

บทที่ 3

การบริหารงานห้องสมุดประชาชน

เค้าโครงเรื่อง

1. ความหมายของการบริหาร
2. ความสำคัญของการบริหารงานห้องสมุดประชาชน
3. คุณลักษณะของผู้บริหารห้องสมุด
4. ประเภทของบุคลากรห้องสมุด
5. การพัฒนาบุคลากร
6. จรรยาบรรณบรรณารักษ์

สาระสำคัญ

1. การบริหารคือกระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุมกำลัง เพื่อความสำเร็จขององค์การ
2. ความจำเป็นในการบริหารงานห้องสมุดประชาชน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด ส่งผลให้ห้องสมุดจะต้องมีการพัฒนาการดำเนินงานในการให้บริการ
3. คุณลักษณะของผู้บริหารห้องสมุดมี 4 ประการ 1) มีความรู้เกี่ยวกับงานเทคนิค 2) รู้หลักการบริหาร 3) มีความเป็นผู้นำ 4) มีความสามารถในการวางแผน
4. บุคลากรของห้องสมุดมี 2 กลุ่ม คือ 1) ผู้ที่มีความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ 2) ผู้ที่ไม่มีความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ นอกจากนี้ยังมีผู้ที่มีส่วนร่วมในการสนับสนุนงานห้องสมุดคือคณะกรรมการห้องสมุด และอาสาสมัครช่วยงานห้องสมุด

5. การพัฒนาบุคลากรมีทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
6. จรรยาบรรณมีความสำคัญเนื่องจากเป็นกรอบในการปฏิบัติงานของบุณารักษ์เพื่อให้วิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ได้รับการพัฒนามากยิ่งขึ้น

จุดประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อให้เข้าใจความหมายของการบริหารงาน
2. ให้ผู้เรียนเห็นความสำคัญของการบริหารงานห้องสมุดประชาชน
3. สามารถกำหนดหน้าที่การทำงานของบุคลากรห้องสมุดให้สอดคล้องกับงานที่ต้องรับผิดชอบ และสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรได้เป็นอย่างดี
4. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจรรยาบรรณบรรณารักษ์

ความหมายของการบริหาร

การบริหาร คือ กระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุมกำลัง ความพยายามของสมาชิกขององค์การและใช้ทรัพยากรอื่นๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ (สมยศ นาวีกุล. 2536 : 26)

การวางแผนจะเป็นการเลือกเป้าหมายขององค์กร แผนงานต่างๆ จะให้เป้าหมาย กับองค์กรและระเบียบวิธีปฏิบัติงานที่ดีที่สุด แผนงานที่กำหนดโดยส่วนรวมจะจัดทำขึ้น โดยผู้บริหารระดับสูง

การจัดองค์การ เมื่อผู้บริหารได้กำหนดเป้าหมายและพัฒนาแผนงานขึ้นมา เพื่อความสำเร็จของเป้าหมายแล้ว จะต้องออกแบบและพัฒนาองค์การขึ้น โดยการประสาน ทรัพยากรต่างๆ ทั้งบุคคลและวัสดุขององค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จ ตามเป้าหมาย การบริหารบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่การจัดองค์การ

การสั่งการ เป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการเป็นผู้นำ และการจูงใจผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ใน การปฏิบัติงาน ปฏิบัติโดยผ่านทางการติดต่อสื่อสาร การสั่งการจะเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพล สร้างบรรยายกาศและให้ความช่วยเหลือกับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาทำงานให้ดีที่สุด

การควบคุม การกระทำการของสมาชิกในองค์การจะทำให่องค์การมุ่งไปสู่เป้าหมาย ที่กำหนดไว้ ผู้บริหารต้องปฏิบัติหน้าที่การควบคุม โดยการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน การวัดผลและเปรียบเทียบกับมาตรฐาน และการแก้ไขผลการปฏิบัติงานที่ไม่ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้ ผู้บริหารต้องการความแน่ใจว่าองค์การกำลังไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ถ้าหากว่าบางส่วนขององค์การเดินทางที่ผิด จะต้องหาให้พนและแก้ไขให้ถูกต้อง

จากความหมายของการบริหารจะเห็นว่าผู้บริหารต้องใช้ทรัพยากรทั้งหมดของ องค์การ เงินทุน อุปกรณ์ ข่าวสาร และคน เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การ

ความสำคัญของการบริหารงานห้องสมุดประชาชน

ปัจจุบันห้องสมุดจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารงาน เนื่องจาก ความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การเข้าถึงสารสนเทศ และ กฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา แล้วทำให้ห้องสมุดมีความลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น เทคนิค และทฤษฎีในการบริหารองค์การทางธุรกิจและอุตสาหกรรม สามารถนำมาประยุกต์ใน หน่วยงานที่ไม่หวังผลกำไร เช่นห้องสมุดได้เหมือนกัน ความสำเร็จของการบริหารห้อง สมุดขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ และทักษะในการบริหาร

ผู้บริหารห้องสมุดจะต้องทราบศักยภาพของตัวเองทั้งความสามารถและจุดอ่อน เป็นอย่างดี จึงจะช่วยให้สามารถนำห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารองค์การ ได้มีความซับซ้อนมากขึ้น เพราะการเปลี่ยนแปลงจากสภาพ แวดล้อมภายนอก และการเปลี่ยนแปลงภายใน ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ห้องสมุดเห็นความ สำคัญของการบริหาร มีดังนี้ (Underwood. 1990 : 1-2)

1. พัฒนาการของทฤษฎีการบริหารงานองค์การ ได้เปลี่ยนแปลงไป ห้องสมุดต้อง นำกลยุทธ์ใหม่ๆ มาใช้ในการบริหารงาน
2. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด เช่น กฎหมายแรงงาน และการให้บริการ สารสนเทศ ได้เปลี่ยนแปลงไป
3. ผู้ใช้บริการมีต้องการมากขึ้น ดังนี้
 - 3.1 บริการสารสนเทศที่ดีกว่าเดิม
 - 3.2 บริการที่แปลงใหม่ และมีความหลากหลาย
4. งบประมาณ เมื่อรายได้ของห้องสมุด ไม่สมดุลกับรายจ่ายจะต้องปรับตัวให้เข้า กับการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ
5. ความเปลี่ยนแปลงทางด้านวิชาชีพarrant รักษาศตร์และสารนิเทศศาสตร์ ลักษณะงานบริการห้องสมุดและสารสนเทศกำลังมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง บุคลากรในวิชาชีพจะต้องมีความรู้ใหม่ๆ ไม่ว่าจะเป็นพิเศษทางการให้บริการสารสนเทศ

และความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์เข้ากับการทำงานในห้องสมุด เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ในงานพิมพ์ทั่วๆ ไป การใช้เทคโนโลยีในการค้นคืนสารสนเทศ

6. พัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานห้องสมุดโดยตรง เพราะเป็นสื่อกลางที่นำสารสนเทศจากผู้ผลิตไปยังผู้ใช้ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ห้องสมุดจำเป็นที่ต้องปรับรูปแบบการให้บริการ เช่น นำการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล ต้องให้ผู้ใช้ได้เข้าใจวิธีการสืบค้นเป็นอย่างดี

คุณลักษณะของผู้บริหารห้องสมุด

การบริหารห้องสมุดสมัยใหม่ มีความยุ่งยากและ слับซับซ้อนมากขึ้น เพราะองค์การมีความซับซ้อนมากขึ้น เนื่องจากสภาพแวดล้อมได้เปลี่ยนไปนี้เอง ไม่ว่าจะเป็นสารสนเทศที่เพิ่มมากขึ้นและผู้คนมีความต้องการสารสนเทศมากขึ้นด้วย ดังนั้นการบริหารห้องสมุดที่จะนำห้องสมุดไปสู่ความสำเร็จได้จำเป็นต้องมีผู้นำที่มีลักษณะเฉพาะดังนี้ (Underwood, 1990 : 5-6)

1. มีความรู้ความเข้าใจงานเทคนิคของห้องสมุดเป็นอย่างดี นั่นคือมีความรู้เกี่ยวกับระบบงานในห้องสมุดในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การศึกษาความต้องการของผู้ใช้ การจัดทำทรัพยากรสารสนเทศ การจัดระบบให้ผู้ใช้ได้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. มีความเข้าใจแนวคิดและหลักการการบริหารเป็นอย่างดี จะเห็นว่าในการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารห้องสมุดส่วนหนึ่ง แต่เมื่อจะทำหน้าที่บริหารห้องสมุดควรที่จะได้รับการอบรมหรือสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ทางด้านการบริหารห้องสมุดเดียก่อน เนื่องจากการบริหารเป็นงานที่มีความละเอียดอ่อน จำเป็นต้องเรียนรู้จากผู้ที่ปฏิบัติงานบริหาร โดยตรง

3. ความสามารถในการเป็นผู้นำ ลักษณะพิเศษของผู้ที่จะเป็นผู้บริหารห้องสมุด
เนื่องจากต้องอาศัยการตัดสินใจหรือการสั่งการในเรื่องต่างๆ ในทิศทางที่ต้องการให้
ห้องสมุดก้าวเดินต่อไป

4. ความสามารถในการวางแผน ทั้งการวางแผนระยะยาว ระยะกลาง และระยะ
สั้น ได้เป็นอย่างดี

ทักษะจำเป็นสำหรับผู้บริหาร

ความรับผิดชอบของผู้บริหารเพิ่มมากขึ้น ดังนี้เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการ
บริหารงาน ผู้บริหารจำเป็นต้องมีทักษะและความสามารถเพิ่มมากขึ้น ดังนี้ (Rooks.
1994 : 56-58)

1. ทักษะด้านการบริหาร ความเปลี่ยนแปลงของห้องสมุดที่เพิ่มในเชิงปริมาณทุก
ด้าน ทั้งงบประมาณ บุคลากร และทรัพย์สินอื่นๆ ห้องสมุดจำเป็นต้องอาศัยผู้บริหารงาน
ที่มีความเชี่ยวชาญด้านทักษะการบริหารองค์กร การวางแผนงบประมาณ บุคลากร การ
ควบคุม การรายงาน เป็นต้น

2. ทักษะด้านเทคนิค ผู้บริหารห้องสมุดจะต้องเกี่ยวข้องกับการเป็นผู้นำทางด้าน
เทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับการบริหารห้องสมุด ในทุกขั้นตอน โดยเฉพาะเทคโนโลยี
สารสนเทศที่ห้องสมุดจะต้องเกี่ยวข้องทั้งในส่วนของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือ
ข่าย และระบบสารสนเทศต่างๆ

3. ทักษะการสื่อสาร ผู้บริหารถ้าหากสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพจะ
นำไปสู่ความสำเร็จ สามารถสื่อสารกับบุคลากรห้องสมุด ผู้บริหารระดับสูงของหน่วย
งานที่ห้องสมุดสังกัด และการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

4. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็นความรู้ในการมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มต่างๆ ให้
รับเข้าใจกันด้วยดี ซึ่งจะนำไปสู่การบริหารงานที่ดี

5. ทักษะด้านการเพิ่มรายได้ ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้หน่วยงานดำเนินไปได้โดยไม่มีติดขัด อิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ห้องสมุดมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ผู้บริหารจะต้องมีความสามารถในการบริหารรายได้ของห้องสมุด ด้วยวิธีการต่างๆ

6. ความรู้ทางด้านกฎหมาย ผู้บริหารควรนีทักษะทางด้านกฎหมายเป็นอย่างดี เพราะทำหน้าที่ตัดสินใจทุกเรื่องที่เกิดขึ้นในห้องสมุด เพื่อที่จะสามารถประยุกต์ใช้กับการทำงานทุกเรื่องให้อยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องของกฎหมาย ระบุเป็น และขอบังคับต่างๆ

คุณสมบัติของผู้บริหารห้องสมุด

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (2533 : 13) ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้บริหารห้องสมุดแต่ละระดับไว้ดังนี้

1. หัวหน้าห้องสมุดระดับกองหรือฝ่ายขึ้นไป มีวุฒิอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

1.1 ปริญญาโทสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ หรือสารนิเทศศาสตร์ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานห้องสมุดมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี

1.2 ปริญญาตรีสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ หรือสารนิเทศศาสตร์ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานห้องสมุดมาแล้วไม่น้อยกว่า 10 ปี

1.3 ปริญญาตรีสาขาวิชาอื่น และได้รับการอบรมทางบรรณารักษศาสตร์ หรือสารนิเทศศาสตร์ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานห้องสมุดมาแล้วไม่น้อยกว่า 12 ปี

2. หัวหน้าห้องสมุดระดับแผนก ควรมีวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ หรือสารนิเทศศาสตร์ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานห้องสมุดมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี

3. หัวหน้าบรรณารักษ์ มีวุฒิอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

3.1 ปริญญาโทสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ หรือสารนิเทศศาสตร์

3.2 ปริญญาตรีสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ หรือสารนิเทศศาสตร์ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานห้องสมุดมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี

บทบาทของผู้บริหารห้องสมุด

ผู้บริหารห้องสมุดมีภาระความรับผิดชอบมากขึ้น ต้องแสดงบทบาทต่างๆ เพื่อให้การปฏิบัติงาน โดยรวมขององค์การบรรลุผลสำเร็จ บทบาทสำคัญมีดังนี้ (Sweeney, 1994 : 85-87)

1. นักยุทธศาสตร์ ผู้บริหารห้องสมุดที่จะต้องมีกลยุทธ์ในการวางแผน มีโลกทัศน์กว้างไกล หน่วยงานที่จะประสบผลสำเร็จจะต้องมีผู้บริหารที่มีความคิดสร้างสรรค์ และขยายความคิดดังกล่าวให้กับผู้ร่วมงานช่วยกันนำไปปฏิบัติ

2. นักสื่อสาร การสื่อสารถือว่ามีความสำคัญในการพัฒนาองค์กร ผู้บริหารจะต้องคุ้มลักษณะเป็นนักสื่อสารที่ดีเลิศ ทั้งทักษะการฟัง การพูด และการเขียน เพื่อที่จะสื่อสารแนวคิดใหม่ไปยังผู้ร่วมงาน ผู้ใช้ ผู้บริหารของหน่วยงานที่ห้องสมุดสังกัด โดยเฉพาะทักษะการฟังถือว่ามีความสำคัญที่จะใช้ร่วมกับทักษะอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี ผู้บริหารที่รู้จักฟังคนอื่นเชิงจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนางาน

3. นักวางแผนและการประสาน การบริหารงานห้องสมุดมีความซับซ้อนมากที่สุด ต้องอาศัยความรู้และทักษะการบริหารที่มีความทันสมัย คือการรับฟัง การคิด ทบทวนอย่างต่อเนื่อง การประเมิน และการแก้ไขปรับปรุง การบริหารงานจะไม่ประสบผลสำเร็จหากการประสานงานกับทีมงานอย่างจริงจัง

4. นักແสวagh ผู้บริหารจะต้องແสวagh บุคลากรที่ขอการเปลี่ยนแปลง มีความยืดหยุ่น และมีสามารถอยู่เสมอ เพื่อความสำเร็จของหน่วยงาน

5. นักแก้ปัญหา การดำเนินงานห้องสมุดต้องต่อสู้กับปัญหา ดังนั้นผู้บริหารจะต้องเป็นนักแก้ปัญหาที่มีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษ โดยใช้ความยืดหยุ่นในการแก้ปัญหา ในสถานการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

6. ผู้ช่วยการเปลี่ยนแปลง นักบริหารที่คิดจะต้องเป็นผู้ที่ชอบที่จะเริ่มสิ่งใหม่ๆ อย่างรอบคอบ ผู้บริหารไม่ใช่ผู้ที่มีความมุทะลุ หรือนักพจญภัย มีการตัดสินใจอย่างพินิจ พิจารณาเป็นอย่างคิดก่อนที่จะกระทำในสิ่งที่เสี่ยงต่อความล้มเหลว โดยต้องคุ้ศักขภาพ ของตัวเองเสียก่อน

7. ผู้ที่มีความยุติธรรม มีจุดประสงค์ และความคิดในการประเมินการตัดสินใจ การสั่งการ การตัดสินใจ ไม่ใช่เรื่องง่ายในการกำหนดความเป็นไปได้ที่จะทำให้งาน ประสบความสำเร็จ

ผู้บริหารห้องสมุดเกี่ยวข้องกับงานหลายอย่างๆ อย่าง เช่น งานบุคลากร การจัด องค์กร งบประมาณ งานอาคารสถานที่ เป็นต้น งานเหล่านี้ ผู้บริหารจะต้องรู้การบริหาร และใช้ความสามารถที่จะทำให้หน่วยงานมีความก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จ ดังนี้ (Cottam. 1994 : 19-20)

1. ยุทธวิธีการวางแผนและตัดสินใจเกี่ยวกับทิศทางของห้องสมุด
2. การวางแผนโดยราย เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
3. การบริหาร เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้
4. การสั่งการ เพื่อทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
5. การงบประมาณ เพื่อดูแลการใช้จ่ายเงินให้เป็นระบบ
6. การสร้างความสัมพันธ์ทั้งภายในและนอกห้องสมุด
7. การอำนวยความสะดวก เพื่อจัดหาและดูแลทรัพยากรให้เพียงพอ
8. บุคลากร โดยการพัฒนา สนับสนุน และปฏิบัติอย่างยุติธรรม
9. การประชาสัมพันธ์และการรายงานห้องสมุดในรูปของรายงานที่เป็นทางการ จดหมายข่าว และอื่นๆ

สำหรับห้องสมุดประชาชนที่สังกัดกรมการศึกษากอโรงเรียน ได้กำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบผู้บริหารห้องสมุดไว้ดังนี้ (กรมการศึกษากอโรงเรียน. 2535)

1. บริหารงานห้องสมุด วางแผนนโยบาย ควบคุมคุณภาพ งานเทคนิค งานบริหารและบริการ ให้คำแนะนำไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์
2. บริหารงานบุคคล ให้คำแนะนำงานตรงตามหน้าที่ของแต่ละบุคคลด้วยความเรียบร้อยมีคุณภาพ
3. บริหารงานธุรการและการเงิน
4. ประชาสัมพันธ์ ด้วยการจัดกิจกรรมต่างๆ ด้วยการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น หรือหน่วยราชการเดียวกัน เกี่ยวกับความประชาสัมพันธ์ทางสื่อมวลชน ท้องถิ่น สถานีวิทยุกระจายเสียง ฯลฯ
5. รวบรวม พิจารณา กลั่นกรอง ข้อมูล ข่าวสารใหม่ๆ เพื่อจัดให้บริการแก่ประชาชน ในรูปแบบต่างๆ กัน เช่น จัดป้ายนิเทศ แผ่นป้าย สรุบทุกความทางวิทยุกระจายเสียง หรือวารสาร
6. วางแผน ตั้งงบประมาณดำเนินการ
7. วางแผนโครงการ บริการส่งเสริมการอ่านของประชาชนทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด จัดหน่วยเคลื่อนที่ บริการหนุนเวียนหนังสือ แลกเปลี่ยนในจังหวัด และต่างจังหวัด

