

ทุกวัน สังคมไทยก็ไม่ยกเว้นเช่นกัน ยิ่งกว่านั้นสังคมไทยยังเป็นสังคม “เปิด” ที่ประชาชนมีความสนใจ และมีการบริโภคข่าวสารในอัตราสูง และในปัจจุบันสื่อสารมวลชนก็ยังมีเสรีภาพที่ค่อนข้างจะเต็มเปี่ยม เมื่อเทียบกับอีกหลายๆ ประเทศในภูมิภาคใกล้เคียงกับไทย ที่จัดว่าเป็นประเทศประชาธิปไตย แต่สังคมเปิดของไทยจะยังสมบูรณ์เต็มที่ไม่ได้ หากกลไกของรัฐ ยังไม่สามารถจะขจัดอุปสรรคที่ยังมีเหลืออยู่ให้หมดสิ้นไป เพื่อให้มีการเผยแพร่ข้อมูลทั่วไปของราชการแก่สาธารณชนได้อย่างเปิดเผยและเสรีเต็มที่กว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้

ความต้องการในข่าวสารข้อมูล หรือสารสนเทศของสังคมไทย มีรากเหง้ามาเป็นเวลาช้านาน แต่กระแสดความตื่นตัวดูเหมือนจะมีความเด่นชัดและรุนแรงที่สุดในช่วงพฤษภาทมิฬ ทั้งนี้เบื้องหลังความตื่นตัวในความต้องการ และความสำเร็จของการตอบสนองที่นำไปสู่การรับและแพร่กระจายของข่าวสารข้อมูลอย่างฉับพลันและกว้างไกล ไม่ว่าจะเป็นในรูปของเสียง รูป ข้อความ และภาพเคลื่อนที่ (สุเมธ วงศ์พานิชเลิศ และนิตย จันทรมังคละศรี, 2555)

จากข้อความดังกล่าว ย่อมทำให้ประชาชนต้องการข้อมูลข่าวสาร การชี้แนะที่ถูกต้องเชื่อถือได้ ทันทต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ ซึ่งจะช่วยลด ป้องกัน แก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ ดังนั้นจึงเป็นภารกิจของสถาบันบริการสารสนเทศ จำเป็นต้องจัดบริการสนเทศให้ครอบคลุมทุกด้าน เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ให้มีความรู้ ได้รับสารสนเทศที่จะช่วยปรับตัวให้อยู่ในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างเหมาะสม และมีชีวิตอย่างสุขสบาย

สมิต สัจฉกร (2545, หน้า 14-16) กล่าวถึงความจำเป็นของการบริการสารสนเทศ ไว้ว่า การบริการเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้ลูกค้าใหม่ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งชั้น หรือสูญเสียลูกค้าไป

ในการพิจารณาความจำเป็นในการให้บริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น