บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบและแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า ในหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. คุณภาพด้านทรัพยากรห้องสมุด
3. คุณภาพด้านการบริการ
4. คุณภาพด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
5. คุณภาพด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก
6. คุณภาพด้านการประชาสัมพันธ์
7. บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” โดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2530 : 389) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

หลุย จำปาเทศ (2533 : 8) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

จิรวรรณ ภักดีบุตร (2533 : 87) ได้ให้ความหมายของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ คือ ผลของการใช้บริการของผู้ใช้ที่เกิดการรับรู้ทางด้านจิตใจ หรือความคิดเห็นโดยประเมินจากคุณภาพของการบริการ เป็นการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ ทั้งในด้านการใช้ความต้องการในการใช้ ความพึงพอใจของผู้ใช้ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้โดยมีเป้าหมายเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผน และกำหนดนโยบายในการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและความเหมาะสมของผู้ใช้

สุรางค์ โค้วตระกูล (2541 : 9) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

อารี พันธ์มณี (2546 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ

ประสาท อิศรปรีดา (2547 : 300) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พลังที่เกิดจากพลังทางจิตที่มีผลไปสู่เป้าหมายที่ต้องการของมนุษย์ และเป็นพฤติกรรมไปสู่จุดหมายที่ตั้งไว้

แน่งน้อย พงษ์สามารถ (2549 : 259) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงท่าทีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 อย่าง คือ ปัจจัยเกี่ยวกับงานโดยตรง ลักษณะเฉพาะเจาะจงของแต่ละคน และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่อยู่นอกหน้าที่การงาน

พรรณี ชูทัยเจนจิต (2550 : 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกที่ดี ที่ประทับใจต่อสิ่งเร้าต่างๆไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

แอปเบิลไวท์ (Applewhite. 1965 : 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้น เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความหมายรวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย ได้แก่ การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องานและมีความพึงพอใจกับรายได้ที่รับ

นิวคูเมอร์ (Newcumer. 1995 : 2) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากการตอบสนองความต้องการ

คูลเลน (Cullen. 2001 : 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

2. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การ ที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน วีเบอร์ (Weber. 1966 : 340 ; อ้างอิงมาจาก อาภากร ธาตุโลหะ และคณะ. 2553 : 10-11) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สิริกันยา พัฒนภูทอง. 2546 : 9-10)

2.1 ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันออกไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่น การรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

2.3 ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถาน-การณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง

เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

3. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการห้องสมุด พบว่า สามารถจำแนกผลการวิจัย ตามลักษณะเนื้อหาออกเป็นด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ (นพพร เพียรพิกุล. 2547 : 112-120 ; สุรีย์ บุหงามงคลและคณะ. 2546 : 53-61 ; เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์. 2547 : 28-36)

1. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในเรื่องการจัดและตกแต่งภายใน ความเพียงพอและความสะดวกสบายของที่นั่งอ่านหนังสือ ที่จอดรถยนต์และจักรยานยนต์ ที่รับฝากของก่อนเข้าห้องสมุด แสงสว่างภายในอาคารห้องสมุด การถ่ายเทอากาศภายในห้องสมุด อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศ ความเงียบสงบ บรรยากาศเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ ความพอเพียงและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ จำนวนเครื่องพิมพ์ที่ให้บริการ ความพอเพียงของบริการถ่ายสำเนาเอกสาร ความสะอาดของห้องน้ำ ป้ายประชาสัมพันธ์และบอร์ดข่าวสารต่างๆ และเอกสาร/ แผ่นพับแนะนำการใช้บริการห้องสมุด

2. ด้านทรัพยากร ประกอบด้วย ความพอเพียงของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ความพอเพียงของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน์ ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน์ ความพอเพียงของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการ เนื้อหาของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการ และความทันสมัยของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการ

3. ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ประกอบด้วย การสืบค้นจาก WebOPAC การสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ ข้อมูลที่สืบค้นตรงต่อความต้องการ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดบริการของห้องสมุด

4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจและความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ ท่าทีที่เต็มใจของบุคลากรผู้ให้บริการความกระตือรือร้นในการให้บริการ อัธยาศัยไมตรี ความมีมนุษยสัมพันธ์การพูดจาและมารยาทของผู้ให้บริการ การให้ความสำคัญต่อคำถามของผู้ใช้บริการ ความอดทนและการพยายามค้นหาคำตอบของผู้ให้บริการ และความสามารถในการแนะนำวิธีการสืบค้นสารสนเทศ

5. ด้านการบริการ พบว่า มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการซีดี-รอม บริการวารสาร

และหนังสือพิมพ์ บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ บริการยืมหนังสือใหม่ระหว่างวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการ บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นต้น

4. หลักการให้บริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 27) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มองเห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่ และความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมองให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหสมาสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้

3. สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของ การบริการ ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการการวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัวก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้น ต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536 : 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่า การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร(Package service) ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความจาเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรคือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้ใช้บริการทั้งผู้ที่มาติดต่อและมาขอรับบริการ ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับการบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้นอาจกระทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทาอยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทางานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทาให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่จาเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควรจะได้รับด้วย เช่น มีผู้มีขอจดเครื่องหมายการค้า หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าผู้มาใช้บริการลืมถ่ายเอกสารบัตรประชาชนมา ก็ดาเนินการถ่ายเอกสารบัตรประชาชนให้โดยทันที

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลและคาแนะนาต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก และจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบาย ระเบียบแบบแผน และถูกต้องในเชิงศิลปธรรมจรรยาด้วย

6. ความสุภาพอ่อนน้อมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น

7. ความเสมอภาค การให้บริการ จะต้องให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการบริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ เพราะว่าประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อยไม่สามารถเข้ามาติดต่อได้ ขาดความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

กุลธน ธนาพงศธร (2533 : 303-304) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประกาศ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่
2. หลักความสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค
4. หลักความประหยัด
5. หลักความสะดวก

พาราซูรามาน (Parasuraman. et al. 1990 ; Parasuraman and Grewal. 2000) ได้กล่าวไว้ว่าการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยจำแนกคุณลักษณะคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ วัสดุ เป็นต้น

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) คือ การให้บริการต้องตรงตามการสื่อสารที่นำเสนอแก่ผู้รับบริการ งานบริการที่มอบหมายให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในงานบริการจากผู้รับบริการ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) คือ การให้บริการ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการผู้รับบริการได้ทันที และผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) คือ การบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) คือ ผู้ให้บริการที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการผู้รับบริการแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

5. แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 28) ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั้นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการ ที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลกรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจน รวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

6. วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ในการวัดนั้นอาจใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือใช้หลายวิธีประกอบกัน เพื่อให้ผลที่แน่นอนขึ้น นักวิชาการได้ให้เสนอแนวคิดในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ไว้ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 138 - 140) ได้กล่าวไว้ว่าการวัดความพึงพอใจแบ่งแบบวัดตามลักษณะข้อความที่ถามออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. แบบสำรวจปรนัย เป็นแบบวัดที่มีคำถามและคำตอบใช้เลือกตอบ โดยที่ผู้ตอบตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึกเป็นข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ

2. แบบสำรวจเชิงพรรณนา เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดใช้ผู้ตอบโดยอิสระเป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพแบบวัดยังสามารถแบ่งได้ตามคุณลักษณะของงานเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไป เป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยส่วนรวม ตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ ได้แก่ แบบวัดของแฮคแมน และโอมแฮม (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532 : 138 ; อ้างอิงมาจาก Hackman and Oldham. 1975 : unpaged) ซึ่งมีข้อคำถามเพียง 5 ข้อ เป็นลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่ามีข้อ2 และข้อ 5 เป็นคำถามนิเสธ

2.2 แบบวัดความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงานของแบบวัดนี้เป็นการวัดความพึงพอใจในแต่ละด้าน ตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ ได้แก่ แบบวัดของแฮคแมนและโอลแฮม แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า มีข้อความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรายได้ ความมั่นคงในงาน มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้า

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 39) ได้กล่าวไว้ว่าวิธีการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้

เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับการบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จิรวรรณ ภักดีบุตร (2540 : 183-184) ได้กล่าวไว้ว่าวิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

1. การศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์จากเอกสาร หนังสือ บทความ รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ ที่ได้มีการศึกษาวิเคราะห์ไว้แล้ว ผู้ที่ศึกษาต่อนำเอาข้อมูลเหล่านี้มาศึกษาพิจารณาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่เหมือนและแตกต่างกัน ถ้าต้องทำการศึกษาใหม่จะใช้วิธีการศึกษาวิธีใดที่เหมาะสมและได้ผลการศึกษาที่เป็นจริงและน่าเชื่อถือได้

2. ศึกษาจากสถิติการใช้บริการสารสนเทศ โดยนำสถิติผู้ใช้บริการของห้องสมุดนั้น ๆ มาวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบความพึงพอใจหรือความต้องการ เพื่อจะได้จัดหาและวางแผนให้บริการสารสนเทศตามที่ผู้ใช้ต้องการ

3. การสังเกตผู้ใช้ โดยบรรณารักษ์ผู้ให้บริการอาจสังเกตอย่างใกล้ชิด ตั้งแต่ผู้ใช้เข้ามาในสถาบันบริการสารสนเทศแห่งนั้น วิธีการนี้อาจให้ข้อมูลได้ไม่ชัดเจนและผู้ใช้อาจรู้สึกรำคาญที่ถูกสังเกตอยู่ตลอดเวลา

4. การสัมภาษณ์ผู้ใช้โดยตรง อาจแบ่งประเภทเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ประเภทที่เป็นทางการคือ การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามเป็นแนวซึ่งอาจสัมภาษณ์ผู้ใช้แบบตัวต่อตัวหรือแบบกลุ่มก็ได้ ประเภทที่ไม่เป็นทางการ คือการที่ผู้ให้บริการสนทนาพูดคุยซักถามกับผู้ใช้เพื่อถามถึงความต้องการ ความพึงพอใจ ปัญหาที่ประสบ และต้องการให้มีการปรับปรุง

5. การสำรวจและวิจัยตามหลักวิชาการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นแนวทางหรืออาจผสมผสานกับรูปแบบและวิธีการข้างต้น ในการศึกษาการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้นั้นควรมีการวางแผนการสำรวจ ตลอดจนการออกแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และสามารถวิเคราะห์นำเอาผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ได้

สรุปได้ว่าวิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำได้หลายวิธี ซึ่งประกอบไปด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้ การศึกษาค้นคว้าจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ สถิติการใช้บริการ การสอบถาม สัมภาษณ์ และการสังเกต อาจจะใช้กระบวนการศึกษาอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้ผลความพึงพอใจที่น่าเชื่อถือ

คุณภาพด้านทรัพยากรห้องสมุด

1. ความหมายของทรัพยากรสารสนเทศ

นักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายของทรัพยากรสารสนเทศไว้ดังนี้

วาสนา ธนะสุข (2544 : 1-12) ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สื่อประเภทต่าง ๆ ที่มีอยู่ในห้องสมุด หรือสถาบันบริการสารสนเทศ ทั้งที่เป็นสิ่งตีพิมพ์และไม่ใช่สิ่งตีพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ วารสาร จุลสาร ต้นฉบับ ตัวเขียน สิ่งพิมพ์รัฐบาล รายงานการประชุม เป็นต้น สื่อที่ไม่ใช่สิ่งพิมพ์ ได้แก่ โสตทัศนวัสดุประเภทต่าง ๆ เช่น ภาพยนตร์ เทปบันทึกภาพ วัสดุบันทึกเสียง สไลด์ ฟิล์มสตริป แผ่นโปร่งใส รูปภาพ ตลอดจนสื่ออิเล็กทรอนิกส์

มาลี ล้ำสกุล (2545 : 6) ทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resource) หมายถึง สิ่งที่ได้รับการบันทึกเป็นหลักฐานและคัดเลือกมาเพื่อการบริการสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศจะอยู่ในรูปของวัสดุหลากหลายชนิด อาทิ หนังสือ เอกสาร บทความ วารสาร รายงานการประชุมรายงานการวิจัย เทปเสียง (Audiocassette) เทปวีดิทัศน์ หรือเทปภาพ (Video Cassette) แฟ้มข้อมูลแผ่นดิสเก็ตต์ สารานุกรมในแผ่นซีดี วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ทรัพยากรสารสนเทศมีรูปลักษณ์ต่าง ๆ

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547 : 85) ทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resources) หมายถึง สารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่มีการบันทึกไว้ในสื่อประเภทต่าง ๆ โดยนำเสนอด้วยตัวอักษร ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว อาจเรียกชื่อว่าเป็นทรัพยากรห้องสมุด (Library Resources) หรือวัสดุห้องสมุด (Library Materials)

คณาจารย์สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ (2548 : 10) ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง วัสดุ (Material) หรือสื่อ (Media) ที่ใช้ถ่ายทอดสารสนเทศซึ่งตามปกติสารสนเทศจะไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ จำเป็นต้องใช้วัสดุหรือสื่ออย่างใดอย่างหนึ่งบันทึกหรือบรรจุสารสนเทศนั้น ๆ เพื่อถ่ายทอดสารสนเทศ คำที่มีความหมายเช่นเดียวกับทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resource) คือ คำว่า วัสดุสารสนเทศ (Information Material) และสื่อสารสนเทศ (Information Media) ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด เรียกสั้น ๆ ว่าทรัพยากรห้องสมุด (Library Resource) หรืออาจเรียกอีกชื่อหนึ่งว่าวัสดุห้องสมุด (Library Material or Library Collection) แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. วัสดุตีพิมพ์ (Printed Material)

2. วัสดุไม่ตีพิมพ์ (Non-printed Material)

3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Media)

สรุปว่า ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง บรรดาวัสดุที่บันทึกข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ไว้โดยใช้ภาษา สัญลักษณ์ ภาพ รหัส เป็นสื่อเพื่อการศึกษาค้นคว้าในทุกรูปแบบรวมกันแล้วเป็นแหล่งความรู้ที่เป็นบ่อเกิดแห่งทรัพย์สินทางปัญญา ตามวัตถุประสงค์และความต้องการ

2. ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศ

อุทัย ทุติยะโพธิ (2533 : 6-7) กล่าวว่า ทรัพยากรสารสนเทศเกิดจากสติปัญญาความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์ เป็นเหตุให้มีการผลิตทรัพยากรสารสนเทศออกมามากมาย และความสำคัญของสารสนเทศสามารถแบ่งได้เป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศต่อบุคคล การรู้จักใช้สารสนเทศที่ถูกต้องจะช่วยให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ในสิ่งที่ไม่รู้ ทำให้เกิดความคิดและมีการเจริญงอกงามทางปัญญา สามารถนำความรู้มาใช้เป็นประโยชน์ในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ด้วยดี นอกจากนั้นยังสามารถนำเอาทรัพยากรธรรมชาติมาใช้ประโยชน์ในการดำรงชีวิต และต่อสู้กับสิ่งแวดล้อมที่จะเกิดขึ้นได้ ทรัพยากรสารสนเทศอาจจะเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจและแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

2. ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศต่อสังคม ปัจจุบันเรียกได้ว่าเป็นยุคสังคมสารสนเทศ (Information Society) คือ เป็นสังคมที่เจริญก้าวหน้าในยุคเศรษฐกิจ วิทยากร เทคโนโลยี และอุตสาหกรรม เมื่อมีความเจริญเกิดขึ้นก็จำเป็นต้องมีการถ่ายทอดและรักษาสารสนเทศโดยการบันทึกไว้เพื่อให้ความเจริญต่าง ๆ ที่เป็นความรู้เหล่านี้ให้คงอยู่เพื่อถ่ายทอดไปถึงอนุชนรุ่นหลังในหลายรูปลักษณ์ เช่น การบันทึกบนกระดาษก็จะกลายเป็นเล่มหนังสือ ซึ่งจะรวบรวมความรู้ ความคิดและประสบการณ์ของมนุษย์ เช่น หนังสือ ตำรา หนังสืออ้างอิง และหนังสือบันเทิงคดี บันทึกบนแผ่นฟิล์ม แผ่นดิสก์ ล้วนทำให้เกิดเป็นมรดกทางวัฒนธรรมและเสริมสร้างความเข้าใจกันทางสังคมและวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน โดยมีทรัพยากรสารสนเทศเป็นสื่อที่สำคัญ

3. ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศต่อสถาบันบริการสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศเป็นหัวใจสำคัญของสถาบันบริการสารสนเทศ เพราะสถาบันบริการสารสนเทศมีภารกิจหลักในการสะสม จัดเก็บ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ทั้งในสาขาวิชาทั่วไปและสาขาวิชาเฉพาะ สถาบันบริการสารสนเทศมีหลายประเภท ได้แก่ ห้องสมุด (Library) ศูนย์สารสนเทศ (Information Center) ศูนย์ข้อมูล (Data Center) ศูนย์วิเคราะห์สารสนเทศ (Information Analysis Center) ศูนย์ประมวลผลและแจกจ่ายสารสนเทศ (Information Clearinghouse) ศูนย์แนะแหล่งสารสนเทศ (Referral Center) และหน่วยงานจดหมายเหตุ (Archives) นอกจากนี้ยังรวมถึงสถาบันบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ได้แก่ บริษัทค้าสารสนเทศ

(Information Company) นายหน้าค้าสารสนเทศ (Information Broker) และผู้ผลิตผู้จำหน่ายฐานข้อมูล (Database Vendor) การบริการสารสนเทศของสถาบันบริการสารสนเทศให้ได้ดีมีประสิทธิภาพนั้น เกิดจากการสะสมทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ตามนโยบายของสถาบันโดยเริ่มต้นด้วยการจัดหาทรัพยากรเหล่านี้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ อันจะนำไปสู่การบริการที่ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศ เมื่อผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ต้องการย่อมนำไปสู่การพัฒนาตนเอง ต่อบุคคลอื่นและสังคมส่วนรวม

สีปาน ทรัพย์ทอง (2546 : 7-8) กล่าวว่า ทรัพยากรสารสนเทศเกิดจากการใช้สติปัญญา ในการวิเคราะห์ ศึกษา วินิจฉัยเรื่องราวเหตุการณ์ต่างๆ เพื่อทำความเข้าใจและเกิดเป็นความรู้และบันทึกความรู้นั้นไว้ในสื่อต่างๆ ที่มีวิวัฒนาการไปตามความรู้ที่เพิ่มมากขึ้นของมนุษย์และความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศ แบ่งได้ 2 ด้านดังนี้

1. ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศต่อบุคคล ให้ความรู้ และสติปัญญาเป็นสื่อในการเผยแพร่ และถ่ายทอดความรู้ ความคิด ประสบการณ์ จินตนาการของคนกลุ่มหนึ่งไปยังอีกกลุ่มหนึ่งจะพบว่ามีทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมหาศาลที่ให้ทั้งความรู้ความคิด ในแขนงวิชาต่าง ๆ บุคคลจึงสามารถพัฒนาตนเอง เสริมสร้างประสบการณ์ มีทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมากที่บันทึกความหลากหลายของชีวิต ตลอดจนพฤติกรรมของคนในสถานการณ์ต่างๆ อาจเป็นประสบการณ์ที่ไม่ได้ประสบด้วยตนเองแต่สามารถเรียนรู้ได้จากประสบการณ์ของผู้อื่นทำให้บุคคลเข้าใจชีวิตมนุษย์ได้อย่างกว้างขวางและเสริมสร้างจิตนาการความคิดสร้างสรรค์ทำให้มนุษย์มีความสุขนั้นจะเกิดขึ้นจริงได้โดยมีทรัพยากรสารสนเทศเป็นสิ่งกระตุ้น เช่นหนังสือ นวนิยาย ภาพยนตร์ ดนตรี ล้วนเป็นตัวอย่างที่ดี และอาจเป็นแนวทางให้บุคคลนั้นใช้ความพยายามเพื่อจะเปลี่ยนความฝันและจินตนาการให้เกิดเป็นความจริงความฝันและจินตนาการเป็นพื้นฐานในการประดิษฐ์คิดค้นสิ่งต่างๆ ของมนุษย์ อาศัยทรัพยากรสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญ และบุคคลอาจบันทึกภูมิปัญญาของตนลงในสื่อรูปลักษณ์ต่างๆ เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ถ่ายทอดความรู้ภูมิปัญญาไปยังคนรุ่นต่อๆไปทำให้ความรู้ของมนุษย์พัฒนาต่อไปไม่จบสิ้น

2. ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศต่อสังคม ทรัพยากรสารสนเทศ เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดความรู้และสร้างความเข้าใจในสังคมในการส่งต่อความรู้ ความชี้แนะโน้มน้าวสังคมและสร้างความเข้าใจ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในสังคมได้อย่างกว้างขวางเช่น การถ่ายทอดค่านิยม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมือง เป็นต้นด้วยเหตุนี้จึงกล่าวได้ว่าทรัพยากรสารสนเทศเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาสังคม การสร้างสังคมเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้องค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญ คือบุคคลที่มีภูมิปัญญาอันเกิดจากการศึกษาหาความรู้ทั้งในระบบและนอกระบบเป็นจำนวนมากย่อมนำพาให้สังคมนั้นเป็นสังคมที่มีความรู้เป็นพื้นฐาน การพัฒนาสังคมโดยรวมให้เป็นสังคมที่เจริญก้าวหน้าทั้งด้านเศรษฐกิจวิทยาการเทคโนโลยีเสริมสร้างระบบการศึกษาในกระบวนการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับปฐมวัย เช่น การใช้วีดิทัศน์ รูปภาพ เพื่อประกอบการเรียนการสอน จนกระทั้งการศึกษาในระดับสูงขึ้นมาล้วนใช้

ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อทำให้การศึกษาเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ และยังสามารถปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน และการศึกษาด้วยตนเองซึ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองได้ตลอดชีวิต ดังจะเห็นได้จากการตั้งสถาบันบริการสารสนเทศในหลายระดับ เช่น ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดประชาชน ศูนย์สารสนเทศ ซึ่งเป็นแหล่งรวมของมวลทรัพยากรสารสนเทศสำหรับศึกษาค้นคว้าของบุคคลในสังคม ทำให้สามารถต่อยอดความรู้ต่อไปได้อีก

จากความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศที่กล่าวนั้นพอสรุปได้ดังนี้

1. ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศต่อบุคคล การรู้จักใช้สารสนเทศที่ถูกต้องจะช่วยให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ในสิ่งที่ไม่รู้ ทำให้เกิดความคิดและมีการเจริญงอกงามทางปัญญาสามารถนำความรู้มาใช้เป็นประโยชน์ในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ บุคคลจึงสามารถพัฒนาตนเอง เสริมสร้างประสบการณ์ มีทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมากที่บันทึกความหลากหลายของชีวิต ตลอดจนพฤติกรรมของคนในสถานการณ์ต่างๆ

2. ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศต่อสังคมทรัพยากรสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดความรู้และสร้างความเข้าใจในสังคมในการส่งต่อความรู้ ความชี้แนะโน้มน้าวสังคมและสร้างความเข้าใจ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในสังคมได้อย่างกว้างขวางเช่น การถ่ายทอดค่านิยม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมือง เป็นต้นด้วยเหตุนี้จึงกล่าวได้ว่าทรัพยากรสารสนเทศเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาสังคม

3. ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศต่อสถาบันบริการสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศเป็นหัวใจสำคัญของสถาบันบริการสารสนเทศ เพราะสถาบันบริการสารสนเทศมีภารกิจหลักในการสะสม จัดเก็บ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ

3. ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ

ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ (2540 : 1-6) ได้แบ่งทรัพยากรสารสนเทศเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ทรัพยากรตีพิมพ์ (Printed Materials) อาจแบ่งได้เป็น 5 ประเภท คือ

1.1 หนังสือ คือ สิ่งพิมพ์ที่เกิดจากการบันทึกความรู้ ความคิด และประสบการณ์ของมนุษย์ ซึ่งอาจแบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้ดังนี้

1.1.1 หนังสือสารคดี คือ หนังสือที่มุ่งให้ความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ได้แก่

1.1.1.1 หนังสือแบบเรียนและตำรา คือหนังสือที่รวบรวมความรู้ มีสาระตรงตามที่ระบุไว้ในหลักสูตรของแต่ละวิชา

1.1.1.2 หนังสืออ่านเพิ่มเติม คือหนังสือที่มีสาระอิงหลักสูตรสำหรับให้นักเรียน นักศึกษาอ่านเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

1.1.1.3 หนังสือความรู้ทั่วไป คือ หนังสือที่มุ่งให้ความรู้ทั่ว ๆ ไป นอกจากหนังสือแบบเรียน ตำรา และหนังสืออ่านเพิ่มเติม

1.1.1.4 หนังสืออ้างอิง คือ หนังสือที่จัดทำขึ้นเพื่อให้ค้นคว้าอ้างอิงข้อมูลเรื่องราวเพียงตอนใดตอนหนึ่ง ไม่จำเป็นต้องอ่านละเอียดทั้งเล่ม หนังสืออ้างอิงนี้ปกติจะให้ใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุดเหมือนหนังสือทั่วไป

1.1.2 หนังสือบันเทิงคดี คือหนังสือที่มุ่งให้ความบันทึกแก่ผู้อ่านมากกว่าให้ความรู้ ได้แก่

1.1.2.1 หนังสือนวนิยาย คือหนังสือที่เขียนขึ้นเพื่อให้ความเพลิดเพลินแก่ผู้อ่านเป็นหลัก อาจแทรกความรู้บ้างก็เป็นเพียงส่วนประกอบเท่านั้น

1.1.2.2 หนังสือรวมเรื่องสั้น คือเรื่องที่เขียนขึ้นเพื่อให้ความเพลิดเพลินเช่นเดียวกับนวนิยาย แตกต่างกันที่ขนาดความยาวของเรื่อง ซึ่งเรื่องสั้นจะมีความยาวของเรื่องสั้นกว่านวนิยาย เรื่องสั้นนิยมตีพิมพ์ลงในนิตยสารต่าง ๆ แล้วรวบรวมตีพิมพ์เป็นเล่มในภายหลัง

1.2 วารสารหรือนิตยสาร คือสิ่งพิมพ์ที่ออกติดต่อกันเป็นวาระภายใต้ชื่อเรื่องเดียวกันมีกำหนดระยะเวลาออกแน่นอนและสม่ำเสมอ อาจแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1.2.1 ประเภทวิชาการ ได้แก่ วารสารที่ตีพิมพ์บทความวิชาการสาขาต่าง ๆ อาจรวบรวมบทความสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งโดยเฉพาะ เช่น วารสารคณิตศาสตร์ วารสารวิทยาศาสตร์ วารสารห้องสมุด เป็นต้น หรือ รวบรวมบทความหลายสาขา เช่น วารสารธรรมศาสตร์ พัฒนบริหารศาสตร์ และวารสารรามคำแหง เป็นต้น

1.2.2 ประเภทเสนอข่าวเชิงวิจารณ์ ได้แก่ วารสารที่มีบทความเกี่ยวกับ ข่าว วิเคราะห์ข่าว และบทความเชิงวิจารณ์ ซึ่งผู้เขียนมักจะแทรกความคิดเห็นหรือข้อวิจารณ์ลงไปด้วย เช่น สยามรัฐสัปดาห์วิจารณ์ มติชนสุดสัปดาห์ เป็นต้น

1.2.3 ประเภททั่วไป ได้แก่ นิตยสารที่มุ่งให้ความบันเทิงเป็นหลัก อาจมีเกร็ดความรู้เล็ก ๆ น้อย ๆ แทรกอยู่ด้วย เช่น ขวัญเรือน แพรว สกุลไทย

1.3 หนังสือพิมพ์ คือสิ่งพิมพ์ที่เสนอข่าว เหตุการณ์ ความเคลื่อนไหวใหม่ ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ เช่น ข่าวการเมือง เศรษฐกิจ การศึกษา กีฬา บันเทิงและข่าวสังคม เป็นต้น ส่วนมากออกรายวันเพื่อเสนอข่าวสด ทำให้ผู้อ่านได้รับความรู้ ทันต่อเหตุการณ์ใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ

1.4 จุลสารหรืออนุสาร เป็นสิ่งพิมพ์ขนาดเล็ก มีความหนาไม่เกิน 60 หน้า เนื้อเรื่องในจุลสารแม้ไม่ละเอียดนัก แต่เข้าใจง่ายและทันสมัย ห้องสมุดมักจะได้รับจุลสารฟรีหรือขอได้จากหน่วยงาน องค์การ และสถาบันต่าง ๆ

1.5 กฤตภาค เป็นวัสดุที่ห้องสมุดแต่ละแห่งจัดทำขึ้นเอง โดยตัดข้อความเฉพาะเรื่องสำคัญ ๆ จากหนังสือพิมพ์ วารสาร หรือเอกสารอื่น ๆ ที่ห้องสมุดจะคัดทิ้งหรือจำหน่ายออกจากห้องสมุด นำมาผนึกลงบนกระดาษให้เรียบร้อย เพื่อเก็บไว้ศึกษาค้นคว้าต่อไป

2. ทรัพยากรไม่ตีพิมพ์ ซึ่งอาจแบ่งตามลักษณะการถ่ายทอดความรู้ได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1 วัสดุที่เสนอเรื่องราวได้ด้วยตนเอง วัสดุประเภทนี้สามารถเสมอเรื่องราวโดยไม่ต้องอาศัยเครื่องมือหรืออุปกรณ์ใด ๆ ช่วย เช่น

2.1.1 รูปภาพ อาจเป็นภาพเขียน ภาพถ่าย หรือภาพพิมพ์ก็ได้ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา เช่น ภาพสถานที่สำคัญ ภาพบุคคลสำคัญ ภาพเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นต้น

2.1.2 วัสดุลายเส้นหรือวัสดุกราฟิก คือวัสดุที่ผลิตขึ้นเพื่อแสดงสัญลักษณ์หรือความหมายของสิ่งหนึ่งสิ่งใด ช่วยให้ผู้ดูเข้าใจเรื่องราวหรือข้อมูลได้ง่ายขึ้น วัสดุลายเส้นอาจแบ่งได้ดังนี้

2.1.2.1 แผนภูมิ เป็นแผ่นภาพที่ประกอบด้วยสัญลักษณ์ ตัวเลข และตัวหนังสือ ใช้แสดงความสัมพันธ์ของเรื่องราวต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่าย เช่น แสดงการพัฒนาการ แสดงการเปรียบเทียบ และแสดงการแบ่งหน่วยงานต่าง ๆ แผนภูมิมีหลายแบบ เช่น แบบตาราง แบบเปรียบเทียบ แบบองค์การและแบบต้นไม้ เป็นต้น

2.1.2.2 แผนสถิติ เป็นทัศนวัสดุที่แสดงข้อมูลที่เป็นตัวเลข เพื่อเปรียบเทียบปริมาณที่เปลี่ยนแปลงไปตามลำดับเวลา ใช้แสดงเกี่ยวกับการเปรียบเทียบแนวโน้ม การเปลี่ยนแปลงและปริมาณของข้อมูล ในแบบที่เข้าใจได้ง่ายและรวดเร็ว แผนสถิติมีหลายแบบ เช่น แบบเส้น แบบแท่ง แบบวงกลม แบบพื้นที่และแบบรูปภาพ

2.1.2.3 แผนภาพ เป็นทัศนวัสดุที่ทำขึ้นเพื่อแสดงลักษณะหรือโครงสร้างที่สำคัญของสิ่งที่ต้องการอธิบาย ไม่แสดงรายละเอียด เช่น แผนภาพแสดงการร้อยฟิล์มเข้ากับเครื่องฉายภาพยนตร์ เป็นต้น

2.1.2.4 ภาพโฆษณา คือทัศนวัสดุที่ทำขึ้นเพื่อประกาศหรือจูงใจให้ผู้ดูได้กระทำตาม ภาพโฆษณาประกอบด้วยภาพและข้อความสั้น ๆ อาจเป็นคำถาม คำพังเพย หรือข้อความที่คล้องจองเพื่อให้ผู้ดูระลึกถึงและปฏิบัติตาม

2.1.3 แผนที่และลูกโลก แผนที่มีทั้งชนิดเป็นแผ่นพับได้ ชนิดสำหรับแขวนผนังและชนิดเป็นเล่ม ใช้ประกอบการศึกษาวิชาภูมิศาสตร์ และประวัติศาสตร์ ให้ความรู้เกี่ยวกับลักษณะภูมิประเทศ อาณาเขตของประเทศต่าง ๆ ที่ตั้งภูเขา แม่น้ำ เป็นต้น

2.1.4 ของจริง คือวัตถุที่นำมาทั้งหน่วย ไม่ใช่นำมาเพียงส่วนใดส่วนหนึ่งเท่านั้น วัตถุหรือสิ่งของที่จะนำมาเก็บไว้ในห้องสมุดจะต้องมีขนาดพอเหมาะและสะดวกต่อการเก็บรักษา

2.1.5 ของตัวอย่าง เป็นการนำวัตถุหรือสิ่งของมาเพียงส่วนใดส่วนหนึ่งที่เป็นตัวอย่างหรือตัวแทนของสิ่งนั้น เช่น ตัวอย่างหิน หรือตัวอย่างแร่ธาตุชนิดต่าง ๆ เป็นต้น

2.1.6 หุ่นจำลอง คือวัสดุสามมิติที่สร้างขึ้นมาให้มีสัญลักษณ์เหมือนของจริงหรือเลียนแบบของจริง อาจสร้างให้มีขนาดเล็กกว่าหรือโตกว่าของจริงก็ได้ เพื่อความสะดวก

ในการศึกษาและจัดเก็บรักษา เช่น หุ่นจำลองหลักศิลาจารึกพ่อขุนรามคำแหง เป็นต้น

2.2 วัสดุที่ต้องอาศัยเครื่องมือหรืออุปกรณ์ วัสดุประเภทนี้ การถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้ศึกษาค้นคว้าจำเป็นต้องใช้ประกอบกับเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการนำเสนอเรื่องราว วัสดุเหล่านี้ ได้แก่

2.2.1 สไลด์ (Slides) เป็นภาพโปร่งใสที่บันทึกอยู่บนฟิล์มหรือกระจก มีทั้งภาพสีและขาวดำ สไลด์มีขนาดต่าง ๆ กัน แต่ที่นิยมใช้กันมากคือขนาด 2x2 นิ้ว ซึ่งถ่ายทำจากฟิล์มขนาด 35 มม. ตัดออกทีละภาพแล้วหุ้มกรอบด้วยกระดาษแข็งหรือพลาสติก

2.2.2 ฟิล์มสตริป (Filmstrips) คือ ภาพนิ่งโปร่งใสจำนวนหนึ่งลำดับเรื่องราวต่อเนื่องกันมีหัวเรื่องและคำบรรยายภาพต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยถ่ายทำลงบนฟิล์มขนาด 35 มม. มีทั้งชนิดฟิล์มสีและฟิล์มขาวดำ

2.2.3 ภาพโปร่งใส (Transparency) เป็นแผ่นพลาสติกหรือแผ่นอาซีเตท (Acetate) ใช้กับเครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ ภาพโปร่งใสที่นิยมใช้มี 2 ขนาด คือ 7x7 นิ้ว และ 10x10 นิ้ว แผ่นอาซีเตทใสมีหลายสีทั้งชนิดแผ่นและชนิดม้วน การผลิตแผ่นภาพโปร่งใสสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การเขียนลงบนแผ่นอาซีเตทโดยตรง การลอกภาพ หรือการใช้เครื่องถ่ายแผ่นโปร่งใสโดยเฉพาะ

2.2.4 ภาพยนตร์ เป็นการบันทึกภาพและเสียงลงบนฟิล์มขนาดต่าง ๆ กัน ภาพยนตร์เพื่อการศึกษามักจะใช้ฟิล์มขนาด 16 มม. และ 8 มม. สำหรับฟิล์มขนาด 8 มม. มีทั้งชนิดบรรจุอยู่ในล้อโลหะ (Reel) และชนิดตลับ (Filmloop)

2.2.5 เทปบันทึกภาพ (Videotape) บางทีเรียกว่า เทปโทรทัศน์หรือวีดีทัศน์ จะบันทึกภาพและเสียงไว้ในเส้นเทป ในรูปของคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า สามารถลบแล้วบันทึกใหม่หรือบันทึกซ้ำได้เช่นเดียวกับเทปบันทึกเสียง มีทั้งชนิดม้วนและตลับ จะต้องใช้กับเครื่องเทปบันทึกภาพ (Videotape Recording)

2.2.6 แผ่นเสียงและเทปบันทึกเสียง สิ่งที่บันทึกลงบนแผ่นเสียงและเทปบันทึกเสียงซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าในห้องสมุดมีมากมาย เช่น การอ่านทำนองเสนาะ ดนตรี การออกเสียงและการสนทนาภาษาต่างประเทศ สุนทรพจน์ ปาฐกถา เป็นต้น

2.2.7 วัสดุย่อส่วน (Microforms) คือ การย่อส่วนของเอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ย่อให้เล็กกว่าของจริงหลาย ๆ เท่า แล้วถ่ายลงบนแผ่นฟิล์มหรืออัดลงบนบัตร มีทั้งทึบแสงและโปร่งแสง การอ่านข้อความจากวัสดุย่อส่วน ต้องอ่านด้วยเครื่องอ่านที่ทำขึ้นเพื่อการนี้โดยเฉพาะ

เครื่องอ่านนี้จะขยายส่วนที่ย่อไว้ให้พอเหมาะแก่สายตาผู้อ่าน วัสดุย่อส่วนที่ใช้ในปัจจุบันมีหลายชนิด ได้แก่

2.2.7.1 ไมโครฟิล์ม (Microfilm) คือม้วนฟิล์มที่มีการถ่ายข้อความหรือภาพจากต้นฉบับโดยย่อให้มีขนาดเล็กมาก ไมโครฟิล์มที่ใช้อยู่มีทั้งที่เป็นเนกาตีฟ (Negative) คือตัวอักษรขาวบนพื้นดำ และโพสิตีฟ (Positive) คือตัวอักษรดำบนพื้นขาว และไมโครฟิล์มสีขนาดที่นิยมใช้กันมากคือ ขนาด 16 มม. และ 35 มม.

2.2.7.2 ไมโครฟิช (Microfiche) คือฟิล์มโปร่งแสงที่มีขนาดต่าง ๆ กันแต่ละขนาดมีจำนวนแถวและกรอบภาพแตกต่างกัน ขนาดที่นิยมใช้กันมากคือ ขนาด 4x6 นิ้ว

2.2.7.3 ไมโครบุค (Microbook) คือ ไมโครฟิชที่ย่อส่วนลงจนมีขนาดเล็กมาก ฟิล์มขนาด 3x5 นิ้ว สามารถบรรจุข้อความจากหนังสือได้ประมาณ 1,000 หน้า

2.2.7.4 อุลตราฟิช (Ultrafiche) คือไมโครฟิชที่ย่อส่วนลงมากกว่าไมโครบุคฟิล์มขนาด 4x6 นิ้ว สามารถบรรจุข้อความจากหนังสือได้ประมาณ 2,100-4,000 หน้า

2.2.7.5 ไมโครโอเพค (Micro-Opaque) เป็นการย่อส่วนหน้าหนังสือลงบนกระดาษทึบแสงด้วยการพิมพ์ วัสดุย่อส่วนประเภทนี้มีหลายชนิด และมีชื่อที่เรียกตามชื่อทางการค้าดังนี้

2.2.7.5.1 ไมโครคาร์ด (Microcard) มีขนาด 3x5 นิ้ว 4x6 นิ้ว

2.2.7.5.2 ไมโครพรินท์ (Microprint) มีขนาด 6x9 นิ้ว

2.2.7.5.3 ไมโครเล็กซ์ (Microlex) มีขนาด 6 ½ x 8 ½ นิ้ว

2.2.7.5.4 มินิพรินท์ (Mini-Print) มีขนาด 6x9 นิ้ว

2.2.8 บัตรเพอร์เจอร์ (Aperture Card) มีลักษณะเป็นบัตรแข็งรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าขนาด 3 ¼ x 7 ¾ นิ้ว บรรจุภาพย่อได้ไม่เกิน 8 ภาพ

บุญถิ่น คิดไร (2540 : 4-5) ได้แบ่งประเภททรัพยากรสารสนเทศไว้ 2 ประเภท ดังนี้

1. วัสดุตีพิมพ์ เป็นวัสดุที่ถ่ายทอดสารสนเทศด้วยตัวอักษรเป็นหลัก การรับรู้สารสนเทศ โดยการอ่านจากกระดาษที่ใช้บันทึกสารสนเทศ ประกอบด้วยประเภทและชนิดย่อย ๆ ดังนี้

1.1 หนังสือ (Book) จำแนกได้คือ

1.1.1 หนังสือสารคดีวิชาการ (Non-Fiction) จำแนกได้คือ

1.1.1.1 หนังสือสารคดีวิชาการทั่วไป (General Non-Fiction)

1.1.1.2 หนังสืออ้างอิง (Reference Book)

1.1.1.3 หนังสือแบบเรียน ประมวลการสอน หลักสูตรและคู่มือครู (Curriculum Laboratory)

1.1.1.4 วิทยานิพนธ์ หรือปริญญานิพนธ์ (Thesis or Dissertation)

1.1.1.5 หนังสือแนะนำสถาบันการศึกษา (School Catalog)

1.1.2 หนังสือสำหรับเด็ก (Easy Book)

1.1.3 หนังสือนวนิยาย (Fiction)

1.1.4 รวมเรื่องสั้น (Short Story Collection)

1.2 วารสารหรือนิตยสาร (Periodical or Magazine)

1.3 หนังสือพิมพ์ (Newspaper)

1.4 จุลสาร (Pamphlet)

1.5 กฤตภาค (Clipping)

2. วัสดุไม่ตีพิมพ์ (Non-Printed Material) เป็นวัสดุที่ถ่ายทอดสารสนเทศด้วยวิธีหลากหลายเป็นพิเศษไปจากตัวอักษร และส่วนใหญ่จำเป็นต้องใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์เป็นพิเศษเฉพาะวัสดุชนิดนั้น ๆ ในการถ่ายทอดสารสนเทศ จำแนกได้ดังนี้

2.1 ทัศนวัสดุ (Visual Material) ได้แก่

2.1.1 วัสดุกราฟิค (Graphic Material) ได้แก่ แผนที่ (Map) แผนภูมิ (Chart) แผนภาพ (Diagram) แผนสถิติ (Graph) ภาพโฆษณา (Poster)

2.2.2 วัสดุโปร่งแสง ได้แก่ สไลด์ (Slide) ฟิล์มสตริป (Filmstrip) แผ่นโปร่งใส (Transparency)

2.1.3 วัสดุย่อส่วน (Microform) ได้แก่ ไมโครฟิล์ม (Microfilm) โมโครฟิช (Microfiche) ไมโครการ์ด (Microcard) ไมโครพริ้นท์ (Microprint)

2.1.4 สิ่งจำลอง (Model) ของตัวอย่าง (Specimens) และของจริง (Objects)

2.2 โสตวัสดุ (Audio Material) ได้แก่

2.2.1 แผ่นเสียง (Phondisc)

2.2.2 แผ่นคอมแพคหรือซีดี (Compact Disc)

2.2.3 แถบบันทึกเสียงหรือเทปเสียง (Phonotape or Cassette Tape)

2.2.4 รายการวิทยุ (Radio)

2.3 โสตทัศนวัสดุ (Audio-Visual Material) ได้แก่

2.3.1 ฟิล์มภาพยนตร์ (Film)

2.3.2 วีดิทัศน์ (Video Tape or Video Disc or Digital Video Disc)

2.3.3 รายการโทรทัศน์ (Television)

2.4 วัสดุคอมพิวเตอร์ ได้แก่

2.4.1 จานแม่เหล็ก (Floppy Disc or Hard Disc)

2.4.2 เทปแม่เหล็ก (Magnetic Tape)

2.4.3 ฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นเอง (Inhouse Database)

2.4.4 ฐานข้อมูลสำเร็จรูป (Compact Disc-Read Only Memory : CD-

ROM) เช่น DAO, ERIC, LISA เป็นต้น

2.5 ฐานข้อมูลในระบบโทรคมนาคม (Telecommunication Database) เช่น Internet และ DIALOG เป็นต้น

คณาจารย์สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ (2549 : 16-45) ได้แบ่งทรัพยากรสารสนเทศเป็น 3 ประเภทดังนี้

1. วัสดุตีพิมพ์ (Printed Materials) อาจแบ่งได้เป็น 10 ประเภท คือ

1.1 สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (Serial) คือสิ่งพิมพ์ที่ออกต่อเนื่องกันตามวาระที่กำหนดไว้ เช่น รายวัน รายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน รายสองเดือน หรือรายปี โดยจะเสนอข่าวสารข้อมูล และความรู้ที่ทันสมัย สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องแบ่งได้ 3 ประเภท คือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และหนังสือรายปี

1.1.1 วารสารหรือนิตยสาร คือสิ่งพิมพ์ที่ออกติดต่อกันเป็นวาระภายใต้ชื่อเรื่องเดียวกันมีกำหนดระยะเวลาออกแน่นอนและสม่ำเสมอ อาจแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1.1.1.1 ประเภทวิชาการ ได้แก่ วารสารที่ตีพิมพ์บทความวิชาการสาขาต่าง ๆ อาจรวบรวมบทความสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งโดยเฉพาะ เช่น วารสารคณิตศาสตร์ วารสารวิทยาศาสตร์ วารสารห้องสมุด เป็นต้น หรือ รวบรวมบทความหลายสาขา เช่น วารสารธรรมศาสตร์พัฒนบริหารศาสตร์ และวารสารรามคำแหง เป็นต้น

1.1.1.2 ประเภทเสนอข่าวเชิงวิจารณ์ ได้แก่ วารสารที่มีบทความเกี่ยวกับข่าววิเคราะห์ข่าว และบทความเชิงวิจารณ์ ซึ่งผู้เขียนมักจะแทรกความคิดเห็นหรือข้อวิจารณ์ลงไปด้วย เช่น สยามรัฐสัปดาห์วิจารณ์ มติชนสุดสัปดาห์ เป็นต้น

1.1.1.3 ประเภททั่วไป ได้แก่ นิตยสารที่มุ่งให้ความบันเทิงเป็นหลัก อาจมีเกร็ดความรู้เล็ก ๆ น้อย ๆ แทรกอยู่ด้วย เช่น ขวัญเรือน แพรว สกุลไทย

1.1.1.4 หนังสือพิมพ์ คือสิ่งพิมพ์ที่เสนอข่าว เหตุการณ์ ความเคลื่อนไหวใหม่ ๆ

1.2 จุลสาร (Pamphlet or Vertical file) เป็นสิ่งพิมพ์ขนาดเล็ก มีความหนาไม่เกิน 60 หน้าเนื้อเรื่องในจุลสารแม้ไม่ละเอียดนัก แต่เข้าใจง่ายและทันสมัย ห้องสมุดมักจะได้รับจุลสารฟรีหรือขอได้จากหน่วยงาน องค์การ และสถาบันต่าง ๆ

1.3 กฤตภาค (Clipping) เป็นวัสดุที่ห้องสมุดแต่ละแห่งจัดทำขึ้นเอง โดยตัดข้อความเฉพาะเรื่องสำคัญ ๆ จากหนังสือพิมพ์ วารสาร หรือเอกสารอื่น ๆ ที่ห้องสมุดจะคัดทิ้งหรือจำหน่ายออกจากห้องสมุด นำมาผนึกลงบนกระดาษให้เรียบร้อย เพื่อเก็บไว้ศึกษาค้นคว้าต่อไป

1.4 คู่มือสถานศึกษา (School Catalog) คือหนังสือที่ทางสถาบันการศึกษาจัดทำขึ้นเพื่อแจ้งให้ผู้ที่มีความสนใจจะเข้าศึกษาในสถาบันการศึกษาแห่งนั้นทราบถึงระเบียบการและ

สิ่งต่างๆ ที่ผู้จะเข้าศึกษาในสถาบันการศึกษาแห่งนั้นควรทราบ เช่น ที่ตั้ง สาขาวิชาที่เปิดสอน รายชื่ออาจารย์ผู้สอนค่าธรรมเนียม หอพัก ห้องสมุด เป็นต้น ห้องสมุดนิยมจัดเก็บคู่มือแยกใส่กล่องไว้ตามรายชื่อของรัฐหรือประเทศที่สถาบันการศึกษานั้นๆ ตั้งอยู่ แล้วจัดเรียงกล่องตามลำดับตัวอักษรของชื่อรัฐหรือชื่อประเทศไว้บนชั้นหนังสือ ผู้ที่มีความสนใจจะศึกษาในสถาบันการศึกษาที่ตั้งอยู่ในรัฐหรือประเทศใดก็ไปค้นหาได้จากกล่องที่มีชื่อรัฐหรือประเทศนั้นติดอยู่ สำหรับคู่มือสถานศึกษาในเมืองไทยจะจัดเก็บเรียงตามลำดับตัวอักษรของชื่อสถาบันการศึกษานั้นๆ

1.5 หนังสือสำหรับเด็ก (Easy Books) คือหนังสือที่จัดทำขึ้นสำหรับเด็ก มีเนื้อหาที่ตรงกับความต้องการและความสนใจของเด็กจึงไม่ซับซ้อนเหมือนของผู้ใหญ่ มีขนาดรูปเล่มที่จะถือได้สะดวก หนังสือสำหรับเด็กในปัจจุบันมักจัดทำให้มีความน่าดึงดูดใจ ด้วยภาพที่สวยงามและเรื่องราวที่สนุกสนานน่าติดตาม จึงเป็นเครื่องมือในการปลูกฝังนิสัยรักการอ่านได้เป็นอย่างดี

1.6 นวนิยาย (Fiction) คือหนังสือที่เขียนขึ้นเพื่อให้ความเพลิดเพลินแก่ผู้อ่านเป็นหลัก อาจแทรกความรู้บ้างก็เป็นเพียงส่วนประกอบเท่านั้น

1.7 รวมเรื่องสั้น (Short Story Collection) คือเรื่องที่เขียนขึ้นเพื่อให้ความเพลิดเพลินเช่น เดียวกับนวนิยาย แตกต่างกันที่ขนาดความยาวของเรื่อง ซึ่งเรื่องสั้นจะมีความยาวของเรื่องสั้นกว่า นวนิยาย เรื่องสั้นนิยมตีพิมพ์ลงในนิตยสารต่าง ๆ แล้วรวบรวมตีพิมพ์เป็นเล่มในภายหลัง

1.8 หนังสือสารคดีวิชาการ (General Non-fiction) เป็นสิ่งพิมพ์ที่บันทึกความรู้ข้อมูล และข้อเท็จจริงต่างๆ ซึ่งมีคุณค่าสำหรับการศึกษาค้นคว้า วิจัย ในสาขาวิชาการต่างๆ โดยจะครอบคลุมถึงหนังสือตำราวิชาการหนังสืออ่านประกอบ หนังสือความรู้ทั่วไป ที่มุ่งให้ความรู้แก่ผู้อ่านเป็นสำคัญ

1.9 หนังสืออ้างอิง (Reference Books) คือหนังสือที่ให้เรื่องราวข้อเท็จจริงแก่ผู้ใช้อย่างรวดเร็วและสะดวกในการค้นหา เพราะมีการเรียงลำดับอย่างเป็นระบบและมักจะมีเครื่องช่วยค้นที่ดี ที่สำคัญเขียนโดยผู้ทรงคุณวุฒิจึงให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สมบูรณ์และเชื่อถือได้ หนังสืออ้างอิงเป็นหนังสือที่ใช้ค้นคว้าหรืออ่านเพียงตอนใดตอนหนึ่ง มิใช่เป็นหนังสือ ที่ต้องอ่านตลอดทั้งเล่ม

1.10 วิทยานิพนธ์หรือปริญญานิพนธ์ (Thesis or Dissertation) และรายงานการวิจัยเป็นงานวิจัยที่เรียบเรียงขึ้นประกอบการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา เนื้อหาเป็นผลการวิจัยในเรื่องที่ผู้ศึกษาสนใจ ส่วนใหญ่จะเป็นการค้นพบสิ่งใหม่ๆ หรือที่มิได้ทำเพื่อประกอบการจบศึกษา จะตีพิมพ์ออกมาในลักษณะรายงานการวิจัย ซึ่งสิ่งพิมพ์ทั้งสองลักษณะนี้ห้องสมุดนิยมจัดไว้เป็นหนังสือหมวดวิจัย

2. วัสดุไม่ตีพิมพ์ (Non-printed Materials) ซึ่งอาจแบ่งตามลักษณะการถ่ายทอดความรู้ได้เป็น 3 ประเภทดังนี้

2.1 โสตวัสดุ (Audio Materials) คือสื่อประเภทฟัง ได้แก่วัสดุบันทึกเสียงประเภทต่างๆ ที่ควรรู้จักมีดังนี้

2.1.1 วิทยุ (Radio) เป็นกระแสคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าชนิดที่เคลื่อนไปตามอากาศโดยไม่ต้องใช้สายและอาจเปลี่ยนเป็นเสียงหรือรูปได้ เครื่องที่หน้าที่เปลี่ยนคลื่นเสียงให้เป็นคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าออกสู่อากาศ เรียกว่า เครื่องส่งวิทยุ ส่วนเครื่องที่มีหน้าที่เปลี่ยนคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่รับได้จากเครื่องส่งวิทยุให้กลับเป็นคลื่นเสียงตามเดิมว่าเครื่องรับวิทยุ วิทยุเป็นสื่อมวลชนที่มีอิทธิพลต่อชีวิตประจำวันและการศึกษาที่สูงมากเพราะใช้สะดวกและค่าใช้จ่ายน้อย สามารถใช้ได้แม้อยู่ในพื้นห่างไกล

2.1.2 เทปบันทึกเสียง (Phonotypes) จะบันทึกเสียงดนตรี ตัวอย่างการอ่านคำประพันธ์ สุนทรพจน์ ปาฐกถา ไว้เพื่อประกอบการเรียนการสอน เวลาใช้ต้องมีเครื่องเล่นโดยเฉพาะการบันเทปคือ การบันทึกเสียงลงบนแถบแม่เหล็ก หรือร่องจานเสียง เทปบันทึกสียงและแผ่นเสียงมีลักษณะเป็นเป็นเส้นแถบบางๆ ทำจากพาสติกประเภทอาซีเตท หรือโพลีเอสเตอร์ บันทึกเสียงเก็บไว้ในรูปของคลื่นแม่เหล็กในระบบแอนนาลอก ปัจจุบันได้พัฒนาเป็นการบันทึกด้วยระบบดิจิทัล(Digital Audio Tape) ซึ่งมีคุณภาพเสียงที่คมชัดใกล้เคียงกับเสียงจริง

2.1.3 แผ่นเสียง (Phonetics) รูปแบบดั้งเดิมเป็นแผ่นที่บันทึกสัญญาณเสียงลงบนแผ่นครั่ง หรือพลาสติก และอ่านสัญญาณเสียงด้วยเข็ม (Stylus) ปัจจุบันเปลี่ยนรูปแบบเป็นแผ่นเสียงระบบดิจิตอล (Compact Digital Audio Disc : CD-Audio) อ่านสัญญาณด้วยแสงเลเซอร์ มีคุณภาพเสียงที่คมชัดใกล้เคียงกับเสียงจริงมากและมีหลายขนาด

2.2 ทัศนวัสดุ (Visual Materials) หมายถึง วัสดุที่มองเห็นด้วยตา และอาจใช้อุปกรณ์ช่วยในการนำเสนอได้แก่

2.2.1 วัสดุกราฟิก (Graphic Materials) หรือวัสดุลายเส้น คือ วัสดุที่แสดงความรู้หรือเนื้อหาสาระออกมาในลักษณะของรูปภาพ ภาพวาด สัญลักษณ์ประกอบคำหรือข้อความเป็นวัสดุที่มีคุณค่าต่อการเรียนรู้ เพราะทำในสิ่งที่เป็นนามให้เป็นรูปธรรมมากขึ้นได้แก่

2.2.2 รูปภาพ (Pictures) ได้แก่ ภาพถ่าย ภาพวาด ภาพที่ตีพิมพ์ในหนังสือและวารสาร ภาพจากปฏิทิน จากโปสเตอร์ ฯลฯ สถาบันบริการสารสนเทศจะเลือกภาพที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานำมาผนึกลงบนกระดาษแล้วให้หัวเรื่อง เรียงลำดับให้สะดวกในการค้นคว้า

2.2.3 แผนที่ (Maps) เป็นทัศนวัสดุที่แสดงให้เห็นถึงรูปร่างลักษณะของผิวโลก ภูมิประเทศ ทิศทาง ระยะทาง เส้นกั้นอาณาเขต และสิ่งอื่นๆ ที่ปรากฏบนผิวโลกที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยการย่อส่วนส่วนแสดงไว้โดยการใช้ภาพ เส้น สี สัญลักษณ์และเครื่องหมายต่างๆ มีทั้งลักษณะเป็นเล่ม เป็นแผ่นแขวนข้างฝา และเป็นแผ่นพับได้

2.2.4 แผนภูมิ (Charts) เป็นทัศนวัสดุประเภททึบแสงที่เสนอข้อมูลในลักษณะของรูปภาพ ภาพลายเส้น ตัวเลขสัญลักษณ์ และตัวหนังสือที่แสดงความสัมพันธ์ ความเกี่ยวโยงต่อเนื่อง วิวัฒนาการ และลักษณะของสิ่งของ วัตถุหรือบุคคล มีหลายประเภท เช่น แบบตารางแบบอธิบายภาพ แบบเปรียบเทียบ แบบองค์การ แบบต้นไม้ แบบสายธาร แบบต่อเนื่อง

แบบวิวัฒนาการ และแบบขยายส่วน สำหรับแผนภูมิที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกัน หรือต่อเนื่องกันหากนำมาต่อหรือเย็บตามลำดับ เพื่อการพลิกดูที่ละแผ่น เรียกว่า แผนภูมิพลิก (Flip chart)

2.3 ภาพโปร่งใส (Transparency) เป็นแผ่นพลาสติกหรือแผ่นอาซีเตท (Acetate) ใช้กับเครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ ภาพโปร่งใสที่นิยมใช้มี 2 ขนาด คือ 7x7 นิ้ว และ 10x10 นิ้ว แผ่นอาซีเตทใสมีหลายสีทั้งชนิดแผ่นและชนิดม้วน การผลิตแผ่นภาพโปร่งใสสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การเขียนลงบนแผ่นอาซีเตทโดยตรง การลอกภาพ หรือการใช้เครื่องถ่ายแผ่นโปร่งใสโดยเฉพาะ

2.4 ฟิล์มสตริป (Filmstrips) คือ ภาพนิ่งโปร่งใสจำนวนหนึ่งลำดับเรื่องราวต่อเนื่องกันมีหัวเรื่องและคำบรรยายภาพต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยถ่ายทำลงบนฟิล์มขนาด 35 มม. มีทั้งชนิดฟิล์มสีและฟิล์มขาวดำ

2.5 สไลด์ (Slides) เป็นภาพโปร่งใสที่บันทึกอยู่บนฟิล์มหรือกระจก มีทั้งภาพสีและขาวดำ สไลด์มีขนาดต่าง ๆ กัน แต่ที่นิยมใช้กันมากคือขนาด 2x2 นิ้ว ซึ่งถ่ายทำจากฟิล์มขนาด 35 มม. ตัดออกทีละภาพแล้วหุ้มกรอบด้วยกระดาษแข็งหรือพลาสติก

2.6 วัสดุย่อส่วน (Microforms) คือ การย่อส่วนของเอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ย่อให้เล็กกว่าของจริงหลาย ๆ เท่า แล้วถ่ายลงบนแผ่นฟิล์มหรืออัดลงบนบัตร มีทั้งทึบแสงและโปร่งแสง การอ่านข้อความจากวัสดุย่อส่วน ต้องอ่านด้วยเครื่องอ่านที่ทำขึ้นเพื่อการนี้โดยเฉพาะ เครื่องอ่านนี้จะขยายส่วนที่ย่อไว้ให้พอเหมาะแก่สายตาผู้อ่าน วัสดุย่อส่วนที่ใช้ในปัจจุบันมีหลายชนิด ได้แก่

2.6.1 ไมโครฟิช (Microfiche) คือฟิล์มโปร่งแสงที่มีขนาดต่าง ๆ กันแต่ละขนาดมีจำนวนแถวและกรอบภาพแตกต่างกัน ขนาดที่นิยมใช้กันมากคือ ขนาด 4x6 นิ้ว

2.6.2 ไมโครฟิล์ม (Microfilm) คือม้วนฟิล์มที่มีการถ่ายข้อความหรือภาพจากต้นฉบับโดยย่อให้มีขนาดเล็กมาก ไมโครฟิล์มที่ใช้อยู่มีทั้งที่เป็นเนกาตีฟ (Negative) คือตัวอักษรขาวบนพื้นดำ และโพสิตีฟ (Positive) คือตัวอักษรดำบนพื้นขาว และไมโครฟิล์มสี ขนาดที่นิยมใช้กันมากคือ ขนาด 16 มม. และ 35 มม.

2.7 หุ่นจำลอง (Models) คือสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาททั้งห้า สร้างขึ้นเพื่อเลียนแบบของจริงหรือใช้แทนของจริง แบ่งออกเป็น 4 ประเภทคือ หุ่นจำลองชนิดย่อหรือขยายส่วน (Scale models) กล่องทัศนียภาพ (Diorama) หุ่นจำลองล้อเลียนของจริง (Mock-up) และหุ่นจำลองแบบแสดงภายใน (Cutaway)

2.8 ของจริง (Regalia) คือสิ่งที่สามารถสัมผัสด้วยประสาททั้งห้า สามารถรักษาเอกลักษณ์ที่แท้จริงตามธรรมชาติไว้ได้ มีอยู่หลายลักษณะ เช่น ของตัวอย่าง นิทรรศการ และวัสดุสามมิติ เป็นต้น

2.9 โสตทัศวัสดุ (Audio- Visual Materials) คือสื่อโสตที่ถ่ายทอดความรู้ความคิดที่ผู้รับสารสามารถชมและฟังด้วยประสาทตาและหู โดยอาศัยอุปกรณ์ในการแปลงสัญญาณ แบ่งประเภทได้ดังนี้

2.9.1 ภาพยนตร์ (Motion Pictures) คือภาพถ่ายที่เป็นภาพนิ่งชนิดโปร่งใสที่บันทึกอิริยาบถหรืออาการเคลื่อนไหวติดต่อกัน เป็นจำนวนอย่างน้อย 16 ภาพ/วินาที ลงบนแผ่นฟิล์มเมื่อนำเอาภาพซึ่งอยู่ในลักษณะที่คล้ายคลึงกันมาฉายด้วยอัตราเร็วเดียวกันจะทำให้เห็นภาพในลักษณะเคลื่อนไหวเหมือนธรรมชาติ ฟิล์มภาพยนตร์มีหลายชนิดคือ ฟิล์มขาว- ดำ ฟิล์มสี ฟิล์มชนิดไม่มีเสียง (Silent Film) และฟิล์มมีแถบเสียง และมีหลายขนาด เช่น 8,16,35 และ 70 มม.

2.9.2 โทรทัศน์ (Television) คือกระบวนการถ่ายทอดเสียงและภาพได้พร้อมกันจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยวิธีเปลี่ยนคลื่นเสียงและภาพให้เป็นคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าออกสู่อากาศ เรียกเครื่องที่มีหน้าที่ดังกล่าวว่า เครื่องโทรทัศน์ และเรียกเครื่องที่มีหน้าที่เปลี่ยนคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่ได้รับจากเครื่องส่งโทรทัศน์ให้กลับเป็นคลื่นเสียงและภาพตามเดิมว่า เครื่องรับโทรทัศน์

2.9.3 วิดีทัศน์ (Video Tape หรือ Video Disc หรือ DVD) แบบดั้งเดิมเป็นเทปซึ่งบันทึกภาพและเสียงในรูปคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าลงบนแถบแม่เหล็ก เรียกว่า เทปวิดีทัศน์ เป็นสื่อการสอนที่ให้ประโยชน์สูงมากเช่นเดียวกับภาพยนตร์ แต่จะได้สะดวกกว่าภาพยนตร์เทปวิดีทัศน์ (Video Cartridge) มี 3 แบบคือ แบบตลับ (Videocassette) แบบม้วนเปิด (Video Reel) แบบกล่อง (Video Cartridge) แผ่นวิดีทัศน์มีลักษณะคล้ายแผ่นเสียง ต่างกันตรงที่ว่าแผ่นวิดีทัศน์สามารถบันทึกข้อมูลได้ทั้งตัวอักษร ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียงด้วยระบบสัญญาณแบบดิจิทัล และอ่านข้อมูลด้วยแสง มีหลายชนิด เช่น แผ่นวิดีทัศน์ระบบเลเซอร์ (Laser Vision) ทำด้วยพลาสติกบางเคลือบด้วยผงอะลูมินั่ม แล้วฉาบด้วยแลคเคอร์แข็งมันเป็นประกาย มี 2 ขนาดคือ 8 และ 12 นิ้วและแผ่นคอมแพ็กต์ดิสก์ (Compact Disc/CD) ซึ่งมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า Optical Disc หรือLaser Disc มีความหนา 1.2 มม. ขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 12 ซ.ม. (5 นิ้ว) มีชื่อเรียกเป็นการเฉพาะตามลักษณะการบันทึกข้อมูลได้บนแผ่นได้มากขึ้น และมีลักษณะพิเศษคือให้คุณภาพของภาพและเสียงสูง

3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Media) เป็นสื่อการเรียนการสอนที่เกิดจากวิวัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโทรคมนาคม การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการเรียนการสอนจะออกมาในลักษณะของสื่อประสม หรือมัลติมีเดีย (Multimedia) แสดงผลออกมาหลายรูปแบบตามที่โปรแกรมไว้ เช่น มีเสียง เป็นภาพเคลื่อนไหว สามารถให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ ปัจจุบันสื่อประเภทนี้มีลักษณะดังนี้

3.1 บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer Assisted Instruction : CAI) เป็นซอฟแวร์ทางการศึกษาชนิดหนึ่ง ออกแบบโดยคำนึงว่าคอมพิวเตอร์เป็นสื่อที่สามารถช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้และมีผลการตอบสนองได้รวดเร็วกว่าสื่อประเภทอื่น ยกเว้นสื่อบุคคล ลักษณะ

เป็นบทเรียนที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นตัวนำเสนอเนื้อหาและกิจกรรมการเรียน ส่วนใหญ่มุ่งที่จะให้ผู้เรียนเรียนด้วยตนเองเป็นหลัก มีการโต้ตอบกันระหว่างผู้เรียนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ในแต่ละบทเรียนจะมีตัวอักษร ภาพกราฟิก ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และมีเสียงประกอบ ปัจจุบันนำมาใช้ในการเรียนการสอนวิชาต่างๆ เช่น สังคมศึกษา ศิลปศึกษา วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ รวมทั้งวิชาคอมพิวเตอร์

3.2 สื่อการเรียนการสอนบนเครือข่าย เป็นเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางการเรียนรู้ที่รู้กันในนาม อีเลิร์นนิ่ง (E-learning) ซึ่งเป็นแนวโน้มที่เกิดขึ้นทั่วโลก ในต่างประเทศกระแสการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมสูงมาก โดยผู้เรียนสามารถโอนหน่วยกิต เป็นการเรียนตลอดชีวิตที่สามารถเข้าไปศึกษาหาความรู้ได้ตลอดเวลา

3.3 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Books) คือเนื้อหาหนังสือหรือเอกสารที่ถูกดัดแปลงอยู่ในรูปแบบที่สามารถแสดงผลออกมาได้ โดยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ โดยที่ผู้อ่านสามารถอ่านผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์พกพา หรือทางอินเทอร์เน็ตได้ ลักษณะพิเศษแตกต่างจากหนังสือฉบับตีพิมพ์ คือความสะดวกและรวดเร็วในการค้นหา และการที่ผู้อ่านสามารถอ่านพร้อมๆกันได้ โดยไม่ต้องรอให้อีกฝ่ายส่งคืนห้องสมุด

3.4 วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Journals) หมายถึงวารสารรูปแบบใหม่ที่มีการจัดเก็บ บันทึก และเผยแพร่ในรูปของแฟ้มคอมพิวเตอร์ (สื่อดิจิทัล) และสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีกำหนดออกแน่นอน สามารถเข้าถึงหรือสืบค้นได้โดยการสั่งซื้อหรือบอกรับเป็นสมาชิกจากฐานข้อมูลออนไลน์หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือจากฐานข้อมูลซีดีรอม

3.5 ฐานข้อมูล (Database) คือมวลสารสนเทศที่ความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันมักจัดเก็บสะสมไว้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในรูปของแฟ้มข้อมูล มีวัตถุประสงค์เพื่อการใช้งานได้หลายๆด้าน โดยมีชุดคำสั่งระบบจัดการฐานข้อมูลทำหน้าที่ควบคุมการจัดการใช้ฐานข้อมูล

จากประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่กล่าวมาแล้วนั้นพอสรุปได้ดังนี้

1. วัสดุตีพิมพ์ คือสิ่งพิมพ์ที่เกิดจากการบันทึกความรู้ ความคิดและประสบการณ์ของมนุษย์ โดยถ่ายทอดสารสนเทศด้วยตัวอักษรเป็นหลัก การรับรู้สารสนเทศ โดยการอ่านจากกระดาษที่ใช้บันทึกสารสนเทศ ได้แก่

1.1 หนังสือ จำแนกออกเป็น หนังสือสารคดี หนังสือสำหรับเด็ก หนังสือบันเทิงคดี

1.2 วารสารหรือนิตยสาร จำแนกออกเป็น วารสารวิชาการ วารสารเสนอข่าวเชิงวิจารณ์ และวารสารประเภททั่วไป

1.3 หนังสือพิมพ์

1.4 จุลสาร

1.5 กฤตภาค

2. วัสดุไม่ตีพิมพ์ คือ เป็นวัสดุที่ถ่ายทอดสารสนเทศ ได้ดังนี้

2.1 วัสดุที่เสนอเรื่องราวได้ด้วยตนเอง ได้แก่ รูปภาพ วัสดุลายเส้นหรือวัสดุกราฟิก แผนที่และลูกโลก ของจริง ของตัวอย่าง และหุ่นจำลอง

2.2 วัสดุที่ต้องอาศัยเครื่องมืออุปกรณ์ ได้แก่ สไลด์ ฟิล์มสตริป ภาพโปร่งใส ภาพยนตร์ เทปบันทึกภาพ แผ่นเสียง เทปบันทึกเสียง วัสดุย่อส่วน และวัสดุคอมพิวเตอร์

2.3 วีดิทัศน์ (Video Tape หรือ Video Disc หรือ DVD) แบบดั้งเดิมเป็นเทปซึ่งบันทึกภาพและเสียงในรูปคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าลงบนแถบแม่เหล็ก เรียกว่า เทปวีดิทัศน์ เป็นสื่อการสอนที่ให้ประโยชน์สูงมากเช่นเดียวกับภาพยนตร์

2.4 ฐานข้อมูล ได้แก่ ซีดี-รอม และฐานข้อมูลออนไลน์

คุณภาพด้านการบริการ

คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นแนวคิดด้านการจัดการ ที่เปลี่ยนจากการเน้นความเป็นเลิศด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์มาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการของภาคธุรกิจที่จะหาทางเพื่อให้องค์การของตนแข่งขันได้ในตลาด โดยให้ความสำคัญต่อผู้บริโภคมากขึ้น

1. ความหมายของคุณภาพการบริการ

มีผู้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพบริการ ไว้หลายทัศนะ ดังต่อไปนี้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542 : 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการ ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริหาร และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการแล้ว

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โภคากุล (2546 : 20) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ การดำเนินให้บริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า (หรือเกิดความคาดหวังของลูกค้าในการดำเนินการของคุณภาพการบริการนั้นต้องดำเนินการในพื้นที่ที่สำคัญที่สุดขององค์กรซึ่งก็คือพื้นที่ที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการขององค์การ เป็นผู้บอกว่าดีหรือไม่ดี ควรใช้บริการต่อหรือไม่

วรัชยา ศิริวัฒน์ (2547 : 149) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง ความรู้ความเชี่ยวชาญของการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำของการให้บริการ ได้รับความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ให้บริการ ให้บริการตรวต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว ระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์และทันสมัยในการบริการ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2549 : 109) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการคือ บริการที่มาจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถดี เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย และมีคุณภาพ จะส่งผลให้บริการนั้นมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุนของการบริการสูงตามไปด้วย

นายิกา เดิดขุนทศ (2549 : 70-84) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพบริการ ว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 11) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองตอบความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใชบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบด้านบวกต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

คอร์รอล และเบเวอร์ต้น (Corral & Brewerton. 1999 : 16) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนด หรือความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 438) กล่าวว่าคุณภาพการบริการเป็นการแข่งขันทางธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้รับคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมาบริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง โดยผู้ใช้บริการสามารถวิเคราะห์และรู้สึกถึงความต้องการ ความคาดหวัง และการบริการที่ได้รับจากการตัดสินใจในส่วนที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว มีระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และความทันสมัย มีรูปแบบตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

2. ประเภทของคุณภาพบริการห้องสมุด

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องและแนวคิดจากผู้เชี่ยวชาญต่างๆ พบว่า คุณภาพของบริการห้องสมุด สามารถจำแนกออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้ (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2542 : 17)

1. ด้านอาคารสถานที่ ประกอบด้วย มีอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ปลอดภัย และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่งอ่านหนังสือ แสงสว่าง อุณหภูมิห้อง ความสะอาด และเป็นระเบียบของห้องสมุด เป็นต้น นอกจากนี้ยังมี สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ได้แก่ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ตู้น้ำดื่ม ตลอดจน เครื่องหมายชี้ทาง ป้ายนิเทศน์ต่างๆ ฯลฯ

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย มีทรัพยากรสารสนเทศทั้งสื่อตีพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสม เพียงพอ และตรงต่อความต้องการ นอกจากนี้ ทรัพยากรสารสนเทศต้องอยู่ในที่ที่ควรอยู่ มีวัสดุอุปกรณ์พร้อมมูล และอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ

3. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย มีระบบห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตามต้องการและรวดเร็ว เช่น ระบบ OPAC สามารถบอกแหล่งสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง และสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ไม่จำกัดเวลาและสถานที่

4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะในการให้บริการบริการอย่างเชี่ยวชาญและเหมาะสม นอกจากนี้ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการยังมีผลต่อความประทับใจของผู้ใช้บริการในด้านความน่าเชื่อถือด้วย ความเป็นมิตร ความมีมารยาทที่ดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการ นอกจากนี้ผู้ให้บริการยังต้องมีทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย และสร้างความรู้สึกปลอดภัย รวมทั้งส่งมอบบริการที่มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุดแก่ผู้ใช้บริการ

5. ด้านบริการ ประกอบด้วย มีบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านเวลาและความถูกต้องของข้อมูล ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ยังมีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด แก่สมาชิกใหม่เพื่อให้ทราบวิธีการใช้บริการที่ถูกต้อง มีบริการที่สนับสนุนการเข้าถึงสารสนเทศได้ไม่จำกัดสถานที่และเวลา

6. ด้านระบบการจัดการห้องสมุด ประกอบด้วย มีระบบการจัดการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ โดยการสร้างระบบตรวจสอบและประเมินผล ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีระบบร้องเรียนจากผู้ใช้บริการโดยนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้ไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนมีระบบการรับประกันคุณภาพที่ผู้ใช้บริการจะได้รับตามมาตรฐานที่ตั้งไว้

7. ด้านภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์การ ประกอบด้วย องค์การที่ให้บริการสารสนเทศควรมีความน่าเชื่อถือ มีภาพลักษณ์ที่ดี มีชื่อเสียง มีความพร้อมในการให้บริการ

3. ลักษณะของคุณภาพการบริการ

นักวิชาการทางด้านการบริการ ได้นำเอาคำว่า “Service” มาประยุกต์เป็นหลักการพื้นฐานของการบริการซึ่งบางครั้งก็เรียกว่า “หัวใจของการบริการ” โดยเน้นไปที่พฤติกรรมการบริการของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยแยกออกตามตัวอักษร ดังนี้ คือ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (S = Satisfaction) คือ เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการที่ดีก็คือ การสร้างความพึงพอใจ ให้ผู้รับบริการอย่างสูงสุด ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพยายามทาทุกสิ่งทุกอย่างตามหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงที่สุดเท่าที่จะทำได้ สมดังคำที่ว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” (Customer is the God) และก็จะทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีกตลอดไป ความคาดหวังของผู้รับบริการ (E = Expectation) การที่ผู้รับบริการไปใช้

บริการ ณ ที่แห่งใดก็ตาม เขามักจะมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ลักษณะของการคาดหวังของผู้รับบริการ จะมีอยู่ 3 ระดับ คือ

1. การให้บริการหลัก (Core Service) เป็นบริการที่ให้ตามลักษณะงานหรือธุรกิจ เช่น โรงพยาบาลต้องให้บริการรักษาพยาบาล โรงแรมต้องให้บริการห้องพัก เป็นต้น

2. การให้บริการตามที่คาดหวัง (Expected Service) เป็นบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับอยู่แล้ว เช่น ถ้ามาโรงพยาบาลต้องได้รับการรักษาพยาบาลจากแพทย์ที่เก่ง ๆ ถ้ามาพักโรงแรมคาดหวังว่าจะต้องมีอาหารที่อร่อยให้รับประทาน เป็นต้น

3. การบริการพิเศษที่เหนือความคาดหวัง (Exceeded Service) บางครั้งก็มักเรียกกันว่า “บริการเหนือเมฆ” หรือ “บริการเป็นเลิศ” เช่น พนักงานโรงแรมมีกิริยาที่สุภาพใส่ใจ พูดจาดี สุภาพ มีไมตรีจิตหรือลืมสิ่งของมีค่าไว้ ก็สามารถได้รับคืนโดยบริการส่งคืนให้ถึงบ้าน เป็นต้น

ความพร้อมในให้บริการ (R = Readiness) โดยทั่วไปสิ่งที่ผู้รับบริการปรารถนาที่สุดในการไปใช้บริการที่ใดก็ตาม คือ ต้องการความสะดวกรวดเร็ว ทันใจ ปลอดภัย ไม่รอนานและความสบายได้แก่ มีคนคอยดูแล ช่วยเหลือ ทาให้ด้วยอัธยาศัยที่ดีและไมตรีจิตที่อบอุ่น อย่างเต็มใจและใส่ใจ ดังนั้นความพร้อมในการให้บริการจะมีความสำคัญอย่างมากต่อมาตรฐานและคุณภาพของการบริการ ทุกหน่วยบริการต้องมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ทั้งด้านกาลังคน อุปกรณ์ สิ่งของเครื่องใช้ และเทคโนโลยีต่าง ๆ

ความมีคุณค่าของการบริการ (V = Value) การที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าบริการที่เขาได้รับเป็นบริการที่มีคุณภาพอย่างตรงไปตรงมา และคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป หรือสิทธิที่เขาพึงมี ไม่ถูกเอาเปรียบ ย่อมทาให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและรู้สึกประทับใจ

ความสนใจต่อการบริการ (I = Interest) ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจและใส่ใจต่อผู้รับบริการที่มารับบริการอย่างจริงใจกับทุกคนด้วยความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นใครก็ตามย่อมได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น อย่างสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติตลอดเวลาและถ้าหากว่าผู้รับบริการมาพร้อมกันทีเดียวหลาย ๆ คนก็ควรลาดับก่อนหลังตามคิว หรือให้บริการแก่เด็ก คนพิการ คนชรา สตรีมีครรภ์ และสุภาพสตรี ก่อนเป็นอันดับแรก โดยพูดขออนุญาตคนอื่น ๆ อย่างสุภาพที่สุด

ความมีไมตรีจิตในการบริการ (C = Courtesy) ผู้ให้บริการต้องบริการผู้รับบริการทุกคนอย่างสุภาพ อ่อนโยน ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีชีวิตชีวา ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่อบอุ่น เป็นมิตร รวมไปถึงกิริยามารยาทเล็ก ๆ น้อย เช่น การกลาวขอโทษ ขอบคุณ เป็นต้น

ประสิทธิภาพของการให้บริการ (E = Efficiency) ประสิทธิภาพของการให้บริการต้องเริ่มจากการทางานที่เป็นระบบ มีหลักการและขั้นตอนที่ชัดเจน มีการศึกษา วิเคราะห์ วิจัยในการทางาน เช่น ศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้รับบริการ การปฏิบัติงานของพนักงานหรือ

ข้าราชการการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การกำหนดนโยบายและเป้าหมายขององค์กรเป็นต้น จะต้องพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์ต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

4. การวัดคุณภาพการบริการ

พาราซูแมน และคณะ (Parasuraman and et. At., 1990 : 21 – 22) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการไว้ 10 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความรู้ความชำนาญ (Competence) หมายถึง มีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการนั้นๆ อย่างที่ควรจะเป็น เช่น ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้ในวิชาการที่จะบริการ ความชำนาญที่จะติดต่อกับลูกค้าและหน่วยงานที่ใช้ในการสนับสนุนกับงานบริการ

2. ด้านอัธยาศัยไมตรี(Courtesy)หมายถึง การแสดงความสุภาพ การให้เกียรติต่อผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม การคำนึงถึงความรู้ของลูกค้า ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของพนักงานให้บริการ การรู้จักสร้างมิตรภาพและมนุษย์สัมพันธ์ให้เกิดขึ้น

3. ด้านความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความไว้วางใจได้ในมาตรฐาน และบริการที่จะเกี่ยวข้องกับผลงานและความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ หมายความว่า องค์การจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก และหมายถึงองค์การนั้นรักษาสัญญาที่รับปากกับลูกค้าไว้ เช่น ออกใบเสร็จเรียกเก็บเงินถูกต้อง การเก็บข้อมูลถูกต้อง ให้บริการตามเวลากำหนด

4. ด้านการเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อต่าง ๆ ที่สามารถทำได้ง่ายและมีความคล่องตัว เช่น ติดต่องานบริการโทรศัพท์ได้โดยง่าย ช่วงเวลารอรับบริการต้องไม่นานเกินไป มีเวลาปิดเปิดบริการและเปิดบริการที่อานวยความสะดวกแก่ลูกค้า สถานที่ติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาสุภาพที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ พร้อมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และอาจหมายถึงพนักงานจาเป็นต้องปรับภาษาที่ใช้กับลูกค้าต่างกลุ่ม เช่น เพิ่มระดับความรู้สึกที่ลึกซึ้งและซับซ้อนมากขึ้น เมื่อติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่มีความรอบรู้ในบริการนั้น ๆ อย่างดี และใช้ภาษาง่าย ๆ เรียบ ๆ โต้ตอบกับลูกค้า การติดต่อสื่อสารยังเกี่ยวข้องกับการอธิบายรายละเอียดวิธีการใช้บริการ อธิบายว่าลูกค้าต้องจ่ายมากแค่ไหน สาหรับงานบริการนั้น ต้องให้ความมั่นใจกับผู้ใช้บริการว่าความต้องการนั้น ๆ ต้องได้รับการตอบสนอง

6. ด้านการเข้าใจรู้จักลูกค้าจริง (Understanding Knowing Customer) หมายถึงความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้าโดยเกี่ยวพันถึงการศึกษาความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ต้องจาลูกค้าประจำของตนเองได้

7. ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกของสิ่งอานวยความสะดวกทางกายเครื่องมือ เจ้าหน้าที่และอุปกรณ์สื่อสารเงื่อนไขของสิ่งแวดล้อมทางกาย คือ หลักฐานที่แท้จริงของการดูแลเอาใจใส่ต่อรายละเอียดที่นามาแสดงโดยบุคคลที่ให้บริการ

8. ด้านความปลอดภัย (Security) หมายถึง ปราศจากซึ่งอันตราย ความเสี่ยงและข้อสงสัยความไม่มั่นใจต่าง ๆ

9. ด้านการตอบสนอง ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการในทันที การทำให้ลูกค้าต้องรอ โดยเฉพาะเนื่องจากไม่มีเหตุผลที่ชัดเจน สร้างความเข้าใจที่ไม่จาเป็นและมีผลลบต่อคุณภาพ

10. ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความมีคุณค่า น่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สิ่งเอื้อประโยชน์ต่อการมีความน่าเชื่อถือ เช่น ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิกภาพส่วนตัวของพนักงาน ความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ องค์การและพนักงานต้องสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ

คุณภาพด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

งานบริการเป็นงานที่ผู้ให้บริการต้องติดต่อกับผู้ใช้บริการตลอดเวลา ดังนั้น นอกจากจะเป็นผู้ที่ต้องมีความรู้ ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีแล้ว ควรมีคุณสมบัติด้านอื่น ๆ ดังนี้ (เบญจาภา เจนการ. 2548 : 129)

1. เป็นผู้ที่เข้าใจ ยอมรับวิธีการทำงานที่เปลี่ยนไปองค์กร และต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ มีทักษะทันต่อความห้าวหน้าของวิทยาการ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ด้วย

2. ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกัลบุคลากรอื่น ๆ ในองค์กรเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปด้วยดี

3. เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์กับทุกคน ซึ่งจะทำให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

สมชาย กิจยรรยง (2555 : 71) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของการผู้ให้บริการไว้ดังนี้

1. รักงานบริการ คือ มีชีวิตจิตใจที่ชอบการบริการ ขอบช่วยเหลือ ดูแล ปกป้องคุ้มครองให้ผู้ใช้บริการอบอุ่นใจ

2. รู้งานรู้หน้าที่ คือ มีความรู้ในรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงานและรู้รอบในเรื่องงานของตัวเองและใกล้เคียง

3. มีความกระตือรือร้น คือ มีความคล่องตัวในการให้บิการช่วยเหลือดูแล หรือเอาใจใส่ด้วยความทะมัดทะแมงและกระตือรือร้น

4. ความอดทน สนใจ คือ เป็นผู้ที่บริการให้กับผู้ใช้บริการด้วยความอดทนต่อสภาพหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ เช่น อดทนต่อการตำหนิ ต่อว่า ร้องเรียน หรือคำบ่น เป็นต้น

5. มีอัธยาศัยไมตรี คือ เป็นผู้ที่มีหูไวตาไวในการบริการ เพื่อให้บริการด้วยมิตรภาพที่ดี ซึ่งเราจะต้องรู้จักสังเกต หรือสอบถามปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ

6. มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส คือ เป็นผู้ที่มีความร่าเริง สดใสในการที่จะให้บริการ ด้วยบรรยากาศที่ดี และมีความราบรื่น

7. มีไหวพริบ ปฏิภาณ คือ ต้องรู้จักแก้ไขปัญหา และปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ จากผู้ใช้บริการที่เราไม่คาดว่าจะเกิดขึ้น

8. ประสานงานเป็นเลิศ คือ ความสัมฤทธิ์ผลในการบริการเกิดจากเพิ่มงานที่มีการประสานงานให้เป็นเลิศ จากตัวบุคคลจากแผนกหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องซึ่งต้องสัมพันธ์กัน

9. เกิดความจดจำ โดยส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลจากการบันทึกเอกสารหรือคอมพิวเตอร์รวบรวมข้อมูล หรือช่วยจำแทนเรา

10. น้ำใจงดงาม ซึ่งบางองค์กรตั้งเป็นวัฒนธรรมหรือคำขวัญในการบริการที่สร้างน้ำใจให้กับผู้ใช้บริการ

2. การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ

การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกท่านทุกส่วนงานควรคำนึงถึงข้ออื่น ๆ อีก ดังนี้ (มหาวิทยาลัยมหิดล. 2555 : 13-14)

1. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และ ต้องขวนขวายหาความรู้จาก เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

2. มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดบริการ ที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ มากยิ่งขึ้น

3. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

4. ต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner) กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิดความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

5. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูปงานบริการได้ดี

6. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พูดจาก้าวร้าวกิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

7. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

8. มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

9. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานทางการตลาด และการขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

3. การปฏิบัติตนในการให้บริการ

3.1 ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เซื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวน หน้าตาสดใส หวีผมให้เรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหัวยุ่งเป็นกระเชิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

3.2 ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

3.3 ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั่น ต้องการนี่ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง

คุณภาพด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ได้กำหนดด้านอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไว้ว่า ควรตั้งอยู่ในที่สะดวกสำหรับผู้ใช้ มีสัดส่วนเป็นเอกเทศ มีเนื้อที่สำหรับเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเพียงพอ และเหมาะสมกับลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศ ขนาดของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และเนื้อที่ในส่วนต่าง ๆ ควรคำนึงถึงจำนวนนักศึกษา จำนวนบุคลากร และเนื้อที่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติการของบุคลากร ตลอดจนจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งการคิดคำนวณเนื้อที่ห้องสมุดจะรวมถึงเนื้อที่สำหรับจัดเก็บและบริการโสตทัศนวัสดุ เนื้อที่สำหรับการสอนการค้นคว้าเป็นกลุ่ม และเนื้อที่สำหรับเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่ต้องใช้เทคโนโลยีประเภทต่างๆ ของห้องสมุดด้วย

1. การสร้างอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรคำนึงถึงความต้องการในการใช้เนื้อที่ในอนาคต และได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสมและถูกต้องตามมาตรฐานการก่อสร้างอาคาร อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในตัวอาคาร ควรให้เหมาะสมกับลักษณะงาน และภาระหน้าที่ ทั้งนี้ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต้องเป็นผู้หนึ่งในคณะกรรมการดำเนินการจัดสร้างและตรวจรับอาคาร

2. ครุภัณฑ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ควรออกแบบให้ได้มาตรฐาน

3. พื้น เพดานและผนังอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรประกอบด้วยวัสดุเก็บเสียง

4. อาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีระบบควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่างและระบบป้องกันสาธารณภัย อย่างเหมาะสมและได้มาตรฐานเพื่อป้องกันและบำรุงรักษา ทรัพยากรห้องสมุดมิให้เกิดการชำรุดเสียหายก่อนเวลาอันสมควร

5. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรจัดอาคารสถานที่สำหรับคนพิการ โดยเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เช่น ทางขึ้น-ลง ห้องน้ำ ลิฟต์ และที่นั่งอ่าน

6. สูตรสำหรับคำนวณจำนวนเนื้อที่ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

6.1 เนื้อที่สำหรับผู้ใช้

(1) จำนวนที่นั่งสำหรับศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้ มีจำนวนที่นั่งร้อยละ 25 ของผู้ใช้โดยเฉลี่ยต่อวัน โดยคิดพื้นที่ ประมาณ 2.25-3.15 ตารางเมตร/คน ทั้งนี้ให้จัดห้องศึกษาเดี่ยว และห้องศึกษากลุ่มสำหรับนักศึกษา และอาจารย์ตามความเหมาะสม

(2) จำนวนเนื้อที่สำหรับวางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ใช้ ควรมีเนื้อที่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 25 ของจำนวนที่นั่งในห้องสมุด

6.2 เนื้อที่สำหรับเก็บหนังสือและวารสารเย็บเล่ม

- สำหรับจำนวน 150,000 เล่มแรก 0.0090 ตารางเมตร/เล่ม
- สำหรับจำนวน 150,000 เล่มต่อไป 0.0081 ตารางเมตร/เล่ม
- สำหรับจำนวน 300,000 เล่มต่อไป 0.0072 ตารางเมตร/เล่ม
- ถ้าจำนวนหนังสือทั้งหมดมากกว่า 600,000 เล่มขึ้นไป 0.0063 ตารางเมตร/ เล่ม

ทั้งนี้ควรจะเตรียมเนื้อที่สำหรับทรัพยากรสารสนเทศที่จะเพิ่มขึ้น ในอนาคตด้วย

6.3 เนื้อที่สำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

เนื้อที่สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากร สำหรับการให้บริการจัดวางเอกสาร การทำงาน เครื่องมือ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ ให้คิดเนื้อที่เป็น 1 ใน 8 ส่วนจากเนื้อที่รวมทั้งหมดของเนื้อที่สำหรับผู้ใช้ และเนื้อที่สำหรับจัดเก็บหนังสือ

ประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดฯสยามบรมราชกุมารี เรื่อง มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549 ได้กล่าวไว้ใน หมวด ๖ อาคาร สถานที่และครุภัณฑ์ อาคาร สถานที่ห้องสมุดควรตั้งอยู่บริเวณศูนย์กลางชุมชน มีการออกแบบอย่างเหมาะสมตามมาตรฐานทางสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม บุคลากรห้องสมุดมีส่วนร่วมในการออกแบบ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ให้บริการและผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายและการขยายพื้นที่ในอนาคต ควรมีพื้นที่ปฏิบัติการและพื้นที่บริการด้านเทคโนโลยี ห้องเก็บวัสดุอุปกรณ์ ห้องน้ำและอื่นๆตามความเหมาะสม ครุภัณฑ์ห้องสมุดควรได้มาตรฐานและเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานและการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ มีระบบควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง เสียง ระบบป้องกันสาธารณะภัยอย่างเหมาะสมและได้มาตรฐาน เพื่อป้องกันและบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศมิให้เกิดชำรุดเสียหายก่อนเวลาอันสมควร

คุณภาพด้านการประชาสัมพันธ์

1. ความหมายของการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ เป็นวิธีการสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นที่รู้จัก นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการประชาสัมพันธ์หลายท่านได้ให้คำจากัดความ หรือความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

นงลักษณ์ สุทธิวัฒนพันธ์ (2545 : 18) ให้ความหมายว่า การประชาสัมพันธ์ เป็นการดำเนินงานอย่างมีระเบียบแบบแผนและมีการกระทำอย่างต่อเนื่องกันไป เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างสาธารณชนกับหน่วยงานขององค์การด้วยวิธีที่ประชาชนยอมรับและมีการติดต่อไปมาทั้งสอง

ฝ่าย การประชาสัมพันธ์ จะเป็นการกระทำ คำพูด หรือสถานการณ์ใด ๆ ที่มีอิทธิพลในการชักจูงให้ประชาชนเห็นด้วย ช่วยเหลือสนับสนุน

เสรี วงษ์มณฑา (2546 : 9) ได้ให้ความหมาย การประชาสัมพันธ์ คือ การกระทำทั้งสิ้นทั้งหลาย ทั้งปวง ที่เกิดจากการวางแผนล่วงหน้าในการที่จะสร้างความเข้าใจกับสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ภาพพจน์ที่ดี อันจะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างหน่วยงานและสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดการสนับสนุนและความร่วมมือกันเป็นอย่างดี

พีรยา หาญพงศ์พันธุ์ (2550 : 51) ได้ให้ความหมาย การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับประชาชน เป็นความพยายามขององค์การที่จะได้รับความสนับสนุนความร่วมมือจากประชาชน โดยการสร้างศรัทธา ความเชื่อถือ ความเข้าใจ เพื่อให้ประชาชนยอมรับ และสนับสนุนการดาเนินงานขององค์การ ซึ่งจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

ไพโรจน์ กุลละวณิชย์ (2551 : 2) ได้ให้ความหมาย การประชาสัมพันธ์ หมายถึง รูปแบบหนึ่งของการติดต่อสื่อสารเพื่อถ่ายทอดเรื่องราวข่าวสาร ทั้งที่เป็นข้อเท็จจริงและข้อคิดเห็น จากสถาบันหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งไปสู่กลุ่มประชาชนเป้าหมาย โดยมีการวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์และดำเนินการเพื่อบอกกล่าวให้ทราบ เพื่อชี้แจงให้เข้าใจถูกต้อง อันเป็นการสร้างเสริมและรักษาความสัมพันธ์ ที่ดีตลอดจนเพื่อสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี อันจะนำไปสู่การสนับสนุนและการได้รับความร่วมมือจากกลุ่มประชาชนเป้าหมาย

สรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์ คือ การสร้างความเข้าใจ ทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์การกับประชาชน โดยมีการวางแผนอย่างรอบคอบและมีการกระทำอย่างต่อเนื่อง เป็นการส่งเสริมบริการขององค์การ สร้างสรรค์และธำรงไว้ซึ่งความเข้าใจอันดีร่วมกันระหว่างหน่วยงานกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการยอมรับส่งเสริมให้องค์การบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้

2. ประเภทของการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ โดยปกติทั่วไปมักจะนึกถึงภาพโดยรวม คือ การที่องค์การสนับสนุนให้มีกลวิธีในการสื่อสารความเข้าใจ การยอมรับ และความร่วมมือระหว่างองค์การกับสาธารณชน นั่นคือการสื่อสารภายนอก และเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไป ด้วยความเรียบร้อยตามขั้นตอน จำเป็นต้องมีการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่และระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง ประเภทของการประชาสัมพันธ์แบ่งโดย วิรัช ลภิรัตนกุล (2546 : 153) ดังนี้

2.1 การประชาสัมพันธ์ภายใน (internal public relations) คือการสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มคนภายในสถาบันเอง อันได้แก่กลุ่มเจ้าหน้าที่ เสมียน พนักงาน ลูกจ้าง รวมตลอดจนถึงนักการภารโรง คนขับรถ ภายในองค์การสถาบันให้เกิดมีความรักใคร่กลมเกลียว สามัคคีกันในหมู่เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งด้านการเสริมความเชื่อถือ ความเข้าใจ เพื่อให้ประชาชนยอมรับ และ

สนับสนุนการดาเนินงานขององค์การ ซึ่งจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย สร้างขวัญและความรักใคร่ผูกพัน จงรักภักดีต่อหน่วยงาน

การประชาสัมพันธ์ภายในจึงมีความสำคัญมาก องค์การสถาบันจะดีไปไม่ได้เลย หากการประชาสัมพันธ์ภายในองค์การสถาบันยังไร้ประสิทธิภาพ เพราะความสัมพันธ์อันดีภายในหน่วยงาน จะมีผลสะท้อนไปกับการสร้างความสัมพันธ์ภายนอกด้วย และการสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในหน่วยงานยังเอื้ออานวยให้การบริหาร และการดาเนินงานขององค์การสถาบันเป็นไปด้วยความราบรื่น คล่องตัวและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการที่พนักงาน ลูกจ้างภายในสถาบันมีความเข้าใจนโยบาย และการดำเนินงานของสถาบันเป็นอย่างดี ก็จะเป็นกำลังสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพแก่การประชาสัมพันธ์ภายนอกด้วย สาหรับสื่อและเครื่องมือที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ภายในนั้น อาจใช้การติดต่อสื่อสารด้วยวาจา แบบซึ่งหน้า หรืออาจใช้สิ่งพิมพ์ภายในองค์การช่วย เช่นหนังสือเวียน จดหมายข่าวภายใน วารสารภายใน เป็นต้น

2.2 การประชาสัมพันธ์ภายนอก (external public relations) คือการสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนภายนอกกลุ่มต่าง ๆ อันได้แก่ประชาชนทั่วไป และประชาชนที่องค์การสถาบันเกี่ยวข้อง เช่น ผู้นาความคิดเห็น ผู้นาในท้องถิ่น ลูกค้า ผู้บริโภค รวมทั้งชุมชนละแวกใกล้เคียง ฯลฯ เพื่อให้กลุ่มประชาชนเหล่านี้เกิดความรู้ ความเข้าใจในตัวสถาบัน และให้ความร่วมมือแก่สถาบันด้วยดี และโดยที่การประชา-สัมพันธ์ภายนอกจะต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนที่มีกลุ่มขนาดใหญ่หรือจานวนมาก จึงอาจใช้เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ เข้ามาช่วยเผยแพร่ กระจายข่าวสู่สาธารณชนด้วยกัน ได้แก่ สื่อมวลชน เช่นหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันองค์การสถาบันต่าง ๆ ก็นิยมใช้เครื่องมือสื่อสารมวลชนเหล่านี้เข้าช่วยในการประชาสัมพันธ์ภายนอกอย่างแพร่หลาย

4. สื่อประชาสัมพันธ์

สื่อประชาสัมพันธ์เป็นตัวกลางหรือพาหนะที่นำข่าวสารจากหน่วยงานไปสู่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย หากไม่มีสื่อ การส่งข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์จะไม่มีประสิทธิภาพ หรืออาจจะไม่เกิดขึ้นได้เลย วิเคราะห์ความสำคัญของสื่อดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชานิเทศศาสตร์. 2546 : 221)

1. ถ่ายทอดข่าวสารประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ เพื่อให้ประชาชนได้รู้จักได้ทราบความก้าวหน้าและกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน

2. ทาให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง จุดมุ่งหมายสำคัญของการประชาสัมพันธ์คือสร้างความนิยมหรือสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่หน่วยงาน

3. เสริมสร้างความนิยมและภาพพจน์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. ให้ความบันเทิงแก่ประชาชน

4.1 ประเภทของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์

บานชื่น ทองพันชั่ง (2534. : 23-31) แบ่งชนิดของสื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดได้ดังนี้

1. สื่อคำพูด เป็นสื่อดั้งเดิมที่นามาใช้เป็นสื่อในการติดต่อสื่อสาร เป็นสื่อที่ให้ความหมายได้อย่างชัดเจน เหมาะที่จะใช้กับเรื่องสั้น ๆ ง่าย ๆ ข้อความสั้นตรงไปตรงมาสื่อคาพูดมีข้อดีคือเป็นสื่อที่ไม่ต้องลงทุนหรือเป็นสื่อที่เสียค่าใช้จ่ายถูกที่สุด ห้องสมุดสามารถนำสื่อชนิดนี้มาใช้ในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดได้ดังนี้

1.1 การพบปะพูดจาธรรมดา คือ บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ติดต่อพูดคุยกับคนในสังคมโดยใช้คาพูดเพื่อการเผยแพร่ข่าวสารความรู้ เรื่องเกี่ยวกับห้องสมุดไปสู่บุคคลที่พบปะ

1.2 การจัดตั้งหมวด “ติดต่อ-สอบถาม” ด่านแรกที่ผู้เข้ามาติดต่อกับห้องสมุดนั้นบางครั้งไม่ทราบว่าห้องสมุดเป็นอย่างไร จะติดต่อที่ไหน หรืออาจรู้สึกกลัว ถ้าหากพบป้ายบอกว่า “ที่ติดต่อ-สอบถาม” จะทำให้รู้สึกโล่งใจที่จะเข้าไปในห้องสมุด นอกจากนี้ห้องสมุดควรจะมีบริการตอบคาถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งผู้ใช้ห้องสมุดสามารถจะติดต่อสอบถามได้ทั้งทางโทรศัพท์และติดต่อพูดคุยด้วยตนเอง

1.3 การจัดปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด จัดว่าเป็นสื่อคำพูดในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดได้โดยบรรณารักษ์พูดให้นักเรียน นักศึกษาที่เริ่มเข้าเรียนในสถาบันการศึกษาในช่วงเปิดเทอมใหม่ หรือในโอกาสสำคัญต่าง ๆ นักเรียนและนักศึกษาใหม่จะได้รู้จักคุ้นเคยกับห้องสมุดได้เร็วและมากยิ่งขึ้น เป็นการชี้แจงวิธีการใช้ห้องสมุด อธิบายกฎ ระเบียบและข้อบังคับของห้องสมุด เป็นการเชิญชวนให้เข้ามาใช้บริการต่าง ๆ ของห้อง-สมุด และเป็นการชักจูงให้สนใจต่อการอ่านหนังสือและศึกษาค้นคว้ามากขึ้น

1.4 การนำชมห้องสมุด ในกรณีที่มีผู้มาเยี่ยมชมห้องสมุด เป็นการแนะนำห้องสมุดนับว่าเป็นการใช้สื่อคำพูดเพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดโดยไม่ต้องลงทุน

1.5 การแสดงปาฐกถา การอภิปราย หรือการโต้วาที ห้องสมุดสามารถนำมาใช้เป็นสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ได้ โดยการเชิญนักพูดเก่ง ๆ มีความรู้เกี่ยวกับหนังสือ หรือเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด หรือบรรณารักษ์อาจเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับสาขาวิชาที่จะพูดนั้น ๆ

1.6 การเล่าเรื่องจากหนังสือ หรือการเล่านิทาน ส่วนมากมักจะจัดเป็นบริการในห้องสมุดประชาชน หรือห้องสมุดโรงเรียน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะใช้เป็นสื่อจูงใจให้เด็กและผู้ใช้ห้องสมุดเกิดความอยากอ่านและสนใจหนังสือ

2. สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นสื่อที่มีลักษณะความมั่นคงถาวร เป็นหลักฐาน ไม่เลื่อนลอยผู้รับสารสามารถควบคุมการรับสารได้ตามความพอใจ ผู้ส่งสารมีโอกาสใช้ความคิด ศิลปะและเทคนิค เพื่อชักจูงเรียกร้องความสนใจโดยอาศัยการจัดและพิมพ์เป็นสำคัญ ซึ่งห้องสมุดสามารถจะผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดได้ดังนี้

2.1 โปสเตอร์ หรือภาพโฆษณา การจัดทำโปสเตอร์นั้นมักจะทำเพื่อต้องการย้ำหรือไม่ต้องการให้ลืม ดูแล้วจำได้นานและต้องอาศัยการดูบ่อย ๆ ห้องสมุดอาจใช้เป็นสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ โดยการทำเป็นภาพประกอบข้อความ หรือมีข้อความล้วน ๆ เกี่ยวกับสิ่งที่ห้องสมุดต้องการจะบอกข่าว ประกาศข้อความหรือแจ้งข้อความให้แก่ผู้พบเห็นโปสเตอร์ เป็นการเผยแพร่อย่างกว้างขวาง ส่วนการพิมพ์ หรือการเขียนโปสเตอร์ของห้องสมุดนั้น ควรให้ดึงดูดสายตาผู้พบเห็นให้มากที่สุด โดยใช้ศิลปะในการจัดวางภาพและเขียนตัวอักษร ถ้อยคา และสีที่ใช้เขียนตัวอักษร ควรให้ผู้อ่านเกิดความสนใจ ข้อความประกอบจะต้องสั้นกะทัดรัด เข้าใจง่าย มีความหมายให้สอดคล้องกับภาพประกอบและให้ตรงจุดมุ่งหมายว่าห้องสมุดต้องการจะประชาสัมพันธ์อะไร

2.2 ข่าวสารหรือสารแจ้งข่าว เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการใช้ข่าวสารหรือแจ้งข่าวเกี่ยวกับห้องสมุดในเรื่องต่าง ๆ เช่น ข่าวบุคคล ข่าวกิจกรรม ข่าวห้องสมุด ข่าวบริการใหม่ ๆ ของห้องสมุด เป็นการให้ข่าวแก่ผู้ใช้ห้องสมุดเป็นประจำหรือกลุ่มผู้ใช้ที่อยู่ห่างไกลจากห้องสมุด และสามารถใช้เป็นสื่อให้กับกลุ่มคนภายในและภายนอกห้องสมุดได้

2.3 จุลสาร เป็นหนังสือเล่มเล็ก ๆ ขนาดต่าง ๆ กัน มีลักษณะเป็นเล่มปกอ่อน แต่ละเล่มมีเพียงเรื่องเดียว หรืออาจมีลักษณะเป็นแผ่นพับ เนื้อเรื่องเขียนไม่ละเอียดนัก แต่เป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจ ภายในเล่มอาจมีรูปภาพ ตาราง สถิติ แผนภูมิ แผนที่ หรืออย่างใดอย่างหนึ่งประกอบ ในส่วนของห้องสมุดสามารถจัดทำจุลสารเพื่อใช้เป็นสื่อการประชาสัมพันธ์ได้ในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการที่มีอยู่ในห้องสมุดและการจัดกิจกรรมพิเศษต่าง ๆของห้องสมุด

2.4 วารสาร เป็นสิ่งพิมพ์ที่มีเนื้อหาและขอบเขตที่กว้างกว่าข่าวสาร หรือสารแจ้งข่าว เพราะเนื้อหาจะเน้นที่บทความเป็นสำคัญและมีเนื้อหาลักษณะอื่นประกอบ ห้องสมุดสามารถใช้วารสารเป็นสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ได้ ทั้งกลุ่มภายในและกลุ่มภายนอกห้องสมุด หรือห้องสมุดอาจใช้วารสารอื่นเป็นสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดได้ในกรณีที่ห้องสมุดไม่ได้จัดทำขึ้นเอง โดยการส่งบทความหรือข่าวสารกิจกรรมและข่าวสารบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดไปลงในวารสารนั้น ๆ

2.5 คู่มือการใช้ห้องสมุด เป็นเอกสารที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่อเป็นการแนะนำเผยแพร่ให้ผู้ใช้ห้องสมุดทั้งที่เคยใช้อยู่เดิม ผู้มาเยี่ยมชมห้องสมุด หรือผู้ที่กำลังเข้ามาใช้ห้องสมุดใหม่ เนื้อหาของคู่มือการใช้ห้องสมุดประกอบด้วย ประวัติ การจัดแบ่งหน่วยงาน ทรัพยากร บริการ กิจกรรม วิธีการใช้เครื่องมือของห้องสมุด และระเบียบข้อบังคับ การจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุดควรจัดทำเป็นประจำทุกปี หรือในกรณีที่ห้องสมุดมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับงานภายในห้องสมุด

2.6 หนังสือพิมพ์ ห้องสมุดอาจใช้หนังสือพิมพ์เป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดได้แม้ว่าห้องสมุดจะไม่ได้จัดทำขึ้นเอง เป็นการสื่อเรื่องราวต่าง ๆ ของห้องสมุดออกไปสู่กลุ่มคนภายนอกวงการห้องสมุด

2.7 สิ่งพิมพ์ในรูปแบบอื่น ๆ ได้แก่ หนังสือรายปี หนังสือแนะนำห้องสมุด

3. สื่อทางเสียง เป็นสื่อคาพูดโดยอาศัยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เสียงตามสาย โทรศัพท์ วิทยุกระจายเสียง มีคุณสมบัติที่สำคัญ คือ สามารถเข้าถึงกลุ่มคนได้ทุกจุด ราคาถูก สร้างความสนุกสนานเพลิดเพลินไปด้วย ผู้รับสารสามารถจะรับได้อย่างรวดเร็วและมีความรู้สึกใกล้ชิดเหมือนกับพูดคุยกันอยู่ตรงหน้า เป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพกว้างไกล

4. สื่อภาพและแผ่นภาพ เป็นสื่อที่ผู้รับได้เห็นจริง ทาให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธาเป็นการชักจูงให้คล้อยตามได้ง่ายกว่าสื่อประเภทอื่น ๆ เพราะจะได้เห็นภาพและบางครั้งจะได้เห็นทั้งภาพและได้ยินเสียงพร้อม ๆ กัน สื่อประเภทนี้ได้แก่ ภาพยนตร์ โทรทัศน์ สไลด์ นิทรรศการ ห้องสมุดสามารถนาสื่อประเภทนี้มาใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดได้ดังนี้

4.1 การจัดนิทรรศการ คือ การแสดงผลงานสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือกิจกรรมให้คนทั่วไปได้ชม

4.2 ป้ายนิเทศ เป็นสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์อย่างหนึ่งของห้องสมุดที่นิยมให้กันมาก ป้ายนิเทศ คือ แผ่นป้ายประกาศที่ให้ความรู้ ข่าวสารต่าง ๆ ห้องสมุดใช้ป้ายนิเทศเป็นสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อแจ้งข่าวสารและเหตุการณ์ประจาวัน ประจำสัปดาห์ ประจำเดือนและประจำปีของห้องสมุด

4.3 ภาพนิ่งหรือสไลด์ การผลิตสไลด์เพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดนั้น เหมาะสมสำหรับห้องสมุดใหญ่ ๆ หรือห้องสมุดที่มีงบประมาณมากสำหรับการประชาสัมพันธ์ เพราะเป็นการลงทุนหลายอย่าง คือ ทั้งด้านวัสดุการผลิตและผู้ผลิตจะต้องมีความรู้ความสามารถและต้องศึกษาอย่างถ่องแท้ในการผลิตสไลด์

4.4 โทรทัศน์ สื่อชนิดนี้มีคุณสมบัติที่เห็นจริง ทาให้เกิดความเลื่อมใส ศรัทธา ชักจูงให้คล้อยตามได้ง่ายกว่าสื่ออื่น เพราะให้ทั้งภาพและเสียงพร้อม ๆ กัน ห้องสมุดสามารถนำมาใช้เป็นสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ได้ทั้งด้านการประชาสัมพันธ์ภายนอกและภายในห้องสมุด การประชาสัมพันธ์ภายในนั้น ห้องสมุดอาจจะมีระบบโทรทัศน์วงจรปิด ส่วนภายนอกห้องสมุด อาจจะส่งข่าวกิจกรรมต่าง ๆ โดยขอออกรายการพิเศษ รายการสัมภาษณ์บุคคลสำคัญในวงการห้องสมุดหรือรายการสารคดี

4.5 ภาพยนตร์ เป็นสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดอีกชนิดหนึ่ง ภาพยนตร์มีลักษณะบางอย่างเช่นเดียวกับโทรทัศน์ ต่างกันตรงที่ความเร็วและการเข้าถึงคนน้อยกว่าโทรทัศน์ ห้องสมุดอาจใช้เป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ได้ในด้านการให้การศึกษาสารคดีและความบันเทิง โดยการจัดรายการภาพยนตร์เป็นประจำทุกสัปดาห์หรือทุกเดือนในห้องสมุด อย่างน้อยผู้ใช้ก็ต้องเข้ามาใช้ห้องสมุดก่อนที่จะเข้าชมภาพยนตร์ นับว่าเป็นผลพลอยได้จากการฉายภาพยนตร์

4.6 อินเทอร์เน็ต ได้มีการ-ประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ตมาใช้ในงานประชาสัมพันธ์ โดยนาเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาช่วยเป็นแนวทางที่จะสามารถแก้ไขปัญหาการกระจายข่าวสารได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่ช่วยให้สามารถแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกันได้ง่ายและกว้างขวาง เพราะมีการเชื่อมโยงทั่วโลก อีกทั้งในกระแสสังคมโลกาภิวัฒน์ คนรุ่นใหม่ที่สนใจและ

ใฝ่หา การเรียนรู้จากอินเทอร์เน็ตมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อย ๆ เพราะว่าในอินเทอร์เน็ตมีข้อมูลที่สามารถแสวงหาได้ทุกเรื่องทั้งจากในและนอกประเทศทั่วโลก การแพร่หลายของอินเทอร์เน็ตมิใช่เพียงแคในวงการความบันเทิงของวัยรุ่นหนุ่มสาวเท่านั้น ในแวดวงการประชาสัมพันธ์ของธุรกิจ และองค์กรสถาบันต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน และรัฐวิสาหกิจ ต่างก็ตื่นตัวในเรื่องนี้เป็นอย่างมาก บริการในอินเทอร์เน็ตมีหลากหลายสามารถแบ่งออกได้ดังต่อไปนี้

1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
2. จดหมายข่าวจดหมายเวียน
3. การเข้าใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ระยะไกล
4. การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล
5. บริการค้นหาแฟ้มข่าวสาร
6. กลุ่มข่าว
7. โกเฟอร์
8. เวย์ส
9. เวิล์ด ไวด์ เว็บ
10. การสนทนาทางเครือข่าย
11. การค้นหาที่อยู่
12. วารสารและข่าวอิเล็กทรอนิกส์
13. เกมคอมพิวเตอร์

จากบริการทางอินเทอร์เน็ตที่กล่าวมาทั้งหมด เป็นบริการที่ได้รับความนิยมมากที่สุด และในปัจจุบันองค์กรสถาบันต่าง ๆ ได้มีการทำการประชาสัมพันธ์หน่วยงานของตนเองบนหน้าจอคอมพิวเตอร์และส่งไปลงยังเครือข่ายของอินเทอร์เน็ตในบริการนี้ด้วยเช่นกัน หรือที่เราเรียกกันว่าการทำเว็บไซต์ของตนเอง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการรุดหน้าของวงการประชาสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี

บริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักวิทยบริการได้จัดบริการต่างๆ แก่ผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. บริการอ่านและใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการได้จัดตกแต่งบริเวณสำหรับนั่งอ่านและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และสื่อโสตทัศน์ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างบรรยากาศการเรียนรู้สำหรับผู้ใช้บริการ มีโต๊ะเก้าอี้สำหรับบริการนั่งอ่านหนังสือ จำนวน 850 ที่นั่ง

2. บริการยืม – คืน

2.1 บริการยืมอัตโนมัติด้วยตนเอง (Self check) สำนักวิทยบริการ ได้จัดเครื่องบริการยืมอัตโนมัติด้วยตนเอง เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดเวลาในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการยืมหนังสือด้วยตนเอง โดยปฏิบัติตามคำแนะนำที่ปรากฏหน้าจอ

2.2 บริการคืนอัตโนมัติด้วยตนเอง (Book drop)

สำนักวิทยบริการได้จัดเตรียมเครื่องรับคืนหนังสืออัตโนมัติด้วยตนเองไว้เพื่ออำนวยความสะดวกในการคืนหนังสือ ทั้ง 2 หน่วยบริการฯ ละ จำนวน 1 เครื่อง รวม 2 เครื่อง ผู้ใช้บริการสามารถส่งคืนหนังสือได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ และไม่ต้องใช้บัตรสมาชิก

2.3 บริการสมัครสมาชิกห้องสมุด

สำหรับนิสิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่ต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศจากสำนักวิทยบริการ โดยมีขั้นตอนในการสมัครสมาชิกห้องสมุด ดังนี้

1. กรอกแบบฟอร์มการสมัครสมาชิก
2. ชมวีดีทัศน์แนะนำระเบียบการใช้บริการ (ประมาณ 3 นาที)
3. นำแบบฟอร์มพร้อมบัตรประจำตัวนิสิตติดต่อที่เคาน์เตอร์บริการบริการยืม-คืน

2.4 บริการสมัครสมาชิกห้องสมุดด้วยตนเองผ่านออนไลน์

สำหรับนิสิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่ต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศจากสำนักวิทยบริการ โดยมีขั้นตอนในการสมัครสมาชิกห้องสมุด ดังนี้

1. ไปที่เว็บไซต์ http://202.28.32.92/register/
2. ศึกษาข้อมูลจากวีดีทัศน์แนะนำระเบียบการใช้บริการ (ประมาณ 3 นาที)
3. ทำแบบทดสอบจำนวน 5 ข้อ ที่ได้จากการชมวีดีทัศน์เพื่อทดสอบความเข้าใจ
4. กรอกข้อมูลรายละเอียดส่วนขอตนเองลงในแบบฟอร์ม
5. นำพร้อมบัตรประจำตัวนิสิตติดต่อที่เคาน์เตอร์บริการบริการเพื่อกำหนดรหัสผ่าน (PIN)

2.5 บริการยืมต่อ (Renew)

บริการที่ให้ผู้ใช้สามารถยืมสารสนเทศที่ครบกำหนดส่งแต่ยังจำเป็นต้องใช้ต่อได้อีก 1 ครั้งด้วยตนเอง โดยผ่าน Web OPAC หรือเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ยืมต่อที่เครื่องยืมอัตโนมัติ หากทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง มีค่าปรับค้าง หรือบัตรหมดอายุจะยืมต่อไม่ได้

2.6 บริการหนังสือสำรอง

เป็นบริการพิเศษสำหรับอาจารย์ที่เปิดสอนรายวิชาต่าง ๆ ในแต่ละภาคการศึกษา สามารถสั่งทำสำรองหนังสือ ภายในสำนักวิทยบริการเพื่อจัดเป็นหนังสือหมุนเวียนให้นิสิตทุกคนที่เรียนได้อ่านอย่างทั่วถึง โดยนิสิตสามารถยืมได้เพียง 1 วัน เพื่อหนังสือจะหมุนเวียนได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ติดต่อ

ขอใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม - คืน หรือผ่านระบบสำรองหนังสือออนไลน์ที่เว็บไซต์สำนักวิทยบริการ

2.7 บริการจองหนังสือ

บริการที่ผู้ใช้บริการตรวจสอบแล้วพบว่าหนังสือที่ต้องการยืมมีผู้อื่นยืมไป สามารถแจ้งความจำนงขอจองหนังสือเล่มนั้น ๆ ได้ผ่าน Web OPAC และติดต่อขอรับได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ภายใน 2 วันนับจากวันที่ระบุไว้ หากเกินกำหนดดังกล่าวจะถือว่าสละสิทธิ์และจะนำหนังสือกลับขึ้นชั้นตามปกติ

2.8 บริการ Call Center Book Request @2405 และ 6072

เป็นบริการจองหนังสือผ่านทางโทรศัพท์ภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับอาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้ได้รับสารสนเทศที่สะดวกและรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลาไปหาหนังสือบนชั้นเอง เพียงขั้นตอนง่าย ๆ คือ

1. สืบค้นรายการหนังสือจาก Web OPAC จดรายละเอียดของหนังสือที่ต้องการ
2. โทรศัพท์ภายในมาที่เบอร์ 2405 (สำนักวิทยบริการ A หน่วยบริการขามเรียง) และ 6072 (สำนักวิทยบริการเขตพื้นที่ในเมือง หน่วยบริการศรี) แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ยืมและรายการหนังสือที่ต้องการยืม พร้อมเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ
3. แจ้งสถานที่ ที่ท่านสะดวกในการรับหนังสือเป็น อาคาร A ต.ขามเรียง หรือหน่วยบริการศรีสวัสดิ์
4. ให้สามารถจองได้คนละไม่เกิน 5 รายการต่อครั้ง
5. หากไม่สามารถมารับได้ด้วยตนเอง ให้แจ้งชื่อผู้มาขอรับและทำหนังสือมอบอำนาจ ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันความเสียหายอันอาจจะเกิดจากการขอรับหนังสือ เตรียมมาด้วย

2.9 บริการ Information Resources Delivery Service (IRDS)

บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่ผู้ใช้บริการต้องการจากสำนักวิทยบริการ หน่วยบริการขามเรียง และสำนักวิทยบริการหน่วยบริการศรีสวัสดิ์ เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการ โดยผู้ใช้ไม่ต้องเดินทางไปติดต่อยืมเอกสารที่ต้องการ จากห้องสมุดที่มีทรัพยากรสารสนเทศนั้น ๆ ด้วยตนเอง เพียงแค่รอรับเอกสารที่สำนักวิทยบริการ จัดส่งมา ให้ตามที่ผู้ใช้ระบุสถานที่รับทรัพยากรสารสนเทศ สามารถขอใช้ได้ด้วยตนเองหรือผ่านออนไลน์บริการ One Stop Service เว็บไซต์ http://copper.msu.ac.th/OSS/

2.10 บริการเรียกคืนหนังสือ

กรณีหนังสือที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้ด่วนแต่มีผู้ใช้บริการคนอื่นยืมไปแล้วมีกำหนดส่งเป็นระยะ เวลานาน สำนักวิทยบริการมีบริการเรียกคืนหนังสือรายการนั้น ๆ ให้หากผู้ใช้บริการมีความจำเป็นใช้เร่งด่วน ติดต่อได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืมคืน

2.11 บริการยืมคืนกรณีพิเศษ

ให้บริการยืม - คืน เป็นกรณีพิเศษสำหรับทรัพยากรสารสนเทศที่อาจารย์ผู้สอนมีความจำเป็นต้องใช้ประกอบการสอน เช่น หนังสืออ้างอิง วารสาร จุลสาร เพื่อนำไปใช้ประกอบการเรียนการสอนที่จำเป็นต้องใช้ภายในห้องสมุด โดยกำหนดให้ส่งคืนภายในวันที่ยืมก่อนห้องสมุดปิดบริการ ติดต่อขอใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2.12 บริการหาหนังสือไม่พบบนชั้น

กรณีที่ผู้ใช้บริการหาหนังสือไม่พบบนชั้น สามารถติดต่อขอใช้บริการได้ที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อดำเนินการในการติดตามตัวเล่มต่อไป

3. บริการวิชาการแก่ชุมชนและส่งเสริมการใช้บริการ

3.1 บริการวิชาการแก่ชุมชน

บริการที่นำสารสนเทศออกให้บริการแก่ชุมชนในท้องถิ่นโดยมุ่งเน้นที่จะจัดเป็นแหล่งกลางในด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชนในทุกรูปแบบ โดยยึดหลักการใช้ทรัพยากรร่วมกัน การใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาการบริการ เพื่อพัฒนาการบริการชุมชนให้ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีสืบไป ปัจจุบันสำนักวิทยบริการได้ดำเนินการบริการวิชาการแก่ชุมชนอยู่ 2 โครงการด้วยกันคือ

1) โครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนร่วมกับโครงการเยี่ยมเยียนประชาชนจังหวัดมหาสารคาม

2) โครงการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็งด้วยสารสนเทศ

3.2 บริการฐานข้อมูลออนไลน์

3.2.1 ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) จำนวน 22 ฐาน ได้แก่

1) ABI Inform Complete (http://search.proquest.com) เป็นฐานข้อมูลวารสารฉบับเต็มให้เนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาด้านบริหารธุรกิจ การจัดการรวมทั้งสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) Academic Search Premier (http://search.ebscohost.com/ เป็นฐานข้อมูลสหสาขาวิชา สามารถสืบค้นบทความฉบับเต็ม (Full Text) จากวาสารได้มากกว่า 8,500 ชื่อเรื่อง ซึ่งรวมบทความวารสาร peer-reviewed ที่มีมากกว่า 4,600 ชื่อเรื่อง สามารถสืบค้นข้อมูลย้อนหลังได้จนถึงปี 1975 และสืบค้นรายการบรรณานุกรมได้มากกว่า 1,000 ชื่อเรื่อง

3) ACS + ACS Archives (http://pubs.acs.org) ฐานข้อมูลวารสารฉบับเต็มให้เนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาเคมีประยุกต์ วิศวเคมี ชีวเคมี/เทคโนโลยีชีวภาพ เคมี เคมีอินทรีย์ เภสัชศาสตร์ พอลิเมอร์และวัสดุศาสตร์

4) Acta Horticulturae (http://www.actahort.org) Acta Horticulture Online เป็นฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็มด้านพืชสวนและสาขาที่เกี่ยวข้อง รวบรวมรายงานการประชุมของสมาคม International Society for Horticultural Science จำนวนประมาณ 700 ชื่อ

เรื่อง ตั้งแต่เล่มที่ 1 จนถึงปัจจุบัน ให้ข้อมูลทางบรรณานุกรม สาระสังเขป และบทความเอกสารฉบับเต็ม

5) Business Source Complete (http://search.ebscohost.com) เอกสารฉบับเต็มจากวารสารวิชาการสาขาธุรกิจ การจัดการ การเงิน การคลัง และการบัญชี เช่น Harvard Business Review, Journal of Management, Review of Economics & Statistics, Academy of Management Review รวมทั้งงานวิจัยและเอกสารสิ่งพิมพ์ธุรกิจอื่นๆ เช่น Business Week, Forbes, Fortune, American Banker นอกจากนี้ยังมีศัพท์ทางการเงินจาก Wall Street Words โดยวารสารที่ให้ข้อมูลบรรณานุกรมและสาระสังเขป *มีประมาณ 2,350 ชื่อจากทั่วโลก สำหรับเอกสารฉบับเต็มมีประมาณ

6) CINAHL Plus with FullText (http://search.ebscohost.com) เป็นฐานข้อมูลชั้นนำระดับโลกที่ได้รับการยอมรับและคลอบคลุมสาขาวิชาการพยาบาล สหเวชศาสตร์และการสาธารณสุขมากที่สุด สามารถสืบค้นวารสารฉบับเต็มกว่า 770 ชื่อเรื่อง ข้อมูลย้อนหลังถึง 1937 ถึงปัจจุบัน

7) Computers & Applied Sciences Complete (http://search.ebscohost.com) ฐานข้อมูลคลอบคลุมงานวิจัยและพัฒนาในสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์และวิทยาศาสตร์ประยุกต์ CASC มีการจัดดัชนีและสาระสังเขปของวารสารเชิงวิชาการสิ่งพิมพ์โดยมืออาชีพ และแหล่งอ้างอิงอื่นๆ จากรายการทรัพยากรอันหลากหลายมากกว่า 2,000 รายการ นอกจากนี้ ยังให้บริการข้อมูลวารสารฉบับเต็มของวารสารอีกกว่า 950 ฉบับ

8) Digital Library (ACM) (http://portal.acm.org/dl.cfm) ฐานข้อมูลบรรณานุกรม สาระสังเขป เอกสารวิจารณ์และวารสารฉบับเต็มทางด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ จากสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง จดหมายข่าว หนังสือ และเอกสารการประชุม ซึ่งประกอบไปด้วยรายการบรรณานุกรม สาระสังเขป เอกสารวิจารณ์และบทความฉบับเต็ม ตั้งแต่ปี 1985 - ปัจจุบัน

9) Education Research Complete ครอบคลุมเนื้อหาด้านการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ โดยให้ข้อมูลวารสารทั้งหมดมากกว่า 1,800 ชื่อเรื่อง เป็นวารสารฉบับเต็มมากว่า 900 ชื่อเรื่อง ทั้งนี้ยังรวบรวมบทความทางด้านการศึกษาตั้งแต่ระดับปฐมวัยไป จนถึงการศึกษาขั้นสูง และยังมีหนังสือ, งานวิจัยเฉพาะทางต่างๆอีกมากมาย

10) EMERALD Management Plus (http://www.emeraldinsight.com) ครอบคลุมสาขาวิชาการบัญชีและการเงิน ธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ การจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ การจัดการความรู้และสารสนเทศ บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ การตลาด การศึกษาองค์กร อสังหาริมทรัพย์ การท่องเที่ยวและสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทั้งหมด ให้ข้อมูลตั้งแต่ปี 1994 จนถึงปีปัจจุบัน และให้บริการสาระสังเขปย้อนหลังจนถึงปี 1989 สามารถเข้าถึงบทความฉบับเต็มได้มากกว่า 120,000 รายการ

11) H.W. Wilson (http://www.ebscohost.com/wilson) ฐานข้อมูลดรรชนีสาระสังเขป และเอกสารฉบับเต็ม ครอบคลุมทุกสาขาวิชาได้แก่ Applied Science & Technology, Art, Business, Education, General Science, Humanities, Library and Information Science, Social Science, Law, General Interest, Biological &Agricultural Science

12) IEEE/IEE Electronic Library (IEL) (http://ieexplore.org) เป็นฐานข้อมูลวารสารเอกสารฉบับเต็มทางด้านสาขาวิชา วิศวกรรมไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง เช่น Computer Science, Acoustics, Aerospace, Engineering Education, Industrial Engineering, Remote Sensing, Transportation ข้อมูลมีมากกว่า 12,000 รายการ

13) ISI Web of Science (http://webofknowledge.com) ฐานข้อมูลบรรณานุกรมและสาระสังเขปที่ครอบคลุม สาขาวิชาหลักทางด้านวิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ จากวารสารมากกว่า 8,500 รายชื่อให้ข้อมูลมากกว่า 1 ล้านระเบียน

14) karger journal (http://content.karger.com) เป็นฐานข้อมูลวารสารด้านการแพทย์จำนวน 83 ฉบับ ให้ข้อมูลตั้งแต่ปี 1998-2011

15) Multi-science (http://multi-science.metapress.com) เป็นฐานข้อมูลออนไลน์ที่ครอบคลุมเนื้อหาจากหนังสือและบทความวารสาร คออบคลุมเนื้อหาด้าน Engineering Energy Build Environment Acoustics และ Sport Science จำนวน 24 รายชื่อ และให้ข้อมูลย้อนหลังตั้งแต่ปี 1999 ถึง ปัจจุบัน

16) ProQuest Dissertations & Theses (http://search.proquest.com/autologin) ฐานข้อมูลที่รวบรวมวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท และปริญญาเอกของสถาบันการศึกษา ที่ได้รับการรับรองจากประเทศสหรัฐอเมริกา และแคนาดา รวมถึงสถาบันการศึกษา จากทวีปยุโรป ออสเตรเลีย เอเชีย และแอฟริกา มากกว่า 1,000 แห่ง

17) Science Direct (http://www.sciencedirect.com) เป็นฐานข้อมูลวารสารสาขา วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สุขภาพ รวมทั้งสาขามนุษยศาสตร์

18) Springer Link (http://www.springerlink.com) ฐานข้อมูลวารสารฉบับเต็มให้เนื้อหาครอบคลุมด้านพฤติกรรมศาสตร์ ชีวการแพทย์ ธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ เคมีและวัสดุศาสตร์ วิทยาการคอมพิวเตอร์ วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม วิศวกรรมศาสตร์ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณิตศาสตร์ แพทยศาสตร์ และ ฟิสิกส์

19) UpToDate เป็นฐานข้อมูลด้านการแพทย์ ครอบคลุมเนื้อหามากกว่า 7,300 ใน 13 สาขาวิชาจากวารสารมากกว่า 375 ชื่อ ข้อมูลมีทั้งชนิดที่เป็นข้อความ (Text) รูปภาพ (graphic) การเชื่อมโยง (Link)

20) MEDLINE with Full Text (http://search.ebscohost.com/)

เป็นแหล่งวารสารทางการแพทย์ฉบับเต็มที่ครอบคลุมที่สุดในโลก โดยให้บริการวารสารฉบับเต็มมากกว่า 1,450 ฉบับซึ่งจัดทำดัชนีไว้ใน MEDLINE ในจำนวนนี้เป็นวารสารฉบับเต็มตั้งแต่ต้นจนจบมากกว่า 1,430 รายการซึ่งจัดทำดัชนีไว้ใน MEDLINE และเป็นวารสารที่ไม่ใช่ฉบับเต็มอีก 553 ฉบับในรูปแบบใดๆ จาก Academic Search Health Source หรือ Biomedical Reference Collection

21) Communication & Mass Media Complete เป็นฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาวารสารศาสตร์ นิเทศศาสตร์ การสื่อสารมวลชนและภาษาศาสตร์

22) Scopus http://www.scopus.com/ คือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรมของบทความในวารสารทางด้าน Life Sciences, Physical Sciences , Health Sciences และ Social Sciences นอกจากนี้ยังมีข้อมูลบางส่วนในรูปของ Conference Proceeding และ Books และสามารถ Link ต่อไปยัง Fulltext ในฐานข้อมูลที่บอกรับได้

3.2.2 ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 6 ฐาน ได้แก่

1) Springer eBook Collection

2) eBook Collection (EBSCOHost) 8,974 ชื่อเรื่อง

3) PDF Dissertation Fulltext (IR-Web Information Resources on Web)

4) eBook Academic Collection (EBSCO) 120,000 ชื่อเรื่อง

5) Accessmedicine 58 ชื่อเรื่อง

3.3 บริการฝึกอบรมการสืบค้นสารสนเทศ

จัดกิจกรรมการเรียนรู้สารสนเทศ (Information Literacy) ให้แก่อาจารย์ นิสิต และบุคลากรมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการ และสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยระบุวันเวลาในการอบรมด้วยตนเองที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและ ช่วยค้นคว้าชั้น 2 หรือ สมัครออนไลน์ได้ที่ http://202.28.32.113/teachprogram/

3.4 บริการนำชมห้องสมุด (Library Tour)

เป็นการแนะนำให้ทราบว่าสำนักวิทยบริการมีบริการอะไรบ้างที่จัดไว้สำหรับ ให้บริการแก่นิสิตเพื่อจะได้ใช้ประโยชน์และคุ้มค่ามากที่สุดรวมทั้งการนำชมห้องสมุดเพื่อให้ทราบว่าแหล่งสารสนเทศที่ต้องการอยู่ที่ใด และจะใช้บริการอย่างไร

3.5 บริการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ

บริการฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ หรือเรียกว่า WebOPAC ซึ่งเป็นระบบสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ เพื่อความสะดวกในการสืบคืนทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่มีให้บริการ

ภายในสำนักวิทยบริการ ก่อนจะหยิบหนังสือจากชั้นหนังสือ สามารถเข้าสืบค้นได้ที่ http://lib3.msu.ac.th

4. บริการสารสนเทศ

4.1 บริการศูนย์บริการแบบเบ็ด

บริการที่จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการในการสืบค้นสารสนเทศและการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ โดยมีบรรณารักษ์วิชาชีพประจำจุดบริการเพื่อตอบคำถามและแนะนำการใช้บริการต่าง ๆ ณ เคาน์เตอร์บริการบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และบริการตอบถามผ่านออนไลน์ (E-mail, Chat, Web board, facebook, twitter) รวมไปถึงบริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จออนไลน์

4.2 บริการยืมระหว่างห้องสมุด

บริการที่จัดขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดอื่นๆ ได้โดยปฏิบัติตามระเบียบการยืม สำนักวิทยบริการได้ร่วมมือกับห้องสมุดและสถาบันอื่นๆ ทั้งในประเทศ

และต่างประเทศ ในการทำสำเนาและจัดส่งเอกสารให้กับผู้ใช้บริการซึ่งมีบรรณารักษ์คอยแนะนำและดำเนินการให้โดยเฉพาะ

4.2 บริการ PULINET

บริการ PULINET บริการที่สมาชิกของห้องสมุดแห่งหนึ่งสามารถไปยืมสิ่งพิมพ์จากอีกห้องสมุดหนึ่งที่เป็นห้องสมุดสมาชิกในเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคPULINET ได้ด้วยตนเอง โดยใช้บัตรสมาชิก PULINET CARD

4.3 บริการ MALINET

บริการยืมระหว่างห้องสมุดในจังหวัดมหาสารคาม(MALINET) เป็นการให้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน โดยผู้ใช้บริการซึ่งเป็นสมาชิกของห้องสมุดถาบันอุดมศึกษาในเครือข่ายสารสนเทศห้องสมุดในจังหวัดมหาสารคาม(Mahasarakham Library Network : MALINET) สามารถไปติดต่อขอยืม และส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดสมาชิก ฯ ได้ด้วยตนเอง โดยปฏิบัติตามข้อตกลงร่วมกันระหว่างห้องสมุดสมาชิกในโครงการ ฯ สถาบันที่ให้บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกันในจังหวัดมหาสารคาม

1. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
3. สถาบันพละศึกษา จังหวัดมหาสารคาม
4. วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม
5. วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีมหาสารคาม
6. วิทยาลัยพยาบาลศรีมหาสารคาม

7. วิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม

4.4 บริการ Journal Link

เป็นฐานข้อมูลชี้แหล่งวารสารในประเทศไทย อันเกิดจากความร่วมมือ ระหว่างห้องสมุดต่าง ๆ ทั่วประเทศไทยมากกว่า 220 แห่ง ผู้ใช้สามารถเข้าถึงแหล่งจัดเก็บวารสารทั้งวารสารภาษาไทยและวารสารภาษาต่างประเทศอย่างสะดวก ทันสมัย และรวดเร็ว ยิ่งกว่านั้น ผู้ใช้ ยังสามารถเชื่อมโยงไปยังวารสารที่มีการให้บริการบนอินเทอร์เน็ต ได้อีกด้วย ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการได้ที่เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ www.library.msu.ac.th หรือ เข้าใช้โดยตรงที่ www.journallink.or.th/

4.5 บริการจัดทำบรรณานุกรม(CIP)

บริการการจัดทำรายการบรรณานุกรมหนังสือ บทความวิชาการของนิสิต นักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัย เพื่อความสะดวกในการลงรายการบรรณานุกรมของหนังสือให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์การลงรายการทางบรรณานุกรม

4.6 บริการ Information Corner

บริการ Information Corner หรือ มุมความรู้ เป็นบริการที่คัดเลือกข่าวสารใหม่ ๆ จากเว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ หรือวารสาร มาจัดแสดงให้ผู้ใช้บริการได้อ่าน การจัดบริการ ณ ลานอเนกประสงค์ ชั้น 2 บริเวณจุดอ่านหนังสือพิมพ์ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการอ่านข่าวสารได้อย่างสะดวกสบาย โดยจัดให้บริการ Information Corner ในวันจันทร์ วันพุธ และวันศุกร์ เนื้อหาที่ให้บริการจะแยกเป็น 4 หมวด คือ หมวดวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หมวดสาธารณสุข / แพทย์/ เภสัช / พยาบาล หมวดมนุษย์ศาสตร์/สังคมศาสตร์ และหมวดเศรษฐกิจ / การเงิน / การธนาคาร ข้อมูลต่าง ๆ จะนำมาจัดทำคล้ายกับ บรรณนิทัศน์ โดยมี ชื่อเรื่อง เนื้อหา และบรรณานุกรม อย่างครบถ้วน

4.7 บริการ Internet

สำนักวิทยบริการได้จัดสำหรับบริการ Internet ที่มีคอมพิวเตอร์สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายอินเตอร์เน็ตให้บริการนิสิต และบุคลากรของมหาวิทยาลัยในการสืบค้นสารสนเทศ นอกจากนี้ยังให้บริการห้องฝึกอบรมและปฏิบัติการสำหรับการอบรมโครงการต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการ

4.8 บริการ SSL VPN

SSL VPN ย่อมาจาก Secure Sockets Layer + Virtual Private Network เป็นระบบที่ช่วยให้ อาจารย์ นิสิต อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่ใช้การสื่อสารผ่าน MODEM, ADSL หรือ บริการจาก ISP ค่ายต่าง ๆ สามารถใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ E-Book ฐานข้อมูลสื่อดิจิทัล ได้เสมือนอยู่ภายในมหาวิทยาลัย หรือต้องการใช้งานระบบต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ IP Address ของมหาวิทยาลัยมหาสารคามได้ โดยไม่ต้องเดินทางมาถึงมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4.9 บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย

บริการให้ความช่วยเหลือนักวิจัยให้สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว สมบูรณ์ เพื่อสนับสนุนการทำวิจัยของนิสิต และบุคลากร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประกอบด้วย

1) บริการตรวจสอบค่า Impact factor

เป็นบริการตรวจสอบประเมินคุณภาพวารสารเพื่อนำผลไปพิจารณาเปรียบเทียบและคัดเลือกวารสารสำหรับตีพิมพ์เผยแพร่บทความวิชาการ ในระดับชาติ และระดับนานาชาติต่อไป

2) บริการตรวจสอบการอ้างอิง (Cited Reference)

บริการสืบค้น ตรวจสอบ และวิเคราะห์การอ้างอิง (Citation Analysis) ผลงานทางวิชาการที่ตีพิมพ์ในวารสารต่างประเทศจากฐานข้อมูล ISI Web of Science และฐานข้อมูล Scopus ดังนี้

- จำนวนบทความที่ได้รับตีพิมพ์พร้อมรายละเอียดทางบรรณานุกรม (Published Article)
- จำนวนครั้งที่บทความของนักวิจัยได้รับการอ้างอิง (Time Cited)
- รายละเอียดทางบรรณานุกรมของบทความที่นำผลงานของนักวิจัยไปอ้างอิง (Citing Articles)
- ค่า h – index (ดัชนีชี้วัดคุณภาพผลงานวิจัย) ของนักวิจัย

3) บริการรวบรวมบรรณานุกรม

บริการช่วยรวบรวมข้อมูลบรรณานุกรมจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่สำนักวิทยบริการให้บริการ เช่น ฐานข้อมูล WebOPAC ฐานข้อมูลออนไลน์ โดยรวบรวมตามตามหัวข้อที่ผู้วิจัยกำหนด

4) บริการสารบัญวารสารใหม่ (Current Content Service) คือ บริการสำเนาสารบัญวารสารฉบับใหม่ล่าสุด ตามหัวเรื่องสาขาที่ผู้ใช้บริการต้องการส่งให้ผู้ใช้บริการทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

5) บริการเผยแพร่สารสนเทศเฉพาะรายบุคคล (SDI : Selective dissemination of Information Service) คือ บริการช่วยสืบค้นสารสนเทศตามหัวข้อที่ผู้ใช้บริการสนใจจากแหล่งสารสนเทศที่ทันสมัยในแต่ละสาขาวิชา โดยบรรณารักษ์รวบรวมคัดเลือกสารสนเทศตามขอบเขตและเนื้อหาที่ผู้ใช้บริการกำหนด จัดส่งให้ผู้ขอรับบริการทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ในรูปแบบบรรณานุกรม สาระสังเขป หรือสารสนเทศที่มีเนื้อหาสมบูรณ์(fulltext)

6) บริการข่าวสารทันสมัย (CAS : Current Awareness Service) คือบริการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงความรู้หรือสารสนเทศใหม่ๆ ตามความสนใจของผู้ใช้ทันทีที่ได้รับทรัพยากรสารสนเทศหรือทราบว่ามีสารสนเทศนั้นผลิตและเผยแพร่ขึ้นใหม่ โดยบรรณารักษ์ดำเนินการตรวจสอบและวิเคราะห์เอกสารในเรื่องใหม่ๆ คัดเลือกให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ และทำการจัดเก็บบันทึกเพื่อจัดส่งให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

7) บริการ Alert คือ บริการแจ้งสารสนเทศใหม่ที่เพิ่มเข้ามาในฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถติดตามข้อมูล บทความใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ใช้สามารถบอกรับบริการได้ด้วยตนเอง ได้รับข้อมูลโดยตรงอย่างสะดวก และรวดเร็ว มีทั้งให้บริการแจ้งข้อมูลทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และทางโปรแกรม RSS FeedReader

4.10 บริการบันทึกข้อมูลวิทยานิพนธ์/รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ

บริการที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ โดยการสำเนาไฟล์ฉบับเต็มวิทยานิพนธ์/รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม บันทึกลงในซีดีรอม ขอได้บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้าชั้น 2

4.11 บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและการอ้างอิง

เป็นบริการแนะนำการเขียนอ้างอิงแหล่งสารสนเทศที่นำมาประกอบผลงานวิชาการโดยเฉพาะอย่างยิ่งผลงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ตามรูปแบบของมหาวิทยาลัย เพื่อบอกแหล่งที่มาของสารสนเทศ อันเป็นการให้เกียรติแก่เจ้าของผลงานนั้น สามารถขอคำแนะนำได้ที่ บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า

4.12 บริการแนะนำการจัดการบรรณานุกรมด้วยโปรแกรม EndNote

เป็นการแนะนำการใช้โปรแกรม EndNote เพื่อช่วยในการจัดการบรรณานุกรมและเทคนิคในการส่งออกข้อมูลรายการอ้างอิง (Export Citation) จาก ฐานข้อมูลต่างๆ เพื่อมาจัดรูปแบบบรรณนุกรมได้ในเวลาอันรวดเร็ว

5. บริการสารสนเทศนอกที่ตั้งห้องเรียน

5.1 บริการ Document Delivery

บริการสำหรับนิสิตฝ่ายจัดการศึกษานอกที่ตั้งห้องเรียนตามจังหวัดต่าง ๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การขอใช้บริการเพียงกรอกแบบฟอร์มผ่านเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการศึกษานอกที่ตั้งห้องเรียนนั้น ๆ สำนักวิทยบริการจะทำการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ และยืมทรัพยากรตามความต้องการ พร้อมจัดส่งให้กับผู้ใช้บริการ

5.2 บริการสำเนาบทความวารสาร

เป็นบริการสำเนาบทความวารสารที่มีให้บริการในสำนักวิทยบริการ สำหรับนิสิตฝ่ายจัดการศึกษานอกที่ตั้งห้องเรียนตามจังหวัดต่าง ๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยขอใช้บริการผ่านเจ้าหน้าที่ประสานงาน หรือ ขอใช้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ

6. บริการ Special Collection Service

6.1 ศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร

มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์กลางในการดำเนินจัดหา รวบรวม ให้บริการสารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทุกประเภททั้งวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ โดยรวบรวมเนื้อหาอีสานในทุกๆ ด้าน ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมพื้นบ้าน ความเป็นอยู่และประเพณี การศึกษา

ความเชื่อ วรรณกรรม ภาษา ศิลปะ การละเล่นพื้นบ้าน การพัฒนาชนบท และการเมืองการปกครอง ฯลฯ โดยให้บริการที่ชั้น 2 สำนักวิทยบริการ

6.2 ห้องบริการสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

จัดให้บริการสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์และบริการต่าง ๆ ดังนี้ บริการชุดศึกษาวิดีทัศน์เพื่อการศึกษา บริการชุดการศึกษาเทปบันทึกเสียง บริการชุดศึกษาเสียงดิจิทัล บริการห้องศึกษารายบุคคล บริการเครื่องอ่านไมโครฟิช บริการชุดคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย บริการห้องศึกษารายการโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม บริการสำเนารายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษา บริการห้องประชุมสัมมนา

6.3 ห้องศาสตราจารย์บุญชนะ อัตถากร

มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งสารสนเทศสาขาเศรษฐศาสตร์และวิทยาการจัดการแก่อาจารย์ นิสิต นักศึกษาและผู้ที่สนใจ และการรวบรวมเกียรติประวัติของบุคคลตัวอย่างที่ควรศึกษาและยกย่อง โดยมีทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับบริจาคจากศาสตราจารย์บุญชนะ อัตถากร เกี่ยวกับการเงินการคลัง (ด้านเศรษฐศาสตร์และวิทยาการจัดการ) หมวด 330 และหมวด 650 ให้บริการศึกษาค้นคว้าและยืม-คืน ได้ตามปกติ โดยให้บริการที่ชั้น 4 สำนักวิทยบริการ

6.4 ห้องมีชัย ฤชุพันธุ์

มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการสารสนเทศในระบบออนไลน์ บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อการสืบค้นสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 20 เครื่อง ให้สามารถสืบค้นเว็บไซต์เกี่ยวกับกฎหมาย ฐานข้อมูลออนไลน์ที่เกี่ยวกับกฎหมาย LexisNexis ฐานข้อมูล e-Book จาก Netlibrary และ Ebrary พร้อมเครื่องพิมพ์สำเนาเอกสาร โดยมีประวัติความเป็นมาของห้องมีชัย ฤชุพันธุ์ ห้องสมุดภาพและเสียง โดยให้บริการที่ชั้น 4 สำนักวิทยบริการ

6.4 จดหมายเหตุและสารสนเทศมหาวิทยาลัย

ให้บริการจัดเก็บ รวบรวมประวัติมหาวิทยาลัย ประวัติอธิการบดีและผลงาน ผู้ที่ได้รับรางวัลพระธาตุนาดูนทองคำ ผู้ที่ได้รับรางวัลดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์ ฐานข้อมูลเอกสารจดหมายเหตุ รวมทั้งเอกสารที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์จัดเก็บทั้งรูปสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อดิจิทัล โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดการ โดยให้บริการที่ชั้น 4 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

6.5 ห้องหนังสือนานาชาติ

จัดให้บริการหนังสือและสื่อสารสนเทศภาษาต่างประเทศที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน จำนวน 6 ภาษา ได้แก่ จีน เวียดนาม เขมร ลาว ญี่ปุ่น และเกาหลี โดยจัดบรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภาษาที่ชั้น 4 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

6.6 มุมความรู้ Set Corner

มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างเสริมกิจกรรมของห้องสมุดที่ให้บริการ “มุมความรู้ตลาดทุน” สร้างนิสัยและสร้างวัฒนธรรมรักการอ่าน สำหรับผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการ กระตุ้นและสร้างแรงจูงใจในการเข้าให้ห้องสมุดให้มากขึ้น และเผยแพร่ความรู้ด้านตลาดทุนออกสู่ชุมชน ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ได้อย่างรวดเร็ว โดยให้บริการที่ชั้น 2 สำนักวิทยบริการ

6.7 บริการห้องอ่าน 24 ชั่วโมง

เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยจะได้มีที่ศึกษาค้นคว้าที่มีบรรยากาศเย็นสบายสงบเงียบ เอื้อต่อการเรียนรู้และศึกษาค้นคว้าอย่างต่อเนื่อง สามารถนำคอมพิวเตอร์ Note Book มาสืบค้นข้อมูล ทำการบ้านและใช้บริการ Wireless โดยสำนักวิทยบริการได้จัดบริการความปลอดภัยของผู้ใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง บริการห้องอ่าน 24 ชั่วโมง จัดบริการไว้ชั้น 1 ของสำนักวิทยบริการ สามารถเข้าใช้บริการโดยไม่เข้าผ่านประตูด้านหน้าของสำนักวิทยบริการ

6.8 ห้องเรียนรู้รายบุคคล และรายกลุ่ม

เป็นบริการห้องสำหรับประชุม ทำรายงานหรือค้นคว้าวิจัยเป็นรายบุคคลเดี่ยวและกลุ่มตั้งแต่ 3-8 คน สำหรับนิสิตและบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม สถานที่ติดต่อขอใช้บริการคือห้องบริการสื่อโสตทัศน์ ผู้ใช้บริการยื่นบัตรสมาชิกเพื่อทำการขอใช้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะทำการเก็บบัตรสมาชิกไว้ที่ห้องบริการสื่อโสตทัศน์ และมอบกุญแจเพื่อให้ผู้ใช้บริการใช้เปิดห้อง ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้ห้องดังกล่าว ได้ตั้งแต่เวลา 8.30 น. ถึง 18.00 น. โดยให้บริการที่ชั้น 4 สำนักวิทยบริการ

6.9 มุมรักษ์สุขภาพ

จัดมุมสบายสำหรับพักผ่อนคลายเครียดระหว่างศึกษาค้นคว้าในห้องสมุด คือ

1 ให้บริการเครื่องออกกำลังกายแบบง่าย

2. จัดแสดงหนังสือ และแจกเอกสารส่งเสริมการรักษาสุขภาพ

3. บริการให้ชมวีดีทัศน์รักษ์สุขภาพ

4 ฟังเพลงบรรเลงเบาๆ เพื่อผ่อนคลายความเครียด

5 สวนในห้องสมุด โดยจัดตกแต่งบริเวณด้วยต้นไม้ในอาคารสำนักวิทยบริการให้เขียวขจี มีจุดพักผ่อน ทั้งสายตาและจิตใจ ให้คลายเครียดจากการศึกษาค้นคว้า

6.10 มุมคุณธรรม (Moral Corner) มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมไปสู่ห้องสมุดสาธารณะ ให้ผู้สนใจทั่วไปสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรมได้อย่างสะดวก รวดเร็วและประหยัดมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างแหล่งเรียนรู้ที่ส่งเสริมทักษะการดำเนินชีวิตอย่างมีคุณธรรม จริยธรรมของเยาวชน เพื่อสร้างแหล่งค้นหาข้อมูลด้านคุณธรรม จริยธรรมของชุมชน เพื่อสร้างความร่วมมือกับองค์กรต่าง ๆ ในการทำงานด้าน

คุณธรรม จริยธรรม เพื่อส่งเสริมการอ่านของนักเรียน นักศึกษา และผู้สนใจทั่วไปตามห้องสมุดต่าง ๆ และเพื่อส่งเสริมให้เยาวชน ประชาชน โดยจัดให้บริการที่ชั้น 3 สำนักวิทยบริการ

6.11 บริการห้องละหมาด

บริการห้องละหมาดสำหรับนิสิตมุสลิม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่นิสิตในการปฏิบัติศาสนกิจของศาสนาอิสลาม โดยจัดให้บริการ เป็น 2 ส่วน คือ ห้องละหมาดหญิง และห้องละหมาดชาย ณ บริเวณห้องเรียนรู้ด้วยตนเอง ชั้น 4 สำนักวิทยบริการ

6.12 บริการห้องอาเซียน

เป็นห้องจัดแสดงนิทรรศการ และเผยแพร่ความรู้สารสนเทศเกี่ยวกับประเทศอาเซียน ซึ่งจัดให้บริการที่ชั้น 2 สำนักวิทยบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

อัมรัตน์ อนวัช (2550 : 80) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1. ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวม ในระดับมาก 2. ผู้ใช้บริการพึงพอใจปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด พบว่าด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง 3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้ง 5 ด้าน กับความรู้สึกพึงพอใจ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กาญจนา จันทร์สิงห์ และรุ่งรุจี ศรีดาเดช (2553 : 48) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยภาครวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมการจัดบรรยากาศ และความสะอาด ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ และบุคลากรมีเพียงพอสำหรับบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จำนวนและความทันสมัยของเนื้อหา คือ หนังสือ รองลงมาคือวารสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และด้านขั้นตอนและคุณภาพการให้บริการสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริการสืบค้น และบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า สำหรับปัญหาผู้ใช้บริการได้เสนอแนะให้ขยายเวลาในการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการควรปรับปรุงบุคลิกภาพและมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ และควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม

วงเดือน เจริญ (2553 : 100-101) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งได้ศึกษาบริการด้านต่าง ๆ 8 ด้าน ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการวิทยานิพนธ์ บริการหนังสืออ้างอิง บริการรับฝากของ และการจัดที่นั่งอ่านหนังสือ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 274 คน และนิสิต จำนวน 377 คน ผลการวิจัยมีดังนี้ 1. ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการหนังสืออ้างอิง ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้าน ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากที่สุดต่อการจัดบริการที่นั่งอ่าน รองลงมาคือบริการหนังสือจองและบริการยืม- คืน 2. เปรียบเทียบความพึงพอใจและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามสถานภาพ พบว่า อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน 7 ด้าน ยกเว้น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ไม่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังบริการทุกด้าน ไม่แตกต่าง

อาภากร ธาตุโลหะ สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุษาริน เฉยศิริ (2553 : 37) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปลาย ปีการศึกษา 2552 ผลการวิจัยพบว่า จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดทั้ง 5 ด้าน ของผู้ใช้บริการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจระดับมากในด้านผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่ เมื่อศึกษารายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดด้านการบริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจระดับมากในเวลาเปิดบริการ (ทุกวัน เวลา 08.00 -22.00 น.) รองลงมา คือการยืม-คืนหนังสือ ด้านผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจระดับมากในด้านการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง รองลงมา คือ ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับ ด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจระดับมากด้านทรัพยากรสารสนเทศหนังสือภาษาไทย รองลงมา คือ วารสารภาษาไทย ด้านอาคารสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจในระดับมากด้านอุณหภูมิและด้านความสะอาดรองลงมา คือ ด้านแสงสว่าง ส่วนลำดับสุดท้าย คือ มีโต๊ะ เก้าอี้เพียงพอต่อการนั่งอ่าน และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้โดยรวม อยู่ในระดับมากโดยพึงพอใจระดับมากด้านการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล์ จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น รองลงมา คือ การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ

ปิยะนุช สุจิต (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นวันจันทร์ เวลา 13.00 -16.30 น. วัตถุประสงค์

ส่วนใหญ่มาใช้บริการยืม – คืน บริการฝ่ายที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้สึกประทับใจมากที่สุดคือฝ่ายบริการยืม – คืน สำหรับการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิทยบริการของกลุ่มตัวอย่างทุกสถานภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิทยบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1- 4 พบว่านักศึกษามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกชั้นปี การทดสอบสมมติฐานพบว่าสถานภาพต่างกันมีระดับการตัดสินใจในประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์วิทยบริการโดยภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

น้ำลิน เทียมแก้ว (2556 : 54) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ คือ บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว รองลงมา ได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เอกสารแนะนำการใช้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน และเว็บไซต์สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ด้านการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการ คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รองลงมาได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ และบริการศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร ด้านทรัพยากรห้องสมุด คือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเอกสารวิจัย รองลงมา คือ หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คือ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจน รองลงมาได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบและมีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอ

2. งานวิจัยต่างประเทศ

โพซี (Posey. 2009 : Abstract) ได้ทำการศึกษาคาดหวัง ความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด วิทยาลัยชุมชนวอลเตอร์สเตท โดยใช้ LibQUAL+(TM) ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ผลการให้บริการ, ทรัพยากรสารสนเทศ และสถานที่ สอบถามถึงระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการได้รับและระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักศึกษาจำนวน 666 คน วิเคราะห์ผลโดยใช้ t - test โดยสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการ ศึกษาเพศหญิงและเพศชาย และศึกษาช่วงอายุนักศึกษาที่อายุตั้งแต่ 22 ปี และต่ำกว่าอายุ 22 ปี นอกจากนั้นได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างงบประมาณของห้องสมุดและการบริการของห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความ

พึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน ช่วงอายุของนักศึกษาอายุตั้งแต่ 22 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงกว่าอายุต่ำกว่า 22 ปี นอกจากนั้นงบประมาณของห้องสมุดมีความสัมพันธ์กับการบริการของห้องสมุด

ไอ-หมิง หวัง และ ชิช-เจน ชี (I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh. 2006 : Abstract) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษาห้องสมุดมหาวิทยาลัยฉางตุง คริสเตียน ซึ่งใช้แบบสอบถามคุณภาพการบริการ 5 มิติ ได้แก่ การจับต้องได้ การตอบสนองความต้องการ ความเชื่อมั่น ความแน่นอน และความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการ ส่งผลทางด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจผู้ใช้บริการ โดยบริการที่ได้รับความพึงพอใจมาก 5 อันดับ ได้แก่ ด้านทรัพยากร ด้านบริการยืม-คืน ด้านบรรยากาศ ด้านระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และการจองและยืมต่อออนไลน์

yler, K., & Hastings, N (2011 : 1-34) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทรัพยากรห้องสมุดเสมือน วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อตรวจสอบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการทรัพยากรห้องสมุดเสมือนหรือไม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดเสมือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนสหสัมพันธ์และสถิติเชิงพรรณนาผลการศึกษา พบว่า อายุ และเพศมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้แหล่งข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดปัจจัยหนึ่งที่มีประสบการณ์คอมพิวเตอร์ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด ออนไลน์อยู่ในระดับมาก ด้านข้อเสนอแนะต้องการให้ปรับปรุงเกี่ยวกับพื้นที่ในการบริการโดยให้ผู้ดูแลห้องสมุดสู่แนวทางในการพัฒนาเพื่อเพิ่มความตระหนักในการให้บริการห้องสมุดเน้นการปรับปรุงในระบบและเพิ่มความพึงพอใจของศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อนำผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด