

# บทบาทของห้องสมุด ในศตวรรษที่ 21

อรุณี วงศ์ศิลป\*

## บทนำ

สังคมโลกกำลังจะผ่านพ้นศตวรรษที่ 20 และก้าวเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 เทคโนโลยี วิทยาการและสารสนเทศที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาดังกล่าว ส่งผลให้สภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากมายและรวดเร็ว ห้องสมุดทุกแห่งจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงนั้น บุคคลในแวดวงสารสนเทศ แวดวงห้องสมุด หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ บรรณารักษ์และนักสารสนเทศทั้งหลาย จึงต้องศึกษาและหันมามุ่งเน้นการรังสรรค์คุณภาพของห้องสมุดโดย

1. มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นหลัก กล่าวคือ ทรัพยากรสารสนเทศและการบริการนั้นจะต้องมาจากมุมมองของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หรือเรียกว่า focus on customer

2. ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน และการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผลผลิตหรือการบริการมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้น โดยใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ (scientific approach)

3. ต้องให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม (total participation) เพื่อให้ทุกคนในองค์กรใช้พลังความสามารถที่มีอยู่แสวงหากระบวนการทำงานเพื่อนำไปสู่การบริการที่ดี และทันกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป

4. ต้องมีเครือข่ายทางสังคมเพื่อการเรียนรู้และร่วมมือซึ่งกันและกันทั้งภายใน และภายนอกองค์กร ทำให้สามารถหลีกเลี่ยงความล้มเหลวและความผิดพลาดที่องค์กรอื่นเคยประสบ ตลอดจนมีการร่วมมือแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศ และมีการบริการร่วมกัน ทำให้ผู้รับบริการเป็นเสมือนเจ้าของห้องสมุดทั่วโลก (จวีลักษณ์ บุญยะกาญจน์, 2540)

\* อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ราชบุรี

สภาพสังคมในศตวรรษที่ 21 เป็นสังคมสารสนเทศที่ทุกคนต้องใช้ข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินชีวิต จนมีคำกล่าวผู้ครอบครองสารสนเทศย่อมเป็นผู้ที่มีอำนาจเหนือผู้อื่น (information is power) ดังที่ Galbreath (1999) ได้กล่าวไว้ว่า การทำงานหรือตลาดแรงงานในศตวรรษที่ 21 ต้องการบุคคลที่มีทักษะดังต่อไปนี้

- ทักษะในการสื่อสาร
- ทักษะในการใช้และสร้างนวัตกรรมใหม่
- ทักษะในการทำงานเป็นทีม
- ทักษะในการจัดการข้อมูล ข่าวสาร
- ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- ทักษะในการแก้ปัญหา
- ทักษะในการตัดสินใจ
- ทักษะในการพัฒนาและจัดการความรู้
- ทักษะและความสามารถในเชิงธุรกิจ

ทักษะดังกล่าวข้างต้นจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ หรือการศึกษาตลอดชีวิต

ยิ่งไปกว่านั้นสังคมกำลังจะก้าวเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีชีวภาพ (biotechnology) คือ ยุคที่เทคโนโลยีชีวภาพทางด้านการเกษตรและสัตว์จะมีบทบาทที่ทรงพลังอันยิ่งใหญ่ ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์ คือ จะทำ

ให้มีปริมาณและคุณภาพของอาหารมากขึ้น สามารถผลิตยาหรือฮอร์โมน และสารที่จำเป็นสำหรับรักษาโรคในปริมาณที่มากขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น (สินีนางู กำเนิดเพชร, 2543)

ทั้งหมดที่กล่าวมานั้นย่อมเป็นข้อพิสูจน์ที่ชัดเจน ว่าสังคมในศตวรรษที่ 21 เป็นสังคมสารสนเทศอย่างแท้จริง

### ปัจจัยที่ส่งผลให้ห้องสมุดต้องเปลี่ยนแปลง

ห้องสมุดเป็นองค์กรซึ่งทำหน้าที่เป็นมันสมองให้กับสังคม จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนบทบาทให้สอดคล้องกับสภาพของสังคม หรือความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงเกิดเป็นห้องสมุดตามแนวความคิดใหม่ซึ่งมีปรัชญาในการดำเนินงาน 5 ข้อดังที่ Gorman (1995) ได้เสนอไว้ดังต่อไปนี้

