

# คุณภาพการบริการในสถาบันบริการสารสนเทศอุดมศึกษา\* Quality of Service in Academic Information Service Institutes

ประภาวดี สืบสนธิ์ Prapavadee Suebsonthi\*\*

## บทคัดย่อ

คุณภาพบริการเป็นแนวคิดใหม่ด้านการจัดการที่เปลี่ยนจากการเน้นความเป็นเลิศด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์มาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า บทความนี้นำเสนอแนวคิดของคุณภาพบริการ คุณภาพบริการและความพึงพอใจของลูกค้า แบบจำลองช่องว่าง การประยุกต์แนวคิดบริการกับสถาบันบริการสารสนเทศ การประเมินคุณภาพบริการ เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการ SERVQUAL อิทธิพลของแนวคิดคุณภาพบริการต่อการปฏิบัติงานสารสนเทศ การสร้างความเป็นผู้นำบริการ การสร้างระบบสารสนเทศ การสร้างกลวิธีบริการ

## Abstract

Service quality is a new concept highlighted in current management aspect. Previously, organizational management was emphasized on the excellence of products and its properties, currently, the customer relation management has been recognized as an important aspect. Therefore, the content of the article is highlighted on: the concept of service quality and customer satisfaction, gab model for quality service, the application of service quality in information organization management, service quality evaluation and SERVQUAL, an instrument for quality evaluation. The impact of service quality concept on information works such as the development of service leadership and strategic methods for information service is included.

**คำสำคัญ:** คุณภาพบริการ ความสัมพันธ์กับลูกค้า เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการ  
SERVQUAL บริการสารสนเทศ

**Keyword:** Service quality; customer relation management; SERVQUAL;  
Information service

---

\* เรียบเรียง จาก Nitecki, D.A. (1999). Service quality in academic libraries. *Encyclopedia of Library and Information Science*, 65: 216 – 23

\*\* รองศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี