

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริหารจัดการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร หนังสือ ตำรา วารสาร และอื่น ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการศึกษา ดังนี้

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 1.1 ความหมายของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 1.2 องค์ประกอบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 1.3 รูปแบบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
3. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี
4. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้อง
 - 4.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
 - 4.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
 - 4.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 4.4 แนวคิดเกี่ยวกับให้บริการ
 - 4.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
 - 4.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 4.7 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

การเรียกชื่อแหล่งวิทยบริการที่มีการต่าง ๆ ได้ปรับเปลี่ยนตามยุคสมัยและบทบาทในการให้บริการ เช่น หน่วยงานที่ให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์เพียงอย่างเดียว เรียกว่า ห้องสมุด ถ้าให้บริการวัสดุอุปกรณ์เพียงอย่างเดียว เรียกว่า ศูนย์โสตทัศนศึกษา หรือศูนย์สื่อการศึกษา แต่ถ้ามีการรวมห้องสมุดและศูนย์โสตทัศนศึกษาเข้าไว้ด้วยกัน เรียกว่า ศูนย์วิทยบริการ เป็นต้น ในปัจจุบันแหล่ง

การเรียนรู้ในสถาบันอุดมศึกษาได้รวมเอาหน่วยงานที่เป็นห้องสมุด ศูนย์โสตทัศนศึกษา เทคโนโลยีการศึกษา และระบบเครือข่ายสารสนเทศเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา กำหนดให้เรียกชื่อว่า “สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ” แต่ไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างไรก็ตามจุดประสงค์หลักก็เพื่อเป็นแหล่งบริการข้อมูลข่าวสาร และสื่อการสอนเพื่อส่งเสริม การจัดการเรียนการสอนทั้งสิ้น (สมฤทัย ประสานพิมพ์. 2552 : 11) โดยผู้วิจัยได้ศึกษาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

1.1 ความหมายของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีนักเทคโนโลยีทางการศึกษา และนักการศึกษาหลายท่านได้ให้คำจำกัดความของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไว้ดังนี้

รังรอง ดำรงวุฒิ (2547 : 42) กล่าวว่า ศูนย์วิทยบริการเป็นแหล่งเก็บรวบรวมสื่อที่ใช้ในการเรียนการสอน ทั้งประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ สื่อโสตทัศนอุปกรณ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และอุปกรณ์ที่จำเป็นต่าง ๆ เพื่อบริการแก่ครู ผู้เรียน และผู้ใช้บริการอื่น ๆ

แนนซี ไมเลอร์ (Nancy Miller. 1971) (สมฤทัย ประสานพิมพ์. 2552 : 11) ได้ให้คำจำกัดความของศูนย์วิทยบริการไว้ดังนี้

1. เป็นศูนย์กลางสำหรับการศึกษารายบุคคล มีลักษณะคล้ายห้องสมุดแต่เดิมแต่มีส่วนเพิ่มเติมจากห้องสมุดธรรมดา คือนอกจากเป็นที่รวมเก็บหนังสือต่าง ๆ แล้ว ในส่วนนี้ยังมีสื่อการสอนนานาชนิดไว้ให้บริการเช่นเดียวกับหนังสือด้วย สื่อดังกล่าวได้แก่ फिल्मสตริป เทปคัลบ หนังสือคู่มือเทป และยังมีบริการถ่ายสำเนาเทปเสียงและถ่ายเอกสารให้แก่ผู้มาใช้บริการเป็นรายบุคคลด้วย

2. เป็นศูนย์บริการสื่อการศึกษา สำหรับการเรียนการสอนที่แห่งนี้จะช่วยครูผู้สอนในด้านการเตรียมอุปกรณ์ สื่อการสอนต่าง ๆ ที่พร้อมจะให้ครูยืมใช้ได้ทันทีตามบันทึกการสอน มีการจัดหาเครื่องมือ บุคลากร ภาพยนตร์ และยังมีสื่อการสอนจากแห่งอื่น ๆ มาไว้ให้บริการแก่ครูอีกด้วย

3. เป็นงานการให้บริการทางด้านการให้คำปรึกษาแก่ครู และนักเรียน ในการใช้สื่อการศึกษา และการใช้บริการจากส่วนต่าง ๆ ที่มีอยู่ในศูนย์วิทยบริการนั้น

สมฤทัย ประสานพิมพ์ (2552 : 13) กล่าวว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ศูนย์กลางในการให้บริการทางวิชาการ สนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าและการวิจัย โดยการจัดหา จัดเก็บบำรุงรักษา การให้บริการสารสนเทศทางวิชาการ ในรูปของสื่อต่าง ๆ ทั้งสื่อตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ

เพื่อให้สามารถใช้สื่อต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้แก่อาจารย์ นักศึกษา เจ้าหน้าที่ และบุคคลทั่วไป

สรุปว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ศูนย์กลางในการให้บริการทางวิชาการ สนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าและการวิจัย ซึ่งเป็นแหล่งจัดเก็บบำรุงรักษาสื่อต่าง ๆ ทั้งสื่อตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ

1.2 องค์ประกอบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ธาดาศักดิ์ วชิรปรัชญาพจน์ (2548 : 59) กล่าวว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสถานที่ที่รวบรวมสรรพวิทยาการแขนงต่าง ๆ และจัดให้บริการแก่ผู้รับบริการจึงถือได้ว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่สำคัญและมีบทบาทในด้านการศึกษาดังนั้นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจึงได้มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการดำเนินงาน และมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน การให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศยุคใหม่จำแนกองค์ประกอบดังนี้

1. การบริหารจัดการ มีระบบปฏิบัติงานที่คล่องตัว บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว เช่น การจัดการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการอย่างรวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกฎระเบียบการใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เหมาะสมไม่ไขว้มีแต่ข้อห้ามมากมาย
2. มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เหมาะสมมาช่วยดำเนินงานต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดความรวดเร็วในการจัดการและการให้บริการ
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายที่มีคุณค่าใหม่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มีทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แนวคิดจัดหาทรัพยากรเมื่อผู้ใช้องการได้ทันที (Just-in-time)
4. สถานที่และบรรยากาศ มีสถานที่สวยงาม สะอาด บรรยากาศดี นำเข้าใช้บริการ
5. บริการ มีบริการที่ดี ทันสมัย ให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกสบายรวดเร็ว มีการให้บริการที่เป็นมิตรทำให้ผู้ใช้รู้สึกประทับใจและมีความสุขเมื่อเข้ามาใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. กิจกรรม มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่น่าสนใจเพื่อดึงดูดหรือส่งเสริมการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กิจกรรมที่จะจัดต้องสนุกสนานเหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้ ควรจัดกิจกรรมที่แปลกใหม่จัดอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

7. บุคลากรมีทีมงานที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อยมีมนุษยสัมพันธ์ดีพร้อมที่จะให้บริการด้วยความเป็นมิตร หัวหน้าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และบรรณารักษ์จะต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีแนวความคิดแปลกใหม่ คิดนอกกรอบเดิม ๆ เป็นแบบอย่างผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงที่ดี กระตุ้นให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่าเต็มความสามารถและเต็มใจพร้อมที่จะพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในเชิงสร้างสรรค์ให้ก้าวหน้าตลอดเวลา

องค์ประกอบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ละแห่งจะไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไข สถานภาพและปัจจัยต่าง ๆ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละมีลักษณะคล้ายคลึงกัน เช่น การบริหารจัดการ ทรัพยากรสารสนเทศ สถานที่และบรรยากาศ การบริการ บุคลากร และเครือข่ายความร่วมมือ เป็นต้น

1.3 รูปแบบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันมีด้วยกันหลายรูปแบบซึ่งมีลักษณะคล้ายกันและแตกต่างกันไปตามลักษณะของหน่วยงานและองค์กรนั้น ๆ การเลือกรูปแบบในการบริหารจัดการมุ่งที่เป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก ได้มีผู้กล่าวไว้ดังนี้

ศิริพร ศรีเชลียง (2547 : 1 - 15) กล่าวว่า ระบบบริหารงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในมหาวิทยาลัย สามารถจำแนกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. การบริหารแบบรวมอำนาจไว้ในศูนย์กลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นศูนย์กลางในการจัดซื้อการทำบัตรรายการ การจัดหมู่หนังสือ การดำเนินงานด้านเทคนิคต่าง ๆ ตลอดจนการเตรียมหนังสือออกให้ยืมให้แก่ห้องสมุดทุกแห่งของมหาวิทยาลัย ห้องสมุดเหล่านั้นจะมีหน้าที่เพียงให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดเท่านั้น ข้อดีของการบริหารงานแบบรวมอำนาจไว้ในศูนย์กลาง ได้แก่ 1) ประหยัดงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรและลดความซ้ำซ้อนในการจัดหา 2) ประหยัดบุคลากรเพราะไม่ต้องแบ่งคนไปทำงานในที่ต่าง ๆ ตามคณะหรือห้องสมุดอื่น ๆ 3) ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการกับทรัพยากรสารสนเทศ 4) สะดวกในการควบคุมและการบริหารงาน 5) ช่วยให้ความรู้ทรัพยากรสารสนเทศที่หายากหรือมีจำนวนน้อยฉบับไม่ให้ถูกจำกัดสูญหายไป 6) การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมาก ๆ จะทำให้ลดราคาพิเศษหรืออำนาจในการต่อรองมาก และ 7) การให้ศูนย์รวมดำเนินงานด้านเทคนิค จะทำให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่บริการสารสนเทศเพียงอย่างเดียวมีเวลาให้บริการและสามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนข้อเสียของการบริหารงานแบบรวมอำนาจไว้ในศูนย์กลาง ได้แก่ 1) ทำให้เกิดความล่าช้าในการตัดสินใจ 2) ทำให้เกิดปัญหาในเรื่องการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศไม่

ทันให้บริหาร และ 3) ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับการไม่สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและไม่ทันต่อความต้องการของผู้บริการ

2. การบริหารงานแบบกระจายอำนาจ สามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

2.1 การบริหารงานแบบกระจายอำนาจ สามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ ได้แก่ สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศในมหาวิทยาลัยที่มีห้องสมุดหลายแห่งแต่ภายใต้สังกัดเดียวกัน มีอำนาจหน้าที่เป็นอิสระต่อกัน แต่มีข้อตกลงร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดเพื่อส่งเสริมให้บริการต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ เช่น สถาบันวิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีห้องสมุดกลาง ห้องสมุดคณะ ซึ่งแต่ละคณะก็มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริหารงานมีงบประมาณเป็นของตนเอง แต่ห้องสมุดต่าง ๆ เหล่านี้ก็จะมีความร่วมมือกันในการให้บริการสารสนเทศ เป็นต้น

2.2 ระบบการบริหารงานแบบกระจายอำนาจเพียงบางส่วน ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ขึ้นกับศูนย์กลางหรือห้องสมุดกลาง แต่การบริหารงานในบางเรื่องอาจจะแยกกันบริหาร มีเพียงบางเรื่องอาจบริหารงานด้วยกัน

ข้อดีของระบบการบริหารงานแบบกระจายอำนาจคือ 1) สามารถให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว 2) ทำให้เกิดความรวดเร็วในการตัดสินใจ 3) ทำให้เกิดเอกภาพในการทำงาน 4) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น 5) การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศสามารถคัดเลือกได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เพราะผู้คัดเลือกจะมีความชำนาญในสาขาวิชาเฉพาะนั้นและอยู่ใกล้ชิดกับผู้รับบริการ 6) การบริหารงานและการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ สามารถทำได้รวดเร็วไม่ต้องเสนอตามขั้นตอนสายการบังคับบัญชา และ 7) ผู้ใช้ในห้องสมุดแต่ละแห่งจะมีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของห้องสมุดและให้ความร่วมมือกับห้องสมุด ส่วนข้อเสียของระบบบริหารงานแบบกระจายอำนาจ ได้แก่ 1) จำนวนบุคลากรจะต้องมีมากขึ้นโดยไม่จำเป็น 2) ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และ 2) สิ้นเปลืองเวลาและแรงงาน

สรุปว่า รูปแบบการบริหารงานสำนักงานสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศมี 2 แบบ ได้แก่ แบบกระจายอำนาจและแบบรวมอำนาจ เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นว่าทั้งสองแบบต่างมีข้อดีข้อเสีย ดังนั้นมหาวิทยาลัยสามารถเลือกระบบการบริหารทั้งสองแบบมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสภาพและความจำเป็นของห้องสมุดแต่ละแห่ง

2. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. 2555 : 1 - 3) ไว้ดังนี้

2.1 ประวัติความเป็นมาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ในอดีตเป็นห้องสมุดของโรงเรียนฝึกหัดครูพระนครศรีอยุธยาซึ่งเป็นวิทยาลัยครูพระนครศรีอยุธยา ต่อมาในปี พ.ศ. 2515 เริ่มก่อสร้างอาคารหอสมุดเป็นอาคารเอกเทศ 2 ชั้น ใช้งบประมาณแผ่นดิน ในการก่อสร้างรวมค่าครุภัณฑ์เป็นเงินจำนวน 2 ล้านบาท และใช้ชื่ออาคารว่า อาคารหอสมุดกลาง และเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2517 เป็นต้นมา ใน พ.ศ. 2527 พระราชบัญญัติวิทยาลัยครู (ฉบับที่ 2) ได้กำหนดให้ห้องสมุดมีฐานะเป็นฝ่ายหอสมุด สังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการ ได้มีการพัฒนาต่อมาจนกระทั่ง พ.ศ. 2533 ได้เริ่มใช้คอมพิวเตอร์ พัฒนาระบบข้อมูลดัชนีวารสาร โดยใช้โปรแกรมซีดีเอส/ไอเอสไอเอส (CDS/ISIS) จัดการฐานข้อมูลทั้งหมด ต่อมาเมื่อมีการพัฒนาฐานข้อมูลบรรณานุกรมหนังสือขึ้นอีกหนึ่งฐาน ซึ่งให้บริการสืบค้นด้วยโอพีเอซี (OPAC : Online public access catalog) ดัชนีวารสารและบรรณานุกรมหนังสือจากคอมพิวเตอร์ ควบคู่กับการใช้บัตรรายการ จึงได้เริ่มใช้โอพีเอซีตั้งแต่ พ.ศ. 2534

จากพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 ได้เปลี่ยนฐานะวิทยาลัยครูพระนครศรีอยุธยา เป็นสถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และได้กำหนดให้ฝ่ายหอสมุดเป็น “สำนักวิทยบริการ” ได้บริหารงานตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ ต่อมาใน พ.ศ. 2540 ได้เริ่มดำเนินการก่อสร้างอาคารสำนักวิทยบริการหลังใหม่ เป็นอาคารเอกเทศ 4 ชั้น รูปแบบของอาคารได้ปรับเปลี่ยนจากแบบของกองอาคารสถานที่ สำนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยออกแบบให้มีความสูงไม่เกิน 12 เมตร ข้อบังคับเกี่ยวกับการสร้างอาคารในพื้นที่โครงการมรดกโลก ลักษณะอาคารได้เพิ่มพื้นที่ใช้สอยในแนวราบมากขึ้น ใช้งบประมาณก่อสร้าง จำนวน 33.8 ล้านบาท และค่าวัสดุครุภัณฑ์ประจำอาคารจำนวน 12 ล้านบาท ในพ.ศ. 2543 ได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โปรแกรมวิทีแอลเอส (VTLS : Visionary Technology in Library Solution) เข้ามาจัดการฐานข้อมูลแทนโปรแกรม CDS/ISIS และได้พัฒนางานบริการยืม-คืน สิ่งพิมพ์ เป็นระบบ ยืม - คืน ที่ควบคุมด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ได้พัฒนาฐานข้อมูลบรรณานุกรมหนังสือ ให้สามารถสืบค้นหนังสือของสำนักวิทยบริการผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ และปลายปีเดียวกันนี้ได้เปิดใช้อาคารสำนักวิทยบริการหลังใหม่ โดยต่อเชื่อมโยงอาคารใหม่เข้ากับอาคารเดิม ทำให้มีพื้นที่บริการและพื้นที่ใช้สอย

