

## การบริหารงานสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

ดร. ครรชิต มาลัยวงศ์

ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และ สิ่งแวดล้อม

28 มกราคม 2542

โลกยุคปัจจุบันกำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วด้วยอิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศ ความเปลี่ยนแปลงนี้มีผลกระทบอย่างกว้างขวางต่อประเทศ องค์กร หน่วยงาน และ ประชาชนทั่วไปอย่างกว้างขวาง ใครเลยจะคิดว่าเพียงครึ่งศตวรรษหลังจากมนุษย์คิดประดิษฐ์คอมพิวเตอร์ได้เท่านั้น จะมีการประยุกต์คอมพิวเตอร์ในประติสัมพันธ์กรรมและงานต่าง ๆ จนสุดคณานับ ไม่ว่าจะไปแห่งหนใดเราไม่อาจหนีอิทธิพลของคอมพิวเตอร์และการสื่อสารโทรคมนาคมไปได้ หมู่บ้านที่อยู่บนเกาะกลางทะเลอาจจะมีงานรับสัญญาณดาวเทียมที่ทำให้รับทราบความเป็นไปและรายการบันเทิงต่าง ๆ ได้จากทั่วโลก คนบนเกาะนั้นอาจสามารถใช้อินเทอร์เน็ตส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไปยังมิตรสหายต่างประเทศได้ในพริบตา อีกทั้งยังสามารถค้นหาความรู้และข่าวสารจากทั่วสารทิศได้เพียงแค่นิ้วสัมผัส ชื่อและที่อยู่ของพวกเราล้วนปรากฏอยู่ในคอมพิวเตอร์นับสิบ ๆ เครื่องโดยที่เราอาจจะไม่ตระหนัก และข้อมูลเหล่านี้ก็อาจจะมีส่วนกำหนดเส้นทางชีวิตของเราอย่างคาดไม่ถึง

ห้องสมุดอันเป็นแหล่งที่ดำเนินงานสารสนเทศของหน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ ก็ได้รับอิทธิพลจากความเปลี่ยนแปลงก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมาก บรรณารักษ์ที่แรกจบการศึกษาเมื่อยี่สิบปีก่อนอาจจะไม่เคยคิดฝันว่าคอมพิวเตอร์จะเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับห้องสมุด ไม่เคยคิดว่าจะมีกล่อ่งวิเศษที่สามารถบอกได้ในพริบตาว่าเอกสารวัสดุที่ต้องการนั้นมีอยู่ในห้องสมุดหรือไม่ และถ้ามี จะอยู่บนชั้นหรือตู้ใบนไหน ส่วนบรรณารักษ์ที่จบการศึกษาเมื่อสิบปีที่แล้วอาจจะเข้าใจเรื่องนี้มากกว่าบรรณารักษ์ที่อาวุโสกว่า แต่ขณะเดียวกันก็อาจจะไม่ตระหนักว่าคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญนี้ได้กลายมาเป็นคู่แข่งตัวฉกาจของห้องสมุดไปแล้ว

ความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและซับซ้อนนี้ทำให้บรรณารักษ์และผู้บริหารห้องสมุดจำเป็นต้องใส่ใจในเรื่องเหล่านี้มากขึ้น และจะต้องครุ่นคิดอยู่เสมอว่าจะใช้วิธีการจัดการอย่างไรจึงจะทำให้ห้องสมุดเป็นแหล่งความรู้ของเยาวชน นักเรียน นักศึกษา และ ผู้สนใจทั่วไปได้อย่างเหมาะสม

สมกับยุคสมัย และทำให้งานสารสนเทศของห้องสมุดมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่ผู้  
บริหารของหน่วยงานคาดหวัง

บทความนี้เขียนขึ้นเพื่ออธิบายการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่อาจจะมี  
ผลกระทบต่อห้องสมุด แนวคิดในการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนวิธีการที่จะทำให้  
บรรณารักษ์และผู้บริหารห้องสมุดสามารถจัดการห้องสมุดและสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## วิสัยทัศน์

ในวงการบริหารมักจะกล่าวกันเสมอว่า การบริหารองค์กรที่ดีนั้นจำเป็นต้องเริ่มต้นด้วย  
การกำหนดวิสัยทัศน์ให้กับองค์กรก่อน วิสัยทัศน์นั้นเปรียบเสมือนกับภาพขององค์กรที่จะเกิดขึ้น  
หรือเป็นไปในอนาคต ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องกำหนดวิสัยทัศน์ว่าต้องการจะให้องค์กร  
ของตนนั้นมีลักษณะอย่างไรในห้าปีหรือสิบปีข้างหน้า ต้องการให้องค์กรมีลักษณะเช่นที่เป็นไป  
ต่อไปโดยไม่เปลี่ยนแปลง หรือต้องการให้เปลี่ยนรูปโฉมไปโดยสิ้นเชิง ต้องการให้การดำเนินงาน  
ยังคงใช้แรงงานและกระบวนการเหมือนที่ทำอยู่ในปัจจุบัน หรือ ต้องการจะเปลี่ยนไปใช้  
เครื่องมืออัตโนมัติมากขึ้น การพิจารณากำหนดวิสัยทัศน์ในแบบนี้เป็นเรื่องจำเป็นสำหรับยุคซึ่ง  
มีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วมากเช่นยุคปัจจุบัน หากไม่กำหนดก็จะไม่ทราบว่าจะนำ  
พาองค์กรไปสู่ทิศทางใด

