



การให้บริการ:

ต้อนรับขับสู้ผู้พัฒนธรรมไทย

สุนันทา วงศ์ชาติ*

จากการได้เข้าร่วมโครงการสัมมนาหลักสูตรการยกระดับคุณภาพในการให้บริการ (ครั้งที่ 4) หัวข้อเรื่อง การให้บริการ: ต้อนรับขับสู้ผู้พัฒนธรรมไทย โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการสัมมนาได้รับฟังประสบการณ์และข้อคิดเห็นในการให้บริการ โดย รศ. สุนีย์ สินธุเดชะ เป็นวิทยากร ในวันที่ 23 มีนาคม 2543 ณ ห้องประชุมอาคารสถาบัน 3 ชั้น 2 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยนั้น ประเด็นที่กล่าวในหัวข้อสัมมนานั้นผู้เขียนพิจารณาเห็นว่าห้องสมุดถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการ ฉะนั้นการนำความรู้ ข้อคิดเห็นจากการเข้าร่วมสัมมนาเป็นแนวทางปรับใช้ และนำไปปฏิบัติในการดำเนินงานห้องสมุดของเรา ถือว่าน่าจะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อการปฏิบัติงานและต่อวงการวิชาชีพบรรณารักษ์ ผู้ซึ่งได้ชื่อว่ามีหน้าที่ให้บริการ จึงได้พิจารณาประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของห้องสมุดมานำเสนอ

คำสำคัญ ๆ ที่ต้องกล่าวในเรื่องนี้ประกอบไปด้วย วัฒนธรรม เอกลักษณะไทยและวุฒิภาวะในการปรับอารมณ์ (EQ=Emotional Quotient) ว่ามีความหมายอย่างไร และมีความเกี่ยวข้องกับงานบริการของห้องสมุดอย่างไร

ความหมายของคำว่าวัฒนธรรม

วัฒนธรรม ตามพระราชบัญญัติพุทธศักราช 2485 ให้ความหมายไว้ว่า

1. วัฒนธรรม คือ ความเป็นหนึ่งเดียว และการมีส่วนร่วม
2. วัฒนธรรม คือ ความเป็นมรดกสืบทอด
3. วัฒนธรรม คือ ความคิด ความเข้าใจ ความเชื่อที่สังคมร่วมคิดร่วมสร้าง
4. วัฒนธรรม คือ ความกลมเกลียว ก้าวหน้า และสามารถนำหมู่คณะไปสู่จุดหมายเดียวกัน

* บรรณารักษ์หัวหน้าศูนย์สารสนเทศ วิทยาลัยการสาธารณสุข จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เอกลักษณ์ไทย ประกอบด้วย

1. รู้ตน (รู้เขา - รู้เรา)
2. รู้ให้ - รู้รับ
3. รู้ปรับ - รู้อยู่
4. รู้สู้ - รู้รุก
5. รู้ผูก - รู้แก้

วุฒิภาวะในการปรับอารมณ์ (Emotional Quotient) ประกอบไปด้วย

1. ความสามารถในการปรับอารมณ์ตนเอง
2. ความสามารถในการบริหารอารมณ์
3. ความสามารถในการนำเอาอารมณ์มาเป็นพลังใจ
4. ความสามารถในการนำอารมณ์ของผู้เกี่ยวข้องมาคิดและทำให้เกิดความสมานฉันท์
5. ความสามารถในการสร้างอารมณ์เพื่อมนุษยสัมพันธ์

สิ่งที่กล่าวมาทั้งหมดมีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการของห้องสมุดอย่างไร?

ประเด็นแรก วัฒนธรรม กับการให้บริการของห้องสมุด

คนไทยได้ชื่อว่าเป็นผู้ที่มีน้ำใจโอบอ้อมอารี ใครมาเยือนชานให้การต้อนรับ ความเป็นไทยในเรื่องนี้มีมานานและยังได้รับการกล่าวขานถึงเรื่องการมีน้ำใจของคนไทยเรื่อยมา และจากการปลูกฝังความเป็นไทย ความมีน้ำใจนี้เองทำให้สิ่งนี้กลายเป็นมรดกสืบทอดต่อคนรุ่นต่อมา สู่อัจฉริยะปัจจุบันโดยรวม ทำให้ผู้คนเกิดความเข้าใจ ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เมื่อพิจารณาคุณสมบัติเหล่านี้มาใช้กับการทำงานบริการของห้องสมุดนั้น ถือได้ว่าเป็นเรื่องที่ไม่ยากลำบากนักสำหรับคนไทย ทุกคนสามารถทำงานบริการนี้ได้ แต่มีข้อจำกัดเพียงว่าทุกๆ คนทำให้ได้ดี มีคุณภาพ และประทับใจผู้รับบริการทั้งหมดนั้น เป็นไปไม่ได้ ฉะนั้นผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการในห้องสมุดโดยคุณสมบัตินี้และคุณลักษณะส่วนตัวจริงๆ แล้ว ควรเป็นผู้ที่มีน้ำใจที่จะช่วยเหลือ รักในงานบริการ มีความเข้าใจในตัวลูกค้า หรือผู้ที่มารับบริการ ว่าผู้ใช้เป็นใครระดับความรู้แค่ไหน ซึ่งจะทำให้เราในฐานะผู้ให้บริการสามารถวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้นั้นๆ ได้ สามารถตอบสนองความต้องการได้ถูกต้อง บังเกิดผลงานที่มีคุณภาพ

ประเด็นที่สอง เอกลักษณ์ไทย กับการให้บริการของห้องสมุด

รู้ตน (รู้เขา รู้เรา) และ รู้ให้ - รู้รับ บรรณารักษ์ พึงระลึกเสมอว่าหน้าที่ของตนคือการให้บริการ ฉะนั้นการรับงานทุกชิ้นจากลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการควรกระทำด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือและพร้อมที่จะเรียนรู้ รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้อื่น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะแสดงให้เห็นถึงศักยภาพ ความสามารถ และพลังในตัวของผู้ให้บริการเองว่าพร้อมที่จะให้บริการอย่างเต็มที่และมีเป้าหมาย

นอกจากนี้เอกลักษณ์ไทยรู้เขา - รู้เรา ยังมีความเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการด้วยเช่นกัน ในแง่ของการที่ผู้ใช้บริการรู้ตนเองว่ามีสถานะภาพอย่างไร เช่น เป็นนิสิต นักศึกษา บุคคลทั่วไป รู้สิทธิและข้อจำกัดในการเข้าใช้บริการของตน รู้ข้อควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติในการมาใช้บริการในห้องสมุด เช่น เรื่องการใช้จ่าย การแต่งกาย ถูกต้องตามกาลเทศะตามกฎระเบียบของสถานที่หรือห้องสมุดนั้น ๆ เพื่อเป็นการให้เกียรติและเคารพในสถานที่

รู้ปรับ - รู้อยู่ บรรณารักษ์ที่จะทำงานบริการให้ประสบความสำเร็จนั้น ปัจจัยหนึ่งที่น่ามาพิจารณาคือ การเป็นผู้แสวงหาแนวคิดใหม่ ๆ โดยการฝึกตนเองให้ใฝ่รู้ ใฝ่ศึกษาและอ่านมาก เป็นนักทดลองที่จะนำบริการใหม่ๆ ทันสมัย มาปรับใช้กับงานบริการในห้องสมุดของตนเสมอ โดยไม่หยุดนิ่ง เพื่อเป็นแนวทางสู่การพัฒนางานบริการควบคู่ไปกับการพัฒนาทางเทคโนโลยี ให้เหมาะสมต่อ ๆ ไป

รู้สู้ - รู้รุก กล่าวคือ การบริการของห้องสมุดต้องเป็นบริการเชิงรุกเพื่อดึงลูกค้าหรือผู้ใช้บริการให้เข้ามาใช้สินค้าหรือบริการของตนให้มากที่สุด มุ่งให้ผู้ใช้ได้รับบริการด้วยความพอใจ โดยเน้นความถูกต้อง ตรงกับความต้องการ สมบูรณ์ ทันสมัย สืบค้นมาใช้ได้สะดวก รวดเร็ว และพร้อมที่จะพัฒนาต่อไปเรื่อยๆ เช่นกัน

รู้ผูก - รู้แก้ การที่บรรณารักษ์รู้จักสอบถามความต้องการ รู้จักผูกหรือจับประเด็นของคำถามที่ผู้ใช้ต้องการถามหรือต้องการทราบได้ทันที เพื่อจะช่วยแก้ข้อข้องใจและปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการได้เสร็จทันเวลาที่กำหนด โดยผู้ใช้บริการหรือบรรณารักษ์นั้น ต้องทราบแหล่งข้อมูลที่ถูกต้อง ช่วยชี้แนะและหาคำตอบให้แก่ผู้มาใช้บริการได้

ประเด็นสุดท้าย ผลของอารมณ์ (Emotion) กับการให้บริการของห้องสมุด

เมื่อไม่นานมานี้เราจะคุ้นเคยกับคำว่า EQ (Emotional Quotient) ซึ่งปัจจุบันนี้ ในหลายหน่วยงานได้นำระบบการทดสอบ EQ มาใช้ควบคู่กับระบบ IQ (Intelligence Quotient)

เพื่อสรรหาบุคคลเข้ามาทำงาน อย่างที่กล่าวขอบเขตของ EQ ไว้ข้างต้นแล้วนั้น พบว่าโดยรวมแล้ว EQ จะกล่าวถึงความสามารถในการปรับและบริหารอารมณ์ของตนเอง ให้สามารถเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ ได้อย่างเข้มแข็งและเป็นไปในทางที่ดี พิจารณาประเด็นนี้กับงานบริการของห้องสมุดในแง่ความสามารถควบคุมและปรับอารมณ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้มารับบริการ และระหว่างผู้ให้บริการด้วยกันเอง

กล่าวคือ อาจเนื่องมาจากความหลากหลายในความต้องการของผู้มารับบริการ หรือความหลากหลายทางด้านความคิดเห็นและวิธีการในการทำงาน บางครั้งอาจเป็นสาเหตุให้ผู้ให้บริการเกิดความสับสน ความเข้าใจผิด และเกิดอารมณ์หงุดหงิด โกรธ ขึ้นมาบ้าง ดังนั้นการที่ผู้ให้บริการผู้หนึ่งรู้จักที่จะใช้วัจนะภาษาและอวัจนะภาษาที่นุ่มนวล เก็บความรู้สึกที่ไม่ดีเหล่านั้นไว้ และสามารถนำเอาอารมณ์เหล่านั้นมาเป็นพลังใจในการทำงาน จะทำให้ผู้ทำงานบริการนั้น ๆ จะประสบความสำเร็จในขั้นหนึ่ง และได้ชื่อว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถในการบริหารอารมณ์ได้ดียิ่ง ยังจะส่งผลให้เกิดความสมานฉันท์ในหมู่คณะ เกิดความรู้สึกที่ดีระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าวัฒนธรรมไทยนั้นเป็นสิ่งที่ทันสมัย สามารถนำมาปรับใช้ได้กับการทำงานได้ทุกประเภท เพียงแต่ผู้ใช้มันนำไปพัฒนาให้ดีขึ้นเล็กน้อยเพียงไร โดยเฉพาะงานบริการ

ท้ายนี้ใคร่ขอสรุปข้อคิดในการให้บริการที่ได้จาก รศ.สุนีย์ สินธุเดชะ ในการเข้าร่วมสัมมนาในครั้งนี้ เป็นข้อ ๆ ซึ่งผู้ให้บริการไม่เฉพาะแต่วงการห้องสมุดหรือบรรณารักษ์เท่านั้น สามารถนำไปเป็นข้อคิด และข้อปฏิบัติได้ ดังนี้

1. มีความพร้อม สามารถตอบคำถามต่างๆ ได้
2. น้อมรับความคิด
3. เป็นมิตรด้วยอารมณ์ดี
4. มีความเป็นผู้ให้อยู่เสมอ
5. ไม่เพ้อเจ้อ และกล่าวแต่ความผิดของผู้เกี่ยวข้อง
6. คลั่งใจด้วยบรรยากาศ (การมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน)
7. ฉลาดใช้วาจา
8. รู้จักพิจารณาท่าที
9. มีเหตุผล
10. แยกแยะด้วยกลวิธี
11. มีมนุษยสัมพันธ์
12. บริการจบแล้วนั้นประทับใจ



รายการอ้างอิง

สุนีย์ สินธุเดชะ. 2543. เรื่อง การให้บริการ: ต้อนรับขับสู้ผู้วัฒนธรรมไทย. โครงการสัมมนา
หลักสูตร การยกระดับคุณภาพในการให้บริการ (ครั้งที่ 4) บรรยาย ณ ห้องประชุมอาคาร
สถาบัน 3 ชั้น 2 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 23 มีนาคม 2543.

เอกสารประกอบการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาครั้งที่ 16 เรื่อง
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา ณ โรงแรมโลตัส
ปางสวนแก้ว วันที่ 2-4 ธันวาคม 2541 จ.เชียงใหม่



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย