รศ.ทศพร คล้ายอุดม

"พัฒนาการอ่าน ผ่าน SuperService"

การเรียนรู้ในยุคไร้พรมแดน กลายเป็นปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งในการพัฒนาคนและพัฒนาชาติ พร้อมๆ กับกระบวนการพัฒนาที่ไม่หยุดนิ่ง ทั้งในเรื่องของการศึกษาหาความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ขึ้นมา ทั้งนี้ สาระสำคัญของการเรียนรู้ คงจะขาดเรื่องการอ่านและการค้นคว้าหาความรู้ไม่ได้

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จึงเป็นสายน้ำแห่งปัญญาที่ยังคงหลั่งไหลให้ความรู้แก่ผู้ที่เข้ามาแสวงหาอย่างมิขาดสาย อีกทั้งยังมุ่งพัฒนาให้งานบริการทางด้านห้องสมุด เป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมการอ่านและการค้นคว้าหาความรู้เพื่อพัฒนาสังคมไทย ภายใต้การกำกับดูแลของ รองศาสตราจารย์ทศพร คล้ายอุดม ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ยังคงมุ่งพัฒนาห้องสมุดให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญ

เปิดวิสัยทัศน์ สู่การพัฒนา

รศ.ทศพร คล้ายอุดม สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และศึกษาต่อในระดับปริญญาโทที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในสาขาคณิตศาสตร์บริสุทธิ์ โดยได้รับทุนจากรัฐบาล ซึ่งเป็นทุนในการพัฒนามหาวิทยาลัย ทุนดังกล่าวสามารถเลือกที่จะใช้ทุนที่มหาวิทยาลัยของรัฐแห่งใดก็ได้ จึงตัดสินใจเลือกมาสอนที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้วยมีความคิดว่ารามคำแหงเป็นมหาวิทยาลัยที่ให้โอกาสแก่คนทุกคน จึงเข้ามาทำงานเป็นอาจารย์ที่ภาควิชาคณิตศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตั้งแต่เริ่มต้นชีวิตการทำงานจนถึงปัจจุบัน อีกทั้งยังมีส่วนร่วมในงานด้านการบริหารของคณะ เช่น ผู้ช่วยคณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาควิชาคณิตศาสตร์

"หากถามว่าทำอย่างไรถึงได้เข้ามายืนอยู่ตรงจุดนี้ได้ คงต้องถามตัวเองก่อนว่าเราสามารถทำอะไรให้แก่องค์กรได้บ้าง สิ่งที่คิดเมื่อได้เสนอตัวไป คือ คิดว่ารามคำแหงได้ให้อะไรแก่เราตั้งมากมาย ถ้า

เราสามารถมีสติปัญญาหรือกำลังความสามารถทำประโยชน์ให้แก่มหาวิทยาลัยได้บ้าง และคิดว่าจริงๆ แล้วห้องสมุด ไม่ใช่เป็นที่เก็บหนังสือ กลับมองว่าห้องสมุดเปรียบเสมือนองค์กรที่สามารถเป็นขุมทรัพย์แห่งปัญญาสำหรับผู้ที่เข้ามาแสวงหา หรือใช้ประโยชน์จากห้องสมุด จึงจำเป็นที่จะต้องใช้เทคนิคและวิธีการหลายอย่างในการบริหารจัดการ ไม่ใช่เพียงแค่ว่าบริการให้ยืม-คืน หนังสือ แต่จะต้องมีเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาช่วยในการพัฒนาต้องมีระบบการจัดการที่ดีด้วย"

ในที่สุดจึงได้รับเลือกให้เข้ามาบริหารงานที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งในสมัยนั้นห้องสมุดยังเป็นเหมือนห้องสมุดทั่วๆ ไป คือมีลักษณะเป็นแบบ ยืม-คืน ทำให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการไม่ค่อยประทับใจ ประกอบกับเวลาดังกล่าว ห้องสมุดได้พัฒนาเพื่อเข้าสู่ระบบ ISO ตามนโยบายของ รศ.รังสรรค์ แสงสุข อดีตอธิการบดี จึงช่วยให้มีการบริหารจัดการที่เป็นระบบ มีการติดตามสอบถามจากผู้ใช้บริการ พบว่าในระยะแรก มีผู้ใช้บริการติมากกว่าชม ทั้งเรื่องสถานที่ไม่ดี คับแคบ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจ ผู้ให้บริการไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส หรือไม่เต็มใจบริการ ทำให้เกิดความคิดที่ต้องการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

