

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการบูรณาการ Kano's Model และ LibQUAL™ ไปยัง QFD พร้อมทั้งสร้างแผนการปรับปรุงคุณภาพงานบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และพัฒนาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เพิ่มสูงขึ้น

งานวิจัยนี้ได้นำเสนอวิธีการวัดระดับคุณภาพงานบริการ โดยใช้เครื่องมือทางคุณภาพ 2 ประเภท คือ เครื่องมือคุณภาพ LibQUAL™ และแบบจำลองของคาโน (Kano's model) และเพื่อที่จะทำให้เกิดการตัดสินใจในการพัฒนาคุณภาพงานบริการได้ถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอรูปแบบการบูรณาการเครื่องมือคุณภาพทั้งสองมาใช้ในการวิเคราะห์ระดับคุณภาพงานบริการ และผลลัพธ์ที่ได้จากการบูรณาการจะเป็นข้อมูลเริ่มต้นในการออกแบบแผนการปรับปรุงคุณภาพงานบริการโดยการประยุกต์ใช้เทคนิค QFD 3 เฟส ได้แก่ การออกแบบงานบริการตามความต้องการของผู้ใช้ การวางแผนกระบวนการของงานบริการ และการวางแผนการควบคุมกระบวนการของงานบริการ จากนั้นทำการคัดเลือกแผนที่ได้มาทดลองประยุกต์ใช้ ซึ่งกระบวนการที่นำมาประยุกต์ใช้ คือ กระบวนการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศชั้นต้น และกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่ของหนังสือ ซึ่งผลจากการทดลองใช้ พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่บนชั้นหนังสือใช้แล้ว และการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเพิ่มสูงขึ้นโดยเฉลี่ยเท่ากับ 27.74 เปอร์เซ็นต์ รวมทั้งระดับบริการตามมุมมองของผู้ใช้บริการในด้านความสามารถในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นพบ และความถูกต้องของการเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่มีระดับสูงขึ้นเช่นกัน โดยมีค่าสูงขึ้นเฉลี่ยเท่ากับ 13.37 เปอร์เซ็นต์ นอกจากนี้ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้วมีปริมาณลดลงโดยเฉลี่ยเท่ากับ 31.56 เปอร์เซ็นต์

The study aims to develop a model of service quality measurement by integrating of LibQUAL[™] and Kano's model into QFD in order to contribute a quality plan for service improvement and increase customer satisfaction.

For service quality measurement, two quality tools, LibQUAL[™] and Kano's model can be used as critical reference on quality decision to ensure improvement and development. The study proposes an integration of the two quality tools. The results of the integrated model are used as the input of the Quality Function Deployment (QFD). It is used to transform service customer requirement to service process and activity. Service design, service process planning, and control planning are three phases in QFD. Some service processes are chosen for implementation. The service processes selected are 1) the process of information resources storing and arrangement and 2) the process of verification of arrangement for collected call number on shelves. The results showed that customer satisfaction levels have increased. There is a 27.74% increase in customer satisfaction in terms of the amount of information resources on returned bookshelves and the librarian's ability in storing and arranging information resources. There is also a 13.37% increase in the correct arrangement of information resources on the shelves according to the call number by librarians and satisfaction with user's ability to search for information resources on the shelves. Moreover, the percentage of the amount of information resources on returned bookshelves is reduced by 31.56 percent.