

พัฒนาผู้ให้บริการ พัฒนางานห้องสมุด

สุกัลยา อำพิน*

ห้องสมุด เป็นคลังแห่งสรรพวิทยาหลากหลายสาขา เป็นศูนย์รวมของสาระความรู้ ความคิด ความเจริญก้าวหน้า ข่าวสารใหม่เก่าทั้งในอดีตและปัจจุบัน เป็นที่พึ่งของผู้ใฝ่รู้และมุ่งค้นคว้า วิทยาการ ข่าวสาร และความบันเทิงต่างๆ

หากแปลตามตัว “ห้องสมุด” จะหมายถึง ห้องที่มีสมุดอยู่มากมาย แต่ในความเป็นจริงห้องสมุดมิใช่ห้องที่มีสมุดมากมาย หรือห้องที่เก็บสมุดเท่านั้น แต่ห้องสมุดมีคุณค่าและมีความหมายมากกว่านั้นคือห้องสมุดจะหมายถึงห้องหรืออาคารที่มีระบบจัดเก็บรวบรวมรักษาหนังสือประเภทต่างๆ ซึ่งอาจรวมทั้งต้นฉบับ ลายมือเขียน ไมโครฟิล์ม เป็นต้นเพื่อใช้เป็นที่ยึดค้นคว้าหาความรู้ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2525, หน้า 863) และในอนาคตห้องสมุดจะยิ่งมีคุณค่าและความสำคัญมากขึ้นอีก เพราะห้องสมุดจะเริ่มเล่นบทบาทของเครือข่ายความรู้ มีการเชื่อมโยงความรู้ การบริการ การค้นคว้าการส่งข้อมูล ฯลฯ ด้วยเครื่องมือเครื่องจักรเพิ่มมากขึ้น ดังเราจะเห็นได้ว่าได้มีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการค้นคว้าหาข้อมูลในห้องสมุด การใช้ระบบ Internet ค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ การใช้เครื่องจักรอัตโนมัติช่วยระบบการยืม-คืนหนังสือ ฯลฯ

ไม่ว่า “ห้องสมุด” จะมีคุณค่าหรือมีประโยชน์มากหรือกว้างขวางสักเพียงใดก็ตามสิ่งหนึ่งซึ่งสำคัญมาก หรืออาจจะเรียกว่าสำคัญที่สุดสำหรับห้องสมุดก็คือ บุคลากรของห้องสมุด

ห้องสมุดเป็นลักษณะขององค์กรที่ให้บริการ เพราะฉะนั้นบุคลากรของห้องสมุดจึงมีหน้าที่หลักคือ การให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการของห้องสมุด

คำว่า “บริการ” หมายถึง รับใช้ อำนวยความสะดวก (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2525, หน้า 457) ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงหมายถึงผู้ที่คอยช่วยคอยอำนวยความสะดวก ส่วนผู้มาใช้บริการก็คือ ผู้ที่มารับความสะดวกนั่นเอง

บุคลากรของห้องสมุดมีมากมายหลายหน้าที่ ได้แก่ บรรณารักษ์ นักวิชาการ นักเอกสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ธุรการ พนักงานพิมพ์ดีด ฯลฯ หน้าที่หนึ่งที่มีบทบาทและมีความสำคัญมากคือ บรรณารักษ์ ในที่นี้จะขอกล่าวถึงบรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการด้านการค้นคว้าเท่านั้น เพราะบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการดังกล่าวนั้นจะต้องมีการปะทะสังสรรค์ ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ มากมาย และเป็นไปอย่างสม่ำเสมอด้วย

ด้วยเหตุนี้เราจึงไม่สามารถปฏิเสธได้เลยว่า “หน้าตา” ของห้องสมุดจะเป็นอย่างไรก็ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มบุคคลที่ให้บริการนั่นเอง

คำว่า “หน้าตา” นี้ถ้าจะกล่าวเป็นภาษาแบบแผน ก็จะได้แก่คำว่า “ภาพลักษณ์” นั่นเอง

ภาพลักษณ์ขององค์กรจะเป็นอย่างไรเกิดจากปัจจัย 2 ประการ คือ

* อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยรังสิต

1. เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ คือ เกิดจากสิ่งที่เป็นอยู่โดยตัวขององค์กรเองว่าเป็นองค์กรแบบใด และมีการดำเนินงานในลักษณะใด เช่น เป็นเด็กหรืออาคารของธนาคารให้บริการด้านการรับฝาก-ถอนเงินให้บริการสินเชื่อ ฯลฯ เป็นอาคารห้องสมุดให้บริการด้านยืม-คืนหนังสือ ให้บริการห้องสมุดวิทัศน์ ให้บริการการค้นคว้าด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ฯลฯ

