

6. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการที่ให้บริการ

บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ เป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้บริการ

2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ

3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก

4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน

5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก

6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ที่กล่าวถึงข้างต้นจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการบริการ

สรุปได้ว่าในสังคมโลกยุคปัจจุบันประชาชนมีความจำเป็นต้องได้รับข้อมูลข่าวสาร และการชี้แนะที่ถูกต้องเชื่อถือได้ ทันทต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ ซึ่งจะช่วยลด และป้องกัน แก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดจากการเข้าใจที่คลาดเคลื่อนได้ ดังนั้นจึงเป็นภารกิจของสถาบันบริการสารสนเทศ จำเป็นต้องจัดบริการสารสนเทศให้ครอบคลุมทุกด้าน เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ให้มีความรู้ ได้รับสารสนเทศที่จะช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและสามารถปรับตัวให้อยู่ในสังคมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีความสุข

สภาพแวดล้อมของบริการสารสนเทศ

สถาบันบริการสารสนเทศ ซึ่งเกิดจากองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและให้บริการสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้สารสนเทศได้รับสารสนเทศและสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สถาบันบริการสารสนเทศจำเป็นต้องจัดสภาพแวดล้อมของบริการสารสนเทศให้สนองต่อการบริการสารสนเทศ ซึ่งสภาพแวดล้อมสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ (ศิริพร สุวรรณะ, 2532, หน้า 33-34)

1. สภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ ปัจจัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรโดยปัจจัยเหล่านั้นจะส่งผลกระทบต่อตรงต่องานบริการสารสนเทศ ซึ่งได้แก่ นโยบายขององค์กร การจัดองค์กร งบประมาณ บุคลากร สถานที่ และความต้องการสารสนเทศ เป็นต้น

2. สภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ ปัจจัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กรโดยสถาบันบริการสารสนเทศไม่ได้มีบทบาทโดยตรง ในการกำหนดหรือสร้างสภาพแวดล้อมนั้น แต่สภาพแวดล้อมภายนอกนี้จะมีผลกระทบไม่ทางตรงก็ทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานให้บริการสารสนเทศ สภาพแวดล้อมภายนอกเหล่านั้น ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจและสังคม กฎหมาย มาตรฐาน ชุมชน เทคโนโลยี เป็นต้น

การจัดสภาพแวดล้อมของบริการสารสนเทศให้สนองต่อการบริการสารสนเทศ นั้นแบ่งเป็นสภาพแวดล้อมภายในองค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมทั้ง 2 ประเภทดังกล่าว มีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพของการบริการสารสนเทศ