

## บทที่ 7

### คุณภาพของบริการสารสนเทศ

สถาบันบริการสารสนเทศหรือห้องสมุดในยุคปัจจุบันอยู่ในบริบทของการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ เป็นยุค Information overload มีสารสนเทศมากมาย ปรากฏในหลายรูปแบบ และเพิ่มขึ้น ๆ ทุกวัน ห้องสมุดต้องจัดบริการสารสนเทศที่มีคุณภาพให้ตรงกับความต้องการและถึงตัวของผู้ใช้ เพื่อประโยชน์สำหรับผู้ใช้สารสนเทศ

#### ความหมายคุณภาพของบริการสารสนเทศ

คุณภาพของบริการสารสนเทศ หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือความคาดหวัง (จินดาร์ตน์ เบอรพันท์, 2543, 23-50) หรือความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่ใช้บริการ ดังนั้นบริการสารสนเทศที่มีคุณภาพจึงควรมีลักษณะสอดคล้องกับคำจำกัดความดังกล่าว คือ 1) เป็นบริการที่มีรูปแบบตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้ 2) เป็นบริการที่สามารถให้สารสนเทศที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ 3) เป็นบริการที่สามารถบำบัดความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ได้ในระดับที่ทำให้ผู้ใช้รู้สึกพึงพอใจและประทับใจ

#### การประเมินการบริการสารสนเทศ

##### ความหมายของการประเมินการบริการสารสนเทศ

การประเมินหรือการประเมินผล (Evaluation) มีความหมายโดยทั่วไปว่า การพิจารณาตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มีประเมินเพื่อหาคำตอบว่ามีประโยชน์ มีประสิทธิภาพ ประสพผลสำเร็จหรือไม่ เพียงใด และควรจะดำเนินการต่อไปหรือไม่ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2536, 18; บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2543, 290)

สถาบันบริการสารสนเทศซึ่งปฏิบัติภารกิจด้านบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้ได้ให้ความสำคัญต่อการตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้มาเป็นเวลานานแล้ว ปัจจุบันสถาบันบริการสารสนเทศมุ่งจัดกิจกรรมการให้บริการสารสนเทศเพิ่มขึ้น กิจกรรมบางประเภทมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการค่อนข้างสูง วิธีการหนึ่งที่ช่วยให้สถาบันบริการสารสนเทศทราบถึงคุณภาพและระดับของ

การตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ คือ การประเมิน ในกระบวนการบริหารงานของสถาบันบริการสารสนเทศ จึงมีการประเมินเป็นองค์ประกอบ

การประเมินการบริการ สารสนเทศ หมายถึง กระบวนการของการกำหนดและเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบริการหรือกิจกรรม การกำหนดเกณฑ์ที่จะวัดความสำเร็จ และการตัดสินคุณค่าและการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริการหรือกิจกรรม (Hernon and McClure, 1990, 19) โดยเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือมาตรฐานของการให้บริการสารสนเทศที่ตั้งไว้

### ความสำคัญของการประเมินบริการสารสนเทศ

การประเมิน เป็นประโยชน์ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานบริการสารสนเทศว่ามีความก้าวหน้าตรงวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในระดับใด สอดคล้องหรือสนองความต้องการของผู้ใช้มากน้อยเพียงใด มีปัญหาในการปฏิบัติอย่างไร มีผลกระทบทางตรงหรือทางอ้อมหรือไม่อย่างไร

การประเมินการบริการสารสนเทศมีความสำคัญ (สุภศรี กายี, 2534) ดังนี้

1. ช่วยให้ผู้ให้บริการสารสนเทศสามารถส่งเสริม หรือปรับปรุงการให้บริการสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ มีความเหมาะสม เป็นที่พึงพอใจ หรือสนองความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น
2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดตามหรือประเมินการดำเนินงานบริการสารสนเทศ เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้หรือไม่ มีความก้าวหน้าในระดับใด มีปัญหาในการปฏิบัติอย่างไร และจะปรับปรุงการทำงานได้อย่างไร
3. ช่วยให้ผู้ควบคุมการปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ สามารถปรับเปลี่ยนแผนงานหรือเพิ่มกลยุทธ์ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพและประหยัคทรัพยากรมากยิ่งขึ้น
4. ช่วยให้ผู้บริหารทราบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจได้ว่า การให้บริการสารสนเทศสมควรดำเนินการต่อไปหรือหยุดดำเนินการ หากดำเนินการต่อไป ควรปรับเปลี่ยนวัตถุประสงค์ให้มีความเหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้มากยิ่งขึ้น หรือสามารถปรับกระบวนการ มีเทคนิค หรืองบประมาณหรือไม่ อย่างไร
5. ช่วยให้ผู้ให้บริการสารสนเทศมีข้อมูลในการขอความสนับสนุนในการดำเนินการ

## ผู้ใช้และคุณภาพของบริการสารสนเทศ

ผู้ใช้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งของระบบบริการสารสนเทศ ระบบบริการสารสนเทศไม่ว่าจะมีการลงทุนจัดทำอย่างสูง มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ต่าง ๆ เข้ามาช่วยปฏิบัติงาน หากไม่มีผู้ใช้ระบบของการบริการสารสนเทศไม่สามารถจะดำเนินงานต่อไป ดังนั้นในการสร้างระบบบริการสารสนเทศ ผู้ใช้จึงเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการสารสนเทศ ก่อนที่จะดำเนินงานจัดบริการใหม่ ๆ ก็จะต้องทำการสำรวจความต้องการของผู้ใช้ก่อน โดยการทำวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศด้วยวิธีการสำรวจโดยออกแบบสอบถาม หรือแบบสัมภาษณ์ผู้ใช้ หรืออาจพิจารณาจากสถิติที่เก็บรวบรวมเกี่ยวกับผู้ใช้หรืออาจใช้ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้รับจากผู้ใช้และผู้ที่จะเป็นผู้ใช้ ไม่ใช่มีแต่เฉพาะผู้ที่ใช้โดยตรงโดยเข้ามาในสถานที่ให้บริการ ยังมี “ผู้ใช้ที่ไม่เห็นตัว” (invisible users) ด้วย (Cumplings, 1986, 102) ผู้ใช้ประเภทนี้จะเป็นผู้ใช้ที่เข้าถึงสารสนเทศและทรัพยากรสารสนเทศผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ในการสำรวจความต้องการของผู้ใช้ มักจะเป็นการสอบถามถึงประเด็นต่าง ๆ เช่น

### 1. แหล่งสารสนเทศ กล่าวคือ

- 1.1 ต้องการทราบถึง แหล่งสารสนเทศใดที่ผู้ใช้ต้องการสืบค้นสารสนเทศ
- 1.2 ถามถึงความพึงพอใจจากการใช้แหล่งสารสนเทศ
- 1.3 ต้องการทราบถึงองค์ประกอบที่ทำให้แหล่งสารสนเทศมีคุณค่ามากขึ้น

(เช่น สามารถให้สารสนเทศที่ทันสมัยต่อเหตุการณ์)

### 2. สารสนเทศที่ต้องการ ต้องการคำตอบเกี่ยวกับประเด็น ดังต่อไปนี้

- 2.1 ความทันสมัยของสารสนเทศ
- 2.2 การ update สารสนเทศ
- 2.3 ประเภทและรูปแบบสารสนเทศที่ต้องการ

ประเด็นในการสำรวจความต้องการ มีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพของสารสนเทศและบริการสารสนเทศที่ต้องการให้มีขึ้น ผลของการสำรวจจะช่วยทั้งการจัดทำหรือริเริ่มบริการใหม่ ๆ ตั้งแต่เริ่มต้น หรือแม้แต่การที่จะปรับปรุงแก้ไขบริการที่มีอยู่ให้ตรงกับความต้องการมากยิ่งขึ้น

คุณภาพของสารสนเทศและบริการสารสนเทศ วัดได้จากอะไรบ้าง ซึ่งตอบได้ยาก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับมุมมองจากผู้ใช้เป็นสำคัญ มีการจัดกลุ่มปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสารสนเทศออกเป็น 2 กลุ่ม (Olaison, 1990, 96)

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวสารสนเทศ การมองว่าสารสนเทศนั้นเป็นเช่นไร เช่น ความน่าเชื่อถือ ความถูกต้องของสารสนเทศ และสารสนเทศนั้นตรงกับความต้องการหรือไม่
2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการเข้าถึง ความทันต่อเหตุการณ์ ความรวดเร็ว ความยืดหยุ่น และความสมบูรณ์ของสารสนเทศ

ปัจจัย 2 ประเภทนี้มีความเกี่ยวข้องกันและในบางกรณีมีความคาบเกี่ยวกันอยู่

บริการสารสนเทศเป็นผลผลิตที่สำคัญของห้องสมุด/ศูนย์สารสนเทศ บริการดังกล่าวจะไม่มี ความหมายใด ๆ หากไม่มีการใช้และการที่จะมีการใช้หรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพและคุณภาพ ของบริการนั้น ๆ เป็นสำคัญ

