

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจ คุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของบุคลากรห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และวัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ตามเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL

วิธีดำเนินการวิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ตอน ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ และเติมคำ ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพของการบริการที่คาดหวัง และระดับความพึงพอใจของการบริการที่ได้รับจริง คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ และความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ คำถามเป็นแบบปลายเปิด

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ และการดำเนินงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 24 แห่ง จำนวน 106 คน ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 99 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.39 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลจากการศึกษา สามารถสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ และการดำเนินงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ และการดำเนินงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ส่วนใหญ่ มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท มีตำแหน่งเป็นบรรณารักษ์ ส่วนใหญ่สังกัดงานอยู่ในฝ่ายบริการ มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ 11-15 ปี โดยส่วนใหญ่ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC

ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความคาดหวังในรายด้าน พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีความคาดหวังด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) สูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) โดยสรุปความคาดหวังในรายด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรม (tangible) พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านความเป็นรูปธรรม (tangible) โดยรวม อยู่ในระดับมาก ความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ การมีสัญญาการบำรุงรักษา และดูแลระบบเป็นเอกสารอย่างชัดเจน รองลงมา ได้แก่ มีฝ่ายบริการเพื่อแก้ไขปัญหา ดูแลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยเฉพาะ และมีสัญญาระบุว่าในกรณีระบบขัดข้อง จะดำเนินการแก้ไขในเวลาที่กำหนดโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่าย

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) โดยรวม อยู่ในระดับมาก ความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ ทีมงานดูแลระบบมีทักษะความรู้ และความเข้าใจระบบ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อเรียกร้องได้อย่างดี มีความน่าเชื่อถือ รองลงมา ได้แก่ ตัวแทนจำหน่ายมีความมั่นคงทางการเงิน และมีชื่อเสียงที่น่าเชื่อถือ และในกรณีที่ระบบขัดข้อง ตัวแทนจำหน่ายสามารถให้คำปรึกษา และดำเนินการแก้ไขให้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

3. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) โดยรวม อยู่ในระดับมาก ความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ ตัวแทนจำหน่ายมีการให้บริการ หรือดูแลรักษาซ่อมแซมระบบห้องสมุดอัตโนมัติผ่านระบบออนไลน์ รองลงมา ได้แก่ สามารถติดต่อตัวแทนจำหน่ายได้ง่าย และสะดวกรวดเร็ว และให้บริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ศูนย์ Hotline

4. ด้านการให้ความรู้ที่มั่นใจ (assurance) พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการให้ความรู้ที่มั่นใจ (assurance) โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ ตัวแทนจำหน่ายสามารถฝึกอบรมการใช้ระบบงานย่อย (module) ได้อย่างชัดเจน มีแบบฝึกหัดประกอบ รองลงมา ได้แก่ มีสัญญาณระบุถึงการดูแลระบบให้สามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ และตัวแทนจำหน่ายทำการตรวจสอบดูแลระบบอย่างสม่ำเสมออย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง

5. ด้านการเข้าถึงจิตใจ และการเอาใจใส่ (empathy) พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการเข้าถึงจิตใจ และการเอาใจใส่ (empathy) โดยรวม อยู่ในระดับมาก ความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ ตัวแทนจำหน่ายมีมนุษยสัมพันธ์ สามารถทำงานประสานกับฝ่ายต่าง ๆ ของห้องสมุด มีวุฒิภาวะเหมาะสม

รองลงมา ได้แก่ ตัวแทนจำหน่ายยอมรับ และรับฟังปัญหา หรือข้อขัดข้องในการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติอย่างเต็มที่ และตัวแทนจำหน่ายแสดงความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาหรือข้อขัดข้อง หากแก้ปัญหาหรือข้อขัดข้องไม่ได้ด้วยตนเอง จะแจ้งให้บริษัทผู้ผลิตระบบทราบ

ความพึงพอใจของการบริการที่ได้รับจริงจากตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงจากตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในรายด้าน พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) สูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรม (tangible) โดยสรุปความพึงพอใจในรายด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรม (tangible) พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านความเป็นรูปธรรม (tangible) โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ การมีสัญญาการบำรุงรักษา และดูแลระบบเป็นเอกสารอย่างชัดเจน รองลงมา ได้แก่ มีฝ่ายบริการเพื่อแก้ไขปัญหา ดูแลระบบห้องสมุดอัตโนมัติโดยเฉพาะ และมีสัญญาประกัน และเวลาทำการของตัวแทนจำหน่ายอย่างชัดเจน

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ ตัวแทนจำหน่ายมีความมั่นคงทางการเงิน และมีชื่อเสียงที่น่าเชื่อถือ รองลงมา ได้แก่ ทีมงานดูแลระบบมีทักษะ ความรู้ และความเข้าใจระบบ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อเรียกร้องได้อย่างดี

มีความน่าเชื่อถือ และตัวแทนจำหน่ายสามารถนำระบบ และข้อมูลที่สำคัญไว้มากแทนที่ได้ ในกรณีที่เกิดความเสียหายกับฐานข้อมูล

3. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ ตัวแทนจำหน่ายมีการให้บริการ หรือดูแลรักษาซ่อมแซมระบบห้องสมุดอัตโนมัติผ่านระบบออนไลน์ รองลงมา ได้แก่ ให้บริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ศูนย์ Hotline และสามารถติดต่อตัวแทนจำหน่ายได้ง่าย และสะดวกรวดเร็ว

4. ด้านการให้ความรู้ที่มั่นใจ (assurance) พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการให้ความรู้ที่มั่นใจ (assurance) โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ มีการจัดประชุมกลุ่มผู้ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการพัฒนาระบบห้องสมุดร่วมกัน อย่างสม่ำเสมอ รองลงมา ได้แก่ ตัวแทนจำหน่ายได้มีการส่งแผนการ Upgrade ระบบให้ห้องสมุดให้รับทราบล่วงหน้า และตัวแทนจำหน่ายสามารถฝึกอบรมการใช้ระบบงานย่อย (module) ได้อย่างชัดเจน มีแบบฝึกหัดประกอบ

5. ด้านการเข้าถึงจิตใจ และการเอาใจใส่ (empathy) พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการเข้าถึงจิตใจ และการเอาใจใส่ (empathy) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ ตัวแทนจำหน่ายยอมรับ และรับฟังปัญหาหรือข้อขัดข้องในการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติอย่างเต็มใจ รองลงมา ได้แก่ ตัวแทนจำหน่ายมีมนุษยสัมพันธ์ สามารถทำงานประสานกับฝ่ายต่าง ๆ ของห้องสมุด มีวุฒิภาวะเหมาะสม และตัวแทนจำหน่ายแสดงความกระตือรือร้นในการ

แก้ปัญหาหรือข้อขัดข้อง หากแก้ปัญหาหรือข้อขัดข้องไม่ได้ด้วยตนเอง จะแจ้งให้บริษัทผู้ผลิตระบบทราบ

การวัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติตามเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ *SERVQUAL*

บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อวัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติตามเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ *SERVQUAL* ในรายด้าน พบว่า ไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติในทุกด้าน ในรายข้อ พบว่า ไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติในทุกข้อเช่นกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มีประเด็นที่น่าสนใจ อภิปรายผล ดังนี้

1. ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มีความคาดหวังด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) สูงที่สุด และข้อที่บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังมากที่สุด คือ ตัวแทนจำหน่ายมีการให้บริการหรือดูแลรักษาซ่อมแซมระบบห้องสมุดอัตโนมัติผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชุมน ชาติกวิบูลย์ (2544) ที่พบว่า การใช้ และปัญหาของระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการของบรรณารักษ์ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย โดยภาพรวมมีปัญหายู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการ มีทั้งจุดดี และจุดด้อย จุดดี คือ สามารถอำนวยความสะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพให้ทั้ง

ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ให้บริการ แต่ขณะเดียวกันก็พบปัญหา และข้อบกพร่อง ซึ่งห้องสมุด
 ย่อมต้องการให้ตัวแทนจำหน่ายแก้ไขปัญหาให้รวดเร็วมากที่สุด นั่นคือ การให้บริการ
 หรือดูแลรักษาซ่อมแซมระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบออนไลน์ สอดคล้องกับ
 ผลการวิจัยของ ธัชชัย โกมลศรี (2546) ที่พบว่า การบริการต้องทำการปรับปรุงด้านความ
 รับผิดชอบในเรื่องการติดต่อผู้บริการเมื่อถูกเรียก ให้มีการตอบรับให้เร็วมากขึ้น และ
 ได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ส่วนความคาดหวังที่มีระดับสูงรองลงมา ได้แก่ สามารถ
 ติดต่อตัวแทนจำหน่ายได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว และให้บริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น
 โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ศูนย์ Hotline นั้น สอดคล้องกับการ
 วิจัยของ Pitt, Morris, and Oosthuizen (1996) ที่พบว่า องค์ประกอบของคุณภาพการ
 บริการใน 5 มิติ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนอง
 อย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความรู้ที่มั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ ที่ใช้สำหรับการ
 ตรวจสอบคุณภาพการบริการ สำหรับการตลาดอุตสาหกรรมทางด้านเทคโนโลยีขั้นสูง
 นอกเหนือจากความต้องการผู้ที่มีความชำนาญในด้านนี้แล้ว ยังต้องการการเปลี่ยนแปลง
 อยู่เสมอ ผู้บริหารจำเป็นต้องแสวงหาวิธีที่จะเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าที่มีความ
 หลากหลาย และการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ทำให้องค์กรสององค์กรที่ให้บริการ
 เหมือนกันสามารถให้บริการในระดับที่แตกต่างกัน ในขณะที่งานวิจัยของ Walther
 (1998) ซึ่งทำการประเมินความสัมพันธ์ของตัวแทนจำหน่ายที่ติดต่อกับห้องสมุด โดย
 ศึกษาเฉพาะกรณีการประเมินคุณค่า และการติดต่อสื่อสาร โดยพิจารณาจาก
 องค์ประกอบที่หลากหลายกรณี ที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของตัวแทนจำหน่ายที่ติดต่อกับ
 ห้องสมุด การให้บริการ และทางเลือกของตัวแทนจำหน่าย ซึ่งให้เห็นว่า ห้องสมุดควร
 จะสามารถติดต่อสื่อสาร และมีปฏิสัมพันธ์กับตัวแทนจำหน่ายได้หลากหลายช่องทาง

การที่บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังต่อคุณภาพการ
 บริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติโดยรวม ในทุกด้าน อยู่ในระดับมาก
 อาจเกิดจากการที่ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และค่าบำรุงรักษามี
 ราคาในระดับสูง ซึ่งงานวิจัยของ Parasuraman, Berry, and Zeithaml (1991) พบว่า สิ่งที่เป็น
 ปัจจัยสำคัญต่อผลกระทบต่อความคาดหวังของลูกค้า คือ ราคา เนื่องจากลูกค้าส่วน

