

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีประเด็นการทบทวนวรรณกรรมดังนี้

1. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการหอสมุดและสารสนเทศ
3. แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการหอสมุดและสารสนเทศ
4. ความต้องการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ
5. การพัฒนาการให้บริการหอสมุดและสารสนเทศ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

##### 1.1 ประวัติความเป็นมา

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จากบันทึกมีการ จัดตั้งขึ้นตามประกาศสถาบันราชภัฏธนบุรี เรื่องหน่วยงานตามโครงสร้างของสถาบันราชภัฏธนบุรี ลงวันที่ 20 กรกฎาคม พ.ศ.2542 เพื่อให้งานบริการทางวิชาการของสถาบันได้รับการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นทั้งด้าน งบประมาณ บุคลากร อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุน การจัดการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม รวมทั้ง การจัดทำและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ในสถาบันก่อนประกาศดังกล่าวข้างต้น งานหอสมุด งานโสตทัศนูปกรณ์ และงานเอกสารตำรา มีฐานะเป็นฝ่ายในสำนักส่งเสริมวิชาการเรียนกว่า ฝ่ายหอสมุด ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา และฝ่ายเอกสารตำรา ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการในวิทยาลัยครูธนบุรี กรุงเทพมหานคร ลงวันที่ 12 มีนาคม พ.ศ.2530

ต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลงจากสถาบันราชภัฏธนบุรีไปเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้ทรงลงพระปรมาภิไธยในพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 แล้วประกาศในราชกิจจานุเบกษา ในวันที่ 14 มิถุนายน 2547 ทำให้มีผล บังคับใช้ในวันที่ 15 มิถุนายน 2547 ดังนั้นสถาบันราชภัฏธนบุรี จึงเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัย ราชภัฏธนบุรีตั้งแต่วันที่ 15

มิถุนายน 2547 เป็นต้นมา และสำนักวิทยบริการ ก็เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา หน้า 17 เล่ม 122 ตอนที่ 20 ก ลงวันที่ 8 มีนาคม 2548 ตามกฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงาน 4 หน่วยงาน ได้แก่ งานสำนักงานผู้อำนวยการ งานหอสมุด และสารสนเทศ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา (แผนยุทธศาสตร์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2557: 1)

#### 1.1.1 นโยบายการบริหารห้องสมุด

1. ปรัชญา (Philosophy) ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ด้วยจิตบริการ
2. วิสัยทัศน์ (Vision) มุ่งส่งเสริมผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศได้สะดวก รวดเร็ว พร้อมให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย
3. พันธกิจ (Mission)
  - 1) เป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย
  - 2) ให้บริการวิชาการและสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย
  - 3) ส่งเสริมสนับสนุนการผลิตสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย
  - 4) ส่งเสริมผู้ใช้บริการให้สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิต
  - 5) พัฒนาระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ

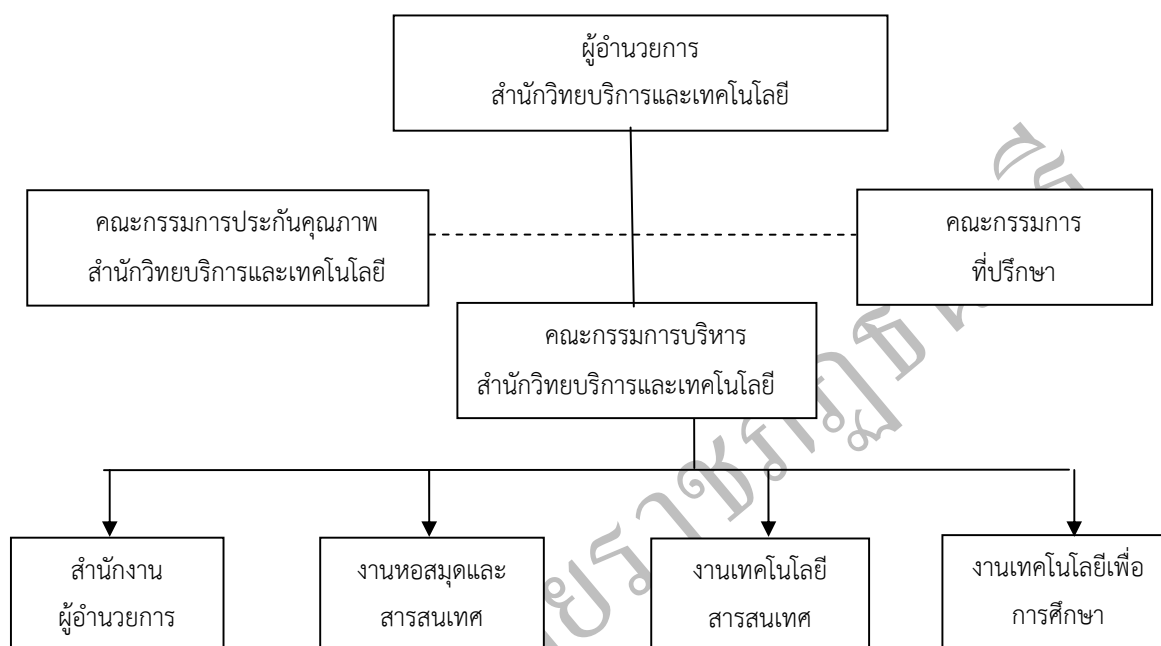
#### 1.1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแหล่งการเรียนรู้ในการศึกษาค้นคว้าแก่อาจารย์ บุคลากร นักวิจัย นักศึกษา และชุมชน
2. เพื่อเป็นหน่วยงานสนับสนุนการผลิตสื่อการเรียนการสอนและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา
3. เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการมีทักษะการรู้สารสนเทศและสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง
4. เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ
5. เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการระดับชาติและนานาชาติ

### 1.2 โครงสร้างสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของระบบงานบริการวิชาการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้ได้มาตรฐาน มีการกำหนดโครงสร้างบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ คณะกรรมการประกันคุณภาพคณะกรรมการที่ปรึกษา คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และหน่วยงานย่อย 4 หน่วยงาน คือ สำนักงานผู้อำนวยการ งานหอสมุดและสารสนเทศ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา โดยมีบทบาทหน้าที่ดังต่อไปนี้

### โครงสร้างบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



#### 1.3 บทบาทและหน้าที่ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3.1. สำนักงานผู้อำนวยการ มีหน้าที่ด้านนโยบายและแผนงาน จัดการระบบงบประมาณและการเงิน และงานสารบรรณและธุรการ การจัดเก็บตรวจสอบครุภัณฑ์ รวมถึงการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาบุคลากร การประกันคุณภาพ จัดทำเอกสารการฝึกอบรมและการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ งานสวัสดิการของบุคลากรและรวบรวมผลการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และผลงานของบุคลากรเพื่อจัดทำรายงานประจำปี

1.3.2. งานหอสมุดและสารสนเทศ มีหน้าที่หลักๆ คือจัดหา วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ จัดทำและประเมินผลโครงการงานบริการวิชาการแก่ชุมชน และโครงการอื่นๆ การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ งานเทคนิค เช่นการวิเคราะห์หมวดหมู่สารสนเทศ บริการยืม – คืนสารสนเทศ การบริการฝึกอบรมการใช้สารสนเทศ การให้บริการสืบค้นสารสนเทศ บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการสื่อ

โสตทัศนวัสดุ ได้แก่ ดีวีดี ภาพยนตร์ สารคดี ในรูปของแผ่น ซีดี การประชาสัมพันธ์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการใช้บริการ และมีการติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นต้น