ในอดีต บรรณารักษ์ไม่จำเป็นต้องใช้เวลาพิจารณามากนักว่าห้องสมุดจะมีลักษณะอย่างไร  
ในอนาคต บรรณารักษ์เมื่อสามสิบปีที่แล้ว อาจไม่แตกต่างไปจากบรรณารักษ์ในสมัยบาบิโลน  
และอาจพอใจที่จะมองภาพห้องสมุดอนาคตว่าเป็นสถานที่ซึ่งมีเนื้อที่เพียงพอสำหรับจัดเก็บและ  
แสดงหนังสือ วารสาร สื่อ และ วัสดุทางด้านปัญญาต่าง ๆ มีสถานที่สำหรับให้ผู้ใช้บริการได้นั่ง  
อ่านหนังสือหรือใช้วัสดุต่าง ๆ อย่างสะดวกและไม่มีใครรบกวน แต่เมื่อสิบปีเศษมานี้ภาพที่วาดนี้  
ไม่พอเพียงเสียแล้วเพราะผู้ใช้บริการไม่ได้มาใช้ห้องอ่านหนังสือในห้องสมุดอีกต่อไป แต่อาจเข้า  
มาขอรับบริการผ่านระบบเครือข่าย หรือ ระบบอินเทอร์เน็ต อีกทั้งวัสดุที่จะมีไว้ให้บริการก็มิได้มี  
จำกัดอยู่แค่วัสดุที่เป็นกระดาษ หากเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดเก็บบันทึกบนสื่ออนาชาตินิด

ที่สำคัญก็คือ ในอนาคตนั้น สื่อ และ วัสดุทางปัญญาเหล่านี้ก็จะมีวิวัฒนาการเปลี่ยนแปลง  
ต่อไปอีกอย่างคาดเดาไม่ถูก

ด้วยเหตุนี้ บรรณารักษ์และผู้บริหาร ห้องสมุดทุกวันนี้จะต้องพยายามสร้างจินตนาการ  
มองให้เห็นว่าห้องสมุดในอนาคตจะมีรูปโฉมอย่างไร จะมีงานสารสนเทศในแบบใดบ้าง จะให้  
บริการแบบใด และ ห้องสมุดที่ตนเองรับผิดชอบนั้นจะเปลี่ยนแปลงไปทางใดบ้าง และจาก  
จินตนาการนี้เองก็จะต้องกำหนดขึ้นมาเป็นวิสัยทัศน์

เรื่องที่จะต้องพิจารณาในการกำหนดวิสัยทัศน์นี้มีอยู่หลายประการ อาทิ

- ลักษณะและประเภทของเนื้อหาและวัสดุที่ต้องการจะรวบรวมเอาไว้ให้บริการ

- รูปแบบของวัสดุและสื่อที่จะใช้บันทึกเนื้อหา
- การจัดเก็บและดำเนินการกับสื่อ เนื้อหา และสารสนเทศ
- ลักษณะของผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย
- รูปแบบและความกว้างขวางของการให้บริการ
- พันธมิตรในการดำเนินงานและการให้บริการ

การกำหนดวิสัยทัศน์นี้ นิยมเขียนให้สั้น ๆ แต่กินใจ ไม่ควรเขียนยืดเยื้อเพราะจะทำให้อ่านแล้วเพื่อ ไม่เป็นวิสัยทัศน์ที่ดี ดังเช่นแคลเทค (Caltech) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ของห้องสมุดของตนเอาไว้ว่า “We are a dynamic user-centered organization fundamental to Caltech’s academic and scientific eminence.”

### วัตถุประสงค์และภารกิจ

เรื่องสำคัญอันดับถัดมาที่ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงก็คือเรื่องของวัตถุประสงค์ เรื่องนี้ดูผิวเผินก็ไม่น่าจะเป็นเรื่องใหญ่นัก หน่วยงานและองค์กรทั้งหลายต่างก็จำเป็นต้องมีวัตถุประสงค์ในการทำงานอย่างชัดเจนอยู่แล้ว หากไม่กำหนดวัตถุประสงค์ก็จะทำงานไม่ได้ และอาจจะประเมิณผลงานไม่ได้ว่าบรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด

ข้อเท็จจริงก็คือ คำว่าห้องสมุดนั้นเป็นคำที่มีความหมายค่อนข้างชัดเจนว่าเป็นสถานที่สำหรับเก็บรวบรวมหนังสือ ตำรา วารสาร นิตยสาร และ เอกสารต่าง ๆ เอาไว้ให้คนมาอ่าน ดังนั้นทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติก็อาจจะยึดติดกับความหมายนี้จนมองข้ามวัตถุประสงค์อื่น ๆ ที่น่าจะมีอยู่อีกไปได้เหมือนกัน ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารจึงต้องพยายามกำหนดวัตถุประสงค์ของห้องสมุดในความรับผิดชอบให้ชัดเจน รวมทั้งพยายามเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรให้ทุกคนเข้าใจได้ง่าย ๆ

วัตถุประสงค์ของห้องสมุดนั้นจำเป็นจะต้องให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของหน่วยงานแม่ เช่นถ้าเป็นห้องสมุดของมหาวิทยาลัยก็ต้องพิจารณาว่ามหาวิทยาลัยมีลักษณะการดำเนินงานอย่างไร เป็นมหาวิทยาลัยลักษณะใด ให้การศึกษาระดับใด นักศึกษาเป็นใคร ฯลฯ และถ้าจะให้ดีก็ควรกำหนดวัตถุประสงค์ในเชิงปริมาณให้วัดได้ด้วยว่าจะทำได้สำเร็จเพียงใด ซึ่งวัตถุประสงค์ในลักษณะนี้อาจเรียกว่าเป้าหมายได้

ยกตัวอย่างเช่น วัตถุประสงค์จะให้บริการแก่นักศึกษา ก็จะต้องกำหนดให้ชัดเจนว่าจะจัดบริการในช่วงใด มีบริการด้านใดบ้าง หรือวัตถุประสงค์ในการจัดทำสารสนเทศอันเป็นเนื้อหาวิชาการก็จะต้องกำหนดขอบเขตให้แน่ชัด หรืออาจจะต้องกำหนดปริมาณสารสนเทศที่จะจัดทำขึ้นในแต่ละปีขึ้นด้วยก็ได้

วัตถุประสงค์และเป้าหมายนั้นเกี่ยวเนื่องกับ ภารกิจ ที่จะกำหนดให้มีขึ้นในห้องสมุด ดังนั้นบรรณารักษ์และผู้บริหารห้องสมุดอาจกำหนดภารกิจที่จะดำเนินการให้แน่ชัดลงไปด้วยก็จะเป็น

การดี ความจริงแล้วภารกิจ (mission) นั้นมีความคล้ายคลึงกับวัตถุประสงค์อยู่มาก จนบางครั้งก็มักจะนำไปอธิบายหรือกำหนดเป็นเรื่องเดียวกัน ยกตัวอย่างเช่น ห้องสมุด Caltech ได้กำหนดภารกิจของห้องสมุดไว้ว่า

“The Caltech Library System provides library resources and forward-looking information services of the highest quality in a timely, cost-effective manner to support and facilitate the research and educational programs of the Institute.”

เมื่อกำหนดภารกิจได้ชัดเจนแล้วว่าการทำอะไรในภาพรวม ขั้นต่อไปก็เป็นการกำหนดหน้าที่ว่าในห้องสมุดนั้นจะให้มีการะงานอย่างไรบ้าง โดยการแยกออกเป็นฝ่าย เป็นแผนกเป็นงาน ตามความจำเป็นที่ระบุไว้ในวัตถุประสงค์

ภาระงานในห้องสมุดแบบปกติธรรมดา นั้น บรรณารักษ์อาจจะกำหนดได้โดยไม่ยาก แต่ถ้าหากบรรณารักษ์มีวิสัยทัศน์มองออกไปสู่นาคต และพบว่าการรวบรวมหนังสือและสื่อวัสดุต่างๆ ของห้องสมุดจะเปลี่ยนไป การให้บริการจะเปลี่ยนไป เครื่องมือจะเปลี่ยนไป ดังนั้น การกำหนดภาระงานก็จะแตกต่างไปจากที่บรรณารักษ์หรือผู้บริหารเคยพบเห็นหรือศึกษามา ผู้เขียนคาดว่าภาระงานในอนาคตจะต้องครอบคลุมในเรื่องต่อไปนี้ด้วย

- การจัดเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน โดยเฉพาะสำหรับหน่วยงานราชการ นั้นเป็นการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องนี้มีกำหนดไว้ชัดเจนว่าหน่วยงานต่าง ๆ จะต้องจัดเตรียมสถานที่ รวบรวมเอกสารข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน และจัดทำดัชนีเอกสารเพื่อให้ประชาชนค้นหาเอกสารนั้นได้ง่าย เมื่อกำหนดไว้เช่นนี้ก็จะเห็นได้ชัดเจนว่างานนี้คงจะต้องมอบหมายมาที่ห้องสมุดของหน่วยงานเป็นแน่ สถานที่ก็มีอยู่แล้ว บรรณารักษ์ก็มีความพร้อมที่จะดำเนินการ
- การรวบรวมจัดทำเนื้อหาสารสนเทศในด้านที่หน่วยงานสนใจ ห้องสมุดในอนาคตจะต้องทำงานที่เกี่ยวกับสารสนเทศมากขึ้น บรรณารักษ์จะต้องเป็นนักวิทยาศาสตร์สารสนเทศ (Information scientist) ไปด้วยในตัว และจะต้องมีหน้าที่ในการจัดทำสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานเอาไว้เพื่อให้บริการ ยกตัวอย่างเช่นบรรณารักษ์ของกรมทางหลวงอาจจะต้องมีสารสนเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเส้นทาง สภาพเส้นทาง สถานที่สำคัญบนเส้นทาง หรือแม้แต่ประวัติของสถานที่สำคัญ รวมทั้งสารสนเทศเกี่ยวกับโครงการก่อสร้างต่าง ๆ ด้วย
- การจัดทำ Homepage และ Webpage สำหรับประชาสัมพันธ์ห้องสมุด เผยแพร่สารสนเทศที่จัดทำขึ้น และเพื่อให้บริการค้นหาหนังสือ วารสาร และ สารสนเทศในห้องสมุด เป็นที่ยอมรับกันแล้วว่าระบบอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสำคัญในการประชาสัมพันธ์และการดำเนินงานของหน่วยงาน ห้องสมุดในปัจจุบันจำเป็นต้องเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตได้ และบรรณารักษ์จะต้องใช้ World Wide Web เป็นสื่อ

สำหรับเผยแพร่กิจกรรมของห้องสมุดไปสู่ผู้ใช้ แนวคิดเรื่องนี้จะเช่นเช่นได้อาจพิจารณาได้ด้วยการลองเปิด Homepage ของห้องสมุดสถาบันต่าง ๆ ในสหรัฐอเมริกา แล้วศึกษาว่าเขาให้บริการอะไรบ้าง

- การจัดทำระบบห้องสมุดเสมือน และ ห้องสมุดดิจิทัล ห้องสมุดในอนาคตไม่จำเป็นต้องมีวัสดุที่จับต้องได้เอาไว้ให้บริการ ห้องสมุดหนึ่งอาจใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อไปใช้วัสดุของห้องสมุดอื่น ๆ ได้ไม่มีที่สิ้นสุด ดังนั้นห้องสมุดยุคใหม่จึงไม่จำเป็นต้องมีขนาดใหญ่ เช่นไม่ต้องมีชั้นสำหรับวางวารสาร คู่มือ หรือสารานุกรมซึ่งล้นกินเนื้อที่อีกต่อไป ห้องสมุดอาจซื้อบริการวารสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์แล้วนำมาให้บริการแก่สมาชิก ทำให้เกิดเป็นห้องสมุดเสมือนขึ้น ขณะเดียวกันห้องสมุดก็อาจจะนำสารสนเทศของหน่วยงานมาบันทึกลงไว้ในรูปแบบดิจิทัลเพื่อให้บริการแก่สมาชิกได้ด้วยเช่นกัน
- รวบรวมและติดตั้งบทเรียนสำหรับเรียนผ่านทาง Web โดยเฉพาะบทเรียนที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด เช่นการค้นหาสารสนเทศผ่านโปรแกรมเบราเซอร์ต่าง ๆ ห้องสมุดนั้นแต่ไหนแต่ไรมาก็เป็นสถานที่เก็บตำราเรียน แต่เมื่อตำราเปลี่ยนแปลงเป็นโปรแกรมบทเรียน (Courseware) ก็จำเป็นที่ห้องสมุดจะต้องเปลี่ยนวิธีการจัดเก็บและให้บริการตำรามาเป็นการจัดเก็บและให้บริการโปรแกรมบทเรียนด้วย นักเรียนนักศึกษาอาจจะเรียนเนื้อหาบางเรื่องไม่เข้าใจ และต้องการค้นหาโปรแกรมบทเรียนของอาจารย์มาเรียนด้วยตัวเองเพิ่มเติม โดยอาจจะเรียนที่บ้านหรือที่ห้องสมุดก็ได้ ในกรณีเช่นนี้ห้องสมุดจะต้องเตรียมระบบคอมพิวเตอร์ให้พอเพียงกับการให้บริการนี้
- ให้บริการการใช้งานคอมพิวเตอร์ในห้องสมุด ดังได้กล่าวมาข้างต้น ห้องสมุดอาจจะต้องมีเครื่องปลายทาง (Terminal) หรือ เครื่องพีซีสำหรับให้บริการแก่นักเรียนนักศึกษาที่มาใช้บริการในห้องสมุด เครื่องเหล่านี้อาจจะใช้ในการค้นหาเอกสาร หนังสือ วารสาร หรือโปรแกรมบทเรียน ปัญหาใหญ่ของการให้บริการก็คือการหาสถานที่สำหรับตั้งอุปกรณ์ การจัดการระบบเครือข่าย การจัดหาซอฟต์แวร์ให้ใช้โดยไม่ละเมิดกฎหมายลิขสิทธิ์ และการบำรุงรักษาอุปกรณ์
- ให้บริการการทำวิจัย โดยเฉพาะในด้านที่เกี่ยวกับเอกสารและสารสนเทศ ได้กล่าวไปแล้วว่าบรรณารักษ์ในห้องสมุดจะต้องเปลี่ยนทักษะจากการทำงานกับวัสดุ ไปเป็นการทำงานกับเนื้อหาที่ปรากฏในวัสดุมากขึ้น นั่นคือบรรณารักษ์จะต้องเข้าใจเนื้อหาของงานในหน่วยงานมากขึ้น หากเป็นบรรณารักษ์ของห้องสมุดบัณฑิตวิทยาลัย บรรณารักษ์จะต้องมีความสามารถในการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการค้นคว้าวรรณกรรมในสาขาต่าง ๆ ที่เปิดสอนในบัณฑิตวิทยาลัยนั้น อาจให้ความช่วยเหลือ

ทางด้านรูปแบบของงานวิจัย การอ้างอิงบรรณานุกรม ตลอดจนการชี้แนะแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องด้วย

จากที่กล่าวมานี้จะเห็นว่า ภาระงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดจะเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก บทบาทของห้องสมุดก็จะเปลี่ยนแปลงไปจากการเป็นสถานที่ที่รอคอยให้สมาชิกมาใช้บริการ ก็จะกลายเป็นสถานที่ที่ยื่นบริการออกไปช่วยให้สมาชิกทำงานของตนได้ดีขึ้น

### เทคโนโลยีสารสนเทศ

ห้องสมุดทุกวันนี้ก้าวหน้าไปกว่าเมื่อก่อนมาก ปัจจุบันนี้อาจกล่าวได้ว่าห้องสมุดส่วนใหญ่มีระบบคอมพิวเตอร์สำหรับใช้ในการค้นบรรณานุกรม หรือ ในการยืมคืน แต่ความก้าวหน้าและการผสมผสานเทคโนโลยีสารสนเทศกับงานห้องสมุดจะไม่ได้หยุดอยู่เพียงแค่นี้ และน่าจะเชื่อว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านนี้ต่อไปอีกมาก

ความเปลี่ยนแปลงประการหนึ่งก็คือ ในเมื่องานของห้องสมุด กับ งานของศูนย์คอมพิวเตอร์ในสถาบันการศึกษาได้เริ่มเข้ามาใกล้กันมากขึ้น โดยงานของศูนย์คอมพิวเตอร์มีลักษณะเป็นงานทางด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ส่วนงานของห้องสมุดมีลักษณะเป็นไปในทางเนื้อหาสาระ จึงอาจกล่าวได้ว่างานทั้งสองไม่ได้ขัดกัน และมีแต่จะสอดคล้องหรือเสริมกันมากขึ้น ดังนั้นจึงอาจเป็นไปได้ว่า ในที่สุดแล้วงานของห้องสมุดและศูนย์คอมพิวเตอร์จะรวมเข้าด้วยกันเป็นงานเดียว หรือ อย่างน้อยก็คือรวมกันมาเป็นฝ่ายเดียว คืออยู่ใต้ผู้บริหารคนเดียวกัน

ปัจจุบันนี้แนวโน้มเช่นนี้อาจจะยังเป็นไปได้ยาก เพราะความสนใจของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดและศูนย์คอมพิวเตอร์นั้นยังต่างกันมากอยู่ แต่ในอนาคตเมื่อบรรณารักษ์ต้องศึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น ก็ไม่แน่ว่าเรื่องเช่นนี้จะเกิดไม่ได้

ไม่ว่าแนวโน้มจะเป็นจริงหรือไม่ ข้อที่ควรพิจารณาก็คือ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไปผู้บริหารห้องสมุดและบรรณารักษ์จำเป็นจะต้องมีความสามารถทางด้านการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างดี และจะต้องมีความรู้ในด้านการประยุกต์ไอทีในอนาคตอย่างกว้างขวางด้วย ขณะนี้เราเริ่มได้เห็นตัวอย่างห้องสมุดต่างประเทศว่าได้ก้าวหน้าไปจนถึงขั้นการให้บริการค้นหาวารสารอิเล็กทรอนิกส์กันมากขึ้น โดยห้องสมุดสมัครเป็นสมาชิกวารสารอิเล็กทรอนิกส์จากสมาคมวิชาชีพ และจัดทำ Webpage ที่เชื่อมต่อกับห้องสมุดไปยังห้องสมุดของผู้ให้บริการ ถ้าหากผู้บริหารและบรรณารักษ์ไม่เข้าใจแนวคิดนี้และยังไม่ยอมจัดบริการทางด้านนี้ขึ้น ห้องสมุดก็จะล้มสลายและมีแต่บริการที่ไม่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้