2. เกิดจากการปรุงแต่ง คือ เกิดจากการจัดการกับสิ่งที่เป็นอยู่โดยตัวขององค์กรเองหมายถึงการบริหารองค์กรทั้งในระดับนโยบายและการบริหารบุคลากรขององค์กรว่าบริหารได้ดีมีประสิทธิภาพเพียงใด

จากภาพลักษณ์ที่เป็นไปตามธรรมชาติและภาพลักษณ์ที่เกิดจากการปรุงแต่งนี้จะก่อให้เกิดความรู้สึกขึ้นในใจของผู้ที่มาติดต่อเกี่ยวข้องกับองค์กรเป็น 2 ลักษณะ คือภาพลักษณ์ในทางบวกและภาพลักษณ์ในทางลบ

ภาพลักษณ์ในทางบวก คือภาพที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีขึ้นในใจของผู้ที่มาติดต่อหรือเกี่ยวข้องกับองค์กรเช่น อาคารห้องสมุดสวย โอ่งสะอาด มีหนังสือมาก มีบริการหลายด้าน และให้บริการหรืออำนวยความสะดวกดีมาก

ภาพลักษณ์ในทางลบ คือ ภาพที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีขึ้นในใจของผู้ที่มาติดต่อหรือเกี่ยวข้องกับองค์กร เช่น อาคารห้องสมุดไม่สวย คับแคบ สกปรก ไม่ค่อยมีหนังสือ ไม่ค่อยมีบริการอะไร และผู้ให้บริการไม่ค่อยอำนวยความสะดวก

ประสิทธิภาพในการทำงานและบุคลิกภาพของบุคลากรมีส่วนช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีหรือภาพลักษณ์ในทางบวกให้แก่องค์กรได้เป็นอย่างดี

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าบุคลากรและองค์กรมีความสัมพันธ์กันและไม่สามารถแยกจากกันได้และนี่เองเป็นที่มาของสิ่งที่จะบอกกล่าวต่อไป นั่นคือ **“พัฒนาผู้ให้บริการ พัฒนางานห้องสมุด”**

งานห้องสมุดมีหลายลักษณะ และบุคลากรของห้องสมุดก็จะมีหน้าที่แตกต่างกันไปแต่ไม่ว่าจะทำงานในหน้าที่ใดหากบุคคลนั้นมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ก็จะเป็นตัวจักรสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้งานของห้องสมุดก้าวหน้าหรือพัฒนาขึ้น ซึ่งในที่นี้จะกล่าวถึงบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านให้บริการเท่านั้น

ทุกองค์กรที่ได้จัดตั้งต่างก็ตั้งปณิธานในการทำงานไว้ว่า ต้องบริหารองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรของตนให้ได้และเป็นไปอย่างดีที่สุดด้วย และไม่อาจปฏิเสธได้เลยว่าสิ่งหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ก็คือ บุคลากรขององค์กรนั่นเอง องค์กรใดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ องค์กรนั้นย่อมจะบริหารองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ไม่ยากนัก

ห้องสมุดก็เช่นเดียวกันกับองค์กรอื่นๆ คือย่อมมีวัตถุประสงค์ของการบริหารองค์กรด้วยเช่นกัน และยิ่งประเภทขององค์กรเป็นประเภทสถานให้บริการด้วยแล้ว วัตถุประสงค์ของการบริหารก็ต้องมุ่งเน้นไปที่ **“จะอย่างไรให้ผู้มาใช้บริการของห้องสมุดได้รับความสะดวกมากที่สุด”**

ห้องสมุดมิใช่ห้องเก็บสมุดหรือห้องเก็บหนังสือ แต่เป็นสถานที่ที่รวบรวมข้อความรู้ หรือศาสตร์ที่หลากหลายทั้งใหม่และเก่าไว้ในรูปแบบต่างๆ และหน้าที่หลักของห้องสมุดก็คือทำให้ผู้มาใช้บริการของห้องสมุดได้ประโยชน์จากห้องสมุดอย่างคุ้มค่าที่สุด

เกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากห้องสมุดนี้
วิสัยทัศน์ อัครคิซยา บรรณารักษ์ชำนาญการและผู้
ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้กล่าวไว้ว่า

“...แม้ว่าห้องสมุดจะมีทรัพยากรห้องสมุด
หรือบุคลากรที่ดีเพียงใดไว้บริการก็ตาม หากผู้ใช้
ไม่มาใช้ห้องสมุด หรือมาใช้ห้องสมุดน้อยกว่าที่
ควรจะเป็นแล้วก็ย่อมหมายถึงความล้มเหลวของ
ห้องสมุด...”

จากคำกล่าวนี้แสดงให้เห็นว่าห้องสมุด
จะมีคุณค่าและมีประโยชน์ก็ต่อเมื่อมีผู้ใช้บริการ
ของห้องสมุด สิ่งที่จะดึงดูดผู้คนให้ไปใช้ห้องสมุด
ก็คือ หนังสือหรือเอกสารที่มีสาระ สิ่งที่อำนวยความสะดวก
ในการค้นคว้า และสิ่งที่สำคัญไม่ยิ่ง
หย่อนไปกว่ากันก็คือผู้ที่ให้บริการค้นคว้า

หากผู้ใช้บริการอำนวยความสะดวกเป็น
อย่างดีก็จะทำให้มีผู้มาใช้บริการของห้องสมุด
มากขึ้น ซึ่งนั้นก็หมายความว่างานของห้องสมุด
ได้รับการพัฒนาขึ้น

ถึงเวลานี้คงจะไม่ใช่การกล่าวเกินจริงเลย
หากจะกล่าวว่าสาเหตุหนึ่งของการพัฒนางานของ
ห้องสมุดเป็นผลมาจากที่ผู้ใช้บริการได้รับการ
พัฒนานั่นเอง และผู้ที่สำคัญที่สุดจะช่วยให้ผู้ใช้
บริการได้รับการพัฒนาก็คือตัวผู้ใช้บริการเอง

ผู้ใช้บริการต้องมีหลักในการพัฒนาตนเอง
และหลักการดังกล่าวนั้นก็คือ หลักของการ “รู้เขา
รู้เรา”

รู้เขา หมายถึง รู้จักผู้ที่มาใช้บริการ รู้ว่า
เขาเป็นใคร ต้องการอะไรและจะมาใช้บริการอะไร

รู้เรา หมายถึง รู้จักตัวเอง รู้ว่าตัวเอง
เป็นใคร มีหน้าที่อะไร ควรทำอะไร และไม่ควร
ทำอะไร

ในที่นี้จะขอกล่าวถึงหลักการแรกก่อน
นั่นคือ หลักของการ “รู้เขา” ผู้ให้บริการจะต้อง
พยายามทำความเข้าใจหรือรู้จักผู้ใช้บริการให้ได้
มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะนั้นจะช่วยให้ผู้ใช้
บริการสามารถปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการได้อย่าง
เหมาะสมและถูกใจผู้ใช้บริการ

สิ่งที่ผู้ใช้บริการจะต้องพยายามทำความเข้าใจ
หรือรู้จักให้มากที่สุดคือ “ธรรมชาติของผู้
มาใช้บริการ” ซึ่งมักจะมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ต้องการประสบความสำเร็จในสิ่งที่
มุ่งหวัง เมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาห้องสมุดก็ด้วยมุ่ง
หวังที่จะได้ข้อมูลที่ต้องการ เพราะฉะนั้นผู้ใช้
บริการของห้องสมุดจะต้องพยายามช่วยให้ผู้ใช้
บริการได้ข้อมูลไปอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ที่สุดเท่า
ที่ตนจะสามารถช่วยเหลือได้

2. ต้องการความเข้าใจและต้องการได้
รับความช่วยเหลือ ผู้ใช้บริการมักจะต้องการให้ผู้ใช้
บริการเข้าใจในความต้องการหรือความเดือด
ร้อนของตน และยินดีให้ความช่วยเหลือตน

3. ต้องการความสะดวก ผู้ใช้บริการทุก
คนจะต้องการความสะดวกสบายนับตั้งแต่วิธีการ
ใช้บริการไปจนถึงการอำนวยความสะดวกต่างๆ
ที่จะช่วยให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการ เพราะ
ฉะนั้นผู้ใช้บริการต้องพยายามให้ผู้มาใช้บริการ
ได้รับความสะดวกให้มากที่สุด

