



การบริการสารสนเทศและการประเมินผล Information Services Provision and Evaluation

บรรจง พลไชย¹ และ วิสัย คตะ²
Banchong Phonchai¹ and Wisai Kata²

บทคัดย่อ

งานบริการสารสนเทศเป็นงานบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การประเมินผลการให้บริการสารสนเทศมีความสำคัญต่อสถาบันบริการสารสนเทศ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น วิธีการประเมินผลการบริการสารสนเทศ ทำได้โดยการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต ศึกษาจากสถิติและหลักฐานการใช้บริการ และการแสดงความคิดเห็นบนเว็บไซต์

คำสำคัญ : สารสนเทศ ; การบริการสารสนเทศ ; การประเมินผล

ABSTRACT

Information services is a service that allows users to search for the right information that is needed, accurate and fast in order that it will lead to meet the satisfaction of users. Evaluation of information services is important to information service providing institutions, since they can bring the obtained information into use to improve their performance better. The methods of information services evaluation are done by the survey using questionnaire, interview, observation, service access record including evidence of using services, and expression of ideas on the Web Board.

Keywords : Information ; Information Services ; Evaluation

1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม มหาวิทยาลัยนครพนม, Assistant Professor, Boromrajchonnee College of Nursing, Nakhon Phanom, Nakhon Phanom University

2 อาจารย์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม มหาวิทยาลัยนครพนม, Lecturer, Boromrajchonnee College of Nursing, Nakhon Phanom, Nakhon Phanom University



บทนำ

สารสนเทศ หมายถึง ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร เรื่องราว ข้อเท็จจริง ประสบการณ์ที่ได้มีการบันทึกไว้ ในวัสดุตีพิมพ์หรือวัสดุไม่ตีพิมพ์ และสามารถถ่ายทอดเผยแพร่ให้ผู้อื่นทราบด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อให้ได้รับประโยชน์จากสารสนเทศที่มีคุณค่า ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเหตุการณ์ตามที่ต้องการ ปัจจุบันข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ ความรู้ทางวิชาการ วิทยาการใหม่ๆ มีความเจริญก้าวหน้า และเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดการท่วมท้นของข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ ความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีในปัจจุบัน มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก ระบบข้อมูลข่าวสารที่แพร่กระจายไปอย่างรวดเร็วมีอิทธิพลต่อการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม การเมืองการปกครอง การศึกษา วิทยาศาสตร์ การแพทย์ สังคมของมนุษย์เริ่มมีความเป็นชุมชนเมืองมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีผลให้สมาชิกในสังคมต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของโลก เพื่อให้ทุกคนอยู่ในสังคมได้อย่างปลอดภัยและมีความสุข โดยการศึกษาให้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เพื่อให้อยู่รอดในสังคมปัจจุบันและอนาคตได้อย่างปกติสุข (สุคนธ์ สิ้นธพานนท์, 2558) ประเทศไทยในยุคนี้เป็นสังคมยุคใหม่ เป็นยุคที่ต้องให้การศึกษา อย่างทั่วถึง อย่างเสมอภาค และอย่างมีคุณภาพกับประชาชนทั้งหมด เพื่อให้คนไทยเป็นคนดี เก่ง มีความสุข มีความสามารถในการพัฒนาแบบยั่งยืน ประชาชนหรือผู้เรียนสามารถรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เป็นสิ่งพิมพ์และไม่ใช่สิ่งพิมพ์ แล้วนำข้อมูลที่ผ่านการประเมินแล้วมาตอบปัญหาหรือคำถามที่ต้องการหาคำตอบด้วยตัวผู้เรียนเอง เป็นการเรียนรู้ที่เน้นการสร้างความรู้ใหม่ด้วยตนเอง เป็นการเรียนรู้โดยใช้แหล่งข้อมูลเป็นฐานซึ่งเป็นแหล่งที่ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง มีความพร้อมและสะดวกในการใช้เรียนได้ตามความสามารถและสนองความต้องการของแต่ละบุคคล (พิมพ์พันธ์ เดชะคุปต์ และเพยาว์ ยินดีสุข, 2556) การดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบันต้องอาศัยทักษะการแสวงหา คัดสรร และกลั่นกรองข้อมูลข่าวสารมากขึ้นกว่าในอดีต จึงจะได้ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศที่ดี ครบถ้วน ถูกต้อง ทันสมัย การศึกษาสมัยใหม่ได้มุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้า แสวงหา คัดเลือก ความรู้ที่เหมาะสมที่สุดมาใช้ การจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่มุ่งเน้นให้พลเมืองโลกมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีทักษะสำคัญและจำเป็นในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วยทักษะการอ่าน การเขียน การคิด คำนวณ ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณและทักษะในการแก้ปัญหา ทักษะการคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ทักษะความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ ทักษะความเข้าใจต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนทัศน์ ทักษะการสื่อสารข้อมูล สารสนเทศ และรู้เท่าทันสื่อ

ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทักษะอาชีพและทักษะ การเรียนรู้ ภายใต้กรอบความคิดเพื่อ การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยภาคีเพื่อทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ที่เน้นองค์ประกอบที่จำเป็นต่อการพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษใหม่ ในด้านทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะด้านสารสนเทศสื่อ และเทคโนโลยี ทักษะชีวิตและการทำงาน (Bellanca & Brandt, 2012) การที่นักศึกษาได้รู้แหล่งสารสนเทศ วัสดุสารสนเทศ รู้วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ จะทำให้นักศึกษาเกิดทักษะในการค้นคว้าหาความรู้ ช่วยให้การเรียนรู้ประสบผลสำเร็จ (ณรงค์ ป้อมบุบผา, 2550) ทั้งนี้เพราะสารสนเทศที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วทันเหตุการณ์ ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และต่อเนื่อง เหล่านี้ จะเสริมสร้างวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลแก่ผู้รับสารสนเทศจะมีคุณค่า และมีความสำคัญ เมื่อสารสนเทศนั้นเป็นที่ต้องการ และมีการใช้งาน ดังนั้นผู้ใช้สารสนเทศจึงต้องเลือกใช้สารสนเทศ ที่เหมาะสม โดยเน้นคุณภาพเหมาะสมกับความสามารถของผู้ใช้ในการนำไปใช้ และเหมาะสมกับช่วงเวลาในการใช้ด้วย

ปัจจุบันโลกเริ่มเข้าสู่ยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ที่เทคโนโลยีดิจิทัล จะหลอมรวมเข้ากับชีวิตคน เปลี่ยนแปลงโครงสร้างรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจในด้านกระบวนการผลิต การค้า การบริการ โดยในบริบทของประเทศไทยเทคโนโลยีดิจิทัล สามารถแก้ปัญหาของประเทศและเพิ่มโอกาสในการพัฒนาทาง เศรษฐกิจและสังคม เช่น การลงทุนและพัฒนาอุตสาหกรรม การพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจ ในด้านการผลิตและการบริการ การปรับตัวและฉกฉวยโอกาสจากการรวมกลุ่มทาง เศรษฐกิจ การพัฒนาศักยภาพของคนในภาคการเกษตร อุตสาหกรรม และบริการ รวมถึงพัฒนาบุคคลให้มีความฉลาด รู้เท่าทันสื่อ เท่าทันโลก (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559) องค์การทั้งภาครัฐและเอกชนจึงต้องเน้นการบริการและคุณภาพ การบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ การบริการนับเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจทุกประเภท และยังได้ถูกนำมาใช้ในการสร้างความแตกต่างให้กับหน่วยงานเพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ การบริการมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์, 2551) องค์การใดก็ตาม ที่ผลิตงานบริการ ที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ องค์การนั้นก็จะมี ประสบผลสำเร็จ งานบริการสารสนเทศเป็นงาน ที่ให้บริการความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ซึ่งเปรียบได้กับอาหารสมองที่ต้องมีข้อมูลข่าวสารไปหล่อเลี้ยงสมอง การบริการสารสนเทศจึงเป็นกลยุทธ์หนึ่ง ของการบริการที่องค์การจัดให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ เป็นบริการ ที่ผู้รับบริการได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งจะก่อให้เกิดคุณภาพ



ขึ้นได้โดยการจัดให้ผู้รับบริการได้รับสารสนเทศที่ถูกต้องสมบูรณ์ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ มากที่สุด (สมพร พุทธา พิทักษ์ผล, 2556)

การบริการสารสนเทศเป็นการจัดกิจกรรม เพื่อช่วยให้ ผู้ใช้เข้าถึงและสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวก ทันเวลา ตรงตามความต้องการ ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง สมบูรณ์ และรวดเร็ว (ดิชิตชัย เมตตาริกานนท์, 2558) งานบริการ สารสนเทศเป็น งานที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ช่วยให้ ผู้ใช้บริการสามารถติดตามหาสารสนเทศที่ต้องการได้ การจัดการบริการ สารสนเทศในปัจจุบันต้องปรับเปลี่ยนการบริการให้สามารถ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากขึ้น โดยเน้นผู้ใช้ บริการเป็นสำคัญ สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้น ความสามารถในการเข้าถึงผู้ใช้บริการและสามารถสนองตอบ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จึงถือเป็นปัจจัยความสำเร็จของ สถาบันบริการสารสนเทศ การประเมินผลการให้บริการสารสนเทศ มีความสำคัญต่อสถาบันบริการสารสนเทศ สถาบันบริการสารสนเทศ สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล คู่ค้ำกับทรัพยากรที่ใช้ไป

ความสำคัญของการบริการสารสนเทศ

การบริการสารสนเทศเป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูล ตามต้องการ การบริการสารสนเทศจึงมีความสำคัญ ดังนี้ (ระเบียบ สุภวีรี, 2555 ; พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์ และคณะ, 2554)

1. ช่วยให้สถาบันบริการสารสนเทศสามารถให้บริการ ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้
2. ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของสถาบัน บริการสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น
3. ช่วยประหยัดเวลาในการค้นหาสารสนเทศของผู้ใช้
4. สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสถาบันบริการ สารสนเทศกับผู้ใช้บริการ
5. ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจและประทับใจสถาบัน บริการสนเทศ
6. ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศที่ต้องการ
7. ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่สถาบันบริการสารสนเทศ การบริการสารสนเทศเป็นกิจกรรมที่ให้ประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลข่าวสารที่ควรรู้หรือที่ต้องการรู้ การบริการ สารสนเทศจึงถือเป็นส่วนหนึ่งของการประชาสัมพันธ์สถาบัน การจัดการ บริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ให้แก่สถาบันด้วย

8. การบริการสารสนเทศเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพของการ บริหารและการดำเนินงานของสถาบัน ประสิทธิภาพและความ สำเร็จของสถาบันอาจพิจารณาจากการบริการสารสนเทศที่สถาบัน ได้จัดให้บริการหรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประเภทของการบริการสารสนเทศ

บริการสารสนเทศมีหลายประเภทขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ และหน้าที่ของสถาบันบริการสารสนเทศ แต่ละแห่งที่จัดให้มีบริการ สารสนเทศมักน้อยแตกต่างกัน ประเภทของการบริการสารสนเทศที่ผู้ ใช้สามารถเข้าใช้บริการเพื่อประกอบการค้นคว้า มีดังนี้ (พรพรรณ จันท์แดง, 2557 ; รุ่งฤดี อภิวัฒน์ศรี และคณะ, 2555 ; ดิชิตชัย เมตตาริกานนท์, 2558)

1. บริการยืม-คืน เป็นการอนุญาตให้ผู้ใช้บริการสามารถ ยืมสารสนเทศออกจากห้องสมุด
2. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ช่วยให้ผู้ใช้บริการ ได้รับสารสนเทศตรงตามความต้องการ
3. บริการการอ่าน เป็นการจัดเตรียมสารสนเทศ ประเภทต่างๆ เตรียมสถานที่ โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับศึกษาค้นคว้า ในห้องสมุด
4. บริการยืมระหว่างห้องสมุด ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับ สารสนเทศที่ไม่มีในสถาบันแห่งนั้น แต่มีในสถาบันอื่น ด้วยวิธี การยืมระหว่างห้องสมุด การถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุด การส่งไฟล์ เอกสารทางออนไลน์
5. บริการฐานข้อมูลออนไลน์ ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้น ข้อมูลได้ด้วยตนเองจากทุกสถานที่และทุกเวลาโดยไม่ต้องเสียค่า ใช้จ่ายในการดำเนินการใดๆ
6. บริการหนังสือสำรอง ผู้ใช้บริการสามารถยืมหนังสือ สำรองได้ในระยะเวลาการยืมสั้นกว่าหนังสือทั่วไป
7. บริการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุด ปฐมนิเทศ ให้ผู้ใช้บริการทราบวิธีใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ระเบียบและข้อควร ปฏิบัติในการใช้บริการ
8. บริการถ่ายเอกสาร เพื่อให้ความสะดวกและประหยัด เวลาในการคัดลอกแก่ผู้ใช้บริการ
9. บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ เป็นการจองหนังสือ สิ่งพิมพ์ต่างๆ รวมทั้ง สื่อโสตทัศนวัสดุ
10. บริการสืบค้นสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ต เป็นเครื่องมือใช้สำหรับการสื่อสารอย่างกว้างขวาง เป็นคลังความรู้ ที่กว้างใหญ่ไพศาล สถาบันบริการสารสนเทศจึงจัดบริเวณสำหรับ สืบค้นสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตไว้ให้บริการด้วย