1. ให้บริการแก่นุชนชาติ จรรยาบรรณที่สำคัญที่สุดของบรรณารักษ์ ก็คือ การให้บริการทั้งแก่บุคคล ชุมชน และสังคม ซึ่งนอกจากจะเน้นการบรรลุผลสำเร็จด้านการให้ความช่วยเหลือแล้ว ต้องเน้นด้านคุณภาพ และการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการอีกด้วย

2. ยอมรับสื่อความรู้ทุกรูปแบบ กล่าวคือ ยอมรับว่าสื่อทุกชนิดมีความสำคัญในลักษณะต่าง ๆ กัน และความรู้ที่มีอยู่ในสื่อต่าง ๆ กัน มีความหมายทั้งสิ้น ไม่จำเป็นว่าสื่อทันสมัยจะดีกว่าสื่อเดิมหรือไม่ ควรคำนึง

ถึงความเหมาะสมในด้านประโยชน์ใช้สอย และความคุ้มค่าในการนำไปใช้

3. นำเทคโนโลยีมาใช้อย่างชาญฉลาด

4. ให้เสรีภาพในการเข้าถึงความรู้ คือ ห้องสมุดจะต้องมีบทบาทสำคัญในการเก็บรักษา และเปิดโอกาสให้ทุกคนเข้าถึงความรู้ที่มีอยู่โดยไม่มีอคติในเรื่องความแตกต่างทางความคิด สังคม และการเมือง

5. เชื่อมโยงอดีตกับอนาคต ห้องสมุดควรมีบทบาทสำคัญในการเก็บรักษาเรื่องราวในอดีต และทำหน้าที่สืบทอดและสื่อสารความรู้ดังกล่าวสู่อนาคต

นอกจากแนวคิดดังกล่าวแล้วยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีก 7 ประการ ที่ผลักดันให้ห้องสมุดต้องพัฒนาและปรับเปลี่ยนบทบาทของตนเอง ซึ่งสมร ตาระพันธ์ (2543) ได้อธิบายไว้ดังนี้

1. พัฒนาการทางสังคม เช่น สังคมต้องการสารสนเทศที่หลากหลาย รวดเร็วและทันสมัย ห้องสมุดก็ต้องจัดหา จัดเตรียมสารสนเทศที่มีลักษณะดังกล่าวไว้ให้บริการกับผู้ใช้

2. เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วย เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสาร และตัวสารสนเทศหรือตัวเนื้อหา ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถทำให้คอมพิวเตอร์ในแต่

ละจุด (workstation) สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ จนเกิดเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ส่งผลให้มนุษย์สามารถนั่งอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์ และติดต่อกับผู้อื่นได้ทั่วโลกในทันทีทันใด ทั้งยังสามารถสื่อสารข้อมูลที่เป็นภาพและเสียงพร้อมกัน

เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้ห้องสมุดสามารถช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ มากขึ้น เช่น แหล่งสารสนเทศในรูปแบบสิ่งพิมพ์ แหล่งสารสนเทศออนไลน์ และฐานข้อมูลท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งแหล่งสารนิเทศออนไลน์จะทวีความสำคัญมากขึ้น เนื่องจากห้องสมุดเน้นให้ผู้ใช้สามารถติดต่อกับห้องสมุดผ่านทางเครือข่ายสารสนเทศ ผู้ใช้จึงไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่ห้องสมุด ในขณะที่เดียวกันบรรณารักษ์ก็สามารถส่งผ่านสารสนเทศที่ได้รับการคัดสรร วิเคราะห์ สังเคราะห์ ให้ตรงกับความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ ไปยังผู้ใช้โดยผ่านทางเครือข่ายสารสนเทศได้เช่นเดียวกัน

เทคโนโลยีสารสนเทศ ความต้องการของผู้ใช้ และการบริการโดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าว ส่งผลให้ห้องสมุดมีต้นทุนในการดำเนินการสูง สารสนเทศกลายเป็นสินค้าที่มีคุณค่า มีราคาแพง มีการซื้อขายจนเกิดเป็นธุรกิจสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ

3. รูปแบบของห้องสมุดสมัยใหม่ ห้องสมุดสมัยใหม่เน้นการทำงานเป็นเครือข่าย

ข่ายหรือเป็นแหล่งเชื่อมโยงสารสนเทศ คือ ห้องสมุดทุกแห่งสามารถใช้ข้อมูลหรือสารสนเทศร่วมกันได้ จึงมีรูปแบบเป็นห้องสมุดไร้พรมแดน

4. ทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่อยู่ในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ห้องสมุดจึงต้องมีเทคโนโลยีเพื่อรองรับทรัพยากรสารสนเทศดังกล่าว

5. ความต้องการของผู้ใช้ ผู้ใช้ต้องการเข้าถึงสารสนเทศในทุกที่ ทุกเวลา และได้สารสนเทศในทันทีทันใด ห้องสมุดจึงต้องพัฒนาตนเองให้สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ได้

6. แหล่งบริการสารสนเทศ มีแหล่งบริการสารสนเทศเกิดขึ้นหลายประเภท เช่น ศูนย์แจกจ่ายสารสนเทศ (clearing house) สถาบันสารสนเทศเชิงพาณิชย์ (commercial information service center) เป็นต้น ห้องสมุดจึงต้องให้บริการที่ดีที่สุดเพื่อรักษาลูกค้าไว้

7. แนวความคิดด้านการตลาด บริการสารสนเทศ ห้องสมุดจำเป็นต้องนำหลักการตลาดเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะงานบริการ เพราะห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่ต้องลงทุนสูงมาก

## บทบาทของห้องสมุดในศตวรรษที่ 21

ห้องสมุดยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21 จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ดังต่อไปนี้

1. เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมและบริการสารสนเทศที่ครบถ้วนและทันสมัย โดยใช้ระบบการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นช่องทางในการเข้าถึง และส่งผ่านสารสนเทศ นั่นคือ ห้องสมุดจะลดบทบาทการเก็บสะสมและเป็นเจ้าของสารสนเทศ แต่จะมุ่งเน้นบทบาทในการช่วยผู้ใช้ให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศอย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการผ่านเครือข่ายสารสนเทศ

บทบาทในข้อนี้ส่งผลให้การจัดหาและบริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเปลี่ยนไป คือ ห้องสมุดจะไม่จัดหาสารสนเทศโดยคาดหวังว่าเมื่อจะมีผู้ใช้ (buy for a rainy day) แต่จะจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ การให้บริการก็เป็นบริการสารสนเทศตามความต้องการที่แท้จริง (information on demand) และให้บริการโดยเน้นในเรื่องการจัดส่งสารสนเทศแก่ผู้ใช้แบบทันเวลา (Just-in-time delivery) เช่น การให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

บทบาทและรูปแบบของห้องสมุดดังกล่าว ทำให้ผู้ใช้บริการมีทั้งแบบอยู่ใกล้และอยู่ไกลห้องสมุด หรือมีทั้งแบบมองเห็นตัวและไม่เห็นตัว (local and remote user,

visible and invisible user) เนื่องจากผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องมาห้องสมุด จะอยู่ที่ใดก็สามารถสืบค้นสารสนเทศจากห้องสมุดได้ (สมานลอยฟ้า, 2542)

2. เป็นศูนย์กลางของการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การเรียนรู้ตลอดชีวิตและการศึกษาตามอัธยาศัย บทบาทในข้อนี้ของห้องสมุด ก็คือ จะต้องจัดบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้เรียนรู้ด้วยตนเองมากที่สุด เช่น ห้องสมุดจะต้องพัฒนาให้สามารถบริการได้ทุกสถานที่และทุกเวลา และเป็นการให้บริการแบบตลอด 24 ชั่วโมง

3. เป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายทางวิชาการ คือ ห้องสมุดจะต้องร่วมมือกันเป็นระบบเครือข่าย โดยเฉพาะระบบเครือข่ายที่เป็นระบบอัตโนมัติ เป็นแหล่งสารสนเทศแบบปฏิสัมพันธ์ (interactive information) ซึ่งจะช่วยให้ห้องสมุดแต่ละแห่งสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน หรือมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลซึ่งกันและกัน ทำให้ห้องสมุดสามารถประหยัดทรัพยากรที่ใช้ในการจัดการต่าง ๆ ได้มากขึ้น เช่น Markup Language, Metadata เป็นต้น

4. เป็นสถาบันบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ห้องสมุดยุคใหม่มีการลงทุนสูงมาก ประกอบกับผู้ใช้ต้องการสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง ทำให้ห้องสมุดต้องนำแนวคิดทางด้านการตลาดมาใช้ คือ ห้องสมุด

จะต้องขายสารสนเทศและบริการที่มีคุณภาพ ดังนั้นห้องสมุดจะต้องทราบและคาดการณ์ล่วงหน้าให้ได้ ว่าผู้ใช้ต้องการอะไร แล้วนำสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการมาให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5. เป็นแหล่งรวมสารสนเทศท้องถิ่น ห้องสมุดในอนาคตจะต้องสร้าง รวบรวม จัดเก็บและให้บริการสารสนเทศที่เป็นของท้องถิ่นให้มากขึ้น เพราะห้องสมุดคือส่วนหนึ่งของท้องถิ่น จึงต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของบุคคลในท้องถิ่นให้เป็นบุคคลที่คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาได้โดยใช้สารสนเทศหรือภูมิปัญญาของท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมตลอดจนวิถีชีวิตของบุคคลในท้องถิ่นนั้นๆ เป็นอย่างดี ทั้งยังเป็นองค์ความรู้ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว

สารสนเทศท้องถิ่นที่มีอยู่ในห้องสมุด จะต้องเป็นสารสนเทศที่ผ่านการวิเคราะห์สังเคราะห์เป็นอย่างดีจนสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศชาติได้

## บทสรุป

บทบาทใหม่ของห้องสมุดในศตวรรษที่ 21 สามารถสรุปเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุด  
ในอนาคตไม่จำเป็นต้องเป็นเจ้าของทรัพยากร  
สารสนเทศ แต่จะต้องช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้า  
ไปค้นหา และเรียกใช้สารสนเทศจากแหล่ง  
ต่าง ๆ ได้ สื่อที่เก็บในห้องสมุดต้องมีหลาย  
ประเภททั้งวัสดุตีพิมพ์ ไม่ตีพิมพ์ แต่จะต้อง  
เน้นที่สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ด้านบริการ ห้องสมุดเน้นการให้  
บริการที่ช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศ และจัด  
ส่งสารสนเทศ ไปให้ผู้ใช้ได้ทันเวลา

ด้านผู้ใช้บริการ ห้องสมุดมีบทบาทใน  
การกระตุ้นและส่งเสริมให้ผู้ใช้สามารถใช้  
บริการได้โดยไม่ต้องมาที่ห้องสมุด และ  
ประเด็นที่สำคัญ คือ การจัดบริการต่าง ๆ ของ  
ห้องสมุดจะต้องเป็นไปตามความต้องการของ  
ผู้ใช้อย่างแท้จริง

## บรรณานุกรม

- จวีลักษณ์ บุญยะกาญจน์. "รังสรรค์คุณภาพ  
(Quality Creation) ในห้องสมุด." **สารนิเทศ**  
4, 3(2540): 9-16.
- สมร ตาระพันธ์. "ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง  
ของห้องสมุดและบรรณารักษ์." **บรรณารักษ  
ศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.** 18,1  
(2543): 15-27.
- สมาน ลอยฟ้า. "ห้องสมุดในยุคดิจิทัล." **วิชาการ**  
2, 7(2542): 37-42.
- สินินาญ กำเนิดเพชร. "คลื่นลูกที่ 1-2-3." **วิชาการ**  
**ปริทัศน์** 8, 8(2543): 11-15.
- Galbreath, Jeremy. "Preparing the 21 st  
Century Worker: The Link Between  
Computer-Based Technology and  
Future Skill Sets." **Educational  
Technology** 39, 6(1999): 14-22.
- Gorman, Michael. "Feature : Five New  
Laws of Libraianship." **American  
Libraries**. 26, 8(1995): 784-785.

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย