

บรรณารักษ์กับงานบริการสารสนเทศ

ผศ. สมพร เบ็ทซ์

คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

betz_pon@hotmail.com

บทคัดย่อ

บรรณารักษ์เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในสังคมสารสนเทศ เพราะเป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างแหล่งสารสนเทศกับผู้ให้บริการ การให้บริการของบรรณารักษ์ เป็นการช่วยให้การลงทุนของห้องสมุดได้ผลคุ้มค่า บรรณารักษ์จึงต้องพัฒนาศักยภาพของตนให้มีความพร้อมต่อการให้บริการ กล่าวคือ มีใจรักในงานให้บริการ มีทัศนคติและความเชื่อที่ถูกต้องต่องานบริการ และตระหนักถึงข้อปฏิบัติเพื่อการให้บริการที่ดี

คำสำคัญ: บริการสารสนเทศ คุณภาพบริการ บรรณารักษ์

Abstract

A librarian has an important role in information society, because she or he serves as a link between information resources and library patrons. In order to make the investment worthwhile, the librarian needs to develop his or her own personality and qualifications required for the service, e.g., positive attitudes and appropriate beliefs toward a service career, and be aware of personality that is desirable for the profession.

Keywords: Information service, Service quality, Librarian

บทนำ

ในการดำเนินงานขององค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ เกือบทั้งหมด กล่าวได้ว่าจะต้องมีงานบริการเป็นหน่วยหนึ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นยิ่งที่จะช่วยเสริมสร้างและขับเคลื่อนงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรณารักษ์เป็นอาชีพที่ประสพในหลาย ๆ หน่วยงาน งานบริการลูกค้าหรือผู้ใช้บริการถือเป็นหัวใจสำคัญ เพราะถ้าให้บริการไม่ดี ไม่ทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์หรือสิทธิอันพึงมีพึงได้ นอกจากจะเกิดความเสียหายต่อผู้ใช้บริการแล้ว หน่วยงานก็เสียลูกค้า เสียรายได้ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐก็เป็นความสูญเสียผลประโยชน์ของประเทศชาติทั้งด้านการลงทุนของรัฐที่กลายเป็นความสูญเปล่า รวมทั้งการสูญเสียความจงรักภักดีหรือสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ในแง่ของห้องสมุด ซึ่งนับเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเป็นสำคัญนั้น ย่อมเป็นที่แน่นอนว่า การลงทุนทั้งทรัพยากรสารสนเทศตลอดจนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ก็จะไม่ได้รับประโยชน์บริบูรณ์ และยิ่งน่าเสียดายอย่างยิ่งที่ความสูญเสียนี้เป็นความสูญเสียทางสถิติปัญหาหรือข้อมูลความรู้ ซึ่งเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งในโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่ต้องแข่งขันต่อสู้กันด้วยปัญญาและองค์ความรู้ใหม่ ๆ