การประเมินประสิทธิภาพบริการของห้องสมุดให้เน้นเหตุผลของการประเมินว่า เพื่อให้ ห้องสมุดดำรงอยู่และให้ห้องสมุดสามารถให้บริการที่ดีคุ้มกับการลงทุนลงแรงไป พิมพีราไพ เปรรมสมิทธ์ (2535, 32-49) ได้กล่าวถึงเกณฑ์พิจารณาประสิทธิภาพต่าง ๆ ไว้ด้วยการประเมินคุณภาพ ของบริการสารสนเทศจะพิจารณาจากการที่ระบบมีความสัมพันธ์กับผู้ใช้ Schwuchow (1990) ได้เสนอแนะบรรณานี้บ่งชี้ประสิทธิภาพของบริการสารสนเทศในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ได้แก่ จำนวนผู้ใช้ จำนวนการใช้ จำนวนเอกสารที่นำส่ง จำนวนชั่วโมงการติดต่อ ส่วนเชิงคุณภาพจะ พิจารณาได้ยากกว่า มีบรรณานี้ชี้ประสิทธิภาพความน่าเชื่อถือของการให้บริการความรวดเร็ว ความทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ของสารสนเทศที่นำส่ง ความสมบูรณ์ของสารสนเทศ ความยืดหยุ่นของบริการ และความง่ายต่อการเข้าถึงปัญหาสำคัญในการประเมินคุณภาพของบริการ สารสนเทศ คือ ค่อนข้างจะขาดเกณฑ์ที่สามารถใช้ได้สำหรับทุกคน ทุกสถานการณ์ ส่วนมากแล้ว การตัดสินคุณภาพจะเป็นการที่แต่ละบุคคลพิจารณาบริการนั้น ๆ และในการทำบริการสารสนเทศนั้น ไม่เพียงแต่เฉพาะความพึงพอใจของผู้ใช้เท่านั้นที่ควรนำมาพิจารณา คือ ความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ ระบบบริการที่มีต่อการบริการที่จัดไว้เพื่อให้ได้ภาพที่ชัดเจนขึ้น

ห้องสมุด/ศูนย์สารสนเทศยุคใหม่ได้มีความพยายามในการปฏิบัติการในเชิงรุกเพิ่มมากขึ้น เพื่อกระตุ้นเตือนว่ายังมีห้องสมุด/ศูนย์สารสนเทศที่สามารถให้บริการสารสนเทศได้ รวมทั้งความ พยายามที่จะเพิ่มการใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น ปัจจุบันนี้บรรณารักษ์/นักเอกสารสนเทศไม่รอให้ผู้ใช้เข้า มาขอใช้บริการแต่จะคิดค้นและส่งเสริมการให้บริการพิเศษต่าง ๆ และทุ่มเทความรู้ความสามารถเพื่อ ช่วยเหลือผู้ใช้

## ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

1. **ผู้ให้บริการ** จากการศึกษาผู้ให้บริการสารสนเทศ ควรมีทักษะเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน (พัชรวิทย์ กำเนิดเพชร, 2536, 153-155) ดังนี้

1.1 ทักษะในการสร้างสัมพันธภาพด้วยความสนใจเอาใจใส่ (Attending Skill) มีสาระในการฟังพิจารณา 4 ประการ คือ

1.1.1 การมอง ผู้ให้คำปรึกษาควรมองด้วยความสนใจที่จะช่วยเหลือ ไม่แสดงกิริยาใด ๆ ที่ขัดแย้งที่ทำให้ผู้มีปัญหาไม่สบายใจ

1.1.2 กิริยาท่าทาง ผู้ให้คำปรึกษาควรทำใบหน้าทีแสดงออกสอดคล้องกับความรู้สึกที่เป็นจริง และเต็มใจที่จะช่วยเหลือ

1.1.3 น้ำเสียง ผู้ให้คำปรึกษาควรทำน้ำเสียงที่ใช้พูดคุยแบบเป็นกันเอง ทำน้ำเสียงสูงต่ำพอสมควร น้ำเสียงที่ตั้งจนเกินไปอาจเป็นการแสดงว่ารักษาความลับไม่ได้ อาจทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกไม่สบายใจที่แสดงออกซึ่งความรู้สึก

