

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จัดได้ว่าเป็นหน่วยงานสนับสนุนทางวิชาการที่จัดตั้งขึ้นในแต่ละสถาบัน โดยมีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษาและแก่สังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต จากหน้าที่ต่างๆ เหล่านี้ ห้องสมุดต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ได้ดังที่กล่าว การที่ห้องสมุดจะทราบได้ว่า หน่วยงานของตนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้มากน้อยเพียงไร และอยู่ในระดับใด ห้องสมุดจำเป็นต้องทำการศึกษาคำตอบ วิธีการศึกษาวิธีหนึ่งที่ยอมรับใช้ คือ การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด ซึ่งคุณนงนุช พฤษศิลป์ บัณฑิตจากภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้เสนอผลงานวิจัยในเรื่องดังกล่าวและให้สาระสำคัญไว้ว่า

คุณภาพของบริการ คือ การจัดบริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และระดับความสามารถของบริการในการสนองความต้องการของลูกค้า รวมถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว ซึ่งลูกค้าที่กล่าวถึงนี้ คือ ผู้รับบริการทุกประเภท คุณภาพบริการจึงเป็นความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อบริการนั้นๆ อาจกล่าวได้ว่า ความสำเร็จของห้องสมุดในการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้ เป็นสิ่งสำคัญในการประเมินคุณภาพของห้องสมุด สำหรับการประเมินคุณภาพของบริการ จะพิจารณาจากความสัมพันธ์ของบริการกับผู้ใช้ ความพร้อมและความสามารถของผู้ใช้ในการใช้บริการ และประสิทธิภาพของบริการ ซึ่งการวัดในเชิงคุณภาพค่อนข้างพิจารณาได้ยาก แต่อาจวัดได้ในเรื่องของความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ความรวดเร็ว ความทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ของสารนิเทศที่นำเสนอ ความสมบูรณ์ของสารนิเทศ ความยืดหยุ่นของบริการและความง่ายต่อการเข้าถึง การวัดหรือประเมินคุณภาพบริการไม่เพียงแต่วัดที่ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจกับคุณค่าที่เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้เท่านั้น แต่ยังรวมถึงผลผลิตของบริการ สิ่งแวดล้อมในการให้บริการและการส่งมอบบริการด้วย จึงไม่น่าแปลกใจเลยที่พบว่าในยุคแห่งการประกันคุณภาพ ได้กลายมาเป็นยุคของการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังในการให้บริการ ควบคู่กันไป ด้วยความสำคัญข้างต้นที่อ้างอิงได้ว่า **การประเมินคุณภาพบริการ** เป็นระบบการประเมินคุณภาพห้องสมุดนั่นเอง.