



คู่มือ “เทคนิคการให้บริการ” สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

 Like **Library**



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คำนำ

คู่มือ “เทคนิคการให้บริการ” สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ ฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทาง ด้านการให้บริการที่ดีและสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เป็นหน่วยงานสนับสนุนการศึกษาและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้า ดังนั้นการบริการที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการในการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งรวบรวมความรู้เป็นงานบริการที่ผู้ให้บริการจะต้องใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน ผู้ให้บริการต้องใช้หัวใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งการปฏิบัติงานบริการที่ดีมีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการ พร้อมทั้งยินดีให้บริการทุกหน่วยงานทุกฝ่าย ทุกคนจนสามารถสร้างความประทับใจและได้รับคำชื่นชมและขอบคุณ จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานและองค์กร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะมีประโยชน์เพื่อเป็นแนวปฏิบัติงานที่ดีด้านการให้บริการให้แก่ บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ และผู้ที่สนใจสามารถนำไปปฏิบัติและบังเกิดผลที่สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการต่อไป

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สารบัญ

ลำดับที่		หน้า
1.	ความหมายและความสำคัญในงานบริการ	1
2.	หน้าที่หลักของงานบริการห้องสมุด	1 - 2
3.	ประเภทการให้บริการของห้องสมุด	2 - 3
4.	การบริการลักษณะงานเฉพาะห้องสมุด	3 - 7
5.	ปัจจัยพื้นฐานในงานบริการที่ดีของห้องสมุด	7
6.	เทคนิคการให้บริการ	8
7.	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	8 - 9
8.	การสร้างความประทับใจต่อผู้ใช้บริการ	9 - 10
9.	สรุปข้อคิดเห็นต่างๆเรื่องเทคนิคการให้บริการ สร้างความประทับใจในงานบริการ	11

1. ความหมายและความสำคัญในงานบริการ

ความหมายของ “การบริการ” หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2548. หน้า 14)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

การบริการ (Service or Hospitality) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือ องค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนง ให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลคาดหวัง พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ อรรถจันทร์ สีหะอำไพ, ปทุมพร โพธิ์กาศ.(2546).

ความสำคัญของ “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำขึ้นให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก (วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์, 2546. หน้า 15)

จากแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้นคือ การกระทำที่ตอบสนองโดยการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของผู้ที่เข้ามาใช้บริการหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยให้ทราบถึงคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือองค์กรได้

2. หน้าที่หลักของงานบริการห้องสมุด

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หรือห้องสมุดระดับอุดมศึกษา เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทของการเป็นแหล่งสารสนเทศ มีหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอนและเป็นแหล่งองค์ความรู้ที่ต้องให้บริการ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และประชาชนทั่วไป

การจัดบริการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพสามารถให้ผู้ใช้บริการเห็นคุณค่าของห้องสมุด การบริการที่ดีต้องมีความสำคัญทั้งต่อผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. การส่งเสริมการศึกษา งานบริการของห้องสมุดต้องมีส่วนส่งเสริมการ การศึกษาแก่ผู้ใช้ เช่น เป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้ของ นักศึกษาและครูอาจารย์ทั้งเพื่อการเรียนการสอนในหลักสูตรและความรู้อื่น ๆ

และประชาชนห้องสมุดต้องเป็นแหล่งเรียนรู้ของคนทั่วไป โดยผู้ใช้บริการจะได้รับความรู้ในด้านต่าง ๆ ตามความสนใจ

2. การสนองความต้องการและความสนใจในการศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้ทุกระดับด้วยทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสมโดยผู้ใช้บริการจะได้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้า เรื่องที่สนใจ โดยบุคลากรของห้องสมุดเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการใช้บริการต่าง ๆ

3. การสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง โดยการจัดหาทรัพยากร สารสนเทศที่มีคุณภาพ และตรงกับความต้องการมีจำนวนเพียงพอ และมีระบบการจัดเก็บการให้บริการที่ถูกต้อง

4. สามารถสนับสนุนในการค้นคว้าวิจัย ในทุกสาขาอาชีพที่ต้องการทำวิจัย เป็นการพัฒนาวิชาการ นักวิจัยต้องสำรวจและแสวงหาข้อมูล ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศซึ่งรวบรวมข้อมูลไว้แล้วสามารถจัดบริการ สารสนเทศต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือนักวิจัยให้ได้รับข้อมูลที่ต้องการจำเป็นอย่างกว้างขวาง ครบถ้วนและนำไปใช้ ประกอบการทำวิจัยได้

