



สารสำนักหอสมุดกลาง ปีที่ 19 ฉบับที่ 18 ประจำปีκηหลัง เดือนกันยายน 2546

ISO 9001 : 2000

การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 เน้น เรื่องลูกค้าหรือผู้ให้บริการเป็นสำคัญ จึงต้องเน้นในเรื่องของการวัด และวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)
2. การประเมินจากลูกค้าหรือผู้ให้บริการ โดยมี Feed back กลับมาโดยการให้ Rating
3. รายงานคำร้องเรียนของผู้ใช้บริการ

กรณีที่ไม่มีคำร้องเรียนจากลูกค้าหรือผู้ให้บริการ ไม่ได้หมายความว่า ลูกค้าหรือผู้ให้บริการ จะพึงพอใจเสมอไป อาจจะเป็นตัววัดในแง่ของแนวโน้มผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการได้รับ สิ่งที่สำคัญมากคือ การกำหนดดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ซึ่งจะทำให้การวัดทำได้เป็นรูปธรรม ในบางองค์กรอาจกำหนดจากข้อมูลในอดีต เช่น ปีที่แล้วลูกค้าหรือผู้ให้บริการให้คะแนนความพึงพอใจที่ 75 % ปีนี้ตั้งเป้าหมายที่ 80-85 % อันจะก่อให้เกิดความคิดที่จะปรับปรุง และมีแผนปฏิบัติการรองรับ (Action Plan)

การวัดความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้บริการนั้นจะต้องกล่าวถึงความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้บริการ (Customer Expectation) การสำรวจความพึงพอใจ อาจก่อให้เกิดนวัตกรรม หรือผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ หรือบริการใหม่ ๆ ในการวัดความพึงพอใจบางแห่งทำแล้วไม่ได้นำผล มาขยายผลหรือวิเคราะห์หาสาเหตุ ดังนั้น ผลจากการวัดความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริการ จึงควรนำมาขยายผลหรือวิเคราะห์หาสาเหตุ เพื่อการปรับปรุง และพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ISO 9001 : 2000 สำนักหอสมุดกลาง

ด้วยสำนักหอสมุดกลาง และศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ กำลังมุ่งสู่ระบบบริการคุณภาพ

ISO 9001 : 2000 สำนักหอสมุดกลาง และศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้กำหนดนโยบายคุณภาพ (Quality Policy) และวัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality Objective) ประจำปี พ.ศ. 2546-2547 ณ 22 ก.ย.2546 ดังนี้

นโยบายคุณภาพ (Quality Policy)

“สำนักหอสมุดกลาง และศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งมั่นพัฒนาระบบบริหารและบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด”

วัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality Objective)

- 1. เพื่อให้บริการสารนิเทศที่รวดเร็ว ตรงตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ต้องวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ไม่ต่ำกว่า 70 %
- 2. เพื่อให้มีการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร โดยแต่ละหน่วยต้องมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และพัฒนางานอย่างน้อยปีละ 2 เรื่อง
- 3. เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด โดยหน่วยงานแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องดำเนินการแก้ไขคำร้องเรียนให้ได้ 75 % ของคำร้องเรียนที่ได้รับภายใน 1 สัปดาห์

งดเยี่ยมหนังสือ

ด้วยมหาวิทยาลัยกำหนดให้มีการสอบไล่ภาค 1 ปีการศึกษา 2546 ในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2546 ถึงวันที่ 29 ตุลาคม 2546 สำนักหอสมุดกลาง เห็นสมควรให้งดเยี่ยมหนังสือทุกประเภท เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาชั้นปริญญาตรีได้เตรียมตัวสอบไล่ได้ค้นคว้าหนังสือของห้องสมุดอย่างทั่วถึง ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 27 กันยายน 2546 ถึงวันที่ 16 พฤศจิกายน 2546 ส่วนอาจารย์ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักหอสมุดกลาง ให้บริการยืมตามปกติ

นานาสาระ

เล็ก ๆ น้อย ๆ เกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (ต่อจากฉบับที่แล้ว)
*วิทย์ สดงคุณห์

การเตรียมตัวทำงานภาคสนาม

- 1. ^{ู้}ขึ้นเลือกสนาม
- 2. ^{ู้}ขึ้นแนะนำตัว
- 3. ^{ู้}ขึ้นสร้างความสัมพันธ์
- 4. ^{ู้}ขึ้นเริ่มทำงาน

ผู้วิจัยต้องถามตัวเองว่า จะเริ่มลงมือที่ไหน กับใคร (กลุ่มประชากรเป้าหมาย ขนาดตัวอย่าง การเลือกตัวอย่าง) ใช้เครื่องมืออะไร ต้องมีกรอบแนวคิดทฤษฎีหรือไม่

ในเรื่องกรอบแนวคิดทฤษฎีนั้น งานวิจัยเชิงคุณภาพไม่จำเป็นต้องมีกรอบแนวคิดทฤษฎี มีเพียงแนวทาง (Guideline) ก็พอ ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลไปเรื่อย ๆ แล้วตีกรอบไปเรื่อย ๆ เช่นกัน ไม่มีการตั้งสมมุติฐานจริง แต่ตั้งแต่ชั่วคราว การวิจัยเชิงคุณภาพ คำตอบอยู่ที่ชุมชน (คนให้คำตอบ)

* บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ ระดับ 9 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

3

หลักการเลือกสนาม

1. ต้องมีพฤติกรรมทางสังคมหรือปรากฏการณ์ทางสังคม หรือปัญหาที่ต้องการวิจัยปรากฏอยู่
2. ต้องไม่ใหญ่
3. ต้องไม่ไกล
4. ต้องไปสะดวก
5. ต้องอยู่อย่างปลอดภัย

หลักการแนะนำตัว (ในกรณีที่เปิดเผยตัว)

1. เราคือใคร จะมาทำอะไร
2. ทำไมจึงเลือกที่นี่
3. เขายินดีจะร่วมกับเราหรือไม่ร่วมก็ได้
4. เวลาทั้งหมดที่ต้องรบกวนเขา
5. เขาจะได้อะไรจากงานวิจัยของเรา
6. ใช้หลักมนุษยสัมพันธ์
7. ถ้ามีคนช่วยแนะนำ ต้องสังเกตว่าผู้ช่วยแนะนำจะสร้างภาพบวกหรือลบให้กับนักวิจัย

หลักการสร้างความสัมพันธ์

1. สร้างศรัทธาและไม่ตรี
2. เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ
3. ระวังทางการสงสัย ชาวบ้านไม่ไว้ใจ
4. ทำตัวเป็นสมาชิกในชุมชนให้ได้
5. สร้างความคุ้นเคย และทำตัวให้เป็นประโยชน์ต่อชาวบ้านและชุมชนในทิศทางที่เขาคาดหวัง หรือต้องการ
6. ช่วยแก้ปัญหา ให้คำปรึกษา ภายในขอบเขตที่พึงกระทำได้
7. อย่าเลือกที่รักมักที่ชัง ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ทำตัวเป็นกลาง
8. มีความคงเส้นคงวากับทุกคนในชุมชน
9. มีความจริงใจ
10. ในสังคมที่ค่อนข้างปิด อาจใช้ Snow Ball Technique นั่นคือ หาบุคคลที่เป็นแกนหลัก ช่วยแนะนำบุคคลอื่น แล้วบุคคลอื่นก็ช่วยแนะนำบุคคลอื่น ๆ อีกเป็นทอด ๆ