จากหน้าที่ของผู้บริหารของห้องสมุดที่ได้กล่าวมานี้ สามารถนำมาจัดกลุ่มได้ 4 กลุ่ม ดังนี้

1. ทำหน้าที่ผู้จัดการ โดยรับผิดชอบการวางแผนองค์การ ได้แก่ การกำหนด ทิศทาง เป้าหมาย การตัดสินใจ กระตุ้น สร้างทีมงาน แก้ปัญหา รับฟัง สื่อสาร เพื่อนำห้องสมุดให้สามารถบริการชุมชนได้เป็นอย่างดี
2. ผู้ควบคุม การจ้าง การให้ออก การฝึกอบรม สำนักงาน ให้รางวัล ส่งเสริม แนะนำ และกระตุ้นบุคลากรให้ทำงาน
3. การสร้างความสัมพันธ์ โดยการสร้างและเอาใจใส่ต่อความสัมพันธ์กับองค์กรต่างๆ ในภาคธุรกิจ อุตสาหกรรม และชุมชนทั้งหมด เข้าร่วมในสถานการณ์และ

การประชุม เป็นคณะกรรมการของสมาคมและชุมชนต่างๆ เพื่อช่วยในการส่งเสริมงานห้องสมุด

4. ผู้นำ รับผิดชอบในการเป็นผู้นำองค์กร ถาวรสู่ผู้นำคือสิ่งสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ช่วยให้องค์กรได้มีการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ

การบริหารงานบุคคลการห้องสมุดประชาชน

คนเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์การ (สมยศ นาวีการ. 2536 : 18) การบริการสารนิเทศมีความจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารบุคคลการ เพราะ ต้องอาศัยบุคคลการที่มีประสิทธิภาพมาช่วยในการดำเนินงาน ผู้บริหารห้องสมุดหรือหัวหน้าห้องสมุดจะต้องสร้างแรงจูงใจให้บุคคลการพึงพอใจในการทำงาน การกระตุ้นให้คนสนใจที่จะทำงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการบริหารงานบุคคลการ

ประเภทของบุคคลการห้องสมุด

บุคคลการของห้องสมุดมี 2 ประเภท (อัมพร ปันครี. 2528 : 149)

1. ผู้ที่มีความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์ สำหรับประเทศไทยได้แบ่งผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดในกลุ่มนี้ได้ดังนี้

1.1 ผู้ที่มีคุณวุฒิอย่างต่ำปริญญาตรี หรือประกาศนียบัตรวิชาบรรณารักษศาสตร์ เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของห้องสมุดปัจจุบัน สถาบันการผลิตบุคคลการทางด้านนี้ได้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา เป็นต้น

1.2 ผู้ที่มีคุณวุฒิประกาศนียบัตรวิชาบรรณารักษศาสตร์ของวิทยาลัยครุศาสตร์ หรือระดับอนุปริญญา สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ ของสถาบันราชภัฏในปัจจุบัน

1.3 ผู้ที่ได้รับการอบรม จนได้รับวุฒิบัตรของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย และได้ปฏิบัติงานห้องสมุดจนมีประสบการณ์และความชำนาญงานห้องสมุด นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานอื่นๆ ที่ได้มีการอบรมครุหรือผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดที่ไม่มี-

ความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์ เช่น โครงการพัฒนา และฝึกอบรมครุภู่สอนในสังกัด กรมสามัญศึกษา ในความร่วมมือระหว่างสำนักงานสถาบันราชภัฏ-กรมสามัญศึกษา พุทธศักราช 2538

2. ผู้ที่ไม่มีความรู้วิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ (Non-Professional Librarian) ได้แก่ พนักงานพิมพ์ดีด เจ้าหน้าที่ธุรการ นักการการโ戎 ช่างคิลป์ เป็นต้น บุคคลเหล่านี้ จะมีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ไม่มีความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์ การจัดองค์การจะต้องให้ความสำคัญกับบุคคลเหล่านี้ เนื่องจากงานบางอย่างของห้องสมุดจะต้องอาศัยความรู้เฉพาะด้านมาดำเนินงาน แต่ถึงอย่างไรจะต้องจัดให้บุคลากรทุกประเภทได้มีความรู้เกี่ยวกับห้องสมุด เพื่อที่จะทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

บุคลากรของห้องสมุดประชาชน

บุคลากรของห้องสมุดประชาชน มีทั้งผู้ที่มีความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์ เป็นอย่างดี ซึ่งสำเร็จการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ หรือสารนิเทศศาสตร์ และผู้ที่ไม่ได้สำเร็จการศึกษาทางด้านนี้ ตำแหน่งของบุคลากรในห้องสมุด มีชื่อเรียกแตกต่าง กันขึ้นอยู่กับสังกัดของห้องสมุดประชาชน และลักษณะงาน สำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในห้องสมุดประชาชนสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน มีดังนี้

บุคลากรที่มีความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์

1. บรรณารักษ์ แบ่งตามตำแหน่งทางราชการ ได้แก่ (วีไลลักษณ์ ใจนาครีรัตน์. 2537 : 52-54)

1.1 บรรณารักษ์ที่มีตำแหน่งเป็นข้าราชการพลเรือนสังกัดสำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เรียกชื่อตำแหน่งว่า บรรณารักษ์ เริ่มตำแหน่งจากบรรณารักษ์ 3 ระดับ 3 จนกระทั่งบรรณารักษ์ 8 ระดับ 8 คุณสมบัติคือ ได้รับปริญญาตรีหรือเทียบได้

ไม่ต่างกับทางบรรณารักษศาสตร์หรือทางอื่นที่ดำเนินกิจกรรมคณะกรรมการข้าราชการ

พลเรือนกำหนด

1.2 บรรณารักษ์ที่มีตำแหน่งเป็นข้าราชการครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ
พลเรือนชั้น品位 (ก.ค.) เรียกชื่อตำแหน่งว่า อาจารย์ คุณสมบัติคือได้รับปริญญาตรี
ทางบรรณารักษศาสตร์

บรรณารักษ์ทั้งสองกลุ่ม ส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานในศูนย์การศึกษากลาง
โรงเรียนจังหวัด โดยได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการศูนย์การศึกษากลางเรียน
จังหวัด ให้ทำหน้าที่ฝ่ายการศึกษานวัฒน์ หัวหน้าห้องสมุดบ้าง และหน้าที่อื่นที่ไม่
เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุดประชาชน นอกจากนี้ห้องสมุดประชาชนในสังกัดกรมการ
ศึกษากลางเรียนยังมีตำแหน่งบรรณารักษ์ลูกจ้างประจำหรือที่เรียกว่า “บรรณารักษ์ค่า
จ้างประจำ” ส่วนใหญ่จะมีวุฒิชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เคยผ่านการอบรมวิชาบรรณารักษ์
ศาสตร์ ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ หรือเคยฝึกงานในห้องสมุดอื่นๆ
ปฏิบัติงานนานาไม่ต่ำกว่า 15 ปี ปัจจุบันไม่มีการรับบุคลากรในตำแหน่งนี้เพิ่มจากเดิม
ที่มีอยู่

บรรณารักษ์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้ (กรมการศึกษากลางเรียน.

2535)

1. รับนโยบายจากหัวหน้าบรรณารักษ์ ให้บรรลุตามนโยบายที่วางไว้

2. ดำเนินงานตามหน้าที่ของห้องสมุด

3. ดำเนินงานเกี่ยวกับงานเทคโนโลยีห้องสมุด

4. ดำเนินงานเกี่ยวกับการทำสาร หนังสือพิมพ์ และเอกสารอื่นๆ

5. ควบคุมการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

6. อื่นๆ ตามที่หัวหน้าบรรณารักษ์มอบหมาย

เนื่องจากบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชนจะต้องเกี่ยวข้องกับ
ชุมชนค่อนข้างมาก ปฏิบัติงานทั้งที่เกี่ยวข้องกับงานทางด้านบรรณารักษศาสตร์ การ

ศึกษา งานสังคมสงเคราะห์ และงานชุมชนสัมพันธ์อื่นๆ ดังนั้นบรรณารักษ์ห้องสมุด
ควรมีคุณลักษณะ ดังนี้ (DeCandido. 1996 : 52-53)

1. ความสามารถในการประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อร่วมวิชาชีพ
สมาคม และองค์กรต่างๆ ได้เป็นอย่างดี
2. ฝึกศึกษาอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากความรู้ที่จะใช้ในการปฏิบัติงานทาง
ด้านบรรณารักษศาสตร์ได้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะความรู้ทางด้าน
เทคโนโลยีสารสนเทศ และแนวความคิดในการให้บริการสารสนเทศ
3. ตั้งใจในการทำงานทุกอย่างให้ดีที่สุด เมื่อมีโอกาสเข้ามาทำงานในห้อง
สมุดประชาชน ควรนำทฤษฎีและแนวคิดที่ได้จากการเรียนในห้องเรียน และนำ
ประสบการณ์ที่ได้จากการทำงานมาประยุกต์ใช้กับการทำงานให้เต็มที่
4. อารมณ์ดี ห้องสมุดประชาชนต้องให้บริการแก่ประชาชนจำนวนมาก
และมีความต้องการบริการที่หลากหลาย บรรณารักษ์จะต้องยอมรับบทบาทของการเป็น
ผู้ให้บริการ พร้อมเผชิญกับปัญหาด้วยรอยยิ้ม
5. มุนยสัมพันธ์ ขอบพนักงาน เอาใจใส่ ให้ความสำคัญ มีใจเมตตา
กรุณาและให้ความช่วยเหลือกับผู้ใช้ทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นแม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา นัก
วิชาการ เด็กหรือผู้ใหญ่
6. รักอาชีพของตัวเอง บรรณารักษ์ต้องถูกใจตัวเองอยู่ตลอดเวลา ว่า งานที่
ทำเข้ากันได้กับตัวเองหรือไม่ ทำงานห้องสมุดเป็นอาชีพหลัก หรือเป็นงานอดิเรก หรือ
งานที่ทำด้วยความתר漫 เพราะความรู้สึกที่มีต่ออาชีพจะทำให้การทำงานประสบความ
สำเร็จหรือล้มเหลวได้เหมือนกัน
7. ความคิดสร้างสรรค์ งานห้องสมุดถือว่าเป็นงานบริการที่ต้องความคิด
สร้างสรรค์ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและไม่ยึดติดรูปแบบเก่าๆ กฏเกณฑ์ต่างๆ สามารถ
ยืดหยุ่นได้

