

บทที่ 1

หลักการและแนวคิดของการบริการสารสนเทศ

งานบริการนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของสถาบันบริการสารสนเทศ เพราะถึงแม้ว่าสถาบันบริการสารสนเทศจะมีการบริหารงานที่ดี มีการดำเนินงานเทคนิคอย่างเป็นระบบ แต่ถ้าไม่สามารถจัดบริการที่ดีได้ ก็ย่อมเกิดการสูญเสียเป็นอย่างมาก เกิดการใช้วัสดุอย่างไม่คุ้มค่า งานบริการเป็นงานส่วนที่ต้องพบปะ ติดต่อกับผู้ใช้บริการโดยตรง การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้นั้นมีขอบเขตกว้างขวาง โดยทั่วไปงานบริการจะใช้พื้นที่ของสถาบันบริการสารสนเทศมากกว่างานอื่น และต้องจัดเตรียมวัสดุไว้ให้พร้อมเพื่อผู้ใช้จะได้ใช้ค้นคว้าได้สะดวก ต้องจัดบุคลากรที่เหมาะสมกับงาน ต้องการการวางระเบียบ กฎเกณฑ์ นอกจากนี้ยังต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจอันเนื่องมาจากการได้รับความสะดวกสบาย เช่น บริการน้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น

ความหมายของการบริการสารสนเทศ

การบริการ (Services) เป็นกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินงานของสถาบันบริการสารสนเทศ และมีผู้ให้ความหมายของการบริการ และบริการสารสนเทศไว้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546, หน้า 607) ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไป คือ การกระทำที่เป็นไปด้วยความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

สมิต สัจฉกร (2548, หน้า 14) ให้ความหมาย บริการ หมายถึง เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

อารีย์ รังสิโยภาส (2542, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของการบริการสารสนเทศ (Information Services) หมายถึง การจัดการให้ผู้ที่ต้องการใช้สารสนเทศ ได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ ทันเวลา น่าเชื่อถือ มีความต่อเนื่อง และตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด การบริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีการดำเนินงานที่เป็นระบบ โดยมีองค์ประกอบที่ครบถ้วน ทั้งด้านประเภทของสารสนเทศ สถาบันบริการสารสนเทศ ผู้ใช้ ผู้ให้บริการสารสนเทศ และเครื่องมือในการให้บริการ

สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์ (2521, หน้า 56-57) ให้ความหมาย บริการ คือ งานที่ห้องสมุดจะอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้ เริ่มตั้งแต่การสร้างบรรยากาศเชิญชวนให้เข้าใช้ห้องสมุด ด้วยการจัดสถานที่ภายในสถาบันบริการสารสนเทศให้ดูสวยงาม มีระเบียบ และสะอาดตา ทาสีภายในห้องสมุดให้เป็นสีอ่อนๆ เพื่อให้แลดูเย็นตา พื้นห้องควรขัดให้เรียบ เด็กสามารถนั่งอ่านหนังสือได้ ตกแต่งผนังสถาบันบริการสารสนเทศด้วยรูปภาพที่เหมาะสม จัดแจกันดอกไม้สดไว้ในห้อง มีผ้ามา่านหน้าต่างที่สดใส จัดชั้นหนังสือเป็นระเบียบสะอาด หนังสืออยู่ในสภาพไม่ฉีกขาด มีที่กั้นหนังสือไม่ให้ล้ม มีบริเวณที่ว่างพอสมควร นอกจากนี้สถาบันบริการสารสนเทศมีบริการจ่ายรับ