

ห้องสมุดยุคสังคมนฐานความรู้กับกลยุทธ์การให้บริการ

สุราศินี สีนวนแก้ว¹

การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ของห้องสมุดเข้าสู่ยุคสังคมนฐานความรู้จำเป็นต้องอาศัยความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวขับเคลื่อนพลังทางความคิด การกระทำที่ก้าวไปสู่อุณหภูมิก้าวหน้าทางวิชาการ จากกลืนอายุเทคโนโลยีที่กำลังร้อนแรง จึงน่าจะเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดที่สามารถนำมาใช้ในสังคมนฐานความรู้ที่มีการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเครือข่ายสารสนเทศซึ่งได้อาศัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้ข้อมูลสารสนเทศกระจายไปอย่างกว้างขวางและรวดเร็วจนสามารถข้ามข้อจำกัดช่วงเวลาและสถานที่ (รัตนา ณ ลำพูน, 2548 : 2 อ้างจาก จรัส สุวรรณเวลา) ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญของห้องสมุดในยุคปัจจุบันที่สามารถตอบสนองทางด้านสารสนเทศของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ เพราะห้องสมุดยุคสังคมนฐานความรู้มีทรัพยากรที่หลากหลายมากขึ้น ผู้ใช้สามารถสืบค้นผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยไม่จำเป็นต้องเข้ามาใช้ห้องสมุดเพียงอย่างเดียว เมื่อผู้ใช้มีทางเลือกในการใช้สารสนเทศมากกว่าบรรณารักษ์ต้องปรับเปลี่ยนบทบาทในการให้บริการ โดยการปรับเปลี่ยนเป็นกลยุทธ์การให้บริการเชิงรุกมากขึ้น

บทบาทของห้องสมุดยุคสังคมนฐานความรู้ดูเหมือนจะเป็นขอบเขตที่กว้างขวางต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์เป็นอย่างมาก ที่ควรมีกกลยุทธ์หรือทางเลือกในการให้บริการ (สุกัญญา มกฏอรุณี, 2545: 13) ผู้เขียนจึงขอเสนอประเด็นในแง่มุมต่างๆ ดังนี้

1. บทบาทของบรรณารักษ์

บทบาทของบรรณารักษ์ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนพลังสารสนเทศหรือเป็นพลังขับเคลื่อนของห้องสมุด ความมีวิสัยทัศน์ ความมีจิตวิญญาณ ความเป็นนักบริหารจัดการ ความเป็นผู้มีองค์ความรู้ในสหวิทยาการ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดความคล่องตัว ดูเหมือนว่าเป็นสิ่งที่บรรณารักษ์ใน

ยุคปัจจุบันต้องปรับเปลี่ยนบทบาทตนเองเป็นอย่างมาก เพื่อให้ก้าวทันเทคโนโลยีและก้าวทันความล้ำหน้าทางสหวิทยาการในการรองรับการปฏิบัติงานที่จะไม่ทำให้บรรณารักษ์ย่ำอยู่กับที่สามารถนำห้องสมุดไปสู่ยุคสังคมนฐานความรู้ได้อย่างแท้จริง บทบาทและความรับผิดชอบของบรรณารักษ์ในการจัดการความรู้ในยุคสังคมนฐานสารสนเทศ จึงเป็นไปในลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการสืบค้น การเลือกสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการเป็นนักวิเคราะห์สารสนเทศ เป็นผู้อำนวยการความสะดวก/ฝึกฝนในการเข้าถึงสารสนเทศเป็นผู้จัดการเนื้อหาในอินเทอร์เน็ต และเป็นนักการวางแผนการผลิตและนักการตลาด ตลอดจนเป็นนักจัดการความรู้ขององค์กร (รัตนา ณ ลำพูน, 2548 : 10-11) ดังนั้นบรรณารักษ์จะต้องปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ของตนให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาทางเทคโนโลยี ซึ่งถือว่าเป็นบทบาทสำคัญที่บรรณารักษ์พึงตระหนัก มิฉะนั้นแล้วบรรณารักษ์อาจถูกลดบทบาทลงไปตามสภาพที่ปรากฏอยู่จริง

