ และมีความน่าเชื่อถือที่ผู้ใช้บริการจะไว้วางใจได้ มาตรฐานสำคัญ ได้แก่

- มาตรฐานของสหพันธ์สมาคมห้องสมุดนานาชาติ (International Federation of Library Associations) ซึ่งนับเป็นมาตรฐานที่นานาประเทศเห็นชอบ จัดทำขึ้นเพื่อให้แนวทางการปรับปรุงสถาบันบริการสารสนเทศ วิธีประเมินคุณภาพของสถาบัน และให้ข้อเสนอแนะกรอบที่แต่ละประเทศหรือภูมิภาคสามารถพัฒนามาตรฐานของตน

มาตรฐานของ IFLA มี 10 กลุ่ม ในกลุ่มบริการได้เสนอแนะให้พิจารณา ความสัมพันธ์ของบริการที่จัดกับจุดมุ่งหมายของสถาบันบริการสารสนเทศ การจัดการตอบคำถามและบริการสารสนเทศ การดูแลรักษาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับมาตรฐาน การจัดหาและทำรายการให้ทรัพยากรส่วนใหญ่พร้อมใช้งาน ระบบการยืมคืนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

- มาตรฐานสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและวิจัย (Association of College and Research Libraries) ฉบับแรกเผยแพร่ปี 1959 มีการแก้ไขในปี 1975 และ 1986 มาตรฐานฉบับปี 1995 เป็นมาตรฐานเชิงปริมาณ ส่วนมาตรฐานฉบับปี 1999 เป็นแนวปฏิบัติ ซึ่งคำถามต่าง ๆ ที่ช่วยในการดำเนินงานและประเมินประสิทธิภาพงานของสถาบัน

ในส่วนของการบริการ มาตรฐานฉบับนี้ระบุให้ "สถาบันบริการสารสนเทศจัดบริการที่หลากหลาย ส่งเสริมและรักษาคุณภาพบริการของสถาบันเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจและเป้าหมายขององค์กร สถาบันบริการสารสนเทศควรให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ที่เหมาะสมและเต็มความสามารถ จำนวนชั่วโมงให้บริการเหมาะสมและสะดวกสำหรับผู้ใช้ บริการตอบคำถามและความช่วยเหลือพิเศษอื่น ๆ จัดให้แก่ผู้ใช้ในระดับที่มักต้องการ เมื่อมีการขยายวิทยาเขต ควรจัดบริการให้สอดคล้องกับที่ระบุในแนวปฏิบัติ" มาตรฐานฉบับนี้ได้ชี้ประเด็นเพื่อประเมินผลผลิตและผลลัพธ์อันสะท้อนถึงแนวปฏิบัติสำหรับการบริการสารสนเทศ ดังนี้ (ACRL, 1999)

1. สถาบันบริการสารสนเทศได้จัดบริการหลากหลาย ส่งเสริมและรักษาคุณภาพบริการ เพื่อสนับสนุนด้านวิชาการ และกระตุ้นส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์สูงสุดอย่างไร
 2. สถาบันได้จัดบริการตอบคำถามเพื่อสอนผู้ใช้ให้ได้รับประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่เพียงใด
 3. ความคาดหวังของนักศึกษาและคณาจารย์กระทบต่อบริการของสถาบันอย่างไร
 4. นโยบายการให้ยืมมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและเสมอภาคสำหรับผู้ใช้ทั้งหมดหรือไม่
 5. สถาบันให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่
 6. สถาบันจัดบริการอะไรให้วิทยาเขต ได้ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้ที่วิทยาเขตอย่างไร
 7. สถาบันมีการบอกกล่าวนักศึกษาและคณาจารย์เกี่ยวกับบริการอย่างไร
 8. สถาบันมีการวัดผลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพถึงความสามารถในการบริการผู้ใช้หรือไม่
- มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ของทบวงมหาวิทยาลัย เน้นบริการที่ให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ บริการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง บริการที่ใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็วและครบถ้วน
 - ระบบคุณภาพด้านบริการ ISO 9002 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่องค์กรทั่วโลกยอมรับ และเลือกใช้ เพื่อรับรองคุณภาพการดำเนินงาน สถาบันบริการสารสนเทศที่ขอการรับรองต้องสร้างระบบการปฏิบัติงานและปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ครบถ้วน ทุกขั้นตอนของงาน มีการควบคุม ตรวจสอบ บันทึกหลักฐานคุณภาพไว้ จึงเป็นระบบที่สามารถสร้างคุณภาพของงานบริการ เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การควบคุมคุณภาพโดยปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน จึงเป็นเครื่องยืนยันถึงการบริการที่มีคุณภาพในระดับหนึ่ง แต่มาตรฐานมีข้อจำกัดตรงที่ไม่สามารถวัดระดับผลงานหรือคุณภาพบริการที่ให้แก่ผู้ใช้ได้ ในปัจจุบันสถาบันบริการสารสนเทศระดับอุดมศึกษาหลายแห่งในประเทศ จึงได้พัฒนาระบบประกันคุณภาพและดัชนีวัดผลงานของตน ซึ่งมีความหลากหลายต่างกันไปแต่ละแห่ง

2. ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน

สถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่งมีลักษณะและสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน การสร้างดัชนีวัดโดยอิงมาตรฐานการปฏิบัติงานสารสนเทศและเป้าหมายของสถาบันเพื่อประเมินผลการดำเนินงานของตน จึงเหมาะสมกว่าที่จะใช้ดัชนีที่หน่วยงานภายนอกกำหนด

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน หมายถึง ตัวแปรที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้วัดผลผลิตและผลลัพธ์ ที่สามารถสะท้อนลักษณะการดำเนินงาน และสามารถใช้เป็นเครื่องมือตรวจสอบความสำเร็จของการดำเนินงาน ดัชนีวัดจึงต้องแสดงให้เห็นถึงผลงานหรือความก้าวหน้าของงานได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน ประกอบด้วย ผลผลิตและผลลัพธ์ที่ต้องการวัด ตัวชี้วัด ลักษณะตัวชี้วัด หน่วยวัด ข้อมูลที่ต้องการเก็บ แหล่งข้อมูลหรือวิธีการให้ได้ข้อมูล

ผลการดำเนินงานบริการจะปรากฏเป็นผลผลิตหรือผลงาน (output) และผลลัพธ์หรือผลกระทบ (outcome) ในปัจจุบันสถาบันบริการสารสนเทศจะประเมินผลการดำเนินงานทั้งสองประการ โดยให้ความสำคัญต่อการวัดผลลัพธ์หรือผลกระทบมากขึ้น

ผลผลิตเป็นผลที่เกิดขึ้นโดยตรงจากการปฏิบัติงานบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ใช้ประโยชน์ เป็นผลที่อยู่ภายใต้การควบคุมของสถาบัน เช่น จำนวนการบริการคำถาม จำนวนการค้นสารสนเทศให้ผู้ใช้ ส่วนผลลัพธ์เป็นผลกระทบ หรือประโยชน์ หรือความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลหรือประชาคมอันเป็นผลสืบเนื่องจากการใช้ประโยชน์จากผลผลิตหรือบริการของสถาบันบริการสารสนเทศ เป็นผลที่เกิดโดยตัวของผู้ใช้เอง สถาบันไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ความรู้ใหม่ มีทักษะเพิ่มขึ้น มีทัศนคติค่านิยมเปลี่ยนไป มีพฤติกรรมเปลี่ยนไป

ตัวชี้วัด หมายถึง ประเด็นหรือเรื่องที่สถาบันต้องการวัด ซึ่งมีมากมายหลากหลาย เช่น ผู้ใช้บริการ (จำนวนผู้ใช้ ความพึงพอใจของผู้ใช้) ทรัพยากรสารสนเทศ (ความพร้อมใช้อยู่บนชั้น ความหลากหลาย) ผู้ให้บริการ (ความเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ความเข้าอกเข้าใจ) บริการสารสนเทศที่จัด (ความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง) เป็นต้น

ลักษณะตัวชี้วัด หมายถึง ลักษณะการวัดว่าเป็นการวัดเชิงปริมาณที่สามารถนับ บอกเวลาที่ใช้ และตรวจสอบได้ (เช่น จำนวนผู้ใช้บริการ ชั่วโมงเปิดทำการ จำนวนทรัพยากรที่ให้ยืม คำตอบที่ให้บริการ) หรือเป็นการวัดเชิงคุณภาพ รวมถึงการวัดความคิดเห็นหรือการรับรู้ (เช่น ขอบเขตของบริการสารสนเทศที่จัด อัตราความพึงพอใจของผู้ใช้ ความถูกต้องของสารสนเทศที่นำเสนอให้ผู้ใช้ ความรวดเร็วในการบริการและตอบคำถาม คุณค่าของบริการที่ผู้ใช้รับรู้)

งานบริการสารสนเทศเป็นงานที่มีทั้งผลงานและมีการติดต่อปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ การวัดเชิงปริมาณจึงเหมาะที่จะใช้วัดผลงานและความสำเร็จ ขณะที่การวัดเชิงคุณภาพเหมาะที่จะใช้วัดคุณภาพบริการตามสายตาของผู้ใช้

ส่วนหน่วยวัดจะเป็นตัวเลข เช่น จำนวน ร้อยละ อัตราส่วน สัดส่วน และค่าเฉลี่ย

ดัชนีวัดผลงานที่ดีมีลักษณะบางประการ อาทิ ใช้วัดสิ่งที่ต้องการจะวัดได้ มีความน่าเชื่อถือ ให้ผลตรงกันไม่ว่าจะวัดที่ใดและสามารถรวบรวมข้อมูลได้

คำถามที่ควรถามในการสร้างดัชนีวัดผลการดำเนินงาน คือ ตัวชี้วัดใดสำคัญที่สุด ตัวชี้วัดเหล่านี้เกี่ยวข้องกับอย่างไร และตัวชี้วัดใดที่ทำนายหรือบอกความสำเร็จของการบริการสารสนเทศได้

ตัวอย่าง ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก (Key Performance Indicators) ด้านบริการของศูนย์รวมเอกสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตัวชี้วัด (ผลผลิต)	ลักษณะตัวชี้วัด	หน่วยวัด	คำอธิบายตัวชี้วัด	ข้อมูลที่จะต้องจัดเก็บ	แหล่งข้อมูล/วิธีการที่ได้ข้อมูล	ความถี่ในการจัดเก็บ
1. บริการสารสนเทศประเภทต่างๆ	1. ปริมาณ	ครั้ง	จำนวนการให้บริการประเภทต่าง ๆ	1. จำนวนครั้งของบริการ <ul style="list-style-type: none"> • บริการยืม - คืน • บริการสื่อโสตทัศน • บริการสื่อ • อิเล็กทรอนิกส์ • บริการสื่อโสตทัศนอุปกรณ์ • บริการตอบคำถาม • บริการอินเทอร์เน็ต • บริการยืมระหว่างห้องสมุด 	<ul style="list-style-type: none"> • สถิติจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ 	<ul style="list-style-type: none"> • ทุกเดือน • ทุกเดือน • ทุกเดือน • ทุกเดือน • ทุกเดือน • ทุกเดือน • ทุกเดือน
	2. คุณภาพ	เวลาเฉลี่ย	ความรวดเร็วในการให้บริการ	2. เวลาที่ผู้ใช้เสียไปในการรับบริการ <ul style="list-style-type: none"> • บริการยืม - คืน • บริการตอบคำถาม • บริการยืมระหว่างห้องสมุด 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ใช้บริการ / แบบสอบถาม • ผู้ใช้บริการ / สถิติการให้บริการ • ผู้ใช้บริการ / สถิติการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> • ทุกปี • การศึกษาทุกครั้งที่ให้บริการ • ทุกครั้งที่ให้บริการ

ตัวชี้วัด (ผลลัพธ์)	ลักษณะ ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	คำอธิบาย ตัวชี้วัด	ข้อมูลที่จะต้อง จัดเก็บ	แหล่งข้อมูล/ วิธีการให้ข้อมูล	ความถี่ใน การจัดเก็บ
1. นักศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง	ปริมาณการใช้ทรัพยากรการเรียนรู้	ครั้ง / คน	การใช้ระบบวีดิทัศน์เพื่อการศึกษาตามอรรถประโยชน์และการใช้ทรัพยากรเรียนรู้ด้วยตนเอง (บทเรียน คำสอน ข้อสอบ-เพื่อการทบทวน)	จำนวนครั้งที่ผู้ใช้	นักศึกษาริทยุทธวิธี / แบบสอบถาม เครื่องมือนับ (Counter) ที่กำหนดในระบบ	ทุกภาคการศึกษา (ปีการศึกษาละ 3 ครั้ง)
2. นักศึกษามีผลการเรียนดีขึ้น	คุณภาพ	เกรดเฉลี่ย	เกรดเฉลี่ยนักศึกษาปริญญาตรี 2.25 ขึ้นไป บัณฑิตศึกษา 3.50	ผลการเรียนของนักศึกษา	ศูนย์บริการการศึกษา	ทุกภาคการศึกษา (ปีการศึกษาละ 3 ครั้ง)
3. การสอนของคณาจารย์มีคุณภาพและประสิทธิภาพ	คุณภาพและประสิทธิภาพ	ค่าเฉลี่ย	คุณภาพและประสิทธิภาพการสอนของคณาจารย์	ผลการสอนของคณาจารย์ตามแบบประเมินโดยนักศึกษา	ส่วนส่งเสริมวิชาการ	ทุกภาคการศึกษา (ปีการศึกษาละ 3 ครั้ง)
4. คณาจารย์มีผลงานทางวิชาการเพิ่มขึ้น	ปริมาณ	เรื่อง	ผลงานวิชาการ (หนังสือ บทความ งานวิจัย เอกสาร-การสอน ผลงานวิชาการในรูปแบบอื่น)	จำนวนผลงานวิชาการ	ฐานข้อมูลผลงานทางวิชาการจากวารสารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ทุกปีการศึกษา
5. การวิจัยของคณาจารย์และนักศึกษามีประสิทธิภาพ	คุณภาพ	เรื่อง	บทความวิจัย / งานวิจัยที่ได้รับการอ้างอิงในวารสารนานาชาติ	จำนวนบทความวิจัย / งานวิจัยที่ได้รับการอ้างอิง	<ul style="list-style-type: none"> Science Citation Index Social Science Citation Index 	ทุกปี

ตัวชี้วัด (ผลลัพธ์)	ลักษณะตัวชี้วัด	หน่วยวัด	คำอธิบายตัวชี้วัด	ข้อมูลที่จะต้องจัดเก็บ	แหล่งข้อมูล/วิธีการได้ข้อมูล	ความถี่ในการจัดเก็บ
6. นักศึกษา คณาจารย์ มีความพึงพอใจต่อ ทรัพยากรสารสนเทศ บริการสารสนเทศ และบริการสื่อไอศตัทพ์ที่ศูนย์	คุณภาพ	ค่าระดับ	คุณภาพทรัพยากร คำอธิบาย : • ความคาดหวังและ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการสารสนเทศ • ความคาดหวังและ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการสื่อ ไอศตัทพ์	ความถี่เฉลี่ย ของทรัพยากร และสารสนเทศ และความสอดคล้อง กับหลักสูตร • ระดับความคาดหวังและ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ สารสนเทศ • ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับ สื่อไอศตัทพ์	<ul style="list-style-type: none"> บรรณารักษ์ประเมินจากปีที่พิมพ์ ผู้เชี่ยวชาญของแต่ละหลักสูตรประเมินเนื้อหา ทรัพยากรกับหลักสูตร ผู้รับบริการ / แบบสอบถาม ผู้รับบริการ / แบบสอบถาม 	ทุกปี การศึกษา ทุกปี การศึกษา ทุกภาค การศึกษา

เรื่องที่ 8.3.2 การวัดคุณภาพบริการสารสนเทศ

การวัดผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามมาตรฐาน และการวัดผลการดำเนินงานตามดัชนีวัดผลที่สร้างขึ้น เพื่อวัดผลงานบริการและผลกระทบอันเกิดสืบเนื่อง ถือได้ว่าเป็นการประเมินภายใน

ในปัจจุบัน การประเมินจากภายนอก โดยให้ผู้ใช้เป็นผู้ประเมินคุณภาพบริการเป็นที่นิยมปฏิบัติกันแพร่หลาย ผลการวิจัยชี้ว่า การจัดการบริการที่เน้นผู้ใช้และผู้ใช้ได้แสดงปฏิกิริยาตอบกลับอย่างน้อยประสบความสำเร็จในการชนะใจ สร้างความพอใจและรักษาผู้ใช้ตลอดไปได้

คุณภาพบริการเหมือนกับความพึงพอใจหรือไม่ ทั้งสองเรื่องนี้เกี่ยวข้องกับ การรับรู้ถึงบริการของผู้ใช้ แต่คุณภาพบริการต่างจากความพึงพอใจ นักวิชาการสารสนเทศศาสตร์หลายท่านชี้ว่าคุณภาพบริการเป็นการประเมินในระยะยาวโดยรวมจากผู้ใช้ เป็นการตัดสินใจด้วยพุทธิปัญญา ขณะที่ความพึงพอใจเป็นการประเมินในช่วงสั้นเฉพาะบริการที่ได้รับ เป็นการตัดสินใจด้วยความรู้สึกและอารมณ์ที่มีต่อประสบการณ์การใช้บริการ

การวัดคุณภาพบริการ เป็นการวัดคุณภาพตามมุมมองของผู้ใช้ โดยวัดช่องว่างหรือความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวัง และบริการที่ได้รับ

การวัดคุณภาพทำทันทีหลังจากผู้ใช้ได้รับบริการ เมื่อบริการที่ได้รับสูงกว่าคาดหวัง ผู้ใช้จะรับรู้ถึงคุณภาพที่เหนือกว่า และตามมาด้วยความปิติและประหลาดใจ แต่ถ้าบริการที่ได้ไม่เป็นอย่างที่คาดหวัง คุณภาพบริการถือว่าแทบจะรับไม่ได้ ดังนั้น เมื่อความคาดหวังสอดคล้องกับบริการที่ได้รับ คุณภาพจะปรากฏในลักษณะความพึงพอใจ

การวัดช่องว่างระหว่างบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับ จึงเป็นการหาปฏิกิริยาตอบกลับจากผู้ใช้ที่สถาบันบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้ดำเนินการเป็นประจำ

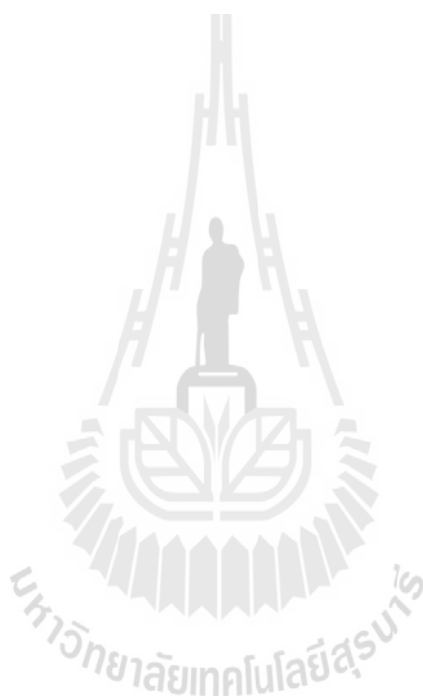
แบบวัดคุณภาพบริการที่แพร่หลายและควรจะกล่าวถึงคือ SERVQUAL และ LibQUAL

1. แบบวัด SERVQUAL

เป็นแบบวัดคุณภาพบริการที่พัฒนาโดยทีมนักวิจัยการตลาด (Parasuraman, Berry และ Zeithmal, 1988) เพื่อวัดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับ แบบวัดแยกเป็น 2 ส่วน ในส่วนแรกวัดความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ในส่วนที่สองวัดการรับรู้ถึงบริการที่ผู้ใช้ได้รับ โดยมีข้อความ 22 ข้อที่ครอบคลุมมิติคุณภาพบริการ 5 ประการ (ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเข้าอกเข้าใจ และการจับต้องได้) วัดโดยใช้สเกล 7 ระดับ

ต่อมาได้มีการปรับปรุงแบบวัด โดยให้ผู้ตอบประเมินตามข้อความที่สอบถามใน 3 บริบท คือ ความคาดหวังต่ำสุด ความคาดหวังที่ต้องการ และการรับรู้ผลงานบริการ (Parasuraman, Zeithmal, และ Berry, 1994)

แบบวัดคุณภาพบริการผ่านการทดสอบและใช้กันแพร่หลายในภาคธุรกิจบริการ จากการทดสอบกับงานบริการหลากหลายบริบท พบว่าผู้ใช้จัดอันดับให้ความสำคัญต่อมิติความน่าเชื่อถือมากที่สุด และให้ความสำคัญต่อมิติ การจับต้องได้ น้อยที่สุด



คำชี้แจง แบบสำรวจนี้จะสอบถามความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับบริการ _____ โปรดแสดงความ
 คาดหวังว่าบริการที่ท่านได้รับควรมีลักษณะตามข้อความต่อไปนี้ในระดับใด โดยเลือกตัวเลข 1-7 ถ้าท่านเห็นว่าบริการไม่
 จำเป็นต้องมีลักษณะนั้นให้วงเลข 1 ถ้ารู้สึกว่าคุณมีแต่ไม่มากนักให้ลงเลขตรงกลาง ๆ ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด สิ่งที่ท่าน
 ตอบแสดงถึงความคาดหวังต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
 7 6 5 4 3 2 1

1. ควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย
2. สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพควรดึงดูดตา
3. ผู้ให้บริการควรแต่งตัวดี ประณีต
4. สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ปรากฏควรสอดคล้องกับประเภท
ของบริการที่จัด
5. เมื่อหน่วยงานสัญญาทำอะไรเรื่องหนึ่ง โดยมีเงื่อนไขควรทำเช่นนั้น
6. เมื่อผู้ใช้มีปัญหา หน่วยงานควรเข้าอกเข้าใจและให้ความมั่นใจ
7. หน่วยงานควรเป็นที่พึงได้
8. ควรจัดบริการตามเวลาที่สัญญาไว้
9. ควรเก็บบันทึกหลักฐานต่าง ๆ อย่างถูกต้อง
10. ผู้ใช้ไม่ควรคาดหวังให้หน่วยงานบอกเวลาที่แน่นอนว่าจะให้บริการนั้น
เมื่อไร (-)
11. ไม่น่าจะเป็นไปได้ที่ผู้ใช้มักคาดหวังบริการที่ดีและเหมาะสมจากผู้
ให้บริการ (-)
12. ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้ (-)
13. แต่ก็ไม่เป็นไร ถ้าผู้ใช้บริการยุ่งเกินไปที่จะสนองตอบคำขอของผู้ใช้ได้
อย่างเหมาะสม (-)
14. ผู้ใช้ควรสามารถไว้วางใจพนักงานได้
15. ผู้ใช้ควรรู้สึกปลอดภัยเมื่อติดต่อกับผู้ให้บริการ
16. ผู้ให้บริการควรสุภาพ
17. ผู้ให้บริการควรได้รับความสนับสนุนจากหน่วยงานอย่างพอเพียงเพื่อ
ทำงานให้ดี
18. ผู้ใช้ไม่ควรคาดหวังหน่วยงานให้เอาใจใส่ผู้ใช้แต่ละคน (-)
19. ไม่ควรคาดหวังผู้ให้บริการให้ความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้เป็นส่วนตัว (-)
20. ไม่ค่อยเป็นความจริง ที่จะคาดหวังให้ผู้ให้บริการรู้ว่าความต้องการของ
ผู้ใช้คืออะไร (-)
21. ไม่ค่อยเป็นความจริงที่จะคาดหวังหน่วยงานให้ระลึกถึงความสนใจที่ดี
ที่สุดของผู้ใช้ไว้ในใจ (-)
22. ไม่ควรคาดหวังให้หน่วยงานเปิดเวลาบริการที่สะดวกแก่ผู้ใช้ทั้งหมด (-)

ประเด็น คือ แบบวัด SERVQUAL ซึ่งมีกำเนิดจากวงการธุรกิจ สามารถนำมาประยุกต์ใช้วัดคุณภาพบริการสารสนเทศได้หรือไม่

ตั้งแต่กลางทศวรรษ 1990 เป็นต้นมา นักวิชาการและสถาบันบริการสารสนเทศในหลายประเทศ ได้ศึกษาความเป็นไปได้โดยนำแบบวัดนี้มาใช้ประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ เช่น บริการตอบคำถาม บริการยืมระหว่างสถาบัน บริการสำรอง ผลจากการประยุกต์ใช้แบบวัดคุณภาพบริการในบริบทของสถาบันบริการสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้ให้ความสำคัญต่อมิติคุณภาพบริการต่างออกไป คือ ให้ความสำคัญต่อการจับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ และความเข้าอกเข้าใจ จึงเกิดคำถามว่า การวัดคุณภาพบริการสารสนเทศควรเน้นมิติ 5 ประการดังกล่าว หรือควรเน้นเรื่องอื่นที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญ เช่น การสื่อสาร การปฏิบัติของผู้ให้บริการ เทคโนโลยีที่ใช้ในการบริการ ประสิทธิภาพบริการหรือการให้ผู้ใช้พึ่งตนเอง เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีข้อถกเถียงในหมู่นักวิชาการสารสนเทศศาสตร์อีกว่า การวัดคุณภาพบริการควรวัดทั้งความคาดหวังและการรับรู้ผลงานบริการหรือ เพราะตัวเลขผลงานบริการที่ได้รับเพียงอย่างเดียวสามารถบอกคุณภาพบริการได้

ในวงการสารสนเทศศาสตร์ นักวิชาการพยายามที่จะพัฒนาแบบวัดคุณภาพบริการสารสนเทศ เช่น Herson และ Altman (1998) ได้สร้างข้อความเพื่อวัดความคาดหวังของผู้ใช้บริการสารสนเทศในประเด็นต่าง ๆ เช่น การแนะนำการใช้รายการออนไลน์ เวลาที่ใช้รอคอย พฤติกรรมของผู้ให้บริการ อุปกรณ์ อาคาร ทรัพยากรสารสนเทศและสภาพแวดล้อม อย่างไรก็ตาม แบบวัดนี้ไม่สามารถครอบคลุมเรื่องทั้งหมดที่ผู้ใช้คาดหวัง จากการที่ผู้ใช้บริการสารสนเทศของแต่ละสถาบันมีความคาดหวัง หรือจัดอันดับให้ความสำคัญมิติคุณภาพบริการต่างกันไป รวมทั้งแต่ละสถาบันยังมีเป้าหมายและพันธกิจต่างกัน สถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่งจึงอาจสร้างข้อความเพื่อวัดในเรื่องที่ตนต้องการได้

2. แบบวัด LibQUAL

แบบวัด LibQUAL เป็นผลจากความพยายามของบุคคลในวงการสารสนเทศศาสตร์ที่จะสร้างแบบวัดคุณภาพที่เป็นมาตรฐาน

แบบวัดคุณภาพบริการ LibQUAL ปรับปรุงจากแบบวัด SERVQUAL โดย Association of Research Libraries ด้วยความร่วมมือของห้องสมุดต่าง ๆ และนักวิชาการของมหาวิทยาลัยเท็กซัส เพื่อวัดคุณภาพบริการห้องสมุดวิจัย (LibQUAL : <http://www.arl.org>) เป็นแบบประเมินคุณภาพบริการที่เน้นผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้ และผู้ใช้นั้นที่ควรเป็นผู้ตัดสินคุณภาพ

LibQUAL วัดการรับรู้คุณภาพบริการใน 4 ด้าน รวม 25 เรื่อง

1. ทรัพยากรและการเข้าถึงสารสนเทศ (5 เรื่อง)
 - วารสารทุกชื่อมีจำนวนเล่มครบถ้วน
 - บริการยืมระหว่างสถาบันและบริการนำส่งสารสนเทศทันเวลา
 - คำนึงถึงความต้องการข้ามสาขาวิชา
 - ชั่วโมงทำการสะดวก
 - ทรัพยากรสิ่งพิมพ์มีความครอบคลุม

2. บริการที่ให้ (9 เรื่อง)
 - ความเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้
 - ผู้ให้บริการใจกว้าง
 - ยินดีแก้ไขปัญหา
 - สนใจผู้ใช้แต่ละคน
 - ติดต่อกับผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่
 - มีความรู้ที่จะตอบคำถาม
 - พร้อมที่จะตอบคำถาม
 - เข้าใจความต้องการของผู้ใช้
 - ผู้ใช้มีความมั่นใจในตัวผู้ให้บริการ

3. สถาบันบริการสารสนเทศในฐานะแหล่งหรือสถานที่ (5 เรื่อง)
 - มีพื้นที่เหมาะต่อการค้นคว้า
 - มีความสงบเงียบ
 - เป็นสถานที่เหมาะต่อการคิดสร้างสรรค์
 - ที่ตั้งสะดวก เชื่อเชิญ
 - สภาพแวดล้อมเคร่งขรึม

4. การควบคุมปฏิสัมพันธ์ โดยคำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นหลัก (6 เรื่อง)
 - ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สามารถเข้าถึงจากบ้านหรือที่ทำงาน
 - มีอุปกรณ์ทันสมัยที่ช่วยผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย
 - มีเว็บไซต์ช่วยผู้ใช้อาสาสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตัวเอง
 - มีเครื่องมือเข้าถึงง่ายต่อการใช้ ช่วยให้ผู้ใช้หาสิ่งที่ต้องการด้วยตนเอง
 - เข้าถึงสารสนเทศแต่ละครั้งได้ง่าย โดยไม่ต้องผ่านผู้ปฏิบัติงาน
 - การเข้าถึงทรัพยากรต่าง ๆ สะดวก

ในแต่ละเรื่องให้ผู้ใช้ตอบโดยวงระดับตัวเลข 1 (ต่ำสุด) – 9 (สูงสุด) ใน 3 บริบท คือ

ระดับบริการต่ำสุดตามมุมมองของผู้ใช้ : 1 2 3 4 5 6 7 8 9

ระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการหรือคาดหวัง : 1 2 3 4 5 6 7 8 9

ผลงานบริการที่ผู้ใช้ได้รับ : 1 2 3 4 5 6 7 8 9

แบบวัดคุณภาพที่ค่อนข้างเป็นมาตรฐาน เช่น SERVQUAL และ LibQUAL มีประโยชน์หลายประการ อาทิ

เป็นการวัดผลที่แสดงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ โดยเน้นผลลัพธ์ช่วยให้สถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่งประเมินบริการว่าบริการผู้ใช้ดีเพียงใดตรงกับความต้องการของผู้ใช้เพียงใด เรื่องใดที่ควรปรับปรุงตามสายตาของผู้ใช้ ผลการประเมินสามารถนำไปเปรียบเทียบกับผลการสำรวจที่ผ่านมาและสามารถเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสถาบันกับสถาบันอื่นที่เลือก

ที่สำคัญที่สุด ยิ่งสถาบันบริการสารสนเทศใช้เครื่องมือประเมินชุดเดียวกันนี้มากขึ้นเท่าไร วงการสารสนเทศศาสตร์สามารถกำหนดบรรทัดฐานวัดคุณภาพบริการที่มีความเหมาะสมกับทุกแห่งยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

- Association of College and Research Libraries. (1999, May). Standards for college libraries. A draft **C&RL News** 375 - 381.
- Fitzsimmons, J. A., and Fitzsimmons, M. J. (1998). **Service management**. 2d ed. Boston : Irwin McGraw-Hill.
- Guseman, D. (2003). Service industry. **Encyclopedia of Information Systems**. Vol.4. Amsterdam : Academic Press.
- Heron, P., and Altman, E. (1998) Assessing service quality : Satisfying the expectations of library customers. Chicago: American Library Association. LibQUAL : <http://www.arl.org/libqual>
<http://www.libqual.org>
- Nitecki, D. A. (2001). Quality assessment measures in libraries. **Advances in Librarianship** 25 : 133-162.
- Parasuraman, A., Berry, L. L, and Zeithaml, V. A. (1988, Spring). SERVQUAL : A Multiple - item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64 : 12-14. อ้างถึงใน Nitecki, D. A. (1999). Service quality in academic libraries. *Encyclopedia of Library and Information Science* 65 : 216-232.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1994). Alternative scales for measuring service quality : A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing* 70 : 201-230. อ้างถึงใน Nitecki, D. A. (2001). Quality assessment measures in libraries. *Advances in Librarianship* 25 : 133-162.
- Zeithaml, V. A. and Parasuraman, A. (1988, April). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of Marketing* 52. 36.

แนวการศึกษา

หน่วยที่ 8 ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ

ตอนที่ 8.1 ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์และคุณภาพบริการสารสนเทศ

8.1.1 ปฏิสัมพันธ์สามเส้า

8.1.2 มิติและช่องว่าง ของคุณภาพบริการสารสนเทศ

ตอนที่ 8.2 ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการประยุกต์แนวคิดคุณภาพบริการ

8.2.1 หลักการบริการและการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความเป็นผู้นำบริการ
สารสนเทศ

8.2.2 การพัฒนาระบบสารสนเทศงานบริการสารสนเทศ

ตอนที่ 8.3 ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานและคุณภาพบริการ สารสนเทศ

8.3.1 มาตรฐานและดัชนีวัดผลการดำเนินงานบริการสารสนเทศ

8.3.2 การวัดคุณภาพบริการสารสนเทศ

แบบประเมินผลตนเองก่อนเรียน

วัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความรู้เดิมในการเรียนรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง "ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ"

คำแนะนำ ให้นักศึกษาอ่านคำถามและแล้วเขียนคำตอบลงในช่องว่างที่กำหนดให้ นักศึกษามีเวลาทำแบบประเมินผลชุดนี้ 30 นาที

1. คำต่อไปนี้ หมายถึงอะไร

ก. ปฏิสัมพันธ์บริการ

ข. ช่วงจังหวะแห่งความจริง

ค. ช่องว่างคุณภาพบริการ

2. การทำงานทุกเรื่องผู้ปฏิบัติงานควรมีหลักการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและได้ผลงานที่ดี ในงานบริการสารสนเทศ หลักการบริการเพื่อให้บริการที่เป็นเลิศมีอะไรบ้าง

1.

2.

3.

4.

3. มาตรฐานและดัชนีวัดผลการดำเนินงานบริการสารสนเทศต่างกันอย่างไร

ตอนที่ 8.1 ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์และคุณภาพบริการสารสนเทศ

โปรดอ่านแผนการสอนประจำตอนที่ 8.1 แล้วจึงศึกษาเนื้อหาสาระ พร้อมปฏิบัติกิจกรรมในแต่ละเรื่อง

หัวข้อเรื่อง

เรื่องที่ 8.1.1 ปฏิสัมพันธ์สามเส้า

เรื่องที่ 8.1.2 มิติและช่องว่างของคุณภาพบริการสารสนเทศ

แนวคิด

1. องค์ประกอบสำคัญของงานบริการสารสนเทศ คือ ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยมีสภาพแวดล้อมหรือบริบทโดยรอบคือ สถาบันบริการสารสนเทศ ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดในงานบริการจึงเป็นปฏิสัมพันธ์สามเส้า
2. บริการที่มีคุณภาพเป็นเป้าหมายสำคัญของสถาบันบริการสารสนเทศและเป็นบริการที่เน้นหรือให้ความสำคัญที่ผู้ใช้บริการ
3. ช่วงจังหวะแห่งความจริง หมายถึง ช่วงเวลาที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ และผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพบริการที่ได้รับ
4. บริการที่มีคุณภาพ ประกอบด้วย 5 มิติ คือ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเข้าอกเข้าใจ การจับต้องได้
5. แบบจำลองช่องว่างคุณภาพบริการแสดงถึงช่องว่าง 5 ลักษณะที่ทำให้บริการสารสนเทศด้วยคุณภาพ สถาบันบริการสารสนเทศจำเป็นต้องลดช่องว่างเหล่านี้

วัตถุประสงค์

เมื่อศึกษาตอนที่ 8.1 จบแล้วนักศึกษาสามารถ

1. วิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดในงานบริการสารสนเทศได้
2. วิเคราะห์คุณภาพบริการสารสนเทศได้
3. วิเคราะห์ช่องว่างที่ทำให้บริการสารสนเทศด้วยคุณภาพได้

ตอนที่ 8.1 ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์และคุณภาพบริการสารสนเทศ

สาระสังเขป

บริการมีคุณสมบัติต่างจากสินค้าตรงที่ผู้ใช้บริการไม่สามารถจับต้อง 'ตัวบริการ' ได้ ผู้ใช้ไม่ได้เป็นเจ้าของบริการเหมือนการซื้อสินค้า ผลงานบริการมีความหลายหลายไม่คงที่ และบริการไม่สามารถแบ่งแยกเป็นชิ้นหรือเป็นส่วนได้ การวัดคุณภาพบริการจึงยากกว่าการวัดคุณภาพของสินค้า

บริการสารสนเทศเป็นบริการที่ให้แก่คน มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ และสถาบันบริการสารสนเทศ เมื่อผู้ไปมาขอรับบริการจะเกิดปฏิสัมพันธ์บริการ หรือปฏิสัมพันธ์สามเส้า โดยสถาบันจะควบคุมผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน ถ้าสถาบันควบคุมมากเกินไปผู้ให้บริการจะขาดอิสระในการทำงาน และผู้ใช้เกิดความไม่พอใจได้ ในขณะที่ผู้ให้บริการมักควบคุมผู้ให้บริการเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานของตน หรือผู้ให้บริการอาจควบคุมผู้ให้บริการเพื่อให้ตนได้ประโยชน์สูงสุด ดังนั้นปฏิสัมพันธ์ของทั้งผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ และสถาบันบริการสารสนเทศควรมีความเหมาะสมพอดี

ช่วงเวลาที่ผู้ใช้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการและสถาบันบริการสารสนเทศถือว่าเป็นช่วงจังหวะที่ผู้ใช้จะรับรู้ถึงคุณภาพบริการที่ได้รับ และเกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งเรียกว่า "ช่วงจังหวะแห่งความจริง" จึงเป็นช่วงเวลาสำคัญที่ผู้ให้บริการจะสร้างความประทับใจและความพอใจแก่ผู้ใช้

คุณภาพบริการเป็นความรู้สึกที่เกิดในใจของผู้ใช้บริการ โดยผู้ใช้จะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับกับความคาดหวังที่มีก่อนมาใช้บริการ ผู้ใช้จะวัดว่าบริการที่ตนได้รับมีคุณภาพเพียงใด โดยดูจากความน่าเชื่อถือของทั้งผู้ให้บริการและสถาบัน การตอบสนองของผู้ให้บริการ ความมั่นใจในตัวผู้ให้บริการ ความเข้าใจของใจของผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่สัมผัสได้ ถ้าบริการที่ผู้ใช้ได้รับสูงเกินคาดแสดงถึงบริการนั้นมีคุณภาพ ผู้ใช้จะมีความพอใจยิ่งนัก (ช่องว่างบริการจะแคบ) แต่ถ้าบริการต่ำกว่าที่คาดคิด (ช่องว่างบริการกว้าง) ผู้ใช้ย่อมไม่พอใจ คุณภาพบริการจึงเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับว่ามีคุณภาพเพียงใด สถาบันบริการสารสนเทศจึงควรทำให้ช่องว่างบริการแคบที่สุด โดยการให้บริการที่มีคุณภาพ

(โปรดอ่านเนื้อหาสาระโดยละเอียดในประมวลสาระชุดวิชาหน่วยที่ 8 ตอนที่ 8.1)

กิจกรรม 8.1

โปรดอ่านบทความกรณีศึกษาต่อไปนี้ และ

1. สรุปเหตุการณ์ : 'ช่วงจังหวะแห่งความจริงที่เกิด'
2. วิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศ (ห้องสมุด) ผู้ให้บริการหรือบรรณารักษ์ และผู้ใช้บริการ
3. จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ถ้าท่านเป็นผู้ใช้ ท่านจะประเมินคุณภาพบริการในมิติใดบ้างจากมิติบริการ 5 ประการ
4. ท่านคิดว่าความคาดหวังของผู้ใช้คืออะไร และบริการที่ผู้ใช้ได้รับและรับรู้อยู่ในระดับใด

How Do You Manage? Case Study: Unhinged

By Michael Rogers -- 9/1/2001

Commentary > How Do You Manage? >

Mary Jean Dark-Varone, librarian at the Carthew Public Library, heard the door hinges squeak as the man entered the library and came toward her. "Yes, can I help you," she asked, adjusting the shawl draping her shoulders.

"Sure. I got your notification in the mail that my new library card was ready," answered the man standing before her.

"Okay. What's your name?"

"Anthony Starke."

"Okay. Let me find you here, Mr. Starke." The woman flipped through a box of new cards mouthing names as she went. "Found it. Starke, Anthony. Now I'm going to need two forms of ID from you that have both your name and your home address."

The man withdrew his wallet from his back pocket and began fishing through the bi-fold. "Here we go. Here's my driver's license and here's my old library card," he said, handing her the two cards with a bright smile.

"Your library card isn't a valid ID."

"What?"

"Do you have anything else, like your water bill or something of that nature?" inquired Dark-Varone.

"No. Who carries their water bill around with them?"

"The card you received in the mail clearly says you must have two forms of ID that are proof of residency."

"I know, I read it," said Starke. "My driver's license is one, and I thought my existing card would be the second since it was issued to me by the library. I can't believe you won't accept your own card as valid proof. That makes absolutely no sense at all."

"Sorry, but that's our policy," Dark-Varone said pleasantly.

"I'm sure it is, but could you explain to me why that's the policy and also why I need two forms of ID in the first place. I can buy a gun with just my driver's license. I can get a passport with just my driver's license. I can register to vote with just my driver's license, but to get a replacement for a freakin' library card I need *two* forms of ID."

"I'm sorry, Mr. Starke," she said. "Only town residents are allowed to be issued library cards, and we have to be sure you are an actual resident of Carthew."

"Who would want a library card in a town they don't live in? What would be the point of driving miles out of your way to use a library when there's one close by? *Who* would do that? Do you think there's a conspiracy out there to use other town's libraries, that there's a huge black market for hot library cards?"

"I'm sorry, sir, but no ID, no library card." Dark-Varone was flustered now and wanted Starke to leave.

"Look, lady, I'm sorry to give you a hard time. I'm sure you have no personal say in this, so is there anyone else I can talk with to maybe get past this rule?"

"You can speak with the director, but she'll tell you the same thing since she's the one who implemented the policy. I'm sorry, I really am, but you're going to have to come back with a utility bill or something like that. I know it's a pain, but that's all I can tell you."

"Okay, but if you agree that the policy is too severe," Starke said, "then why don't you change it?"

Dark-Varone simply smiled and handed him back his license. She watched him leave. The door squeaked on its hinges.

Analysis I: Strike a Balance

By Deborah Bigelow, Director, Leonia Public Library, NJ

Could we, as librarians, be any more restrictive? We spend money on advertising and time in meetings discussing how to boost circulation and get people in the door. Then we shoot ourselves in the foot with excessively rigid policies.

It's highly likely that every person reading this has encountered a Mary Jean Dark-Varone, or has stood helplessly by, watching a simple request for service escalate into a heated confrontation. There are a number of issues in this case: the library system itself, the policy of Carthew Public Library, and the dynamics of the interaction.

Starke brings up a good point when he asks why someone would drive to a library in a distant town rather than use his/her hometown facility. Why, indeed? Two reasons: A patron may reside in hometown A, but spend the working day in town B. Convenience is a factor. Or, the library in town D may own the exact book that patron C needs. And the book is needed within the week. The most convenient way to obtain the book is to simply drive over and pick it up—if one's library card were good at the out-of-town library.

This situation makes it incumbent upon individual libraries to form networks or cooperatives for reciprocal borrowing privileges. Many counties have already done this, and some states are working on or already have a statewide library card. This benefits both libraries and patrons. A sharing network relieves the individual library's burden of having to have *all* the books, CDs, and videos that might be of interest to the community. It also expands resources for patrons and offers convenience at the same time.

It is necessary to revisit library policies from time to time to ensure their currency. Why does Carthew Public Library insist on two valid forms of ID? And who *does* carry their water bill around with them? A quick perusal of library card policies around the country indicates that most require one piece of valid ID: a driver's license, county ID card, or an address on a document that carries a recent date. This makes sense.

Policies are necessary and need to strike a balance between protection and accessibility. Librarians are responsible for the collection. They must try to ensure that checked-out books will be returned and be returned in a reasonable amount of time. Sometimes, however, librarians can get so zealous in protecting the collection

that the patrons for whom it is being guarded have difficulty taking the books out. Common sense should dictate when it comes to setting policies.

The interaction between Starke and Dark-Varone could have been handled better. The librarian could have checked his first card. If it were clean, it could have sufficed as a second form of ID. She could have offered to hold any books he wanted until he brought back the proper identification.

No one likes to be refused in the name of policy. But, whether Dark-Varone agrees with the policy or not, she could suggest that Starke write to the library Board of Trustees or the director and furnish the details to help change it. She might also want to register the situation with the director and make sure renewal notices spell out acceptable forms of identification.

Unfortunately, this scene is all too familiar. Librarians have a reputation for being rigid, and some are. And there are unscrupulous patrons who lose books, incur huge fines, and try to beat the system. Policies should both maintain control and help to make the library experience enjoyable. More books will be taken out, but some will be lost. It's the cost of doing business.

Analysis II: Don't Go by the Book

By La Loria Konata, Reference & Policy Studies Librarian, Georgia State University, Atlanta

If there was ever a case for Plan B, this is it. It's obvious that clear instructions were not in the notice sent out on what qualifies as two forms of ID. Not accepting their own library card as a form of ID is like having an account with the university credit union and my university ID card not being accepted as a form of ID. This is how the stereotype of librarians being stringent is born. Each rule has some leeway. If Dark-Varone were concerned about keeping her job, she should have referred Starke to her supervisor. Personally, I would have assumed that my position gives me some authority to make a decision in this case, and I would have given him the library card.

Let's assume that someone had stolen Starke's wallet. Would it be logical or rational for a thief to use stolen identification for a library card? In this day and age of us all being supersensitive to identity theft, would a criminal take a chance on prison time to check out a book vs. getting a new credit card that could be used to purchase expensive goods? Yet, maybe I'm being too hard on Dark-Varone. The problem may lie with her supervisor. Apparently, she micromanages to the point where her subordinates are not comfortable with freedom of rational thought and decision-making.

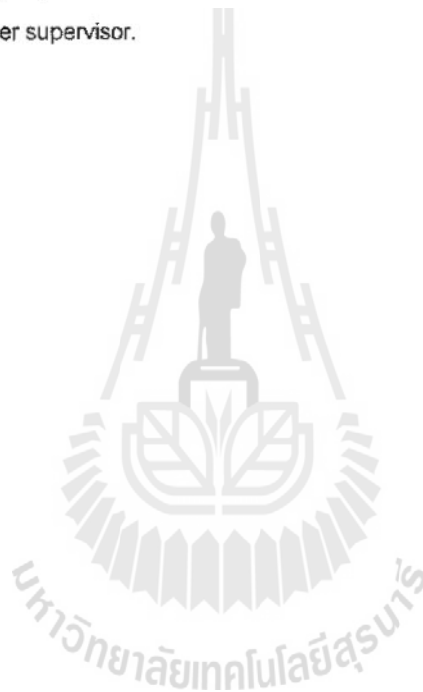
When most libraries are concerned about their survival potential in the era of the web and online information, why would this library turn away anyone who is obviously a dedicated library user? This makes me reflect on Woodrow Wilson's plea for public administration (i.e., public sector) to become more businesslike. In business, the customer is presumably always right.

If I return a pair of shoes to a store for a full refund and argue that I did not in fact wear the shoes, I will eventually get my refund, even if it's obvious that I had worn the shoes. Along those lines, if you went to purchase a computer and you were going to pay cash but were 25¢ short, would you or wouldn't you walk

away with that computer? My guess is that you would leave the store with the computer. Sometimes, making the customer or patron happy is more important than going by the book.

Image is everything. Dark-Varone missed a grand opportunity to market the library in a positive light. After hearing Starke state his assumption that his old library card was a valid form of identification, she should have told him that the library administration had not previously considered that as a valid ID but that he makes a valid argument.

At this point, he should have been given his new library card, and Dark-Varone could have then taken the matter up with her supervisor. If her supervisor did not agree with this form of identification, Dark-Varone could have said that if the situation occurs again, she would not feel comfortable not issuing the card and that she would like to refer those instances to her supervisor.



ตอนที่ 8.2 ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการประยุกต์แนวคิดคุณภาพบริการ

โปรดอ่านแผนการสอนประจำตอนที่ 8.2 แล้วจึงศึกษาเนื้อหาสาระ พร้อมปฏิบัติกิจกรรมในแต่ละเรื่อง

หัวเรื่อง

เรื่องที่ 8.2.1 หลักการบริการและการสร้างสภาพแวดล้อม เพื่อความเป็นผู้นำบริการ

เรื่องที่ 8.2.2 การพัฒนาระบบสารสนเทศงานบริการสารสนเทศ

แนวคิด

1. หลักการบริการ 4 ประการ ที่ช่วยสร้างความเป็นเลิศให้บริการสารสนเทศ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การแก้ไขปัญหาและข้อผิดพลาด ความยุติธรรม และบริการที่เกินคาด
2. การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานในลักษณะต่าง ๆ จะช่วยผู้ให้บริการสามารถทนแรงกดดัน แก้ไขปัญหาและความยากลำบากต่าง ๆ และให้บริการอย่างมีคุณภาพได้
3. ระบบสารสนเทศงานบริการ จะช่วยให้สถาบันจัดบริการได้ตรงหรือเกินความคาดหวัง ช่วยสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับผู้ใช้ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตภาพบริการ

วัตถุประสงค์

เมื่อศึกษาตอนที่ 8.2 จบแล้ว นักศึกษาสามารถ

1. ประยุกต์หลักการบริการ เพื่อเพิ่มคุณภาพให้บริการสารสนเทศได้
2. สร้างสภาพแวดล้อมหรือกำหนดกลวิธี เพื่อให้บริการสารสนเทศอย่างมีคุณภาพได้
3. เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาพัฒนาระบบสารสนเทศงานบริการได้

ตอนที่ 8.2 ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการประยุกต์แนวคิดคุณภาพบริการ

สาระสังเขป

บริการที่มีคุณภาพอันเป็นเลิศแสดงถึงความสำเร็จเหนือมาตรฐาน บริการที่เป็นเลิศเป็นสิ่งที่ต้องสรรสร้าง โดยให้บริการอย่างมีหลัก และสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดบริการที่เป็นเลิศ อีกทั้งผู้ให้บริการจะต้องมีข้อมูลและเรียกดูข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้เพื่อให้บริการได้ตรงความต้องการและเหนือความคาดหวัง

หลักการบริการ 4 ประการที่ช่วยสร้างความเป็นเลิศให้บริการสารสนเทศได้แก่ สถาบันและผู้ให้บริการต้องมีความน่าเชื่อถือ ความน่าเชื่อถือจะทำให้เกิดความไว้วางใจและความมั่นใจ สถาบันและผู้ให้บริการต้องป้องกันและแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาด มีความยุติธรรม และ "ให้บริการเกิดคาด"

สภาพแวดล้อมเพื่อความเป็นเลิศในการบริการมี 8 ประการ เริ่มจากสถาบันมีวิสัยทัศน์บริการ ค่านิยม และวัฒนธรรมด้านบริการ โครงสร้างการบริหารงานที่ให้ความสำคัญต่อผู้ให้บริการแถวหน้า การพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้สามารถสื่อสาร มีความเข้าใจและแก้ไขสถานการณ์บริการได้ การกำหนดกลวิธีบริการ การใช้เทคโนโลยี การให้ผู้ใช้มีส่วนในการบริการ และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้เพื่อให้เป็นผู้ใช้ประจำตลอดไป

ระบบสารสนเทศงานบริการสารสนเทศเป็นแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้และการปฏิบัติงานบริการที่จะช่วยให้สถาบันและผู้ให้บริการนำสารสนเทศจากระบบมาใช้ประโยชน์เพื่อให้บริการได้ตรงหรือเกิดคาด เพื่อช่วยสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับผู้ใช้ และเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการ สารสนเทศที่เก็บในระบบรวบรวมจากผู้ใช้และผู้ให้บริการ ได้แก่ ความคาดหวัง ความพึงพอใจและปฏิกิริยาจากผู้ใช้ ลักษณะผู้ใช้ ลักษณะและระดับความต้องการของผู้ใช้ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผลงานบริการทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

(โปรดอ่านเนื้อหาสาระโดยละเอียดในประมวลสาระชุดวิชาหน่วยที่ 8 ตอนที่ 8.2)

กิจกรรมที่ 8.2

โปรดอ่านบทความ เรื่อง การบริการเพื่อความเป็นเลิศ และ

1. ในข้อ 2 หัวข้อ ผู้บริหารงานบริการที่มีความเป็นเลิศ

“ข้อ 2.1.3.1 ลดการผิดพลาดลงให้เป็นศูนย์ให้ได้

ข้อ 2.1.3.2 ลดการรอคอยเพื่อการประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน”

เรื่องนี้ตรงกับหลักการบริการในเรื่องใด และสถาบันบริการสารสนเทศมีวิธีการที่จะลดข้อผิดพลาดในการบริการอย่างไร

2. ศึกษาภาพ “ดอกไม้บริการ” และหาข้อสรุปหลักจากภาพ โดยอิงแนวคิดที่ท่านได้ศึกษาในตอน

8.2

การสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 15
เรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อความเป็นเลิศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
จัดโดย

สำนักวิทยบริการ และภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ร่วมกับคณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา
ทบวงมหาวิทยาลัย

วันที่ 26-28 พฤศจิกายน 2540
ณ โรงแรมโฆษะ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

.....

การบริการเพื่อความเป็นเลิศ

*ศ.ดร.จวีลัดษณี บุญยะกาญจน

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานให้มีความสุข ดังนั้นการบริการเพื่อความเป็นเลิศ
หมายถึง การปฏิบัติงานให้มีความสุขอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการพอใจ และได้
ประโยชน์สูงสุดในการให้บริการ

การบริการเพื่อความเป็นเลิศ พอที่จะจำแนกได้เป็นลำดับดังนี้ คือ

1. ผลงานที่มีความเป็นเลิศ
2. ผู้บริหารงานบริการที่มีความเป็นเลิศ
3. ผู้ร่วมงานที่มีความเป็นเลิศ
4. ระบบงานและกระบวนการทำงานที่มีความเป็นเลิศ
5. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการที่มีความเป็นเลิศ
6. การประเมินผลงานที่นำไปสู่ความเป็นเลิศ

1. ผลงานที่มีความเป็นเลิศ ในการบริการนั้น เราต้องการผลงานที่มีประโยชน์ มีความ
ถูกต้องดีงาม คือ เป็นผลงานที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของทุกฝ่ายที่
เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี ต้องคำนึงถึงผลผลิตสุดท้าย และควรจะต้องแปลงภาพนามธรรมนั้นออก
เป็นรูปธรรม ในลักษณะของสิ่งหรือประเด็นที่วัดผลได้ ของผลผลิตสุดท้ายซึ่งอาจจะจำแนกเป็น
ผลผลิตโดยตรงและผลกระทบจากผลผลิตนั้น อย่างไรก็ตามเรื่องนี้มีนัยสำคัญสำหรับการบริการเพื่อ

*ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ความเป็นเลิศ ซึ่งรายละเอียดในการปฏิบัติงานนั้นควรจะเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการทำงานกำหนด เป้าหมาย นามธรรม ยอมรับร่วมกัน นี่คือการเปลี่ยนแปลงประการแรกของการบริการเพื่อความเป็นเลิศ

2. ผู้บริหารงานบริการที่มีความเป็นเลิศ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่มีความเป็นเลิศนั้น ผู้บริหารงานบริการจะต้องมีความกระฉับกระเฉงในเรื่องเป้าหมายการบริหารงานบริการ คือ

2.1 จะต้องเป็นผู้บริหารที่มีความเป็นเลิศในภาวะผู้นำ คือ

2.1.1 จะต้องสามารถวางตัวบุคคลและพัฒนาความสามารถ

2.1.2 จะต้องมีลักษณะเป็นผู้อำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้ร่วมงาน

2.1.3 มีเป้าหมายในการปรับปรุงงานที่ชัดเจน

2.1.3.1 ลดการผิดพลาดลงให้เป็นศูนย์ให้ได้

2.1.3.2 ลดการรอคอยเพื่อการประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน

2.1.3.3 ลดการจัดเนื้อที่ที่ไม่จำเป็นลงไปให้หรือน้อยที่สุด

2.1.4 มีหลักในการปรับปรุงงาน

2.1.4.1 มีผังในการทำงานที่ชัดเจน

2.1.4.2 จัดทำผังวิเคราะห์ระบบงาน

2.1.4.3 ประหยัดการเคลื่อนไหวเพื่อลดการสูญเปล่าในการทำงาน

2.1.5 วางขั้นตอนในการปรับปรุงงาน

2.1.5.1 เลือกงานที่บกพร่องปรับปรุง

2.1.5.2 ให้มีการปฏิบัติงานตามวิธีใหม่

3. ผู้ร่วมงานบริการที่มีความเป็นเลิศ ผู้ร่วมงานที่มีความเป็นเลิศจะต้องเป็นผู้ที่มีความ

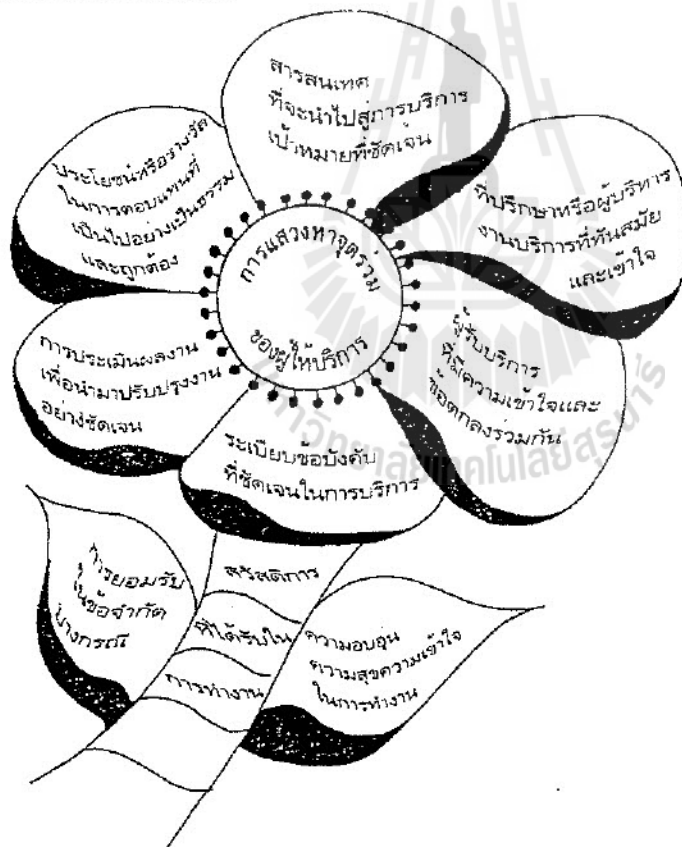
เข้าใจในบทบาทหน้าที่ขององค์กร มีความรู้ความเข้าใจในเป้าหมายของผลงาน รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนตามที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้ที่มีความรักศรัทธาในงานของตน และมีความตั้งใจดีต่อผู้รับบริการจากงานของหน่วยงาน เป็นผู้เห็นความสำคัญของส่วนรวมมากกว่าส่วนตน เป็นผู้ยอมรับนับถือผู้อื่น โดยเฉพาะเพื่อนร่วมงาน รู้จักเหตุ รู้จักผล รู้จักคน รู้จักประมาณ รู้จักทาง รู้จักบุคคล และรู้จักผู้รับบริการนั่นเอง ผู้ร่วมงานบริการนี้เป็นบุคลากรหลักและเป็นบุคลากรสำคัญในการบริการจะต้องเป็นบุคคลที่มีลักษณะดังนี้

3.1 มีความทันสมัย จะต้องปรับตัวให้ทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม คือการพัฒนาตนเองนั่นเอง การพัฒนาคือการเปลี่ยนแปลงทางไปในทางที่ดีขึ้น การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ความทันสมัยเป็นการเปลี่ยนแปลงทางความคิด การเปลี่ยนแปลงในแบบของ

ความคิดนี้เกิดจากประสบการณ์ที่ได้สั่งสมมาแต่เดิมจากความรู้ (ซึ่งเป็นผลผลิตของความคิด) ความเชื่อ (ความคิดที่ฝังและติดตัว) ค่านิยม (มาตรฐานสำหรับประเมินคำสั่งต่าง ๆ ไม่ใช่ตัวการกระทำ) บรรทัดฐาน (มาตรฐานการประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสม คนส่วนใหญ่ของสังคมจึงยึดถือเป็นแนวทาง) อุดมการณ์ (กลุ่มของค่านิยม) และสัญลักษณ์ (เครื่องหมายแทนสิ่งอื่นที่คนส่วนใหญ่ในสังคมรู้จัก เข้าใจ และใช้เป็นสื่อในการติดต่อ) เมื่อสิ่งเหล่านั้นกลั่นกรองผ่านความคิดแล้ว กระบวนการเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้น "ความสำคัญว่าตนเองล้ำสิ่งจะกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ในขณะที่ความสำคัญว่าตนทันสมัยจะกระตุ้นให้มีการรักษาเสถียรภาพ"

3.2 กระบวนการสร้างความทันสมัยจะขึ้นอยู่กับวิธีการสื่อสารแบบใหม่ ๆ ที่บุคคลนำมาใช้ในระบบการสื่อสาร ถ้าบุคลากรมีการสื่อสารดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้การปฏิบัติงานและกระบวนการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 กระบวนการบริการสู่ความเป็นเลิศของผู้บริการนั้น มีจุดที่จะใช้ในการบริการ ซึ่งเรียกว่า The Flower of Service คือ



ดัดแปลงมาจาก The Flower of Service ใน Lovelock, Christopher H. *Service Marketing* New Jersey, Prentice Hall, 1996, p. 442-455.

3.4 ผู้ทำหน้าที่บริการต้องทำตัวเป็นนักขายบริการ ให้ผู้รับบริการเกิด

3.4.1 เรียกความสนใจ (Attract)

3.4.2 เกิดความสนใจ (Interest)

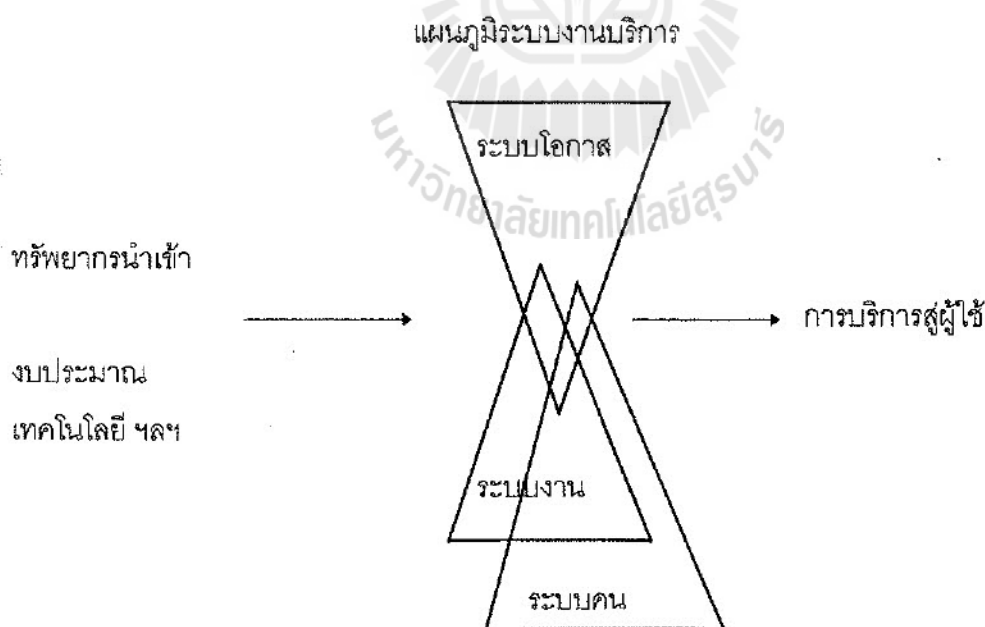
3.4.3 เกิดความต้องการ (Desire)

3.4.4 เกิดการกระทำหรือใช้บริการ (Action)

4. ระบบงานและกระบวนการบริการที่มีความเป็นเลิศ ระบบงานหรือการจัดโครงสร้างองค์การเพื่อการบริการที่สูงความเป็นเลิศ จะต้องคำนึงถึงหลักสำคัญของระบบงานขององค์การใน 2 เรื่อง คือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กันไป

การสร้างประสิทธิผล (Effective) คือ การสามารถบริหารให้การดำเนินงานของการบริการองค์การบรรลุเป้าหมายสำเร็จตามที่ตั้งไว้ได้

การสร้างประสิทธิภาพ (Efficiency) คือการสามารถบริการให้การปฏิบัติงานขององค์การเป็นไปได้ เกิดผลสูง โดยมีการใช้ทรัพยากรประหยัดและคุ้มค่า รวมทั้งการทำงานหรือการให้บริการที่มีคุณภาพดี



การบริหารงาน บริการ	ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง การบริการ	ระบบองค์กร การบริการ	กิจกรรมทาง การบริการที่จะต้อง กระทำอย่าง ต่อเนื่อง
การวางแผน การบริการ	ความคิด	ระบบโอกาส	การคิดวิเคราะห์กำหนด แผนงานบริการ
การจัดองค์กร การบริการ	ทรัพยากร สิ่งของ	ระบบงาน	การตัดสินใจให้ทรัพยากร ทำงานตามแผน
การจัดคน เข้าทำงาน การสั่งการ การควบคุม	คนทำงาน	ระบบคน	การจัดคนให้เหมาะกับ งาน การสร้างความ เข้าใจกับคนทำงาน พร้อมกับการติดตาม ผลการปฏิบัติตามแผน โดยใช้รายงานการควบคุม ติดตามผลต่าง ๆ

ในยุคปัจจุบันและต่อไปในอนาคต การจัดระบบสายงานการบริหารในการบริการในลักษณะที่เล็กและมีประสิทธิภาพ มีสายบังคับบัญชาสายเดียว ซึ่งมีการสั่งการบังคับบัญชาลดหลั่นเป็นขั้นตอน ซึ่งสายบังคับบัญชาจะเป็นสายที่ทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานให้งานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกประการหนึ่งระบบงานที่จะส่งผลถึงความเป็นเลิศจะต้องคำนึงถึงความคล่องตัว และความ เป็นนักวิชาการทั้งหลายในหน่วยงานเป็นสำคัญ

ผู้ปฏิบัติงานควรจะเน้นนักคิดและนักปฏิบัติและจะมีความเป็นประชาธิปไตยในหน่วยงาน และในการทำงานสูงมาก บทบาทของการเป็นนักวิชาการ จะต้องสูงเด่นมากยิ่งกว่าในสมัยที่

ผ่านมา ทุกคนมีโอกาสทำงานเต็มศักยภาพ และจากการเป็นนักวิชาการ จะต้องรู้จักร่วมมือ ทำงานกัน และเรียนรู้ซึ่งกันและกันกับนักวิชาการอื่น ๆ ซึ่งจะบังเกิดสภาพสหวิทยาการ เพื่อการแก้ปัญหาและสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ในส่วนการทำงานร่วมกับผู้บริหารในการบริการจะมีบทบาทในการนำเสนอ พฤติกรรมการสั่งการและบังคับบัญชาจะมีน้อยลง กระบวนการทำงานจะเป็นกระบวนการประชาธิปไตย ความรู้ ความคิด ความร่วมมือในการดำเนินงาน ตลอดจนการกำหนดหลักการและวิธีทำงานจะมาจากผู้ร่วมงาน ผู้ทำหน้าที่บริหารมีหน้าที่คอยตัดสินใจที่วิกฤติในการดำเนินงานเท่านั้น แต่กระนั้นก็ตามในการดำเนินงานโดยทั่วไปจะเป็นการตัดสินใจร่วมกัน (Collective Decision Making)

ในการนี้ผู้บริหารที่มีความเป็นเลิศจะนำวิธีการวิจัยปฏิบัติการ (Action Research) มาใช้ในการวางแผนในงานบริการมากขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัยจะส่งผลในการสนับสนุนและการประสานงานจะมีมากขึ้น นี่คือระบบงานและกระบวนการที่จะส่งผลถึงความเป็นเลิศ การวิจัยปฏิบัติการ (Action Research) นี้เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำผลมาใช้ในงานบริการ เพราะเป็นการวิจัยเกี่ยวกับสมรรถภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และส่งผลถึงการปฏิบัติงานของบุคลากร

5. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีความเป็นเลิศ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีความเป็นเลิศ หมายถึง ในหน่วยงานสามารถที่จะนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้งาน มีระบบข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ลดภาระขั้นตอนในการปฏิบัติงานบริการให้น้อยลงได้ แต่จะเกิดประสิทธิภาพสูง ซึ่งจะเป็นการลดบุคลากรให้น้อยลง แต่ปฏิบัติงานในปริมาณที่มากและมีประสิทธิภาพสูง รวดเร็ว หันใจแก่ผู้ใช้บริการ

6. การประเมินผลงานที่นำไปสู่ความเป็นเลิศ การประเมินคือ การวัดคุณภาพของกิจกรรมหรือวัตถุประสงค์โดยการประยุกต์ใช้วิธีทางวิทยาศาสตร์ที่เป็นสาขาหนึ่งของกรวิจัยมาช่วยในการตัดสินใจว่ากิจกรรมดำเนินไปได้เพียงใด หรือเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อตัดสินใจเลือกหนทางที่ทำให้บรรลุผลตามที่ต้องการมากที่สุด ซึ่งพอสรุปได้ถึงการประเมินผลบริการว่า "กระบวนการจัดการดำเนินงานของระบบบริการและการประเมินประสิทธิผลของระบบบริการในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้"

การประเมินประสิทธิผลบริการของห้องสมุดนั้น ได้แก่การวัด

ส่วนของคุณภาพ (Quality)

ส่วนของคุณค่า (Value)

ส่วนของคุณภาพการประเมิน ประเมินจาก ความสามารถ (Capability) การตอบสนอง

ความต้องการ (Need) ของผู้ใช้บริการ

ส่วนของคุณค่า การประเมิน ประเมินจาก

ทรัพยากร (Resource)

ความสามารถ (Capability) ของการบริการ

การใช้ประโยชน์ (Utilization)

ผลผลิต (Outputs) คือสิ่งที่ผลิตขึ้นมาในลักษณะผลของกระบวนการหรือ

การดำเนินงาน

ผลตอบแทน (Benefit) คือ ผลประโยชน์ที่ผู้ใช้ได้รับ เป็นต้นว่า ประหยัดเวลา
ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดบุคลากร เป็นต้น

ดังนั้นการบริการสู่ความเป็นเลิศก็ควรจะมองครอบคลุม 6 ประการ ดังกล่าวแล้วข้างต้น
และต้องคำนึงเสมอว่า จะต้องเป็นนักบริการที่เป็นเลิศเป็นที่ยอมรับ เป็นผู้มีความรู้เป็นผู้มีความ
สามารถในการดำเนินงาน รู้จักทำงานกับเพื่อนร่วมงาน รู้จักกำหนดเป้าหมาย รู้จักจัดระบบและ
กระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล นี่คือหลักคร่าว ๆ ในการบริการเพื่อสู่
ความเป็นเลิศ ซึ่งทุกหน่วยงานกำลังพัฒนาเพื่อที่จะให้เกิดขึ้น และจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องให้เกิด
ขึ้นให้ได้ในอนาคต

บรรณานุกรม

- กริช สืบสนธิ์. "เทคนิคการขายบริการ," เอกสารประกอบการอภิปรายเรื่องสารนิเทศ.
หน้า 149.156. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.
- ดิลก บุญเรืองรอด. "ขอข่ายการวิจัยเพื่อการวางแผนการศึกษา," วารสารการวิจัยเพื่อการ
พัฒนา. (ตำราเอกสารวิชาการ ฉบับที่ 1) 28-40 : (สิงหาคม-ตุลาคม) 2530, หน้า 38.
- พรเทพ รุ่งคุณากร. "กลยุทธ์สร้างแรงจูงใจ กลไกที่ผู้บริหารพึงพิเน็จ," วารสารนักบริหาร. 13(2) :
41-46 ; เมษายน-มิถุนายน, 2536.
- วัชณา แสงกระจ่าง. "การประเมินบริการของห้องสมุด," ข.บ.อ.สาร. 12(3) : 1-12 ; กันยายน-
ธันวาคม, 2535.
- วีระ บำรุงวิทย์. "การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ," สารกรมศิลปากร. 8(1-2) : 30-33 ; 2534.
- Gay, L'R. Educational Research : Competencies for Analysis and Application.
New York : Macmillan, 1992. P.11.
- Lovelock, Christopher H. Services Marketing. 3ed re. New Jersey : Prentice Hall,
1996. P 442-455.

ตอนที่ 8.3 ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานและคุณภาพบริการสาธารณสุข

โปรดอ่านแผนการสอนประจำตอนที่ 8.3 แล้วจึงศึกษาเนื้อหาสาระ พร้อมปฏิบัติกิจกรรมในแต่ละเรื่อง

หัวเรื่อง

เรื่องที่ 8.3.1 มาตรฐานและดัชนีวัดผลการดำเนินงานบริการสาธารณสุข

เรื่องที่ 8.3.2 การวัดคุณภาพบริการสาธารณสุข

แนวคิด

1. การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานบริการกับมาตรฐานหรือแนวปฏิบัติ และการประเมินตามดัชนีวัดผลการดำเนินงาน จะช่วยให้สถาบันบริการสาธารณสุขทราบว่าตนปฏิบัติงานได้เพียงใด
2. มาตรฐานจะให้แนวทางและช่วยควบคุมคุณภาพการจัดบริการให้มีความคงที่และเป็นไปตามข้อกำหนด แต่มาตรฐานไม่สามารถวัดระดับของผลงานหรือคุณภาพบริการที่ให้แก่ผู้ใช้ได้
3. สถาบันบริการสาธารณสุขที่มีระบบประกันคุณภาพ จะพัฒนาดัชนีวัดผลการดำเนินงาน อันได้แก่ ผลผลิตและผลลัพธ์
4. การวัดคุณภาพบริการเป็นการประเมินจากภายนอกโดยผู้ใช้บริการ เพื่อสะท้อนว่าผลงานบริการที่ได้รับสอดคล้องกับความคาดหวังเพียงใด แบบวัดคุณภาพบริการที่แพร่หลาย คือ SERVQUAL และ LibQUAL

วัตถุประสงค์

เมื่อศึกษาตอนที่ 8.3 จบแล้ว นักศึกษาสามารถ

1. กำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ของงานบริการสาธารณสุขได้
2. กำหนดข้อความเพื่อวัดคุณภาพบริการสาธารณสุขได้

ตอนที่ 8.3 ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานและคุณภาพบริการสารสนเทศ

สาระสังเขป

การให้บริการที่มีคุณภาพ จะต้องมีการควบคุมคุณภาพโดยการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐาน ตามแนวปฏิบัติ และปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดเพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

สถาบันบริการสารสนเทศสามารถประเมินผลการดำเนินงาน โดย

1. เปรียบเทียบการทำงานของสถาบันกับมาตรฐานหรือแนวปฏิบัติที่หน่วยงานสถาบันต่างๆ จัดทำขึ้น เช่น มาตรฐานของสหพันธ์สมาคมห้องสมุดนานาชาติ มาตรฐานสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและวิจัย มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย หรือมาตรฐานระบบคุณภาพด้านบริการ ISO 9002
2. จัดทำดัชนีวัดผลการดำเนินงานทั้งผลผลิตและผลลัพธ์
3. วัดคุณภาพบริการจากมุมมองของผู้ใช้บริการ โดยใช้แบบวัดที่พัฒนาขึ้นเองหรือใช้แบบวัดมาตรฐาน เช่น SERVQUAL หรือ LibQUAL

(โปรดอ่านเนื้อหาสาระโดยละเอียดในประมวลสาระชุดวิชาหน่วยที่ 8 ตอนที่ 8.3)



กิจกรรม 8.3

จากบทความของ Sumsion, John. (1999). Performance indicators.

ใน Librarianship and Information Work Worldwide หน้า 177 – 207.

งานวิจัยหลาย ๆ เรื่องของต่างประเทศพยายามศึกษาว่าผู้ใช้บริการสารสนเทศและผู้ที่เกี่ยวข้องให้ความสำคัญต่อดัชนีวัดผลงานบริการสารสนเทศในเรื่องใดบ้าง John Sumsion นำเสนอดัชนีชี้วัด 90 อันดับโดยอ้างจาก Crawford, J. (1998). The stakeholder approach to the construction for performance measures: some implications. **Library and Information Science Research News** 22 (70): 23 – 29.

Adequate seating	23	41.19	Sanctions policy	68	21.04
Range of material types	24	39.33	Openness of management procedures	69	20.70
Currency of materials	25	39.18	Provision of carrels	70	20.46
Amount of user education	26	38.85	Provision of group study rooms	71	20.15
Seats : FTE student	27	38.66	Feedback to users	72	19.84
Publicity for services available	28	38.42	Usage of reference collection	73	19.51
Materials as % of library budget	29	38.33	State of repair of stock	74	19.29
% enquiries answered	30	38.25	Counter staff expertise	75	19.15
Proportion of wanted items obtained	31	37.99	User involvement in decision-making	76	18.65
Range of services	32	37.94	% potential users using the library	77	18.48
Collection adequacy	33	36.63	Library proximity to teaching areas	78	18.20
Speed of ILL	34	36.47	% material budget spent on research	79	17.17
Ease of use of OPACs	35	36.42	Books: serial budget	80	16.60
Collection arrangement	36	36.20	Use of planning procedures	81.1	16.17
Remote database access	37	35.85	Staff budget as % of library budget	81.2	16.17
Queues	38	34.94	Provision of audio visual equipment	82	14.81
Signing	39	34.15	Proportion of qualified staff	83	13.31
Total items held by library	40	33.99	Cost per item	84	12.47
Budget allocation among subjects	41	33.94	Stock development policies	85	11.78
Acquisition speed	42	33.79	Vacation: term-time usage ratio	86	10.80
Short-loan reservations available	43	33.32	Refreshments proximity to library	87	10.59
Cost efficiency of library	44	33.20	Staff involvement in organization	88	10.28
Cost effectiveness of library	45	32.22	% collection borrowed	89	10.02
			Management policies	90	6.58

Rankings: stakeholders' responses combined (Source: Crawford, 1998b)

Indicator	Rank	% frequency of 'very important'	Indicator	Rank	% frequency of 'very important'
Multiple copies provided	1	60.79	Reciprocal access to libraries	46	32.03
User satisfaction	2	60.15	Library goals achieved	47	31.96
Staff helpfulness	3	58.55	Subject specialists available	48	31.84
Provisions for disable users	4	55.95	Recall speed of reserved items	49	31.46
Proportion of materials catalogued	5	54.38	Computers provided for general use	50	30.93
Enquiry staff available	6	52.25	Flexibility of loan periods	51	29.81
Competence of library management	7	51.87	Suitability of library building	52	29.12
Total library budget	8	51.63	Institution goals match user needs	53	28.74
Availability of materials on shelf	9	51.56	Time taken for journal binding	54	28.33
Opening hours	10	50.78	CD-ROM serials indexes available	55	27.74
Cost of photocopying	11	48.39	All material available for browsing	56	27.55
Regular equipment maintenance	12	47.58	Expenditure per FTE student	57	26.47
Quietness	13	46.51	Borrowing entitlement	58	26.26
Catalogue networked within campus	14	46.48	Communication with user groups	59	24.99
Re-shelving	15	46.46	Level of staff training	60	24.23
Photocopier numbers	16	46.12	Workload levels	61	24.04
Extent to which services are free	17	45.72	New stock notification	62	23.99
Budget flexibility	18	44.34	Staff per FTE student	63	23.47
Catalogue availability	19	44.05	Proportion of stock in short loan	64	23.13
Budget as % of university budget	20	43.95	Printed serials indexes available	65	22.44
Stock security	21	43.86	User recommendation mechanisms	66	22.39
Enquiry staff expertise	22	43.45	Expenditure per FTE researcher	67	22.25

จะเห็นว่าดัชนีวัดบางตัวสำคัญสำหรับผู้ใช้งาน บางตัวสำคัญต่อผู้ให้บริการสารสนเทศ บางตัวสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศฝ่ายอื่น และบางตัวสำคัญต่อผู้บริหาร

จากดัชนี 30 อันดับแรก ให้เลือกกว่าดัชนีอันดับใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับงานบริการสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แนวตอบกิจกรรมหน่วยที่ 8

ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ

แนวตอบกิจกรรม

ตอนที่ 8.1 ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์และคุณภาพบริการสารสนเทศ

สรุปเหตุการณ์ ช่วงจังหวะแห่งความจริง ที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้มีปฏิสัมพันธ์

ผู้ใช้ได้รับแจ้งจากห้องสมุดประชาชนว่าบัตรใหม่ห้องสมุดเรียบร้อยแล้ว จึงมารับ แต่บรรณารักษ์ขอดูบัตรประจำตัว 2 ใบ ที่มีชื่อของผู้ใช้พร้อมที่อยู่ ผู้ใช้แสดงใบขับขี่และบัตรเก่าของห้องสมุด บรรณารักษ์บอกว่าบัตรห้องสมุดใบเก่ามีเลขประจำตัวไม่ถูกต้อง ยืนยันขอให้กลับไปเอาหลักฐานมาเพิ่ม เช่นใบเสร็จค่าน้ำประปา ผู้ใช้อธิบายว่าปกติใบขับขี่เพียงใบเดียวใช้เป็นหลักฐานพอเพียงในการติดต่อทำกิจกรรมต่างๆ ได้ แต่บรรณารักษ์ยืนยันว่านี่คือนโยบาย ผู้ใช้จึงขอเหตุผลว่าทำไมจึงมีนโยบายเช่นนี้ เหตุผลของห้องสมุดคือเพื่อให้แน่ใจว่าผู้อาศัยในเมืองนี้เท่านั้นจะได้บัตรและมีสิทธิ์ใช้ห้องสมุด ผู้ใช้จึงโต้แย้งว่าถ้าอยู่เมืองอื่นเขาคงไม่ขับรถมาไกลเพื่อใช้ห้องสมุดนี้ บรรณารักษ์ยังคงยืนยัน "ไม่มีบัตรประจำตัว ไม่ให้บัตรห้องสมุด" ผู้ใช้จึงขอพบผู้อำนวยการ บรรณารักษ์กลับยืนยันว่าผู้อำนวยการก็จะพูดเหมือนกับตน

2. กรณีนี้เป็นตัวอย่างอันดีของปฏิสัมพันธ์สามเส้า เริ่มจากสถาบันบริการสารสนเทศ (ห้องสมุด) กำหนดนโยบายว่าถ้าต่อบัตรสมาชิกห้องสมุดผู้ใช้ต้องแสดงบัตรประจำตัวที่มีชื่อพร้อมที่อยู่ 2 ใบ ผลขั้นแรกคือผู้ให้บริการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด (แสดงถึงลักษณะที่สถาบันควบคุมผู้ให้บริการ) ผู้ให้บริการขาดอิสระในการทำงาน ไม่สามารถตัดสินใจได้กับเรื่องเล็กน้อยที่เผชิญอยู่ (ในกรณีที่มีความคิดเป็นประชาธิปไตย) มองอีกด้านหนึ่ง ในกรณีที่ผู้ให้บริการมีความคิดแบบราชการก็จะไม่รู้สึกระการใด ดังที่ไม่ยอมฟังเหตุผลและคำอธิบายของผู้ใช้ (แสดงถึงลักษณะที่ผู้ให้บริการควบคุมผู้ใช้บริการ) ผู้ใช้เองก็พยายามคุมปฏิสัมพันธ์โดยให้เหตุผล แต่ไม่สำเร็จ นำส่งสารผู้ใช้ที่ไม่มีทางเลือก ถ้าเขามีทางเลือกอื่น คงไม่มาใช้ห้องสมุดนี้แน่นอน

3. ผู้ใช้จะประเมินคุณภาพบริการอย่างน้อย 2 มิติ

1. ความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานของสถาบันและผู้ให้บริการ เมื่อบรรณารักษ์บอกว่าบัตรห้องสมุดใบเก่ามีเลขประจำตัวไม่ถูกต้อง ทั้งๆ ที่เป็นบัตรที่ออกโดยห้องสมุด
2. ความเข้าอกเข้าใจของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้ใช้ นับตั้งแต่ให้ผู้ใช้กลับไปเอาหลักฐานเพิ่มเติม ซึ่งผู้ใช้จะต้องเสียเวลา และการไม่รู้จักรั้วละมุมอะหล่วย ทั้งๆ ที่อยู่ในวิสัยที่จะทำได้ ดังที่ยืนยันว่าไม่มีบัตรประจำตัว ก็ไม่ให้บัตรห้องสมุด

4. ผู้ใช้มีความคาดหวังก่อนเข้าห้องสมุดคือได้บัตรสมาชิกใบใหม่ แต่ความรู้สึกต่อบริการที่ผู้ใช้ได้รับติดลบ

ตอนที่ 8.2 ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการประยุกต์แนวคิดคุณภาพบริการ

1. “ลดการผิดพลาดลงให้เป็นศูนย์ให้ได้” ตรงกับหลักการบริการในเรื่องการป้องกันและแก้ไขปัญหาและข้อผิดพลาด สถาบันและผู้ให้บริการต้องรู้จักฟัง และเต็มใจที่จะแก้ไขปัญหา ข้อผิดพลาดต่างๆ ที่ผู้ใช้สะท้อนกลับมา ไม่ว่าจะเป็นคำบ่น คำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ โดยจัดระบบรับข้อคิดเห็น เช่น กล้องรับความเห็นระบบข้อคิดเห็นออนไลน์ หรือพูดคุยสอบถามผู้ใช้งานที่หลังใช้บริการ

“ลดการรอคอยเพื่อการประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน” ตรงกับหลักการบริการในเรื่อง “ตรงหรือเหนือความคาดหวัง การลดการรอคอยเพื่อการประหยัดเวลาในการทำงานจะทำให้ผู้ใช้ได้รับบริการรวดเร็วขึ้น ไม่เสียเวลารอคอย เวลาเป็นสิ่งที่ค่าทั้งของผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ เช่นปกติสถาบันเคยใช้เวลาเยี่ยมระหว่างห้องสมุด 1 สัปดาห์ จึงนำส่งสารสนเทศให้ผู้ใช้ แต่ถ้าสถาบันสามารถหาสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการได้ภายใน 1 วัน แน่นนอนความรู้สึกที่ผู้ใช้มีต่อเหนือความคาดหวัง

2. ข้อสรุปหลักจากภาพ “ดอกไม้บริการ” มี 3 ประการ คือ

1. ดอกไม้บริการเปรียบเหมือนการสร้างสภาพแวดล้อมงานบริการ เพื่อนำไปสู่บริการอันเป็นเลิศ (การสร้างสภาพแวดล้อมเช่นการดูแลเอาใจในเรื่องน้ำ ดิน ปุ๋ย จะทำให้ได้ดอกไม้ที่เบ่งบาน)

2. ดอกไม้เน้นการบริหารจัดการงานบริการ

ดั่งกลีบดอก : “ระเบียบข้อบังคับที่ชัดเจนในการบริการ”

“การประเมินผลงานเพื่อนำมาปรับปรุงงานอย่างชัดเจน”

“ประโยชน์หรือรางวัลในการตอบแทนที่เป็นไปอย่างเป็นธรรมที่ถูกต้อง”

“ผู้บริหารงานบริการที่ทันสมัยและเข้าใจ”

กลีบดอกทั้ง 4 นี้เกี่ยวข้องกับใบทั้งคู่ :

“การยอมรับในข้อจำกัดบางกรณี”

“ความอบอุ่น ความสุข ความเข้าใจในการทำงาน”

3. “สารสนเทศที่จะนำไปสู่การบริการ เป้าหมายที่ชัดเจน” หมายถึงระบบสารสนเทศงานบริการที่จะให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อสถาบันและผู้ให้บริการ

ตอนที่ 8.3 ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานและคุณภาพบริการสารสนเทศ

ดัชนีที่เกี่ยวกับงานบริการสารสนเทศ ได้แก่

- | | |
|--------------|---|
| อันดับที่ 1 | จำนวนเล่มที่มีและให้บริการ |
| อันดับที่ 2 | ความพึงพอใจของผู้ใช้ |
| อันดับที่ 3 | ความเต็มใจช่วยเหลือ |
| อันดับที่ 4 | การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกสภาพ |
| อันดับที่ 6 | มีผู้ให้บริการตอบคำถาม |
| อันดับที่ 9 | ทรัพยากรพร้อมใช้บนชั้น |
| อันดับที่ 10 | ชั่วโมงปิดทำการ |
| อันดับที่ 11 | ค่าบริการถ่ายเอกสาร |
| อันดับที่ 12 | การบำรุงรักษาครุภัณฑ์สม่ำเสมอ |
| อันดับที่ 13 | ความเงียบสงบ |
| อันดับที่ 14 | รายการทรัพยากรสารสนเทศอยู่บนเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัย |
| อันดับที่ 15 | การนำกลับขึ้นชั้น |
| อันดับที่ 16 | จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร |
| อันดับที่ 18 | ขอบเขตของบริการที่ให้เปล่า |
| อันดับที่ 19 | มีรายการทรัพยากรสารสนเทศ |
| อันดับที่ 22 | ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการตอบคำถาม |
| อันดับที่ 23 | ที่นั่งพอเพียง |
| อันดับที่ 24 | ความหลากหลายของทรัพยากรที่ให้บริการ |
| อันดับที่ 25 | ความทันสมัยของทรัพยากรที่ให้บริการ |
| อันดับที่ 26 | ปริมาณการให้การศึกษาผู้ใช้ |
| อันดับที่ 27 | จำนวนที่นั่งต่อนักศึกษาเต็มเวลา |
| อันดับที่ 28 | การประชาสัมพันธ์บริการที่มี |
| อันดับที่ 30 | ร้อยละของคำถามที่ตอบ |

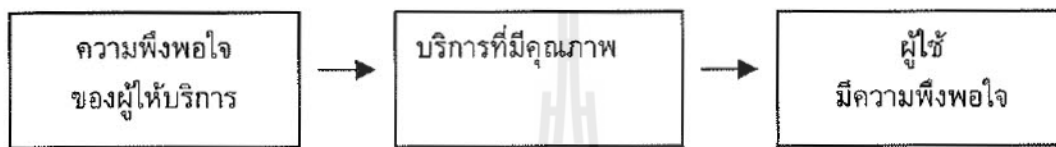
จะเห็นได้ว่า 23 เรื่อง จาก 30 เรื่อง เกี่ยวข้องกับงานบริการสารสนเทศ

แบบประเมินผลตนเองหลังเรียน

1. จากการที่ได้เรียนรู้ลักษณะของช่องว่างคุณภาพบริการ และสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดช่องว่างเหล่านี้ ผู้ให้บริการสารสนเทศสามารถประยุกต์หาแนวทางและพยายามลดขนาดช่องว่าง แม้ว่าเป้าหมายสูงสุด (ซึ่งในความเป็นจริงเป็นไปได้ยาก) คือ ขจัดช่องว่างเหล่านี้มิให้เกิดขึ้น

ขณะนี้แนวปฏิบัติเพื่อลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้และคุณภาพบริการยังไม่ตายตัว อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการสามารถประยุกต์วิธีการจากภาคธุรกิจมาปฏิบัติได้ ท่านจะประยุกต์เทคนิคใดจากภาคธุรกิจบ้าง

2. ผลการวิจัยชี้ว่า ความพึงพอใจของผู้ให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดังภาพ



- ก. ท่านจะสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการทำงานอย่างไร
 - ข. จงระบุลักษณะของบริการสารสนเทศที่มีคุณภาพ
3. จงบอกความแตกต่างระหว่างมาตรฐานและดัชนีวัดผลการดำเนินงานบริการสารสนเทศ กับการวัดคุณภาพบริการสารสนเทศ

แนวตอบแบบประเมินผลตนเองหน่วยที่ 8

ก่อนเรียน

ข้อ 1. คำต่อไปนี้ หมายถึง

- . ปฏิสัมพันธ์บริการ หมายถึง การติดต่อระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศ ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ เนื่องจากประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ จึงเรียกว่าปฏิสัมพันธ์สามเส้า โดยแต่ละฝ่ายพยายามจะควบคุมการให้บริการและการใช้บริการ
- . ช่วงจังหวะแห่งความจริง หมายถึง ช่วงเวลาที่ผู้ใช้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการและสถาบันบริการสารสนเทศ เป็นช่วงจังหวะที่ผู้ใช้จะรับรู้ถึงคุณภาพบริการที่ได้รับและเกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ
- . ช่องว่างคุณภาพบริการ หมายถึง ระยะห่างระหว่างความคาดหวังที่ผู้ใช้มีก่อนมาใช้บริการกับบริการที่ผู้ใช้ได้รับซึ่งผู้ใช้จะรับรู้ว่ามีคุณภาพระดับใด ถ้าผู้ใช้ได้รับบริการเกินความคาดหวัง ช่องว่างนี้จะแคบ ผู้ใช้จะพอใจ แต่ถ้าบริการที่ได้รับเล็กร้ายไม่เป็นอย่างที่คาดหวัง ช่องว่างนี้กว้าง และผู้ใช้จะเกิดความไม่พอใจ

ข้อ 2. หลักการบริการเพื่อให้บริการที่เป็นเลิศ ประกอบด้วย

1. สถาบันและผู้ให้บริการต้องมีความน่าเชื่อถือ ความน่าเชื่อถือจะทำให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกไว้วางใจ และมีความมั่นใจในสถาบันและผู้ให้บริการ
2. สถาบันและผู้ให้บริการต้องป้องกัน แก้ไขปัญหาและข้อผิดพลาดเพื่อให้เหลือน้อยที่สุด โดยการรับฟังข้อเสนอแนะ คำป่น คำวิจารณ์ อันเป็นปฏิกิริยาจากผู้ใช้
3. ความยุติธรรม เสมอภาคต่อผู้ใช้ทุกคน
4. ให้บริการเกินคาด ไม่ว่าจะเป็นความเอาใจใส่ ความซื่อสัตย์ รวบรวมถึงผลงานบริการที่สูงกว่าปกติ ดีกว่าปกติ

ข้อ 3. มาตรฐานหรือแนวปฏิบัติเป็นคู่มือช่วยควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานบริการสารสนเทศให้เป็นไปตามข้อกำหนด บริการที่ให้แก่ผู้ใช้มีความคงที่ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้ไว้วางใจและเกิดความเชื่อถือ มาตรฐานจัดทำโดยสมาคมวิชาการ/สมาคมวิชาชีพสารสนเทศเป็นหลัก

ดัชนีวัดผลการดำเนินงานบริการสารสนเทศ เป็นตัววัดที่สถาบันบริการสารสนเทศแต่ละหน่วยสร้างขึ้นเพื่อวัดผลผลิตการบริการและผลลัพธ์ เป็นเครื่องมือตรวจสอบความสำเร็จของการดำเนินงานบริการสารสนเทศ

หลังเรียน

1. ประยุกต์เทคนิคการวิจัยผู้ใช้และเทคนิคการตลาด เพื่อ
 - รู้จักผู้ใช้ว่าคือใคร
 - วิเคราะห์ลักษณะผู้ใช้และความต้องการเพื่อให้เข้าใจอย่างลึกซึ้ง จัดบริการที่เหมาะสมกับกลุ่มและบุคคล
 - รู้ความคาดหวังของผู้ใช้
 - จัดบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง เป็นบริการที่มีคุณค่าสร้างสรรค์
 - สร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้
 - พัฒนาระบบสารสนเทศผู้ใช้
2. ก. สภาพแวดล้อมการทำงานที่จะช่วยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ
 - ผู้ให้บริการสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าขณะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการได้โดยผู้ใช้จากไปด้วยความพึงพอใจ (ซึ่งผู้ให้บริการต้องได้รับการฝึกฝนในเรื่องนี้)
 - ใช้เทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานมีความถูกต้องและรวดเร็ว
 - มีระบบสารสนเทศผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ให้บริการเรียกดูข้อมูล ณ จุดปฏิบัติงานได้ลักษณะของบริการสารสนเทศที่มีคุณภาพ เช่น
 - ผลงานบริการที่เป็นรูปธรรมโดยรวมยอมรับได้ เช่น สารสนเทศที่ได้มีความละเอียด ครบถ้วนตามต้องการ มีความถูกต้อง
 - ผลงานบริการในด้านการปฏิสัมพันธ์ยอมรับได้ เช่น การดูแลเอาใจใส่ ความเข้าอกเข้าใจ การรู้จักฟัง การให้ข้อเสนออื่นอันเป็นประโยชน์ที่ผู้ใช้มิได้คาดคิด
 - บริการมีความพร้อม ความรวดเร็วและเป็นไปตามสัญญา
 - บริการ ณ จุดเดียว
 - บริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ เช่น การนำส่งถึงที่ การรับคืนหนังสือ ณ ที่ทำงานของผู้ใช้
3. มาตรฐานและดัชนีวัดผลการดำเนินงานบริการสารสนเทศ

มาตรฐานเป็นคู่มือควบคุมปริมาณและคุณภาพการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดขั้นต่ำ ดัชนีวัดเป็นเครื่องมือตรวจสอบความก้าวหน้าและความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ใช้วัดผลผลิตหรือผลงาน และวัดผลกระทบอันเกิดจากผลผลิต ทั้งมาตรฐานและดัชนีวัด เป็นการวัดคุณภาพบริการจากภายใน โดยดูจากมุมมองของสถาบันและผู้ให้บริการเป็นหลัก

ในขณะที่การวัดคุณภาพบริการเป็นการวัดจากภายนอกตามมุมมองของผู้ใช้บริการเพื่อดูความพึงพอใจของผู้ใช้ และวัดช่องว่างระหว่างความคาดหวังต่อบริการที่ผู้ใช้มีกับคุณภาพบริการที่ผู้ใช้รับรู้