1.1.4 ผู้ให้คำปรึกษาพูดคุยอย่างเป็นกันเอง และพูดอยู่ในเรื่องราวที่เกี่ยวกับปัญหาหรือเรื่องที่ได้รับคำปรึกษาต้องการปรึกษาในขณะนั้น ไม่ควรพูดเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง

2. ทักษะในการสร้างสัมพันธภาพด้วยการฟัง (Listening Skill) ผู้ให้คำปรึกษาแนะนำ ต้องมีความสนใจรับฟังปัญหาของผู้รับคำปรึกษา เพื่อให้ผู้รับฟังคำปรึกษาแนะนำได้พูดและระบายความรู้สึกต่างๆ ที่อัดอั้นตันใจออกมา

1.2.1 การฟังเป็นสิ่งจำเป็นมาก ท่าทีของผู้ให้คำปรึกษาควรอยู่ในลักษณะสบาย ๆ ไม่เครียด เพราะถ้าผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่าบรรยากาศเครียด เขาก็จะเครียดไปด้วย การตั้งใจฟังจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาพูดออกมาได้ ยิ่งพูดออกมาทำให้รู้ข้อมูลมาก สามารถทราบสาเหตุแห่งปัญหา และสามารถเป็นการช่วยระบายความทุกข์ของผู้รับคำปรึกษาให้คลายลง

1.2.2 การเงียบเป็นเทคนิคอย่างหนึ่งในการสนใจฟัง แต่ไม่ควรเงียบนาน การเงียบรอคำตอบมักใช้เวลา 2-3 นาที หากผู้รับคำปรึกษา ยังเงียบอยู่ อาจต้องกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาพูด

1.2.3 การทบทวนซ้ำ เป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษาแนะนำใช้ถ้อยคำของผู้รับคำปรึกษาตามความหมายเดิมเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้เข้าใจเรื่องราวและปัญหาของตน ผู้ให้คำปรึกษาแนะนำจะต้องจับใจความเนื้อหาที่พูดและความรู้สึกของเขาให้ได้ แล้วพูดเสียใหม่ด้วยการพูดของผู้ให้คำปรึกษาเอง

1.2.4 การสะท้อนความรู้สึกเป็นเทคนิคที่มีความสำคัญและมีประโยชน์มากที่จะแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมา โดยนำเอาข้อความหรือคำพูดของผู้รับคำปรึกษามาแปลความแล้วจัดคำพูดนั้นๆ เสียใหม่ เพื่อสะท้อนให้เห็นเด่นชัด มักจะเริ่มต้นด้วยคำพูดที่ว่า “คุณรู้สึกว่...” เป็นการเน้นความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา ซึ่งจะช่วยให้เขารับรู้และเข้าใจความรู้สึกที่แท้จริงของเขา

## 2. บุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ

สารสนเทศมีความสำคัญในด้านต่าง ๆ ต่อการเรียนรู้ การสอน การวิจัย การประกอบอาชีพ และการดำรงชีวิตที่มีคุณภาพของบุคคลทั่ว ๆ ไป ผู้ให้บริการสารสนเทศจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางผสมผสานระหว่างสารสนเทศและผู้ให้บริการ เพื่อให้บริการสารสนเทศได้ผลตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการ ดังนั้นบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการควรมี (กรกมล รามบุตร, 2536, 30-31 ) ดังนี้

### 2.1 มีความรู้ (Knowledge) ใน 3 ลักษณะ ได้แก่

2. 1.1 ความรู้ทางการจัดการสารสนเทศ ด้านการจัดการบริหาร และจัดระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้ได้สะดวกเร็ว ถูกต้อง
2. 1.2 ความรู้ในสาขาวิชาเฉพาะที่หน่วยงานห้องสมุดสังกัด ผู้ให้บริการสารสนเทศควรมีความรู้ในสาขาวิชานั้น ๆ ได้อย่างลึกซึ้ง เพื่อช่วยให้บริการข้อมูลข่าวสารสารสนเทศแก่ผู้ใช้เฉพาะกลุ่มได้อย่างดี
- 2.1 .3 ความรู้เกี่ยวกับสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ เอกสารอ้างอิงประเภทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชา คู่มือการเข้าถึงข้อมูลประเภทต่าง ๆ ฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ ฐานข้อมูลสืบค้นโดยระบบ on-line ทักษะการสืบค้นสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต แหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่ผู้ใช้บริการสนใจ

2.2 มีทักษะ (Skills) คือ ความชำนาญชำนาญในการปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ ซึ่งได้รับจากการฝึกอบรม ฝึกฝนหาความรู้ความชำนาญ ประสบการณ์และสามารถนำความรู้และความสามารถ เทคนิควิธีการต่าง ๆ มาประยุกต์กับการให้บริการสารสนเทศ ผู้ให้บริการควรมีทักษะ ดังนี้

2.2.1 มีความชำนาญและสามารถจัดการกับข้อมูลและสารสนเทศ ให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการประเภทต่าง ๆ เช่น การจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เพื่อให้บริการสืบค้นจาก OPAC การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ การบริการสืบค้น E- documents

2.2.2 รู้จักและใช้ทรัพยากรสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ คู่มือช่วยการค้นคว้า ประเภทต่าง ๆ รู้จักวิธีการและกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการค้นหาสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

2.2.3 รู้จักใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับงานบริการสารสนเทศ ข้อมูลประเภทใดที่จะค้นจากตัวเล่มเอกสารฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ ฐานข้อมูลในต่างประเทศโดยระบบ on-line

2.2.4 สามารถเจรจาพูดคุยสอบถาม ตลอดจนใช้วิธีต่าง ๆ เพื่อให้ได้ความต้องการข้อมูลที่แท้จริงของผู้ใช้ รวมทั้งรายละเอียดที่จำเป็น ซึ่งเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการให้บริการข้อมูล

2.2.5 สามารถประเมิน แนะนำ และให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศ ที่เหมาะสมกับความต้องการ ให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัยและเหมาะสม สามารถวิเคราะห์และเลือกสารสนเทศที่ผู้ใช้นำไปใช้ประโยชน์และสามารถประเมินคุณค่าของสารสนเทศได้

### ประเภทของการประเมินการบริการ

ประเภทของการประเมินการบริการจำแนกได้หลายวิธี การพิจารณามีหลัก (สุภศรี กาหยี, 2534, 256) ดังต่อไปนี้ พิจารณาจากระยะเวลาที่ทำกรประเมิน หรือจากลักษณะของข้อมูลที่วัดว่าเป็นข้อมูลเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพ หรือพิจารณาว่าการประเมินวัดสิ่งที่มุ่งประเมินด้านใด เช่น วัดประสิทธิภาพ หรือวัดประสิทธิผล เป็นต้น

#### 1. ประเภทของการประเมินจำแนกตามระยะเวลาที่ทำการประเมิน

การประเมินสามารถกระทำในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งของการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการ โดยสามารถแบ่งการประเมินได้ 3 ประเภท กล่าวคือ ประเมินก่อนดำเนินงาน ระหว่างดำเนินงาน หรือโครงการดำเนินงานเสร็จสิ้น

1.1 **การประเมินก่อนการดำเนินงาน** เป็นการประเมินเพื่อได้รับทราบข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจว่า ควรริเริ่มกิจกรรมหรือโครงการหรือไม่ การประเมินก่อนการดำเนินงานสามารถใช้วิธีการ ดังนี้

1.1.1 การประเมินความต้องการ (need assessment) เป็นการประเมินความต้องการขององค์การหรือสังคมเพื่อนำผลการประเมินมากำหนดนโยบาย แผนงาน หรือโครงการ

1.1.2 การศึกษาความเป็นไปได้ (feasibility study) เป็นการตรวจสอบความ

เป็นไปได้ในด้านต่าง ๆ ของการจัดทำกิจกรรมหรือโครงการ เพื่อนำผลการศึกษามากำหนดนโยบาย แผนงานหรือโครงการที่จะทำต่อไป

**1.2 การประเมินระหว่างการดำเนินงาน** เป็นการประเมินที่จัดทำในระหว่างการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการเพื่อตรวจสอบการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ ได้แก่

1.2.1 การติดตามกำกับงาน (monitoring) เป็นการติดตามตรวจสอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องว่าได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ในระดับใด ผู้รับผิดชอบคือใคร มีปัญหาอะไรของ การทำงานในขั้นตอนใด และอย่างไร ข้อมูลจากการติดตามตรวจสอบจะใช้สำหรับผู้บริหารกิจกรรมหรือโครงการ