5. การเป็นแหล่งพัฒนาสื่อสารสนเทศอื่น ๆ ที่ทันสมัย โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ต และการใช้คอมพิวเตอร์ เครื่องมือสื่อสารไร้สายเข้ามาใช้ เพราะผู้ใช้ สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างรวดเร็ว และหลากหลายกว้างขวาง

6. เป็นการประหยัดเวลาในการแสวงหาสารสนเทศ เนื่องจากห้องสมุดได้จัดระบบ และมีวิธีการสืบค้น ที่ช่วยให้เข้าถึงสารสนเทศได้รวดเร็ว ทั้งมีบริการที่เป็นความช่วยเหลือผู้ใช้ให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศทั้งที่มีอยู่ ภายในห้องสมุดและจากแหล่งภายนอก

7. เป็นการส่งเสริมการใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ ผู้ใช้ได้รับความเพลิดเพลิน และ ผ่อนคลาย ความเครียดโดยการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ความบันเทิงและความจรรโลงใจ

3. ประเภทการให้บริการของห้องสมุด

ประเภทงานบริการของห้องสมุดมีหลายอย่าง ขึ้นอยู่กับนโยบายและวัตถุประสงค์ของห้องสมุด สำหรับห้องสมุดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นห้องสมุดระดับอุดมศึกษา มีดังนี้

1. บริการส่งเสริมการอ่าน เป็นบริการหลักของห้องสมุดที่จัดหาและคัดเลือกหนังสือ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ มาไว้เพื่อให้บริการ และจัดเตรียมสถานที่ให้อำนวยความสะดวกต่อการอ่าน เพื่อตอบสนองความต้องการ และความสนใจของผู้ใช้มากที่สุด

2. บริการยืม - คืน คือบริการให้ยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ตามระเบียบการยืม ของห้องสมุด เพื่อให้ความสะดวกในการใช้ ในกรณีที่ยืมเกินกำหนด ผู้ยืมจะต้องเสียค่าปรับตามอัตรา ที่ห้องสมุด กำหนด

3. บริการหนังสือจอง เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดแยกหนังสือรายวิชาต่าง ๆ ที่ครูผู้สอนกำหนดให้นักศึกษา อ่านประกอบ รวมทั้งเป็นบริการพิเศษที่จัดขึ้นในกรณีที่หนังสือนั้นมีจำนวนน้อย แต่มีผู้ใช้ต้องการจำนวนมาก โดยแยกไว้ต่างหาก และมีกำหนดระยะเวลาให้ยืมสั้นกว่าหนังสือทั่วไป

4. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด เป็นบริการเพื่อแนะนำผู้ใช้ให้ทราบว่า ห้องสมุดจัดบริการอะไรบ้างให้กับผู้ใช้ เช่น การปฐมนิเทศแนะนำแก่นักเรียนที่เข้าเรียนในชั้นปีแรก ห้องสมุดส่วนใหญ่จะจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุด เช่น ประวัติของห้องสมุด ระเบียบการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ มารยาทในการใช้ห้องสมุด บริการและกิจกรรมต่างๆของห้องสมุด เป็นต้น

5. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จะช่วยให้คำแนะนำและบริการตอบคำถามแก่นักศึกษาและผู้ใช้ ทั้งคำถามทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด และคำถามที่ต้องค้นหาคำตอบจากทรัพยากรสารสนเทศต่างๆในห้องสมุด

6. บริการสืบค้นฐานข้อมูล เป็นบริการสืบค้นฐานข้อมูลหนังสือของห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้ สามารถค้นหาหนังสือด้วยตนเองได้สะดวกรวดเร็วขึ้น

7. บริการฐานข้อมูลออนไลน์ การอ่าน E-Book

8. บริการข่าวสารทันสมัย เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบข้อมูลใหม่ๆ ในสาขาวิชาต่างๆ โดยการอัปเดตปก สารบัญของหนังสือใหม่ๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

9. บริการอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตที่สนใจได้ทั่วโลก ซึ่งทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ทันสมัยได้มากขึ้นตรงตามความต้องการและสะดวกรวดเร็ว

10. บริการอื่นๆ ที่ห้องสมุดอาจจัดขึ้น เช่น บริการโสตทัศนวัสดุ บริการคาราโอเกะ บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการชุมชน บริการขอใช้สถานที่ประชุม เป็นต้น

10.1 บริการโสตทัศนวัสดุ บริการคาราโอเกะ เป็นบริการเพื่อสนทนากาการ ดูหนัง ฟังเพลง และฝึกร้องเพลง

10.2 บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นบริการค้นคว้าหาความรู้ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น สื่อมัลติมีเดีย ซีดีรอม ดีวีดี วีซีดี เป็นต้น

10.3 บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ เป็นบริการการอ่านที่ห้องสมุดจัดไว้ตามมุมต่างๆของโรงเรียน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น ใต้บันได ระเบียงอาคาร สวน ศาลา ฯลฯ เป็นการให้บริการอย่างไม่เป็นทางการง่ายๆ และตกแต่งด้วยธรรมชาติอย่างสวยงาม ตามสภาพของสถานที่นั้นๆ

10.4 บริการชุมชน เป็นบริการที่ขยายโอกาสทางการศึกษาค้นคว้าให้กว้างออกไป โดยห้องสมุดจะจัดหนังสือและสิ่งพิมพ์ ไปให้บริการแก่ชุมชนและหน่วยงานต่างๆ เช่นโรงเรียนในท้องถิ่น เป็นการปลูกฝังนิสัยรักการอ่านให้แก่เด็ก และประชาชนในชุมชนทุกเพศ ทุกวัย เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ข่าวสาร และทันต่อเหตุการณ์

10.5 บริการขอใช้สถานที่ประชุม เป็นบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ฝ่ายบริหาร และครู-อาจารย์ นักศึกษา เจ้าหน้าที่ในการขอใช้ห้องสมุดเพื่อใช้ห้องประชุมหน่วยงานภายนอกและภายใน

4. การบริการลักษณะงานเฉพาะห้องสมุด

ห้องสมุดในยุคปัจจุบันต้องมีการพัฒนาการให้บริการตามความต้องการของหน่วยงาน ที่มีความทันสมัย สอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป จากห้องสมุดที่ใช้ระบบแบบเดิม ต้องมีการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติเข้ามาใช้งาน

ลักษณะการทำงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เป็นระบบสารสนเทศในห้องสมุด ซึ่งประกอบด้วยส่วนของการทำงานใน 5 ระบบ หลักๆ ได้แก่

1. ระบบงานจัดหา (Acquisition)
2. ระบบงานวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการ (Cataloging)
3. ระบบงานบริการยืม-คืน (Circulation)
4. ระบบงานสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Online Public Access Catalog)
5. ระบบงานวารสารและเอกสาร (Serial Control)

ในส่วนระบบงานทั้ง 5 ระบบได้มีการพัฒนาขึ้นเพื่อมุ่งสู่การบริการโดยให้ผู้ใช้มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ซึ่งการทำงานของระบบมีรายละเอียดดังนี้

1. การจัดการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เป็นการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่หน่วยงานได้พิจารณาการใช้โปรแกรม เช่น จากโปรแกรมสำเร็จรูป โปรแกรมที่ทำการพัฒนาขึ้นเอง หรือโปรแกรมประยุกต์

2. การวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ เป็นการทำงานก่อนการบริการ การวิเคราะห์หมวดหมู่และการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศเป็นการบันทึกรายละเอียดทางบรรณานุกรมหรือข้อมูลต่างๆที่เป็นรายละเอียดสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ผู้แต่ง, ชื่อเรื่อง, ฉบับพิมพ์, สถานที่พิมพ์, สำนักพิมพ์ ฯลฯ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะถูกบันทึกไว้ในระบบสืบค้นหนังสือจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยจะต้องลงรายการตามหลักเกณฑ์การลงรายการแบบเอเอซีอาร์ทู (AACR2) และลงรายการตามโครงสร้างมาตรฐานการลงรายการระเบียบบรรณานุกรมรูปแบบ MARC 21 เพื่อให้คอมพิวเตอร์สามารถอ่านได้ เพราะว่าคอมพิวเตอร์จะไม่สามารถอ่านข้อมูลตัวหนังสือได้ แต่อ่านได้เพียงแค่ตัวเลขเท่านั้น จึงทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศผ่านทางคอมพิวเตอร์ได้ การลงรายการสารสนเทศจะต้องลงในรูปแบบ MARC เพื่อให้คอมพิวเตอร์อ่านได้ ซึ่งจะมีเขตข้อมูล(Tags)ที่จำเป็นในการลงรายการ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้น และแสดงผลของเขตข้อมูลที่เป็นสัญลักษณ์ของสารสนเทศ ได้สะดวกรวดเร็วและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น เขตข้อมูล(Tags)ที่จำเป็นในการลงรายการ ดังนี้

- 020 หมายเลขมาตรฐานหนังสือสากล (International Standard Book Number)
- 100 ชื่อบุคคลที่เป็นรายการหลัก (Personal name main entry)
- 245 ชื่อเรื่อง (Title information)
- 260 ข้อมูลการพิมพ์(Publication information)
- 300 ข้อมูลลักษณะทางกายภาพ (Physical information)
- 440 ชื่อชุด/รายการเพิ่ม (Series statement/added entry)
- 500 หมายเหตุ (Note (s))
- 650 หัวเรื่อง (Tropical subject headings)

3. ระบบงานบริการยืม – คืน เป็นการบริการสนับสนุนเพื่ออำนวยความสะดวกและประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดที่จัดหาไว้ ห้องสมุดมีหน้าที่รับผิดชอบคือทำให้บริการยืม การรับคืน บริการจอง บริการยืมต่อ บริการตรวจสอบข้อมูลการยืม-คืนการจัดการระเบียบสมาชิกและการให้บริการทำบัตรสมาชิกการต่ออายุสมาชิกการติดตามทวงถาม บริการตรวจสอบและรับรองการปลอดหนี้สิน

(กรณีนักศึกษาลาพัก/ลาออก/จบการศึกษา) การเก็บเงินค่าปรับและค่าธรรมเนียมต่างๆ โดยกำหนดนโยบายและระเบียบค่านึงถึงมีวัตถุประสงค์ให้มีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศให้มากที่สุด ซึ่งมุ่งเน้นไปที่ความต้องการให้ผู้ใช้ทุกคนสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ อีกทั้งยังต้องได้รับสิทธิในการได้รับบริการอย่างเท่าเทียม

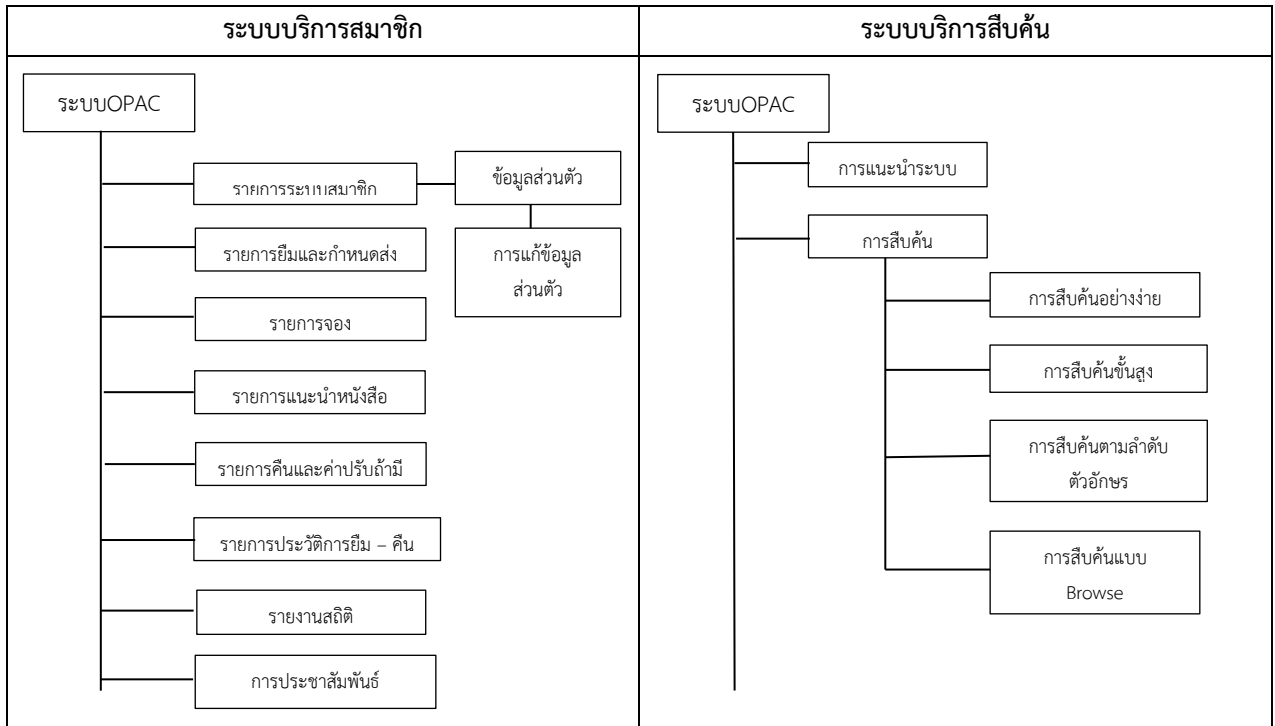
หน้าที่ของสถาบันสารสนเทศต่อการบริการยืม-คืน