8. รักษ์ความเป็นประชาธิปไตยทั้งกับเพื่อนร่วมงานและผู้ใช้บริการ ให้ทุกคนมีสิทธิ์ทำงานตามความสามารถ โดยไม่แบ่งแยกเพศหรือสถานบ้านการศึกษา ส่วนผู้ใช้บริการให้มีโอกาสเรียนรู้อย่างเท่าเทียมกัน จัดบริการพิเศษสำหรับผู้ที่มีปัญหาทางด้านร่างกาย และจิตใจ

9. พัฒนาวิชาชีพในรูปแบบต่างๆ โดยการเผยแพร่ความรู้และประสบการณ์ของตนเองให้เพื่อนร่วมวิชาชีพได้นำไปใช้ประโยชน์ ในรูปงานเขียนบทความ หรือการเล่าประสบการณ์ หรือการเป็นวิทยากร เป็นต้น

10. ต้องเข้าใจในวิชาชีพบรรณาธิการ คืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับการนำความรู้ไปให้กับประชาชน และสร้างให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการใช้สารสนเทศได้เป็นอย่างดี

2. เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เรียกชื่อว่า ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มี ๕ ระดับ คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ๑-๕ (วิไลลักษณ์ โรจนารีรัตน์. ๒๕๓๗ : ๕๓)

หน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีดังนี้ (กรมการศึกษา นอกโรงเรียน. ๒๕๓๕)

2.1 ดำเนินงานตามที่หัวหน้าฝ่ายมอบหมาย

2.2 ทำความสะอาด จัดเข้าที่สุกฤตภาก

2.3 จัดทำทะเบียนหนังสือให้เป็นปัจจุบัน

2.4 ให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดที่ต้องรับ-จ่าย

2.5 เก็บสถิติผู้ใช้ ผู้ยืมหนังสือ แยกประเภท ประจำวัน

2.6 จัดหนังสือสำหรับหมุนเวียน เคลื่อนที่ และเปลี่ยน

2.7 รับบริจากหนังสือและตอบข้อบกุญ

2.8 จัดบริการวารสาร หนังสือพิมพ์และเก็บรวบรวมเพื่อเย็บเล่ม

2.9 จัดห้องหนังสือสำหรับซ่อน

2.10 ทำบรรณนิพัตน์หนังสือ และทำบรรณานุกรมແນະนำหนังสือ

2.11 งานอื่นๆ ตามที่รับมอบหมาย

บุคลากรที่ไม่มีความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์

ห้องสมุดประชาชนมีงานที่ต้องรับผิดชอบเหมือนกับห้องสมุดประเภทอื่นๆ ดังนี้ จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถแต่ละสาขาวิชามาช่วยดำเนินงานที่มีลักษณะเฉพาะ ดังนี้ (กรรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2535)

1. นักวิชาการ โสตท์ศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีทางด้าน โสตท์ศึกษาหรือเทียบเท่า มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1.1 ปฏิบัติงานตามแผน และนโยบายด้าน โสตท์ศึกษา

1.2 จัดหารัฐภยการด้าน โสตท์ศึกษา

1.3 จัดระบบด้าน โสตท์ศึกษา

1.4 จัดบริการเกี่ยวกับงาน โสตท์ศึกษา

1.5 บำรุงรักษาเกี่ยวกับงาน โสตท์ศึกษา

1.6 อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2. เจ้าหน้าที่ โสตท์ศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ทางด้านอิเล็กทรอนิก หรือเทียบเท่า มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

2.1 จัดห้อง โสตท์ศึกษาภายในห้องสมุดให้อยู่ในสภาพที่ให้บริการได้ตลอดเวลา

2.2 จัดกิจกรรม โสตท์ศึกษา บริการแก่สมาชิก ผู้สนใจ ตามแผนที่หัวหน้าวงไว้

2.3 เป็นเจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมห้องสมุดทุกประเภท เช่น ฉายภาพยนตร์ ไลด์ บันทึกเทปฯลฯ

สมุด

2.4 ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์งานห้องสมุดทั้งภายในและภายนอกห้อง

2.5 ให้บริการถ่ายเอกสารแก่สมาชิก

2.6 เก็บรักษา คูแล และทำทะเบียนเครื่องมือ สิ่งที่ห้องสมุดที่ใช้ได้ตลอดเวลา

2.7 บริการแสง เสียง ให้การจัดกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด

3. พนักงานช่างศิลป์ สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง (ปวส.)

หรือเทียบเท่า มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

3.1 จัดเบียนโปสเตอร์ ประชาสัมพันธ์งานห้องสมุด

3.2 จัดเสนอความรู้ ข่าวสาร ตามที่บรรณาธิการจัดให้เขียน

3.3 เขียนสรุปข่าวเด่น และน่าสนใจรอบเดือน

3.4 จัดเบียนเรื่องที่จัดนิทรรศการประจำทั้งภายในและนอกห้องสมุด

3.5 จัดห้องสมุดพิพิธภัณฑ์และวัฒนธรรม

3.6 ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น จัดกิจกรรม

3.7 จัดตกแต่งบริเวณภายใน และนอกห้องสมุดให้เป็นที่น่าใช้

3.9 อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

4. เจ้าหน้าที่ธุรการ สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ หรือเทียบเท่า มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

4.1 จัดพิมพ์รายชื่อหนังสือสำหรับเคลื่อนที่ หมุนเวียน และแลกเปลี่ยน กับห้องสมุดอื่น

4.2 พิมพ์หนังสือติดต่อประสานงานของห้องสมุด

4.3 บรรจุหนังสือใส่ตู้ หีบห่อ หรือกล่อง สำหรับบริการนอกห้องสมุด

4.4 พิมพ์รายชื่อหนังสือที่ขออนุมัติซื้อและขออนุญาตจำหน่าย

4.5 พิมพ์บัตรรายการ

4.6 งานธุรการและงานพิมพ์อื่นๆ ของห้องสมุด

5 เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด มีคุณสมบัติดังนี้

5.1 ได้รับประกาศนียบัตรประจำนักศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่าไม่ต่างกันนี้ และมีความสามารถพิมพ์ดีดภาษาไทยได้ไม่น้อยกว่านาทีละ 35 คำ หรือ

5.2 ได้รับประกาศนียบัตรประจำนักศึกษาตอนปลายสายอาชีพ หรือ เทียบได้ไม่ต่างกันนี้ทางบัญชี พลิชยการ เลขาธุการ ภาษาต่างประเทศ หรือทางอื่นที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกำหนดค่าว่าใช้เป็นคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งนี้ ได้ และมีความสามารถในการพิมพ์ดีดภาษาไทยได้ไม่น้อยกว่านาทีละ 35 คำ

6. พนักงานซ่อมหนังสือ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีหน้าที่ดังนี้

6.1 สำรวจหนังสือที่ชำรุดบนชั้นวางหนังสือ นำออกໄว้เพื่อเตรียมซ่อม

6.2 วางแผนการซ่อมและเขียนเล่มวารสารเป็นรายเดือน

6.3 ทำบัญชีวัสดุที่จะใช้ซ่อมหนังสือและเขียนเล่มวารสารที่ต้องการใช้ เพื่อขออนุมัติจัดซื้อ

6.4 ซ่อมหนังสือและเขียนเล่มวารสารตามแผน วันละอย่างน้อย 10 เล่ม

6.5 จัดทำสถิติการซ่อมหนังสือและเขียนเล่มวารสาร

6.6 เสียงสันหนังสือและวารสารที่เขียนแล้วนำไปจัดเรียงไว้บนชั้น

7. พนักงานการโ戎 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา สำหรับห้องสมุด สังกัดกรรมการศึกษานอกโรงเรียน นักการการโ戎 มีตำแหน่งเป็นลูกจ้างประจำ มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

7.1 เปิด-ปิด ห้องสมุด

7.2 ทำความสะอาดพื้น โต๊ะ เก้าอี้ ชั้นหนังสือ และห้องน้ำห้องส้วม

8. พนักงานขับรถ สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา มีหน้าที่ ดังนี้

8.1 ขับรถบริการในทุกกิจกรรมของห้องสมุด

8.2 บำรุงรักษา ยานพาหนะ ให้อยู่ในสภาพที่ใช้การได้ตลอดเวลา

บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ส่งเสริมกิจการห้องสมุดประชาชน

ห้องสมุดประชาชน เป็นหน่วยงานบริการสาธารณะที่มีผู้คนทุกระดับ ทุกประเภทในชุมชน การดำเนินงานนอกจากอาศัยบุคลากรของห้องสมุด โดยตรงแล้ว ยัง จะต้องขอความร่วมมือจากบุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงาน มาช่วยในการดำเนินงาน ขึ้นอยู่กับสังกัดของห้องสมุดประชาชนนั้นๆ ดังนี้

คณะกรรมการห้องสมุด (Library board)

หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ประกอบด้วยบุคคลที่เป็นและไม่ได้เป็นบุคลากร ประจำของห้องสมุดประชาชน เพื่อร่วมกันดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จ ประกอบด้วย

1.1 คณะกรรมการที่ปรึกษา กือ กลุ่มบุคคลที่มีที่ทำหน้าที่บริหาร โครงการและบริการของห้องสมุดประชาชน ให้ดำเนินงานเป็นไปด้วยดี คณะกรรมการห้องสมุดประชาชน มีคุณลักษณะสำคัญดังนี้ (Christenson. 1995 : 63-73)

1. มีความสนใจงานห้องสมุด
2. มีความสามารถพิเศษหรือมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ด้าน การเงิน คอมพิวเตอร์ การประชาสัมพันธ์ เพื่อที่จะได้นำความรู้เหล่านั้นมาใช้ประโยชน์ สำหรับการดำเนินงานห้องสมุด

3. ต้องมีความรู้เกี่ยวกับชุมชนเป็นอย่างดี เช่น อารีพ ศาสนา การ ศึกษา ศาสนา และรายละเอียดอื่นๆ

4. ต้องเป็นผู้ที่สามารถสละเวลา แรงกาย หรือให้การสนับสนุนทาง ด้านงบประมาณแก่ห้องสมุด

บทบาทและหน้าที่ของคณะกรรมการห้องสมุดประชาชนที่สำคัญ มีดังนี้

1. เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการในชุมชนเป็นอย่างดี การเลือกคณะกรรมการที่จะมาจากหลายฝ่ายในชุมชนทำให้ห้องสมุดได้บุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับผู้ใช้และความต้องการของผู้ใช้เป็นอย่างดี

2. มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและการงบประมาณเป็นอย่างดี เพื่อที่จะทำให้การวางแผนการให้บริการสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการของชุมชนและสอดคล้องกับระเบียบและข้อปฏิบัติในการใช้จ่ายเงินงบประมาณได้ถูกต้อง

3. กำหนดนโยบายเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับกฎระเบียบของสังคม และประยุกต์ใช้จ่าย ได้แก่ นโยบายการเลือกบุคลากร การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น เพื่อให้เป็นมาตรฐานที่บรรณารักษ์ใช้สำหรับการบริหารงานห้องสมุด

หน้าที่ในการกำหนดนโยบายมักจะมีความสับสนกันระหว่างบรรณารักษ์และคณะกรรมการห้องสมุด ถ้าคณะกรรมการห้องสมุดเข้าใจบทบาทของบรรณารักษ์จะช่วยให้การจัดทำนโยบายมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น อันที่จริงบรรณารักษ์คือผู้ที่ทำหน้าที่จัดบริการในห้องสมุดทั้งหมดและทำทุกอย่างให้ดีที่สุด ส่วนคณะกรรมการห้องสมุดจะทำหน้าที่ในการตัดสินใจเลือกวิธีการที่จะจัดบริการเหล่านั้นบรรณารักษ์ทำหน้าที่ดูแล และประเมินการทำงานของบุคลากรทั้งหมด ในขณะเดียวกันคณะกรรมการห้องสมุดทำหน้าที่รับผิดชอบบุคลากรคนเดียว คือบรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่บริหารห้องสมุด

4. พัฒนาแผนการดำเนินงานระยะยาวของห้องสมุด โดยในขั้นแรกของกระบวนการวางแผนพัฒนาห้องสมุดคือ การตัดสินใจว่าจะให้บริการแก่ชุมชน และกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างไร จึงจะทำให้ประชาชนได้รับบริการ และการกำหนดวิธีการประเมินผลการดำเนินงาน

5. การเงินห้องสมุด คณะกรรมการจะต้องกำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพการเงินของห้องสมุด

6. สนับสนุนการดำเนินงานของห้องสมุด โดยการกำหนดพิษทางการดำเนินงานของห้องสมุด ให้บรรณารักษ์ได้ปฏิบัติงานได้สะดวก และทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุด

7. ประชาสัมพันธ์ห้องสมุด คณะกรรมการห้องสมุดเป็นบุคคลที่มีส่วนช่วยในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดได้เป็นอย่างดี เริ่มตั้งแต่การกำหนดนโยบายการประชาสัมพันธ์ และการที่เป็นบุคคลที่อยู่ใกล้ชิดกับชุมชน จึงสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับห้องสมุดแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี

ห้องสมุดประชาชนที่สังกัดกรมศึกษาธิการออกโรงเรียน ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาห้องสมุด ดังนี้

1. คณะกรรมการที่ปรึกษาห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดของกรมศึกษาธิการออกโรงเรียน ประกอบด้วย ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานกรรมการ ศึกษาธิการจังหวัดหรือผู้แทน ผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัดหรือผู้แทน ผู้อำนวยการสามัญศึกษาจังหวัดหรือผู้แทน และผู้ทรงคุณวุฒิไม่น้อยกว่า 5 คน เป็นกรรมการ และให้หัวหน้าศูนย์การศึกษาอนุเคราะห์จังหวัดเป็นกรรมการและเลขานุการ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดในห้องสมุดนั้นๆ ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ช่วยเลขานุการ

2. คณะกรรมการที่ปรึกษาห้องสมุดประชาชนประจำอำเภอ ประกอบด้วย นายอำเภอ หรือผู้ที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมายเป็นประธานกรรมการ ศึกษาธิการอำเภอหรือผู้แทน หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอหรือผู้แทน และผู้ทรงคุณวุฒิไม่น้อยกว่า 5 คน เป็นกรรมการ และให้หัวหน้าศูนย์การศึกษาอนุเคราะห์จังหวัดเป็นกรรมการและเลขานุการ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดในห้องสมุดนั้นๆ ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ช่วยเลขานุการ

1.2 คณะกรรมการดำเนินงานห้องประชาชนจังหวัด และห้องสมุดประชาชนอำเภอ จังหวัดจะแต่งตั้งโดยพิจารณาจากผู้ที่เหมาะสมในชุมชนนั้น ไม่น้อยกว่า 15 คน เป็นกรรมการ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในห้องสมุดนั้นๆ ที่ได้รับมอบหมายเป็น

กรรมการและเลขานุการ มีหน้าที่วางแผนปฏิบัติงาน ช่วยเหลือ สนับสนุนกิจการห้องสมุดประชาชน ให้สอดคล้องกับนโยบายของจังหวัดและกรมการศึกษานอกโรงเรียน

อาสาสมัคร (Volunteer)

ห้องสมุดประชาชนโดยทั่วไปจะมีข้อจำกัดในเรื่องบุคลากร บางแห่งมีบุคลากรเพียงคนเดียว ทำให้ไม่สามารถจะทำงานบริการแก่ผู้ใช้ได้ทัน ในสภาวะการณ์เช่นนี้ บรรณารักษ์จะต้องหาผู้ช่วยงาน โดยหาผู้ที่มีความสมัครใจที่จะช่วยทำงานห้องสมุดโดยไม่หวังผลตอบแทน

วัตถุประสงค์ในการหาอาสาสมัครช่วยงาน มีดังนี้ (Barban. 1997 : 97-96)

1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้อาสาสมัครเข้าใจและเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมห้องสมุด
2. ให้อาสาสมัครได้เห็นความสำคัญในการทำงานให้กับส่วนรวมโดยไม่หวังผลตอบแทน
3. ต้องการให้อาสาสมัครได้ช่วยงานห้องสมุดให้บรรลุผลสำเร็จ ถึงแม้ว่าอาสาสมัครจะไม่สามารถทำหน้าที่แทนบุคลากรห้องสมุด แต่ก็ช่วยผ่อนการทำงานของบรรณารักษ์ในบางส่วนได้
4. ให้อาสาสมัครมีความภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง ที่ได้มีส่วนร่วมและมีความสำคัญในการเป็นสมาชิกคนสำคัญของชุมชน
5. อาสาสมัครได้มีความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดและการให้บริการสารสนเทศ เป็นอย่างดี ซึ่งจะนำไปสู่การเป็นผู้ใช้บริการที่ดี และสามารถใช้เป็นแนวทางในการตัดสินเลือกประกอบอาชีพได้ในอนาคต

ลักษณะงานของอาสาสมัคร

การกำหนดงานสำหรับอาสาสมัคร บรรณารักษ์จะต้องเข้าใจงานที่เหมาะสมสำหรับความรู้ความสามารถของอาสาสมัคร และทำงานห้องสมุดได้เฉพาะในส่วนของการให้บริการสารสนเทศทั่วๆ ไป เท่านั้น มีทั้งงานที่บรรณารักษ์ต้องอยู่และ ผลงานที่ปล่อยให้ทำเองตามลำพัง ส่วนงานที่เป็นงานทางด้านเทคนิคที่ต้องอาศัยความรู้ทางด้านวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ไม่ควรจะให้อาสาสมัครทำ เพราะจะทำให้ระบบงานห้องสมุดเสีย หรือไม่ก็ต้องเสียเวลาในการสอนนาน งานที่เหมาะสมสำหรับอาสาสมัครช่วยงานมีดังนี้

1. งานบริการยืมคืนหนังสือ และการจัดเก็บหนังสือขึ้นชั้น
2. งานซ่อมและเตรียมหนังสือให้บริการ
3. งานเอกสาร ได้แก่ การพิมพ์ การแปลเอกสาร
4. การตอบคำถามและช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาคำตอบจากสารสนเทศในห้องสมุด
5. งานกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เช่น อาสาสมัครเล่านิทาน อ่านหนังสือให้เด็กฟัง การแสดงละคร เป็นต้น
6. ช่วยบรรณารักษ์ในการจัดนิทรรศการ เช่น งานศิลปะ งานรวมรวมข้อมูล คัดเลือกภาพและติดภาพ
7. ช่วยบรรณารักษ์ในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด อาสาสมัครนักจะเป็นสมาชิกของชุมชนและครอบครัว จึงสามารถที่จะใช้เป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุด ได้เป็นอย่างดี
8. การส่งเสริมให้มีการสนับสนุนกิจกรรมห้องสมุด เมื่อมีผู้ทำงานห้องสมุดมีจำนวนมาก และเข้ามานิสั่นร่วมในกิจกรรมห้องสมุด ได้เห็นประโยชน์ของห้องสมุด อาสาสมัครแต่ละคนสามารถที่จะชักชวนให้มีผู้สนับสนุนกิจกรรมห้องสมุดมากขึ้น

การคัดเลือกอาสาสมัคร

ผู้ที่เข้ามาใช้ห้องสมุดประชาชนมีหลายประเภท มีทั้งผู้ใหญ่ วัยรุ่น และเด็ก นักเรียน นักศึกษา แม่บ้าน และผู้ประกอบอาชีพต่างๆ ทุกคนมีสิทธิ์สมัครเข้ามาช่วยงาน ห้องสมุด การคัดเลือกมีขั้นตอนดังนี้ (Barban. 1995 : 94-95)

1. ให้ผู้ที่สนใจเขียนใบสมัคร ให้รายละเอียดสำคัญเกี่ยวกับตัวผู้สมัคร เช่น อายุ เพศ สถานภาพการสมรส อาชีพ วันเวลาที่สามารถมาช่วยงานได้

2. การสัมภาษณ์ เมื่อปั่นใบสมัครแล้ว บรรณารักษ์สามารถสัมภาษณ์โดย การพูดคุยกันอย่างไม่เป็นทางการกับผู้สมัคร โดยถามว่าทำอะไรจึงชอบที่จะมาเป็นอาสาสมัคร ช่วยงานห้องสมุด วันเวลาที่สะดวกในการทำงานที่ห้องสมุด เพื่อที่จะกำหนดตารางทำงานไม่ตรงกัน เพราะถ้าหากมีอาสาสมัครช่วยงานในเวลาเดียวกันมากเกินที่บรรณารักษ์ จะดูแลทั่วถึง อาจจะทำให้ไม่ได้งานตามที่คาดหวัง

การปฐมนิเทศและการทำงาน

เมื่อคัดเลือกอาสาสมัครช่วยงานเรียบร้อยแล้ว หลังจากนั้นบรรณารักษ์จะ กำหนดวันเวลาปฐมนิเทศและการอบรมแก้อาสาสมัคร ในเรื่องที่จำเป็นกับการทำงาน กิจกรรมการปฐมนิเทศมีดังนี้ (Sutton. 1995 : 37-38)

1. ให้อาสาสมัครเห็นความสำคัญของการติดป้ายอาสาสมัครช่วยงานห้อง สมุดทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน เพื่อที่ผู้ใช้บริการจะได้รู้ว่าเป็นเจ้าหน้าที่อาสาสมัครช่วยงาน ของห้องสมุด

2. วิเคราะห์ระดับการศึกษา และระดับความรู้ของอาสาสมัคร เช่น ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ความสามารถทางด้านภาษา การจัดกิจกรรมส่ง เสริมการอ่าน ฯลฯ

3. ตามความสมัครใจในการทำงานแต่ละงานในห้องสมุด เพราะการได้ ทำงานที่ชอบจะทำให้งานประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

4. การปฐมนิเทศและการสอนการทำงานที่ได้ผลคือการให้อาสาสมัครได้เรียนรู้จากสถานการณ์จริงๆ เช่น วิธีการตอบคำถatement ทางโทรศัพท์ การเล่านิทาน การให้บริการรับคืนหนังสือ และการนำหนังสือไปเก็บที่ชั้นให้เรียบร้อย ฯลฯ ซึ่งการเป็นอาสาสมัคร โดยเฉพาะอาสาสมัครที่เป็นเด็กได้เห็นจะมีความรู้สึกตื่นเต้น เข้าใจการทำงาน และเห็นว่างานที่จะทำไม่มีความยุ่งยากถ้าหากมีความตั้งใจ

5. บรรณาธิการจะต้องทำตารางการทำงาน เพราะแต่ละคนอาจจะมีเวลาว่างในการที่จะช่วยงานต่างกัน เช่น ทำงานเช้านี้แล้วเย็นวันจันทร์ หรืออาสาที่จะทำงานในช่วงปิดเรียนภาคฤดูร้อน เป็นต้น ตารางการทำงานจะกำหนดหน้าที่ของอาสาสมัคร และมีการพร瑄นา้งงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน

6. หลังจากอาสาสมัครได้ปฏิบัติงานได้ระเบ��ห์ก็จะมีการสังเกต และทบทวนการทำงาน และให้อาสาสมัครสอบถามในสิ่งที่ยังไม่เข้าใจหรือไม่ชัดเจนเมื่อได้มีโอกาสลงมือปฏิบัติ

7. การประเมินผลการทำงาน เมื่อเสร็จสิ้นการทำงานจะต้องมีการประเมินผลการทำงาน โดยประเมินทั้งผู้อบรม ผู้ปฏิบัติ และความสำเร็จของงานโดยรวม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาโครงการอาสาสมัครช่วยงานต่อไป

การพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรห้องสมุดมีความสำคัญเช่นเดียวกับกับองค์กรอื่น ห้องสมุดหลายแห่งได้เขียนนโยบายการพัฒนาบุคลากรไว้อย่างชัดเจน ซึ่งประกอบด้วยเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ผู้รับผิดชอบ รูปแบบการอบรมหรือพัฒนาบุคลากร รายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหา และวิธีการประเมินผลการฝึกหัด ความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากรขึ้นอยู่กับการสนับสนุนของฝ่ายบริหารระดับสูงขององค์กร ซึ่งหมายถึงหัวหน้าห้องสมุดนั่นเอง (Jordan 1995, 170-171)

เป้าหมายในการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรความมีการกำหนดเป็นนโยบายให้บุคลากรทุกระดับได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาวิชาชีพและใช้ประโยชน์สำหรับการนำเสนอบริการสารสนเทศที่ดีแก่ผู้ใช้ โดยการกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน ดังนี้ (Jordan.1995 : 172)

1. การอบรมความรู้พื้นฐานแก่บุคลากรทุกคนให้สามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ
2. สนับสนุนให้มีความรู้อย่างกว้าง และมีความเข้าใจบทบาทของหน่วยงานที่ห้องสมุดสังกัด เพื่อที่จะได้สนับสนุนให้งานบรรลุผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น
3. สนับสนุนให้บุคลากรมีความทันสมัยและก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี
4. สนับสนุนเพยแพร่พัฒนาการใหม่ๆ และแนวคิดเกี่ยวกับงานห้องสมุดและงานสารสนเทศที่เปลี่ยนไป
5. สนับสนุนให้บุคลากรได้มีการพัฒนาทักษะการถ่ายทอดและการสื่อสารที่ดี เพื่อที่จะสามารถประสานงานกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้ห้องสมุด
6. สนับสนุนให้มีการพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง
7. สนับสนุนให้บรรณาธิการได้เพิ่มพูนทักษะและประสบการณ์ใหม่ๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
8. ส่งเสริมให้มีการเผยแพร่บริการและสารสนเทศที่มีประโยชน์ของห้องสมุดแต่ละแห่ง
9. สนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้โดยการเยี่ยมชมห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศแห่งอื่นๆ

10. สนับสนุนการเผยแพร่ธุรกิจการจำหน่ายหนังสือ เพื่อส่งเสริมให้มีการอ่านหนังสือมากยิ่งขึ้น

11. สนับสนุนบุคลากรให้มีโอกาสเข้าฝึกอบรมวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ

วิธีการพัฒนาบุคลากรของห้องสมุดประชาชน

การพัฒนาบุคลากรคือการเรียนรู้เกี่ยวกับงาน โดยบรรณารักษ์และบุคลากรอื่นๆ จำเป็นจะต้องมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สำหรับห้องสมุดประชาชน กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร มีดังต่อไปนี้ (Jordan. 1995 : 179)

1. การสอนงานอย่างไม่เป็นทางการกับบุคลากรห้องสมุด
2. จัดประชุมบุคลากรของห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ
3. การสอนกับผู้ที่อยู่ในวงวิชาชีพอื่นๆ
4. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานห้องสมุดสำหรับบุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวเดียวกัน
5. นำบุคลากรไปเยี่ยมชมห้องสมุดอื่นๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้สำหรับการพัฒนาการทำงาน
6. ให้โอกาสแก่บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมการให้บริการสารสนเทศ
7. การเขียนคำแนะนำและคู่มือการใช้ห้องสมุดสำหรับผู้ใช้บริการ
8. การอ่านและติดตามวรรณกรรมทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ เพื่อได้รับทราบพัฒนาวิชาชีพในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง
9. การเข้าร่วมประชุมและสัมมนา เพื่อติดตามความเคลื่อนไหวทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอ
10. การเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการห้องสมุด และคณะกรรมการอื่นๆ เพื่อที่จะได้มีโอกาสเสนอแนะความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาห้องสมุดและพัฒนาวิชาชีพ

11. ให้โอกาสแก่บุคลากรของห้องสมุดได้เข้าศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น ทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ

การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร

บุคลากรห้องสมุดจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน และพัฒนาให้มีความรู้ทางด้านบริการรักษาสตร์ด้วย โดยผู้บริหารจะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมความรู้ใหม่ๆ ดังนี้ (Bakewell. 1997 : 107-108)