ในเรื่องผู้ใช้บริการห้องสมุดนั้น ผู้บริหารห้องสมุดและบรรณารักษ์พึงตระหนักว่า ห้องสมุดจะต้องเป็นฝ่าย proactive คือยื่นบริการออกไปหาผู้ใช้ ห้องสมุดจะเป็นเหมือนอย่างอดีตคือเป็นสถานที่ที่รอให้คนเดินมาอ่านหนังสือไม่ได้ ห้องสมุดจะต้องนำสารสนเทศที่มีไปส่งให้ถึง

โต๊ะทำงานของผู้ใช้ หากห้องสมุดไม่สามารถทำเช่นนี้ได้ ห้องสมุดก็จะหมดความหมายและไม่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้ และนั่นหมายถึงห้องสมุดอาจจะหมดความจำเป็นสำหรับองค์กรไปด้วย

เทคโนโลยีสารสนเทศอันประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และ เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมนั้น เป็นเครื่องมือสำคัญของบรรณารักษ์และห้องสมุดก็จริงอยู่ แต่การนำเทคโนโลยีนี้มาใช้ก็จำเป็นจะต้องพิจารณาให้รอบคอบและระมัดระวัง ก่อนนำมาใช้จำเป็นที่เราจะต้องพิจารณาความเหมาะสมในการใช้อย่างละเอียด ต้องพิจารณาว่าอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้นั้นมีความเหมาะสมเพียงใด ทั้งในด้านสมรรถนะ จำนวน ราคา และการดูแลรักษา การพิจารณานี้เป็นงานขั้นต้นของการวิเคราะห์ออกแบบระบบที่นักวิเคราะห์ระบบงานทุกคนจะต้องเคยฝึกปฏิบัติมาแล้ว หากบรรณารักษ์ไม่มีความรู้และทักษะทางด้านนี้ก็จะอาจจะร้องขอให้ทางศูนย์คอมพิวเตอร์ช่วยพิจารณาให้ แนวทางที่ควรพิจารณาในด้านความเหมาะสมของเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับห้องสมุด ก็คือ

- ห้องสมุดจำเป็นจะต้องติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ หากยังไม่มีก็จะต้องขวนขวายใช้อินเทอร์เน็ตเป็นกลยุทธ์สำคัญในการให้บริการแก่ผู้ใช้
- ห้องสมุดจะต้องจัดทำ Homepage เพื่ออธิบายและประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด อีกทั้งยังจะต้องมีเจ้าหน้าที่ปรับปรุง Homepage อยู่ตลอดเวลา การจัดทำ Current Awareness ที่สะดวกที่สุดในปัจจุบันก็คือจัดทำใน WWW
- บรรณารักษ์จะต้องใช้อินเทอร์เน็ตเป็น และจะต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานประจำวันเป็นประจำ อาทิในการนัดหมายการประชุม การจัดตารางนัด การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การจัดทำฐานข้อมูล และสถิติการให้บริการ การนำเสนอ ฯลฯ
- ระบบคอมพิวเตอร์ในห้องสมุดจะต้องเป็นระบบเครือข่าย และออกแบบให้เชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตได้ ตัวเครื่องบริการ (Server) ก็จะต้องมีสมรรถนะมากพอสำหรับบันทึกเก็บข้อมูลต่าง ๆ ไว้ให้บริการ
- ระบบงานที่เลือกมาใช้จะต้องมีสมรรถนะสอดคล้องกับปริมาณผู้ใช้
- ควรเลือกระบบห้องสมุดที่พัฒนาโดยคนไทย เพื่อประหยัดเงินตราต่างประเทศ และเป็นการสนับสนุนให้คนไทยพัฒนาซอฟต์แวร์ทางด้านสารสนเทศมากขึ้น
- ระบบที่เลือกใช้จะต้องใช้ง่าย และตอบสนองความต้องการพื้นฐานได้เป็นอย่างดี
- ระบบที่เลือกมาใช้จะต้องได้รับสิทธิในการใช้อย่างถูกต้อง ไม่ใช่ระบบที่ละเมิดลิขสิทธิ์ของผู้อื่น
- ต้องกำหนด ขนาด ปริมาณ และ ความเร็วของระบบสื่อสารโทรคมนาคมให้เหมาะสมกับปริมาณการใช้งาน

## บุคลากร

ปัญหาสำคัญของการบริหารงานหน่วยงานทุกแห่งก็คือเรื่องบุคลากร ถ้าพิจารณาการบริหารงานห้องสมุดในยุคที่เศรษฐกิจกำลังเฟื่องฟูก็มีปัญหาทางด้านนี้มากอยู่แล้ว แต่การที่ประเทศไทยประสบปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำก็ยังกลับทำให้ปัญหาเรื่องนี้มีความรุนแรงมากขึ้นไปอีก หนทางแก้ไขในด้านนี้มีน้อยมาก แต่บรรณารักษ์และผู้บริหารห้องสมุดก็จำเป็นต้องหาทางแก้ไขให้ดีที่สุด

ปัญหาสำคัญอันดับแรกเกิดมาจากความกว้างขวางของงานห้องสมุดในปัจจุบัน ขณะนี้งานของห้องสมุดได้ขยายตัวออกไปอย่างกว้างขวางดังได้เกริ่นไปข้างแล้วข้างต้น ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดไม่ได้ทำงานอยู่กับหนังสืออย่างเดียว ไม่ได้คอยดูแลเก็บหนังสือไปวางบนชั้น และไม่ได้คอยเก็บหนังสือที่ชำรุดไปซ่อมอย่างเดียว เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะต้องมีความรู้ในเนื้อหาสาระของหนังสือ วารสาร และ เอกสารต่าง ๆ มากขึ้น แต่เนื้อหาความรู้ของบรรณารักษ์และพนักงานในระดับรองๆ ลงไปนั้นยังค่อนข้างจำกัด เป็นไปไม่ได้ที่ผู้จบปริญญาบรรณารักษศาสตร์จะสามารถเข้าใจเนื้อหาความรู้ของอุตสาหกรรมสิ่งทอ หรือ ความรู้ด้านการแพทย์ เมื่อเป็นเช่นนี้การพยายามกำหนดควิสิยทัศน์ให้ห้องสมุดมีบริการที่เป็นเลิศในด้านเฉพาะทางอย่างนี้จึงทำได้ค่อนข้างยาก และถึงแม้ว่าจะมีหลักสูตรปริญญาโทที่มุ่งให้ความรู้ในสาขาเฉพาะทางบ้างแล้ว ก็ยังเป็นที่น่าสงสัยว่าบรรณารักษ์จะเข้าใจสาขาเฉพาะทางนั้นได้จริงหรือไม่

นอกจากการขยายภาระงานออกไปแล้ว การต้องรู้วิธีใช้คอมพิวเตอร์ก็เป็นปัญหาสำหรับบรรณารักษ์จำนวนมากที่ไม่ได้ศึกษาเรื่องนี้มาโดยตรง ทำให้ใช้ไม่คล่อง หรือบางครั้งอาจจะเข็ดขยาด ไม่กล้าศึกษา ไม่กล้าใช้ บรรณารักษ์ที่รู้สึกเช่นนี้จะต้องพยายามเอาชนะความกลัวเทคโนโลยีและจะต้องหาทางศึกษาวิธีใช้คอมพิวเตอร์ให้เป็นให้ได้

เท่าที่ได้ทราบมานั้น บรรณารักษ์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีโอกาสดำเนินการเข้าร่วมสัมมนาเรื่องต่างๆ อยู่เป็นประจำ แต่เมื่อเศรษฐกิจไม่ดีและงบประมาณมีจำกัด โอกาสเข้าร่วมสัมมนาก็มีน้อยลงทำให้บรรณารักษ์ไม่ได้รับทราบความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากเหมือนในสมัยก่อน เรื่องนี้สำคัญมาก เพราะในวงวิชาการด้านนี้ จำเป็นที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้พบเห็นและรับทราบความก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลา มิฉะนั้นจะไม่สามารถตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยีได้ ผู้บริหารห้องสมุดจึงต้องจัดทำแผนการสัมมนาหรือถ่ายทอดความรู้ในด้านต่างๆ ขึ้น และกำหนดตัวบุคคลที่จำเป็นจะต้องเข้าร่วมสัมมนาเอาไว้ จากนั้นจึงพยายามหางบประมาณที่จะจัดสัมมนา หรือสำหรับส่งบุคลากรไปเข้าร่วมสัมมนาเหล่านั้น

หัวข้อเรื่องที่คุณเขียนเห็นว่าสำคัญและต้องนำมาพิจารณากำหนดไว้เป็นแผนฝึกอบรมมีอาทิ

- ความรู้เกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต และ อินทราเน็ต
- ความรู้เกี่ยวกับการสร้าง Homepage
- ความรู้เกี่ยวกับการค้นหาสารสนเทศด้วยโปรแกรมเบรเซอร์ต่าง ๆ



- ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์
- ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาสาระและสารสนเทศในสาขาที่ให้บริการ

### การให้บริการ

ประเด็นสุดท้ายที่จะหยิบยกมากล่าวถึงในที่นี้คือการบริการ ห้องสมุดและศูนย์คอมพิวเตอร์นั้นมีหน้าที่สำคัญคือการให้บริการแก่ผู้ใช้ในหน่วยงาน ดังนั้นห้องสมุดยุคใหม่จึงมีชื่อที่呼ว่า สำนักวิทยบริการ