ใหญ่เชื่อว่ายังมีค่าใช้จ่ายสูง การบริการจะต้องดีขึ้น แต่ในขณะเดียวกัน ราคาที่ต่ำก็ไม่มีสิทธิ์ที่จะอ้างได้สำหรับการบริการที่ไม่ดี ลูกค้าส่วนใหญ่มีความต้องการการดูแลอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการบริการในแบบเฉพาะที่ต้องการจากตัวแทนผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาถึงความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่มีความคาดหวังสูงจากทุกด้าน ทำให้เห็นว่าบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังที่จะได้รับคุณภาพการบริการจากตัวแทนจำหน่ายระบบที่แตกต่างกัน แต่มีความคาดหวังในบริการไม่แตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงจากตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สันติ เจริญไชย (2544) ที่พบว่า ความคาดหวังจากการได้รับบริการ สูงกว่าการได้รับบริการจริง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ย่อมแสดงให้เห็นว่า ตัวแทนจำหน่ายควรพิจารณาการให้บริการต่อห้องสมุดให้มีคุณภาพ ตรงกับความคาดหวัง การที่ความพึงพอใจในด้านการให้ความรู้ที่มั่นใจ (assurance) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด จึงเป็นประเด็นที่ตัวแทนจำหน่ายควรพิจารณาเรื่องความรู้ และทักษะที่จำเป็นในการบริการ สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ห้องสมุดได้ ซึ่งจากงานวิจัยของ Burke (1997) ที่ระบุไว้ว่า ความมีประสิทธิภาพทางงานบริการ ทำให้มีโอกาสนในการเรียนรู้เกี่ยวกับงาน และทำให้ผู้ให้บริการสามารถพัฒนาตนเอง เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กร และผลผลิตมีคุณภาพ และเป็นส่วนที่สนับสนุนเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งกัน รวมถึงงานวิจัยของ Hamer (2006) ที่ให้คำแนะนำด้านหลักทฤษฎี เพื่อช่วยให้ผู้บริโภคนำมาประกอบการตัดสินใจ และการตัดสินใจคุณภาพบริการ เช่น การยืนยันการรับรู้ในเรื่องความเข้าใจด้านคุณภาพการบริการ เพื่อเป็นทฤษฎีพื้นฐาน และช่วยสนับสนุนการสังเกตการอธิบายถึงกระบวนการสร้างรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ โดยใช้การวัด SERVQUAL ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการวัดคุณภาพการบริการ

จากการที่ความพึงพอใจมีผลรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทำให้ตัวแทนจำหน่ายควรพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร หรือพนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งแรงจูงใจในการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวัง อาจขึ้นอยู่กับ

พนักงานผู้ให้บริการ จากแนวคิดของการตลาดบริการ ด้านบุคลากร ที่ได้อธิบายไว้ว่า พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะทั้งในด้านการให้บริการ และมีความเชี่ยวชาญเรื่องผลิตภัณฑ์ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณา พิทักษ์ (2545) ที่พบว่า พนักงานผู้ให้บริการที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และค่านิยม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในการทำงาน และแรงจูงใจมีสัมพันธ์สามารถร่วมพยากรณ์คุณภาพการให้บริการได้

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในลำดับต่ำสุด เมื่อเรียงลำดับจากความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ตัวแทนจำหน่ายจัดทำคู่มือภาษาไทย สำหรับการใช้งานแต่ละระบบงานย่อย รองลงมา ได้แก่ มีสัญญาณระบุให้ตัวแทนจำหน่าย มีอะไหล่สำรองไว้ให้ใช้ในกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์เสียหรือบกพร่อง และตัวแทนจำหน่ายมีอะไหล่สำรองไว้ใช้ในกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์เสียหรือบกพร่อง ดำเนินการติดตั้งระบบในเวอร์ชันใหม่ให้แก่ห้องสมุดทันทีเมื่อบริษัทผู้ผลิตนำเวอร์ชันใหม่ออกสู่ตลาดหรืออนุญาตให้จำหน่าย มีสัญญาณการจัดประชุมเพื่อให้ตัวแทนจำหน่าย ปรึกษาปัญหาหรือการร้องขอจากห้องสมุด และสรุปเป็นรายงานก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง นั้น น่าจะเกิดจาก ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ควรเป็นระบบที่ช่วยแก้ปัญหาความไม่สะดวก เพิ่มความรวดเร็ว ด้วยการลดขั้นตอนในการบริการ ช่วยเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ให้บริการ ที่สำคัญที่สุด คือ เป็นระบบที่ทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทั้งใน และนอกห้องสมุดได้ในเวลาอันรวดเร็วทุกที่ทุกเวลา แต่การนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้นั้น จำเป็นต้องมีทรัพยากรหลายอย่างสนับสนุน การดำเนินงาน ซึ่งทรัพยากรที่สำคัญ ที่จะมีผลต่อประสิทธิภาพของระบบ คือ ทรัพยากรบุคคล ซึ่งต้องได้รับการอบรม เพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น บุคลากรห้องสมุดย่อมต้องการเอกสารคู่มือต่าง ๆ สำหรับการใช้งาน เช่น คู่มือการฝึกอบรม การออกรายงานสรุปการปฏิบัติงาน ตลอดจนเอกสารอ้างอิงอื่น ๆ เพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุด สามารถเรียนรู้การใช้ การจัดการระบบได้ โดยไม่

จำเป็นจะต้องมีความรู้อย่างลึกซึ้งในเรื่องคอมพิวเตอร์ หรือความสลับซับซ้อนของโปรแกรม และโดยปกติ บริษัทหรือตัวแทนจำหน่าย ผู้ติดตั้งโปรแกรมสำเร็จรูปให้แก่ห้องสมุดจะเป็นผู้รับผิดชอบในการให้ระบบสามารถทำงานได้ ผิดกรอบการใช้งาน รวมถึงรับผิดชอบในการดูแลรักษาซ่อมแซม และบำรุงรักษาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

จะเห็นได้ว่า ตัวแทนจำหน่ายควรให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามความต้องการของห้องสมุด เพราะการบำรุงรักษาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เป็นบริการหลังการขาย รูปแบบหนึ่งที่ตัวแทนจำหน่ายจัดให้กับลูกค้า ควรจัดให้มีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ในการแก้ไขปัญหา และมีแนวปฏิบัติทั้งก่อน และหลังการแก้ไขปัญหา เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจให้แก่ห้องสมุด รวมถึง การทำสัญญาควรมีความชัดเจน และให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามสัญญาอย่างจริงจัง และซื่อตรง

3. การวัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ตามเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL พบว่า ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ อยู่ในระดับสูง ในขณะที่ความพึงพอใจ และคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงจากตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวัดคุณภาพการบริการ จะเห็นได้ว่า ความคาดหวัง สูงกว่าความพึงพอใจที่ได้รับ ซึ่งระบุได้ว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติในทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ สิริวัฒนสกุล (2546) ที่พบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการสูงกว่าการได้รับการปฏิบัติจริงของผู้รับบริการทั้งโดยรวม และรายด้าน แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นความรู้สึกของผู้ได้รับบริการ เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้า โดยผู้บริการจะประเมินคุณภาพการบริการ โดยการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับจากประสบการณ์เดิม กับบริการที่คาดหวัง เมื่อผู้บริการได้รับสิ่งทีนอกเหนือความคาดหวังของตนเอง จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง ก็จะมีความรู้สึกในทางลบ จากการศึกษา แสดงให้เห็นว่าตัวแทนจำหน่าย และพนักงานผู้ให้บริการไม่สามารถ

ให้บริการตามที่ทางบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาคาดหวัง ควรปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อลดช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจ ซึ่งจะช่วยนำมาซึ่งความสำเร็จสำหรับการบริการ เพื่อช่วยพัฒนาศักยภาพ และปรับปรุงภาระงานของห้องสมุดต่อไป