การที่เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในงานห้องสมุด ทำให้การสืบค้นข้อมูลเป็นไปอย่างกว้างขวางด้วยสารสนเทศดิจิทัลซึ่งทำให้ดูเหมือนว่าการเข้าถึงสารสนเทศต่าง ๆ จะทำได้สะดวกและง่ายดายกว่าในยุคก่อน ๆ มากนั้น ในอีกแง่หนึ่งก็ได้มีข้อมูลจำนวนมากศาสตร์ที่ทำให้กลายเป็นความซับซ้อนหรือยากลำบากของผู้คนส่วนใหญ่ที่มีขาดความรู้ความเข้าใจหลักหรือวิธีการสืบค้นอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจุบันโลกของเราอยู่ในยุคเชื่อมต่อระหว่างโลกที่ไม่เคยมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ กับโลกซึ่งทุกอย่างต้องพึ่งพิงคอมพิวเตอร์ มีคนจำนวนมากที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีทันสมัยเหล่านี้ การค้นหาข้อมูลความรู้ด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่จึงกลับกลายเป็นความยากลำบาก ห้องสมุดที่คูโออ่าภูมิฐานด้วยวิทยาการทันสมัยทั้งด้านการจัดเก็บสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลสำเร็จรูป หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และการสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์หรือแม้แต่การค้นคว้าจากอินเทอร์เน็ต กลับเป็นปัญหาอันหนักหน่วงที่ผู้ไม่ทันการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ต้องเผชิญ แม้แต่การค้นหนังสือซึ่งเคยใช้วิธีง่าย ๆ อาจด้วยการไปสำรวจตรวจค้นจากชั้นตามหมวดหมู่ที่ต้องการ หรือใช้เครื่องมือสืบค้นที่ไม่ต้องใช้ประสบการณ์ความชำนาญใด ๆ นั่นคือการค้นจากบัตรรายการก็ทำไม่อาจทำได้ เพราะไม่เหมาะสมกับสารสนเทศยุคใหม่ที่นับวันจะทวีจำนวนเป็นปริมาณมหาศาล การปรับเปลี่ยนระบบเป็นการสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์และการท่องโลกแห่งความรู้ไปในอินเทอร์เน็ตซึ่งแม้จะดูเหมือนว่าเป็นความง่ายดายสะดวกสบายนั้น จำเป็นต้องอาศัยความชำนาญในวิทยาการคอมพิวเตอร์ รวมทั้งความสามารถในการใช้คำที่เป็นกฎเฉพาะเข้าสู่โลกความรู้อันไร้พรมแดนได้ตามสมควร ประกอบทั้งความหลากหลายของแหล่งและรูปแบบข้อมูลซึ่งปรับรูปโฉมใหม่และทันสมัยขึ้นเรื่อย ๆ เหล่านี้ ได้กลับเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการความช่วยเหลือแนะนำ การให้บริการช่วยการสืบค้นข้อมูลตลอดจนการตอบปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการของห้องสมุดจึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้ ผู้มีบทบาทสำคัญที่จะช่วยให้การใช้ห้องสมุดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คู่คุณค่า คู่การลงทุนก็คือบรรณารักษ์นั่นเอง

กล่าวในเชิงวิชาการ บรรณารักษ์เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในสังคมสารสนเทศเพราะบรรณารักษ์เป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างแหล่งสารสนเทศกับผู้ใช้สารสนเทศ ทั้งเป็นตัวกลางที่ตีประสิทธิภาพกว่าเครื่องมือเทคโนโลยีอื่นใด เพราะบรรณารักษ์มิได้เป็นเพียงสื่อกลางส่งผ่านสารสนเทศเท่านั้น แต่เป็นผู้สามารถทำหน้าที่วิเคราะห์ ประเมิน คัดสรร สารสนเทศให้ตรงความต้องการของผู้ใช้ ตลอดจนสามารถสื่อสารและสร้างความรู้สึที่ดี เป็นมิตร ให้ความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการได้ การให้บริการของบรรณารักษ์จึงเป็นการช่วยให้การลงทุนวัสดุสารสนเทศ นวัตกรรมและเทคโนโลยีต่าง ๆ ตลอดจนการลงทุนแรง กู้ค่า กู้เวลาที่สูญเสียไป ถือได้ว่าเป็นบทบาทของบรรณารักษ์เป็นการใช้ความรู้เฉพาะด้านที่เป็นการพัฒนาองค์ความรู้และสติปัญญาของผู้คนในสังคม (โกวิท รพีพิศาส, 2537, หน้า 124)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ห้องสมุดทุกแห่งจึงต้องให้ความสำคัญต่องานบริการ ในขณะเดียวกัน บรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานควรใส่ใจพัฒนาศักยภาพของตนให้มีความพร้อมต่อการให้บริการแบบมืออาชีพ คือทั้งด้วยความกระตือรือร้นในบทบาทหน้าที่ของตน และทั้งด้วยจิตวิญญาณในการให้บริการ เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนโลกวิชาการอย่างเข้มแข็ง มีประสิทธิภาพ และเพื่อธำรงเกียรติและความภาคภูมิใจในวิชาชีพของตน โดยมีหลักและแนวปฏิบัติที่นำเสนอเป็นข้อคิดดังต่อไปนี้