1. การแนะนำบุคลกรใหม่ให้มีความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ
2. การส่งเสริมให้บุคลากรเก่าได้มีการพัฒนาทักษะใหม่ๆ เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

3. ควรมีการจัดโครงการฝึกอบรมทั้งภายในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน การส่งออกไปอบรมข้างนอกจะต้องดูความเหมาะสมหรือความจำเป็นในการปฏิบัติงาน เนื่องจากจะต้องเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมาก

การให้การศึกษาและการเพิ่มพูนความรู้จะช่วยบุคลากรปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น บุคลากรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าทำงาน จะต้องได้รับการเตรียมความพร้อมและช่วยเหลือให้มีความรู้เพียงพอสำหรับการทำงาน บรรณารักษ์ที่เพิ่งจบการศึกษามีความรู้ทางด้านทฤษฎีกว้างๆ ทางด้านบริการรักษาสตร์ ยังขาดทักษะเฉพาะที่จะใช้กับงานที่ได้รับมอบหมาย การได้รับการฝึกฝนเมื่อแรกเข้าทำงานจะช่วยให้การเรียนรู้การทำงานรวดเร็วขึ้น

ขอบเขตเนื้อหาที่ใช้อบรมบุคลากร

1. ความรู้เบื้องต้นในเรื่องเป้าหมายของหน่วยงานที่ห้องสมุดสังกัด วิธีการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว และวัตถุประสงค์ของการให้บริการ

2. ทักษะด้านวิชาชีพ ได้แก่ การเลือกทรัพยากรสารสนเทศ การจัดการทรัพยากรสารสนเทศให้สามารถค้นคืนได้อย่างสะดวก การคุ้มครองข้อมูล เช่น ทรัพยากรสารสนเทศให้พร้อมที่จะให้บริการ การจัดทำทรัพยากรสารสนเทศให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ การใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ และกระบวนการดำเนินงานห้องสมุดอื่นๆ

3. ทักษะการบริหาร การจัดการ การแก้ปัญหา และการตัดสินใจ การบริหารงบประมาณและการเงิน การฝึกหัดและการพัฒนาบุคลากร

4. การวิเคราะห์และประเมินผลการให้บริการ การบริหารงานและนโยบายของห้องสมุด

5. ทักษะการสื่อสาร การทำงานร่วมกับผู้อื่น การสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารกับผู้ใช้ การประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด การเขียนเพื่อการสื่อสารและการแนะนำ การทำงานเป็นคณะ

6. การอบรมในเรื่องการเขียน การประเมินงาน การอบรมในช่วงเวลาสั้นๆ การอภิปรายถึงสิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรม และการพัฒนาตนเองในอนาคต

7. การเผยแพร่วิชาชีพให้แพร่หลายโดยการไปเยี่ยมการบริหารในหน่วยงานอื่นๆ การเข้ามีส่วนร่วมในการประชุมวิชาชีพ การอภิปรายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ และการเข้าร่วมประชุมร่วมกับวิชาชีพอื่นๆ

การสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาห้องสมุด

ความสำคัญในการบริหารงานบุคคลากร คือการทำให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการให้บริการสารสนเทศ โดยให้ความสำคัญกับผู้ที่มาใช้บริการ เช่น ผู้ใช้คือลูกค้าที่สำคัญขององค์การ หลักการที่ใช้สำหรับการบริหารบุคคลากรที่ใช้กันอย่างแพร่หลายคือการสร้างแรงจูงใจ ให้บุคลากรเกิดความต้องการและเต็มใจในการทำงานเป็นอย่างดี

ผู้บริหารห้องสมุดคือผู้ที่จะทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจที่จะทำงาน ตามทฤษฎีพบว่าผู้บริหารหรือหัวหน้าบรรณาธิการไม่อาจทำให้เกิดแรงจูงใจได้โดยตรง แต่สามารถสร้างสื่อสารให้บุคลากรและคนร่วมมือกันทำงานให้ประสบผลสำเร็จได้ นั่นคือการกำหนดเป้าหมายขององค์กร และทุกคน ได้เห็นพ้องกันในการที่จะเดินไปสู่เป้าหมายดังกล่าว แต่ไม่ควรยึดความเห็นของผู้บริหารเป็นหลัก (Bakewell, 1997 : 101-103)

การสร้างแรงจูงใจประการหนึ่ง คือการกระตุ้นให้บุคลากรทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ เพราะไม่มีงานใดในโลกที่จะไม่มีความน่าเบื่อ แต่จะต้องทำให้ผู้ทำงานเกิดความสนุกใจที่จะทำงานเพื่อความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในการทำงาน มองเห็นว่างานดังกล่าวมีประโยชน์ เกิดความเข้าใจ และให้บุคลากรเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของงานเพื่อที่จะมีความรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่ อย่างเช่นถ้าเป็นเจ้าของงานบริการ ก็จะมีการคุ้มครอง ทรัพยากรสารสนเทศ การจัดซื้ออุปกรณ์ เป็นระบบที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา

การสร้างแรงจูงใจจะเกี่ยวข้องกับบุคลากร 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในงาน ซึ่งจะสัมพันธ์กับลักษณะงาน เช่น บรรยายการการทำงาน การจัดองค์กร และนโยบายขององค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ระดับความไม่พึงใจในการงาน

2. ผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะมีหลากหลายตามลักษณะเฉพาะของงาน เช่น ต้องการประสบความสำเร็จในอาชีพ เกิดความเข้าใจ เห็นข้อดีและคุณค่าของงาน และชอบที่จะปฏิบัติงานดังกล่าว

ผู้บริหารมักจะไม่สามารถดึงความคุณปัจจัยด้านลบ แต่สามารถดึงความคุณปัจจัยด้านบวกได้โดยตรง และถ้าหากต้องการให้บุคลากรมีความสามารถและมีความสุขในการทำงานจะต้องมองไปยังผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานเป็นหลัก การสร้างแรงจูงใจในการทำงานสิ่งที่ควรพิจารณา มีดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม ไม่พลุกพล่าน แออัด
2. เงินเดือน

3. เงินหรือค่าตอบแทนพิเศษอื่นๆ

4. ความก้าวหน้าในการทำงาน

5. การดูแลสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน

6. ความเท่าเทียมกันในการทำงาน หรือความก้าวหน้าในการทำงาน โดยไม่จำกัด เพศ หรือศาสนา

7. สถานภาพของบุคลากรมีผลต่อการทำงาน ถ้าหากบรรณาธิการไม่ได้รับการยกย่องหรือเอาใจใส่ หรือผู้ใช้ไม่มีความเกรงใจ

8. การมุนเนินการทำงาน บรรณาธิการหรือเจ้าหน้าที่ที่ทำงานเดินทางเข้า จจะ เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน การเปลี่ยนหน้าที่จะเกิดผลดีต่อผู้ทำงานและผู้ใช้บริการ เช่น บรรณาธิการที่ทำบัตรรายการ เมื่อนำมาหน้าที่ใช้บริการจะสามารถเข้าใจผู้ใช้บริการ และสามารถผลิตบัตรรายการ ได้สอดคล้องกับความต้องการใช้งานยิ่งขึ้น แต่ต้องเข้าใจ ว่างานบางงานจำเป็นต้องอาศัยคนที่มีลักษณะเฉพาะทำงาน

9. การให้รางวัลแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานดีเด่นในด้านต่างๆ เพื่อให้เป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน

10. การมีแบบแผนแน่นในการปฏิบัติงานจะช่วยสร้างแรงจูงใจและเพิ่ม คุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะงานห้องสมุดเป็นงานบริการจำเป็นต้อง ได้รับการเอาใจใส่เป็นพิเศษ

นอกจากที่กล่าวมาแล้วปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน คือ การที่มีการสื่อสารที่ดี การมีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรม การได้รับมอบหมายหรือมี ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน การมีความเข้าใจในงานเป็นอย่างดี ส่วนปัจจัยที่ทำ ให้เกิดผลลบในการสร้างแรงจูงใจคือ การไม่ให้มีโอกาสไปฝึกอบรม ผู้บริหาร บุคลากรไม่ได้ ไม่ให้มีการแสดงความคิดเห็น หรือไม่ได้รับคำชี้เชียเมื่อทำงานสำเร็จ

การติดต่อสื่อสารกับบุคลากร

การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคลากรห้องสมุด หมายความ ถึงการสื่อสารข้อมูลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ วัตถุประสงค์ของห้องสมุดหรือหน่วยงานที่สังกัด กฎระเบียบหรือนโยบายที่มีเปลี่ยนแปลงในการให้บริการของห้องสมุด การเปลี่ยนแปลงเวลาเปิดบริการของห้องสมุด งบประมาณ และระเบียบการลากหุคพักผ่อน เป็นต้น แนวทางในการสื่อสารกับบุคลากร มีดังนี้ (Bakewell. 1997 : 105)

1. การติดต่อสื่อสารสามารถทำได้ในระหว่างมีการจัดประชุมบุคลากร หรือมีการจัดโครงการอบรมหรือสัมมนาบุคลากร แต่วิธีการที่จะสื่อสารกับคณะทำงาน ได้ง่ายที่สุดคือการสนทนาระยะไกลไม่เป็นทางการขณะที่บุคลากรกำลังทำงาน
2. การเขียนเป็นวิธีการสื่อสารที่ดี โดยการพรรบนานาห้องสมุดจะช่วยให้การทำงานมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับพนักงานใหม่ การจัดทำวารสารหรือจดหมายข่าว เพื่อประโยชน์สำหรับการสื่อสาร
3. การสร้างความร่วมมือกันระหว่างบุคลากรห้องสมุดทุกระดับให้มีความใกล้ชิดสนิทสนมกัน และมีการอภิปรายแลกเปลี่ยนความรู้และปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน และผลกระทบที่เกิดจากเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและแนวคิดในการให้บริการสารสนเทศสมัย

วิธีการสื่อสารระหว่างบุคลากรกับผู้ใช้บริการ

บุคลากรของห้องสมุดจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศเป็นอย่างดี รู้กฎระเบียน และรู้หน้าที่ของตนเอง และบทบาทสำคัญที่สุดเมื่อต้องทำงานในห้องสมุดคือการเห็นความสำคัญของผู้ใช้ เมื่อมีผู้ใช้หรือกลุ่มผู้ใช้ต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการจะต้องจัดหาให้ทันที จะต้องให้ความสนใจโดยการแนะนำหรือให้มากกว่าที่ผู้ใช้ต้องการถ้าหากสามารถที่จะทำได้

ผู้ใช้ของห้องสมุดประชาชนมีหลายระดับ เช่น นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของสถาบันต่างๆ และบุคลากรในวิชาชีพต่างๆ การปฏิบัติต่อบุคคลเหล่านี้อย่างสุภาพ และด้วยความยินดี จะทำให้มีผู้เข้ามาเป็นสมาชิกห้องสมุดมากขึ้น และจะทำให้ผู้ใช้อำากลับมาใช้ห้องสมุดอีกในคราวหน้า รวมทั้งจะได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดี

ผู้ใช้อาจจะมีการเรียกร้องในบางครั้ง โดยมีเหตุผลหรือไม่มีเหตุผลก็ตาม จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้มีโอกาสร้องเรียนหรือแสดงความต้องการ ได้อย่างเต็มที่ ข้อเรียกร้องดังกล่าวสามารถนำมาดำเนินการดังนี้ (Bakewell. 1997 : 103-104)

1. คำร้องเรียนหรือข้อเรียกร้องควรที่จะส่งตรงไปยังหัวหน้าบรรณารักษ์แต่ละแผนกโดยตรงและตอบอย่างรวดเร็ว
2. หัวหน้าบรรณารักษ์แต่ละแผนกควรจะมีการจัดทำทะเบียนปัญหาดังกล่าว โดยการบันทึกซึ่งผู้ร้องเรียน วันที่รับคำร้อง และวันที่ตอบคำ答
3. หัวหน้าห้องสมุดควรที่จะได้รับทราบคำร้องเรียนทั้งหมด
4. คำร้องเรียนและข้อเรียกร้องเกี่ยวกับการให้บริการหนังสือ ห้องสมุดเคลื่อนที่ ทัศนคติต่อบรรณารักษ์ และอื่นๆ ในการตอบสนองจะต้องอยู่ภายใต้กฎระเบียบที่ได้วางไว้
5. การตอบปัญหาควรที่จะทำภายใน 3 สัปดาห์หลังจากได้รับปัญหาหรือเท่าที่จะเป็นไปได้

จรรยาบรรณบรรณารักษ์

จรรยาบรรณ หมายถึง ข้อกำหนดแห่งการประพฤติปฏิบัติ เป็นมาตรฐานในสังคม ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตของผู้ประกอบอาชีพต่างๆ เพื่อควบคุมความประพฤติ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับสังคมให้ถูกต้อง เพื่อให้อาชีพนั้นมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี และควรแก่การยกย่อง

จรรยาบรรณไม่ใช่กฎหมาย แต่การไม่ปฏิบัติหรือผิดจรรยาบรรณ ก็จะได้รับการพิพากษาจากสังคม จากผู้ที่อยู่ในวิชาชีพเดียวกัน หรือได้รับคำติชม คุณภาพเชิงด้านนี้ หรือขาดครรภชา

บรรณารักษศาสตร์เป็นวิชาชั้นสูง ที่มีความใกล้ชิดกับสังคมค่อนข้างมาก เพราะลักษณะงานเป็นการให้บริการ ผู้ที่เข้ามาอยู่ในวงการวิชาชีพนี้จะต้องมีจิตสำนึกของการรับใช้ปวงชน ดังนั้นสมความห้องสมุดแห่งประเทศไทย จึงได้จัดให้มีการกำหนดจรรยาบรรณวิชาชีพขึ้น ซึ่งมีเนื้อหาสาระดังนี้

หมวดที่ 1 จรรยาบรรณต่อผู้ใช้

- ให้คำนึงถึงความสะดวกสบายต่อผู้ใช้ก่อนสิ่งอื่นใด
- ให้ผู้ใช้ได้ประโยชน์จากวิชาชีพที่ตนได้ศึกษามาอย่างเต็มความสามารถ
- ให้ความเสมอภาคต่อผู้ใช้โดยไม่คำนึงฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา สังคมและลักษณะการเมือง

หมวดที่ 2 จรรยาบรรณต่อสถาบัน

- รักษาประโยชน์และชื่อเสียงของสถาบัน และไม่กระทำการอันใดที่จะเป็นทางทำให้เกิดความเสื่อมเสีย
- ร่วมมือและปฏิบัติงานด้วยดีตามนโยบายที่ผู้บังคับบัญชาได้รับมา เพื่อความก้าวหน้าของสถาบันโดยส่วนรวม
- ไม่พึงใช้ชื่อและทรัพย์กรของสถาบัน เพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือแก่หมู่คณะโดยมิชอบ

หมวดที่ 3 จรรยาบรรณต่อสังคม

- บรรณารักษ์สมควรเป็นผู้นำอย่างเข้มแข็ง เพื่อแสดงให้เห็นถึงบทบาทของภาระหน้าที่ที่มีต่อการพัฒนาชุมชนและการพัฒนาประเทศ
- พร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อประโยชน์ของชุมชนด้วยการใช้วิชาชีพโดยสุจริต และไม่ให้เป็นการเดียหายต่อภาระหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่

3. ควรต่อต้านความพยาภยได้ฯ ที่เป็นภัยต่อสังคมซึ่งแห่งเข้ามายในการดำเนินกิจการห้องสมุด

หมวดที่ 4 จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมงานและผู้ร่วมอาชีพ

1. ให้ความยกย่องและนับถือผู้ร่วมงานและผู้ร่วมอาชีพทุกระดับที่มีความสามารถ ความสามารถ และความประพฤติดี
2. ให้ความเคารพและยอมรับในข้อตกลงที่เป็นมติของที่ประชุม
3. รักษาและแสวงหาミニตรภาระหว่างผู้ร่วมงานและผู้ร่วมอาชีพ
4. ในกรณีที่เป็นผู้บังคับบัญชาจะต้องยึดมั่นในคุณธรรมในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่มีอคติในการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การไม่ให้เงินเดือนขึ้นหรือปลดออก

หมวดที่ 5 จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ

1. ไม่ประพฤติหรือกระทำการใดๆ อันเป็นเหตุให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์ในวิชาชีพแห่งตน
2. ต้องศึกษาและแสวงหาความรู้ เพื่อให้ตนมีความเข้ามารู้ทางวิชาชีพกำหนดไว้และหมั่นเพียรฝึกฝนทักษะ ตลอดจนหาวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน
3. ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อส่งเสริมเกียรติคุณของวิชาชีพ ผู้ร่วมอาชีพและเพื่อพัฒนาวิชาชีพ
4. ไม่ผูกฝ้ายในการเพิ่มพูนฐานทางเศรษฐกิจส่วนตน จนกระทั่งมาบั้นถอนการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ

การประเมินผลท้ายบท

1. สถานที่ที่ทำให้ห้องสมุดประชาชนจะต้องมีการบริหารงานคืออะไร
2. คุณลักษณะสำคัญของผู้บริหารห้องสมุดมีอะไรบ้าง

3. คุณลักษณะสำคัญของบรรณารักษ์มีอะไรบ้าง
4. อาสาสมัครช่วยงานมีความสำคัญกับห้องสมุดประชาชนอย่างไร

บรรณานุกรม

วิไลลักษณ์ ใจนาครีรัตน์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชน
จังหวัดในสังกัด กรมการศึกษาอุ่นโรงเรียน : ศึกษาปริยนเทียบทคนคดิของผู้
บริหารและบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนจังหวัด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.

สมยศ นาวีการ. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ออกหนี้, 2536.

ห้องสมุดแห่งประเทศไทย, สมาคม. มาตรฐานห้องสมุด. กรุงเทพฯ : สมาคม
ห้องสมุดแห่งประเทศไทย, 2533.

อัมพร ปันศรี. การจัดและการบริหารงานห้องสมุด. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2528.

Bakewell, K.G.B. **Managing user-centred libraries and information services.**
2nd ed. Mansell, 1997.

Barban, Leslie. "Building character and responsibility : a decade of junior
volunteers," **American libraries.** 28(6) : 94-96 ; June/July 1997.

Christenson, John. "Role of the public library trustee," **Library trends.**
44(1) : 63-76 ; summer 1995.

DeCandido, GraceAnne. "Ten graces for new librarians," **American Libraries.**
27(11) : 52-53 ; December 1996.

Jordan, Peter and Noragh Jones. **Staff management in library and
information.** 3rd ed. England : Gower, 1995.

Sutton, Dave. **So you're going to run a library : a library management primer.**

Englewood, col. : Libraries unlimited, inc., 1995.

.Cottam. Keith M. "Directors of large libraries : roles, functions, and activities,"

Library Trends. 43(1) : 15-33 ; summer 1994.

Rooks. Dana C. "Terms of academic library directors," **Library Trends.** 43

(1) : 47-61 ; summer 1994.

Sweeney, Richard. "Leadership in the post-hierarchical library," **Library Trends.**

43(1) : 62-94 ; summer 1994.

Underwood, Perter G. **Managing change in libraries and information services.** London : Clive Engley, 1990.