องค์ประกอบของบริการสารสนเทศ

สถาบันบริการสารสนเทศสามารถจัดให้มีบริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของแต่ละสถาบัน ควรพิจารณาองค์ประกอบของบริการสารสนเทศดังนี้

1. ทรัพยากรสารสนเทศ ต้องจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการและความสนใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนสื่ออิเล็กทรอนิกส์
2. ผู้ให้บริการ มีความรู้ความสามารถ มีความพอใจที่จะให้บริการ มีความอดทน มีมนุษยสัมพันธ์ มีบุคลิกภาพที่ดี
3. ผู้ใช้บริการ มีความสนใจและต้องการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน
4. เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดบริการสารสนเทศต้องคำนึงถึงเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งระบบการสื่อสาร
5. สถานที่และสภาพแวดล้อม ได้แก่ ที่ตั้งของสถาบันบริการสารสนเทศ การตกแต่งประดับภายใน แสงสว่าง อากาศ อุณหภูมิและการควบคุม ครุภัณฑ์และการจัดครุภัณฑ์

ผู้ให้บริการสารสนเทศ

ผู้ให้บริการสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดบริการสารสนเทศ ผู้ให้บริการต้องรู้หลักและแนวปฏิบัติกรให้บริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการสารสนเทศ ควรมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ (ระเบียบ สุภวีรี, 2555 ; สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2556 ; รวีวรรณ โปรงรุ่งโรจน์, 2551)

1. รักงานบริการ กระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ
2. มีความรู้ความสามารถทางวิชาชีพและวิทยาการสาขาต่างๆ
3. มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ถูกต้องและเหมาะสมกับกาลเทศะ กริยาวาจาที่สุภาพ อ่อนหวาน
4. มนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส
5. มีความรับผิดชอบ
6. มีความเป็นระบบและระเบียบ มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน
7. มีความอดทนและใส่ใจที่จะให้บริการ ให้ถึงที่สุดโดยไม่ย่อท้อ
8. มีน้ำใจ เป็นผู้มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้ใช้บริการสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

9. มีจริยธรรมในการทำงาน

10. มีศิลปะในการพูด พูดจาสุภาพ น้ำเสียง นุ่มนวล

ผู้ใช้บริการสารสนเทศ

ผู้ใช้บริการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากของงานบริการสารสนเทศ เพราะงานบริการสารสนเทศจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ และเพื่อส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคคลและสังคม ผู้ใช้แต่ละคนมีความสนใจและใช้สารสนเทศแตกต่างกัน ผู้ใช้มีความจำเป็นต้องใช้สารสนเทศแต่สารสนเทศที่ตนมีอยู่ไม่เพียงพอ ไม่ตรงกับความต้องการหรือไม่ทันสมัย จึงต้องแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งอื่นๆ เช่น อ่านหนังสือ ค้นหาสารสนเทศในห้องสมุด ค้นหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้อาจประสบความสำเร็จได้สารสนเทศที่ต้องการ หรืออาจล้มเหลวไม่พบสารสนเทศที่ต้องการ ความต้องการสารสนเทศจึงเป็นจุดเริ่มต้นที่ผลักดันให้ผู้ใช้แสวงหาสารสนเทศด้วยวิธีการต่างๆ การจัดบริการสารสนเทศ จะมีผลสัมฤทธิ์สูงก็ต่อเมื่อบริการนั้นตรงกับความต้องการของผู้ใช้ (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2556 ; พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์ และคณะ, 2554)

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการสารสนเทศ มีดังนี้

1. เข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้ง
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ
5. การให้ความสำคัญต่อผู้ให้บริการที่ละราย
6. ความกระตือรือร้น ความเต็มใจในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ
7. ความเชี่ยวชาญ ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ
8. ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน
9. ให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์
10. ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน บริการอย่างเสมอภาค ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศเป็นสิ่งที่มีผลต่อการบริการ แสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ สถาบันบริการสารสนเทศควรพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ ได้แก่ ผลผลิตบริการ สถานที่บริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อม กระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการ



ของกลุ่มผู้ใช้บริการ แล้วจึงกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ ปรับปรุง การดำเนินงานบริการให้มีคุณภาพ

