

การสร้างจิตสำนึกการบริการในงานห้องสมุด

ชลธิสา อุนรุท

บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บรรณารักษ์ส่วนใหญ่จะรู้สึกว่าการทำงานในห้องสมุดซ้ำ ๆ กันทุกวันเป็นสิ่งน่าเบื่อไม่น่าสนใจ แต่ถ้าลองมองสะท้อนในอีกมุมมองหนึ่งจะพบว่า เป็นโอกาสที่ดีต่อการเรียนรู้และหาคำตอบเพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เช่น การปรับปรุงการให้บริการและการแก้ปัญหาอย่างมีระบบ จำเป็นต้องใช้ประสบการณ์การทำงานในงานที่รับผิดชอบเป็นระยะเวลาพอสมควร มีความคุ้นเคยกับลักษณะงานประจำวัน เห็นระบบ และปัจจัยต่าง ๆ ที่ประกอบกันอยู่ในห้องสมุดแห่งนั้น รวมถึงวัฒนธรรมองค์กร การเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา ซ้ำบ้าง เร็วบ้าง จนหล่อหลอมให้เกิดความเข้าใจว่าจะพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนางานได้อย่างไร

ปัจจุบันการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ต้องการรวดเร็วและได้รับความพึงพอใจ ดังนั้นบรรณารักษ์จึงต้องเรียนรู้ที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความเข้าใจมากขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้และประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน บนพื้นฐานที่มีข้อจำกัดในด้านงบประมาณและบุคลากร เพื่อพัฒนาตนเองในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่รู้สึกท้อแท้เหนื่อยหน่าย

ความสำคัญของงานบริการ

งานบริการเป็นภารกิจหนึ่งที่สำคัญของห้องสมุด ลักษณะงานบริการเป็นงานที่ทำให้เกิดมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล ที่เรียกว่า ปฏิสัมพันธ์ในการบริการ (Service encounter) ซึ่งมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากการมีปฏิสัมพันธ์อื่น ๆ คือ เป็นการติดต่อสัมพันธ์กันอย่างมีเป้าหมาย มีขอบเขตที่จำกัด มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นหลัก และบทบาทของผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะได้รับการกำหนดอย่างชัดเจน

การให้บริการใดๆ ก็ตาม ผู้รับบริการจะรับรู้ถึงการให้บริการมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจเป็นสำคัญ ความจริงการที่คนจะพอใจหรือไม่ในส่วนหนึ่งมาจากการได้รับบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเป็นดัชนีชี้วัดประสิทธิผลของบริการนั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี บรรณารักษ์จึงต้องตระหนักเสมอว่า เทคโนโลยีเป็นเพียงเครื่องมือที่ช่วยแบ่งเบาภาระจากงานประจำที่ต้องทำซ้ำ ๆ บ่อย ๆ เท่านั้น แต่งานที่ต้องคิดสร้างสรรค์และแก้ปัญหาเป็นสิ่งที่เทคโนโลยีทำไม่ได้แต่บรรณารักษ์ทำได้ ดังนั้นบรรณารักษ์จึงต้องคิดและสร้างสรรค์งานบริการที่เป็นประโยชน์ด้วยความสามารถของตนเองและด้วยความร่วมมือของบุคลากรห้องสมุด ซึ่งการบริการที่ดีจะช่วยส่งเสริมสิ่งต่อไปนี้ให้กับห้องสมุด

1. ภาพลักษณ์ของห้องสมุดที่ดี ในประเด็นนี้ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้ ความเข้าใจต่อบทบาทหน้าที่ของห้องสมุดที่ถูกต้อง

2. ผู้รับบริการมีเจตคติที่ดีต่อห้องสมุด
3. ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและเข้ามาใช้บริการซ้ำอีกในโอกาสต่อไป

หน้าที่ของผู้ให้บริการ

หน้าที่ของผู้ให้บริการ คือ การสร้างความประทับใจในการบริการ การบริการที่ดีนั้นจะต้องเป็นบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นที่น่าพอใจแก่ผู้รับบริการ การสร้างความประทับใจประกอบด้วย

1. ความประทับใจภายนอก ได้แก่ บุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส การทักทายด้วยรอยยิ้มจะสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการและกล้าที่จะเข้ามาติดต่อสอบถามข้อมูล
2. ความประทับใจภายใน ได้แก่ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการที่แสดงออกถึงความเป็นผู้รอบรู้ในงานของตนและงานที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารประกอบการบริการ แผ่นพับต่าง ๆ มีการจัดเตรียมให้สมบูรณ์และมีความทันสมัยของข้อมูล

ปัจจัยพื้นฐานของนักบริการที่ดี

ปัจจัยที่สำคัญและเป็นพื้นฐานของนักให้บริการ ประกอบด้วย

1. สุขภาพ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องดูแลสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมาก โดยเฉพาะจิตใจ ทั้งนี้งานบริการเป็นงานที่ต้องอดทนต่ออารมณ์ กิริยา ท่าทางและวาจาของผู้มาติดต่อขอรับบริการซึ่งมาในลักษณะต่าง ๆ กัน หากผู้ให้บริการขาดความมั่นคงทางจิตใจและอารมณ์ โอกาสที่จะเกิดผลเสียจะมีมากกว่าผลดี
2. มีความศรัทธาต่อวิชาชีพ งานบริการไม่ว่าลักษณะใดก็ตามจะดีได้ต้องมาจากผู้ให้บริการเกิดความเลื่อมใสศรัทธาในงานของตน เมื่อมีผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือ ต้องมีความรู้สึกกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการในทันที รู้สึกเป็นหน้าที่และมีความเชื่อมั่นภูมิใจในงานของตน
3. มีความเข้าใจในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบ การรู้งาน รู้หน้าที่แต่เพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ จำเป็นต้องเข้าใจในหน้าที่ด้วย และพร้อมที่จะทำงานในหน้าที่ให้เกิดประสิทธิผล ดังนั้นประเด็นสำคัญ คือ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้ในงานที่รับผิดชอบและงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี ไม่ใช่กระทำด้วยความไม่แน่ใจ ผิด ๆ ถูก ๆ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสับสน เสียเวลา เสียความรู้สึก และเกิดความเบื่อหน่ายต่อการมาติดต่อ
4. กระตือรือร้นต่อภารกิจ เมื่อมีความศรัทธาเข้าใจในงาน ความกระตือรือร้นย่อมเกิดขึ้น ความเบื่อหน่าย ท้อแท้จะลดลง งานบริการจะกลายเป็นสิ่งที่สนุกและท้าทาย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปลุกจิตสำนึกของการบริการ

การบริการที่ดีเกิดขึ้นจากเจตคติของผู้ให้บริการประกอบกับสิ่งแวดล้อมของห้องสมุดชักจูงให้เกิดความอยากบริการ สุขใจที่จะให้บริการ เหมือนดังเช่น คนมีความรักจะพร้อมทุกอย่างที่จะให้บริการแก่คนรัก เพราะเมื่อทำแล้วสุขใจ สบายใจ การปลุกจิตสำนึกของการบริการก็

เช่นเดียวกัน มีโซขึ้นอยู่กับบุคคลอย่างเดียว แต่ยังมีหมายถึง สิ่งแวดล้อมและการบริหารจัดการ ด้วย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจิตสำนึกการบริการ มีดังนี้

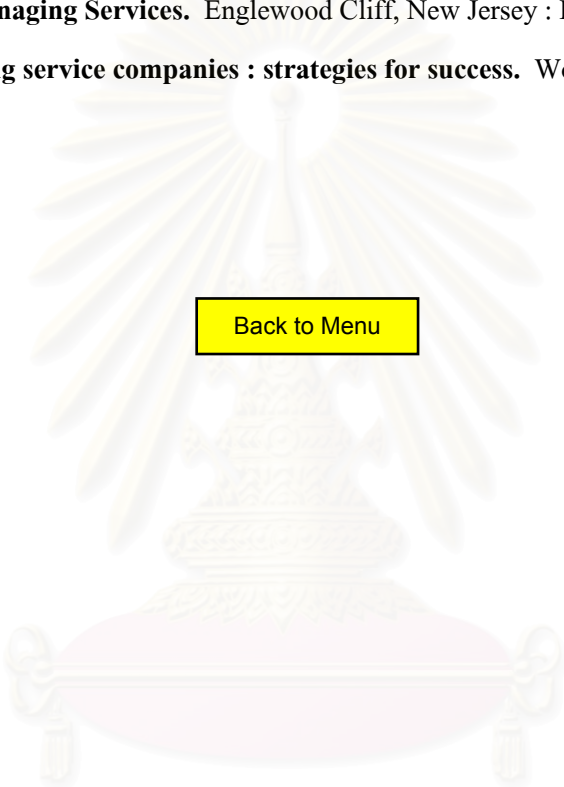
1. บุคคล เป็นปัจจัยสำคัญหากคนทุกคนตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบในงานของตน มีความพร้อม มีเจตคติที่ดีที่จะทำงานของตนให้เกิดผลตามจุดประสงค์อย่างดีที่สุดแล้ว การบริการจะได้อย่างยอดเยี่ยม ไม่ทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม ไม่ตะถ่วง หรือไม่หยาบคายต่อผู้รับบริการ การพัฒนาที่ดีนี้มาจากการสร้างนิสัยและจิตใจที่ดีมาแต่วัยเด็ก ซึ่งจะสังเกตเห็นว่าผู้มีจิตใจดีจะเป็นผู้ให้บริการที่ดีไปด้วย
2. สิ่งแวดล้อม บรรยากาศของการบริการที่ดี ส่วนหนึ่งมาจากสิ่งแวดล้อมซึ่งหมายถึงทั้งสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น สถานที่สะอาด สวยงาม มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความมีบรรยากาศแห่งความน่าภาคภูมิใจของสถานที่ทำงาน และอีกประการหนึ่งที่สำคัญ คือ สิ่งแวดล้อมทางสังคม คนมีความต้องการทางจิตใจในระดับหนึ่ง คือ ความต้องการความรัก ต้องการมีเพื่อน สังคมจึงเป็นสิ่งที่คนต้องการ หากสิ่งแวดล้อมทางสังคมดีมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวแห่งการบริการ โอกาสของการบริการก็จะดีไปด้วย และมีความเป็นไปได้สูง แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่า ทุกคนในห้องสมุดจะต้องเป็นคนดี เป็นผู้ให้บริการที่ดี อาจมีบางคนที่ไม่มีใจรักในงานบริการ แต่ควรจะเป็นส่วนน้อย เพื่อป้องกันการสร้างบรรยากาศไม่บริการ
3. การบริหารจัดการ ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจและการสนับสนุนการปฏิบัติงานเชิงบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ทุกคนในห้องสมุดตระหนักต่อภารกิจของการบริการและให้ความสนใจมากขึ้น การประเมินผลส่วนหนึ่งต้องเน้นความสามารถของการบริการ จึงจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นต่องานบริการและตระหนักถึงความสำคัญในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

บทสรุป

งานบริการเป็นหัวใจของการดำเนินงานห้องสมุด ถึงแม้ว่าบรรณารักษ์จะมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความขยัน และความรู้ดีทางวิชาชีพเพียงด้านเดียวก็ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ เพราะต้องทำงานติดต่อและประสานงานกับผู้รับบริการซึ่งมีความรู้และความเชี่ยวชาญในศาสตร์อื่นด้วย บรรณารักษ์จึงต้องศึกษาหาความรู้ในศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง เป็นการปรับฐานความรู้ของตนเองให้เข้าใจในองค์ความรู้ของศาสตร์ เพื่อสามารถเชื่อมโยงความรู้ในวิชาชีพบรรณารักษ์อันนำไปสู่แนวคิดเพื่อจัดระเบียบลักษณะการให้บริการที่สามารถนำเสนอสารสนเทศสู่ผู้รับบริการได้ดีขึ้น การบริการจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับหลายองค์ประกอบแต่องค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญ คือ ตัวของผู้ให้บริการแม้ว่าห้องสมุดจะมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงใดก็ตามหากผู้ให้บริการขาดจิตสำนึกของการเป็นนักบริการแล้วเทคโนโลยีที่จัดเตรียมไว้ก็ไร้ค่า “ทำอย่างไรหนอ ที่จะช่วยกันปลูกจิตสำนึกของการเป็นนักบริการให้กับบรรณารักษ์ยุคใหม่ที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยแต่ไร้ซึ่งวิญญาณของการเป็นนักบริการ”

เอกสารอ้างอิง

- ดิศพงษ์ พรชนกนาถ. 2546. คุณภาพในการบริการ. **วารสารเพิ่มผลผลิต**. 8(มี.ค.-เม.ย.): 11-17.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. 2546. การสร้างจิตสำนึกในการบริการ ภาพลักษณ์และความพึงพอใจในการให้บริการ. **วารสารวิทยาการจัดการ**. 21,2 (ก.ค.-ธ.ค.):123-127.
- เย็นฤดี สัจฉกร. 2541. กลยุทธ์การบริหารงานบริการ. **For Quality**. 5 (พ.ค.-มิ.ย.) : 95-97.
- เย็นฤดี สัจฉกร. 2541. จิตสำนึกต่องานบริการ. **For Quality**. 27 (ก.ย.-ต.ค.) : 95-98.
- Lovelock, C. H. 1992. **Managing Services**. Englewood Cliff, New Jersey : Prentice Hall.
- Irons, Ken. 1994. **Managing service companies : strategies for success**. Working, Eng. : Economist Intelligence Unit



[Back to Menu](#)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