การเริ่มทำงาน

1. ทำแผนที่ทางกายภาพ แผนที่ที่ควรมี คือ

- แผนที่ชุมชน
- แผนที่สถานที่
- แผนที่ประชากร
- แผนที่ทางสังคม
- แผนที่เวลา

2. การเลือกตัวอย่าง

ปกติการวิจัยเชิงคุณภาพมีประชากรไม่มาก ขนาดตัวอย่างจึงใช้น้อย จำนวนไม่ถึง 10 ราย หรืออาจใช้มากกว่านั้น ขนาดตัวอย่างไม่ได้จำกัดไว้แต่แรกเหมือนการวิจัยเชิงปริมาณ เมื่อทำวิจัยไปแล้ว หากพบว่าข้อมูลยังไม่นิ่ง คือได้คำตอบที่ไม่ซ้ำเดิม ผู้วิจัยสามารถเพิ่มตัวอย่างได้จนกว่าข้อมูลจะนิ่ง

การวิจัยเชิงคุณภาพจะไม่ใช้การสุ่มตัวอย่าง แต่จะเป็นเจาะจง (Purposive) หรือใช้ Snow Ball Technique เนื่องจากการเลือกตัวอย่างต้องอาศัยความพร้อม วัตถุประสงค์ ประเภทของข้อมูล บุคคลที่เราสนใจ ฯลฯ เป็นสำคัญ

3. วิธีการได้มาซึ่งข้อมูล

- เก็บจากสิ่งที่มีการบันทึกไว้แล้ว เป็นการทบทวนเอกสารในเรื่องนั้น ๆ ที่มีอยู่แล้ว จะทำให้เข้าใจประวัติความเป็นมาของชุมชนได้ดี

- สังเกต แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. สังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) แยกเป็น แบบรู้ตัว และแบบไม่รู้ตัว โดยจะมีเหตุการณ์เกิดขึ้นในช่วงที่สังเกต
2. สังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant observation) เป็นการสังเกตที่ผู้เฝ้าสังเกตเข้าไปร่วม

เป็นสมาชิกของสังคมในชุมชนที่จะทำการศึกษา โดยฝังตัว และใช้ชีวิตร่วมทำกิจกรรมกับคนในชุมชน จนคนในชุมชนเกิดการยอมรับไว้นั่นเอง

การสังเกตควรทำควบคู่กับวิธีอื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก คนที่จะสังเกตได้ก็จะต้องเป็นคนช่างสงสัย และต้องพยายามหาคำตอบในสิ่งที่สงสัยให้ได้

- สัมภาษณ์ แบ่งเป็น

1. พุจฉวนแบบธรรมดา

ผู้วิจัยต้องสร้างความคุ้นเคยกับผู้ให้สัมภาษณ์ด้วยวิธีการต่าง ๆ เพราะมีเวลานั้นแล้วอาจจะได้ข้อมูลที่เป็นเท็จ ผู้วิจัยจะต้องทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์เชื่อ แล้วจึงค่อยสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง

2. แบบเจาะลึก

การสัมภาษณ์แบบนี้ไม่จำเป็นต้องทำกับทุกคน เลือกเป็นบางคนได้ การเจาะลึกเพื่อไม่ให้หลงประเด็น ผู้วิจัยควรเตรียมแนวคำตอบเอาไว้ แต่ไม่ใช่ไปถามตรง ๆ ต้องจำไว้ในหัวว่า ต้องการได้คำตอบในเรื่องอะไรบ้าง อาจถามวนเวียนหลายครั้ง เพื่อให้ได้คำตอบที่ต้องการ โดยอาจจะขออนุญาตอัดเทป ถ่ายรูป หรือถ่ายวิดีโอ ฯลฯ

- การเก็บข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่ม (Focus group)

ขั้นเตรียมงาน

1. เตรียมบุคคลเพื่อเก็บข้อมูล

- ผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator)

- ผู้จัดบันทึกการสนทนา (Notemaker)

ถึงแม้จะมีการอัดเทป ก็ยังจำเป็นต้องจดบันทึก และในการอัดเทปจะต้องใช้เครื่องอัด 2 เครื่อง เพื่อให้ได้ข้อความต่อเนื่อง

- ผู้ช่วย (Assistant)

2. สร้างความเข้าใจกับคณะผู้วิจัย
3. สร้างแนวคำถามและทำการทดสอบแนวคำถาม เพื่อปรับในเรื่องสื่อความหมาย และการเรียง

ลำดับข้อมูล ฯลฯ

4. เตรียมเครื่องมือช่วยบันทึกความจำ
5. เตรียมแบบฟอร์มสำหรับคัดเลือกผู้เข้าร่วมสนทนาในแต่ละครั้ง ซึ่งควรมีลักษณะ

คล้ายคลึงกัน

6. เตรียมส่งเสริมสร้างบรรยากาศ เช่น ของขบเคี้ยว
7. เตรียมของสมนาคุณแก่ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม
8. ขอความร่วมมือกับชุมชนในการเตรียมสถานที่เพื่อใช้ในการประชุมกลุ่ม

ขั้นปฏิบัติงาน

เมื่อกลุ่มพร้อมจะต้อง

1. แนะนำคณะผู้วิจัย
2. แจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. ขอบันทึกเสียง
4. ให้ผู้ร่วมวงสนทนาแนะนำตนเอง
5. สร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง
6. ถ้าบุคคลที่ต้องการสนทนาไม่อยู่ตามนัด หรือไม่ว่าง จะสามารถสัมภาษณ์ผู้อื่นที่ลดหลั่นลง

ไปแทน หรือจะนัดแล้วกลับมาสัมภาษณ์ใหม่

ขั้นบันทึกข้อมูล

1. จดบันทึกเฉพาะข้อความสำคัญ
2. ถ้าพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์อึดอัดใจ ให้เปลี่ยนเรื่องคุย และยุติการจดบันทึกไว้ก่อน
3. ถ้าได้รับการอนุญาตก็สามารถใช้เทปบันทึกเสียงช่วย ซึ่งจะทำให้เก็บข้อความที่สำคัญได้

หมด

4. ต้องไม่นำข้อมูลที่สัมภาษณ์ได้ออกไปวิจารณ์ ไปเล่าสู่ผู้อื่นฟังโดยเด็ดขาด

ข้อมูลที่เก็บมาวิเคราะห์ต้องคำนึงถึง

1. การกระทำ (Act) อันเป็นพฤติกรรมที่ทำเป็นประจำ
 2. กิจกรรม (Activities) ซึ่งเป็นกระบวนการที่กระทำขึ้นโดยดำเนินการเป็นระเบียบแบบแผน
- ก่อให้เกิดผลการดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ ขึ้นภายใต้สถานการณ์และบทบาทที่แตกต่างกันของแต่ละคน กล่าวคือ ต้องศึกษาว่าใครทำอะไร เพื่อใคร ที่ไหน อย่างไร ทำไม เมื่อไหร่
3. การให้ความหมาย (Meaning)
 4. ความสัมพันธ์ (Relationship) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นนิติสัมพันธ์

หรือความสัมพันธ์ทางด้านอื่น

5. การมีส่วนร่วมในกิจกรรม (Community Participation) ไม่ว่าจะเป็นการเข้ามีส่วนร่วมในรูปแบบลักษณะ หรือภาระหน้าที่ใด และเพื่อวัตถุประสงค์ใด

6. บริบทสังคม (Setting) หมายถึง สภาพแวดล้อมทั้งหลายอันเป็นองค์ประกอบรวมกันของสิ่งที่ศึกษาหรือปรากฏการณ์ในสังคมนั้น ๆ ในลักษณะขององค์รวม หรือมองภาพรวมทั้งหมด (Hollistic)

การเขียนรายงานการวิจัยเชิงคุณภาพ

ในทางสากลแบ่งรายงานการวิจัยออกเป็น 5 บท คือ

บทที่ 1 บทนำ (Proposal)

บทที่ 2, 3 การทบทวนวรรณกรรม (Review literature)

บทที่ 4 การวิเคราะห์ (Analysis)

บทที่ 5 ผลการวิจัย (Findings)

บทที่ 1 ส่วนใหญ่เอาข้อมูลจาก Proposal ที่เสนอขอทุนมาใส่ไว้โดยเปลี่ยนแปลงเนื้อหาเล็กน้อย ให้มีครบถ้วน ชัดเจนและกลมกลืนยิ่งขึ้น

บทที่ 2,3 งานวิจัยเชิงคุณภาพต่างจากงานวิจัยเชิงปริมาณ เนื่องจากงานวิจัยเชิงคุณภาพจะเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลตามไปด้วยตลอด

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์เพื่อให้ได้คำตอบ อยากรู้อะไรต้องตอบตรงนั้น

บทที่ 5 บอกว่า ผลการวิจัยพบอะไร บทสรุป (Conclusion) ของงานวิจัยจะต้องเป็นผลการวิจัยจริง ๆ มิใช่สรุปสิ่งที่ได้มาจากที่อื่น

สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการเขียนรายงานการวิจัย

1. ความถูกต้อง
2. ความรัดกุมในการใช้ถ้อยคำหรือประโยค
3. ความชัดเจน
4. ความกลมกลืนและต่อเนื่อง
5. การเน้นความสำคัญ
6. ภาษา “เขียน”
7. ตาราง แผนภาพ (อ้างอิงที่มา)
8. ความเสียดายข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้อง

การเขียนที่น่าตำหนิ

1. การตอบตา
2. การทำแบบฝึกชีโรยหน้า
3. การทำแบบแทนที่
4. การทำท้าวา่ดูดี แต่เดินไปคนละทางกับที่บอกไว้ตอนต้น
5. ขาดการวางแผนการทำงาน
6. การละเลยไม่สนใจต่อความผิด หรือความไม่ถูกต้องแท้จริง
7. ความไม่เป็นอิสระจากค่านิยมของตนเอง (มี bias)

- 8. สร้างม่านบังตา (White-wash)
- 9. เลือกมอง (Eye-wash)
- 10. จัดฉาก (Posture)

งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว ต้องมี

- 1. Publishability คือสามารถพิมพ์เผยแพร่ได้
- 2. Authority คือมีงานเชื่อมั่นในงาน
- 3. Originality คือริเริ่มใหม่

งานวิจัยเชิงคุณภาพมีมานานแล้ว แต่ได้รับความนิยมน้อยกว่างานวิจัยเชิงปริมาณ อาจจะ

เป็น

เพราะผู้ที่มีความรู้หรือความเชี่ยวชาญด้านนี้มีค่อนข้างน้อย ประกอบกับงานวิจัยเชิงคุณภาพส่วนใหญ่เป็นงาน
สนาม เจาะลึก จึงต้องใช้เวลามาก แต่จากการได้เข้าฝึกอบรมครั้งนี้ ทำให้ผู้เขียนมีความรู้สึกว่า งานวิจัยเชิง
คุณภาพน่าสนใจและเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ ควรที่นักวิจัยจะให้ความสนใจควบคู่กับงานวิจัยเชิง
ปริมาณด้วย

อำนาจเจริญ

คำขวัญ

พระมงคลมิ่งเมือง แหล่งรุ่งเรืองเจ็ดลุ่มน้ำ
งามถ้ำลำเลิศศักดิ์สิทธิ์ เทพนมิตรพระเหลา
เกาะแก่งเขาสวยงาม เลอค่าด้วยผ้าไหม
ราษฎร์เลื่อมใสใฝ่ธรรม

ตราประจำจังหวัด



พระมงคลมิ่งเมือง



คณะกรรมการประชาสัมพันธ์

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

♥ ขอเชิญชาว สก. ร่วมแต่งกายผ้าไทย เพื่อสืบสานวัฒนธรรมการแต่งกายของไทย ♥