ได้เต็มตามมาตรฐานห้องสมุดระดับอุดมศึกษา ยังประโยชน์และสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจและบทบาทของสำนักวิทยบริการ รับผิดชอบ ชุมชน และท้องถิ่นได้ตามวัตถุประสงค์ ใน พ.ศ. 2544 ได้มีนโยบายร่วมมือกับทบวงมหาวิทยาลัยเชื่อมโยงเครือข่าย UNINET เพื่อการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศและการประชุมทางไกล พ.ศ. 2544 สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มาปฏิบัติหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจัดห้อง 303 เป็นศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและจัดสรรงบประมาณให้อำนาจหน้าที่มาประจำ แม้จะมีการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นมา แต่ไม่ได้มีการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นทางการในโครงสร้างการบริหารงานของสถาบัน จนกระทั่ง พ.ศ.2545 ได้จัดทำข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เปิดบริการห้องอยุธยาศึกษา พร้อมฐานข้อมูลอยุธยาศึกษา ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พ.ศ.2546 ได้จัดทำเว็บไซต์เครือข่ายครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อการปฏิรูปการเรียนรู้ สำหรับให้บริการครูอาจารย์ทางด้านการเรียนการสอนและกลุ่มสาระการเรียนรู้ทั้ง 8 กลุ่ม และให้บริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ ในเว็บไซต์ได้เชื่อมโยงเว็บไซต์อื่นและฐานข้อมูลต่างๆ สืบค้นได้รวมทั้งมีบทความการศึกษาที่เกี่ยวข้องอยู่ในเว็บไซต์ดังกล่าว

ต่อมาใน พ.ศ. 2548 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้กำหนดให้มีสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้น โดยรวมศูนย์คอมพิวเตอร์และสำนักวิทยบริการเข้าด้วยกัน ตามกฎกระทรวงศึกษาธิการในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 ซึ่งประกาศวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2548 เล่มที่ 122 ตอน 20ก หน้าที่ 35 ใน (8) ใน พ.ศ. 2549 ได้ย้ายศูนย์ข้อมูลและระบบเครือข่าย จากอาคารห้องสมุดหลังเก่า (อาคาร 15) ไปยังอาคาร 100 ปี ศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ ที่ก่อสร้างเสร็จใหม่ โดยได้ย้ายห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จากอาคาร 3 ชั้น 2 และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของโปรแกรมวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ที่อาคาร 7 มาด้วย เพื่อให้บริการเป็นห้องปฏิบัติการกลางสำหรับวิชาด้านคอมพิวเตอร์ รวมทั้งได้รับงบประมาณแผ่นดินงบบำรุงการศึกษาในการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่สำหรับห้องปฏิบัติการ 31109 31119 และ 31121 ซึ่งนับเป็นจุดเริ่มต้นของการเป็นห้องปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยที่นักศึกษาทุกคนสามารถเข้ามาใช้บริการได้ ซึ่งได้รับงบประมาณจากหลายภาคส่วน เช่น จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กำหนดให้ศูนย์ข้อมูลของมหาวิทยาลัย เป็นศูนย์ข้อมูลสำรองของจังหวัด จึงได้จัดสรรงบประมาณยุทธศาสตร์ (ผู้ว่าซีไอโอ) มาใช้ในการจัดหาระบบไฟฟ้าสำรอง ได้แก่ ยูพีเอส (UPS) เครื่องกำเนิดไฟฟ้า และระบบปรับอากาศความถี่ตรงสูง รวมทั้งเครื่องแม่ข่ายของระบบฐานข้อมูลจังหวัด งบประมาณสนับสนุนจากมูลนิธิพระมงกุฎเกล้าพิตร โดยท่านปัญญา น้าเพชร ประธานมูลนิธิ โดยมีข้อตกลงในการลงขันฝ่ายละครั้งกับมหาวิทยาลัย ในการพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นมาใหม่ใน

ลักษณะที่เป็น เว็บเบส แอปพลิเคชัน (Web-based application) เพื่อทดแทนระบบเดิมที่ใช้งานมาตั้งแต่ พ.ศ. 2543 ผลจากงบประมาณ ปี 2549 ระบบสารสนเทศที่สามารถใช้งานได้มีจำนวนเพิ่มขึ้น เช่นระบบอีบุ๊ก ระบบคลังข้อสอบ ระบบบริการการศึกษา ระบบบริหารอาจารย์และเจ้าหน้าที่ระบบบุคลากร ระบบทะเบียนเว็บไซต์ ระบบอีมีตติ้ง (e-meeting) ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และมีการติดตั้งอุปกรณ์ที่ทำหน้าที่เป็นแกนหลักของระบบเครือข่าย (Core switch) โดยมีความเร็วแกนกลาง (Backbone) 10 จิกกะไบท์ (Gbps) นอกจากนี้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้พัฒนาระบบวิดีโอออนดีมานด์ (Video on demand หรือ VoD) ขึ้นมาใช้เองโดยเปิดบริการที่อาคาร 15 ห้องสมุดหลังเก่า

จากการพัฒนาระบบสารสนเทศดังกล่าวทำให้ใน พ.ศ. 2551 ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบทีซีดีซี (TCDC : Thailand Creative & Design Center) ได้คัดเลือกให้มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาเข้าร่วมโครงการทีซีดีซีสู่ภูมิภาค (mini TCDC) เป็นศูนย์กระจายความรู้ในเรื่องของการออกแบบและความคิดสร้างสรรค์ โดยได้ติดตั้งมินิทีซีดีซี (miniTCDC) ที่อาคารบรรณราชมรรคา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศยังได้มีการจัดนิทรรศการ “ภาพเก่าเล่าเรื่อง : กว่าจะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา” นอกจากนี้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและงานสัปดาห์หนังสือทุกปี สำหรับระบบเครือข่ายได้มีการเพิ่มความเร็วในการเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่ 1 พันล้านบิตต่อวินาที (Gbps.) ผ่านเครือข่ายยูนิเน็ต (Uninet) ต่อมา พ.ศ. 2552 มีการพัฒนาระบบงบประมาณและการเงิน (SAP) ในเฟสแรก และติดตั้งระบบประชาสัมพันธ์ (Digital signage) ตามอาคารต่าง ๆ เพื่อกระจายข่าวสารของหน่วยงาน และ พ.ศ. 2553 ได้ให้บริการสำเนาระบบสถานีโทรทัศน์การศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม (eDLTV) ให้กับโรงเรียนในพื้นที่พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง สระบุรี ลพบุรี และนนทบุรี จนกระทั่งในปลายปี พ.ศ. 2554 มหาวิทยาลัยได้รับผลกระทบจากสถานการณ์มหาอุทกภัย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับผลกระทบ เกิดความเสียหายเกิดขึ้นทั้งห้องสมุดและศูนย์ข้อมูล แต่ก็ได้เริ่มฟื้นฟูระบบต่าง ๆ เพื่อรองรับการใช้งานต่อไป

2.2 การบริหารจัดการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การบริหารจัดการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้มีการบริหารจัดการในกรอบของ ปรัชญา พันธกิจ วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ และนโยบาย ภายใต้โครงสร้างการบริหาร ดังนี้ (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. 2555 : 17)

ปรัชญา (Philosophy)

“คลังแห่งความรู้ ประตูดสูปัญญา”

พันธกิจ (Mission)

1. เป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อท้องถิ่น
2. เป็นแหล่งรวบรวม จัดเก็บ และเผยแพร่องค์ความรู้สู่สากล

วิสัยทัศน์

“สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจะสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย โดยใช้ ICT และเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้สู่ความเป็นเลิศด้านบริการเทคโนโลยีและทรัพยากรสารสนเทศในท้องถิ่น”

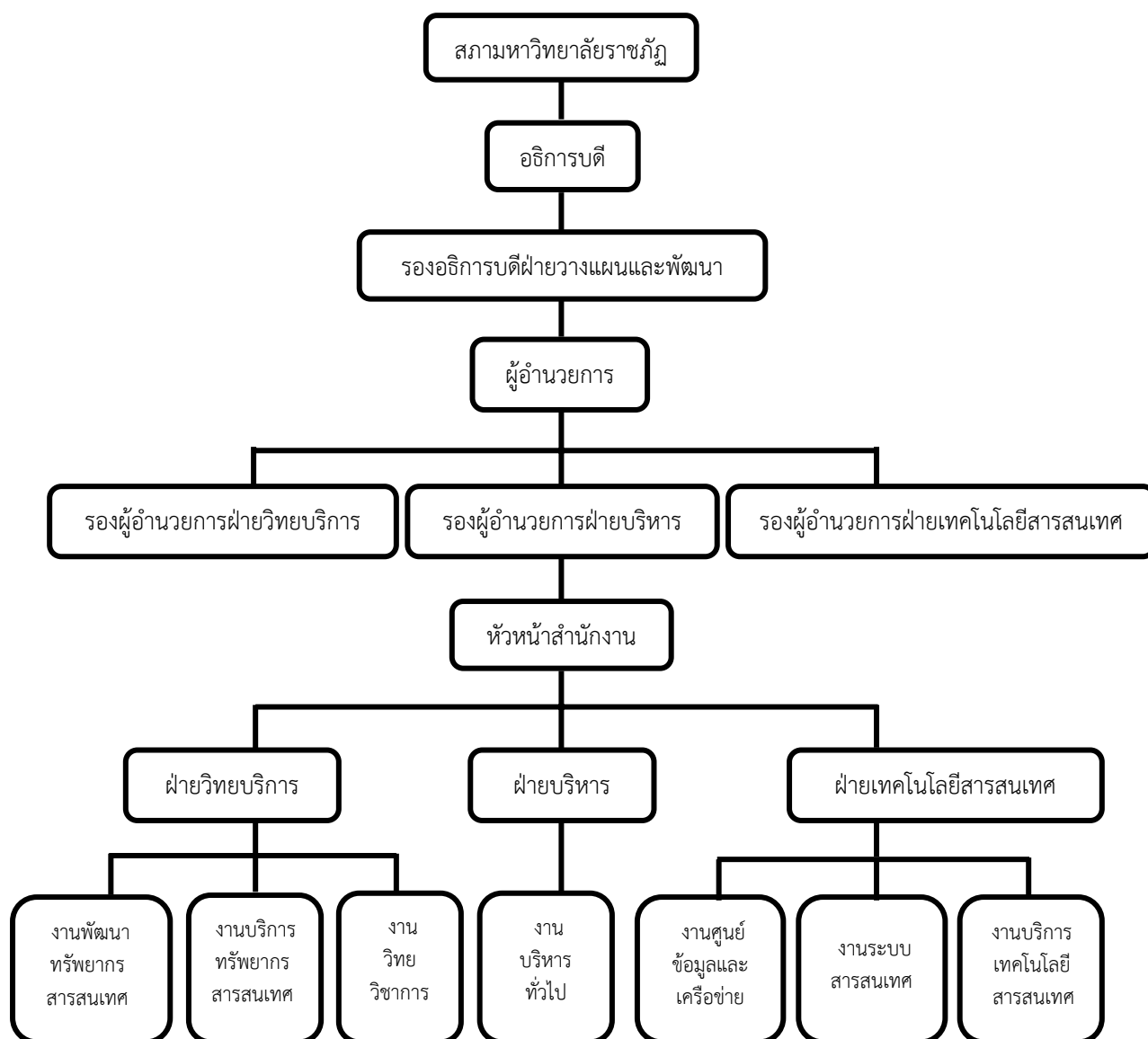
เป้าประสงค์

1. เพื่อจัดหาและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริหารจัดการและบริการ
2. เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้นักศึกษา บุคลากรในมหาวิทยาลัยและชุมชนท้องถิ่น
3. เพื่อสนับสนุนนักศึกษา บุคลากรในมหาวิทยาลัยและชุมชนท้องถิ่น สร้างนิสัยการเรียนรู้การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
4. เพื่อให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่ได้มาตรฐานคุณภาพ

นโยบาย

1. พัฒนาห้องสมุดที่ทันสมัยให้เป็นแหล่งเสริมสร้างภูมิปัญญาเป็นศูนย์กลางของการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้
2. พัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพเพื่อนำไปสู่ความเป็นห้องสมุดแบบมีชีวิต
3. เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ
4. สร้างเครือข่ายการให้บริการด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศกับชุมชนท้องถิ่น
5. ขยายและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
6. สนับสนุน วิจัย และพัฒนาระบบสารสนเทศ สร้างฐานข้อมูลให้เป็นคลังแห่งความรู้เพื่อการบริหารจัดการ
7. สร้างหอเฉลิมพระเกียรติและหอจดหมายเหตุ เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้เกี่ยวกับประวัติของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาและเทิดพระเกียรติพระมหากษัตริย์ ราชวงศ์ และบุคคลสำคัญ

โครงสร้างการบริหารงาน
 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
 โครงสร้างการบริหารงาน ดังแสดงในภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ที่มา : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. 2555 : 7

จากภาพประกอบ 2 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จะเห็นได้ว่า สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา แบ่งการทำงานออกเป็น 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายวิทยบริการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีละเอียดดังนี้

ฝ่ายบริหารทั่วไป

1. ดำเนินการเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป งานการเงิน การบัญชี การพัสดุ การงบประมาณ การประชุม และงานเลขานุการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. จัดทำแผนงาน โครงการ และแผนพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ติดตามประเมินผลการดำเนินงานและจัดทำรายงานผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. จัดทำและดำเนินการเกี่ยวกับงานพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยให้ทันสมัยและสอดคล้องกับระบบฐานข้อมูลกลาง การอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา
5. ดำเนินการประกันคุณภาพภายในและภายนอกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ฝ่ายงานวิทยบริการ

1. ดำเนินการพัฒนาระบบบริหารจัดการและทรัพยากรการเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นแหล่งสืบค้นสารสนเทศทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

2. ศึกษา วิจัย และฝึกอบรม ให้ความรู้ด้านการจัดการห้องสมุด
3. ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบชี้แจง และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. สนับสนุนและให้บริการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอนและการบริหารงานของมหาวิทยาลัย
2. ให้บริการการใช้คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายและระบบสารสนเทศแก่หน่วยงานนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย
3. ศึกษา วิจัย และฝึกอบรม ให้ความรู้ด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบชี้แจง และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่

จากโครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

2556 โดยมีการพิจารณาจากสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการพัฒนาและการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ผลการประเมิน ก.พ.ร. ผลการประเมินภายนอกโดย สมศ. และผลการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัย นำมากำหนดอัตลักษณ์ และจุดเน้นของมหาวิทยาลัย ซึ่งในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของแผนนั้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้ให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในระดับปฏิบัติการ จัดทำโครงการเพื่อรองรับ โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาได้จัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานในโครงการต่าง ๆ ดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ในการกำหนดโครงการเพื่อรองรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ พ.ศ.2556 นี้ ได้กำหนดโครงการให้สอดคล้องตามนโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเจ้าภาพที่รับผิดชอบโดยตรง มีการจัดสรรงบประมาณที่เป็นไปตามระบบการจัดสรรงบประมาณของสำนักงบประมาณ เพื่อให้สามารถติดตามประเมินผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกันทั้งระบบ โดยมีการติดตามผลการดำเนินงาน/โครงการ ของงบประมาณทุกประเภท ตามแบบรายงานที่มหาวิทยาลัยกำหนด และติดตามผลการดำเนินงานตามแบบรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัย (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. 2555 : 1)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองตามเจตนารมณ์ของแผนปฏิบัติราชการ จึงมีความมุ่งมั่นดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนภารกิจให้เป็นผลสำเร็จ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ ด้วยการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556 ให้สอดคล้อง สัมพันธ์กับแผนปฏิบัติราชการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความเชื่อมโยงของแผน มีกระบวนการนำสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ครอบคลุมการดำเนินงานของบุคลากรทุกระดับที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการพิจารณาสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการพัฒนาและการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ได้คำนึงถึงกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก เป็นยุคโลกาภิวัตน์ นโยบายการพัฒนาประเทศของรัฐบาล ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ มาตรฐานอุดมศึกษา และพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายในแต่ละระดับ นอกจากนี้ การนำผลการประเมิน ก.พ.ร. ผลการประเมินภายนอกโดย สมศ. และผลการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัย มาร่วมพิจารณาด้วยนั้น ก็เพื่อจะเป็นแนวทางในการพัฒนาในตัวชีวิตที่บรรลุเป้าหมายให้ดียิ่งขึ้น และปรับปรุงแก้ไขในตัวชีวิตที่ยังไม่เป็นตามเป้าหมายให้สามารถดำเนินการไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ให้สอดคล้องกับพันธกิจและจุดเด่นของมหาวิทยาลัยที่จะสามารถสร้างความเข้มแข็งและสะท้อน