4. ต้องการให้คนอื่นเห็นความสำคัญ ผู้
ใช้บริการทุกคนมักต้องการให้ผู้ใช้บริการเห็นความ
สำคัญของตน และยินดีมาอำนวยความสะดวกให้
ผู้ใช้บริการจะไม่พอใจเลยหากถูกมองว่าเป็นผู้
ที่ม้างอนหรือขอความช่วยเหลือผู้ใช้บริการจะต้อง
ไม่ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกเช่นนั้น

5. ต้องการความชัดเจน ในการไปใช้บริการในสถานที่ต่างๆ สิ่งที่ใช้บริการทุกคนคาดหวังคืออยากรู้จักสถานที่แห่งนั้นให้มากที่สุด ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องตอบคำถามหรืออธิบายในสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการทราบให้ชัดเจนที่สุด

6. ต้องการความเป็นอิสระ เมื่อผู้ให้บริการได้รับทราบหรือเข้าใจข้อมูลอย่างชัดเจนแล้ว มักจะต้องการที่จะดำเนินกิจกรรมของตนในสถานบริการนั้นๆ อย่างอิสระเป็นตัวของตัวเอง เช่น ต้องการนั่งคิด นั่งเขียนคนเดียว ไม่ต้องการที่จะให้ผู้ใดมารบกวนการทำงานหรือทำกิจกรรมของตน

หลักการต่อไปที่จะขยายความต่อไปก็คือ **หลักของการ “รู้เรา”**

ผู้ให้บริการจะต้องรู้จักตัวเองว่า ตัวเองเป็นใคร กำลังทำหน้าที่อะไรและมีสิ่งใดบ้างที่ควรจะทำเพื่อจะได้ก่อให้เกิดสิ่งอันเป็นประโยชน์

ผู้ให้บริการของห้องสมุดจะต้องรู้ว่าตนเป็นบรรณารักษ์ มีหน้าที่ให้บริการการค้นคว้าแก่ผู้ที่มาใช้บริการของห้องสมุด และมีสิ่งที่จะต้องกระทำดังนี้คือ

1. ควรมีหัวใจของการเป็นผู้ให้บริการ คือเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการว่ามาห้องสมุดด้วยจุดประสงค์ใด ต้องการอะไร เมื่อได้ทราบแล้วควรยินดีให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา

2. ควรมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ต่อหน้าที่ คือมีทัศนคติที่ดีต่อการเป็นผู้ให้บริการเต็มใจให้บริการ เช่นไม่ทำงานอื่นขณะที่ให้คำปรึกษายินดีที่จะอธิบายจนกว่าผู้มาใช้บริการจะเข้าใจในสิ่งที่อยากทราบ

3. ควรลดความสำคัญของตนเอง ผู้ให้บริการต้องลดความสำคัญของตนเองลงบ้างเพื่อจะได้ช่วยลดช่องว่างระหว่างผู้ให้บริการและผู้มาใช้บริการ

4. ควรมีความจำดี ผู้ให้บริการที่ต้องตอบคำถาม ให้คำแนะนำ คำปรึกษาแก่ผู้อื่นจะต้องทราบรายละเอียด หรือรอบรู้เรื่องราวของห้องสมุดเป็นอย่างดีและจะต้องจำได้อย่างแม่นยำด้วยเพื่อจะได้ป้องกันการให้ข้อมูลที่ผิดพลาดเคลื่อน

5. ควรมีระเบียบในการทำงาน ผู้ให้บริการควรรู้ระเบียบของห้องสมุดเป็นอย่างดีและปฏิบัติตามโดยเคร่งครัด เช่น มาทำงานตรงเวลา เข้าใจงานในหน้าที่และปฏิบัติตามอย่างไม่ขาดตกบกพร่อง

6. ควรมีมนุษยสัมพันธ์ ผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส มีอุปนิสัยเป็นมิตร นำเข้าใกล้ หากทำได้ผู้ให้บริการก็จะรู้สึกอบอุ่นและกล้าที่จะเข้ามาสอบถาม