การให้บริการนั้นเคล็ดลับมีอยู่ว่า ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีจิตใจรักในการให้บริการ พิจารณาโดยผิวเผินอาจคิดว่าคนไทยเป็นผู้ให้บริการที่ดีเพราะคนไทยส่วนมากเป็นผู้ยิ้มแย้มแจ่มใส จนกล่าวกันว่าการยิ้มเป็นสัญลักษณ์ของคนไทย แต่ผู้ที่ยิ้มง่ายนั้นอาจจะไม่ใช่เป็นผู้ที่ให้บริการที่ดีหรืออาจให้บริการไม่เป็นเลยด้วยซ้ำ เจ้าหน้าที่ในห้องสมุดอาจยิ้มต้อนรับผู้มาขอใช้บริการ แต่อาจจะไม่ให้บริการตามที่ผู้ใช้ต้องการเลยก็ได้ ด้วยเหตุนี้เองผู้บริหารห้องสมุดจะต้องพิจารณาให้เข้าใจว่าการบริการในห้องสมุดคืออะไร การให้บริการที่ดีคืออะไร หมายความว่าอะไร การยิ้มต้อนรับแล้วส่งผู้ขอรับบริการจากโต๊ะหนึ่งไปโต๊ะหนึ่งโดยไม่ได้ทำอะไรตามที่ผู้ใช้ต้องการนั้นไม่ใช่บริการที่ดีอย่างแน่นอน

หากห้องสมุดจะมีแผนกอ้างอิงซึ่งอาจจะมีผู้ใ้มาทูลหลายตา และแต่ละคนก็อาจจะมีความต้องการและความจุกจิกจู้จี้ได้ต่าง ๆ นานา ก็ควรมีคนที่รักการให้บริการ มีน้ำใจ และความใจเย็นมาเป็นผู้ปฏิบัติงานในแผนกนี้ แม้จะเป็นคนที่มีความรู้และทักษะน้อยลงไปหน่อยก็ดีกว่ากำหนดให้คนที่เก่งวิชาการแต่ไม่มีจิตใจในการให้บริการมาทำหน้าที่นี้

อย่างไรก็ตาม การให้บริการโดยคนที่ไม่มีความรู้และทักษะในด้านนั้น ๆ เลยก็เป็นความล้มเหลวอยู่ดี ดังนั้นผู้บริหารห้องสมุดจะต้องพยายามส่งเสริมผลักดันให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความสามารถในด้านวิชาการมากขึ้น จะต้องมองหาแหล่งวิชาการที่จะช่วยเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้เรื่องใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้น และจะต้องติดตามและชี้แนะข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ด้วย

### บทส่งท้าย

เนื้อหาที่นำมาบรรยายในที่นี้ไม่ใช่เรื่องใหม่ ความจริงแล้วบรรณารักษ์และผู้บริหารห้องสมุดทุกท่านก็คงจะเคยเห็นหัวข้อที่หยิบยกมาเหล่านี้ในหนังสือเกี่ยวกับการบริหารเป็นประจำอยู่แล้ว อย่างไรก็ตามการผู้เขียนเห็นว่า การอ่านหัวข้อเหล่านี้ในหนังสืออื่นอาจจะยังไม่สะสาคใจมากเท่ากับการได้อ่านหัวข้อสำหรับให้ผู้บริหารห้องสมุดและงานสารสนเทศอ่านโดยตรง แต่ที่สำคัญก็คือเมื่ออ่านแล้วจะนำไปปฏิบัติได้มากแค่ไหน

ห้องสมุดเป็นองค์กร ที่จะต้องเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากในอนาคตอันใกล้ด้วยอิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศ นิโคลาส นิโกรฟอนเต ผู้อำนวยการมีเดียแลบ ของเอ็มไอทีกล่าวว่า ยุค

ดิจิทัลอันเป็นยุคที่เรากำลังก้าวมาถึงแล้วนี้กำลังเปลี่ยนแปลงอะตอมให้เป็นบิต กระดาษและหมึกที่พิมพ์บนหนังสือนั้นล้วนเป็นอะตอม แต่ข้อความที่พิมพ์และรูปภาพที่ปรากฏกำลังถูกเปลี่ยนให้เป็นบิตสำหรับเก็บบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์นานาชนิด ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่บรรณารักษ์และผู้บริหารห้องสมุดจะต้องเข้าใจลักษณะของความเปลี่ยนแปลงนี้ และจะต้องปรับตัวเองให้เข้ากับ ความเปลี่ยนแปลงให้ได้ หากปรับได้และหากค่อย ๆ พินิจพิเคราะห์หาทางจัดการกับประเด็นต่าง ๆ ที่กล่าวถึงในบทความนี้ได้ ก็จะทำให้ผู้บริหารห้องสมุดและงานสารสนเทศสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำห้องสมุดไปสู่ความรุ่งเรืองได้ในที่สุด

---