เมื่อวัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ตามเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL ในรายด้าน พบว่า ความคาดหวังด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) สูงที่สุด ส่วนด้านที่บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) เช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังมากที่สุด ในด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) คือ ตัวแทนจำหน่ายมีการให้บริการหรือดูแลรักษาซ่อมแซมระบบห้องสมุดอัตโนมัติผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งตรงกับข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด แสดงให้เห็นได้ว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวัง และเกิดความพึงพอใจตรงกันในเรื่องนี้ ซึ่งหมายความว่า ตัวแทนจำหน่ายสามารถให้บริการด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ตรงกับความคาดหวังได้เป็นอย่างดี ในขณะที่ด้านอื่น ๆ ยังไม่สามารถตอบสนองได้ และไม่พึงพอใจ ดังนั้น ตัวแทนจำหน่ายจึงควรทำการประเมินคุณภาพการบริการเพื่อให้ครอบคลุมองค์ประกอบของคุณภาพการบริการใน 5 ด้าน อย่างมีขั้นตอนเป็นลำดับ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และพัฒนาการบริการ ดังเช่นงานวิจัยของ Badri, Abdulla, and Al-Madani (2005) ที่นำแบบสอบถามตามเครื่องมือ SERVQUAL เพื่อประเมินช่องว่างในการบริการ ซึ่งจะนำมาใช้วิเคราะห์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ และส่งผลต่อการตัดสินใจในด้านการบริการของผู้บริหาร เพื่อให้ตรงกับความคาดหวังของกลุ่มผู้ใช้ ส่วนผู้ให้บริการ ได้รับทราบถึงความไม่ประสบความสำเร็จในด้านการบริการ เพื่อให้ตัวแทนจำหน่ายได้ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการ เพื่อยกระดับของการดำเนินงานให้มีมาตรฐาน และเป็นเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการสำหรับตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดห้องสมุดอัตโนมัติต่อไป

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ควรพิจารณา และปรับปรุงคุณภาพการบริการดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรม (tangible)

1. ตัวแทนจำหน่ายควรมีการทำสัญญาการให้บริการ โดยมีการระบุขอบเขตการให้บริการอย่างละเอียด มีการแจ้งรายชื่อของพนักงานฝ่ายบริการให้ห้องสมุดรับทราบ
2. ตัวแทนจำหน่ายควรปฏิบัติตามข้อข้อตกลงในสัญญาดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือข้อขัดข้องที่เกิดจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยปฏิบัติอย่างชัดเจน และอยู่ในเวลาที่กำหนด
3. ก่อนดำเนินการดูแลระบบ ควรมีการจัดประชุม เพื่อให้ตัวแทนจำหน่ายรับทราบปัญหาหรือการร้องขอจากห้องสมุด และสรุปเป็นรายงานก่อน และหลังปฏิบัติงานทุกครั้ง โดยบันทึกกิจกรรมการดูแลระบบ ปัญหาที่เกิดขึ้นรวมทั้งวิธีแก้ไข เพื่อให้ห้องสมุดนำไปปรับใช้ในอนาคตได้

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability)

1. ในการทำสัญญาการให้บริการ ควรมีการระบุให้ตัวแทนจำหน่ายมีอะไหล่สำรองไว้ให้ห้องสมุดใช้ ในกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์เสียหรือบกพร่อง
2. ตัวแทนจำหน่ายควรตรวจสอบข้อมูล และฐานข้อมูลที่ทางห้องสมุดสำรองไว้อย่างสม่ำเสมอ และต้องมีความสามารถในการนำข้อมูลที่สำรองไว้ มาแทนที่ได้ทันทีในกรณีที่เกิดความเสียหาย
3. ตัวแทนจำหน่ายควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือแก้ไขปัญหา สามารถตอบคำถามอย่างชัดเจนให้แก่บรรณารักษ์ และผู้เกี่ยวข้องทราบ

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness)

1. ตัวแทนจำหน่ายควรแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งจากลูกค้าอย่างเร่งด่วน และรวดเร็ว หากปัญหานั้นสามารถให้ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขผ่าน E-mail หรือทางโทรศัพท์ได้ ควรดำเนินการทันทีที่ได้รับแจ้ง