7. ควรมีจิตวิทยาในการสื่อสาร ผู้ให้บริการควรรู้ว่าไม่มีใครต้องการรับฟังถ้อยคำที่ระคายหู ดังนั้นถ้อยคำที่จะใช้ควรสุภาพ น้ำเสียงชวนฟัง และขณะสนทนาควรมีกิริยาสุภาพและให้เกียรติ

8. ควรมีอารมณ์ที่มั่นคง แม้ผู้ให้บริการจะต้องเผชิญกับผู้ใช้บริการที่แสดงกิริยาไม่เหมาะสม ไม่ควร แต่ก็ต้องอดทนและพยายามระงับอารมณ์ที่ไม่พอใจ หรืออาจจะถึงขั้นโกรธนั้นให้ได้ และปฏิบัติหน้าที่ของตนไปอย่างดีที่สุด

9. ควรมีอารมณ์ขัน ในการเป็นผู้ให้บริการนั้นมักต้องได้พบกับคนประเภทต่างๆ บ้างไม่ตลกบ้าง การเป็นผู้มีอารมณ์ขันจะทำให้เราไม่ค่อยโมโหหรือโกรธใคร

10. ควรช่างสังเกต ผู้ให้บริการควรรู้จักสังเกตกิริยาท่าทางของผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อจะได้พอทราบบ้างว่า เขามีปัญหาอะไร และเราจะช่วยอะไรเขาได้บ้าง

11. ควรรู้จักการยืดหยุ่น ในการทำงาน บางครั้งต้องมีการยืดหยุ่นหรืออนุโลมในเรื่องต่างๆ บ้างเพราะการยึดกฎระเบียบมากเกินไปอาจทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกในบางเรื่อง

12. ควรแต่งกายให้เหมาะสม ผู้ให้บริการ ควรแต่งกายให้เหมาะสมกับสถานที่ คือห้องสมุด ที่ต้องการความสุภาพเป็นระเบียบเรียบร้อย และการแต่งกายเหมาะสมจะช่วยสร้างศรัทธาความ น่าเชื่อถือได้อีกด้วย

13. ควรมีสภาพพละนาามัยดี การมี สุขภาพพละนาามัยดีจะช่วยให้จิตใจดีและส่งผลให้ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากสุขภาพ ไม่ดีอาจจะทำให้วิตกกังวลหรืออารมณ์ไม่ดีซึ่งก็ จะส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงานอย่างแน่นอน

14. ควรมีความรู้เกี่ยวกับวิทยาการ และเครื่องมือที่ทันสมัย ผู้ให้บริการ ควรเป็นผู้ที่ ใฝ่รู้อยู่เสมอ เพื่อจะได้ทันต่อความก้าวหน้าของ

วิทยาการใหม่ๆ เพราะปัจจุบันได้มีการนำเครื่อง มือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในห้องสมุดเพื่อ อำนวยความสะดวกในการศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้ บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการควรจะมีความรู้เกี่ยวกับ วิธีใช้อุปกรณ์เหล่านั้น และสามารถแนะนำแก่ผู้ มาใช้บริการได้ เช่น วิธีใช้คอมพิวเตอร์ช่วยค้นหา หนังสือในห้องสมุด วิธีใช้ Internet วิธีใช้ CD-ROM วิธีใช้โทรสาร E-Mail ฯลฯ

ในห้องสมุดมีหนังสืออยู่มากมายแต่ถ้าไม่มี ใครเข้ามาอ่าน หนังสือเหล่านั้นก็จะไม่มีคุณค่า และห้องสมุดนั้นก็มิใช่สถานบริการทางวิชาการที่ มีประโยชน์อันใดเลย ถึงเวลาแล้วที่ผู้ให้บริการใน ห้องสมุดควรจะร่วมใจกันจูงใจผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้วยบริการที่ประทับใจและเมื่อนั้นคุณจะได้ชื่อว่า เป็นผู้ช่วยให้งานของห้องสมุดพัฒนาขึ้น



บรรณานุกรม

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525. กรุงเทพฯ

: อักษรเจริญทัศน์, 2531.

เรณู กาญจนะโกคิน. "การสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับตนเองและห้องสมุด". ชาว

สารสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 12,4 (กุมภาพันธ์-

เมษายน 2533) : 47.

วิไลย์ อัครคิธยา. "การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด". ชาวสารสำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 12,4 (กุมภาพันธ์-เมษายน 2533) : 31.