ภาพความเป็นสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. 2555 : 1)

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อองค์กร

จุดอ่อน

1. บุคลากรในงานเฉพาะด้านยังไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน
2. งบประมาณที่ได้รับยังไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการเนื่องจากถูกปรับลดงบประมาณ

โอกาส

1. มีเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอกและเป็นที่ยอมรับ
2. ได้รับการสนับสนุนที่ดีจากหน่วยงานต้นสังกัดในการช่วยพัฒนางาน
3. มีหน่วยงานประเมินผลการปฏิบัติราชการที่มีการกำหนดตัวชี้วัดโดยตรงกับหน่วยงาน
4. ชุมชนท้องถิ่นมีความต้องการขอรับบริการเพิ่มมากขึ้น

จุดแข็ง

1. บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง และทุ่มเทในการทำงานให้สำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพ
2. มีการบริหารการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่า
3. มีการใช้หลักประกันคุณภาพในการบริหารงาน
4. มีคุณภาพในการให้บริการที่ดี
5. บุคลากรของสำนักมีความรู้ความสามารถเฉพาะทางสูง

อุปสรรค

การดำเนินงานของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องมีผลทำให้การดำเนินงานสำนักไม่เป็นที่ไปตามแผน เนื่องจากไม่ทราบแผนการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่มาใช้บริการของสำนัก ทำให้กระบวนการจัดการของสำนักต้องมีการปรับแผนอยู่ตลอดเวลา

อัตลักษณ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

อัตลักษณ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เป็นหน่วยงานที่มีการบริหารงานเป็น 2 ส่วนคือ ในส่วนของงานวิทยบริการ จะให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ทุกประเภท ถือได้ว่าเป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ที่สุดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการให้บริการแก่นักศึกษา และประชาชนทั่วไปทุกวัน และมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก มีการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ในส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ จะให้บริการสื่อและอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ รวมทั้งบริการ

ฝึกอบรม จากวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถโดยเฉพาะ บริการให้คำปรึกษา การวางแผนงานด้าน ทรัพยากร และเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ตลอดจนการเป็นที่ปรึกษาให้กับหน่วยงานภายในและ ภายนอก องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด ตลอดจนชุมชนในเขตพื้นที่ รับผิดชอบตลอดจนการเป็นที่ปรึกษาให้กับหน่วยงานภายในและภายนอก องค์การบริหารส่วน ตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด ตลอดจนชุมชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ (สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2555 : 8 - 11)

2.3 การให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ให้บริการทางด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการเทคโนโลยีสารสนเทศแก่นักศึกษา บุคลากร ภายใน และบุคคลภายนอกทั้งในเขตพื้นที่รับผิดชอบของมหาวิทยาลัย และนอกเขตพื้นที่ที่มาใช้ บริการสำนักวิทยบริการมีเนื้อที่ให้บริการรวม 15,752 ตารางเมตร โดยให้บริการดังนี้ (สำนักวิทย บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2555 : 4 - 5)

1. ด้านการบริการทั่วไป

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มี การให้บริการทั่วไป ได้แก่ บริการยืม - คืนหนังสือ บริการทำบัตรสมาชิก บริการฝากของและสื่อค ฤกษ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการถ่ายเอกสาร บริการคอมพิวเตอร์สืบค้น หนังสือและสิ่งพิมพ์ บริการอินเทอร์เน็ต และพิมพ์งาน บริการโสตทัศนวัสดุ บริการสืบค้นปัญหา พิเศษ วิจัย วิทยานิพนธ์ บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ล่วงหน้า บริการจุลสาร กฤตภาค วรรณวารสาร บริการลงทะเบียนอินเทอร์เน็ต ไวไฟ (Wifi) และบริการ ช่อมบำรุงคอมพิวเตอร์

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มี ทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งเป็นวัสดุที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและวิจัยในรูปแบบต่าง ๆ ทุกสาขาวิชาไว้ บริการ ซึ่งให้ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ เป็นหลักฐานอ้างอิงประกอบการค้นคว้า เสริมสร้าง สติปัญญาทำให้มีความคิดสร้างสรรค์และวิสัยทัศน์อันกว้างไกล ทันท่วงที ทันเหตุการณ์ และความ เคลื่อนไหวต่าง ๆ สามารถนำความรู้ที่ได้จากทรัพยากรสารสนเทศ มาพัฒนาตนเอง ในด้านต่าง ๆ ทำให้ ประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีหนังสือตำราภาษาไทย หมวด 000 - 900 และหนังสือตำราภาษาอังกฤษหมวด 000 - 900

3. ด้านวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องไว้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ฉบับล่วงหน้า หนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันวารสาร นิตยสาร เป็นต้น

4. ด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ซึ่งตั้งอยู่ที่อาคาร 100 ปี ซึ่งมีห้องกิจกรรม ห้องบริการการเรียนรู้ด้วยตนเอง ศูนย์หนังสือ และสื่ออุปกรณ์ ห้องเรียนมัลติมีเดีย ห้องประชุม 400 ที่นั่ง 1 ห้อง ห้องประชุม 30 ที่นั่ง 1 ห้อง ห้องเรียนทางไกล 2 ห้อง ห้องเรียนผ่านระบบสื่อประสม ห้องตัดต่อ ห้องบันทึกเสียง ศูนย์พัฒนาสื่อการเรียน และห้องทำงานศูนย์ภาษา ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ห้องวิจัยเฉพาะทาง ห้องสำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องมัลติมีเดีย และห้องฮาร์ดแวร์ โดยวัน และเวลาทำการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

วันจันทร์ - วันพุธ - วันศุกร์ เวลา 08.00 - 20.30 น.

วันอังคาร - วันพฤหัสบดี เวลา 08.00 - 16.30 น.

วันเสาร์ - วันอาทิตย์ เวลา 08.00 - 17.00 น.

โดยหยุดวันนักขัตฤกษ์หรือวันที่ไม่มีการเรียนการสอน

5. ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีการดำเนินการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการนำสารสนเทศ มาจัดทำเป็นฐานข้อมูล เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้หลาย ๆ คน มุ่งเน้นที่จะเก็บรวบรวม ประมวลผล และเผยแพร่ข้อมูล โดยมีสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ นโยบายและแนวปฏิบัติ บุคลากรหรือผู้ใช้น้องประกอบหลักในการจัดการ การจัดการสารสนเทศสามารถดำเนินการได้ 3 ขั้นตอน คือ การเก็บรวบรวมและตรวจสอบข้อมูล การประมวลผลข้อมูล และการดูแลรักษาข้อมูล

6. ด้านอาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์

สำนักวิทยบริการมีเนื้อที่ให้บริการรวม 15,752 ตารางเมตร โดยได้ตัดพื้นที่ให้บริการดังนี้

6.1 อาคารสำนักวิทยบริการ (อาคารเดิม) มีเนื้อที่ 1,656 ตารางเมตร จัดบริการดังนี้

ชั้นที่ 1 ห้องบริการอินเทอร์เน็ต 50 ที่นั่ง 1 ห้อง ห้องประชุมต้นโมก 1 ห้อง ห้องบริการ

เทคโนโลยีทางการศึกษา และห้องบริการ WIFI

ชั้นที่ 2 ห้องแสดงนิทรรศการเฉลิมพระเกียรติ บริการสืบค้นฐานข้อมูลเว็บไซต์ บริการวิทยานิพนธ์ งานวิจัย และสิ่งพิมพ์รัฐบาล

6.2 อาคารบรรณราชนครินทร์ มีเนื้อที่ 3,536 ตารางเมตร จัดบริการดังนี้

ชั้นที่ 1 บริการรับฝากของ (ล็อกเกอร์) บริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน นิทรรศการหมุนเวียน บริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการห้องน้ำ ชาย 3 ห้อง และบริการห้องน้ำหญิง 3 ห้อง

ชั้นที่ 2 บริการหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงหน้า ห้องศึกษาค้นคว้าสำหรับอาจารย์ 3 ห้อง บริการหนังสือนวนิยาย บริการหนังสือเยาวชน ที่นั่งอ่าน จำนวน 126 ที่นั่ง ห้องซ่อมบำรุงหนังสือ 1 ห้อง และบริการหนังสือผลงานวิชาการและตำราของคณาจารย์

ชั้นที่ 3 บริการหนังสือตำราภาษาไทยหมวด 000 - 500 ห้องศึกษาค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม ขนาด 6 ที่นั่ง 5 ห้อง บริการยืม - คืน หนังสือ บริการถ่ายเอกสาร ห้องสมุดกฎหมาย 1 ห้องที่นั่งอ่าน จำนวน 100 ที่นั่ง ห้องสำนักงานผู้อำนวยการ 1 ห้อง และห้องพระ 1 ห้อง

ชั้นที่ 4 บริการหนังสือตำราภาษาไทยหมวด 600 - 900 บริการหนังสือตำราภาษาอังกฤษหมวด 000 - 900 ห้องอุชฌายศึกษา 1 ห้อง ที่นั่งอ่าน จำนวน 101 ที่นั่ง ห้องหนังสือโครงการชุมชน 1 ห้อง ห้องเฉลิมพระเกียรติราชวงศ์จักรี 1 ห้อง ห้องประชุมสัมมนา ขนาด 50 ที่นั่ง 1 ห้อง และห้องพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ 1 ห้อง

6.3 อาคาร 100 ปี ศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ มีเนื้อที่ 10,560 ตารางเมตร แบ่งเป็น

ชั้น 1 ห้อง ISC 4 ห้อง ห้องกิจกรรม ห้องบริการการเรียนรู้ด้วยตนเอง ศูนย์หนังสือและสื่ออุปกรณ์ ห้องเรียนมัลติมีเดีย ห้องประชุม 400 ที่นั่ง 1 ห้อง ห้องประชุม 30 ที่นั่ง 1 ห้อง ห้องเรียนทางไกล 2 ห้อง ห้องเรียนผ่านระบบสื่อประสม ห้องตัดต่อ ห้องบันทึกเสียง ศูนย์พัฒนาสื่อการเรียน และห้องทำงานศูนย์ภาษา

ชั้น 2 ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ห้องวิจัยเฉพาะทาง ห้องสำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องมัลติมีเดีย และห้องฮาร์ดแวร์

7. ด้านบุคลากร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีบุคลากรจำนวน 45 คน โดยสำนักงานผู้อำนวยการ มีผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ รองผู้อำนวยการฝ่ายวิทยบริการ และหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ อยู่ในตำแหน่งผู้บริหาร และแบ่งบุคลากรจำแนกตามกลุ่มงาน ได้แก่ 1) กลุ่มงานบริหารทั่วไป มีบุคลากรจำนวน 9 คน 2) กลุ่มงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบุคลากรจำนวน 6 คน 3) กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ มีบุคลากรจำนวน 9

คน 4) กลุ่มงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ มีบุคลากรจำนวน 9 คน 5) กลุ่มงานระบบสารสนเทศ มีบุคลากรจำนวน 3 คน 6) กลุ่มงานวิทยวิชาการ มีบุคลากรจำนวน 1 คน 7) กลุ่มงานศูนย์ข้อมูล และเครือข่าย มีบุคลากรจำนวน 3 คน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ให้บริการแก่นักศึกษา บุคลากรภายใน และบุคคลภายนอกทั้งในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ มหาวิทยาลัย และนอกเขตพื้นที่ที่มาใช้บริการสำนักวิทยบริการ ในด้านการบริการทั่วไป ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา ด้านอาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์ และด้านบุคลากร โดยมีสถิติผู้ใช้บริการในปี พ.ศ.2553 จำนวน 173,694 คน ปี พ.ศ. 127,389 คน และในปี พ.ศ. 2555 จำนวน 89,207 คน

3. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี

นับจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ได้รับการสถาปนาเป็นมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 มีฐานะเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ภายใต้การกำกับดูแลของ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ นั้นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นส่วนราชการหนึ่งในโครงสร้างของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยได้ค้นคว้าข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี ดังนี้ (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. 2556 : เว็ปไซค์)

1. ประวัติความเป็นมาศูนย์วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ วาสุกรี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี เดิมเป็นห้องสมุด เริ่มจัดตั้งมาตั้งแต่เป็นโรงเรียนพณิชยการวาสุกรี ตั้งอยู่ชั้นล่างของอาคารอำนวยการ (อาคาร 7 ในปัจจุบัน) ต่อมาเกิดอุทกภัยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทำให้ห้องสมุดได้รับความเสียหายจึงได้ย้ายไปอยู่ที่อาคาร 3 ชั้น 1 กับ ชั้น 2 จนกระทั่งถึงปี 2539 ได้ย้ายไปอยู่อาคาร 6 ชั้น 2 และชั้น 3 และปี พ.ศ. 2545 ย้ายมาอยู่อาคารวิทยบริการจนถึงปัจจุบัน เลขที่ 19 ถนนอุทอง ตำบลท่าวาสุกรี อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000

2. การบริหารจัดการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี ได้มีการบริหารจัดการในกรอบของ ปรัชญา พันธกิจ วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ และ

นโยบาย ภายใต้โครงสร้างการบริหาร ดังนี้ (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासูกกรี. 2556 : เว็บไซต์)

ปรัชญา

สารสนเทศทันสมัย ก้าวไกลด้วยเทคโนโลยี บริการดีมีคุณภาพ

วิสัยทัศน์

“สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งเน้นการให้บริการสื่อสารสนเทศและระบบเครือข่าย ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มั่นคง ปลอดภัย โดยตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง”

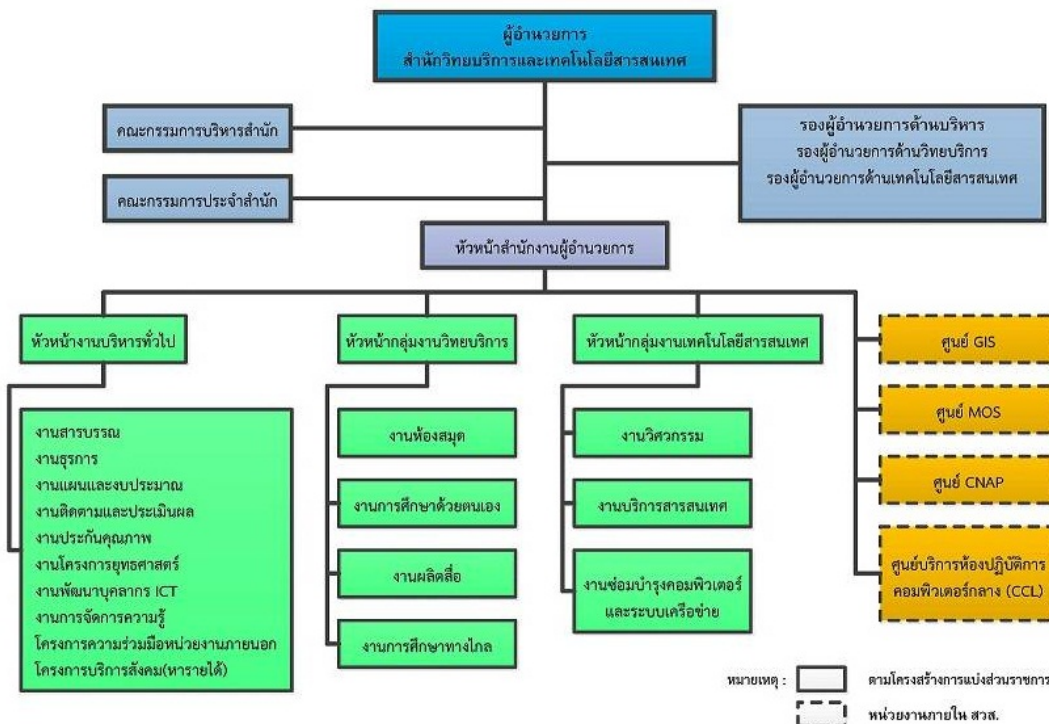
พันธกิจ

1. บริการทรัพยากรสารสนเทศที่มีมาตรฐานด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยและบริการระบบเครือข่ายที่มีความมั่นคงและปลอดภัย
2. บริการวิชาการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม
3. ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นสู่ชุมชนโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่
4. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่มีมาตรฐาน ตอบสนองความต้องการด้านการเรียนการสอน การวิจัย และความรู้ของผู้ใช้บริการ
2. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ส่งเสริมและสนับสนุนการบริการวิชาการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม
4. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและถ่ายทอดภูมิปัญญาสู่ชุมชน
5. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ
6. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ คุณธรรมและจริยธรรม