1.2.2 การประเมินความก้าวหน้าของกิจกรรมหรือโครงการ (formative evaluation) การประเมินความก้าวหน้าของกิจกรรมหรือโครงการเมื่อดำเนินการไประยะหนึ่ง อาจพิจารณาว่ากิจกรรมหรือโครงการดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายหรือแผนงานที่วางไว้หรือไม่อย่างไร เพื่อนำผลมาเสนอให้ปรับปรุง แก้ไขกิจกรรมหรือโครงการในด้านต่าง ๆ เช่น วัตถุประสงค์ การดำเนินงาน เพื่อให้มีการแก้ไขให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

**1.3 การประเมินหลังการดำเนินงาน** เป็นการประเมินที่จัดทำเมื่อกิจกรรมหรือโครงการเสร็จสิ้นลง ซึ่งผู้รับผิดชอบสามารถประเมินได้หลายลักษณะ เช่น

1.3.1 การประเมินแบบสรุปขบยอด (summative evaluation) เป็นการประเมินผลสรุปขบยอดของกิจกรรมหรือโครงการทั้งหมด ตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายและผลผลิตที่ได้ เพื่อนำผลไปประกอบการตัดสินใจว่าควรปรับปรุง แก้ไข ดำเนินการต่อ หรือ ยุติกิจกรรมหรือโครงการ

1.3.2 การติดตามผล (follow-up study) เป็นการศึกษาเพื่อตรวจสอบว่ากิจการหรือโครงการนั้น ๆ ยังมีการดำเนินการอยู่หรือไม่ โดยจะมีการติดตามผลเป็นระยะ ๆ

## 2. ประเภทของการประเมินจำแนกตามชนิดของข้อมูลในการประเมิน

การประเมินสามารถวัดสิ่งที่ประเมินโดยอาศัยข้อมูลที่เป็นจำนวน หรือสามารถวัดสิ่งที่ประเมินในลักษณะนามธรรม จึงมีการแบ่งการประเมินการบริการสารสนเทศตามชนิดของข้อมูลได้ 2 ประเภท คือ

2.1 การประเมินเชิงปริมาณ เป็นการประเมินที่วัดสิ่งที่มุ่งประเมินด้วยข้อมูลตัวเลขเชิงปริมาณ การประเมินวิธีนี้ให้ความสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลตัวเลขและสถิติที่แจ่มชัดได้ เช่น

จำนวนชื่อวารสารอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนผู้มารับคำปรึกษา สถิติผู้เข้าใช้ห้องสมุด เป็นต้น

2.2 การประเมินเชิงคุณภาพ เป็นการประเมินที่วัดสิ่งที่มุ่งประเมินโดยอาศัยข้อมูลเชิงคุณลักษณะที่เป็นนามธรรม เช่น ความคิดเห็น ประเด็นปัญหาที่พบในการให้บริการ วิธีการให้บริการ ปัญหาที่พบในการมาใช้บริการ เป็นต้น ตัวอย่างเช่น ความคิดเห็นที่มีต่อสภาพทั่วไปของแหล่งบริการสารสนเทศ พฤติกรรมการใช้สารสนเทศ เป็นต้น

### 3. ประเภทของการประเมินจำแนกตามการวัด

การวัดสิ่งที่มุ่งประเมินสามารถทำได้หลายลักษณะ เช่น วัดเพื่อหาจำนวนของสิ่งที่ประเมิน วัดประสิทธิผลของสิ่งที่ประเมิน หรือวัดสิ่งที่ประเมินมีประสิทธิภาพหรือไม่ เป็นต้น

เฮอรัมมอน และแมคเคลอร์ ( Hermon and McClure, 1990, 5) ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการวัดที่ใช้ในการประเมินมี 5 ประการ คือ

3.1 ความครอบคลุมของบริการ ( extensiveness) หมายถึง จำนวนของบริการหรือกิจกรรมที่จัดให้แก่ผู้ใช้ ซึ่งโดยทั่วไปเป็นการวัดเชิงปริมาณมากกว่าเชิงคุณภาพ

3.2 ประสิทธิภาพของการให้บริการ ( effectiveness) หรือระดับความสำเร็จของการให้บริการ (Level of success) หมายถึง ระดับที่บริการหรือกิจกรรมบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หรือเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด หรือตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

3.3 ประสิทธิภาพของการให้บริการ ( efficiency) หมายถึงระดับของการดำเนินงานโดยพิจารณาจากเงิน เวลา และความพยายามที่ใช้ในการดำเนินงานกับผลที่ได้จากการดำเนินงาน อาจวัดในรูปตัวเงิน เช่น ต้นทุนต่อหน่วย กำไรสุทธิ ฯลฯ หรือวัดในรูปตัวเงินเทียบกับเวลา เช่น การสาริตการสืบค้นอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้ใช้เป็นกลุ่มต้องมีต้นทุนต่ำ และใช้เวลาอันน้อยที่สุด การวัดประสิทธิภาพจึงเน้นที่ขั้นตอนหรือกระบวนการของการดำเนินงานว่าอยู่ในระดับใด โดยพิจารณาว่ากิจกรรมหรือบริการใช้ทรัพยากรสารสนเทศหรือเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้หรือไม่

3.4 ต้นทุน - ประสิทธิภาพของการให้บริการ (cost- effectiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลกับต้นทุนของการดำเนินงาน เป็นการวัดต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินการกิจกรรมหรือโครงการให้มีประสิทธิผลในระดับหนึ่ง สามารถวัดในรูปของต้นทุนต่อหน่วย ตัวอย่างการวัดต้นทุน-ประสิทธิผลของบริการ ได้แก่ ต้นทุนต่อหน่วยของสารสนเทศที่ค้นคืนได้และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ เป็นต้น ต้นทุน-ประสิทธิผลของการให้บริการอาจปรับปรุงโดยการคงต้นทุนไว้ในระดับเดิมแต่เพิ่มประสิทธิผลหรือคงประสิทธิผลไว้ในระดับเดิมแต่ลดต้นทุน (Lancaster,

1988, 6)

3.5 ต้นทุน - ผลตอบแทนของการให้บริการ (cost- benefit) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลประโยชน์กับผลตอบแทนของการดำเนินงาน เป็นการวัดหรือพิจารณาผลตอบแทนของกิจกรรมหรือโครงการเมื่อเทียบกับต้นทุนอย่างไรก็ตามผลตอบแทนทั้งหมดมาจากบริการสารสนเทศต่าง ๆ

### ขั้นตอนการประเมินการบริการสารสนเทศ

การประเมินการบริการสารสนเทศมีขั้นตอน (สุภศรี กาหยี, 2534, 125-160) ดังนี้ คือ

1. **การเตรียมการ** เหตุผลของการประเมิน ดังได้กล่าวมาแล้วว่าการประเมินเป็นองค์ประกอบหนึ่งในกระบวนการบริหารงานกิจกรรมหรือโครงการ โดยนิยมประเมินเป็นขั้นตอนสุดท้าย หลังจากการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการในระยะใกล้สิ้นสุด หรือบางโครงการอาจมีการประเมินเพื่อเป็นการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ เป็นต้น ดังนั้น เมื่อดำเนินการมาถึงขั้นตอนที่จะต้องทำการประเมิน ผู้เกี่ยวข้องจึงต้องทำการประเมินกิจกรรมหรือโครงการ ในกรณีนี้ กล่าวได้ว่าการประเมินเป็นงานประจำ แต่ในบางกรณีผู้บริหารหรือคณะกรรมการที่ควบคุม ดูแลหรือกำกับสถาบันบริการสารสนเทศเป็นผู้ริเริ่มให้มีการประเมิน เพราะต้องการวัดคุณค่าของการให้บริการสารสนเทศ และหาแนวทางในการปรับปรุงเพื่อให้บรรลุประสิทธิผลและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. **การออกแบบและกำหนดวิธีการประเมิน** การออกแบบการประเมินเป็นการวางแผนการทำงานเกี่ยวกับการประเมิน เพื่อให้ได้ผลประเมินที่ ตอบประเด็นปัญหาการประเมิน ประกอบด้วยการดำเนินการดังนี้

2.1 การกำหนดกลุ่มหรือประชากรที่ต้องการประเมิน ในการประเมินต้องระบุให้ชัดเจนว่าเรื่องนั้น ๆ เกี่ยวข้องกับกลุ่มหรือประชากรใดบ้าง เช่น หากต้องการประเมินขั้นตอนการให้บริการ ต้องศึกษาผู้ปฏิบัติงานอุปกรณ์ที่ใช้และระเบียบหรือแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง หากต้องการประเมินผล การให้บริการ จำเป็นต้องศึกษาผู้ใช้บริการนั้น ๆ เช่น คุณภาพของบริการ ความเร็วในการให้บริการ ความสะดวกในการใช้บริการ รวมทั้งความพึงพอใจของผู้ใช้ เป็นต้น หากเป็นกลุ่มผู้ใช้จำนวนมาก หรือประชากรมีขนาดใหญ่มาก เกินกำลังที่ผู้ประเมินจะศึกษาทั้งหมดได้ จึงจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากส่วนหนึ่งของประชากรหรือที่เรียกว่าการสุ่มตัวอย่าง เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีคุณสมบัติที่เป็นตัวแทนที่ดี