2. ในกรณีที่ปัญหาต้องใช้ระยะเวลานานในการแก้ไข หรือมีความจำเป็นต้องปิดระบบห้องสมุดเพื่อแก้ไข ต้องสามารถกำหนดช่วงเวลาเสร็จสิ้นที่ชัดเจน และกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการแก้ไขให้ลูกค้าได้รับทราบ

3. ตัวแทนจำหน่ายควรนัดหมายล่วงหน้าในการเข้ามาบำรุงรักษาระบบห้องสมุด และควรเข้ามาปฏิบัติงานตามวัน เวลาที่นัดหมายไว้

4. ตัวแทนจำหน่ายควรดำเนินการติดตั้งระบบในเวอร์ชันใหม่ให้แก่ห้องสมุดทันที เมื่อบริษัทผู้ผลิตนำเวอร์ชันใหม่ออกสู่ตลาดหรืออนุญาตให้จำหน่าย โดยสามารถติดตั้งเวอร์ชันใหม่หรือทำการปรับปรุงระบบให้ทันสมัย (upgrade) โดยผ่านเครือข่ายแบบออนไลน์

ด้านการให้ความรู้ที่มั่นใจ (assurance)

1. ตัวแทนจำหน่ายควรส่งแผนการปรับปรุงระบบให้ทันสมัย (upgrade) ให้ห้องสมุดได้รับทราบล่วงหน้า

2. ตัวแทนจำหน่ายควรมีอะไหล่สำรองไว้ใช้ในกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์เสียหรือบกพร่อง

3. ตัวแทนจำหน่ายให้คำแนะนำ และประสานการดำเนินงานกับห้องสมุด ในการติดตั้ง และแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ และมีขั้นตอน หากเคยทำการติดตั้ง หรือแก้ไขระบบมาก่อนหน้านี้แล้ว ควรนำเสนอให้ห้องสมุดได้พิจารณาเป็นกรณีศึกษา

4. ตัวแทนจำหน่ายควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการแก้ไขปัญหา ระบบห้องสมุด และสามารถตอบคำถามหรืออธิบายสาเหตุของปัญหา การแก้ไขปัญหา และแนวปฏิบัติหลังการแก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าในการแก้ไขปัญหา ระบบห้องสมุด

ด้านการเข้าถึงจิตใจ และการเอาใจใส่ (empathy)

1. ตัวแทนจำหน่ายควรให้ความสำคัญต่อความต้องการของห้องสมุด เช่น จัดทำคู่มือภาษาไทยสำหรับการใช้งานแต่ละระบบงานย่อย และการแก้ไขปัญหา รวมถึงการปฏิบัติตามสัญญาการบำรุงรักษาอย่างจริงจัง และเชื่อถือตรง

2. ตัวแทนจำหน่ายควรเข้าใจถึงความต้องการที่เป็นความต้องการเฉพาะของห้องสมุดแต่ละแห่ง สามารถให้คำปรึกษาด้านระบบเพื่อการปรับปรุง และพัฒนาให้ทันต่อเทคโนโลยีทั้งทางด้าน Hardware Software และสถาปัตยกรรมระบบ
3. ตัวแทนจำหน่ายควรมีส่วนร่วมในการสนับสนุนให้ห้องสมุดเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านแหล่งสารสนเทศทั้งในรูปแบบของสิ่งพิมพ์ และสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีการอบรมจัดการความรู้เชิงวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบ หรือโครงการในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัญหา หรืออุปสรรคต่าง ๆ ที่ส่งผลให้คุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง เพื่อนำการศึกษาวิจัยไปปรับปรุงแก้ไขการบริการ
2. ควรศึกษาการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานร่วมกัน ระหว่างบุคลากรห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อนำเสนอรูปแบบ และวิธีการให้ตัวแทนจำหน่ายได้มีส่วนรับรู้ และนำไปปฏิบัติได้
3. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง และความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีต่อตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