3.1 การยืมและการคืน ในการบริการยืม-คืนสารสนเทศนั้นสถาบันสารสนเทศที่ให้บริการ ยืม - คืน ต้องมีเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ในการทำหน้าที่เจ้าหน้าที่ ยืม-คืน โดยผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่แผนกยืม-คืน จะต้องมีความสัมพันธ์ที่ดี สามารถตอบคำถามและชี้แนะสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการได้ โดยมีหน้าที่ บริการ ยืม - คืน , จอง , ปรับ , หนังสือสำรอง , ตรวจสอบหนังสือ เมื่อผู้ใช้หาหนังสือไม่เจอ รวมไปถึง บริการยืมระหว่างห้องสมุดด้วย

3.2 ระบบงาน ยืม-คืน อัตโนมัติ เนื่องด้วยการก้าวหน้าทางด้านทางเทคโนโลยี จึงทำให้มีการประดิษฐ์เครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ ยืม-คืน ในสถาบันสารสนเทศ โดยเป็นเครื่อง ยืม-คืน อัตโนมัติ และรวมถึง โปรแกรมหรือระบบในการ ยืม-คืน อัตโนมัติ เช่น INNOPAC ที่ประกอบไปด้วย module ต่าง ๆ ที่ช่วยในการปฏิบัติงานห้องสมุดได้อย่างครบวงจร

3.3 การลงทะเบียนให้แก่ผู้ใช้ การจัดเก็บทะเบียนผู้ใช้ จัดทำเพื่อจำแนก ผู้ที่สามารถมีสิทธิ์ในการใช้สารสนเทศ โดย ข้อมูลที่ใช้ในการจัดเก็บ คือ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น ทั้งนี้เป้าหมายในการ จัดทำทะเบียนผู้ใช้ ก็เพื่อเป็นการสำรวจและประเมินชนิดหนึ่ง เพราะสถาบันสารสนเทศ สามารถทราบกลุ่มเป้าหมายและลักษณะการใช้บริการของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาสถาบันสารสนเทศให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้

4. ระบบงานสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ คือระบบงานสืบค้นและบริการสมาชิก (OPAC & Utility Module) เป็นระบบย่อยที่ประกอบด้วยชุดคำสั่งต่างๆ สำหรับสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศทางออนไลน์ (On-line Public Access Catalog) และให้บริการสมาชิกผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งระบบจะแสดงผลที่หน้าจอเป็นหลัก และให้บริการสมาชิกผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบงานนี้ถูกออกแบบและพัฒนาให้มีความทันสมัยและง่ายต่อการใช้งาน เพื่อใช้เป็นช่องทางสำหรับการค้นหาข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และการบริการแก่สมาชิกของห้องสมุด ซึ่งคุณสมบัติของระบบงานสืบค้นและบริการสมาชิกสามารถจำแนกตามหน้าที่การทำงาน (Function) ที่สำคัญ 2 ส่วน คือ งานสืบค้นและงานบริการสมาชิก องค์ประกอบของเมนูในโมดูลสืบค้นและบริการสมาชิก (OPAC and Utility module) ประกอบด้วยเมนูหลักและเมนูย่อยดังต่อไปนี้ ภาพแสดง : องค์ประกอบของระบบงานสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ



5. ระบบงานวารสารและเอกสาร สำหรับระบบงานที่มีความเกี่ยวข้องกับงานวารสารและหนังสือพิมพ์โดยตรง ได้แก่ ระบบงานสั่งซื้อหรือจัดหา (acquisition module) และ ระบบงานสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (periodical) โดยแต่ละระบบงานมีคุณสมบัติที่สามารถอธิบายได้ ดังต่อไปนี้

5.1 งานสั่งซื้อ จัดหา เป็นระบบที่ใช้ควบคุมการสั่งซื้อ การรับ การจ่ายเงิน การทำรายงานการสั่งซื้อ การตรวจสอบระเบียบวารสารและหนังสือพิมพ์

5.2 การให้บริการสารบัญวารสาร (current content) แก่ผู้ใช้บริการที่แจ้งความจำนงต่อผู้ให้บริการ

5.3 การจัดพิมพ์รายงานที่จำเป็นต่อการดำเนินงานได้เช่น

- (1) รายงานจำนวนวารสารและหนังสือพิมพ์ที่ได้รับ
- (2) รายงานการสั่งซื้อวารสารและหนังสือพิมพ์
- (3) รายงานการใช้เงินงบประมาณในการจัดซื้อวารสาร และหนังสือพิมพ์

5.4 การทำสถิติจำนวนรวมทั้งหมด ของรายชื่อวารสารและจำนวนฉบับที่สถาบันบริการสารสนเทศบอกรับได้

งานบริการเฉพาะของห้องสมุดสรุปได้ว่าห้องสมุดคือ แหล่งรวบรวมสารสนเทศทุกประเภท ทั้งที่เป็นวัสดุตีพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีการคัดเลือกและจัดหาเข้ามาอย่างทันสมัยสอดคล้อง กับความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ มีบรรณารักษ์เป็นผู้ดำเนินงานและจัดบริการต่างๆอย่างเป็นระบบมุ่งให้ผู้เรียนมีโอกาสค้นคว้าหาความรู้ทุกสาขาวิชา ที่มีการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษา ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดพอใจที่จะอ่านหนังสือต่างๆ เป็นการช่วยปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน มีนิสัยรักการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ แต่การที่ผู้ใช้จะเข้าใช้บริการห้องสมุดจะด้วยเหตุผลใดก็ตามก็ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ ความต้องการและความพึงพอใจในการใช้บริการซึ่งบุคลากรของห้องสมุดต้องทราบถึงปัจจัยพื้นฐานในงานบริการที่ดีของห้องสมุดด้วย

5. ปัจจัยพื้นฐานในงานบริการที่ดีของห้องสมุด

ปัจจัยพื้นฐานในงานบริการห้องสมุดหัวใจหลักของสถาบันบริการสารสนเทศ คือ การบริการเป็นที่น่าประทับใจเกิดจากผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการ ส่งผลให้เกิดความเต็มใจและยินดีให้บริการจากผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดด้วยเช่นกัน เนื่องจากการบริการนั้นเป็นภาพลักษณ์แรกๆที่ผู้มารับบริการพบเห็นเป็นครั้งแรก ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดในแต่ละครั้ง การได้รับความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการหรือการมีมิตรไมตรีต่อกันนั้น ย่อมเป็นจุดเริ่มต้นของความประทับใจทั้งต่อผู้ให้และผู้รับบริการนั่นเอง โดยมีองค์ประกอบหลายด้านที่เป็นส่วนช่วยให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่องานบริการห้องสมุดทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนี้

1. การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ไม่เพียงแต่การบริการเพียงอย่างเดียว ยังรวมไปถึงการบริการด้านการอ่าน เช่น ความเป็นเอกลักษณ์ของห้องสมุด การตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม เหมาะกับบรรยากาศให้มาแสวงหาความรู้ การจัดสถานที่ให้รู้สึกสะดวกสบาย มีบริการเสริมอย่างครบครัน เช่น บริการยืม-คืน บริการช่วยการค้นคว้า เป็นต้น

2. ผู้ให้บริการในห้องสมุดทุกฝ่ายโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ฝ่ายงานบริการ (Service function) ซึ่งเป็นฝ่ายบริการที่ต้องพบปะกับผู้ใช้บริการโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นตำแหน่ง บรรณารักษ์ ผู้ช่วยบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ประจำชั้นก็ตาม ซึ่งทุกฝ่ายที่กล่าวมานั้น ล้วนแล้วแต่เป็นผู้ให้บริการส่วนหน้าทั้งสิ้น ซึ่งต้องปฏิบัติหน้าที่อยู่ภายใต้ความคาดหวังและแรงกดดันที่ค่อนข้างมาก จากผู้มาใช้บริการ ดังนั้น Service mind การบริการที่ต้องใช้ความรู้สึก พฤติกรรมเชิงบวก ความจริงใจจึงต้องถูกนำมาเพื่อประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรมีคุณสมบัติเพื่อประสิทธิภาพของการทำงาน

คุณสมบัติของบุคลากรห้องสมุดเบื้องต้น ได้แก่

1. มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ
2. เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่นอย่างจริงใจ สม่ำเสมอ
3. มีความสะอาด น่าพูดคุยด้วย
4. มีความอดทน รอบคอบ
5. เป็นผู้ใฝ่ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ
6. กระฉับกระเฉงว่องไว
7. ให้บริการอย่างน่าประทับใจไม่เลือกปฏิบัติ
8. รักในงานที่ทำตามหน้าที่ มีความรับผิดชอบ

3. ห้องสมุดต้องมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ มาปรับใช้กับการพัฒนางานบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับในสิ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง สะดวกต่อการเข้าถึง ภายในเวลาอันรวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจสูงสุด และที่สำคัญยังเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่จะสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นได้ ส่งผลให้การบริการเกิดผลสำเร็จ บรรลุตามเป้าหมายของการดำเนินการ

6. เทคนิคการให้บริการ

การบริการที่มีลักษณะสามารถสัมผัสจับต้องได้โดยอาศัยเครื่องมือและอุปกรณ์ในการช่วยผู้ให้บริการสามารถหาข้อบกพร่องและมีวิธีการแก้ไขได้ ส่วนเทคนิคการให้บริการที่ดี จากความสำคัญของการให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก ผู้ให้บริการควรทราบถึงเทคนิคของการให้บริการที่ดี ดังนี้

1. การสร้างความประทับใจแรกพบเพื่อส่งความสัมพันธ์ในการเต็มใจที่จะต้อนรับผู้ให้บริการด้วยการยิ้ม สบตา ก่อนพูดจาที่ทักทาย ด้วยน้ำเสียงที่แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ
2. การรับฟังเพื่อค้นหาความต้องการของผู้ใช้บริการต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้รับบริการอย่างเข้าใจความต้องการที่แท้จริงไม่ปฏิเสธทุกข้อคำถาม หากเป็นคำถามที่ไม่สามารถตอบได้ควรให้คำแนะนำที่ดีและสุภาพหรือแสดงถึงความพยายามในการตอบคำถามโดยแนะนำส่งต่อให้กับผู้รู้หรือรับเรื่องไว้ก่อนแล้วติดต่อกลับให้ในภายหลัง
3. การเสนอความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยการให้ข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องชัดเจนหรือความช่วยเหลืออื่นๆ ที่สามารถดำเนินการได้โดยมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
4. การเผชิญหน้าที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แมนอนงานบริการย่อมต้องมีการปะทะและมีข้อผิดพลาด สิ่งหนึ่งที่ทำแล้วมีผลดีที่สุดคือ การอดทน ยิ้มรับ (การยิ้มเป็นการแสดงออกที่ดีที่สุด) แสดงออกเชิงบวก
5. การประเมินผล ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

7. องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับการบริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการ ในวงจรของการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้นหากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อการบริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

สาเหตุที่ผู้ใช้ไม่พอใจ

1. สาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้เกิดความไม่พึงพอใจในการบริการ ประกอบไปด้วยปัจจัยทั้งภายนอกและภายในต่างๆ หลายประการ ดังนี้
2. ไม่สามารถหาสิ่งที่ต้องการได้
3. ไม่ได้รับการแจ้งเตือนกำหนดการส่ง หรือแจ้งเตือนการส่งซ้ำ
4. ระยะเวลาในการยืมสั้น
5. จำกัดครั้งการยืมต่อ
6. ค่าปรับ
7. เสียงรบกวน

8. ไม่พอใจบริการที่ได้รับจากบรรณารักษ์
9. สภาพอากาศที่ร้อนหรือเย็นเกินไป
10. เครื่องสำเนาเอกสาร คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ ต่างๆไม่ทำงาน และอื่นๆ เป็นต้น
11. ผู้ให้บริการพูดจาไม่สุภาพ มองด้วยหางตา ไม่สนใจ
12. ให้บริการล่าช้า ไม่ได้รับบริการทันที เช่น ขณะที่ให้บริการก็มีการทำงานอื่นหรือพูดคุย

กับเพื่อนร่วมงาน

13. เกิดความผิดพลาดขณะที่ให้บริการ
14. การสื่อสารจากผู้ให้บริการไม่ตรงกัน
15. บริการไม่ยุติธรรม
16. ผู้ให้บริการไม่มีความรู้ เมื่อผู้ใช้บริการสอบถาม ก็ไปสอบถามจากเพื่อนทุกครั้ง ไม่สามารถ

ให้คำตอบได้ด้วยตัวเอง

สาเหตุที่ผู้ใช้บริการไม่พอใจ ดังกล่าวพอสรุปได้ว่าการบริการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการได้มีปฏิสัมพันธ์แบบปรากฏตัวกับผู้รับบริการและมีท่าทีต่อความรู้สึกส่วนบุคคลในสภาวะความพร้อมทางความคิดและความรู้สึก ซึ่งก่อตัวจากผลของประสบการณ์ มีอิทธิพลในการกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลที่มีต่อทุกสิ่ง และทุกสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องด้วย ดังนั้นผู้ให้บริการต้องมีการเรียนรู้ เพื่อที่จะตอบสนองต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ด้วยการแสดงออกถึงความชอบหรือไม่ชอบ สิ่งนั้นอย่างคงที่ สม่ำเสมอต้องมีความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ รอบตัว ใช้เจตคติในงานบริการด้วยความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในการประเมินการบริการ อันส่งผลให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อการบริการที่มีความโน้มเอียงไปในทางใดทางหนึ่งด้วยการแสดงออกทางบวกเพื่อการสร้างความประทับใจต่อผู้ใช้บริการ

8. การสร้างความประทับใจต่อผู้ใช้บริการ

การสร้างความประทับใจต่อผู้ใช้บริการ ก่อนอื่นเราต้องมีความเข้าใจลักษณะเฉพาะของงานบริการ

งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

- ความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกในทันทีงานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

- ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลาง และในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

- ผลของบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

- เมื่อเกิดข้อผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

- สร้างทัศนคติต่อบุคคล และองค์การได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์การอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

- สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปลักษณ์ได้ต้องใช้เวลาที่ยาวนานได้

- หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

- หน่วยงานต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

- คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่องนำความเสียหายมากสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิมและอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

สังเกตได้ว่างานบริการที่ดีส่วนใหญ่เกิดขึ้นจาก คน ซึ่งข้อมูลที่จะกล่าวต่อไปนี้ผู้บริหารหรือผู้นำหน่วยงานสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการคัดสรรบุคคลที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีได้ ควรจะมีองค์ประกอบดังนี้ อรรถज्ञ สี่หะอำไพ, ปทุมพร โพธิ์ภาค.(2546).

คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานบริการ

1. บุคลิกลักษณะที่เหมาะสม
 - 1.1 สุขภาพแข็งแรง
 - 1.2 อัจฉริยะที่ดี
 - 1.3 มีจิตสำนึกของการบริการ
 - 1.4 มีความสามารถในการปรับตัว
2. มีความรู้ และทักษะ

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ

1. ลักษณะของการบริการ (Appearance)
2. ความไว้วางใจ (Reliability)
3. ความกระตือรือร้น (Responsibility)

4. ความเชี่ยวชาญ (Competence)
5. ความมีอัธยาศัยยนนุ่ม (Courtesy)
6. ความปลอดภัย (Security)
7. การเข้าถึงการบริการ (Access)
8. การติดต่อสื่อสาร (Communication)
9. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of customer)

9. สรุปข้อคิดเห็นต่างๆเรื่องเทคนิคการให้บริการ สร้างความประทับใจในงานบริการ

การสร้างความประทับใจในงานบริการ เกิดขึ้นจากความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขา มีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการ เกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตน ของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้ บริการของหน่วยงาน เพราะผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไมตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับ เช่นนั้นผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจ ในที่สุด

เอกสารอ้างอิง

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ
วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ .(2546). วิจัยธุรกิจยุคใหม่ .กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ . (2548). การตลาดธุรกิจบริการ .กรุงเทพฯ ซี เอ็ด ยู เคชั่น
อรรจน์ สีหะอำไพ, ปทุมพร โพธิ์กาศ.(2546). จิตวิทยาการบริการ. แหล่งที่มา :
<http://elearning.aru.ac.th/3572207/ser12/topic8/linkfile/print5.htm>