ของประชากรที่จะประเมิน

2.2 การกำหนดเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการกำหนดรูปแบบและวิธีการวัดค่าของตัวชี้วัดหรือตัวแปรนั้นคือ เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลจากตัวชี้วัดหรือตัวแปร โดยทั่วไปนิยมใช้แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต แบบรายงานการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ในขั้นตอนนี้ผู้ประเมินต้องพัฒนาตัวชี้วัดจากประเด็นการประเมินแต่ละประเด็นหรือแต่ละด้าน ตัวชี้วัดหรืออาจเรียกว่าตัวแปรใช้แสดงค่าและนำไปสู่คำตอบของการประเมิน จากตัวอย่างประเด็นปัญหาประเมิน “ความสามารถในการทำงานของบุคลากร” อาจกำหนดตัวชี้วัดได้ดังนี้ คือ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ความถูกต้องของงาน จำนวนผลงานที่ทำได้ เป็นต้น ในการประเมินอาจใช้เครื่องมือหลายประเภทร่วมกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการให้ได้มากที่สุด เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต สถิติการทำงาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องทดสอบเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลก่อนการประเมิน เพื่อปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

2.3 การกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการพิจารณาวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสม โดยทั่วไปข้อมูลอาจมีทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณอาจเลือกวิธีการทางสถิติ เช่น ร้อยละ เปอร์เซ็นต์ ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพ อาจใช้การวิเคราะห์เนื้อหา เป็นต้น ทั้งนี้อาจจำเป็นต้องใช้บุคลากรด้านอื่นมาช่วยในการจัดเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลด้วย

### 3. การดำเนินการ

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล จากประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาด้วยเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งทำได้หลายวิธี โดยแจกแบบสอบถามหรือแบบสัมภาษณ์ หากเป็นแบบสอบถามอาจส่งให้กลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์หรือผู้ประเมินอาจเก็บรวบรวมข้อมูลเอง เมื่อได้รับข้อมูลแล้วต้องพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์ต่อไป

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลจากการประเมินยังไม่สามารถแสดงค่าหรือความหมายใด ๆ จนกว่าจะได้วิเคราะห์ข้อมูล สรุป และตีความ ผู้ประเมินสามารถวิเคราะห์ข้อมูล 2 วิธี คือ

- 1) สถิติบรรยาย ใช้อธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างหรือประชากรที่ใช้ในการศึกษาเท่านั้น

เพื่ออธิบายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างหรือรวบรวมข้อมูลโดยรวม วิธีการทางสถิติประเภทนี้ได้แก่ การแจกแจง ความถี่ การจัดลำดับ ฯลฯ และ 2) การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

3.3 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการสรุปข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลให้สั้น ชัดเจนและเข้าใจง่าย ผู้ประเมินอาจนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปรายงาน โดยมักมีตาราง แผนภูมิ แผนภาพ กราฟ หรือหลายรูปแบบผสมกัน

### **บทสรุป**

การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศเป็นการรวบรวมข้อมูลที่มีประโยชน์ในการแก้ปัญหา การปรับปรุงบริการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นและเกิดประสิทธิผลต่อไปในการดำเนินงาน และเพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารนำไปกำหนดนโยบาย และทิศทางในการดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการต่อไป การดำเนินการบริการสารสนเทศให้ประสบความสำเร็จมีหลาย ปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องของการประชาสัมพันธ์ ถ้าสถาบันบริการสารสนเทศมี ทรัพยากรสารสนเทศมากในหลายรูปแบบ แต่ขาดการประชาสัมพันธ์ก็ไม่มีประโยชน์ต่อการบริการ สารสนเทศ เนื่องจากสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ได้ถูกใช้อย่างคุ้มค่าของการลงทุน

### คำถามท้ายบท

1. จงบอกความหมายคุณภาพของบริการสารสนเทศ
2. จงบอกความสำคัญของการประเมินการบริการสารสนเทศ
3. จงบอกทักษะในการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการสารสนเทศควรเป็นอย่างไร
4. จงบอกบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการสารสนเทศมาอย่างละเอียด
5. จงอธิบายประเภทและขั้นตอนของการประเมินบริการสารสนเทศ

