การพัฒนาระบบการจัดการบริการสารสนเทศ

ผศ.ดร.ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ*

ความรู้เป็นสิ่งที่มีความซับซ้อนมากกว่าข้อมูลและสารสนเทศ ข้อมูลเป็นเพียงข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากปรากฏการณ์ต่างๆ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหรือมีผู้บันทึกไว้เป็นข้อความอธิบายโดยผูกไว้กับเงื่อนไขของเวลา ข้อมูลเหล่านี้มีเกิดขึ้นมากมายในแต่ละวัน นอกจากนี้การผลิตสารสนเทศในรูปอื่นๆ ไม่ว่าจะบันทึกไว้ในสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละวันมีจำนวนมากมายจนยากที่มนุษย์จะติดตามได้อย่างครบถ้วน ซึ่งถือได้ว่าเป็นปรากฏการณ์ของการทะลักของสารสนเทศ (Information Explosion) จนไม่อาจทราบได้ว่าข้อมูลที่มีมากมายนั้นมีอะไรบ้าง **นักสารสนเทศจึงมีความสำคัญเพราะเป็นผู้นำข้อมูลอย่างมากมายนั้นมารวบรวม วิเคราะห์ สรุป กลั่นกรองและประมวลผลให้เป็นสารสนเทศ (Information) ซึ่งเป็นการจัดการกับสารสนเทศ ทำให้ผู้ใช้สารสนเทศเข้าใจภาพรวมของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ดียิ่งขึ้น** ระบบที่นำข้อมูลที่จัดเก็บไว้มาประมวลผลให้เป็นสารสนเทศได้ เรียกว่า ระบบสารสนเทศ สารสนเทศยังไม่ใช่เป้าหมายหลักของมนุษย์เพราะสารสนเทศเป็นเพียงภาพรวมของเหตุการณ์หนึ่งๆ ที่เกิดขึ้น ยังไม่ได้แสดงภาพรวมของทุกเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ดังนั้น จึงต้องการให้มีการประมวลผลต่อไปอีกระดับหนึ่ง โดยการวิเคราะห์หรือสังเคราะห์ให้เกิดเป็นความรู้ที่สามารถช่วยในการตัดสินใจ ในขั้นตอนนี้เป็นการยากที่จะใช้เทคโนโลยีในการดำเนินการถึงแม้จะมีความพยายามของนักเทคโนโลยีก็ตาม แต่อย่างไรก็ตาม การประมวลผลในขั้นนี้น่าจะเป็นการทำโดยนักสารสนเทศมากกว่า โดยประสิทธิภาพของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ก็สามารถทำการจัดเรียง คำนวณ จัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ แต่คอมพิวเตอร์ไม่สามารถสร้างความรู้ได้ นักสารสนเทศจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการจัดเก็บความรู้เอาไว้ให้เป็นหมวดหมู่ และจัดการวิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อนำไปใช้งานได้ทันที นักสารสนเทศจะดำเนินการจัดหาสารสนเทศทั้งในรูปตำราหรือบทความต่างๆ นอกจากนี้ยังจำเป็นต้องจัดการกับความรู้ที่อยู่ในสมองของมนุษย์และนำมาใช้ประโยชน์ให้ได้ นักสารสนเทศต้องพิจารณาปัจจัยในการดำเนินงานสารสนเทศที่จะทำให้เกิดความสำเร็จดังนี้

1. แก่นของการเปลี่ยนแปลงก็คือสำนึกและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศนั้นๆ

2. ทิศทางการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ต้องสัมพันธ์กับการพัฒนาประเทศ เช่น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนการศึกษาแห่งชาติ

3. ใช้แนวคิดและกลยุทธ์การตลาดเป็นแนวทางการพัฒนาบริการเชิงรุก

4. หัวใจของงานของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศก็คือ การเข้าถึงลูกค้า (Approach the Users)

*ผู้อำนวยการสำนักงานวางแผนพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยรังสิต

5. ดังนั้นต้องรู้ถึงความจำเป็นและความต้องการและศักยภาพของผู้ใช้ (Need / Want/Potential of the Users) (ทำอย่างไร)

6. ใช้วิธีการวิจัยตลาด (Marketing Research) (ใช้เครื่องมืออะไร)

7. ผลิตสินค้าและบริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้(รู้แล้วทำอย่างไร)

8. ผลิตขึ้นมาแล้วต้องให้ผู้ใช้รู้และเข้ามาใช้บริการ โดยใช้ Market Mix

9. สินค้าของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศคืออะไร (การปรับแต่งสารสนเทศและบริการสารสนเทศ)

ในการดำเนินงานสารสนเทศมีพันธกิจที่สำคัญประการหนึ่งก็คือ การจัดบริการสารสนเทศ ซึ่งการจัดบริการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดความหมายของบริการและผลิตภัณฑ์ทางสารสนเทศ ให้ชัดเจนว่าห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจะมีบริการหรือกิจกรรมหลายๆ อย่างที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศคิดว่าควรจะมีให้แก่ผู้ใช้สารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้ทราบ ดังนั้นห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจำเป็นต้องกำหนดว่าบริการและผลิตภัณฑ์สารสนเทศนั้นควรมีอะไรบ้าง จึงมีความจำเป็น

2. การตรวจสอบความคิดเห็นของลูกค้า การสำรวจความคิดเห็นมีส่วนสำคัญต่อการปรับปรุงกิจกรรมการบริการสารสนเทศให้เกิดประสิทธิภาพ เช่น การพัฒนาบริการสารสนเทศหรือทรัพยากรสารสนเทศที่มีความสำคัญกับผู้ใช้บริการสารสนเทศ โดยพิจารณาว่าผู้ใช้ต้องการบริการอะไรบ้างที่ทางห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศยังไม่ได้จัดบริการให้กับผู้ใช้หรือยังให้ไม่เพียงพอ เช่น ความสะดวกในการใช้บริการ ประเภทของบริการสารสนเทศที่จัดให้ การแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่ หรือการประเมินบริการของคู่แข่ง สารสนเทศที่ได้จากการพิจารณาการบริการของคู่แข่ง จะช่วยให้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศสามารถกำหนดได้ว่าบริการขั้นต่ำที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศควรจะดำเนินการมีอะไรบ้าง และผู้ใช้มีโอกาสใช้ประโยชน์จากการบริการสารสนเทศที่ควรจัดให้ได้อย่างไร

3. การกำหนดระดับบริการที่ดึงดูดลูกค้าก็เช่นเดียวกับการออกแบบผลิตภัณฑ์คือสารสนเทศและบริการสารสนเทศ โดยสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ พิจารณาว่าคู่แข่งให้บริการอะไรบ้างที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจการกำหนดระดับบริการที่ควรพิจารณามีดังนี้

3.1 ระดับบริการขั้นต่ำ

3.2 เพิ่มบริการที่สามารถสร้างความต้องการให้แก่ผู้ใช้ (Create demand) เช่น ถ้าเป็นสินค้าก็อาจจะออกแบบหีบห่อให้สวยงามดึงดูดความสนใจของลูกค้า แต่ถ้าเป็นบริการต้องพิจารณาบริการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้หรือบริการเพิ่มเติมโดยผู้ใช้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

3.3 พิจารณาทางเลือกที่เหมาะสมกับองค์กร เช่น มีปัญหาด้านการจัดชั้นหนังสือ ก็อาจจะยืดเวลาการยืมให้นานขึ้น ซึ่งจะลดจำนวนการนำหนังสือขึ้นชั้น

4. การสร้างโปรแกรมบริการ ที่ต้องเสียค่าใช้จ่าย โดยกำหนดว่าโปรแกรมการนำเสนอบริการมีอะไรบ้าง ใช้วิธีการนำเสนออย่างไร ซึ่งจะมีผลต่อการดำเนินงานในการจัดบริการว่าเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้หรือไม่

5. การทดสอบตลาด เนื่องจากการกำหนดระดับการบริการนั้นมีค่าใช้จ่ายสูง ซึ่งจำเป็นต้องพิจารณาถึงบริการที่มีผู้ใช้เพิ่มขึ้น การทดสอบตลาดของการบริการจึงมีความจำเป็น เพื่อพิจารณาว่าการบริการนั้นๆ สามารถดึงดูดความต้องการหรือไม่ ผู้ใช้มีปฏิกริยาอย่างไร ต่อการบริการที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดให้ ทั้งนี้จะช่วยให้องค์กรเกิดความมั่นใจมากขึ้นในการจัดบริการให้กับผู้ใช้

6. การควบคุมการปฏิบัติงาน การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายต้องมีการควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร การควบคุมผลิตภัณฑ์ทางสารสนเทศและบริการสารสนเทศมีขั้นตอนดังนี้

6.1 กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับการบริการแต่ละประเภท

6.2 ดำเนินการวัดผลการปฏิบัติงานในกิจกรรมและบริการแต่ละประเภทที่เกิดขึ้น

6.3 ตรวจสอบผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้

6.4 ดำเนินการปรับปรุงผลงานที่เกิดขึ้นและแตกต่างจากมาตรฐานที่กำหนดไว้

การปรับเปลี่ยนระบบวิธีคิดของผู้ปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ

1. บทบาทของบรรณารักษ์ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้บทบาทหน้าที่ของบรรณารักษ์และห้องสมุดเปลี่ยนแปลงไป ในอดีตการจัดแบ่งประเภทของห้องสมุด ทำให้บรรณารักษ์กำหนดบทบาทหน้าที่ของตนตามเป้าหมายของห้องสมุดแต่ละประเภท เช่น ห้องสมุดโรงเรียนก็มุ่งที่จะให้บริการเฉพาะนักเรียนเท่านั้น ปัจจุบันการเชื่อมโยงของโลกเข้าเป็นหนึ่งเดียวเป็น Global Village หรือเป็นระบบโลก (World System) ดังนั้นต้องมองบทบาทของห้องสมุดในทัศนะใหม่ว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญของชาติเป็นสินทรัพย์ (Asset) ที่มีการลงทุนอย่างสูงในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ จึงควรต้องมีการพิจารณาว่าทำอย่างไรจะให้เกิดมีการใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด โดยต้องมองว่าทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมดในห้องสมุดเป็นของประชาชนทุกคนในประเทศ ใครมาใช้ก็ได้ เป็นทรัพย์สมบัติของคนไทยทั้งชาติหรือของมนุษยชาติซึ่งเท่ากับให้ผู้ใช้ทุกๆ คนสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งส่งเสริมแนวคิดประชาธิปไตยอย่างแท้จริง และเป็นการส่งเสริมเสรีภาพขั้นพื้นฐานในการเข้าถึงสารสนเทศ (Right to know)

2. ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศไม่ว่าแห่งใดในโลกไม่สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างครบถ้วน จากแนวความคิดเดิมที่เน้นห้องสมุดเป็นเจ้าของทรัพยากรสารสนเทศทั้งพยายามและต้องการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้มีจำนวนมาก โดยมีความคิดว่าถ้ามีข้อมูลมากผู้ใช้ก็จะมีการใช้ประโยชน์มากขึ้น มาสู่แนวคิดที่ต้องการให้คนทุกๆ คนสามารถเข้าถึง

นักวิชาการทางบรรณารักษ์หลายคนจะเห็นว่าความต้องการของผู้ใช้เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ก็ตาม นอกจากนี้ทักษะในการปรับแต่งสารสนเทศคือ สามารถย่อยข้อมูลเป็นข้อมูลที่สำเร็จรูปให้ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ได้เลย โดยเฉพาะการให้ความสำคัญของตลาดแบบจำแนกกลุ่ม และถึงแม้จะมีการแยกย่อยเป็นกลุ่มๆ แล้วก็ตาม อาจจะกำหนดลำดับความสำคัญของผู้ใช้แต่ละกลุ่มและออกแบบบริการที่แตกต่างกัน เช่น ผู้บริหารที่เป็นผู้สนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานห้องสมุด โดยกำหนดเป็นลำดับความสำคัญเป็นอันดับหนึ่งอาจจะทำการตลาดแบบ one to one marketing ก็ได้เช่นกัน

6. พัฒนาตนเองให้เป็นมืออาชีพ การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีส่งผลให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ด้วยตนเอง ไม่จำเป็นต้องผ่านบรรณารักษ์ซึ่งเป็นตัวกลางอีกต่อไป วิชาชีพบรรณารักษ์ก็จะหมดความสำคัญไป ถ้าไม่มีการปรับเปลี่ยนบทบาทให้เป็นมืออาชีพ (Professional) ในการสืบค้นและการแสวงหาสารสนเทศแล้ว ก็คงมีอาชีพอื่นๆ มาทำหน้าที่ในการดำเนินงานเกี่ยวกับสารสนเทศแทน เช่น ผู้ดำเนินงานสารสนเทศเชิงพาณิชย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบรรณารักษ์ยังทำงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ โดยพิจารณาทรัพยากรสารสนเทศเพียงดูแต่เปลือก ว่าใครเป็นผู้แต่ง หนังสือชื่ออะไร พิมพ์ที่ไหน ปีอะไรอยู่ อาชีพนี้ก็คงสูญเสียศักยภาพที่จะเป็นมืออาชีพทางด้านสารสนเทศซึ่งก็ไม่แน่ใจเหมือนกันว่าบรรณารักษ์เคยเป็นมืออาชีพหรือไม่ เหมือนกับที่ผ่านมาที่อาชีพนี้ไม่ค่อยได้รับการยกย่องในสังคม และมักจะถูกละเลยอยู่เสมอ บรรณารักษ์ต้องมองเข้าไปให้เห็นถึงเนื้อในของเอกสารหรือสารสนเทศแต่ละเรื่องให้ได้มากกว่าการให้หัวเรื่องหรือดรรชนีเพียงไม่กี่คำ ผู้เขียนต้องการให้บรรณารักษ์มีบทบาทเป็น"ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent)" หมายถึงบุคคลซึ่งสามารถทำให้บุคคลหรือหน่วยทางสังคมเปลี่ยนแปลงทั้งความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม การเผยแพร่ความคิดใหม่ที่สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในสังคมให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง ไม่ตกอยู่ในกระแสบริโภคนิยมและหลงใหลกับวัฒนธรรมต่างชาติ

7. สามารถนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ไม่ใช่หลงใหลปลาบปลื้มกับการมีเทคโนโลยีมากกว่ารู้ว่ามีเทคโนโลยี เพราะจะนำมาใช้ประโยชน์อะไร และการเปลี่ยนรูปแบบของการบันทึกซึ่งแต่เดิมอาจจะเป็นหนังสือ เปลี่ยนรูปเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปมัลติมีเดียที่เสนอทั้งตัวหนังสือ ภาพกราฟิกและเสียง ซึ่งบรรณารักษ์จำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจทั้งข้อจำกัดและประโยชน์ของสื่อเหล่านี้

8. การปรับตัวของบรรณารักษ์ในยุคการสื่อสารไร้พรมแดนหรือยุคโลกาภิวัตน์ บรรณารักษ์ต้องพัฒนาตนเองโดยพัฒนาทักษะ 3 ประการก็คือ

1. การรู้เท่าทันสารสนเทศ ต้องรู้ว่าสารสนเทศที่เผยแพร่ออกมาในโลกนี้มีค่านิยมและทัศนคติกำกับอยู่ทุกข้อเขียนไม่มีสารสนเทศใดที่ปราศจากอคติดังนั้นการรู้เท่าทันสารสนเทศที่ได้รับนั้นเป็นจริง เป็นเท็จ บิดเบือน โน้มน้าวใจให้เราคล้อยตามจึงเป็นเรื่องสำคัญเพราะสารสนเทศเพิ่มจำนวนมากขึ้นในแต่ละเรื่อง หรือถ้าเราเชื่อถือเฉพาะสารสนเทศชิ้นใดชิ้นหนึ่งที่มีอยู่ก็มีโอกาสตัดสินใจผิดพลาดได้มาก ดังนั้นจำเป็นต้องแสวงหาสารสนเทศที่ทันสมัยจำนวนมากพอแล้ววิเคราะห์ สังเคราะห์ให้แน่ใจเสีย

ก่อนจึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของคนในยุคการสื่อสารไร้พรมแดน

2. การรู้เท่าทันเทคโนโลยี การพัฒนาของเทคโนโลยีเป็นส่วนสำคัญมากในการที่จะก้าวมาสู่ยุคโลกาภิวัตน์ต่อไปความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ก็จะคล้ายๆกับการเปิดดูโทรทัศน์จึงเป็นเรื่องจำเป็นเพราะสารสนเทศในโลกอนาคตจะถูกจัดเก็บในรูปของดิจิตอล ซึ่งจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการค้นคืนสารสนเทศ

3. ความสามารถทางภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษที่เป็นภาษากลางในการสื่อสารของคนทั้งโลก เพื่อลดข้อจำกัดในการสื่อสารระหว่างกัน และสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ทั่วโลก การพัฒนาทักษะทางภาษาให้มีความสามารถในหลากหลายภาษานับเป็นเรื่องจำเป็นสำหรับคนรุ่นใหม่ เพื่อจะได้ไม่มีข้อจำกัดในการใช้สารสนเทศ

ในส่วนของผู้ใช้ต้องพัฒนาผู้ใช้ให้มีความรู้ความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศ นอกจากนี้ยังต้องมีความสามารถเช่นเดียวกับบรรณารักษ์ก็คือ มีความรู้เท่าทันสื่อ เท่าทันสารสนเทศ เท่าทันเทคโนโลยี และมีความสามารถทางภาษาที่จะเข้าใจเอกสารหรือสารสนเทศนั้นๆ

ดังนั้น ปัญหาหลักที่ประเทศไทยประสบ และส่งผลกระทบกับประเทศในปัจจุบันก็คือ การรู้เท่าทันกับปัญหาระบบการศึกษาของไทย ยังไม่สามารถพัฒนาให้คนไทยสร้างนิสัยที่จะตั้งคำถาม การแสวงหาคำตอบและการพัฒนาความคิดที่จะรู้เท่าทันโลกและการเปลี่ยนแปลง โดยใช้แนวคิดในทัศนะขององค์รวม (Holistic) ถ้าห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศสามารถที่จะสร้างให้ผู้ใช้เท่าทันกระแสความเปลี่ยนแปลงของโลก สร้างคุณลักษณะของคนรุ่นใหม่ ที่จะรู้จักตรวจสอบ มีนิสัยรักการอ่าน การแสวงหาความรู้ และตัดสินใจโดยรู้เท่าทันกับปัญหาได้ก็จะเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติอย่างมากมายมหาศาล

○○○