1.3.3. เทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ควบคุม ดูแลและพัฒนาระบบเครือข่ายสารสนเทศ จัดทำเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาระบบการใช้โปรแกรมในการสืบค้นสารสนเทศ ซ่อมบำรุงระบบเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการให้บริการ

1.3.4. งานเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา มีหน้าที่ควบคุมดูแล จัดทำครุภัณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับการทำงาน เพื่อให้บริการในกิจกรรมการเรียนการสอน พัฒนาระบบการให้บริการโทรทัศน์วงจรปิด พัฒนาเทคโนโลยีทางการศึกษา ให้สอดคล้องกับการเรียนการสอน ซ่อมบำรุงวัสดุอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ดูแลแก้ปัญหาการใช้อุปกรณ์ประกอบการสอนในชั้นเรียน ให้บริการเครื่องเสียงและบันทึกภาพและถ่ายภาพ สำหรับห้องประชุมของมหาวิทยาลัย

#### 1.4 สถานที่ตั้ง

1.4.1 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ตั้งอยู่บนอาคาร 2 (เฉลิมพระเกียรติ) ชั้น 9, ชั้น 10 และชั้น 11 ซึ่งในแต่ละชั้นมีพื้นที่ใช้สอยดังนี้

ชั้น 9 ส่วนงานอำนวยการ

มีงานที่ต้องดูแลและปฏิบัติ การบริหารงานห้องสมุด ดังนี้ ดูแลด้านนโยบายและแผนงาน ระบบงบประมาณและการเงิน ระบบงานสารบัญและธุรการ ระบบพัสดุและครุภัณฑ์ การพัฒนาบุคลากร การประกันคุณภาพการศึกษา จัดทำเอกสารการฝึกอบรมและการประชุม งานสวัสดิการให้แก่บุคลากรในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ งานตรวจสอบภายใน ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก จัดทำรายงานประจำปี งานประชาสัมพันธ์ ห้องปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ การควบคุมดูแลและเบิกจ่ายพัสดุของหน่วยงาน รวมทั้งมีห้องประชุมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในส่วนการให้บริการมีสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องได้แก่ หนังสือภาษาอังกฤษ (ทั่วไปสามารถยืมได้) หนังสือพิมพ์รายวัน วารสาร รวมทั้งวารสารล่วงหน้าหนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์

ชั้น 10 ส่วนงานหอสมุดและสารสนเทศ

มีงานที่ต้องดูแลและปฏิบัติ ดังนี้ จัดทำ ควบคุมดูแล และซ่อมบำรุงทรัพยากรสารสนเทศจัดทำและประเมินผลโครงการงานบริการวิชาการแก่ชุมชน และโครงการอื่น ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่อต่างๆ ในหอสมุด บริการสืบค้นข้อมูลทางการศึกษาและงานวิจัยต่างๆ แก่คณาจารย์นักศึกษา บุคลากรและชุมชน รวบรวมผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริการสิ่งพิมพ์ บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ งานประชาสัมพันธ์

## ชั้น 11 ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีงานที่ต้องดูแลและปฏิบัติ ดังนี้ พัฒนาระบบสารสนเทศและระบบเครือข่าย จัดทำและพัฒนาเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เผยแพร่ระบบสารสนเทศทาง เว็บไซต์สู่สังคมและชุมชน ดูแลและพัฒนาระบบการใช้โปรแกรมต่างๆ ในการสืบค้นข้อมูลดูแลและซ่อมบำรุงระบบเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2553:1)

ดังนั้นงานหอสมุดและสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลัก ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสนับสนุน การเรียนการสอน การวิจัยแก่บุคลากรทั้ง ภายในและภายนอก มหาวิทยาลัย เช่นชุมชนใกล้เคียง สภาพปัจจุบันแหล่งทรัพยากรในการศึกษาค้นคว้า การบริการวิชาการยังคงการกระจายไม่ทั่วถึงในส่วนภูมิภาค ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงมีบทบาท ให้บริการวิชาการแก่ชุมชนโดยเป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศในการศึกษาค้นคว้าและเป็นแหล่งบริการทางวิชาการ นอกจากนี้งานหอสมุดและสารสนเทศต้องอาศัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาระบบเครือข่ายสารสนเทศ จัดทำเว็บไซต์ เพื่อพัฒนาระบบการใช้โปรแกรมในการสืบค้นสารสนเทศ สำหรับการให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

กำหนดเวลาเปิดให้บริการดังต่อไปนี้

วันจันทร์ ถึง วันพฤหัสบดี เวลา 07.30 -19.00 น.

วันศุกร์ 07.30 – 19.00 น

วันอาทิตย์ 08.00 – 16.00 น

(หยุดวันนักขัตฤกษ์ และวันที่มีมหาวิทยาลัยกำหนด)

**บริการหอสมุดและสารสนเทศ** หมายถึง บริการของหอสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี งานบริการที่จัดให้มีบริการหนังสือทั่วไป ตำราหนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย สื่อวัสดุต่างๆ เช่น วิซีดี ดีวีดี ซีดีรอม บริการยืม-คืน ระเบียบการใช้ห้องสมุด สภาพแวดล้อม ครุภัณฑ์ ซึ่งทางหอสมุดได้จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวก ต่างๆดังต่อไปนี้

1. บริการยืม – คืน บริการให้ยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆแก่ผู้ใช้ให้เกิด

ประโยชน์สูงสุดได้แก่ หนังสือภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ วิทยานิพนธ์ สื่อโสตทัศนฯ สมาชิกต้องยืมด้วยตนเอง โดยใช้เครื่องบริการยืม – คืนของ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Liberty ที่เคาน์เตอร์

2. บริการอ่านและใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดบริเวณสำหรับนั่งอ่านหนังสือและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภท หนังสือพิมพ์ วารสารเป็นสัดส่วน และสื่อทัศน์ต่าง ๆ สำหรับผู้ใช้บริการ

3. บริการตอบคำถามและช่วยคั่นคว้า เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการในการสืบค้นข้อมูล และการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการให้บริการข้อมูลข่าวสารต่างๆทางเว็บไซต์ของสำนักฯ

4. บริการฐานข้อมูลออนไลน์ ได้แก่

4.1 ABI/INFORM Complete เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมข้อมูลทางด้านธุรกิจ การโฆษณา การตลาด เศรษฐศาสตร์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การเงิน ภาษี คอมพิวเตอร์ มากกว่า 1,100 รายชื่อ รวมถึงสารสนเทศของบริษัทต่าง ๆ อีกมากกว่า 60,000 บริษัท และสามารถสืบค้นบทความฉบับเต็มได้จากวารสารทั่วโลกกว่า 800 รายชื่อ

4.2 ACM Digital Library เป็นฐานข้อมูลทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ จากสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง จดหมายข่าว และเอกสารในการประชุมวิชาการ ที่จัดทำโดย ACM (Association for Computing Machinery) ซึ่งเนื้อหาเอกสารประกอบด้วยข้อมูลที่สำคัญ เช่น รายการบรรณานุกรม สารระสังเขป article reviews และบทความฉบับเต็ม ให้ข้อมูลตั้งแต่ปี 1985 – ปัจจุบัน

4.3 ProQuest Dissertations & Theses : Full Text เป็นวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ฉบับเต็ม (Full - Text) ของสถาบันการศึกษาที่ได้รับการรับรองจากประเทศสหรัฐอเมริกา และแคนาดา รวมถึงบางสถาบันการศึกษาจากทวีปยุโรป ออสเตรเลีย เอเชีย และแอฟริกา มากกว่า 1,000 แห่ง ประกอบไปด้วยเอกสารฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกและปริญญาโท ตั้งแต่ปี 1997 ถึงปัจจุบัน ไม่น้อยกว่า 1.1 ล้านรายการ และสารระสังเขปวิทยานิพนธ์ไม่น้อยกว่า 2.4 ล้านรายการ

4.4 Springer Link - Journal เป็นฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์สุขภาพ ครอบคลุมวารสาร จำนวนเอกสารฉบับเต็ม 1,130 ชื่อ ข้อมูลปี 1997 - ปัจจุบัน ระยะเวลาให้บริการ 1 พ.ย. 2556 - 31 ต.ค. 2557

4.5 Web of Science เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรมและสารระสังเขปพร้อมการอ้างอิงและอ้างอิง ที่ครอบคลุมสาขาวิชาหลักทั้งวิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ จากวารสารประมาณ 9,200 รายชื่อ ให้ข้อมูลตั้งแต่ปี 2001 – ปัจจุบัน

4.6 Emerald Management เป็นฐานข้อมูลครอบคลุมสาขาวิชาทางด้านการจัดการ ได้แก่ การเงินและการบัญชีระบบอัตโนมัติขั้นสูง งานวิจัยเชิงคุณภาพการเงินและการบัญชี กฎหมายและจริยธรรมทางธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ การศึกษาข้อปฏิบัติในการลงทุน รูปแบบนโยบายการคลังธุรกิจ

ระหว่างประเทศ การจัดการรูปแบบการประเมินและตรวจสอบด้านการเงินธุรกิจศึกษาภูมิภาคเอเชีย ประวัติศาสตร์ การจัดการ บทวิเคราะห์ธุรกิจข้ามชาติ การสร้างแบบจำลองในการบริหารจัดการ การบริหารจัดการ การค้าปลีกและการกระจายสินค้าระหว่างประเทศ การดูแลกำกับกิจการยุทธศาสตร์ด้าน ธุรกิจบทความเกี่ยวกับตัวชี้วัดความเป็นเลิศทางธุรกิจและการพัฒนาธุรกิจที่ยั่งยืนและงานวิจัยด้าน พฤติกรรมของผู้ประกอบการ

4.7 EBSCOHOSTนวัตกรรมที่ใช้ในการจัดการและการสืบค้นฐานข้อมูลจำนวน 8 ฐานข้อมูล ที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ดำเนินการบอกรับเพื่อให้บริการกับมหาวิทยาลัย/สถาบันทั้ง 78 แห่ง อาทิเช่น ฐานข้อมูล Science Direct ฐานข้อมูล Proquest Dissertation , ฐานข้อมูล ISI Web of science, ฐานข้อมูล W.H.Wilson , ฐานข้อมูล Education Research Complete ,ฐานข้อมูล Computer Applied Science Complete . ฐานข้อมูล Communication Mass Media Complete, ฐานข้อมูล Academic Search Complete ทั้งนี้ยังรวมถึงฐานข้อมูล EBSCO eBooks (NetLibrary) ผ่านช่องทางการสืบค้นเดี่ยว (Single Search)

4.8 ฐานข้อมูลเครือข่าย ThaiLis โครงการพัฒนาเครือข่ายระบบห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS) เป็นการดำเนินการเชื่อมโยงเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนกลาง (Thai Library Network - Metropolitan : Thailinet) เครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (Provincial University Library Network : Pulinet) และสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย เข้าด้วยกันบนเครือข่าย UniNet เพื่อประโยชน์ในการขยายเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดหน่วยงานอื่นๆ และห้องสมุดประเภทอื่นๆ ในอนาคต ก่อให้เกิดความเป็นเอกภาพของห้องสมุดอุดมศึกษาและเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ตามนโยบายของ รัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัย โดยนำระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้งาน ห้องสมุด พัฒนาให้เป็นระบบ อัตโนมัติ (Automated Library System) สร้างระบบเครือข่ายเชื่อมโยงระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อให้การจัดบริการสารสนเทศมีความครบถ้วนสมบูรณ์และรวดเร็วยิ่งขึ้น เกิดระบบการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

5. บริการอินเทอร์เน็ต สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดห้องสำหรับบริการ อินเทอร์เน็ต ซึ่งมีคอมพิวเตอร์สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้บริการแก่นักศึกษา และบุคลากร ของมหาวิทยาลัยในการสืบค้นสารสนเทศ และยังให้บริการห้องฝึกอบรมและปฏิบัติการสำหรับอบรม โครงการต่างๆของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการหอสมุดและสารสนเทศ

### 2.1 ความหมายของการบริการ

บริการ (Service) หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ” (พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530, น. 295) ส่วนความหมายโดยทั่วไป คือ การให้ความช่วยเหลือการกระทำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ด้วยวิธีการหลากหลาย ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การบริการ คือ กิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ

สมิต สัจฉกร (2550, น. 41) การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำ หรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับ ผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตาม ในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550) การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอ เพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับรายการสินค้า โดยทั่วไปแล้ว บริการไม่ต้องเกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้น แต่บริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้การฝึกอบรมผู้บริโภคให้รู้จักวิธีใช้

พินคำ โรหิตเสถียร( 2551, น. 109) การบริการ เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล เพื่อสนองความต้องการของบุคคลอื่นและให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำ

ศิวิรรณ เสรีรัตน์และคณะ( 2541, น. 142 ) การบริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า

Kotler (1997, อ้างใน เพียร แก้วสวัสดิ์. 2549, น.11-12) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า มีลักษณะของการให้บริการ 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากการบริการได้แก่ สถานที่ (place), บุคคล (peple), เครื่องมือ(equipment) วัสดุสื่อสาร( communication material), สัญลักษณ์ (symbols) และ ราคา (price)

2 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภค โดยผู้ให้บริการมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้บริการแทนกันได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การให้บริการอยู่ในวงจำกัดเรื่องช่วงเวลา

3 ไม่แน่นอน (Variability) การให้บริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการว่า จะเป็นใครและให้บริการเมื่อใด



4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การให้บริการที่มี ลักษณะความต้องการบริการไม่แน่นอน ทำให้เกิดปัญหาหรือการบริการไม่ทันเวลา หรือไม่มีลูกค้า

ดังนั้นการบริการ เป็นกิจกรรมของกระบวนการที่ส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ยาก (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2547, น. 18)

สรุป การบริการ เป็นกิจกรรม และการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ การให้ความสำคัญกับการให้บริการซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ ลักษณะของการบริการ เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายได้ง่าย องค์กรที่มีการแข่งขันกันสูงไม่ว่าจะด้านกลยุทธ์ต่างๆ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ โปรแกรมที่นำเสนอ หรือโปรแกรมขั้นพิเศษสุด ผู้ใช้จะเลือกใช้ ไม่ว่าจะเป็นการเลือกข้อมูลข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์ ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่ต้องพัฒนาบุคลิกภาพ โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกการให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรต่างๆ นำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการบริการหลัง การขายและเป็นตัวเลือกที่ดีในการเข้าใช้บริการ

## 2.2 ความสำคัญของการบริการ

การให้บริการที่มีคุณภาพต้องมีการจัดการงานบริการที่มีประสิทธิภาพ ทำความเข้าใจลักษณะของการบริการ เป็นเรื่องสำคัญสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ทุกระดับรวมทั้งองค์การหรือหน่วยการบริการทุกประเภทเพื่อทำให้การบริการบรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

การบริการที่ดีช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จ ดังนั้นความสำคัญของการบริการแบ่งเป็น 2 ประเด็น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2543, น. 14-16) ดังนี้

### 1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการแบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ

1.1 ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการบริการโดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า เนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการหรือลูกค้าโดยตรงตั้งแต่มีผู้เข้ามาติดต่อจนกระทั่งได้รับการบริการต่าง ๆ สิ้นสุดลง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) อย่างเต็มเปี่ยมและรู้จักเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพนำไปสู่การเป็นนักบริการมืออาชีพ ดังนี้

1.1.1 ทำให้เกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้องโดยมุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นศูนย์กลางของการบริการด้วยการกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการของ

ลูกค้าและทำให้ลูกค้ามาใช้บริการพึงพอใจเป็นสำคัญ

1.1.2 ทำให้เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

1.1.3 ทำให้ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการบริการที่ผู้ปฏิบัติงาน

บริการพึงปฏิบัติซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้นของการบริการ โดยเฉพาะจะต้องคำนึงถึงบุคลิกภาพและการแสดงออกด้วยไมตรีจิตที่สามารถทำให้ผู้รับบริการประทับใจและจิตใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นลูกค้าประจำ

1.1.4 ทำให้รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการรวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลาและจำเป็นต้องอาศัยทักษะในการแก้ปัญหาเพื่อไม่ให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการบริการ

1.2 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ปัจจุบันผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าและบริการต่างก็ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้นและหันมาให้บริการเป็นกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดที่นับวันจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้ ดังนี้

1.2.1 ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นอันดับแรกและรู้จักสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

1.2.2 ทำให้เห็นความสำคัญของบุคลากรหรือปฏิบัติงานบริการซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภคให้มาเป็นลูกค้าประจำขององค์กรด้วยการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในการบริการอย่างทั่วถึงทั้งในด้านความรู้และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ

1.2.3 ทำให้เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ การสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจ การบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย

1.2.4 ทำให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและกำหนดทิศทางของการบริการที่ตลาดต้องการได้

1.3 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ จะให้ความสำคัญอย่างมากกับลูกค้าหรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่าง ๆ และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ดังนั้น ลูกค้าเรียนรู้บทบาทและขอบเขตของการใช้บริการที่เหมาะสมด้วยความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจกระบวนการบริการและคาดหวังการบริการที่ได้รับตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

1.3.1 ทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้มารับบริการตลอดเวลา ส่งผลให้การบริการบางครั้งอาจไม่ทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคน

1.3.2 ทำให้ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของตัวผู้ใช้บริการในฐานะผู้รับบริการควรใช้คำพูดที่ชัดเจนเข้าใจง่าย การระบุความต้องการการบริการ เมื่อผู้ใช้บริการเข้าใจและเสนอการบริการที่ถูกต้องทำให้เกิดความรู้สึกดีที่มีต่อการบริการ

ดังนั้นการจัดบริการของห้องสมุดโดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์ (จารุวรรณ สิริโสภณ, 2527, น. 284-285 )ดังนี้

- เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทของห้องสมุดอย่างสะดวก รวดเร็ว และได้รับประโยชน์จากทรัพยากรของห้องสมุดให้มากที่สุด
- เพื่อให้ผู้ใช้มีโอกาสเลือกสรรทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการ และทราบวิธีใช้ทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท
- เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้า วิจัย โดยเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้แสวงหาความรู้ต่าง ๆ ซึ่งช่วยให้ศึกษาได้อย่างกว้างขวางและลึกซึ้งยิ่งขึ้น
- เพื่อบริการข่าวสาร ข้อมูล อย่างละเอียดลึกซึ้ง ทันสมัย ทันเหตุการณ์
- เพื่อให้ผู้ใช้เกิดนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้า ส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและมีนิสัยรักการอ่าน

นอกจากนี้การบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย จากความคิดของผู้ให้บริการ การบริการเหล่านี้คือการปฏิสัมพันธ์ต่อผู้ใช้ ได้แก่ การบริการยืม - คืนหนังสือ - สื่อบริการให้ยืมหนังสือและสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ รวมทั้งสื่อการศึกษาของห้องสมุดยกเว้นหนังสืออ้างอิง วารสารเย็บเล่ม หนังสือพิมพ์ วารสารใหม่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่จะให้คำอธิบายต่าง ๆ ในเรื่อง ห้องสมุด เช่น การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ การสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง และการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด (ภายในห้องสมุด) การประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่โดย การจัดพิมพ์รายชื่อหนังสือใหม่และการจัดนิทรรศการต่างๆ

ดังนั้นงานบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุด และเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการ มาใช้งานบริการเป็นงานที่ทำ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน ให้ผู้ใช้บริการเกิดการเรียนรู้ และศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ใช้ประโยชน์จากการอ่านเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ตลอดจนนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวัน ห้องสมุดมีความต้องการที่จะเป็นผู้นำด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีที่มีความจำเป็นต่อการให้บริการห้องสมุด

ทรงพันธ์ เจิมประยงค์ (2557, น. 73) บริการห้องสมุดเป็นเรื่องที่ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการหลักในการให้บริการของห้องสมุด คือกลุ่มผู้ใช้บริการ กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารงานห้องสมุด และกลุ่มที่ไม่เป็นเป้าหมายหลัก ได้แก่ ชุมชนรอบห้องสมุด ตัวแทนจำหน่าย และหน่วยงานของรัฐ ห้องสมุดไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดประเภทใดก็ตาม ได้พยายามปรับแนวคิดการให้บริการตามสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่นักวิชาการและผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในปัจจุบันจะให้ความสนใจเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการบริการห้องสมุดในอนาคต ซึ่งการปรับตัวของการบริการห้องสมุดเพื่อให้สอดคล้องกับ วัฒนธรรมความเป็นอยู่และสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศให้ความสนใจเป็นอย่างมาก ความสามารถในการใช้แนวคิดของการบริการห้องสมุด ความต้องการของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดสามารถใช้เป็นโอกาสในการปรับปรุงการบริการ แนวโน้มการให้บริการห้องสมุด เป็นการคิดค้นและพัฒนาารูปแบบการบริการห้องสมุด สามารถนำมาประยุกต์ใช้คือ กิจกรรมในการวางแผนและบริหารจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ที่เป็นทรัพยากรบุคคล ระบบสารสนเทศ โภค เทคโนโลยี เครื่องมือ รวมถึงช่องทางการสื่อสาร มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาคุณภาพ บริการและปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้และผู้ให้บริการและยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง (Service Design Network, 2014: 1 ) ซึ่งเป็นเป้าหมายเดียวกันกับการให้บริการห้องสมุด คือ สิ่งที่ทำให้ผลิตภัณฑ์ ได้รับการยอมรับจากผู้บริโภค คือ การแข่งขันในด้านบริการ เช่น การเลือกซื้อโทรศัพท์มือถือที่แตกต่างกันหลากหลาย โดยการตัดสินใจขั้นสุดท้ายอยู่ที่ประสบการณ์ของการบริการที่ได้รับ ดังนั้นผลิตภัณฑ์จำนวนมากจึงให้ความสนใจกับการบริการที่เป็นมิตรกับผู้ใช้ (User-friendly) สามารถใช้ได้ (Usable) มีประสิทธิภาพ (Efficient) และเป็นที่ต้องการ (Desirable) ซึ่งเป็นการเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์และบริการ และทำให้ผู้ใช้เลือกผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด

### 3. แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการหอสมุดและสารสนเทศ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประกอบการที่ดี (อัมรัตน์ อนุรักษ์. 2552, น. 17) ห้องสมุดได้นำแนวคิดคุณภาพการบริการโดยการวิจัยตลาดมาประยุกต์ใช้ซึ่งเป็นการเปลี่ยนการวัดเชิงปริมาณมาเป็นการพิจารณาความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

