



มนุษยสัมพันธ์ในงานบริการสารสนเทศ Human Relation in Information Services

บรรจง พลไชย

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม มหาวิทยาลัยนครพนม

บทนำ

มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องอาศัยอยู่รวมกันเป็นกลุ่มเป็นสังคม มนุษย์ไม่อาจอยู่อย่างโดดเดี่ยวได้ มนุษย์ต้องพบปะพูดคุยกัน ต้องทำกิจกรรมร่วมกัน ต้องติดต่อประสานงานกัน ต้องพึ่งพาอาศัยกันเพื่อความอยู่รอด ตลอดจนทำกิจกรรมต่าง ๆ ประสบผลสำเร็จ การพึ่งพาอาศัยกันนั้น มนุษย์ต้องรู้จักการให้และการรับด้วยไม่ตรีจติอยู่บนพื้นฐานของความเห็นอกเห็นใจกัน (สมพร สุทัศน์ย์. 2542 : 1) มนุษย์คิดว่าทำอย่างไรจึงจะใช้ชีวิตอยู่ด้วยกันได้อย่างมีความสุข มนุษยสัมพันธ์จึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นในตัวของคนทุกคน มนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญต่อองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ร่วมงานทุกคนทำงานอย่างมีความสุข ทำให้ได้ผลงานสำเร็จผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ แนวทางที่จะทำให้ผู้ร่วมงานให้ความร่วมมือ สนับสนุนในการทำงาน และลงมือปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจนั้น เรียกว่าการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

องค์กรที่ให้บริการสารสนเทศก็เช่นเดียวกับองค์กรอื่น การทำงานให้ประสบความสำเร็จในสภาพแวดล้อมปัจจุบัน จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กร เพื่อให้กระบวนการทำงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และเพื่อที่จะพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ งานบริการสารสนเทศเป็นงานที่นำผู้ใช้เข้าสู่แหล่งสารสนเทศ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง สมบูรณ์ สะดวก และรวดเร็วที่สุด ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ บริการสารสนเทศที่ดีให้มีทั้งบริการที่ผู้ใช้สามารถใช้ได้ด้วยตนเอง และบริการที่ผู้ใช้ต้องติดต่อกับผู้ให้บริการโดยตรง โดยมีการประเมินติดตามผลการให้บริการ เพื่อเป็นดัชนีชี้วัดศักยภาพของการจัดบริการสารสนเทศ ซึ่งผู้ให้บริการมีความ

สนใจและความต้องการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน การที่จะทำงานบริการให้ประสบผลสำเร็จนั้น ต้องเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ ในงานบริการสารสนเทศนั้นผู้ใช้บริการหลายประเภทแตกต่างกัน การที่จะทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้ใช้ ลดความขัดแย้งเมื่อผู้ใช้ไม่ได้สิ่งที่เขาต้องการ มนุษยสัมพันธ์เป็นเครื่องมือตัวหนึ่งที่จะใช้ในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีขององค์กร สร้างความสามัคคีในการทำงาน เพื่อทำให้งานบรรลุเป้าหมาย สำหรับในงานบริการสารสนเทศนั้น การสร้างมนุษยสัมพันธ์ต้องสร้างหลายระดับทั้งกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ หัวใจสำคัญของงานบริการสารสนเทศของห้องสมุด ก็คือการเข้าถึงลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ การที่จะบอกว่าการบริการสารสนเทศประสบผลสำเร็จ มีคุณภาพเพียงใดนั้น ผู้ใช้บริการจะเป็นผู้ประเมิน ทำให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ยังได้ทราบความคิดเห็น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการ เพื่อให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด การที่จะได้สิ่งเหล่านี้มาจากผู้ใช้บริการสารสนเทศนั้น ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ ในบทความนี้จึงเป็นแนวทางในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการสารสนเทศ

ความหมายของมนุษยสัมพันธ์

คำว่า “มนุษยสัมพันธ์” มีนักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายไว้ในลักษณะที่ต่างมุมมองกันไป ผู้เขียนขอยกตัวอย่างมากล่าวถึงในที่นี้ ดังนี้

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กันระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ โดยอาศัยศาสตร์และศิลป์ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล เพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่ นับถือ ความจงรักภักดี และความร่วมมือกัน ทำให้สามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นได้ด้วยความผาสุก (ประสิทธิ์ ทองอุ่น และคณะ. 2542 : 114)



มนุษยสัมพันธ์ คือ ศาสตร์และศิลป์ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคล เพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่ นับถือ ความจงรักภักดีและความร่วมมือ (สมศักดิ์ ขาวลาภ. 2544 : 108)

มนุษยสัมพันธ์ เป็นการศึกษากฎการมนุษยในองค์กร และศึกษาปฏิสัมพันธ์หรือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่ม และองค์กร เพื่อให้บุคคล กลุ่ม และองค์กรบรรลุเป้าหมายร่วมกัน รวมถึงการศึกษาความสัมพันธ์แบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ทั้งความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรและในทุก ๆ สถานที่ที่มีคนอาศัยอยู่ (รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2551 : 13)

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ที่มุ่งให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน อันจะนำมาซึ่งความร่วมมือ ประสานงานกันในการดำเนินกิจการต่าง ๆ อย่างได้ผล และมีประสิทธิภาพ (รัชนี อยู่ศิริ. 2551 : 71)

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่ามนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ที่มุ่งให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน เพื่อให้เกิดความรักใคร่ชอบพอ ความจงรักภักดี ความร่วมมือร่วมใจในการทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมาย ความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างบุคคล และเกิดการประสานงานกันในการดำเนินกิจการต่าง ๆ อย่างได้ผลและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจุดมุ่งหมายหลักของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ก็เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจอันดี ยอมรับซึ่งกันและกัน มีความสนิทสนมคุ้นเคยรักใคร่ซึ่งกันและกัน เกิดความพอใจ ยินดีให้ความร่วมมือในการทำงาน เกิดความสำเร็จในการดำเนินกิจการที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน ลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับองค์กร และนำไปสู่การอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

จากความหมายและวัตถุประสงค์ของมนุษยสัมพันธ์ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ชี้ให้เห็นว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นกิจกรรมที่สำคัญภายในองค์กรและมีบทบาทในการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือองค์กรและการอยู่ร่วมกันของบุคคลในสังคม ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า มนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญต่อองค์กรดังนี้ (ประสิทธิ์ ทองอุ่น และคณะ. 2542 : 115 ; สมพร สุทัศน์ย์. 2542 : 15)

1. เป็นพื้นฐานสำคัญที่ก่อให้เกิดความสามัคคี ความร่วมมือ ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
2. ทำให้มนุษย์เรียนรู้ที่จะยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น และเรียนรู้ที่จะสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน
3. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความรักและการยอมรับ
4. ทำให้มนุษย์ได้รับความช่วยเหลือและได้รับความสำเร็จ รวมทั้งมีความสุข
5. ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการทำงาน ทำให้การดำเนินงานบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร
7. เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน เกิดความพอใจในการทำงานร่วมกัน
8. เกิดความสามัคคีในการทำงานเกิดความสำเร็จในกิจการที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน
9. เกิดความรักใคร่ กลมเกลียวกัน ช่วยป้องกันความขัดแย้ง ระแวงสงสัย ไม่ไว้วางใจกัน
10. ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลลุล่วง บรรลุวัตถุประสงค์ของสถาบัน หรือหน่วยงาน หรือองค์กร ด้วยความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

การให้บริการสารสนเทศ

การให้บริการสารสนเทศ หมายถึง การดำเนินการต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่สารสนเทศ หรือให้สารสนเทศที่องค์กรมีอยู่และได้จัดเตรียมไว้ให้บริการไปถึงกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งการสนับสนุนให้มีการใช้สารสนเทศที่องค์กรมีอยู่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ โดยกลุ่มเป้าหมายได้สารสนเทศที่ต้องการ ครบถ้วน สมบูรณ์ เหมาะกับบุคคล เวลา และสถานที่ (สมสรพร พุดติกุล และพรทิพย์ สุวันทรัตน์. 2547 : 125) บริการสารสนเทศเป็นบริการที่นำผู้ใช้เข้าสู่แหล่งสารสนเทศ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ต้องการ สะดวกและรวดเร็วที่สุด สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ โดยบริการที่จัดให้นั้นมีทั้งบริการที่ผู้ใช้สามารถใช้ได้ด้วยตนเอง และบริการที่ผู้ใช้ต้องติดต่อกับผู้ให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการจะต้องมีการติดต่อสื่อสารกัน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การให้บริการนั้นจึงจะประสบผลสำเร็จ ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศตรงตามความต้องการ สำหรับแหล่งที่ให้บริการสารสนเทศ ซึ่งเป็นแหล่งของความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ที่ใช้ในการให้คำตอบแก่ผู้ให้บริการนั้น จำแนก

แหล่งที่ให้บริการสารสนเทศออกเป็น 3 ประเภท คือ แหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคล แหล่งสารสนเทศที่เป็นสื่อ และแหล่งสารสนเทศที่เป็นสถาบัน ในบทความนี้จะกล่าวถึงการให้บริการสารสนเทศของแหล่งสารสนเทศประเภทที่เป็นสถาบันเท่านั้น สำหรับแหล่งสารสนเทศที่เป็นสถาบันบริการสารสนเทศนั้น ได้แก่ ห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ ศูนย์ข้อมูลหน่วยงานสถิติ ศูนย์วิเคราะห์สารสนเทศ และหอจดหมายเหตุ

สถาบันบริการสารสนเทศประเภทห้องสมุด ซึ่งเป็นแหล่งสะสมและให้บริการสารสนเทศ ทั้งทรัพยากรสารสนเทศประเภทตีพิมพ์และทรัพยากรสารสนเทศประเภทไม่ตีพิมพ์ บริการของห้องสมุดมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา การค้นคว้าความรู้ การค้นคว้าวิจัย ความจรรโลงใจ และเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้ให้บริการ ห้องสมุดโดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดเฉพาะ และหอสมุดแห่งชาติ ทั้งนี้ห้องสมุดแต่ละประเภทมีวัตถุประสงค์นโยบายในการให้บริการแตกต่างกัน สำหรับงานบริการสารสนเทศในห้องสมุดนั้น โดยทั่วไปแล้วห้องสมุดให้บริการสารสนเทศ ดังนี้คือ

1. บริการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ
2. บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ
3. บริการยืมระหว่างห้องสมุด
4. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
5. บริการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ
6. บริการถ่ายสำเนาสิ่งพิมพ์
7. บริการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุด
8. บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ
9. บริการข่าวสารทันสมัย
10. บริการความรู้แก่ชุมชน

ในงานบริการสารสนเทศนั้น ผู้ใช้สารสนเทศเป็นองค์ประกอบหนึ่งของบริการสารสนเทศ ผู้ใช้สารสนเทศแต่ละคนและแต่ละกลุ่มมีพฤติกรรมการค้นหาและการใช้สารสนเทศแตกต่างกันไป กลุ่มผู้ใช้บริการสารสนเทศ แบ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้ระดับนักบริหาร กลุ่มผู้ใช้ระดับนักวิชาการ และกลุ่มผู้ใช้ระดับนักเรียน นักศึกษา ผู้ให้บริการสารสนเทศควรรู้ลักษณะความต้องการและลักษณะการใช้บริการ

สารสนเทศของกลุ่มผู้ใช้ เช่น ลักษณะการใช้บริการสารสนเทศของผู้ใช้กลุ่มนักเรียน นักศึกษาต้องใช้สารสนเทศประกอบการเรียน กลุ่มนักเรียนและนักศึกษาเป็นกลุ่มที่ต้องการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดมากที่สุด เพื่อให้รู้จักการค้นหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ด้วยตนเอง (จิรวรรณ ภักดีบุตร และสมพร พุทธาพิทักษ์ผล. 2546 : 199-200)

ผู้ให้บริการสารสนเทศ ซึ่งเป็นผู้ดำเนินการเรื่องการจัดเก็บ การค้นคืนสารสนเทศ การวิเคราะห์ การปรับแต่งสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งการวิเคราะห์วินิจฉัยความต้องการของผู้ใช้ ค้นหาหรือชี้แนะแหล่งสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้ การจัดบริการสารสนเทศในปัจจุบันต้องปรับเปลี่ยนบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้มากขึ้น โดยเน้นผู้ใช้เป็นสำคัญ ความสามารถในการเข้าถึงผู้ใช้และสามารถสนองตอบความพึงพอใจของผู้ใช้ ถือเป็นปัจจัยความสำเร็จของงานบริการสารสนเทศ (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ และสีปาน ทรัพย์ทอง. 2546 : 93)

การที่ห้องสมุดแห่งใดแห่งหนึ่งจะสามารถจัดให้มีบริการและการเผยแพร่สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมนั้น ต้องพิจารณาองค์ประกอบของระบบงานบริการสารสนเทศหลายประการ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากรผู้ให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศ ผู้ใช้สารสนเทศ วิธีการให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศ เทคโนโลยีในการให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศ รวมทั้งการจัดการงานบริการและเผยแพร่สารสนเทศ (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. 2546 : 286) ในส่วนของผู้ให้บริการสารสนเทศ ซึ่งทำหน้าที่ประสานงานระหว่างแหล่งสารสนเทศและผู้ใช้สารสนเทศ โดยให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นสิ่งจำเป็น สำหรับผู้ให้บริการสารสนเทศ เนื่องจากต้องปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับทั้งเพื่อนร่วมงานและผู้ใช้บริการ ซึ่งแต่ละคนมีลักษณะที่หลากหลาย การทำความเข้าใจเกี่ยวกับมนุษย์และความต้องการของมนุษย์ รวมถึงการยอมรับในความแตกต่างของแต่ละบุคคล การทำความเข้าใจมนุษย์ต้องอาศัยใจที่เปิดกว้าง ความมีสติที่จะพิจารณาบุคคลด้วยเหตุผล และมีจิตเมตตากรุณาต่อผู้อื่นเป็นพื้นฐาน จะช่วยให้ผู้ให้บริการสารสนเทศมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและผู้ใช้บริการ (กฤติกา จิวาลักษณ์. 2547 : 114) ดังนั้นผู้ให้บริการ



สารสนเทศต้องรู้จักทักทาย พูดคุย ชักถาม อย่างเป็นกันเอง กับทุกคน ยอมรับฟังความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานและผู้ให้บริการ และพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น จึงจะทำให้ประสบผลสำเร็จในการให้บริการสารสนเทศ

รูปแบบของมนุษยสัมพันธ์ในการบริการสารสนเทศ

รูปแบบของมนุษยสัมพันธ์ในองค์กรที่ให้บริการสารสนเทศมี 3 รูปแบบ ดังนี้

1. มนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น มนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเลขานุการ
2. มนุษยสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งหมายถึงบุคลากรที่ทำงานในระดับเดียวกัน มีฐานะตำแหน่งหรือหน้าที่การงานอย่างเดียวกัน เช่น มนุษยสัมพันธ์ระหว่างบรรณารักษ์ผู้ให้บริการยืม-คืน และบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า
3. มนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เป็นมนุษยสัมพันธ์ที่มีผลต่อความอยู่รอดขององค์กร หากผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการจะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ เช่น มนุษยสัมพันธ์ระหว่างบรรณารักษ์ ก. และ นาย ข. ซึ่งเป็นนักศึกษาที่มาใช้บริการยืมหนังสือในห้องสมุด

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการบริการสารสนเทศ

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการบริการสารสนเทศเป็นการสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการสารสนเทศกับผู้รับบริการ ผู้เขียนมีข้อเสนอแนะบางประการที่ควรคำนึงถึงดังนี้

1. พุดจาด้วยความสุภาพ อ่อนโยน
2. ให้คำแนะนำในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ไม่เข้าใจ
3. แสดงความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ แนะนำ เต็มใจให้บริการ เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับความสะดวก สบาย รวดเร็ว ทันใจ ไม่รอนาน
4. ปฏิบัติตัวต่อผู้มารับบริการทุกคนด้วยความสุจริต ยุติธรรม ไม่มีอคติ ไม่เห็นแก่สินจ้างรางวัล
5. มีความอ่อนหวาน เอื้ออาทร มีความเมตตาต่อผู้มารับบริการ
6. ให้เกียรติผู้มารับบริการด้วยความจริงใจ
7. ยิ้มแย้มแจ่มใส ยิ้มต้อนรับทันทีที่มีผู้มาติดต่อ

ขอรับบริการ พร้อมทั้งทักทายและถามไถ่ปัญหา

8. ควรเรียกชื่อผู้มารับบริการ ถ้ารู้จักชื่อผู้มารับบริการก็ควรเรียกชื่อ เพื่อให้เขาเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจ
9. แสดงความสนใจผู้รับบริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรให้ความสนใจและแสดงให้เห็นว่ากำลังฟังผู้รับบริการพูด
10. บริการด้วยความคล่องแคล่วว่องไว แนะนำชี้แจง และตอบปัญหาอย่างชัดเจน
11. เป็นมิตรต่อผู้มารับบริการและเพื่อนร่วมงาน
12. แสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการสารสนเทศ

งานบริการสารสนเทศเป็นงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้บริการสารสนเทศกับผู้รับบริการสารสนเทศ รวมทั้งผู้ให้บริการสารสนเทศด้วยกันและบุคคลทั่วไป มนุษยสัมพันธ์จึงมีประโยชน์อย่างยิ่งในการทำงานและการอยู่ร่วมกัน มนุษยสัมพันธ์มีประโยชน์ต่องานบริการสารสนเทศ ดังนี้

1. ก่อให้เกิดความเข้าใจและความเห็นใจซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ร่วมใจกันทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีโดยปราศจากข้อขัดแย้ง
2. ทำให้การติดต่อสื่อสารถึงกันง่ายและเป็นผลดี
3. ช่วยลดปัญหาความขัดแย้ง ระหว่างผู้ให้บริการสารสนเทศด้วยกันและความขัดแย้งระหว่าง ผู้ให้บริการสารสนเทศและผู้รับบริการสารสนเทศ
4. เป็นประโยชน์ในการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์กับผู้รับบริการสารสนเทศ ช่วยชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบกิจกรรมบริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน ตลอดจนรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการ อันจะทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำขึ้นนั้นสำเร็จได้ด้วยดี
5. ทำให้เกิดความราบรื่นในการปฏิบัติงาน ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่สิ้นเปลืองเวลา กำลังคน และงบประมาณ

บทสรุป

มนุษยสัมพันธ์เป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากต่อการให้บริการสารสนเทศ ซึ่งเป็นบริการที่นำผู้ใช้เข้าสู่แหล่งสารสนเทศ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง สมบูรณ์ สะดวกและรวดเร็วที่สุด ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด แหล่งสารสนเทศประเภทห้องสมุด



ซึ่งเป็นแหล่งสะสมและให้บริการสารสนเทศ การที่ห้องสมุดแห่งใดแห่งหนึ่งจะสามารถจัดให้บริการเผยแพร่สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมนั้น ผู้ให้บริการสารสนเทศต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้ให้บริการสารสนเทศ เนื่องจากต้องปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการสารสนเทศต้องยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักทักทาย ชักถาม พูดจาด้วยความสุภาพ อ่อนโยน เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ เอื้ออาทร กระตือรือร้นในการให้บริการ เต็มใจให้บริการ เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับความสะดวก สบาย รวดเร็ว ได้รับการสารสนเทศที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการ จึงจะทำให้การบริการสารสนเทศประสบผลสำเร็จ สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

เอกสารอ้างอิง

- กฤติกา จิวลักษณ์. (2547). “บุคลิกภาพของนักสารสนเทศ,” ในเอกสารประกอบการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพสารสนเทศศาสตร์ หน่วยที่ 1-7. หน้า 97-121. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิรพรรณ รักดีบุตร และสมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2546). “การให้การศึกษแก่ผู้ใช้,” ในเอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ หน่วยที่ 8-15. หน้า 169-207. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ และสีปาน ทรัพย์ทอง. (2546). “บริการเผยแพร่สารสนเทศ,” ในเอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ หน่วยที่ 8-15. หน้า 89-123. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประสิทธิ์ ทองอ่อน และคณะ. (2542). **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน**. กรุงเทพฯ : เวิร์ดเวฟเอดิเตอร์เคชั่น.
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2546). “การจัดการงานบริการและเผยแพร่สารสนเทศ,” ในเอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ หน่วยที่ 8-15. หน้า 281-319. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมพร สุทัศนีย์. (2542). **มนุษยสัมพันธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมศักดิ์ ขาวลาภ. (2544). **ภาวะผู้นำ การจูงใจ และทีมงาน**. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมสรวง พฤติกุล และพรทิพย์ สุวันทรัตน์. (2547). “กรณีศึกษาการบริการสารสนเทศ,” ในเอกสารประกอบการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพสารสนเทศศาสตร์ หน่วยที่ 8-15. หน้า 121-144. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รัชนี อยู่ศิริ. (2551). **การบริหารการพยาบาล**. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2551). **มนุษยสัมพันธ์ : พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.