2. กลยุทธ์การให้บริการแบบ CRM

กลยุทธ์การให้บริการแบบ CRM หรือการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) เป็นเรื่องของปรัชญาการจัดการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ กลยุทธ์กำลังคน เครื่องมือ ระบบ รวมทั้งเทคโนโลยีต่างๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องในการปรับและบูรณาการเพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (ภาณุ ลิ้มมานนท์, 2548 : บทนำ) ห้องสมุดยุคสังคมนฐานความรู้จะนำหลักการการบริหารแบบ CRM มาใช้ได้โดยนำเทคนิค และหลักการการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ามาใช้ถือว่าลูกค้าคือผู้ใช้บริการนั่นเอง ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงและตระหนักในการให้บริการ (Service) และการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) กับกลุ่มผู้ใช้บริการเพียงแค่นั้นคงไม่พอผู้ให้บริการยังจำเป็นต้องมีการสร้างความ

¹บรรณารักษ์ฝ่ายบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

สัมพันธ์ (Relationship) การมีส่วนแบ่งในหัวใจ (Share of Heart) ซึ่งหมายความรวมถึงการเอาใจใส่ผู้ให้บริการอย่างจริงใจ ซึ่งทำให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจแล้วกลับมาใช้บริการในโอกาสต่อไป ดังนั้นหลักการ วิธีการ และการปฏิบัติเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ความสำเร็จจะมากน้อยแค่ไหนอยู่ที่องค์ประกอบของการวัดค่าความสำเร็จ (Key Success Factors) ที่มีต่อความสัมพันธ์ คุณค่าและคุณประโยชน์ที่จะให้กับผู้ให้บริการ

การบริหารความสัมพันธ์หรือการให้บริการแก่ผู้ใช้ที่มีประสิทธิผลจะต้องสามารถเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ของการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุดโดยในลักษณะดังนี้

1) ความคงเส้นคงวาและวางใจได้ (Reliability) เป็นการให้บริการที่สม่ำเสมอและเป็นการให้บริการที่เป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ มิใช่เป็นการรับปากแบบขอไปทีหรือพอให้พ้นตัว แต่ต้องรับผิดชอบกับคำพูดอย่างเคร่งครัดและมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งจะทำให้ผู้ให้บริการเกิดความไว้วางใจ

2) การตอบสนองอย่างทันท่วงที (Responsiveness) บริการที่ดีต้องแสดงน้ำใจ ให้ความช่วยเหลืออย่างทันท่วงที เมื่อผู้ชมมีปัญหา อย่าปล่อยให้ผู้ใช้บริการต้องคอยอย่างไร้จุดหมาย เพราะจะทำให้ผู้ใช้เสียความรู้สึกที่ดีต่อการเข้าใช้บริการ

3) ความเชื่อถือ (Assurance) ผู้ให้บริการต้องแสดงออกให้ผู้ใช้เห็นว่ามิถุนมีปัญหา มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และมีท่วงทีวาจาที่สร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้ใช้บริการ

4) ความเข้าใจ (Empathy) เป็นส่วนสำคัญที่ต้องแสดงให้ผู้ใช้บริการเข้าใจในปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ

5) ความมีตัวตน (Tangibles) คือรูปลักษณ์ขององค์ประกอบทุกอย่างที่มีตัวตนจับต้อง มองเห็นได้ในงานบริการ (วิทยา ด้านธำรงกุล, 2546 : 25-26)

ปัจจัยทั้ง 5 ประการเป็นกลยุทธ์ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งเปรียบเสมือนไม้บรรทัดวัดคุณภาพของงานบริการ จึงต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

3. การบริหารจัดการ

การจัดการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ หรือความล้มเหลว การบริหารจัดการควรมีรูปแบบที่สอดคล้องกับสภาพสังคมให้มากที่สุด บริการที่มีอยู่ควรมีความทันสมัยในด้านรูปแบบ เนื้อหา และลักษณะการให้บริการที่หลากหลาย รวมทั้งการบริหารจัดการที่ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญของห้องสมุดยุคสังคมนวัตกรรมก็คือผู้บริหารของห้องสมุดควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในหลักสูตรการบริหาร (MBA) ที่จะนำมาใช้กับการบริหารงานในห้องสมุด และจะต้องศึกษาควบคู่ไปกับการจัดการระบบสารสนเทศ (Management Information System : MIS) เพื่อนำมาปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น เพราะการบริหารจัดการในสาขาวิชาชีพเพียงอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอที่จะสามารถทำให้อาคารสมุดเป็นสังคมนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ฉะนั้นผู้บริหารต้องปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารดังกล่าวข้างต้น จึงจะนำห้องสมุดให้เป็นสังคมนวัตกรรมที่แท้จริงและเป็นที่ยอมรับกับสังคมโดยรวมว่าเมื่อกล่าวถึงสังคมนวัตกรรมทุกคนมีความคิดเห็นพ้องกันว่าเป็นห้องสมุดนั่นเอง

4. ทรัพยากรสารสนเทศ

สังคมนวัตกรรมเป็นสังคมที่ขยายเครือข่ายแห่งการเรียนรู้ที่กว้างขวางมีสารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการจัดบริการและเผยแพร่สารสนเทศ เพราะทรัพยากรสารสนเทศเป็นแหล่งของความรู้ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ห้องสมุดในฐานะที่เป็นแหล่งสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต จึงควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้หรืออยู่ในความสนใจของผู้ใช้และมีความเหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถของผู้ใช้บริการ (ศิริเวช รัตนสุวรรณ, 2543 : 25)

ทรัพยากรสารสนเทศมีหลากหลายรูปแบบฉะนั้นบรรณารักษ์ต้องเพิ่มเติมบทบาทและหน้าที่เกี่ยวกับเป็นผู้คัดสรรทรัพยากรสารสนเทศมาให้บริการ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาคัดสรร ซึ่งได้แก่ ความถูกต้อง ความยืดหยุ่น ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ ประเด็นทั้ง 3 ดังกล่าวนี้เป็นคุณลักษณะของสารสนเทศที่มีคุณภาพที่ต้องพึงตระหนักในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการต่อไป

unassu

กลยุทธ์การให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการถือว่าเป็นบันไดก้าวแรกและเป็นก้าวสำคัญที่จะนำห้องสมุดยุคสังคมนวัตกรรมเข้าไปอยู่ตรงกลางใจของผู้ใช้บริการได้นั้น ต้องมีความชัดเจนในด้านบทบาทของบรรณารักษ์ที่เป็นทางเลือกสำคัญที่ต้องเปลี่ยนบทบาทของตนเองในการให้บริการตามกลยุทธ์ของ CRM และในฐานะของผู้บริหารคงต้องมีการปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารด้วยเช่นกัน โดยอาศัยหลักการบริหารของ MBA และ MIT มาประกอบกันในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้มีการกำหนดทิศทางของการพัฒนาที่มีคุณภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ภาณุ ลิ้มมานนท์. 2548. กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : บริษัท นิวไวเด็ก จำกัด.
- รัตนา ณ ลำพูน. 2548. “บทบาทของห้องสมุดกับการจัดการความรู้.” ในการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันศึกษา ครั้งที่ 23 (1-16). 24-26 ตุลาคม 2548 ณ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย : ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. 2546. บริการบานใจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มติชน.
- ศิริเวช รัตนสุวรรณ. 2543. “การบริการสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”, ปรินทิฟานิชศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราวุฒีมหาวิทยาลัยรามคำแหง. (สำเนา)
- สุกัญญา มกุฎอรุณี. 2545. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยกับทางเลือกใหม่ของการให้บริการ. โคมทัศน์ 23(1), 13-17.

