

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดในปัจจุบันและเพื่อนำเทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพมาเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต

ในการดำเนินการวิจัย ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการห้องสมุด คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งประกอบไปด้วยกลุ่มนักศึกษาปริญญาตรี กลุ่มบัณฑิตศึกษา กลุ่มอาจารย์ ข้าราชการ และกลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว โดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน และได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 360 ฉบับ ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความต้องการพัฒนาห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดมีชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก และมีความพึงพอใจในปัจจุบันอยู่ในระดับมาก จากนั้นนำความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมาทำการวิเคราะห์ตามขั้นตอนของเทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ โดยนำความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมาสร้างเทคนิคเพื่อการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดจากนั้นทำการวิเคราะห์สร้างตารางบ้านแห่งคุณภาพ ทำการวิเคราะห์และจัดเรียงความสำคัญของเทคนิคต่าง ๆ และกำหนดแนวทางในการพัฒนางานบริการห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต ซึ่งพบว่าเทคนิคที่ให้ค่าคะแนนมากที่สุดคือการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดมีชีวิตเป็นอันดับแรกเนื่องจากจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดได้มากที่สุด

The research aim is to study the present status of user's satisfaction and their needs, as well as carry out the Quality Function Deployment (QFD) as a guideline for the development of living library.

The data of this study has been collected from 360 questionnaires distributed to undergraduate students, graduate students, lecturers, government officers, university employees, permanent employees, and temporary employees in Chiang Mai University's Faculty of Engineering, and 360 forms were returned. The data was analyzed through the use of percentages, means, standards deviations, and weight mean scores using SPSS software.

The results of this study indicated that the needs of users to develop the living library were generally high and the current satisfaction was high. Then, the users' needs were analyzed by using Quality Function Deployment (QFD) and were applied to create techniques to respond to the users' needs. After that, the House of Quality table was elaborated in order to analyze and prioritize the techniques, and the way to develop the living library was determined. It was found that the technique received the highest scores was the use of electronic library information service as the first way to develop the living library because it would respond to most of the users' needs.