โดยมีโครงสร้างการบริหารงาน ดังแสดงในภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासักกรี

ที่มา : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासักกรี. 2556 : เว็บไซต์

จากภาพประกอบ 3 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासักกรี จะเห็นได้ว่าการแบ่งงานเป็น 3 ฝ่ายด้วยกัน ได้แก่ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายกลุ่มงานวิทยบริการ และฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานแผนและงบประมาณ งานติดตามและประเมินผล งานประกันคุณภาพ งานโครงการยุทธศาสตร์ งานพัฒนาบุคลากรไอซีที (ICT) งานจัดการความรู้ โครงการความร่วมมือหน่วยงานภายนอก และโครงการบริการสังคม (หารายได้)

2. ฝ่ายงานวิทยบริการ

ฝ่ายงานวิทยบริการ รับผิดชอบเกี่ยวกับ งานห้องสมุด งานการศึกษาด้วยตนเอง งานผลิตสื่อ และงานการศึกษาทางไกล

3. ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ รับผิดชอบเกี่ยวกับ งานวิศวกรรม งานบริการสารสนเทศ และงานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย

3. การให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี ดังนี้ (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. 2555 : 4 - 5)

1. ด้านการบริการทั่วไป

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี มีการให้บริการทั่วไป ได้แก่ บริการยืม - คืนหนังสือ การให้บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ โดยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งให้บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ ตามสิทธิการยืมของสมาชิกห้องสมุดแต่ละประเภท ผู้มีสิทธิยืมหนังสือได้ต้องทำบัตรสมาชิกห้องสมุด โดยแสดงบัตรข้าราชการ บัตรนักศึกษา หรือบัตรสมาชิกห้องสมุด ที่มีรหัส บาร์โค้ดทุกครั้งที่ยืมทรัพยากร โดยการยืมนั้นหากต้องการนำหนังสือ/สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ไปใช้นอกห้องสมุด ต้องติดต่อขอยืมที่เคาน์เตอร์ยืม - คืน ชั้น 2 อาคาร 1 หอสมุดกลาง หรือเคาน์เตอร์ยืม - คืนห้องสมุดคณะต่าง ๆ โดยมีระเบียบดังนี้

1. ใช้บัตรสมาชิกของตนเองในการยืมและรับผิดชอบหนังสือ/สิ่งพิมพ์ที่อยู่ในรายการยืมของตน
2. หลีกเลี่ยงการขีด-เขียนลงในตัวเล่ม
3. สงวนหนังสือ/สิ่งพิมพ์ที่ยืมตามกำหนดเวลา หากเกินกำหนดจะต้องเสียค่าปรับตามระเบียบการยืมของห้องสมุด
4. ระมัดระวังการทำให้ตัวเล่มเกิดความเสียหายหรือสูญหาย ซึ่งจะต้องเสียค่าปรับหนังสือ/สิ่งพิมพ์สูญหายหรือชื้อทดแทน ค่าดำเนินการและเสียค่าปรับเกินกำหนดส่ง
5. ไม่มอบบัตรสมาชิกหรือบัตรที่ใช้เป็นบัตรสมาชิกของตนเองให้ผู้อื่นนำมาใช้
6. แจ้งให้ห้องสมุดทราบ กรณีมีการเปลี่ยนแปลงชื่อ นามสกุล หน่วยงาน สถานภาพ และที่อยู่ เพื่อแก้ไขข้อมูลสมาชิกให้ถูกต้อง

7. หากบัตรสูญหาย ต้องแจ้งให้ห้องสมุดทราบเพื่อบันทึกในระเบียบ ซึ่งเป็นการป้องกันกรณีที่มีผู้อื่นนำบัตรนั้นมายืมหนังสือ/สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้เกิดปัญหาแก่ผู้เป็นเจ้าของบัตรจริงในการรับผิดชอบหนังสือ/สิ่งพิมพ์ที่อยู่ในรายการยืมของตน

8. หากผู้ใช้มีค่าปรับสูงเกินกว่าจำนวนที่ห้องสมุดกำหนดไว้ หรือค้างส่งทรัพยากรนานเกินเวลาที่กำหนดไว้ จะไม่มีสิทธิ์ยืมหนังสือ/เอกสารหรือใช้บริการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการ ยืม-คืนได้

ส่วนการคืนหนังสือ/สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่ยืมออกนอกห้องสมุด ติดต่อขอส่งคืนกับเจ้าหน้าที่ที่เคาน์เตอร์ยืม - คืน ชั้น 1 อาคารวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ถ้าสมาชิกแจ้งความประสงค์ที่จะขอยืมหนังสือซึ่งได้ยืมออกไปแล้ว เพียงนำตัวเล่มมาติดต่อเจ้าหน้าที่ หรือนำบัตรข้าราชการ/บัตรนักศึกษา/บัตรสมาชิกห้องสมุดที่มีรหัสบาร์โค้ด มาติดต่อได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ชั้น 1 อาคารวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ห้องสมุดจะอนุญาตให้ยืมต่อได้เพียง 1 ครั้ง เท่านั้น หากเกินกำหนดจะต้องนำตัวเล่มมาส่งคืนที่ห้องสมุด

บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้า ซึ่งผู้ให้บริการที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการโดยตรง ให้บริการค้นหาสารสนเทศที่มีในห้องสมุดและแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ แนะนำและสอนการใช้ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศอย่างถูกต้องเหมาะสม รวมถึงเผยแพร่และแลกเปลี่ยนสารสนเทศ ให้ผู้ใช้ได้รับความรู้ข่าวสารและใช้ประโยชน์จากสารสนเทศ ที่มุ่งให้ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางของบริการ โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพในด้านความถูกต้อง ความรวดเร็ว และสามารถสืบค้นได้อย่างกว้างขวางบนอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการได้ค้นหาสารสนเทศ ที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ได้แก่ 1) ตอบคำถามผู้ใช้บริการ หาข้อมูล (Information) ที่ผู้ใช้บริการต้องการจากสิ่งพิมพ์ที่มีให้บริการในวิทยบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ 2) แนะนำการใช้ห้องสมุด แนะนำการใช้ห้องสมุด การใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นสารสนเทศ ที่ต้องการบนชั้นบริการ และจัดทำแผ่นพับ เพื่อเผยแพร่การใช้บริการห้องสมุด 3) แนะนำการใช้คอมพิวเตอร์สืบค้นสารสนเทศ การแนะนำการใช้คอมพิวเตอร์ ในการสืบค้นสารสนเทศภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ แนะนำการใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ แนะนำการค้นหาข้อมูลผ่าน เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงแหล่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง 4) แนะนำการเขียนบรรณานุกรมและเชิงอรรถ ในการทำผลงานทางวิชาการหรือวิทยานิพนธ์ การลงรายการเอกสารที่นำมาอ้างอิง แต่ละประเภทแตกต่างกัน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะแนะนำแบบฟอร์ม และวิธีการลงรายการเอกสารแต่ละประเภทได้ 5) บริการสืบค้นการอ้างอิงผลงานทางวิชาการ (Cited Reference) บริการ

ที่ช่วยสืบค้นการอ้างอิงผลงานทางวิชาการ (Cited Reference) ของอาจารย์ นักวิจัย และนักวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จากฐานข้อมูล สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ ข้าราชการในสาขาวิชาต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

6) บริการแจ้งผลการหาหนังสือไม่พบบนชั้น บริการหนึ่งที่ช่วยผู้ใช้ในการหาหนังสือไม่พบ โดยผู้ใช้บริการยื่นคำร้องและบรรณารักษ์บริการตอบคำถามเป็นผู้รับเรื่องดำเนินการหาหนังสือ โดยมีเงื่อนไขการแจ้งผลผู้ใช้บริการ

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีทางการศึกษา

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासูกิ ให้บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ โดยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งให้บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ ตามสิทธิการยืมของสมาชิกห้องสมุดแต่ละประเภท ผู้มีสิทธิยืมหนังสือได้ต้องทำบัตรสมาชิกห้องสมุด โดยแสดงบัตรข้าราชการ บัตรนักศึกษา หรือบัตรสมาชิกห้องสมุด ที่มีรหัส บาร์โค้ดทุกครั้งที่ติดต่อยืมทรัพยากร โดยการยืมนั้นหากต้องการนำหนังสือ/สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ไปใช้นอกห้องสมุด ต้องติดต่อขอยืมที่เคาน์เตอร์ยืม - คืน ชั้น 2 อาคาร 1 หอสมุดกลาง หรือเคาน์เตอร์ยืม-คืนห้องสมุดคณะต่าง ๆ โดยดังนี้ 1) ใช้บัตรสมาชิกของตนเองในการยืมและรับผิดชอบหนังสือ/สิ่งพิมพ์ที่อยู่ในรายการยืมของตน 2) หลีกเลี่ยงการขีด - เขียนลงในตัวเล่ม 3) สงวนหนังสือ/สิ่งพิมพ์ที่ยืมตามกำหนดเวลา หากเกินกำหนดจะต้องเสียค่าปรับตามระเบียบการยืมของห้องสมุด 4) ระมัดระวังการทำให้ตัวเล่มเกิดความเสียหายหรือสูญหาย ซึ่งจะต้องเสียค่าปรับหนังสือ/สิ่งพิมพ์สูญหายหรือชื้อทดแทน ค่าดำเนินการและเสียค่าปรับเกินกำหนดส่ง 5) ไม่มอบบัตรสมาชิกหรือบัตรที่ใช้เป็นบัตรสมาชิกของตนเองให้ผู้อื่นนำมาใช้ 6) แจ้งให้ห้องสมุดทราบ กรณีมีการเปลี่ยนแปลงชื่อ นามสกุล หน่วยงาน สถานภาพ และที่อยู่ เพื่อแก้ไขข้อมูลสมาชิกให้ถูกต้อง 7) หากบัตรสูญหาย ต้องแจ้งให้ห้องสมุดทราบเพื่อบันทึกในทะเบียน ซึ่งเป็นการป้องกันกรณีที่ผู้อื่นนำบัตรนั้นมายืมหนังสือ/สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้เกิดปัญหาแก่ผู้เป็นเจ้าของบัตรจริงในการรับผิดชอบหนังสือ/สิ่งพิมพ์ที่อยู่ในรายการยืมของตน และ 8) หากผู้ใช้มีค่าปรับสูงเกินกว่าจำนวนที่ห้องสมุดกำหนดไว้ หรือค้างส่งทรัพยากรนานเกินเวลาที่กำหนดไว้ จะไม่มีสิทธิยืมหนังสือ/เอกสารหรือใช้บริการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการ ยืม - คืนได้

ส่วนการคืนหนังสือ/สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่ยืมออกนอกห้องสมุด ติดต่อขอส่งคืนกับเจ้าหน้าที่ที่เคาน์เตอร์ยืม - คืน ชั้น 1 อาคารวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ถ้าสมาชิกแจ้งความประสงค์ที่จะขอยืมหนังสือซึ่งได้ยืมออกไปแล้ว เพียงนำตัวเล่มมาติดต่อเจ้าหน้าที่ หรือนำบัตรข้าราชการ/บัตรนักศึกษา/บัตรสมาชิกห้องสมุดที่มีรหัสบาร์โค้ด มาติดต่อได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-

คืน ชั้น 1 อาคารวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ห้องสมุดจะอนุญาตให้ยืมต่อได้เพียง 1 ครั้ง เท่านั้น หากเกินกำหนดจะต้องนำตัวเล่มมาส่งคืนที่ห้องสมุด

3. ด้านวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี การจัดเก็บวารสาร นิตยสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ โดย วารสาร/นิตยสารฉบับใหม่ จัดเก็บที่ชั้นวารสารใหม่ เรียงตามลำดับอักษรชื่อวารสาร วารสาร/นิตยสารเก่าหรือฉบับล่วงเวลา จัดเก็บโดยเรียงตามลำดับอักษรชื่อวารสาร ก - ฮ หรือ A-Z การจัดเก็บวารสารเย็บเล่มและวารสารเย็บเล่ม เก็บบริเวณชั้น 2 อาคารวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี มีการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ มีการดำเนินการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการนำสารสนเทศ มาจัดทำเป็นฐานข้อมูล เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้หลาย ๆ คน มุ่งเน้นที่จะเก็บรวบรวม ประมวลผล และเผยแพร่ข้อมูล โดยการบริการฐานข้อมูล สำนักสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี มีฐานข้อมูลที่ให้บริการ ได้แก่ ฐานข้อมูลอีบีเอสซีไอ (EBSCO) ฐานข้อมูลทางวิศวกรรม (IEEE/IEE Electronic Library หรือ IEL) ฐานข้อมูลโปรควอสท์ ดิสเซอร์เทชั่น และทีซีเอส (ProQuest Dissertation&Theses) ฐานข้อมูลเอซีเอ็ม (ACM Digital Library) ฐานข้อมูลลิซีสและนีอิช (Lexis.com and Neaix.com) ฐานข้อมูลวิลสัน (H.W.wilson) ฐานข้อมูลวิทยาศาสตร์ (Web of science) ฐานข้อมูลเนท (NetLibrary ebooks) ฐานข้อมูลสปริงเกอร์ลิงก์ (Springerlink ebooks) และบริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบพีดีเอฟ (pdf) ระบบสืบค้นบทความวารสาร สาขาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการแพทย์ จำนวนกว่า 1,800 ชื่อ ของสำนักพิมพ์เอลเซเวียร์ไซอันซ์ อคาเดมิคเพรส (Elsevier Science Academic Press) และสำนักพิมพ์อื่น ๆ รวมทั้งวารสารรีวิว (Reviews) (Trends & Current Opinion) จำนวนกว่า 6.2 ล้านระเบียน สามารถเข้าใช้บทความฉบับเต็มได้เกือบทุกชื่อ เรียกใช้เล่มเต็ม (full-text) ย้อนหลังได้ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1995 - ปัจจุบัน

5. ด้านอาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์

พื้นที่ให้บริการของศูนย์วาสุกรี แบ่งเป็นชั้น 2 ให้ บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการ ล็อกเกอร์เก็บของ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ มุมค้นคว้าด้วยตนเอง (Self access learning center) ห้องประชุมราชธานี และห้องอบรมอมรเบิกฟ้า และพื้นที่ให้บริการของศูนย์วาสุกรี และชั้น 3 ให้ บริการยืม - คืน หนังสือวิชาการ หนังสืออ้างอิง สิ่งพิมพ์รัฐบาล นวนิยาย เรื่องสั้น มุมวิจัย และห้องมินิเธียเตอร์

6. ด้านบุคลากร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี มีบุคลากรซึ่งมีในสำนักงานบริหารทั่วไป 1 คน กลุ่มงานวิทยบริการจำแนกเป็น งานห้องสมุด 3 คน งานศึกษาด้วยตนเอง 1 คน งานผลิตสื่อ 1 คน และงานการศึกษาทางไกล 1 คน และกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกเป็น งานวิศวกรรม 2 คน และงานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย 2 คน

การให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี ให้บริการ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการวารสาร บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้า และการบริการฐานข้อมูล แก่นักศึกษา บุคลากรภายใน และบุคคลภายนอกทั้งในเขตพื้นที่รับผิดชอบของมหาวิทยาลัย และนอกเขตพื้นที่ที่มาใช้บริการสำนักวิทยบริการมีเนื้อที่ให้บริการ โดยมีสถิติผู้เข้าใช้บริการในปี พ.ศ.2553 จำนวน 49,458 คน ปี พ.ศ. 2554 จำนวน 93,138 คน และในปี พ.ศ. 2555 จำนวน 83,249 คน

4. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริหารจัดการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี ในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ดังนี้

ศรัณย์ พงษ์รัตนานุกูล (2549 : 9) กล่าวว่า ความคิดเห็นคือการแสดงออกทางความคิดท่าที ความรู้สึกที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดเป็นผลที่เกิดจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ซึ่งมีลักษณะส่งเสริม คือพอใจ นิยมชมเชย สนับสนุนและปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ หรือในลักษณะต่อต้านคือการขัดแย้ง ไม่รวมมือ ไม่ปฏิบัติตาม

ชำนาญ อินทร์ชัย (2550 : 8) กล่าวว่า ความคิดเห็น คือการแสดงออกถึงความรู้สึกที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยไม่จำเป็นต้องเหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อม ที่บุคคลนั้นได้รับมา

กาวิณ กาญจนบุระ (2550 : 8) กล่าวว่า ความคิดเห็นคือการแสดงออกทางด้านความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูด การเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้เดิมประสบการณ์และอารมณ์เป็นส่วนประกอบในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งความเชื่อและความรู้สึกนี้จะนำไปสู่การคาดคะเน

หรือการแปรผลในพฤติกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นและผลการแสดงออกของความคิดเห็นนั้นบุคคลอื่นอาจจะเห็นด้วยหรือไม่ก็ได้

ชิคาร์ตันน์ ปลื้มจิตต์ (2551 : 7) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านเจตคติ ความเชื่อ การตัดสินใจ ความนึกคิด ความรู้สึก และวิจรรย์ญาณที่มีต่อสิ่งหนึ่งด้วยการพูด การเขียน และอีกมากมาย โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบในการพิจารณา

สรุปว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางความคิดท่าที ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกนี้จะนำไปสู่การคาดคะเน หรือการแปรผลในพฤติกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นและผลการแสดงออกของความคิดเห็นนั้นบุคคลอื่นอาจจะเห็นด้วยหรือไม่ก็ได้

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค มีผู้ให้ความหมายของ พฤติกรรมผู้บริโภคไว้ดังนี้

เจม โรเจอร์ และ พอล (Jame, Roger & Paul. 1990) (อรุณณี สุขแสงจันทร์. 2550 : 45) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาซึ่งการบริโภค และการจับจ่ายใช้สอยซึ่งสินค้าและบริการ รวมทั้งกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นก่อนและหลังการกระทำดังกล่าวด้วย

เลาดอน และบิตต้า (Laudon & Bitta. 1990 : 4) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการตัดสินใจและกิจกรรมทางกายภาพที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องเมื่อมีการประเมินการได้มา การใช้หรือการจับจ่ายใช้สอย ซึ่งสินค้าและบริการ

อิงเกิล, แบลคเวล และไมเนียด (Engle, Blackwell & Miniard. 1993 : 5) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการตัดสินใจและลักษณะกิจกรรมของแต่ละบุคคลเพื่อทำการประเมินผล การจัดหา การใช้ และการใช้จ่าย เกี่ยวกับสินค้าและบริการให้ได้มาซึ่งการบริโภค

ลีออน และคานุก (Leon & Kanuk. 1991 : 5) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริโภคแสดงออกในการแสวงหาสำหรับการซื้อ การใช้ การประเมินและการจับจ่ายใช้สอย ซึ่งสินค้าและบริการที่เขาคาดหวังว่าจะทำให้ความต้องการของเขาได้รับความพอใจ

ชิฟฟ์แมน และคานุก (Schiffman & Kanuk. 1994 : 7) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริโภคทำการค้นหาคำความต้องการเกี่ยวข้องกับการซื้อ การใช้ การประเมิน การใช้จ่าย ในผลิตภัณฑ์และบริการ โดยคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของเขา

อรุณณี สุขแสงจันทร์ (2550 : 46) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาให้ได้มาซึ่งการบริโภค ทั้งสินค้าและบริการ ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่

มนุษย์ได้กระทำขึ้นในเรื่องการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการสำหรับการดำเนินชีวิต ทั้งนี้พฤติกรรมของผู้บริโภคจะส่งผลถึงความพึงพอใจทั้งก่อนและหลังการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการดังกล่าว

สรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ และลักษณะกิจกรรมที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องเมื่อมีการประเมินการได้มา การจัดหา การใช้ และการใช้จ่าย ซึ่งสินค้าและบริการรวมทั้งกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นก่อนและหลังการกระทำดังกล่าวด้วยโดยคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของเขาให้ได้รับความพึงพอใจ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546 : 196 - 199) กล่าวว่า การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคมีเป้าหมายเพื่อทราบถึงลักษณะของผู้บริโภคและความต้องการทางด้านต่าง ๆ นำไปสู่การจัดส่วนประสมทางการตลาด เพื่อกระตุ้นและสนองความต้องการของผู้ซื้อที่เป็นเป้าหมายได้ถูกต้องและเหมาะสม โดยลักษณะของผู้ซื้อนั้นจะได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยหลัก ๆ ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยทางวัฒนธรรม วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่กำหนดความต้องการและพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งนักการตลาดต้องคำนึงถึงความเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมและนำลักษณะการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นไปกำหนดทิศทางการตลาด ทั้งนี้ต้องศึกษาค่านิยมในวัฒนธรรม และกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับค่านิยมในวัฒนธรรม ซึ่งแบ่งออกเป็นวัฒนธรรมพื้นฐาน วัฒนธรรมย่อยและชั้นทางสังคมโดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 วัฒนธรรมพื้นฐาน (Culture) เป็นลักษณะพื้นฐานของบุคคลในสังคม เช่น ลักษณะนิสัยเกิดจากการหล่อหลอมพฤติกรรมของสังคมไทย ทำให้มีลักษณะพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกัน

1.2 วัฒนธรรมกลุ่มย่อย (Subculture) เป็นวัฒนธรรมของแต่ละกลุ่มที่มีลักษณะเฉพาะโดดเด่นซึ่งมีอยู่ภายในสังคมขนาดใหญ่และสลับซับซ้อน ลักษณะวัฒนธรรมย่อยประกอบด้วย กลุ่มเชื้อชาติ กลุ่มศาสนา กลุ่มสีผิว พื้นที่ทางภูมิศาสตร์ กลุ่มอาชีพ กลุ่มอายุ และกลุ่มเพศ

1.3 ชั้นทางสังคม (Social class) เป็นการแบ่งสมาชิกของสังคมออกเป็นระดับฐานะที่แตกต่างกัน โดยแต่ละชนชั้นสังคมจะมีลักษณะค่านิยมและพฤติกรรมการบริโภคเฉพาะอย่าง ลักษณะชั้นทางสังคมสามารถแบ่งเป็นกลุ่มย่อยได้ 6 ระดับดังนี้

ระดับที่ 1 ระดับสูงอย่างสูง (Upper-upper class) ได้แก่ ผู้ที่มีชื่อเสียงเก่าแก่เกิดมาบนกองเงินกองทอง หรือกลุ่มผู้ดีเก่า

ระดับที่ 2 ระดับสูงอย่างต่ำ (Lower-upper class) เป็นชั้นของคนรายหน้าใหม่ บุคคลเหล่านี้เป็นผู้ยิ่งใหญ่ในวงการบริหาร เป็นผู้ที่มียาได้สูงสุดในจำนวนชั้นทั้งหมด จัดอยู่ในระดับมหาเศรษฐี

ระดับที่ 3 ระดับกลางอย่างสูง (Upper-middle class) เป็นกลุ่มผู้ที่ได้รับความสำเร็จทางอาชีพ สมาชิกชั้นนี้ส่วนมากจบปริญญาจากมหาวิทยาลัย กลุ่มนี้เรียกกันว่าเป็นตาเป็นสมองของสังคม

ระดับที่ 4 ระดับกลางอย่างต่ำ (Lower-middle class) เป็นพวกที่เรียกว่าคนโดยเฉลี่ย ประกอบด้วยพวกที่ไม่ใช่ฝ่ายบริหาร เจ้าของธุรกิจขนาดเล็ก พวกเขาทำงานนั่งโต๊ะระดับต่ำ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ และข้าราชการระดับปฏิบัติงาน

ระดับที่ 5 ระดับต่ำอย่างสูง (Upper-lower class) เป็นกลุ่มผู้ใช้แรงงาน และมีทักษะพอสมควร ถือเป็นชั้นที่ใหญ่ที่สุดในชั้นทางสังคม

ระดับที่ 6 ระดับอย่างต่ำ (Lower-lower class) ประกอบด้วยคนงานที่ไม่มีความชำนาญ กรรมกรรายได้ต่ำ กลุ่มชนวนาที่ไม่มีที่ดินเป็นของตนเอง ชนกลุ่มน้อย

2. ปัจจัยทางสังคม เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อ ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มอ้างอิง ครอบครัว บทบาท และสถานะของผู้ซื้อ

2.1 กลุ่มอ้างอิง หมายถึง กลุ่มใด ๆ ที่มีการเกี่ยวข้องกัน ระหว่างคนในกลุ่ม แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ กลุ่มปฐมภูมิ ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนสนิท มักมีข้อจำกัดในเรื่องอาชีพ ระดับชั้นทางสังคม และช่วงอายุ และกลุ่มทุติยภูมิ เป็นกลุ่มทางสังคมที่มีความสัมพันธ์แบบตัวต่อตัว แต่ไม่บ่อย มีความเหนียวแน่นน้อยกว่ากลุ่มปฐมภูมิ

2.2 ครอบครัว เป็นสถาบันที่ทำการซื้อเพื่อการบริโภคที่สำคัญที่สุด นักการตลาดจะพิจารณาครอบครัวมากกว่าพิจารณาเป็นรายบุคคล

2.3 บทบาททางสถานะ บุคคลที่จะเกี่ยวข้องกับหลายกลุ่ม เช่น ครอบครัว กลุ่มอ้างอิง ทำให้บุคคลมีบทบาทและสถานภาพที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม

3. ปัจจัยส่วนบุคคล การตัดสินใจของผู้ซื้อมักได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลทางด้านต่าง ๆ เช่น อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา ขั้นตอนวัฏจักรชีวิตครอบครัว บุคลิกภาพ และรูปแบบการดำรงชีวิต ซึ่งรูปแบบการดำรงชีวิต ความแตกต่างของประชากรในสังคมสามารถแยกได้จากลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ขนาดครอบครัว ที่อยู่อาศัย ภูมิศาสตร์ ขนาดของจังหวัด ขั้นตอนวงจรชีวิตของครอบครัว ซึ่งประชากรทั้งหมดต่างมีรูปแบบการดำรงชีวิตที่มีความเกี่ยวข้องกับค่านิยมหรือคุณค่า โดยค่านิยม หมายถึง ความนิยมในสิ่งของหรือบุคคลหรือความคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือหมายถึงรูปแบบการดำรงชีวิตในโลกมนุษย์ที่

แสดงออกในรูปของ กิจกรรม ความสนใจ ความคิดเห็น รูปแบบการดำรงชีวิตของคนกลุ่มต่าง ๆ จึงเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยกำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของคนเหล่านั้นให้มีแนวโน้มไปในทางที่ใกล้เคียงกับคนในกลุ่มเดียวกันเพราะต่างมีกิจกรรม ความสนใจ หรือแม้แต่ความคิดเห็นที่คล้ายคนในกลุ่ม โดยสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาคนในกลุ่มต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

4. ปัจจัยทางจิตวิทยา การเลือกซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทางจิตวิทยา ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายในของผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อและใช้สินค้า ปัจจัยภายในประกอบด้วย การจงใจ การรับรู้ การเรียนรู้ ความเชื่อและทัศนคติ บุคลิกภาพ และแนวความคิดของตนเอง

สรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคจะประกอบไปด้วยสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความต้องการ แล้วค้นหาข้อมูลประเมินทางเลือกเพื่อทำให้เกิดการตอบสนองที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด และลักษณะของผู้ซื้อซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้คือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งรวมถึงสถานภาพทางเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านจิตวิทยา

4.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2546 : 793) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่าง ๆ พอสรุปได้ดังนี้

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

กฤษณ์กมล กมลาศน์ (2546 : 17) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจคือการที่มีความรู้สึกดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธเกลียด เป็นต้น

ดวงกมล รัชชยัน (2552 : 28) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของคนที่มีต่อเรื่องใด ๆ ต่างกันหรือเหมือนกันก็ได้ เช่น ความรู้สึกดี ไม่ดี พอใจ-ไม่พอใจ ชอบ-ไม่ชอบ เป็นต้น ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง

จากความหมายของความพึงพอใจพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลซึ่งเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปได้ในทางบวกหรือทางลบ เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล

วิทวัส รุ่งเรืองผล (2553 : เว็บไซค์) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีหลักการนั้น กระบวนการทำงานควรมี ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนว่าต้องการประเมินไปเพื่อประโยชน์อะไร เช่น หากต้องการเพียงเพื่อทราบความพึงพอใจในสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง โดยเฉพาะก็ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงการวางกรอบการวัดอย่างต่อเนื่อง สามารถทำเป็นวิจัยเพื่อเก็บข้อมูลได้เลยแต่ถ้ามีแผนงานที่จะพัฒนาเป็นดัชนีความพึงพอใจ (Customer satisfaction index) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในแต่ละปีหรือเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงาน ระหว่างกลุ่มผลิตภัณฑ์ ระหว่างสาขาหรือระหว่างบริษัทที่ทำอยู่ในประเทศไทย กับที่อยู่ประเทศอื่น ๆ รวมทั้งการเปรียบเทียบกับคู่แข่ง แนวทางการวัดความพึงพอใจก็จะเริ่มซับซ้อนขึ้นในขั้นตอนการวางกรอบและเกณฑ์การวัดเพื่อให้เกิดการเปรียบเทียบกันได้อย่างเป็นธรรม

2. กำหนดปัจจัยที่จะใช้วัดความพึงพอใจ โดยกำหนดว่าจะใช้ปัจจัยใดบ้างมาเป็นตัววัดคะแนนความพึงพอใจโดยรวมและควรให้น้ำหนักแต่ละปัจจัยเท่าไร การได้มาซึ่งปัจจัยที่จะใช้เป็นตัววัด เป็นขั้นตอนที่ต้องอาศัยความร่วมมือระดมความเห็นจากหลายฝ่ายและควรทำการทดสอบปัจจัยเหล่านี้ก่อนนำมาทำการประเมินจริงเพื่อให้แน่ใจว่า ปัจจัยที่กำหนดไม่ซ้ำซ้อนกันเกินไปหรือขาดปัจจัยสำคัญบางตัวไป รวมถึงควรทำการประเมินความสำคัญของปัจจัยแต่ละตัวเพื่อนำมาใช้ถ่วงน้ำหนักในการวัดความพึงพอใจรวมด้วย

3. กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการวัด ปกติแล้ว จะใช้ลิเคิร์ต สเกล (Likert scale) ด้วยการให้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยจาก 1 ถึง 5 โดย 5 คือ พอใจมากที่สุด 4 คือพอใจมาก 3 คือพอใจปานกลาง 2 คือพอใจน้อย และ 1 คือพอใจน้อยที่สุด ขณะที่บางบริษัทอาจให้ลูกค้าให้คะแนนโดยใช้สเกล (Scale) จาก 1 ถึง 3 หรือให้คะแนนจาก 1 ถึง 10 หรือเป็นเปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจจากคะแนนเต็ม 100

4. กำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจ ในขั้นนี้ก็คือขั้นของการทำวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ที่ต้องกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างในเชิงสถิติเพื่อให้เกิดการกระจายตัวของลูกค้าที่สุ่มมาทำการวัดความพึงพอใจ รวมถึงการกำหนดขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการวัดว่าควรมีจำนวนเท่าไร โดยอาศัยเทคนิคการวิจัย

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยม และความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์กรซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์กรในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์กร โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์กรบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริหารนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์กร เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

สรุปความหมาย ความพึงพอใจในการบริการ และ แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการดังกล่าวข้างต้น คือ การสร้างความประทับใจในการให้บริการ เช่น การรับฟังความต้องการหรือปัญหาจากลูกค้า หรือผู้รับบริการ การทำงานอย่างมีชีวิต กระตือรือร้น ใส่ใจ ให้บริการอย่างใกล้ชิด รวมทั้งองค์ประกอบที่สำคัญอีก 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า จะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าหรือผู้มารับบริการ และแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างเป็นระบบ ได้แก่ การตรวจสอบความคาดหวังของผู้มารับบริการ การกำหนดเป้าหมาย และการกำหนดกลยุทธ์

ความพึงพอใจในบริการ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้มาใช้บริการที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกิดจากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง (สมิต สัจฉกร. 2546 : 18) ซึ่งหากพิจารณาถึงความพึงพอใจของการบริการว่าจะเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ถ้าได้รับการบริการต่ำกว่าความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทำให้เกิดความประทับใจ ส่งผลให้กลับมาใช้บริการซ้ำอีก

ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ความถึง ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการมาใช้บริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความพึงพอใจในงาน ของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลซึ่งเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลวัดความพึงพอใจได้โดยกระบวนการทำงานวิจัยเชิงปริมาณ การเสริมสร้างความพึงพอใจในการให้บริการด้วยการสร้างความประทับใจและการติดตามผลงานบริการจากผู้ใช้บริการ พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้การรักษาพยาบาล เป็นภาวะทางอารมณ์ในแง่บวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินประสบการณ์จากการเข้าไปรับบริการในสถานทีนั้น ๆ โดยได้รับบริการในด้าน ความสะดวก ความเสมอภาค การได้รับข้อมูล อธิบายของเจ้าหน้าที่ คุณภาพการให้บริการค่าใช้จ่าย เป็นต้น

4.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2546 : 607) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ คือ “การรับใช้อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่น” เมื่อนำเอาคำว่า บริการมาผนวกกับประชาชนเป็น “การบริการประชาชน” หมายความว่า “การรับใช้ประชาชนการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และช่วยเหลือแก่ประชาชน”

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้านี้ที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2550 : 8) กล่าวว่า การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญของภาครัฐ และให้ได้สรุปความหมายของการให้บริการไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลนำเสนอให้กับประชาชนหรือผู้มารับบริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม

จากความหมายของการบริการดังกล่าว ทำให้ทราบว่าบริการ คือกิจกรรม หรืองานที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจไม่ว่าเป็นภาคธุรกิจหรือภาครัฐ

ความสำคัญของการบริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2543 : 15) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการว่า การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการจึงถือได้ว่าเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง การติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์การรวมทั้งผู้บริหารขององค์การนั้น ๆ เป็นบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์การธุรกิจเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และการสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการจัดซื้อหรือบริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้าซึ่งการบริการอาจจะกระทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ คือ

1. การต้อนรับและเอาใจใส่
2. การให้บริการทางโทรศัพท์
3. การให้บริการขายหน้าร้าน
4. การให้บริการทางร้านค้า หรือสำนักงาน

5. การบริการภายหลังการขาย
6. การบริการสำหรับพนักงานช่าง
7. ทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อบริการในสำนักงาน

สมิต สัจฉกร (2546 : 14 - 15) ได้กล่าวถึง การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ ฉะนั้นการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการ และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้ลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งสองประการ” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งขั้นหรือสูญเสียลูกค้าไป

ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ผลของการบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้มาใช้บริการมีทัศนคติ ทางด้านความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้
 - 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
 - 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
 - 1.3 มีความระลึกถึง และยินดีมาขอรับบริการอีก
 - 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
 - 1.5 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
 - 1.6 มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
 - 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการ และหน่วยงานในทางที่ดี
2. ผลของการบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้มาใช้บริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบ และความไม่พึงพอใจ ดังนี้
 - 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
 - 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
 - 2.3 มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
 - 2.4 มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน

2.5 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก

2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการ และหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

จากความสำคัญของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการ อยู่ที่การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพโดยอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อบริการหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการบริการที่ดีจะเป็นเครื่องช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และการสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการจัดซื้อ หรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า และการบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา นอกจากนี้การพัฒนาคูณภาพของการบริการให้ดีขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งอื่น หรือสูญเสียลูกค้าไป

ลักษณะของการบริการที่ดี

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2543 : 23) ได้กล่าวถึง หลักการให้บริการมีข้อคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้มาใช้บริการเป็นหลัก จะต้องนำเอาความต้องการของผู้มาใช้บริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดี และเหมาะสมแก่ผู้มาใช้บริการเพียงใด แต่ถ้าผู้มาใช้บริการ ไม่สนใจให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพอใจคุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

นอกจากนี้ สมิต สัจฉกร (2546 : 175 - 176) ได้กล่าวถึง ลักษณะองค์การบริการที่ดีว่าการให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่าง ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจ และเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศ จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการ จึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุข และความพอใจ

3. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการ และทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่า หรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคน ก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียวแต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอีกจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ยืกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษ แต่ต้องแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้มาใช้บริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

จากรายละเอียดข้างต้นสรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการที่ดี คือ การบริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ ผู้มาใช้บริการเกิดความพอใจคุณภาพ จากการที่ทำความเต็มใจ ทำด้วยความรวดเร็ว ทำถูกต้อง ทำอย่างเท่าเทียมกัน และทำให้เกิดความชื่นใจ

ลักษณะเฉพาะของการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 23) ได้กล่าวถึงลักษณะการบริการ ดังนี้

1. สำคัญของความไว้วางใจ การบริการเป็นกิจกรรม หรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือรับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไป ที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบาย สิ่งที่ถูกค่าจะได้รับบริการรับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

2. สิ่งที่จับต้องไม่ได้ การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้า หรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อ เหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ๆ โดยผู้ซื้อ

อาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ หรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้น ๆ ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้ว จึงเกิดการบริโภคภายหลังเนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตจากการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา ในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปร ไปตามปัจจัยหลายอย่างเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐาน ในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบิน การบริการในธนาคาร การบริการในโรงพยาบาล เป็นต้น การให้บริการก็อาจต่างกันได้ ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงาน และจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรการในการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับฟังคำติชม ข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการเสนอบริการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่ว ๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะก่อให้เกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และการบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหารไว้บริการลูกค้าตามร้านอาหาร เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการการจัดเตรียมของไว้ก็อาจจะสูญเปล่า แต่หากก็จำเป็นที่ต้องเตรียมไว้ เนื่องจากอาจจะมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลา การรักษาความสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องการวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไข ของการบริการ แต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น เช่น เมื่อผู้โดยสารหรือลูกค้าซื้อตั๋วเครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง การบริการจะเกิดขึ้นขณะที่โดยสารบนเครื่องบินจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง เมื่อถึงจุดหมายปลายทางบริการก็จบสิ้นลงผู้โดยสารไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีกเพราะการบริการหมดลง ไม่ถาวรเหมือนสินค้าอื่น

จากรายละเอียดข้างต้นพอสรุปได้ว่า ลักษณะเฉพาะของการบริการ คือ การบริการเป็นกิจกรรม จับต้องไม่ได้ ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้น ๆ ได้ ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้

3.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ในการศึกษาการบริหารจัดการในองค์กรใด ๆ นั้นควรทำความเข้าใจแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการเป็นเบื้องต้นก่อน ธุรกิจหรือองค์กรแสดงให้เห็นจากกลุ่มของบุคคลที่มาร่วมกันทำงานด้วยโครงสร้างและการประสานงานเป็นหลักการชัดเจนแน่ชัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดเป้าหมายไว้ ซึ่งต้องใช้ทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ประกอบด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุคิบ (Material) เครื่องจักร (Machine) วิธีการ (Method) และการบริหาร (Management) หรือที่นิยมเรียกกันว่า 6M's (Griffin, 1999 : 6) ความหมายของการบริหารจัดการนั้น สามารถจำกัดออกมาตามความเข้าใจได้ โดย คำว่า Management อาจแปลว่า การจัดการหรือการบริหารหรือการบริหารจัดการ ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า การบริหารจัดการ และการจัดการ ได้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 18 - 19) ได้รวบรวม ความหมายของคำว่า “การบริหารจัดการ” และ “การจัดการ” ได้ดังนี้

การบริหาร (Administration) จะใช้ในการบริหารระดับสูง โดยเน้นที่การกำหนดนโยบายที่สำคัญและการกำหนดแผนของผู้บริหารระดับสูง เป็นคำนิยมใช้ในการบริหารรัฐกิจ (Public administration) หรือใช้ในหน่วยงานราชการ และคำว่า ผู้บริหาร (Administrator) จะหมายถึงผู้บริหารที่ทำงานอยู่ในองค์กรของรัฐ หรือองค์กรที่ไม่มุ่งหวังกำไร

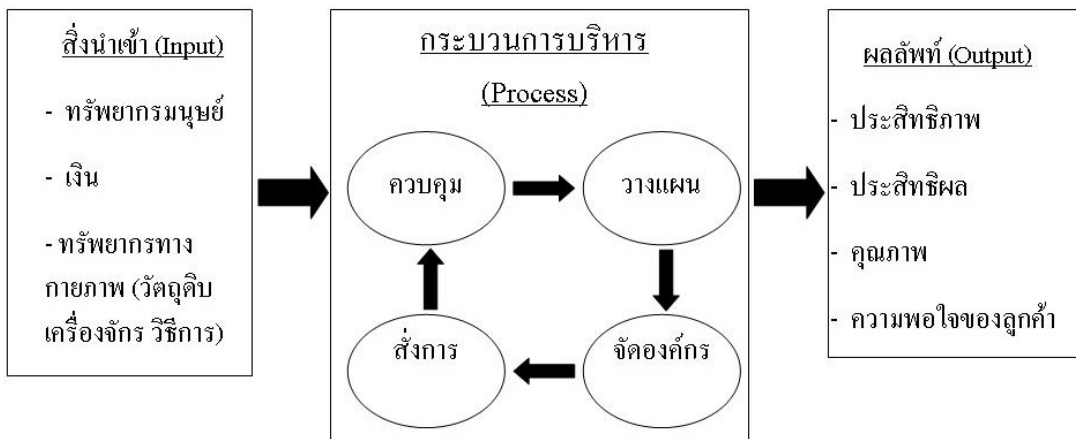
การบริหาร คือกลุ่มของกิจกรรม ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การสั่งการ (Leading/Directing) หรือการอำนวยการ และการควบคุม (Controlling) ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับทรัพยากรขององค์กร (6 M's) เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์และด้วยจุดมุ่งหมายสำคัญในการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลครบถ้วน

การจัดการจะเน้นการปฏิบัติการให้เป็นไปตามนโยบาย (แผนที่วางไว้) ซึ่งนิยมใช้ในการจัดการธุรกิจ (Business management) ส่วนคำว่า ผู้จัดการ (Manager) จะหมายถึงบุคคลในองค์กรซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบต่อกิจกรรมในการบริหารทรัพยากรและกิจการงานอื่นๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ขององค์กร

ดังนั้น การบริหารจัดการ จึงหมายถึงชุดของหน้าที่ต่างๆ (A set of functions) ที่กำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient) หมายถึง การใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดและคุ้มค่า (Cost-effective) การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective) นั้น หมายถึงการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง (Right decision) และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้นผลสำเร็จของการบริหารจัดการจึงจำเป็นต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน

จากความหมายต่างๆ ข้างต้น การบริหารจัดการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมที่ต่อเนื่องและประสานงานกัน ซึ่งผู้บริหารต้องเข้ามาช่วยเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร ประเด็นสำคัญของการบริหารจัดการ มีดังนี้

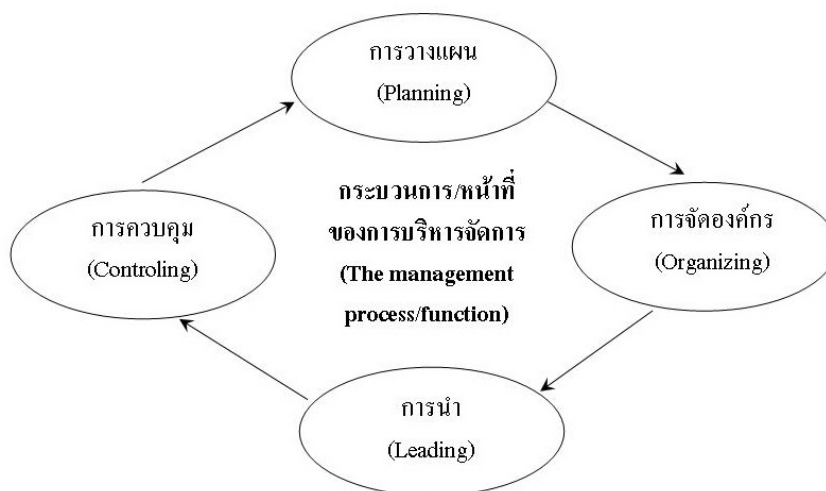
1. การบริหารจัดการสามารถประยุกต์ใช้กับองค์กรใดองค์กรหนึ่งได้
2. เป้าหมายของผู้บริหารทุกคนคือ การสร้างกำไร
3. การบริหารจัดการเกี่ยวข้องกับการเพิ่มผลผลิต (Productivity) โดยมุ่งสู่ประสิทธิภาพ (Efficiency) (วิธีการใช้ทรัพยากรโดยประหยัดที่สุด) และประสิทธิผล (Effectiveness) (บรรลุเป้าหมายคือประโยชน์สูงสุด)
4. การบริหารจัดการสามารถนำมาใช้สำหรับผู้บริหารในทุกระดับชั้นขององค์กร กระบวนการบริหารจัดการมีสิ่งนำเข้า และได้ผลลัพธ์ดังแสดงในภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ระบบการบริหารโดยรวม

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 22

กระบวนการจัดการ (Management process) หมายถึง กระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร ซึ่งกระบวนการจัดการนี้สามารถแสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวข้องกันได้อย่างมี ปฏิสัมพันธ์สอดคล้องและต่อเนื่องดังแสดงให้เห็นดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 หน้าที่การบริหารจัดการ หรือกระบวนการของการบริหารจัดการ

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 22

ทั้งนี้หน้าที่ของการบริหารประกอบด้วยกิจกรรมพื้นฐาน 4 ประการหรืออาจแบ่งในลักษณะที่เป็นขั้นตอน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 23) ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) เป็นสิ่งที่องค์กรต้องการเปลี่ยนแปลงในอนาคต การวางแผนเป็นสะพานเชื่อมระหว่างเหตุการณ์ปัจจุบันและอนาคตซึ่งทำได้โดยการให้บรรลุเป้าหมายผลลัพธ์ที่ต้องการ การวางแผนจึงต้องอาศัยการกำหนดกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ แม้ว่าพื้นฐานของการจัดการโดยทั่วไปเป็นงานของผู้บริหารการวางแผนเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการปฏิบัติตามกลยุทธ์ให้ประสบความสำเร็จและการประเมินกลยุทธ์ เพราะว่าการจัดการองค์กร การจูงใจ การจัดบุคคลเข้าทำงาน และกิจกรรมควบคุม ขึ้นกับการวางแผน กระบวนการวางแผนจะต้องประกอบด้วยผู้บริหารและพนักงานภายในองค์กร การวางแผนจะช่วยให้องค์กรกำหนดข้อดีจากโอกาสภายนอกและทำให้เกิดผลกระทบจากอุปสรรคภายนอกต่ำสุด โดยต้องมองเหตุการณ์ในอดีตและปัจจุบันเพื่อคาดคะเนเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การวางแผน ประกอบด้วย การพัฒนาภารกิจ (Mission) การคาดคะเนเหตุการณ์ปัจจุบัน เหตุการณ์อนาคต และแนวโน้ม การกำหนดวัตถุประสงค์ และการเลือกกลยุทธ์ที่ใช้ การวางแผนจะช่วยให้ธุรกิจปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลงของตลาดและสามารถกำหนดเป้าหมายได้ การบริหารเชิงกลยุทธ์นั้นต้องการให้องค์กรติดตามในลักษณะเชิงรุก (Proactive) มากกว่าที่จะเป็นเชิงรับ (Reactive) องค์กรที่ประสบความสำเร็จจะต้องควบคุมอนาคตขององค์กรมากกว่าที่จะรอรับผลจากอิทธิพลสภาพแวดล้อมภายนอกและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การตัดสินใจ (Decision making) ถือเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผน การปรับตัวเป็นสิ่งจำเป็นเพราะจะมีการเปลี่ยนแปลงของตลาด เศรษฐกิจ และคู่แข่งกันทั่วโลก จุดเริ่มต้นของความสำเร็จที่ดีของธุรกิจคือการวางแผนที่เหมาะสม เห็นผลได้จริง ยืดหยุ่น มีประสิทธิผล และทรงประสิทธิภาพ