การประเมินผลการบริการสารสนเทศ

การประเมินผลเป็นกระบวนการรวบรวมและเตรียม ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจทางเลือกที่เป็นไปได้หลายๆ ทาง (ยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2554) การดำเนินธุรกิจบริการ เป็นการนำเสนอสินค้าและบริการ เป็นการให้บริการของผู้ให้บริการ แก่ผู้รับบริการ โดยมีจุดประสงค์ที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะต้องรับรู้ร่วมกัน ก็คือคุณภาพของการบริการ ผู้รับบริการจะเป็น ผู้ประเมินว่าการ บริการนั้นเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่ หากการบริการเป็นไป ตามความคาดหวังก็จะเกิดความประทับใจในการบริการ ถ้าหาก ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ผู้รับบริการก็จะไม่กลับมาใช้บริการอีก ดังนั้น หน่วยงานบริการและผู้ให้บริการจะต้องทำการประเมิน คุณภาพ ในการให้บริการโดยกำหนดสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง และจัดให้บริการที่ดีมีคุณภาพ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลย์พัฒน์, 2550) ในการประเมินผลคุณภาพของการ บริการสารสนเทศ ส่วนใหญ่จะอาศัยข้อมูลจากผู้รับบริการ ซึ่งมี ข้อควรพิจารณา ดังนี้

1. การตรงต่อเวลา เช่น ส่งสินค้าให้แก่ผู้รับบริการตรงตาม กำหนดเวลา
2. การเอาใจใส่ต่อหน้าที่ เช่น การต้อนรับ การให้บริการ อย่างจริงจังและถูกต้อง
3. การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การจัด สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับ บริการอย่างทันทั่วถึง
4. การสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การให้บริการอย่างรวดเร็วด้วยความเต็มใจ
5. การให้คำอธิบาย คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ เช่น การแนะนำสินค้าใหม่ๆ การตอบข้อซักถามของผู้รับบริการ
6. การแสดงออกต่อผู้รับบริการ เช่น ความกระตือรือร้น พุดจาไพเราะ สีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส กล่าวคำทักทาย รับฟังคำพูด ของผู้รับบริการด้วยความสนใจ
7. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
8. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับ บริการ
9. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
10. คุณภาพของการให้บริการทั้งในระหว่างรับบริการ และภายหลังรับบริการ

วิธีการประเมินผลการบริการสารสนเทศ

การประเมินผลการบริการสารสนเทศ สามารถทำได้ หลายวิธี ดังนี้

1. การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม สอบถามผู้ใช้บริการ สารสนเทศ
2. การสัมภาษณ์หรือการสนทนากับผู้ใช้บริการ สารสนเทศ
3. การสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้บริการสารสนเทศ
4. การศึกษาจากสถิติและหลักฐานการใช้บริการ
5. ศึกษาข้อมูลจากเว็บไซต์ที่ผู้ใช้บริการสารสนเทศ ได้สนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือแสดงความคิดเห็น

ตัวอย่างการประเมินผลการให้บริการสารสนเทศในห้อง สมุดวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม โดยการศึกษาจากผู้ ใช้บริการห้องสมุด คือ นักศึกษาพยาบาล ซึ่งเป็นการประเมินในด้าน การให้บริการสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศ ครุภัณฑ์ อาคาร สถานที่ และบุคลากรที่ให้บริการ ผลของการประเมินช่วยให้ ผู้ให้บริการเข้าใจพฤติกรรมของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น ช่วยให้ ผู้ให้บริการสามารถวางแผนการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ ผู้ใช้บริการได้ และนำห้องสมุดไปสู่การพัฒนาที่พึงประสงค์ร่วมกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ (บรรจง พลไชย, 2554)

บทสรุป

งานบริการสารสนเทศเป็นงานที่ให้บริการความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร เป็นบริการที่นำผู้ใช้บริการเข้าสู่แหล่งสารสนเทศ โดยมี จุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศที่ต้องการ สมบูรณ์ สะดวกและรวดเร็วที่สุด ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด เพื่อให้เป็นพลเมืองโลกที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีทักษะที่สำคัญ และจำเป็นในศตวรรษที่ 21 บริการที่จัดให้มีทั้งบริการที่ผู้ใช้ บริการสามารถใช้ได้ด้วยตนเอง และบริการที่ผู้ใช้บริการต้องติดต่อ กับผู้ให้บริการโดยตรง โดยมีการประเมินผลติดตามผลการ ให้ บริการ เพื่อเป็นดัชนีชี้วัดศักยภาพของการจัดบริการสารสนเทศ ซึ่งผู้ใช้บริการมีความสนใจและความต้องการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน หัวใจสำคัญของงานบริการสารสนเทศ ก็คือ การเข้าถึงลูกค้า หรือ ผู้ใช้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการสารสนเทศต้องรู้ถึงความจำเป็นและ ความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้บริการสารสนเทศได้ตรงกับ ความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด



เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). *แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม*. กรุงเทพฯ : กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
- ดิชิตชัย เมตตาริกานนท์. (2558). *เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการจัดการสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรงค์ ป้อมบุบผา. (2550). *เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต*. พิมพ์ครั้งที่ 8. มหาสารคาม : คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บรรจง พลไชย. (2554). ความพึงพอใจต่อการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม มหาวิทยาลัยนครพนม. *อินฟอร์เมชัน*, 18(1), 1-16.
- พรพรรณ จันทร์แดง. (2557). *ห้องสมุดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- พิมพ์พันธ์ เดชะคุปต์ และเพยาว์ ยินดีสุข. (2556). *ทักษะ 5 C*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิมพ์ร่ำไพ เปรรมสมิทธิ์ และคณะ. (2554). *ชุดฝึกอบรบครูบรรณารักษ์*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2552). *การวัดผลและการสร้างแบบสอบผลสัมฤทธิ์*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รวิวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ระเปียบ สุภาวีรี. (2555). *แหล่งสารสนเทศสำหรับงานบริการสารสนเทศเพื่อช่วยการค้นคว้า*. นครปฐม : คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รุ่งฤดี อภิวัฒน์สร และคณะ. (2555). *สารนิเทศและการเขียนรายงานทางวิชาการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ทริปเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น.
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2556). *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ หน่วยที่ 1-7*. พิมพ์ครั้งที่ 10. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุนันท์ สิ้นธพานนท์. (2558). *การจัดการเรียนรู้ของครูยุคใหม่เพื่อพัฒนาทักษะผู้เรียนในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ : 9119 เทคนิคพรินต์ติ้ง.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต และภัสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2550). *จิตวิทยาบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อุดลพัฒน์กิจ.
- Bellanca, J. & Brandt, R. (2012). *21st century skills : Rethinking how students learn*. Illinois : Solution Tree Press.

Translated Thai References

- Aphiwatthanason, R. et al. (2012). *Information and academic report writing* (2nded.). Bangkok : Triple Education. [in Thai]
- Chandaeng, P. (2014). *New age library*. Bangkok : Se-education. [in Thai]
- Dechakup, P. & Yindeesuk, P. (2013). *5 Cs skills* (7th ed.) Bangkok : Chulalongkorn University Printing House. [in Thai]
- Ministry of Information and Communication Technology. (2016). *Digital development plan for economy and society*. Bangkok : Ministry of Information and Communication Technology. [in Thai]
- Mettarikanon, D. (2015). *Information and communication technology for information management*. Bangkok : Chulalongkorn University Printing House. [in Thai]
- Pombuppha, N. (2007). *Information and communication technology for lifelong learning* (8thed.) Mahasarakham : Faculty of Informatics, Mahasarakham University. [in Thai]
- Phonchai, B. (2011). Satisfaction with using library of nursing students at Boromrajchonnee College of Nursing, Nakhon Phanom, Nakhon Phanom University. *Information*, 18(1), 1-16. [in Thai]
- Premsamith, P. et al. (2011). *The librarian teacher training package*. Bangkok : Chulalongkorn University Printing House. [in Thai]



- Proyrungrat, R. (2008). *Service psychology*. Bangkok : Odeon Store. [in Thai]
- Phutthaphithakphon, S. (2013). *A series of instructional materials in service and dissemination of information, units 1-7* (10thed.). Nonthaburi : Sukhothai Thammathirat Open University. [in Thai]
- Sinthaphanon, S. (2015). *Learning management of new age teachers for development of learner's skills in the 21st century*. Bangkok : 9119 Technic Printing. [in Thai]
- Suwanbandit, A. & Adunpatthanakit, P. (2007). *Service psychology* (2nd ed.). Bangkok : Adunpattanakit [in Thai]
- Supwiri, R. (2012). *Information service sources for help with research*. Nakhon Pathom : Faculty of Arts, Silpakorn University. [in Thai]
- Wibunsi, Y.R. (2009). *Measurement and achievement test construction* (10thed.). Bangkok : Chulalongkorn University Printing House. [in Thai]