Lehtinen & Lehtinen. (1982, น. 21) กล่าวว่าคุณภาพบริการถูกสร้างขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและการบริการในองค์กรซึ่งประกอบ ด้วยวิสัยทัศน์ขององค์กรคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ลูกค้ากับผู้ให้บริการ ความหมายของคุณภาพบริการที่กล่าวมาสามารถที่จะแบ่งคุณภาพบริการออกเป็น 3 ลักษณะดังนี้ คุณภาพบริการไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้ให้บริการได้ทราบถึงผลการประเมินด้านบริการลูกค้าแล้ว องค์กรก็จะสามารถที่จะรู้ทิศทางของคุณภาพบริการตามความต้องการของลูกค้า

Gronroos (1990, น.7-13) ได้กล่าวว่าคุณภาพบริการประกอบด้วยคุณภาพ 2 ชนิด คือ คุณภาพทางเทคนิคของผลลัพธ์ที่ได้โดยที่คุณภาพทางเทคนิคแสดงถึงสิ่งที่ลูกค้ามอบไว้หลังจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าสิ้นสุดลงและคุณภาพตามหน้าที่ของกระบวนการ ซึ่งเป็นกระบวนการของการมอบบริการหรือสินค้าให้กับลูกค้าได้ขยายความจำกัดความที่กล่าวมาข้างต้นไว้ว่า “การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากนักน้อยจับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่ จำเป็นต้องทุกกรณีเกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า และ ลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า”

Lewis, & Bloom (1983, p. 1) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของ (service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Ziethaml, Parasuraman, & Berry (1990, p. 29-38) กล่าวว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการ คุณภาพคือ ผลลัพธ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีความค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลลัพธ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดี ดังนั้นการบริการที่มีคุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในผลลัพธ์ หรือบริการ กับการรับรู้ที่แท้จริง ของคุณภาพการให้บริการ

Goetsch & Davis (2013 , p. 11-13) อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ พฤติกรรมผู้ให้บริการ (behavior of the delivery person) ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์กร (image of the organization) โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบตั้งแต่การเริ่มให้บริการจนถึงการสิ้นสุดในการให้บริการ โดยการให้บริการจะดี หากผู้รับบริการประเมินการให้บริการในขณะนั้น การศึกษาคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ และเป็นมุมมองในเชิงคุณภาพที่พึงได้รับความสนใจ แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของ ธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอ

คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวัง ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ต้องการ จะได้จาก ประสพการณ์ จากการพูด ปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้า ได้รับในสิ่ง ที่ต้องการ ดังนั้นการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญ คือ ความเชื่อถือ ได้ ความสม่ำเสมอ ความพึงพอใจได้ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศ เวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ในการสื่อสาร สามารถในความรู้ วิชาการที่จะให้บริการ การเข้าถึงบริการ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับ บริการได้ สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวกและคุณภาพ ต่อผู้ใช้บริการ

ดังนั้นคุณภาพการให้บริการจะต้องมีการเพิ่มเติมหรือการเปลี่ยนแปลงในทิศทางเพื่อสอดคล้อง กับภารกิจด้วยความสะดวกรวดเร็วปลอดภัยและเป็นธรรมเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ

องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ

เบอร์ลี (Berry, 1988 อ้างถึงใน ชูสิวรรณ บัวอินทร์. 2551, น. 56) ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพของ งานบริการเพื่อค้นคว้าปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย ดังนี้

- Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
- Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
- Competence ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ เหมาะสมและเชี่ยวชาญจริงจัง
- Access การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
- Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของผู้ ให้บริการ
- Communication ความสามารถในการสื่อสารและสัมพันธ์กับลูกค้า
- Creditability ความเชื่อถือได้ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
- Customer Understanding ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
- Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ
- Security ความมั่นคงปลอดภัยอบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ

เมื่อการบริการ เป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุด เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ทุกระดับ สำหรับงาน บริการจึงมีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการ มาใช้ห้องสมุดมากขึ้น เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการ

สอน ให้ผู้ใช้บริการเกิดการเรียนรู้และ ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ตลอดจนนำความรู้ไป ประยุกต์ใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี ดังนั้นความหมายของงานบริการ หมายถึง การ ปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2525, น. 563) ตรงกับคำว่า service ในภาษาอังกฤษ ซึ่งหมายถึงการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็น ประโยชน์ต่อผู้อื่น (ปลายฝัน สุขารมณ. 2534, น. 21) และบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือ กระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การที่ทำขึ้นและส่งมอบแก่ผู้รับบริการเพื่อ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและเกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการสัมผัสและใช้บริการนั้น ๆ ดังนั้น การให้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างมีบทบาทในกิจกรรมบริการนั้นเป็นอย่างมากการ ควบคุมคุณภาพบริการจึงต้องควบคุมการให้บริการคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 3 ด้าน คือ ทรัพยากรบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์และระบบบริหารจัดการ

การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้ เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภค

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, น. 66) คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูล ความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็ จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น การประเมินคุณภาพการ ให้บริการในรูปแบบของการเปรียบเทียบที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการมีความสอดคล้องกัน ความต้องการของผู้รับบริการ หรือความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการ

สรุปคุณภาพการให้บริการ เป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอ คุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้า ได้รับสิ่งที่ต้องการ

#### 4. ความต้องการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ

Devadason (1996, p. 1) กล่าวว่า ความต้องการใช้สารสนเทศ เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงอยู่ ตลอดเวลา ความต้องการใช้สารสนเทศของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน จากองค์การและสภาพแวดล้อม ที่ เกี่ยวกับตัวบุคคลหรือผู้ใช้ การพิจารณาความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้สามารถพิจารณาได้จากลักษณะ

ของสารสนเทศ และแหล่งสารสนเทศ เพื่อให้เข้าใจความต้องการใช้อย่างชัดเจน Devadason จำแนกปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับหน่วยงานโครงสร้าง วัตถุประสงค์ของหน่วยงานและสภาพแวดล้อม การบริการ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ในหน่วยงาน มีทั้งภายใน ภายนอก และสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน เช่น กฎหมาย สังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคลหรือผู้ใช้ ซึ่งแบ่งได้เป็น
  - ประเภทของผู้ใช้ หรือผู้ที่เคยใช้สารสนเทศ ผู้ใช้กลุ่มนี้จะมีความต้องการสารสนเทศ และมีลักษณะการใช้สารสนเทศที่ขึ้นอยู่กับหน้าที่การงาน หรือภารกิจของผู้ใช้
  - ประเภทของผู้ใช้ตามหน้าที่การปฏิบัติงาน ได้แก่ ใช้ตามวัตถุประสงค์การใช้และใช้จากแหล่งสารสนเทศ โดยศึกษาประเภทของแหล่งหรือ บริการสารสนเทศ ความถี่ในการใช้ ความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศหรือบริการสารสนเทศ
3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะของสารสนเทศ โดยศึกษาลักษณะของสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ ได้แก่ เนื้อหาสารสนเทศ ลักษณะของเนื้อหาสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศ และความทันสมัยของสารสนเทศ

ความต้องการและการใช้สารสนเทศแม้จะมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันตามความเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมและสังคม ซึ่งสามารถจำแนกวัตถุประสงค์ของความต้องการสารสนเทศได้ ดังนี้ (จันทิมา เขียวแก้ว. 2545, น. 189 - 217)

1. เพื่อตอบสนองความอยากรู้อยากเห็น
2. เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ
3. เพื่อใช้แก้ปัญหาในการทำงาน
4. เพื่อแก้ปัญหาส่วนตัวตนเองและสังคม
5. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและการปฏิบัติงานและบริหารงาน
6. เพื่อสนับสนุนการค้าและวิจัย