2. การจัดการองค์กร (Organizing) จุดมุ่งหมายของการจัดการองค์กรคือ การใช้ความพยายามทุกกรณีโดยการกำหนดงานและความสำคัญของอำนาจหน้าที่ การจัดการองค์กร หมายถึง การพิจารณาถึงสิ่งที่ต้องการทำและผู้ที่จะทำรายงานมีตัวอย่างในประวัติศาสตร์ของธุรกิจที่มีการจัดองค์กรที่ดี สามารถประสบความสำเร็จในการแข่งขันและสามารถเอาชนะคู่แข่งกันได้ ธุรกิจที่มีการจัดองค์กรที่ดีสามารถจูงใจผู้บริหารและพนักงานให้มองเห็นความสำคัญของความสำเร็จขององค์กร การกำหนดลักษณะเฉพาะของงาน (Work specialization) โดยการแบ่งงานประกอบด้วยงานที่กำหนดออกมาเป็นแผนก การจัดแผนก และการมอบอำนาจหน้าที่ (Delegating authority) การแยกงานออกเป็นงานย่อยตามการพัฒนารายละเอียดของงาน (Job description) และคุณสมบัติของงาน (Job specification) เครื่องมือเหล่านี้มีความชัดเจนสำหรับผู้บริหารและพนักงาน ซึ่งต้องการทราบลักษณะของงาน การกำหนดแผนกในโครงสร้างขององค์กร (Organization structure) ขนาดของการควบคุม (Span of control) และสายการบังคับบัญชา (Chain of command) การเปลี่ยนแปลงกล

ยุทธศาสตร์ต้องการการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้าง เพราะตำแหน่งใหม่ๆ ที่สร้างขึ้นหรือลดลงหรือรวมกัน โครงสร้างองค์กรจะต้องระบุถึงวิธีการใช้ทรัพยากรและวิธีการซึ่งวัตถุประสงค์มีการกำหนดขึ้นในธุรกิจ การสนับสนุนทรัพยากรและกำหนดวัตถุประสงค์ตามสภาพทางภูมิศาสตร์จะแตกต่างจาก โครงสร้างด้านผลิตภัณฑ์หรือลูกค้า

3. การนำหรือการสั่งการ (Leading/directing) เป็นการใช้อิทธิพลเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานและนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ระบุไว้ หรือเป็นกระบวนการจัดการให้สมาชิกในองค์กรทำงานร่วมกันได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่ซับซ้อนและเข้าใจอ่องแท้ได้ยาก การนำหรือการสั่งการจึงต้องใช้ความสามารถหลายเรื่องควบคู่กันไป อาทิ ภาวะความเป็นผู้นำของผู้บริหาร การจูงใจ การติดต่อสื่อสารในองค์กร และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น หน้าที่ในการนำหรือสั่งการนี้ มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าหน้าที่อื่น เพราะผู้บริหารต้องแสดงบทบาทของผู้สั่งการอย่างมีคุณภาพ ถ้าไม่เช่นนั้น แผนงานที่วางไว้ตลอดจนทรัพยากรที่จัดเตรียมไว้อาจไม่เกิดประสิทธิผล ถ้าผู้บริหารดำเนินกิจกรรมด้านการสั่งการไม่ดีพอ ดังนั้น การสั่งการจึงเป็นเรื่องของความรู้ความชำนาญ ประสบการณ์ และความสามารถที่จะชักจูงให้พนักงานร่วมกันปฏิบัติงานไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในองค์กรประสบความสำเร็จตามต้องการ

4. การควบคุม (Controlling) การใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์กร ถือว่าเป็นกระบวนการตรวจสอบ หรือติดตามผลและประเมินการปฏิบัติงานในกิจกรรมต่างๆ ของพนักงาน เพื่อรักษาให้องค์กรดำเนินไปในทิศทางสู่เป้าหมายอย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์หลักขององค์กร ในเวลาที่กำหนดไว้ องค์กรหรือธุรกิจที่ประสบความล้มเหลวอาจเกิดจากการขาดการควบคุม หรือมีการควบคุมที่ไร้ประสิทธิภาพ และหลายแห่งเกิดจากความไม่ใส่ใจในเรื่องของการควบคุม ละเลยเพิกเฉย หรือในทางกลับกันคือมีการควบคุมมากจนเกิดความผิดพลาดขององค์กรเอง การควบคุมจึงเป็นหน้าที่หลักทางการบริหารที่มีความสำคัญ ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการทางการบริหาร

จากแนวคิดข้างต้นพอสรุปได้ว่า การบริหารจัดการ หมายถึง ชุดของหน้าที่ต่างๆ ที่กำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรซึ่งประกอบด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) เครื่องจักร (Machine) วิธีการ (Method) และการบริหาร (Management) ทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร การบริหารจัดการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมที่ต่อเนื่องและประสานงานกัน ซึ่งผู้บริหารต้องเข้ามาช่วยเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร และกระบวนการการบริหารจัดการ (Management process) หมายถึง กระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร ซึ่งกระบวนการการบริหารจัดการประกอบด้วยกิจกรรมพื้นฐาน 4 ประการ คือ การวางแผน (Planning) การจัดการองค์กร (Organizing) การนำหรือการสั่งการ (Leading/directing) และการควบคุม (Controlling)

4.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg, 1959 : 79) แบ่งประเภทของความพึงพอใจออกเป็น 2 ลักษณะตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้แก่

1. ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่เกิดจากความมีสำนึกในการทำงาน ผลสัมฤทธิ์ ความเจริญเติบโตของงาน ความก้าวหน้า รายได้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เทคนิคการนิเทศงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน นโยบายในการทำงาน นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน สภาพะของงาน ตัวของงานที่ทำ สภาพและปัจจัยส่วนตัวของผู้ทำงาน ตลอดจนความมั่นคงในการทำงาน ความพึงพอใจเบื้องต้นนี้สามารถสังเกตได้จากผลงานที่ทำ

2. ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ส่วนใหญ่จะเป็นความพึงพอใจที่เกิดจากความรูสึก เช่น ความรูสึกอันเกิดจากสามัญสำนึกที่มีต่องานและผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรูสึกที่มีต่อความเจริญเติบโตของงาน ต่อความรับผิดชอบในการทำงาน ต่อกลุ่มผู้ร่วมงาน ต่อการเพิ่มหรือลดความมั่นคงในการทำงาน ความรูสึกที่มีต่อความยุติธรรม ความรูสึกภูมิใจต่อความเสมอภาคหรือรูสึกละอายต่อความไม่เสมอภาค

ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม (Vroom, 1982 : 84) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า ทฤษฎีความคาดหวังต้องขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือ บุคคลต้องการสิ่งนั้นมากเพียงใด และเขาคิดว่าเขาจะได้สิ่งนั้นมากเพียงใด โดยมีสมมติฐาน 4 ประการ ดังนี้

1. พลังในตัวบุคคลประกอบกับพลังจากสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งกำหนดพฤติกรรม
2. บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของตนในองค์การ
3. บุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องประเภทของความ ต้องการ ความปรารถนา และเป้าหมาย

4. บุคคลทำการตัดสินใจระหว่างแผนเพื่อเลือก หรือทางเลือกหลาย ๆ ทางของพฤติกรรม โดยอยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ของตนว่า พฤติกรรมเช่นนี้จะนำไปสู่ผลลัพธ์ตามปรารถนาหรือไม่

กิลเมอร์ (Gilmer, 1971 : 283) ได้จำแนกองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการคือ

1. ความมั่นคงและความปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และได้รับความเป็นธรรม
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การมีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในงานที่ทำ
3. พพอใจในการจัดการ ได้แก่ ความพึงพอใจในงานที่ทำและความพึงพอใจในการลดการ

4. ค่าจ้าง คือ มีความพึงพอใจในค่าจ้างที่ได้รับ และรู้สึกสมเหตุสมผลในสิ่งตอบแทนนั้น
5. ลักษณะของงานที่ทำ คือ ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ หากได้ทำงานตรงความต้องการและความถนัด
6. การบังคับบัญชา มีส่วนทำให้เกิดความพอใจในการทำงานได้
7. ลักษณะทางสังคม หากผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ๆ
8. การติดต่อสื่อสาร มีส่วนช่วยก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานมากขึ้นต่างกัน ได้โดยถ้าสถานที่ทำงานมีการคมนาคมที่สะดวกสบาย บุคลากรย่อมจะมีความพึงพอใจมากกว่า บุคลากรที่มีสถานที่ทำงานอยู่ในถิ่นทุรกันดาร
9. สภาพของการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง ให้อากาศ ชั่วโงมการทำงาน มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นต่างกัน ได้
10. สิ่งตอบแทนที่ได้จากการทำงาน เช่น เงินบำเหน็จตอบแทน เมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย ก็มีมีส่วนให้เกิดความพอใจในการทำงานได้

ความพึงพอใจเป็นการที่มีความรู้สึกดี เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคล โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้ตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธเกลียด เป็นต้น

สรุป ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนา ความพึงพอใจของมนุษย์แต่ละคนที่มีต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง ย่อมมีความเข้มข้นแตกต่างกันไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษาของผู้นั้นตลอดจนสภาพการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ในขณะที่มีการปะทะสังสรรค์กันเป็นองค์ประกอบอยู่ด้วยกล่าวกันว่าความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับสิ่งที่ตนปรารถนาหรืออยากได้ ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรม และกระบวนการในการลดความตึงเครียดความสำคัญของทฤษฎีความพึงพอใจอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสินค้าและคุณภาพของสินค้า รวมไปถึงคุณภาพของการให้บริการ

4.7 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ เป็นทฤษฎีที่เปรียบเทียบเสมือนการคาดคะเนถึงผลที่เกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน จากระยะเวลาด้านศตวรรษที่ 20 จนถึงปัจจุบัน สามารถจำแนกทฤษฎีองค์การออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ทฤษฎีสถิตนิยม (Classical theory) 2) ทฤษฎีสถิตนิยมใหม่

(Neo-classical theory) และ 3) ทฤษฎีสสมัยปัจจุบัน (Modern theory) (เจษฎา เมฆประโคน, 2556 : เว็บไซต์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ทฤษฎีสสมัยดั้งเดิม (Classical theory)

ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมได้เริ่มคิดค้น และก่อตั้งขึ้นเมื่อปลายศตวรรษที่ 19 จากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในปลายศตวรรษที่ 19 นี้ แนวความคิดเกี่ยวกับองค์การก็เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ซึ่งสภาพแวดล้อมของสังคมยุคนั้นเป็นสังคมอุตสาหกรรม ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม จึงมีโครงสร้างที่แน่นอน มีการกำหนดกฎเกณฑ์และเวลาอย่างมีระเบียบแบบแผน มุ่งให้ผลผลิตมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (Effective and efficient productivity) จากลักษณะดังกล่าว ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม จึงมีลักษณะที่มุ่งเน้นเฉพาะความเป็นทางการควมมีรูปแบบหรือรูปนัยขององค์การเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อจะได้ผลผลิตสูง และรวดเร็ว ของมนุษย์เสมือนเครื่องจักรกล (Mechanistic) กล่าวอีกนัยหนึ่ง ทฤษฎีองค์การสมัยมนุษย์ในเชิงจิตวิทยา สังคมวิทยา และมนุษยวิทยา ทุกอย่างจะเป็นไปตามกฎเกณฑ์ ตามกรอบและ โครงสร้างที่กำหนดไว้ อย่างแน่นอนปราศจากความยืดหยุ่น (Flexibility) ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมนั้นพยายามที่จะสร้างองค์การขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการเบื้องต้นทางด้านเศรษฐกิจขององค์การและสังคม นอกจากนั้นการที่มุ่งให้ โครงสร้างองค์การทางสังคมมีกรอบ มีรูปแบบก็เพื่อความสะดวกในการบริหาร และปกครอง ดังได้กล่าวแล้วองค์การสมัยดั้งเดิมนั้นเน้นผลผลิตสูงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นั่นเอง

สรุปได้ว่า หลักการของทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม มุ่งเน้นองค์การที่มีรูปแบบ (Formal organization) ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานหลัก 4 ประการที่ได้กล่าวไว้แล้วในตอนองค์การที่มีรูปแบบ ได้แก่ การแบ่งระดับชั้นสายการบังคับบัญชา การแบ่งงาน ช่วงการควบคุม และเอกภาพในการบริหารงาน

กลุ่มนักวิชาการ ที่มีบทบาทมากในทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมคือ เฟรดเดอริค เทย์เลอร์ (Frederick Taylor) ผู้เป็นเจ้าตำรับการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) เจ้าตำรับระบบราชการ (Bureaucracy) ลินดอล เออร์วิค (Lyndall Urwick) และ ลูเทอร์ กุลิก (Luther Gulick) ผู้มีชื่อเสียงเรื่องทฤษฎีองค์การและกระบวนการบริหารงาน เป็นต้น

2. ทฤษฎีสสมัยใหม่ (Neo - Classical Theory of Organization)

ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม โดยพัฒนามาร่วมกับวิชาการด้านสังคมวิทยา จิตวิทยา การพัฒนาที่สำคัญเกิดขึ้นระหว่าง ค.ศ.1910 และ 1920 ในระยะนี้การศึกษาด้านปัจจัยมนุษย์เริ่มได้นำมาพิจารณา โดยมองเห็นความสำคัญและคุณค่าของมนุษย์ (Organistic) โดยเฉพาะการทดลองที่ ฮาว์ธอร์น (Hawthorne) ที่ดำเนินการตั้งแต่ ค.ศ. 1924 - 1932 ได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญในการศึกษาทางพฤติกรรมศาสตร์ และในช่วงนี้เองแนวความคิดด้าน

มนุษยสัมพันธ์ (Human relations movement) ได้รับพิจารณาในองค์การและขบวนการมนุษยสัมพันธ์ นี้ได้มีการเคลื่อนไหวพัฒนาในประเทศสหรัฐอเมริกาอย่างเต็มที่ในระหว่าง ค.ศ.1940 - 1950 ความสนใจในการศึกษากลุ่มนอกแบบ หรือกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการ (Informal group) ที่แฝงเข้ามาในองค์การที่มีรูปแบบมีมากขึ้น ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่มุ่งให้ความสนใจด้านความต้องการ (needs) ของสมาชิกในองค์การเพิ่มขึ้น

สรุปได้ว่าทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ ให้ความสำคัญในด้านความรู้สึกรู้สึกของบุคคล ขอมรับถึงอิทธิพลทางสังคมที่มีผลกระทบต่อการทำงาน อาทิเช่น กลุ่มคนงานและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซึ่งมีความเชื่อว่าขบวนการมนุษยสัมพันธ์ จะให้ประโยชน์ในการผ่อนคลาย ความตายตัวในโครงสร้างขององค์การสมัยดั้งเดิมลง

บุคคลที่มีชื่อเสียงในทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ คือ ฮิวโก มันสเตอร์เบิร์ก (Hugo Munsterberg) เป็นผู้เริ่มต้นวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม เขียนหนังสือชื่อจิตวิทยาและประสิทธิภาพอุตสาหกรรม (Psychology and Industrial efficiency) เอลตัน เมโย (Elton Mayo) โรทล์ลิสเบอร์เกอร์ (Roethlisberger) และ ดิคสัน (Dickson) ได้ทำการศึกษาที่ฮอธอร์น (Hawthorne Study) เป็นผู้บุกเบิกขบวนการมนุษยสัมพันธ์ นอกจากนั้นได้รับการสนับสนุนจากนักทฤษฎีมุขสัมพันธ์อื่นอีก เช่น แม็กเกรเกอร์ (McGregor) และ มาสโลว์ (Maslow) เป็นต้น

3. ทฤษฎีสมัยปัจจุบัน (Modern Theory of Organization)

ทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบันได้รับการพัฒนามาในช่วง ค.ศ. 1950 หรือก่อนหน้านั้นเล็กน้อย แนวการพัฒนาทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ยังคงใช้ฐานแนวความคิด และหลักการของทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมและสมัยใหม่มาปรับปรุงพัฒนา โดยพยายามรวมหลักการทางวิทยาการหลายสาขาเข้ามาผสมผสาน ที่เรียกกันว่า สหวิทยาการ (Multidisciplinary approach) เป็นการรวมกันของหลักการทางเศรษฐศาสตร์ พฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์เข้าด้วยกันที่เรียกว่าเศรษฐศาสตร์สังคม (Socioeconomic)

นักทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบัน มีความคิดว่าทฤษฎีสมัยดั้งเดิมนั้น พิจารณาองค์การในลักษณะแคบไป โดยมีความเชื่อว่าองค์การอยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมที่หลากหลาย ฉะนั้นควรเน้นการวิเคราะห์ และสังเคราะห์สิ่งต่าง ๆ เข้าด้วยกัน การศึกษาองค์การที่ดีที่สุดควรจะเป็นวิธีการศึกษาวิเคราะห์องค์การในเชิงระบบ (System analysis) ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต่าง ๆ มากมายทั้งภายใน และภายนอกองค์การ ล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อโครงสร้าง และการจัดองค์การทั้งสิ้น แนวความคิดเชิงระบบนี้ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ที่เป็นพื้นฐาน 5 ส่วน ดังนี้

1. สิ่งนำเข้า (Input)
2. กระบวนการ (Process)

3. สิ่งส่งออก (Output)
4. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)
5. สภาพแวดล้อม (Environment)

ดังนั้นองค์การในแนวความคิดนี้จึงต้องมีการปรับตัว (Adaptative) ตลอดเวลา เพราะตัวแปรต่าง ๆ มีลักษณะเปลี่ยนแปลง (Dynamic) อยู่เสมอ

บุคคลที่มีชื่อเสียงในทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบันมีหลายคน อาทิเช่น อัลเฟรด โครซี่บสกีร์ (Alfred Korzybski) แมรี พาร์คเกอร์ โพล์เลท (Mary Parker Follet) เชสเตอร์ ไอ บาร์นาร์ด (Chester I Barnard) นอร์เบิร์ต วินเนอร์ (Norbert Winer) และ ลุดวิก โวล เบอร์ตาลานฟีตี (Ludwig Von Bertalanffy) เป็นต้น

สรุปได้ว่า ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ได้ถูกรวบรวม และคิดค้นอย่างมีรูปแบบจนกลายเป็นทฤษฎีเมื่อประมาณต้นศตวรรษที่ 20 ทฤษฎีนี้เป็นเพียงนามธรรมที่อธิบาย และวิเคราะห์ถึงความจริง และประสบการณ์ต่าง ๆ ของธรรมชาติที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตัว อย่างมีระบบและมีแบบแผนเชิงวิทยาศาสตร์ว่า ถ้าทำ หรือเป็นอย่างนั้น ผลจะออกมาเป็นแบบนี้ โดยสามารถจำแนกทฤษฎีองค์การออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ทฤษฎีสมัยดั้งเดิม (Classical Theory) 2) ทฤษฎีสมัยใหม่ (Neo-Classical Theory) และ 3) ทฤษฎีสมัยปัจจุบัน (Modern Theory)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ยุภาพร ทองน้อย (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2548 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สภาพบรรยากาศของห้องสมุด รองลงมาคือ บริการยืมคืน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บริการถ่ายเอกสาร รองลงมาคือ ความทันสมัยของโสตทัศนวัสดุ ซึ่งได้แก่ วิทยทัศน์ สไลด์ เทปบันทึกเสียง แผ่นที่ โปสเตอร์ ข้อเสนอแนะที่ผู้บริการต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ 1) ปรับปรุงระเบียบการให้บริการ 2) ขยายเวลาเปิดให้บริการ และ 3) ทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอต่อความต้องการ

กังวาล นาคศรีสังข์ (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาด้านการพัฒนาห้องสมุดให้เป็น แหล่งเรียนรู้ภายใน ของโรงเรียนวัดโพธิ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 2 ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัจจุบัน การบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาด้านการพัฒนาห้องสมุดให้เป็นแหล่งเรียนรู้ภายในของโรงเรียนวัดโพธิ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 2 มีปัญหาดังนี้ 1) บุคลากรขาดทักษะในการปฏิบัติงานห้องสมุด เนื่องจาก

ครูที่รับผิดชอบงานห้องสมุดไม่มีวุฒิการศึกษาทางวิชาบรรณารักษ์ ครูส่วนใหญ่มีชั่วโมงสอนมาก และมีงานพิเศษอื่น ๆ ทำให้ไม่มีเวลาดูแลการใช้บริการการใช้ห้องสมุด 2) ครูและนักเรียนไม่เห็นความสำคัญของการใช้ห้องสมุดให้เป็นแหล่งเรียนรู้ ผู้บริหารและครูไม่ได้วางแผนให้นักเรียนใช้ห้องสมุดให้เป็นแหล่งเรียนรู้ 3) อาคารห้องสมุด มีสภาพชำรุด ทนุโทรม คับแคบ และมีแสงสว่างไม่เพียงพอ 4) ทรัพยากรสารสนเทศ บางส่วนไม่สอดคล้องกับหลักสูตรและไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และ 5) ยังไม่มีระบบการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดที่ทันสมัย และกระบวนการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาด้านการพัฒนาห้องสมุดให้เป็นแหล่งเรียนรู้ภายในของโรงเรียนวัดโพธิ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 2 ได้ผลดังนี้ 1) บุคลากร มีการพัฒนาโดยการศึกษาผลงานห้องสมุดที่สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนภาคกลาง จังหวัดราชบุรี และได้นำความรู้มาแนะนำครูและนักเรียนในโรงเรียนให้สามารถทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ 2) มีการติดตั้งระบบบริการให้ยืมและคืนหนังสือ การค้นหาหนังสือ จากโปรแกรมการใช้ห้องสมุดที่ทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย 3) มีการขยายพื้นที่และปรับปรุงห้องสมุดที่มีอยู่เดิมให้กว้างขวางขึ้น และจัดบรรยากาศภายในและภายนอกห้องสมุดให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่เหมาะสม เป็นที่น่าสนใจตามความต้องการของนักเรียน และ 4) มีการติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต และมีการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลและแหล่งความรู้ในห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์

วราพรณ์ ดอนหัว่อ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรี ต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมในระดับปานกลาง ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคลากรในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ และด้านการให้บริการระดับ ปานกลาง นักศึกษาที่มีเพศ และความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ และ ด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษามีระดับชั้นปีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความแตกต่างกันในด้านการให้บริการ และ นักศึกษาที่เรียนคณะแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วีระพันธ์ กหินทวงศ์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการศึกษาพบว่า 1) พฤติกรรมของนักศึกษาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ โดยเฉลี่ย 2 - 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการเฉลี่ยครั้งละ 1 ชั่วโมง วัตถุประสงค์ที่เข้าใช้บริการ คือ ค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือทำรายงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยสืบค้น สาเหตุที่ไม่สามารถค้นหาหนังสือที่ต้องการได้เป็นเพราะคิดว่าหนังสือมีจำนวนน้อย 2) การบริหารจัดการของสำนักวิทยบริการ ในด้านการวางแผนการบริการ ด้านการจัดองค์กร ด้านการควบคุมคุณภาพ และด้านการจูงใจมีความคิดเห็นในระดับมาก 3) ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ ด้านบุคลากรของสำนักวิทยบริการ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านการบริการ ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องและเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีระดับความพึงพอใจ ในระดับมาก 4) เพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการจัดองค์กร และด้านการควบคุมคุณภาพแตกต่างกัน อายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผน การจัดการ และด้านการควบคุมคุณภาพแตกต่างกัน อาชีพและสถานภาพการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการทุกด้านแตกต่างกัน ขณะที่ศึกษาต่างกันระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผนการบริการแตกต่างกัน และสถาบันการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการจัดองค์กร ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) เพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์ และด้านบุคลากรของสำนักวิทยบริการแตกต่างกัน อายุและสถานภาพการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจทุกด้านแตกต่างกัน อาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องและเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษา ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบุคลากรของสำนักวิทยบริการแตกต่างกัน และขณะที่ศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ และครุภัณฑ์ และด้านบุคลากรของสำนักวิทยบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 6) เพศมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเข้าใช้บริการ อายุ อาชีพ สถานภาพการศึกษา และขณะที่ศึกษามีความสัมพันธ์กับความถี่และระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ มหาวิทยาลัยมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ 7) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษากับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงถึงระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ประภาพร รูปสวยดี (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) จากการศึกษาพฤติกรรมของ

ผู้ใช้บริการห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการสัปดาห์ละ 2 - 3 ครั้ง และช่วงเวลาที่ใช้บริการมาที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ เป็นช่วงเวลา 12.00 - 18.00 น กิจกรรมของสมุดที่ผู้ใช้บริการให้ความสนใจเป็นส่วนใหญ่ คือ กิจกรรม การจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ และหนังสือน่าอ่าน โดยประเภทบริการที่ผู้ใช้บริการห้องสมุดนิยมใช้ คือ บริการยืม-คืนทั่วไป ประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการเข้าห้องสมุดคือการค้นคว้า หาความรู้ทั่วไปและข้อมูลประกอบการศึกษาในด้านต่าง ๆ 2) ในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของห้องสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดไม่แตกต่างกัน 4) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุด พบว่า พฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดในด้านของ ประเภทของการใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ และ ประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการเข้าใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้านของความถี่ในการเข้าใช้บริการ และความสนใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกิจกรรมห้องสมุดแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของห้องสมุดแตกต่างกันทางด้าน อาคารสถานที่/อุปกรณ์

อมรัตน์ อนุวัช (2550 : 80) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวม ในระดับมาก 2) ผู้ใช้บริการพึงพอใจปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด พบว่า ด้านการบริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้ง 5 ด้านกับความพึงพอใจ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เจนต์ คันตะ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์มีความเห็นว่าสภาพการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้ปฏิบัติงานจริงโดยรวมในระดับมาก คือ ด้านการปฏิบัติงานระดับปานกลาง คือ ด้านนโยบายและการวางแผน ส่วนที่เหลืออีก 4 ด้านเห็นว่า ได้ปฏิบัติงานจริงในระดับน้อยและคาดหวังให้ปฏิบัติในระดับมากที่สุด คือ ด้านการปฏิบัติงาน ส่วนอีก 5 ด้านคาดหวังให้ปฏิบัติในระดับมาก

เบญจรัตน์ สีทองสุข (2551 : 59 - 60) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบ

แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคปกติ นักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์สำคัญในการใช้บริการสำนักวิทยบริการเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนและการทำรายงาน วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดนั้น นักศึกษาใช้วิธีค้นหาโดยใช้ OPAC เป็นส่วนใหญ่ รองลงมาใช้ค้นจากชั้นหนังสือด้วยตนเอง ในการรับรู้วิธีการใช้บริการของห้องสมุดนั้น นักศึกษาส่วนใหญ่ได้รับทราบจากการเรียนวิชาสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าและเมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้วิธีขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/บรรณารักษ์มากที่สุด นักศึกษามีความพึงพอใจภาพรวมระดับมาก โดยบริการที่นักศึกษาเคยใช้มากที่สุดได้แก่ บริการยืม-คืนหนังสือ และบริการสืบค้นสารสนเทศด้วย OPAC สำหรับการศึกษาค้นคว้าของนักศึกษาค้นคว้าพบว่ามีปัญหาที่นักศึกษาประสบปัญหาในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากรและการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่

อรรถสิทธิ์ กิจที่พึง (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดบริการชุมชนของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า สภาพการจัดบริการและความต้องการจัดบริการชุมชนของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่า ด้านสภาพการจัดบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านบุคลากร และด้านความต้องการจัดบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่และเมื่อเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการและความต้องการจัดบริการในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่นัยสำคัญ .05 แนวทางการพัฒนาการจัดบริการชุมชนของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เสนอแนวทางการพัฒนาการจัดบริการชุมชนแต่ละด้านดังนี้ 1) ด้านการบริการ ควรเพิ่มเครื่องถ่ายเอกสารและจุดบริการ การทำบัตรสมาชิกและการประชาสัมพันธ์กับบุคคลภายนอก 2) ด้านบุคลากร ควรมีการกำหนดขอบข่ายหน้าที่ให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคลและควรมีการฝึกอบรมการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ ควรจัดมุมส่วนตัวสำหรับการอ่านหนังสือหรือมุม ทางด้านการใช้เสียง 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ควรแนะนำการใช้ฐานข้อมูลต่าง ๆ ทุกจุดบริการและเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น 5) ด้านอาคารสถานที่ควรเพิ่มรอบในการทำความสะอาดห้องน้ำและควรมีการตกแต่งด้วยวัสดุที่เรียบง่าย 6) ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ควรจัดหาคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลต่าง ๆ การออกแบบการเข้าถึงสารสนเทศ และการบริการบุคคลภายนอกให้สามารถใช้ได้

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 การทดสอบสมมติฐานพบว่าสถานภาพต่างกันมีระดับการตัดสินใจในประเด็นความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการโดยภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

วงเดือน เจริญ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการหนังสืออ้างอิง ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้าน ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากที่สุดต่อการจัดบริการที่นั่งอ่าน รองลงมาคือบริการหนังสือจองและบริการยืม - คืน 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามสถานภาพ พบว่าอาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน 7 ด้าน ยกเว้น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ไม่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังบริการทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจบริการแตกต่างกัน 5 ด้าน ยกเว้น บริการหนังสือจอง บริการหนังสืออ้างอิงและบริการรับฝากของ ไม่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังบริการทุกด้านไม่แตกต่างกัน และ 4) เปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจบริการทุกด้านในภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนความคาดหวังทุกด้านไม่แตกต่างกัน และนิสิตมีความพึงพอใจและความคาดหวัง ทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

นพรัตน์ วินิจเจริญชัย (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจองห้องสื่อ โสตของห้องสมุดกรณีศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการระบบการจองห้องสื่อโสตเว็บไซต์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีปทุม เป็นเพศชาย 193 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 53.6 ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา ในระดับปริญญาตรี และระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อ

ระบบการจองห้องสี่โสตเว็บไซต์ของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.308 เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ความรวดเร็วในการจองห้องสี่โสตเว็บไซต์ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการใช้ระบบการจองใช้บริการห้องสี่โสตเว็บไซต์ เมื่อเทียบกับการจองผ่านหน้าเคาร์เตอร์ปกติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เมื่อทำการจองห้องสี่โสตเว็บไซต์ ประสิทธิภาพของระบบการจองใช้บริการห้องสี่โสตเว็บไซต์ และความง่ายต่อการใช้ระบบการจองใช้บริการห้องสี่โสตเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35, 4.32 และ 4.1 ตามลำดับ

รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2555 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจต่อคุณภาพมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อแล้ว พบว่า ด้านที่ 1 ทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ วารสารและหนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการสี่โสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ครอบคลุมกับความต้องการ หนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการครอบคลุมกับความต้องการ ด้านที่ 2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ สิทธิในการเข้าใช้บริการ มีแบบฟอร์มการขอใช้บริการต่าง ๆ ที่พร้อมให้บริการ มีการจัดบริการอย่างหลากหลาย ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ การตรวจผู้ให้บริการบริเวณประตูเข้า - ออก ให้บริการด้วยความรวดเร็ว อบอุ่น และให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้บริการ ด้านที่ 4 สถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากที่สุด โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ มีแผ่นป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือสะดวกต่อการค้นหา มีที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบเพียงพอ และพร้อมให้บริการ และมีแผ่นป้ายบอกประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจน เป็นระเบียบ ด้านที่ 5 การประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ ในระดับมากที่สุด โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ เอกสารแนะนำการให้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน มีช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลาย เว็บไซต์สำนักวิทยบริการมีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน

โพซี่ (Posey. 2009 : Abstract) (รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว. 2555 : 37) ได้ทำการศึกษาคาดหวัง ความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด วิทยาลัยชุมชนวอลเตอร์สแตท โดยใช้ LibQUAL+(TM) ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ผลการให้บริการ, ทรัพยากรสารสนเทศ และสถานที่ สอบถามถึงระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักศึกษาจำนวน 666 คน วิเคราะห์ผลโดยใช้ t-test โดยสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการศึกษาเพศหญิงและเพศชาย และศึกษาช่วงอายุนักศึกษาที่อายุตั้งแต่ 22 ปี และต่ำกว่าอายุ 22 ปี นอกจากนี้ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างงบประมาณของห้องสมุดและการบริการของห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน ช่วงอายุของนักศึกษาอายุตั้งแต่ 22 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงกว่าอายุต่ำกว่า 22 ปี นอกจากนี้งบประมาณของห้องสมุดมีความสัมพันธ์กับการบริการของห้องสมุด

หวัง และ ชิต (Wang & Shieh. 2006 : Abstract) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษา ห้องสมุดมหาวิทยาลัยนางตุง คริสเตียน ซึ่งใช้แบบสอบถามคุณภาพการบริการ 5 มิติ ได้แก่ การจับต้องได้ การตอบสนองความต้องการ ความเชื่อมั่น ความแน่นอน และความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการ ส่งผลทางด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจผู้ใช้บริการ โดยบริการที่ได้รับความพึงพอใจมาก 5 อันดับ ได้แก่ ด้านทรัพยากร ด้านบริการยืม-คืน ด้านบรรยากาศ ด้านระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และการจองและยืมต่อเว็บไซต์