เชื่อมโยงองค์กรเข้าด้วยกัน

หลังจากนั้นจึงมีการนำเอาระบบจัดการหลายๆ อย่างเข้ามาช่วยในการพัฒนาผ่านการดำเนินงานจากบุคลากรภายในองค์กร เพราะงานดังกล่าวไม่สามารถที่จะทำเพียงคนเดียวได้ ต้องทำงานแบบร่วมกันทำ จะไม่ใช่การบริหารงานแบบแนวตั้ง แต่จะใช้ในแบบแนวราบ โดยมีคณะทำงาน

หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ในระบบที่สามารถโยงใยต่อกันได้ เหมือนการทำงานในรูปแบบของ "ใยแมงมุม" คือตัวอยู่ตรงกึ่งกลางและแตกใยออกไป รอบแรกอาจจะเป็นกลุ่มผู้บริหารของสำนักที่มีรองผู้อำนวยการและหัวหน้าฝ่าย และอาจจะต่อด้วยหัวหน้างาน

หัวหน้าหน่วย ฯลฯ แต่ยังต้องเสริมงานบางอย่างที่ไม่ใช่งานประจำ ซึ่งเป็นงานที่เพิ่มศักยภาพของห้องสมุดให้เกิดขึ้นมาได้ มีการเพิ่มคณะทำงานหลายๆ คณะ เช่น ฝ่ายประชาสัมพันธ์ซึ่งห้องสมุดไม่มี ก็จะต้องตั้งคณะทำงานที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ขึ้นมา เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลหรือตอบคำถามผู้ใช้บริการได้

"ในส่วนของคณะทำงาน อาจจะมีส่วนในการช่วยผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงข้อมูลหรือตอบคำถามผู้ใช้บริการได้ หรืออาจจะเพิ่มเติมในส่วนของ คณะทำงานด้านสารสนเทศ เพื่อมีส่วนช่วยเหลือผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่ต้องการสอบถามหรือเกิดข้อสงสัย รวมไปถึงคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับนิทรรศการ เช่นการจัดงานนิทรรศการในห้องสมุด เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีให้แก่ห้องสมุด ที่ไม่ใช่เป็นเพียงแค่ห้องเก็บหนังสืออีกต่อไป จึงต้องมีคณะกรรมการเพื่อเข้ามาเติมเต็มในสิ่งที่ขาดหายไป"

ภายหลังจากที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และพัฒนาศักยภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทำให้เสียงติติงของผู้ที่เข้ามาใช้บริการค่อยๆ ลดน้อยลง มีคำชื่นชมเพิ่มมากขึ้น แต่ยังมีคำร้องเรียนเรื่องปัญหาสถานที่ที่คับแคบ ซึ่งเป็นข้อจำกัดคือห้องสมุดไม่สามารถขยายให้ใหญ่กว่านี้ได้ และเนื่องจากผู้เข้ามาใช้บริการในแต่ละวันมีจำนวนมาก ส่วนในเรื่องของการบริการนั้น บุคลากรของหอสมุดกลางได้รับการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น

สู่ระบบ "SuperService"

เมื่อได้รับความร่วมมือจากบุคลากร

ภายในองค์กร ระบบการบริหารจัดการจึงดีขึ้น ส่งผลให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่เฉพาะแต่การให้ความร่วมมือภายในองค์กร ทั้งยังให้ความร่วมมือกับทางมหาวิทยาลัยเป็นอย่างดี โดยท่านอธิการบดี รศ.คิม ไชยแสนสุข ตระหนักถึงความสำคัญของห้องสมุดเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายของท่านอธิการบดี คือ "SuperService" ซึ่งเป็นเรื่องของการบริการที่จะให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ หรือต้องการที่จะกลับมาใช้บริการอีก และที่อยากไปให้ถึงคือ จุดที่เป็นการบริการที่เกินความคาดหวัง

จากจุดเริ่มต้นของนโยบาย "SuperService" ทำให้มีการคิดโครงการหลายๆ อย่าง ซึ่งเป็นโครงการที่จะสามารถติดต่อสอบถามผู้ใช้บริการ เพราะบางคนที่เข้ามาใช้บริการของห้องสมุด อาจจะเข้ามาค้นคว้าเพื่อให้ได้สิ่งหนึ่งที่ต้องการ แต่ไม่มีห้องสมุดใดในโลกที่จะมีครบทุกอย่าง และไม่มีห้องสมุดใดที่จะมีหนังสือครบทุกเล่ม จึงมีนโยบายว่า เมื่อเข้ามาในห้องสมุดแล้ว อย่าให้ต้องเสียความรู้สึกกลับไป ทำอย่างไรให้ผู้ใช้บริการเข้ามาแล้วยิ้มกลับไปได้ เมื่อเข้ามาใช้บริการแม้ไม่มีความเชี่ยวชาญในการค้นหา ทางห้องสมุดก็สามารถช่วยค้นให้ได้ ในทางกลับกันถ้าหากหาให้ไม่ได้ หรือบอกว่าไม่มีนั่นก็อาจทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีได้

"ฉะนั้นการบริการที่ดีต้องให้คิดต่อได้ คืออาจจะมีการสืบค้นไปยังหอสมุดอื่นๆ เพราะทางหอสมุดมีบริการที่เรียกว่า "การ

บริการยืมคืนระหว่างห้องสมุด" หากผู้ใช้บริการต้องการใช้บริการ เจ้าหน้าที่ก็จะช่วยอำนวยความสะดวกให้จุดนี้คือสิ่งที่นักศึกษาหรือผู้ที่ใช้บริการบางคนไม่ทราบว่ามีสิ่งเหล่านี้อยู่ในห้องสมุด เพราะขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี ถ้าหากหอสมุดมีการประชาสัมพันธ์ที่ดี จะทำให้ทุกคนสามารถทราบได้ว่า จริงๆ แล้วในห้องสมุดมีสิ่งมากมายทั้งที่หาได้จากที่นี่และที่อื่น ถ้าเรารู้จักหา"

สร้างระบบห้องสมุด ที่ไม่หยุดนิ่ง

ปัจจุบันสำนักหอสมุดกลาง มีการดำเนินงานในระบบเครือข่ายห้องสมุดอัตโนมัติ (RAMLINET: Ramkhamhaeng University Library Network) โดยใช้โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC และเป็นสมาชิกโครงการพัฒนาระบบห้อง

สมุด มหาวิทยาลัยในประเทศไทย (ThaiLIS) โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการพัฒนาและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเชื่อมโยงกับเครือข่ายห้องสมุด และศูนย์สารสนเทศอื่นๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อช่วยให้นักศึกษา อาจารย์ ค้นหาและเลือกใช้ข่าวสารความรู้ จากทั่วทุกมุมโลกได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

ก้าวต่อไปของหอสมุดกลาง คือการพัฒนาที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพราะงานห้องสมุดถือเป็นงานที่ไม่หยุดนิ่ง ไม่มีขอบเขตจำกัด เพราะฉะนั้นจึงสามารถสร้างงานขึ้นมาได้ตลอดเวลา ด้วยความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีไม่สิ้นสุด ดังนั้นความต้องการที่จะให้บริการก็มีได้ไม่สิ้นสุดเช่นกัน ตัวอย่างเช่น งานบริการยืมคืนหนังสือ อาจจะมีการเพิ่มรูปแบบของมุมหนังสือน่าอ่าน มุมหนังสือที่มีนักศึกษายืมมากที่สุด หรือสรุปสาระสำคัญของหนังสือออกมา เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน ตรงจุดนี้สามารถทำได้ ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยรามคำแหงไม่ได้มีเฉพาะหนังสือเพียงอย่างเดียว แต่ยังมีฐานข้อมูล ทั้งฐานข้อมูลที่รัฐบาลจัดการให้ รวมไปถึงฐานข้อมูลที่ใช้งบประมาณของมหาวิทยาลัย

"ผู้ที่มาใช้บริการฐานข้อมูลต่างๆ จะมีบางคนที่มาแบบไม่รู้จะค้นอะไร ตรงนี้จึง

เป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์ที่จะต้องช่วยเหลือและให้คำแนะนำในการสืบค้น เพราะฉะนั้นสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งในการบริการคือผู้ใช้บริการต้องทันกับเทคโนโลยี เพราะฉะนั้นคนส่วนใหญ่ของสำนักหอสมุดกลางจะใช้เทคโนโลยีเป็น เพราะในระบบต่างๆ การดำเนินในส่วนนี้จะก้าวไปพร้อมๆ กับเทคโนโลยีที่ก้าวไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ต้องมีการอบรมอยู่เสมอๆ

สิ่งสำคัญคือการพัฒนาไม่ใช่พัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีแต่เพียงอย่างเดียว แต่สิ่งสำคัญคือการพัฒนาคน ถึงแม้ว่าอุปกรณ์จะไม่ค่อยดีไม่ทันสมัย แต่คนบริการมีความรู้มีความสามารถ มีตัวช่วยให้เข้าถึงสิ่งที่ต้องการได้ ตรงนี้ถือว่าจำเป็นกว่าการมีห้องสมุดใหม่ๆ สวยหรู แต่คนที่ให้บริการไม่รู้เรื่องอะไรเลย จึงพยายามที่จะให้ตรงกับเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยต้องการให้เป็น SuperService คือการบริการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับเหนือความคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง ทำให้ต้องมีการพัฒนาบุคลากรของเราก่อน เพื่อที่จะให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเข้ามาแล้วมีความสุขกลับไปนั่นคือสิ่งที่ห้องสมุดต้องการ"

รามคำแหง...ก้าวอย่างแห่งการพัฒนา

หากพูดถึงการพัฒนาที่ไม่หยุดยั้งคงต้องกล่าวถึงมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งเริ่มจากแถวหลังจนก้าวมายืนอยู่แถวหน้าสุดได้อย่างภาคภูมิ และการพัฒนาที่มากมาย โดยเฉพาะในยุคของ รศ.รังสรรค์ แสงสุข อดีตอธิการบดี และ รศ.คิม ไชยแสนสุข อธิการบดีคนปัจจุบัน ที่ได้พัฒนาองค์กรให้ก้าวไปอยู่แถวหน้า ซึ่งมหาวิทยาลัยมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่าง

มากมาย ทั้งระบบการจัดการ วิธีการพัฒนาโครงสร้างขององค์กรและการศึกษา มีวิชาการมากมายเกิดขึ้นในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ มีคณะใหม่ๆ เกิดขึ้นจากเดิมที่มีอยู่ไม่กี่คณะ มีทางเลือกให้เรียนมากมาย

"มหาวิทยาลัยรามคำแหงให้โอกาสแก่ผู้คนที่ไม่มีโอกาสทางการศึกษา และสิ่งที่รามคำแหง หยิบยื่นเข้ามา ล้วนเป็นความรู้ทั้งสิ้น รามคำแหงเป็นมหาวิทยาลัยที่มีครบทุกอย่าง เป็นตลาดวิชา คนหลายคนใช้คำพูดผิดว่าเป็นมหาวิทยาลัยเปิด แต่ไม่ใช่ มหาวิทยาลัยของเราเป็นตลาดวิชา คุณสามารถเลือกได้เมื่อรู้ว่าตัวเองถนัดอะไร บางคนสอบได้ในคณะที่ได้คะแนนถึง แต่อาจจะเป็นสิ่งที่ไม่ชอบก็ได้ แต่ถ้ามาที่นี่ ถ้ารู้ว่าไม่ชอบ ก็สามารถเปลี่ยนได้"

แม้ปัจจุบันนี้มหาวิทยาลัยรามคำแหงจะได้รับความนิยมจากผู้ที่ต้องการจะศึกษาหาความรู้ แต่บุคลากรทุกคนต่างก็มิได้นิ่งนอนใจที่จะหยุดนิ่งเพื่อให้ผู้อื่นวิ่งเข้าหา นั่นเพราะต้องมีการส่งเสริมในด้านการพัฒนา จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ออกไปอย่างสม่ำเสมอ เช่นเดียวกับหอสมุดกลาง ที่จะต้องมีการออกไปพบปะพูดคุยกับองค์กรต่างๆ เพื่อให้ทุกคนได้รับทราบว่าหอสมุดกลางนั้นมีอะไรบ้าง สามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ได้อย่างไร ทั้งหมดนี้เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของห้องสมุดที่ว่า ต้องเข้าถึงผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของ รศ.คิม ไชย แสนสุข อธิการบดี ที่ต้องการให้เป็น "SuperService"