ความต้องการสารสนเทศจึงเป็นช่องว่างทางความรู้ หรือสารสนเทศเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (Allen 1996 , p. 35-39; อารีย์ ชื่นวัฒนา 2545, น. 95) เมื่อบุคคลตระหนักถึงสภาวะการขาดแคลนหรือช่องว่างและความไม่เพียงพอของความรู้หรือสารสนเทศที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการแก้ปัญหาต้องมีการแสวงหาสารสนเทศเพื่อนำมาเชื่อมโยง หรือปิดช่องว่างซึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์เป็นความรู้ ความเข้าใจที่จะช่วยนำไปสู่การบรรลุ เป้าหมายที่พึงปรารถนา เป็นกระบวนการที่บุคคลสร้างความเข้าใจให้กับตนเอง (sense making) (อารีย์ ชื่นวัฒนา. 2545, น.100) มีความสำคัญเทียบได้ กับความต้องการขั้นพื้นฐาน



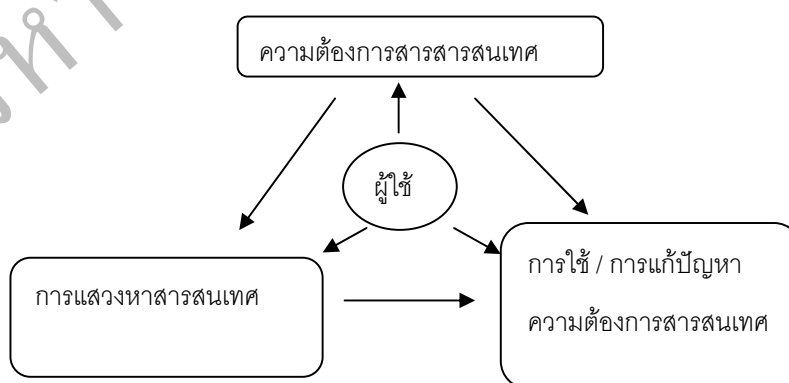
4 ปัจจัย และ ความต้องการสารสนเทศ เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และความต้องการสารสนเทศของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันไปโดยทั่วไปความต้องการสารสนเทศของบุคคล เกิดขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการที่มีวัตถุประสงค์เฉพาะในด้านต่างๆ ได้แก่

1. ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย จิตใจ (อารมณ์) สติปัญญาและ ลักษณะเฉพาะตัวภูมิหลัง ประสบการณ์ การศึกษา รวมทั้งการสนองความอยากรู้ อยากรู้อยากเห็น จรรโลงใจและการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ความต้องการด้านหน้าที่การงาน และ ความต้องการด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม

2. ความต้องการสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย การแสวงหาสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ เมื่อผู้ใช้มีความต้องการสารสนเทศ จะทำการแสวงหาสารสนเทศ และรวบรวมสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ หรือแก้ไขปัญหาตามความต้องการ จากความสัมพันธ์ดังกล่าว ทำให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศ ดังนี้ (เดชา นันทพิชัย . 2547, น.3)

(1) ความต้องการสารสนเทศ เริ่มจากความต้องการนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ปัญหา ตอบข้อสงสัย ตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวกับบุคคลนั้น ในเรื่องการศึกษา ในเรื่องการปฏิบัติงานประกอบอาชีพ เพื่อองค์กร หรือเพื่อสังคม มีการคาดหวังว่าต้องการสารสนเทศเรื่องใด ประเภทใด และลักษณะใด

(2) ความต้องการสารสนเทศจะสิ้นสุดเมื่อไม่แสวงหาสารสนเทศ หรือได้รับคำตอบที่ต้องการ หรือมีช่วงเวลาที่ยาวนานที่รอคอยสารสนเทศที่ยาวนาน โดยอาจมีสาเหตุหลายประการ เช่น เรื่องที่ต้องการคำตอบนั้นไม่รีบด่วน ไม่จำเป็น หรือเห็นว่าระบบสารสนเทศคงให้คำตอบอะไร ไม่ได้ หรือไม่รู้จะไปหาสารสนเทศจากแหล่งใด ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเสาะหาสารสนเทศ เป็นต้น (ดังภาพ)



ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการสารสนเทศ การแสวงหา และการใช้สารสนเทศ

(3.) ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้จะนำไปสู่พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศที่แตกต่างกัน ในปี 1999 Wilson ได้พัฒนาโมเดลพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศที่ครอบคลุมและเป็นกระบวนการ เมื่อผู้ใช้สารสนเทศทราบถึงสารสนเทศ ที่ต้องการแล้วแสดงพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ ของผู้ใช้ จากความต้องการสารสนเทศที่เรียกว่า ความต้องการ (Need) พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศจะ ครอบคลุม พฤติกรรมหรือกิจกรรม 2 ด้าน คือ พฤติกรรมแสวงหาและพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ ซึ่ง ผู้ใช้จะแลกเปลี่ยนสารสนเทศกับ บุคคลรอบข้างโดยใช้วิธีการพูดคุยและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคล ต่างๆเช่น ญาติพี่น้อง เพื่อน ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ (Information-seeking behaviour) คือการแสวงหา สารสนเทศอย่างมีวัตถุประสงค์ โดยเป็นผลมาจากความต้องการ ทั้งนี้ ในระหว่าง แสวงหาสารสนเทศ จึงต้องปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ หรือระบบสารสนเทศ ด้วยคอมพิวเตอร์ เช่น เวิลด์ไวด์เว็บ (Wilson. 2000, p. 50)

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อหาข้อมูลข่าวสารที่ ต้องการที่ทำให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศมาครอบครอง (ซีซวาล วงษ์ประเสริฐ .2537, อ้างถึงใน ธาระพันธุ์ การคนชื่อ. 2556, น 12)

อรอุมา สืบกระพัน (2552, น. 16)กล่าวถึงพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ หมายถึงการ กระทำ วิธีการ หรือกิจกรรมที่แสดงออกมาอย่างมีวัตถุประสงค์ เพื่อแสวงหาข้อมูล สารสนเทศที่ต้องการ จากนั้นสารสนเทศที่ได้จะผ่านการประมวลผล วิเคราะห์ เพื่อนำมาใช้ ประโยชน์ หรือสนองความต้องการ ของตนเอง

Chen & Hernon. (1982, p. 5 อ้างถึงในวิยดา แสงศรี. 2540, น.27)กล่าวว่า การแสวงหา สารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อหาข้อมูล ข่าวสาร ที่จะสนองความต้องการของตน ความ ต้องการนี้จะ แสดงออกและนำไปสู่พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาหรือตัดสินใจ และยุติลงเมื่อบุคคลนั้นไม่ต้องการสารสนเทศดังกล่าว

สรุป พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ เป็นกิจกรรมที่บุคคลกระทำ เพื่อให้ได้สารสนเทศ ข้อมูล และข่าวสารที่จะตอบสนองต่อความต้องการอย่างมีวัตถุประสงค์ทั้งนี้ในระหว่างการแสวงหา สารสนเทศ บุคคลผู้นั้นต้องปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ จากนั้นสารสนเทศที่ได้ผ่านการประมวลผล วิเคราะห์เพื่อนำมาใช้ประโยชน์หรือสนองความต้องการของตนเอง

## 5. การพัฒนาการให้บริการหอสมุดและสารสนเทศ

การพัฒนา หมายถึงการเปลี่ยนแปลงสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้เกิดคุณภาพดีขึ้น การปฏิสัมพันธ์กับบุคคล เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ การให้บริการเป็นงานที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์ จึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูงและมีจิตใจหนักแน่น วิธีการให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการพอใจ จะต้องรู้ความต้องการของผู้ใช้และปฏิบัติตามความต้องการ เท่าที่จะเป็นไปได้ การให้บริการ และสนองความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละประเภท ต้องมีการพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ เพราะการให้บริการที่มีคุณภาพจะส่งผลทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ดังนั้นผู้ให้บริการ ควรมีหัวใจบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพราะการสื่อสารกับผู้ใช้บริการด้วยการแสดงออกอย่างเต็มใจหรือ การแสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการสัมผัสได้โดยตรง และมีผลต่อความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ความสามารถในการบริการเป็นปัจจัยในการเสริมสร้างความเชื่อมั่น ในการให้บริการ

การพัฒนาการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการ การให้บริการที่ลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่นๆ การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น จะช่วยลดการใช้บริการลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้า การให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

พิษณุพร รุโจปการ (2556 : 7) งานบริการลูกค้าที่หลากหลาย ธุรกิจที่ดำเนินการอยู่นั้น มักจะมีคำถามของผู้ประกอบการ ว่า จะทำให้องค์กร มีบริการที่ดี รวดเร็ว และครบวงจร จนมีลูกค้าที่ชม บอกรักต่อปากว่าให้มาใช้บริการ และลูกค้ามาแล้วรู้สึกประทับใจ จนทำให้เกิดแบรนด์ในบริการ ส่งผลต่อแบรนด์ขององค์กร วิธีการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศและครบวงจร (One-Stop-Service) นั้นเป็นวิธีหนึ่งที่สำคัญและสามารถนำมาใช้ได้โดย มีปัจจัยหลัก คือ

1. บุคลากรผู้ให้บริการ
2. สถานที่สิ่งแวดล้อม
3. กระบวนการให้บริการ

การให้บริการแบบครบวงจร One-Stop Service หมายถึง การนำงานให้บริการที่เกี่ยวข้องมา รวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีในจุดให้บริการเดียว เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและพึงพอใจต่อการใช้บริการซึ่งส่งผลดีต่อองค์กรที่ให้บริการนั้น เริ่มต้นจาก บุคลากรที่ปฏิบัติต้องแลกเปลี่ยนวิธีการให้บริการที่เคาน์เตอร์ให้บริการ เพื่อให้ผู้บริการรับมอบงานให้สามารถทำงานแทนได้ในคนเดียว อย่างมี

ประสิทธิภาพ มีความเข้าใจ และการตัดสินใจในการให้บริการ เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ โดยมุ่งสู่การพัฒนาบริการ ดังนี้ คือ

1. มีความถูกต้องเป็นมาตรฐานตรงกันในการบริการ (Reliability)
2. มีความสะดวกรวดเร็วในการบริการ (Responsiveness)
3. มีความสุภาพให้ความไว้วางใจในการบริการ (Assurance)
4. มีความเอาใจใส่เข้าใจต่อผู้ใช้บริการ (Empathy)

การพัฒนาบุคลากรในการให้บริการให้สอดคล้องกับการบริการ บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ จะต้องหาวิธีการทำงานที่ดีและสะดวกแก่ผู้ให้บริการและ ผู้ใช้บริการมากขึ้น เพื่อส่งผลต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ลดเวลา ลดขั้นตอน และมีมาตรฐาน สร้างผลผลิตหรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้พัฒนาดีขึ้น

การพัฒนาการให้บริการหอสมุดและสารสนเทศในระดับอุดมศึกษา เพื่อให้มีศักยภาพสูงในการดำเนินงาน สามารถจัดบริการสารสนเทศได้อย่างกว้างขวางและลึกซึ้ง โดยการจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดสร้างฐานข้อมูลต่างๆ สร้างระบบเครือข่าย การบริการสารสนเทศทั้งออฟไลน์และออนไลน์ และมีหลายแห่งได้มีการพัฒนาไปสู่ระบบห้องสมุดดิจิทัล และห้องสมุดเสมือน มีการจัดหาจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ที่ตรงความต้องการของผู้ใช้ และจัดระบบการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกเพื่อการเรียนรู้ ตามความถนัดของผู้เรียน ห้องสมุด เป็นที่รวบรวมหนังสือต่างๆยังมีสื่อการสอนประเภทต่างๆไว้ให้บริการ ได้แก่ วีซีดี ซีดีรอม สื่อโสตทัศน วัสดุอุปกรณ์สื่อต่างๆที่พร้อมให้ ยืมใช้ได้ทันทีรวมทั้งมีอุปกรณ์ผลิตสื่อการสอน เช่น คอมพิวเตอร์อุปกรณ์ถ่ายภาพ ผู้บริหาร อาจารย์ และบรรณารักษ์ที่ให้บริการ จะต้องให้ความร่วมมือกันเพื่อการมุ่งสู่การเรียนรู้อย่างแท้จริง

สรุปแล้วการพัฒนาด้านการให้บริการ ทำให้บุคลากรผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ (People) สถานที่ (Place) และกระบวนการ (Process) มีการพัฒนาที่ดังนี้

1) การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ (People) ให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการเช่น มีทัศนคติ ที่ถูกต้องในการให้บริการ มีมิตรไมตรี สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดีมีความ สุภาพ มีความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ และให้บริการด้วยความเสมอภาค

2) การพัฒนาสถานที่ (Place) และสภาพแวดล้อม จะมีความเหมาะสมต่อการให้บริการที่จะช่วยให้ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว เกิดความพึงพอใจและประทับใจมากขึ้น

3) การพัฒนากระบวนการ (Process) จะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้อง รวดเร็ว การให้บริการแบบ ครบวงจรทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการ

บริการที่สื่อให้ ผู้ใช้บริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมต่อไป

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

น้ำลิน เทียมแก้ว (2556) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 ได้แก่ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 จำนวน 786 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ด้านทรัพยากรห้องสมุดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการและการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมาก ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก คือแผ่นป้ายบอกหมวดหมู่ รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมภายนอก จุดบริการน้ำดื่ม ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่าผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มเพื่อให้เพียงพอ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จาก กลุ่มผู้ใช้ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด และระดับการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่าง คือนักศึกษาระดับปริญญาตรีปริญญาโทและอาจารย์ โดยการสุ่มแบบบังเอิญ ประกอบด้วยมิติของคุณภาพบริการ 4 ด้าน คือ การเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และการควบคุมสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการที่คาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมากที่สุดคือ ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ และน้อยที่สุดคือสถานที่ของห้องสมุด ความรู้สึกที่มีต่อบริการ การค้นสารสนเทศและห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า สำหรับคุณภาพบริการจากความแตกต่างของบริการที่คาดหวังและการบริการพบว่า ช่องว่างของการบริการที่ได้รับจริง การบริการที่คาดหวังในทุกด้านมีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดี

นวพร สุริยะ (2553: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุด ของนิสิตคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อการให้บริการห้องสมุดทั้งหมด 11 ด้าน ดังนี้ ด้านสภาพทั่วไปของห้องสมุด การให้บริการช่วงเปิด - ปิดเทอม จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น จำนวนหนังสือที่ให้ยืม

เนื้อหาของหนังสือและวารสารตรงตามความต้องการ ระยะเวลาในการยืม ความเหมาะสมของอัตราค่าปรับ การให้คำแนะนำในการสืบค้นความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การบริการโดยรวมของเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการทั้ง 11 ด้าน ตามความถี่ในการใช้ห้องสมุดของนิสิต โดยใช้แบบสอบถามนิสิตที่มาใช้บริการห้องสมุด ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2554 จำนวน 120 ชุด ผลการวิจัยพบว่า นิสิตส่วนใหญ่มาใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3 – 4 ครั้ง เพื่อนั่งอ่านหนังสือ ยืม – คืนวัสดุต่างๆรวมทั้งใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับสืบค้นข้อมูลหาหนังสือวารสาร นิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ อยู่ 2 ระดับคือ ระดับมาก และปานกลาง ระดับมากได้แก่สภาพทั่วไปของห้องสมุด การให้บริการช่วงเปิด – ปิดเทอม จำนวนหนังสือที่ยืม เนื้อหาของหนังสือและวารสารตรงกับหลักสูตร นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

อาภากร ชาติโลหะ สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุฬาริน เฉยศิริ (2553, น. 37) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปลายปีการศึกษา 2552 ผลการวิจัยพบว่าจากการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดทั้ง 5 ด้าน ของผู้ใช้บริการพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจระดับมากในด้านผู้ให้บริการรองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่ เมื่อศึกษารายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดของสำนักหอสมุดด้านการบริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจระดับมากในเวลาเปิดบริการ (ทุกวัน เวลา 08.00 – 22.00น.) รองลงมา คือการยืม – คืนหนังสือ ด้านผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจระดับมากในด้านการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง รองลงมา คือ ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับ ด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจระดับมากด้านทรัพยากรสารสนเทศ หนังสือภาษาไทย รองลงมา คือ วารสารภาษาไทย ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจในระดับมากด้านอุณหภูมิและ ด้านความสะอาดรองลงมา คือ ด้านแสงสว่าง ส่วนลำดับสุดท้าย คือ มีโต๊ะ เก้าอี้เพียงพอต่อการนั่งอ่าน และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้โดยรวม อยู่ในระดับมากโดยพึงพอใจระดับมากด้านการประชาสัมพันธ์ มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้การ เป็นต้น รองลงมาคือ การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ

อัจฉราภรณ์ เพ็งสถาน (2546, น. 4) รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่าผู้ใช้บริการมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจในด้านบริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีความพึงพอใจต่อหนังสือพิมพ์ในระดับมาก ด้านบุคลากรผู้ใช้พึงพอใจในระดับ

ปานกลาง และด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ผู้ใช้พึงพอใจระดับมาก ปัญหาและอุปสรรค ด้านบริการ ขาดการประชาสัมพันธ์และการแนะนำบริการต่างๆ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เก่า ขาด ล้าสมัยไม่หลากหลาย ไม่เพียงพอแก่ความต้องการ ข้อเสนอแนะควรจัดทำสารสนเทศทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศเพิ่มทั้งรายชื่อและจำนวนเล่ม โดยเน้นในส่วนของการครอบคลุมสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน อีกทั้งซ่อมบำรุงสิ่งพิมพ์ให้พร้อมใช้

วงเดือน เจริญ (2553, น. 100 – 101) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งศึกษาบริการด้านต่างๆ 8 ด้าน ได้แก่ บริการยืม – คืน บริการจองหนังสือ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการวิทยานิพนธ์ บริการหนังสืออ้างอิง บริการรับฝากของ และการจัดที่นั่งอ่านหนังสือ ประชากรในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 274 คน และนิสิตจำนวน 377 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้าน ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากที่สุดคือการจัดบริการที่นั่งอ่าน รองลงมาคือบริการหนังสือจอง และบริการยืม – คืน 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามสถานภาพ พบว่า อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน 7 ด้าน ยกเว้น บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่ไม่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังบริการทุกด้าน ไม่แตกต่าง

กาญจนา จันทร์สิงห์ และรุ่งรุจี ศรีตาเดช(2553, น. 48) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยภาครวมผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายด้านพบว่า ด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมากได้แก่ความเหมาะสมการจัดบรรยากาศ และความสะอาด ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากได้แก่ บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ และบุคลากรมรเพียงพอสำหรับการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมากได้แก่ จำนวนและความทันสมัยของเนื้อหา คือหนังสือ รองลงมาคือวารสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และด้านขั้นตอนและคุณภาพการให้บริการสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากได้แก่ บริการสืบค้นและบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า สำหรับปัญหาผู้ใช้บริการได้เสนอแนะให้ขยายเวลาในการให้การ บุคลากรผู้ให้บริการควรปรับปรุงบุคลิกภาพและมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ และควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม

ฉันทพัฒน์ ชื่นชื่นน้อย (2555) การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของ

ผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน เพื่อให้ทราบสภาพความเป็นจริงของการใช้บริการห้องสมุด ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุด ความต้องการทรัพยากรหนังสือของผู้ใช้บริการ และเพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร และนิสิตคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ จำนวน 250 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้าง ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ในด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ ด้านเวลาและด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก และความต้องการหนังสือในห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มีความต้องการหนังสือตำราประกอบหลักสูตร, หนังสือความรู้ทั่วไปในสาขาต่าง ๆ นอกเหนือจากหนังสือตำรา และหนังสืออ่านประกอบ, หนังสือด้านสันตนาการ อ่านเพื่อความเพลิดเพลินผ่อนคลายอารมณ์ และหนังสือบันเทิงคดี ได้แก่ นวนิยาย เรื่องสั้น พ็อกเก็ตบุ๊กอยู่ในระดับมาก

รุจิรา เหลืออุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2554, น. 51) ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554 ผลการวิจัยพบว่า ด้านที่ 1 ทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือวารสารและหนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมกับความต้องการหนังสือตำราผลงานวิชาการครอบคลุมกับความต้องการ ด้านที่ 2 กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือสิทธิในการเข้าใช้บริการ มีแบบฟอร์มการขอใช้บริการต่างๆ ที่พร้อมให้บริการ มีการจัดบริการอย่างหลากหลาย ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การตรวจผู้ใช้บริการบริเวณทางเข้า-ออก ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และให้คำแนะนำช่วยเหลือในการใช้บริการ ด้านที่ 4 สถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือแผ่นป้ายบอกหมวดหมู่ชั้นหนังสือสะดวกต่อการค้นหา มีที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมให้บริการ และมีแผ่นป้ายบอกประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจน เป็นระเบียบ และด้านที่ 5 การประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือเอกสารแนะนำการใช้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน มีช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลาย เว็บไซต์สำนักวิทยบริการมีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน



Snoj and Petermance (2001) ได้ศึกษาความสำคัญและระดับของคุณภาพบริการที่ได้รับใน ห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ และห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยมาริเบอร์ ประเทศโลเวเนีย โดยศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านอุปกรณ์และ ข้อมูล ด้านทรัพยากรสารสนเทศและด้านผู้ให้บริการ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับผลการวิจัย พบว่า ด้านผู้ให้บริการมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญความสามารถ ในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ความไว้วางใจและการแสดงออกกับผู้ใช้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอุปกรณ์ ผู้ใช้มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ จำนวนหนังสือมีเพียงพอ ความสะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มของหนังสือและวารสาร ทรัพยากรมีความทันสมัยและสะดวกในการติดต่อสำรองหนังสือ สำหรับระดับบริการที่ได้รับมากที่สุดมี 3 ข้อ ได้แก่ ข้อมูลมีการเชื่อมต่อเครือข่ายกับห้องสมุดอื่น มีความสะดวกในการติดต่อกับผู้ให้บริการ และการสืบค้นข้อมูลจากรายการออนไลน์ของห้องสมุด ส่วนด้านผู้ใช้ ประเมินว่ามีความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านผู้ให้บริการ และด้านที่มีความสำคัญน้อยที่สุดคือด้านลักษณะ ทางกายภาพ และด้านบริการสารสนเทศ