

การสร้างคามพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการสารสนเทศ

สีปาน ทรัพย์ทอง

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



แนวโน้มของห้องสมุดและบริการ ในปัจจุบันและอนาคต

- ★ 1. ขนาดของ **collection** พอเหมาะ
- ★ 2. เน้นการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่าการสะสมสารสนเทศ
- ★ 3. ปรับเปลี่ยนจาก **collection** ที่เป็นสิ่งพิมพ์ไปสู่รูปแบบฐานความรู้
- ★ 4. การบริการแบบมีคณกลางหมดไป
- ★ 5. ระยะทางและเวลาในการใช้บริการหมดความหมาย
- ★ 6. ห้องสมุดเพิ่มบทบาทจากเดิมอาจเป็น **agent, broker gateway** ฯลฯ

เหตุที่ห้องสมุดต้องปรับเปลี่ยน

- ★ 1. สภาพสังคม : Knowledge-based และความต้องการของผู้ใช้
- ★ 2. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสารข้อมูล



ห้องสมุดต้องลดข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคขัดขวางผู้ใช้ลง
และเสริมจุดแข็งของห้องสมุดให้ปรากฏเด่นชัดขึ้น



ปัจจัยที่สามารถสร้างความพึงพอใจ (จุดแข็ง)

- ★ คุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศ
- ★ บุคลากรและบริการของห้องสมุด
- ★ สถานที่ และสภาพแวดล้อม



คุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศ

มุมมองทางการตลาด ทรัพยากรสารสนเทศ = **product** จะทำ
อย่างไรให้ **product** เป็นที่ต้องการของตลาด ?

1. Uncover the needs ควรแบ่งกลุ่มผู้ใช้เพื่อ:

- รู้จักผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม
- รู้ความต้องการของแต่ละกลุ่ม
- สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละกลุ่ม

คุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศ: มุมมองทางการตลาด (ต่อ)

2. Differentiate your product and services.
3. Explore alternative distribution channels.

★ อย่าลืมทำ **promotion**
คือ **Advertising** และ
Public relations

บุคลากรและบริการของห้องสมุด

“ a building full of books isn't a library without a librarian”



บุคลากรและบริการของห้องสมุด (ต่อ)

★ จิตวิทยาในการให้บริการ

1. รู้จักตนเอง เช่น รู้บุคลิกภาพ รู้อารมณ์ รู้จุดอ่อน-แข็ง
2. รู้จักธรรมชาติของมนุษย์ เช่น มนุษย์เป็นสัตว์สังคม อยากมีความสำคัญ ชอบเปรียบเทียบ ชอบตัดสินโดยคิดเอาเอง เห็นความผิดพลาดของผู้อื่นมากกว่าของตน



บุคลากรและบริการของห้องสมุด :

จิตวิทยาในการให้บริการ (ต่อ)

3. รู้วิธีการสื่อสารที่ประทับใจ เช่น การใช้คำพูดที่เหมาะสม มีทักษะในการสื่อสาร
4. รู้เทคนิควิธีการจัดการกับข้อโต้แย้ง คำตำหนิ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
5. พัฒนาตนเองอยู่เสมอทั้งในด้านวิชาการและสังคม

Top 10 lacking qualities

1. Committed to organizational goal.
2. Friendly
3. Able to accept pressure
4. Reliable
5. Energetic (vigorous/active)
6. Flexible
7. Logical
8. Written communication skill
9. Confident about abilities
10. Able to work with and for a range of colleagues



สถานที่ และสภาพแวดล้อม

- ★ Physical จัดบรรยากาศและสิ่งแวดลอมในห้องสมุดให้น่าใช้ สบาย ไม่อึดอัด
- ★ Virtual เป็นการขยายขอบเขตการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยี คอมพิวเตอร์และการสื่อสารข้อมูล