1. ความมีใจรักในงานให้บริการ

การให้บริการด้วยใจรักนับว่าเป็นพื้นฐานอันสำคัญยิ่งของบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานบริการ เพราะเมื่อมีความรักที่จะบริการผู้อื่น มีความเต็มใจ มีความชอบและเป็นสุขเมื่อช่วยเหลือให้ผู้รับบริการได้รับในสิ่งที่ประสงค์ ก็จะทำให้เกิดเป็นพฤติกรรมที่ดี มีความพร้อมที่จะอุทิศทั้งแรงกายแรงใจด้วยความเป็นมิตรและความปรารถนาดี ไม่คิดแต่เพียงให้บริการตามหน้าที่ แต่จะพยายามทำอย่างเต็มความสามารถ คิดหาช่องทางทุกวิถีทางที่จะช่วยผู้ใช้บริการ ไม่จำกัดเฉพาะบริการที่ห้องสมุดของตนมีให้เท่านั้น เช่นการชวนขยี้หนังสือส่งสารสนเทศอื่น ๆ นอกเหนือจากเครือข่ายความร่วมมือซึ่งบรรณารักษ์จะเป็นผู้สามารถสืบทราบได้ดีกว่าบุคคลนอกวงการ อาจขอเบอร์โทรศัพท์หรือสถานที่ที่สามารถติดต่อได้ในกรณีที่ผู้อ่านช่วยค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ในทันทีโดยจะพยายามหาให้หายหลัง หรือแม้เมื่อช่วยผู้ให้บริการค้นหาสารสนเทศได้แล้วแต่ยังอาจแนะนำหรือสืบค้นแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ที่ทันสมัยเพิ่มเติม เช่น บทความจากวารสาร จุลสาร กฤตภาค เว็บไซต์ต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นข้อมูลล่าสุด ทันสมัย ทันเหตุการณ์มากกว่า เหล่านี้มีใช้การกระทำเกินหน้าที่ แต่เป็นการปฏิบัติหน้าที่แบบมืออาชีพที่ผู้ได้รับการฝึกฝนในวิชาชีพบรรณารักษ์และมีใจรักในการให้บริการเท่านั้นที่จะสามารถกระทำได้ ลำพังการให้บริการตามหน้าที่ ตามข้อมูลและเทคโนโลยีที่มีในห้องสมุด คงจะไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่ต้องใช้เวลาศึกษาอบรมกันมาเป็นเวลาหลาย ๆ ปี แต่จะเป็นบุคคลในสาขาใดก็ได้ที่ได้รับการอบรมให้ทราบถึงข้อมูลสารสนเทศในห้องสมุด และใช้เครื่องมือเทคโนโลยีต่าง ๆ เป็นตามสมควร ก็คงให้บริการได้แล้ว

บรรณารักษ์ต้องฝึกใจให้มีความภาคภูมิใจในวิชาชีพรวมทั้งความรักที่จะให้บริการ แล้วจะได้พบว่า บริการที่ผู้ใช้ห้องสมุดได้รับเกินกว่าที่คาดหวังจะทำให้เกิดความสุขใจทั้งผู้ให้และผู้รับ กล่าวคือผู้ให้บริการมีความสุขเพราะได้สิ่งที่ประสงค์ตามต้องการ เกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจทั้งต่อห้องสมุดและต่อบรรณารักษ์ ส่วนบรรณารักษ์ก็มีความสุขและความพึงพอใจที่ได้ใช้วิชาชีพของตนทำประโยชน์แก่ผู้อื่น ได้อย่างเต็มความสามารถ

2. ความมีทัศนคติและความเชื่อที่ถูกต้องต่องานบริการ

บรรณารักษ์ต้องมีทัศนคติที่ดีตลอดจนมีความคิด ความเชื่อที่ดีและถูกต้องต่องานให้บริการ ในประการสำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 ต้องตระหนักเสมอว่า ห้องสมุดจัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ เพราะฉะนั้นหัวใจของห้องสมุดคืองานบริการ คุณภาพของงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญมาก

ข้อสำคัญ บรรณารักษ์ทั้งหลาย(ซึ่งรวมถึงงานบริการทุกหน่วยงานของภาครัฐ) ต้องปรับเปลี่ยนการทำงานแบบหน่วยงานของรัฐในแบบเดิม ๆ โดยสวมหัวใจการให้บริการแบบภาคธุรกิจ หรือการให้บริการเชิงพาณิชย์ นั่นคือการให้บริการอย่างเต็มที่เสมือนผู้ให้บริการเป็นลูกค้า ที่จะบันทึกลงผลกำไรให้หน่วยงานอยู่ได้ รวมทั้งมีผลกำไรที่ล้นตอบแทนผู้ปฏิบัติงาน หากแต่เมื่อเป็นหน่วยงานของรัฐ สิ่งที่เป็นความคุ้มทุนหรือผลกำไรก็คือความงอกงามและเอกเงยของประเทศชาติหรือประชาชน ซึ่งมีคุณค่าเหนือกว่ากำไรทางธุรกิจมากมายนัก

2.2 ไม่ควรคิดว่า บริการของห้องสมุดไม่มีคู่แข่ง ไม่มีกำไรหรือขาดทุน ไม่มีภาวะวิกฤตต่อการอยู่รอดหรือการเจริญเติบโตของห้องสมุด เพราะความจริงก็คือ ในโลกแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน ผู้ใช้มีหนทางมากมายที่จะได้รับสารสนเทศ หากการให้บริการของห้องสมุดไม่อาจตอบสนองได้ตามที่คาดหวัง และต้องการ ทำให้เบื่อหน่าย ผิดหวัง ไม่พอใจ ผู้ใช้บริการอาจหันไปใช้บริการของศูนย์บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ หรือบริการในลักษณะอื่นที่สนองความต้องการของเขาได้ ถ้าเป็นเช่นนี้ ห้องสมุดก็คงไม่อาจเติบโตก้าวหน้า หรือไม่อาจดำรงอยู่ได้ (สุพรรณส่องแสงจันทร์, 2546. หน้า 7-8) โดยเฉพาะในยุคปฏิรูประบบราชการเพื่อเร่งรัดคุณภาพและการลงทุนที่คุ้มทุนของภาครัฐดังที่เป็นอยู่ ณ ปัจจุบันนั้น ย่อมเป็นที่แน่นอนว่าห้องสมุดที่อ่อนด้อยคุณภาพ ไม่มีผู้ให้บริการหรือไม่เป็นที่ประทับใจผู้บริการ กลายเป็นเพียงคลังเก็บสินค้าที่ลงทุนอย่างเปล่าประโยชน์ ก็จะต้องเผชิญ “วิกฤต” ด้วยเช่นกัน

2.3 พึงเปลี่ยนความคิดพื้นฐานที่มีต่อผู้ให้บริการ กล่าวคือต้องมองและปฏิบัติต่อเขาในฐานะลูกค้า มิใช่ผู้เข้ามาขอความช่วยเหลือ (Tally and Axelroth, 2001. อ้างอิงใน สุพรรณส่องแสงจันทร์, 2546. หน้า 7) การให้บริการก็จะปรับเปลี่ยนไปด้วยความพยายามที่จะต้องให้บริการอย่างสร้างความประทับใจ เพื่อให้สามารถขายสินค้าหรือบริการของเราได้ ไม่คิดว่าลูกค้าหรือผู้ให้บริการเป็นความเหน็ดเหนื่อย เป็นภาระ แต่จะชวนชวนให้บริการอย่างเต็มอกเต็มใจ ทั้งนี้ ให้ยึดถือคำกล่าวของมหาตมะ คานธี เป็นหลักประจำใจว่า “ลูกค้าคือแขกคนสำคัญที่สุดที่ได้มาเยือนเรา ณ สถานที่แห่งนี้ เราไม่ใช่นักการตลาดที่จะจู่โจมการปฏิบัติงานของพวกเขา หากแต่เรา การรับใช้เขาคือวัตถุประสงค์แห่งงานของเรา”(เอกพงศ์ ธนพิบูลพงศ์, 2542. หน้า 77)

2.4 ไม่ควรมีความคิดหรือทัศนคติว่า การสุภาพอ่อนน้อม การให้บริการอย่างเต็มที่หรือเต็มอกเต็มใจ ตลอดจนการพยายามให้บริการอย่างง่าย ๆ ไม่มากเรื่อง หรือทำให้ขั้นตอนไม่วุ่นวายซับซ้อนจะทำให้ตนด้อยคุณค่า ลดความสำคัญ หรือลดศักดิ์ศรีแห่งวิชาชีพ ในทางตรงกันข้ามการกระทำต่าง ๆ ดังกล่าวนี้นี้ กลับเป็นสิ่งบ่งบอกสติปัญญาความสามารถและประสิทธิภาพของ

ผู้ปฏิบัติงานในการสร้างสรรค์งานได้อย่างประทับใจ รวดเร็ว โดยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น อันเป็นสิ่งที่พึงประสงค์ของหน่วยราชการในยุคปฏิรูปนี้

2.5 ยอมรับและเข้าใจความแตกต่างของผู้ใช้บริการแต่ละคน ซึ่งก็คือความเข้าใจมนุษย์เป็นพื้นฐานนั่นเอง กล่าวเฉพาะในแง่วิชาการ บรรณารักษ์ต้องทราบว่าผู้ใช้บริการมีความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดไม่เท่ากัน บางคนมีความรู้ในระบบตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ของห้องสมุดเป็นอย่างดี ในขณะที่บางคนแทบไม่มีความรู้เลย เนื่องจากมาใช้บริการห้องสมุดเป็นครั้งแรก การให้บริการจึงต้องเป็นไปอย่างเหมาะสมตามพื้นฐานความรู้ความเข้าใจของแต่ละบุคคล บรรณารักษ์ไม่ควรตั้งสมมติฐานว่าทุกคนรู้และสามารถใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้หรือเข้าใจคำแนะนำของบรรณารักษ์ได้อย่างง่ายดาย แท้ที่จริง แม้แต่การใช้โอแพค (OPAC - Online Public Access Catalogs) ซึ่งเป็นเครื่องมือพื้นฐานที่สุดแต่ก็จำเป็นที่สุด ผู้ใช้บริการบางคนอาจไม่คุ้นเคยและไม่สามารถเริ่มต้นสืบค้นข้อมูลด้วยตนเองได้ อีกทั้งไม่ทราบว่า “หัวเรื่อง” แตกต่างจาก “ชื่อเรื่อง” หรือ “คำสำคัญ” อย่างไร ซึ่งบางครั้ง หัวเรื่องที่ผู้ใช้กำหนดเองก็แตกต่างจากที่ห้องสมุดใช้ และแม้แต่ผู้ใช้สืบค้นได้ชื่อหนังสือและเลขหมวดหมู่ที่ต้องการแล้วแต่หาหนังสือไม่พบเพราะไม่เข้าใจระบบการจัดเรียงหนังสือ ปัญหาพื้นฐานเหล่านี้ แม้ผู้ใช้บริการที่เป็นนิสิตนักศึกษา ก็อาจพบได้ โดยเฉพาะในบางสถาบันที่ไม่กำหนดให้ผู้เรียนต้องเรียนวิชาที่เกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุด ปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนต้องการความช่วยเหลือแนะนำจากบรรณารักษ์ทั้งสิ้น

ข้อสำคัญ บรรณารักษ์พึงตระหนักว่า การที่ไม่มีเสียงบ่น คำเหน็ดdingหรือคำต่อว่าจากผู้ใช้นั้นมิได้แสดงว่าทุกอย่างเป็นไปด้วยดี ทั้งนี้เพราะงานวิจัยในสหรัฐอเมริกา (ฟินช์, 2547, หน้า 22) ระบุว่า ร้อยละ 96 ของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับความพึงพอใจจะไม่บ่นหรือร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือองค์กรที่ให้บริการ แต่พวกเขาจะเล่าเรื่องความไม่พอใจที่เกิดขึ้นให้ผู้อื่นทราบอย่างน้อย 9 ราย หรือมากกว่านั้น ถ้าปริมาณความไม่พึงพอใจมีสูง

ข้อปฏิบัติเพื่อการให้บริการที่ดี

งานบริการเป็นงานละเอียดอ่อน เนื่องจากเป็นเรื่องเกี่ยวกับความต้องการเฉพาะหน้าของบุคคลซึ่งย่อมต้องการบริการที่ดีที่สุดโดยเฉพาะงานบริการในห้องสมุดระดับสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งผู้ใช้เป็นผู้มีการศึกษาคือเป็นส่วนใหญ่ ย่อมมีความคาดหวังสูงจากห้องสมุดที่ก็เป็นที่น่าพอใจว่าผู้ใช้บริการมีความรู้ในการศึกษาคือเช่นกัน ถ้าบรรณารักษ์จะมีหลักยึดถือบางประการเป็นบรรทัดฐานก็จะช่วยให้การให้บริการมีความราบรื่นสมเจตนารมณ์ของทั้งสองฝ่าย บทความนี้จึงขอเสนอข้อปฏิบัติเพื่อการให้บริการที่ดี ดังต่อไปนี้

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส การยิ้มเป็นจุดเริ่มต้นแห่งการสร้างมิตรภาพอย่างง่าย ๆ และจะเป็นผลดีอย่างยั่งยืนเมื่อยิ้มแล้วตามด้วยการทักทาย เช่น มีอะไรจะให้ช่วยเหลือหรือไม่ วันนี้น้ำคั้นกว่าเรื่อง

อะไร หรือมีปัญหาเชิงอุปสรรคได้ เป็นต้น การข่มขู่ข่มขืนถามดังกล่าวยังจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกอับอายเป็นกันเอง กล่าวที่จะสอบถามหรือขอความช่วยเหลือ ทำที่และบุคลิกของบรรณารักษ์มีผลอย่างมากต่อผู้ใช้บริการ ในหน้าที่เรียบเรียงเอกสารรายวัน ไม่สบตาผู้ใช้บริการ หรือกังวลอยู่กับภารกิจเบื้องหน้า เป็นอวณภาษาที่ทำให้ผู้ใช้บริการครั่นคร้าม หรือไม่กล้า ไม่อยากติดต่อสอบถาม

2. สภาพอ่อนโยน มีมารยาท ความสุภาพอ่อนโยน มารยาทดี เป็นการให้เกียรติผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกที่ดีและมีท่าทีเป็นมิตรตอบสนอง เมื่อต่างฝ่ายต่างรู้สึกดีต่อกัน ก็จะมีการให้และการรับที่ดีตามมา ดังที่ เอกพงษ์ ธนพิบูลย์พงศ์ (2542:หน้า 61) กล่าวว่า มารยาทที่ดีนำมาสู่บริการที่ดี การบริการที่ดีนำมาซึ่งความสำเร็จ ความพึงพอใจ และความสุข

3. ความไวต่อความต้องการของผู้ใช้ บุญกร อุตสาหกิจ ให้คำแนะนำว่า บรรณารักษ์บริการต้องมีความช่างสังเกต (2540: หน้า 39) ถ้าเห็นผู้ใช้บริการบางคนค้นข้อมูลเป็นเวลานานแต่ยังไม่พบที่ว่าจะได้ข้อมูลตามต้องการ บรรณารักษ์ควรเข้าไปสอบถามให้ความช่วยเหลือ โดยทั่วไปภาษาท่าทางของผู้ใช้บริการมักบ่งบอกชัดเจนว่าต้องการความช่วยเหลือ ถ้าบรรณารักษ์สังเกตก็จะเห็นได้ และควรกระตือรือร้นเข้าช่วยโดยไม่ต้องรอให้มีการร้องขอ การเสนอให้ผู้ใช้บริการต้องใช้เวลาในห้องสมุดอย่างไร้ทิศทางเป็นเวลานาน ๆ โดยไม่ได้สิ่งที่ต้องการ นับเป็นความเสียหายทั้งเวลาของผู้ใช้บริการ และความสูญเสียของวัสดุสารสนเทศที่ได้มีการลงทุนแล้วแต่ผู้ใช้บริการไม่สามารถเข้าถึงได้

4. ศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อให้เป็นบุคคลที่ทันโลก ทันเหตุการณ์ และรับทราบถึงประเด็นปัญหาของผู้ใช้บริการได้ในทันที ข้อควรปฏิบัติข้อนี้ครอบคลุมถึงทักษะรอบด้านในการช่วยผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูล เช่น ความสามารถในการกำหนดคำเพื่อการสืบค้น ความรอบรู้ และความเข้าใจในรายละเอียดของฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และเครื่องมือช่วยค้น ทั้งที่มีในห้องสมุด และแหล่งข้อมูลภายนอก ตลอดจนทักษะในการสื่อสารเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

การกล่าวถึงบทบาทของห้องสมุดและบุคลากรผู้ให้บริการซึ่งก็คือบรรณารักษ์งานบริการเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงนี้ ก็เพื่อเป็นการชี้เตือนให้เกิดความตระหนักร่วมกันว่า แม้ห้องสมุดจะลงทุนทรัพยากรสารสนเทศไว้มากมาย และมีวิทยาการเทคโนโลยีทันสมัยเพียงใด บรรณารักษ์ผู้ให้บริการก็ยังมีบทบาทหน้าที่สำคัญยิ่งกว่าเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ทั้งปวงในการที่จะช่วยให้การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของผู้ใช้บริการเป็นไปอย่างสมบูรณ์ ถ้าบรรณารักษ์ตลอดจนบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ของห้องสมุดขาดทักษะความสามารถและจิตวิญญาณในการให้บริการเสียแล้ว การลงทุนของห้องสมุดก็จะไร้ความหมาย นับเป็นที่น่าเสียดายและเสียใจอย่างยิ่ง บรรณารักษ์ควรระลึกไว้เสมอว่างานบริการเป็นหัวใจของห้องสมุด เป็นงานอันพึงกระทำด้วยใจ แบบใจสู้ใจ ซึ่งจะนำความสุขใจและความภาคภูมิใจในตนเอง และคุณค่าแห่งวิชาชีพอย่างประเมินค่ามิได้

เอกสารอ้างอิง

- โกวิท ทรัพย์พิศาล. (2537). ระบบสารนิเทศ. ใน ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ และ คณะ, สารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น (Introduction to information science) (หน้า 120-132). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- บุญกร ตุดสำหังกิจ. (2540). เทคนิคการให้บริการสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ (Information service Techniques) บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข., 15(2), 37-40.
- พินิจ, สอรรถ จี. (2547). 20 วิธีพัฒนาการบริการเหนือชั้น. (ปฏิพล ตั้งจักรานนท์ และธนิกานต์ มามะศิรินันท์, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ไมตรี ทองประวดี. (2544). สังคมบริการ: เอกสารประกอบการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 19 เรื่อง บรรณารักษ์ห้องสมุดเสมือนการปรับเปลี่ยนกระบวนการ. วันที่ 25-26 ตุลาคม 2544 ณ โรงแรมวันนา รามาดา.
- สุทัศน์ ส่องแสงจันทร์. (2546). การบริการลูกค้า: ประเด็นพิจารณา (Customer service: Topic for consideration. บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข., 21(1), 1-15.
- เอกพงศ์ ธนพิบูลพงษ์. (2546). การบริการเพื่อความพึงพอใจ: ยกระดับมาตรฐานการบริการพร้อมพัฒนาศักยภาพบุคลากร. กรุงเทพฯ: EDITOR 1999.
- Tally, M. & Axeltoth, J. (2001). Talking about customer service. *Information Outlook* , 5(12), 7-13.