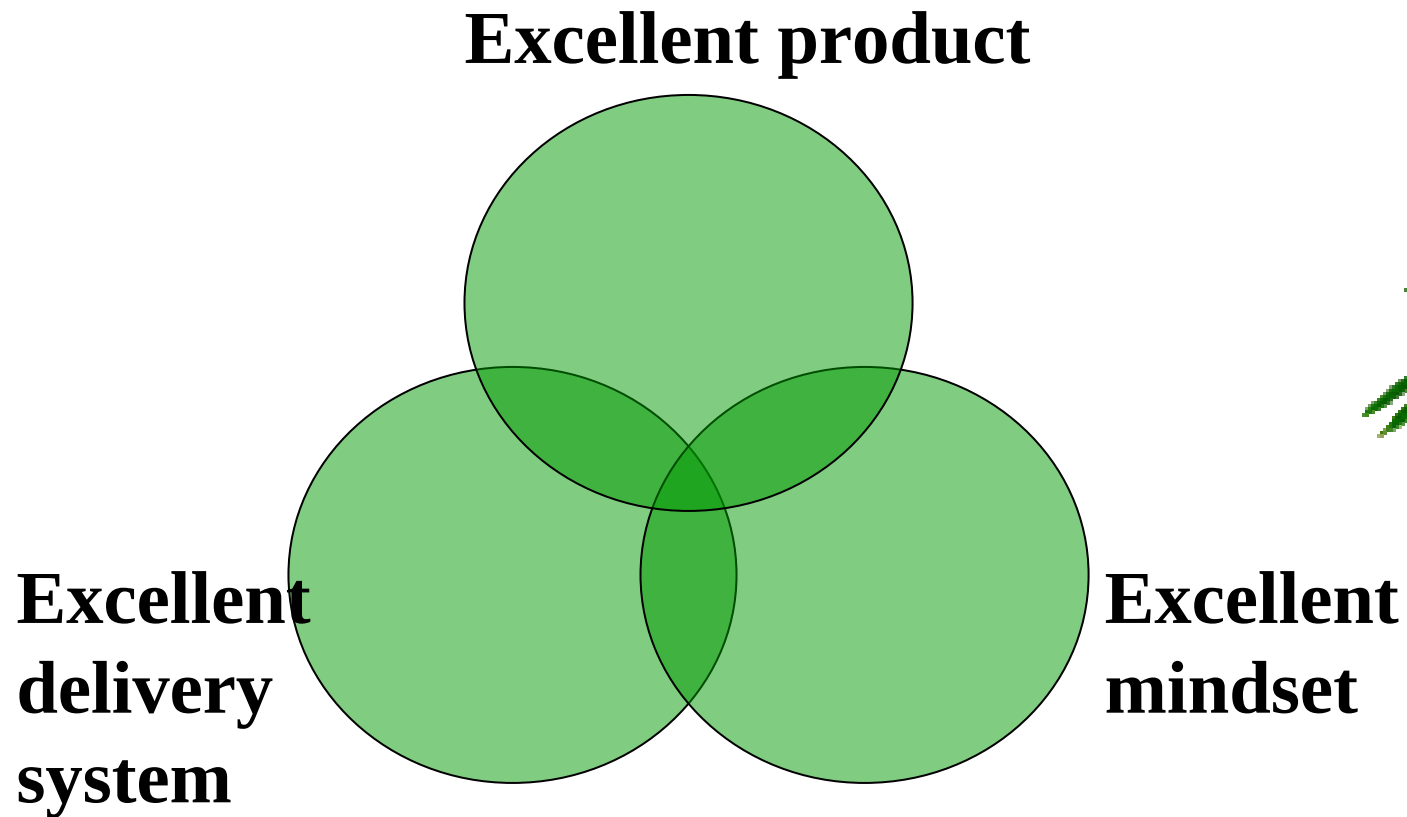
ปัจจัยที่ไม่สร้างความพึงพอใจ (จุดอ่อน)

★ ขั้นตอนหรือกฎระเบียบที่มากเกินไป

- การแต่งกาย
- ระเบียบการเข้าใช้
- ระเบียบ/ขั้นตอนการยืม - คืน



New paradigms of library services



สวัสดีค่ะ

