บทที่ 10

การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

การประชาสัมพันธ์เป็นงานที่จำเป็นต่อห้องสมุด เพราะการประชาสัมพันธ์เป็นงานเชิงสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ แก่ผู้เกี่ยวข้องและบุคคลทั่วไปด้วยการสร้างสัมพันธภาพที่ดีและส่งเสริมความเข้าใจที่ถูกต้องร่วมกัน เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี การประชาสัมพันธ์นับเป็นเครื่องมือที่สำคัญของการสื่อสารในห้องสมุดในการพัฒนาการดำเนินโครงการใหม่ ๆ เป็นการฟื้นฟูให้ห้องสมุดเติบโตได้เร็วขึ้น ทั้งด้านผู้ปฏิบัติงาน ผลงาน รวมทั้งช่วยให้บุคคลทั่วไปรู้จักและเพิ่มความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้บริหารงานห้องสมุด ช่วยให้คนจดจำชื่อของห้องสมุดได้ ทั้งยังสามารถสร้างภาพพจน์ห้องสมุดในด้านดีและเกิดความร่วมมือทั้งผู้ปฏิบัติงานภายในห้องสมุดและจากบุคคลภายนอก ในบทนี้จึงนำความรู้เกี่ยวกับเรื่องการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมากล่าวไว้พอเป็นสังเขป และเนื่องจากงานการจัดเก็บสถิติ และการรายงานของห้องสมุดก็เป็นส่วนหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ประกอบในการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดได้ ฉะนั้นในตอนท้ายจึงนำความรู้เรื่องการเก็บสถิติ และการทำรายงานของห้องสมุดมากล่าวรวมไว้ด้วย

ความหมายของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

นักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของประชาสัมพันธ์ไว้ต่าง ๆดังนี้

Cutlip และ Center (1978 : 5) ให้คำจำกัดความว่า การประชาสัมพันธ์ คือการติดต่อสื่อสาร และการสื่อความหมายทางด้านความคิดเห็นจากองค์การ สถาบัน ไปสู่กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและประชามติที่ประชาชนมีต่อองค์การ สถาบัน ด้วยความพยายามอย่างจริงใจ โดยมุ่งที่จะสร้างผลประโยชน์ร่วมกัน และช่วยให้สถาบันสามารถปรับตัวเองให้สอดคล้องกลมกลืนกับสังคมได้

ลักษณา สตะเวทิน (2540 : 2) อธิบายว่า คำว่า "การประชาสัมพันธ์" ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Relation (PR) ซึ่งเป็นคำที่ใช้กันแพร่หลายอยู่ในปัจจุบันงานประชาสัมพันธ์กำลังเป็นที่ได้รับความสนใจ เพราะเป็นงานที่ช่วยสร้างเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างองค์การกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้น ๆ ถ้าพิจารณาดูศัพท์ระหว่างภาษาไทยกับภาษาอังกฤษแล้วจะเห็นได้ว่าสามารถกลมกลืนกันได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม คือ ประชา (Public) แปลว่า กลุ่มคนและสัมพันธ์ (Relations) แปลว่า ความเกี่ยวข้องผูกพัน เมื่อรวมกันแล้วคำว่าประชาสัมพันธ์คือการเกี่ยวข้อง ผูกพัน กับประชาชน

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 1,24) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ คือ วิธีการในการกำหนดประชามติ งานการประชาสัมพันธ์จะเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของชุมชน การประชาสัมพันธ์มีหน้าที่ในการจัดการที่จะช่วยกำหนดวัตถุประสงค์ และปรัชญาขององค์การ

กรรณิการ์ อัศวดรเดชา (2544 : 2) กล่าวว่า สมาคมการประชาสัมพันธ์ระหว่างประเทศให้ความหมายว่า การประชาสัมพันธ์เป็นงานด้านการจัดการที่มีลักษณะวางแผนไว้ล่วงหน้าและต่อเนื่องที่สถาบันของรัฐหรือเอกชนก็ตามทำขึ้น เพื่อให้บุคคลที่เกี่ยวข้องหรืออาจเกี่ยวข้อง มีความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ และสนับสนุนสถาบันเหล่านั้น โดยประเมินค่าประชามติเกี่ยวกับสถาบันนั้น เพื่อที่จะปรับปรุงนโยบายและวิธีการของสถาบันนั้น ๆ ให้เกิดการร่วมมือที่ดีและให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน โดยการให้ข่าวสารที่กว้างขวาง และมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า

อุบลวรรณ ปิติพัฒนะโฆษิต (2545 : 1) ให้ความหมายว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง รูปแบบหนึ่งของการติดต่อสื่อสาร เพื่อถ่ายทอดเรื่องราว ข่าวสาร ทั้งที่เป็นข้อเท็จจริงและข้อคิดเห็นจากสถาบันหรือหน่วยงานใดหน่วยหนึ่งไปสู่กลุ่มประชาชนเป้าหมาย โดยมีการวางแผนกำหนดวัตถุประสงค์และดำเนินการบอกกล่าวให้ทราบเพื่อชี้แจ้งให้เข้าใจถูกต้อง อันเป็นการสร้างเสริมและรักษาความสัมพันธ์ที่ดี ตลอดจนเพื่อสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีอันจะนำไปสู่การสนับสนุนและการได้รับความร่วมมือจากกลุ่มประชาชนเป้าหมาย

สรุป การประชาสัมพันธ์ (Public relations) หมายถึง การติดต่อสื่อสารเพื่อถ่ายทอดข่าวสารทั้งที่เป็นข้อเท็จจริง ความคิดเห็น และประชามติของหน่วยงานไปสู่กลุ่มบุคคลที่เป็นเป้าหมาย เพื่อบอกกล่าวให้ทราบ ชี้แจงให้เข้าใจถูกต้อง เห็นอกเห็นใจ และมีภาพลักษณ์ที่ดีอันจะนำไปสู่การสนับสนุนและการได้รับความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่เป็นเป้าหมาย และช่วยให้สถาบันสามารถปรับตัวเองให้สอดคล้อง กลมกลืนกับสังคมโดยจะมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า

ฉะนั้นการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดจึงเป็นการถ่ายทอดข่าวสาร เพื่อแจ้งให้ประชาชนได้ทราบว่า ห้องสมุดกำลังทำอะไร มีบริการอะไรบ้างและบริการเหล่านี้จะให้ประโยชน์แก่ประชาชนอย่างเต็มที่อย่างไร โดยมีการวางแผนเพื่อเป็นพรช่วยให้เกิดความเข้าใจ เกิดความเลื่อมใสเป็นที่ยอมรับ เกิดศรัทธาและได้รับความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด และหากสามารถประชาสัมพันธ์ให้เกิดความเข้าใจอันดีกับทุกฝ่าย ก็จะช่วยให้การดำเนินงานห้องสมุดได้ผลดีอันจะนำไปสู่ความสนับสนุน ห้องสมุดใหญ่ ๆ จะมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะ แต่ห้องสมุดเล็ก ๆ บรรณารักษ์จะต้องทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์เอง การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดจึงเป็นเครื่องมือช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นได้รับความร่วมมือ และประสบความสำเร็จในการพัฒนาห้องสมุดให้เจริญยิ่ง ๆ ขึ้น และเป็นที่ยอมรับของสังคม

ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

งานประชาสัมพันธ์เป็นงานสื่อสัมพันธ์ที่มีความสำคัญ และเป็นงานที่มีขอบเขตกว้างขวาง งานประชาสัมพันธ์จะช่วยส่งเสริมลักษณะความเป็นผู้นำของห้องสมุดและเจ้าหน้าที่ ทั้งยังช่วยให้เกิดความร่วมใจ ร่วมมือ ทั้งจากเจ้าหน้าที่ภายในห้องสมุดและจากบุคคลภายนอกด้วย จึงนับว่างานประชาสัมพันธ์มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งพอจะสรุปความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ได้ดังนี้

1. การประชาสัมพันธ์ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์และสร้างค่านิยมของห้องสมุดให้ดีขึ้นเพื่อให้เกิดความรู้สึกประทับใจที่บุคคลหลาย ๆ กลุ่มมีต่อห้องสมุดนั้น ๆ โดยการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มชน เผยแพร่ชี้แจงข่าวสารให้บุคคลต่าง ๆ เกิดความเลื่อมใสและสร้างความผูกพันทางใจ
2. การประชาสัมพันธ์ช่วยป้องกันรักษาชื่อเสียงของห้องสมุด หมายถึง มีการพัฒนาปรับปรุงงานบริการต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ เพื่อผู้ใช้จะได้ไม่เข้าใจผิด หรือมองห้องสมุดในแง่ไม่ดี เพราะได้ตรวจสอบความคิดเห็นทัศนคติของบุคคลที่เกี่ยวข้อง และทำการปรับปรุงอยู่เสมอ
3. การประชาสัมพันธ์ช่วยสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ทำให้เกิดความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น เพราะการประชาสัมพันธ์เป็นการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างฝ่ายบริการกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องมีข้อเท็จจริงและมีความถูกต้อง
4. เป็นศูนย์รวมแนวคิด โดยการรับฟังแนวคิดจากคนและจากแหล่งต่าง ๆ ตลอดจนส่งแนวคิดต่อกันและกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเป็นการให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าใจยอมรับ และสนับสนุนห้องสมุดต่อไปด้วย
5. การประชาสัมพันธ์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญมากในการสร้างชื่อเสียงและศรัทธาให้กับห้องสมุด
6. สร้างความเข้าใจแก่คนในสังคม บรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีหน้าที่ในการสร้างความเข้าใจแก่คนในสังคม ทำให้คนจำนวนมากในสังคมเข้าใจห้องสมุด
7. ช่วยให้เกิดการพัฒนาของเครื่องมือสื่อสาร เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการดำเนินงานการประชาสัมพันธ์นั้น เครื่องมือการสื่อสารที่จะใช้แพร่กระจายข่าวสารให้เข้าถึงกลุ่มบุคคลต่าง ๆ เป็นสิ่งที่สำคัญมาก จะทำให้การประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพมากขึ้น การกระจายข่าวสารก็รวดเร็วและเข้าถึงกลุ่มคนได้กว้างขวางมากขึ้น ในระยะเวลาไม่นาน
8. ประชาสัมพันธ์เป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม และอำนวยความสะดวกที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน

จะเห็นได้ว่าการประชาสัมพันธ์เป็นงานที่มีความสำคัญ กล่าวคือ ประชาชนหรือบุคคลต่าง ๆ ได้รู้จักชื่อเสียงและรู้จักห้องสมุด ทำให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลต่าง ๆ มีสัมพันธภาพที่ดีขจัดปัญหาข่าวลือและความเข้าใจผิด โดยการเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลที่เป็นจริง เชื่อถือได้ หรือมีแหล่งอ้างอิงรับรอง ช่วยลด

ช่องว่างระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุด และที่สำคัญที่สุด คือ ทำให้การดำเนินงานสำเร็จตามเป้าหมาย และมีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับในคุณภาพของผลงาน

วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

การประชาสัมพันธ์เป็นการสร้างความศรัทธา การยอมรับ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับห้องสมุด การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดจึงมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อเป็นการจูงใจให้คนมาใช้ห้องสมุดมากขึ้น
2. เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดทราบว่าห้องสมุดมีบริการ และกิจกรรมอะไรบ้าง
3. เพื่อให้ผู้ใช้รู้จักวัสดุต่าง ๆ ในห้องสมุดมากขึ้น
4. เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ทราบข่าว และความเคลื่อนไหวใหม่ ๆ ในห้องสมุด
5. เพื่อให้สังคมยอมรับบทบาทของห้องสมุด และจะได้สนับสนุนห้องสมุดให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น

ประเภทของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

การดำเนินงานการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด เป็นหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูงที่ต้องกำหนดเป็นนโยบายและมอบหมายให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์นำไปปฏิบัติตามความเหมาะสมของห้องสมุดนั้นโดยต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพ เพราะงานประชาสัมพันธ์จะมีส่วนสนับสนุนส่งเสริมการบริหารจัดการโดยรวมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงกล่าวถึงประเภทของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด (วชิรา รินทร์ศรี. ออนไลน์, 2544) ไว้ดังนี้

1. การประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุด

การประชาสัมพันธ์ภายใน (internal public relations) เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน ได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่ พนักงาน ลูกจ้าง นักการภารโรง คนขับรถให้เกิดมีความรักใคร่ กลมเกลียวสามัคคีกัน รวมทั้งด้านการเสริมสร้างขวัญ และความรักใคร่ผูกพันจงรักภักดี สำหรับการประชาสัมพันธ์ในห้องสมุดมีกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญ คือกลุ่มคนที่อยู่ภายในห้องสมุดสำหรับห้องสมุดระดับอุดมศึกษาหรือห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ กลุ่มเป้าหมาย คือ อาจารย์ นิสิต นักศึกษา ข้าราชการ หรือพนักงาน ฉะนั้นห้องสมุดจึงมีความจำเป็นต้องให้ข่าวสารแก่บุคคลเหล่านี้ วิธีการประชาสัมพันธ์ภายในที่สามารถทำได้ มีดังต่อไปนี้

1.1 การจัดห้องสมุดให้แลดูสวยงาม สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย อยู่เสมอ มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย บริการสม่ำเสมอเป็นการดึงดูดผู้เข้าใช้ห้องสมุด

1.2 สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

1.3 การทำจดหมายข่าวของห้องสมุด เพื่อเผยแพร่ให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบ เช่น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จัดทำจดหมายข่าว

ประชาสัมพันธ์ชื่อหอสมุดดอทคอม เพื่อเผยแพร่หรือแจ้งนโยบายต่าง ๆ หรือขอความร่วมมือในการปฏิบัติงานให้ผู้เกี่ยวข้องในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาทราบ ซึ่งได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่นั่นเอง

1.4 การจัดนิทรรศการ เช่น การจัดนิทรรศการหนังสือใหม่ แนะนำห้องสมุด หรือ จะจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ ร่วมกับกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดกิจกรรมโครงการห้องสมุดมีชีวิต โดยการเชิญนักเขียน นักแต่งเพลงที่มีชื่อเสียง มาบรรยายเรื่องที่น่าสนใจ การประกวดภาพถ่าย การออกร้านขายอาหารพื้นเมือง รวมทั้งอาจตั้งคำถามจากเรื่องจัดนิทรรศการแล้วให้รางวัลกับผู้ที่ตอบได้ถูกต้อง เป็นต้น

1.5 เขียนเป็นบทความเกี่ยวกับห้องสมุดลงหนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เพื่อแจ้งให้ทราบทั่วไปว่า ห้องสมุดกำลังทำอะไรอยู่

1.6 ใช้สื่อต่าง ๆ เผยแพร่ข่าวสาร เช่น ออกอากาศวิทยุเกี่ยวกับเรื่องห้องสมุด เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องในห้องสมุดทราบ

1.7 ทำป้ายประกาศ ทำโปสเตอร์ชักชวนให้คนเข้าใช้ห้องสมุด

1.8 การแสดงสถิติต่าง ๆ ของห้องสมุด เพื่อจัดทำรายงานของห้องสมุด

1.9 จัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด

1.10 จัดกิจกรรมตามวันสำคัญในรอบปี อาจเป็นวันขึ้นปีใหม่ วันเข้าพรรษา วันแม่ วันสัปดาห์ห้องสมุด วันเด็ก โดยจัดให้มีการประกวดต่าง ๆ เช่น การประกวดตั้งคำขวัญของห้องสมุด และแจกของที่ระลึก

1.11 จัดทำสิ่งพิมพ์ เช่น บรรณานุกรมหนังสือใหม่ และหนังสือที่น่าสนใจไว้แจกจ่ายแก่ครูและนักเรียน

1.12 จัดฉายภาพยนตร์เกี่ยวกับเรื่องห้องสมุด

1.13 จัดอบรม สัมมนา หรือจัดบรรยาย ปาฐกถา อภิปรายพิเศษเรื่องเกี่ยวกับห้องสมุด เป็นต้น

2. การประชาสัมพันธ์ภายนอกห้องสมุด

การประชาสัมพันธ์ภายนอก (external public relations) เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลภายนอก กลุ่มต่าง ๆ โดยเฉพาะบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้นำความคิดเห็น ผู้นำในท้องถิ่น รวมทั้งชุมชนละแวกใกล้เคียงและอื่น ๆ เพื่อบุคคลเหล่านี้เกิดความรู้ ความเข้าใจในหน่วยงานและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี การประชาสัมพันธ์ลักษณะนี้มีความสำคัญ และเหมาะสำหรับห้องสมุดที่เปิดบริการแก่ประชาชนทั่วไปด้วย เช่น ห้องสมุดประชาชน หอสมุดแห่งชาติ ห้องสมุดเอกชน โดยเฉพาะห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาที่เปิดบริการแก่ชุมชน เช่น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏต่าง ๆ จะมีการเปิดบริการแก่ชุมชนในท้องถิ่นของตน หรือการให้ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด การยืมระหว่างห้องสมุด ห้องสมุดควรมีการประชาสัมพันธ์แก่บุคคลกลุ่มเป้าหมายเหล่านี้ให้มากที่สุด เพราะบางครั้งอาจมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้องอาจทำให้เกิดการเข้าใจผิดง่าย

วิธีการประชาสัมพันธ์ที่นิยมจัด เช่น การจัดทำจดหมายข่าว จัดทำวารสาร การส่งข่าวเผยแพร่ทางสื่อมวลชน รายการโทรทัศน์ วิทยุ ทำโปสเตอร์ต่าง ๆ จัดทำวีดิทัศน์เกี่ยวกับความเคลื่อนไหวหรือกิจกรรมของห้องสมุดออกเผยแพร่ การจัดทำรายงานประจำปีแจก ตลอดจนการจัดทำโฮมเพจเผยแพร่ผ่านทางอินเทอร์เน็ตด้วย การจัดทำประชาสัมพันธ์นี้อาจมีหน่วยงานโดยตรง หรืออาจใช้วิธีประชาสัมพันธ์ ร่วมกับฝ่ายประชาสัมพันธ์กลางของหน่วยงานต้นสังกัด

หลักการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

การประชาสัมพันธ์เป็นงานที่หน่วยงานองค์การต่าง ๆทุกแห่ง ทุกประเภท ควรยึดถือหลักการไว้เพื่อนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติ โดยเฉพาะห้องสมุดมีหน้าที่บริการที่ต้องเกี่ยวกับคนเป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดปัญหาและความขัดแย้งต่าง ๆ ฉะนั้นจึงจำเป็นที่ต้องศึกษาหลักการประชาสัมพันธ์และนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดการประชาสัมพันธ์ด้วย ซึ่งวิรัช ลภิรัตนกุล (2546:145-146) กล่าวไว้ว่าปัจจุบันมีหลักใหญ่ที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้ คือ

1. การชี้แจงเผยแพร่ให้ทราบ

การประชาสัมพันธ์ ควรมีการชี้แจง บอกกล่าวให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ การดำเนินการ ผลงานหรือกิจกรรมที่จัด ตลอดจนข่าวความเคลื่อนไหวเพื่อทำความเข้าใจที่ดีซึ่งกันและกัน รวมทั้งเป็นการเรียกร้องขอความสนับสนุน ร่วมมือ เพราะเมื่อทุก ๆฝ่ายที่เกี่ยวข้องเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีแล้ว บุคคลเหล่านั้นย่อมเลื่อมใสและให้ความช่วยเหลือห้องสมุดอย่างเต็มที่

2. การป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิด

การป้องกันการเข้าใจผิดนี้ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก เพราะการป้องกันไว้ก่อนดีกว่าการมาแก้ไขภายหลังซึ่งอาจเกิดขึ้นในหลายกรณี เช่น การเข้าใจผิดในนโยบายวัตถุประสงค์ การดำเนินงานต่าง ๆโดยเฉพาะงานในห้องสมุด ควรมีความชัดเจน หากเมื่อเกิดความเข้าใจผิดเกิดขึ้น ซึ่งมักจะมีการเกิดขึ้นเสมอ ๆก็ควรต้องรีบแก้ไขอย่างรวดเร็ว เหมาะสมและให้ทันต่อเหตุการณ์ มิฉะนั้นอาจจะกระทบต่องานห้องสมุด และขัดขวางความเจริญได้แต่ในกรณีที่ต้องแก้ไขความเข้าใจผิด ควรแก้ไขอย่างตรงไปตรงมาด้วยความจริงใจ โดยการบอกกล่าวด้วยความจริง มีความกะทัดรัด ชัดเจน ตรงจุด มีหลักฐาน หรือบางกรณีอาจจะแก้ไขความเข้าใจผิดในลักษณะอ้อม ๆ โดยอาจจะเชิญกลุ่มบุคคลที่เข้าใจผิดบางเยี่ยมชมหน่วยงานของเราเป็นต้น

3. การสำรวจประมติ

การสำรวจประชามติ เป็นสิ่งจำเป็นคู่กับการดำเนินงานและใช้เป็นหลักสำคัญของการประชาสัมพันธ์ สิ่งที่ควรทำคือ ต้องมีการสำรวจ วิจัยประชามติของบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต้องรู้ว่าเขาต้องการอะไร ไม่ต้องการอะไร ชอบหรือไม่อะไร เพื่อจะได้ตอบสนองสิ่งต่าง ๆให้สอดคล้องกับความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของบุคคลเหล่านั้น

ฉะนั้น จะเห็นว่าหลักการประชาสัมพันธ์ดังที่กล่าวมา นับเป็นสิ่งจำเป็นที่ห้องสมุดควรนำมาประยุกต์ใช้ในการประชาสัมพันธ์ในห้องสมุด เพราะจะเกิดผลดีและทำให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการและเป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป

หลักการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์

การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพนั้นบรรณารักษ์หรือผู้ทำการประชาสัมพันธ์ควรยึดปฏิบัติ (วิรัช ลภิรัตนกุล 2546:150-151) ดังนี้

1. การกระทำดี คือ ประพฤติปฏิบัติดี มีคุณธรรม เป็นที่น่าเชื่อถือ ศรัทธาและให้ความไว้วางใจ อีกทั้งควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานให้ประชาชนทราบและพึ่งระลึกไว้เสมอว่าในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์นั้น ต้องยึดถือความจริง

2. การสร้างความสนใจแก่ประชาชน ควรเผยแผ่ผลงานของห้องสมุดให้ประชาชนทราบตามโครงการที่กำหนด และจะต้องมีเทคนิคการสร้างความสนใจให้เกิดขึ้นในหมู่ประชาชนและให้ประชาชนหันมาสนใจเรื่องที่ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์ อีกทั้งการประชาสัมพันธ์ยังควรต้องคำนึงถึงผลประโยชน์โดยส่วนรวมของประชาชนด้วย ไม่ใช่คำนึงเฉพาะผลประโยชน์ของห้องสมุดฝ่ายเดียว

3. การใช้เครื่องมือสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ การดำเนินการประชาสัมพันธ์ควรมีการวางแผนการใช้สื่อ หรือเครื่องมือประชาสัมพันธ์อย่างรัดกุม เหมาะสม รวมทั้งวิธีการและเทคนิคในการใช้สื่อต่าง ๆให้เหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ

สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

การประชาสัมพันธ์มีสื่อประเภทต่าง ๆดังนี้

1. สื่อประเภทเครื่องมือโสตทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ วีดิทัศน์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

2. สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ ได้แก่ สิ่งพิมพ์หรือเอกสารของห้องสมุด คู่มือการใช้ห้องสมุด วารสาร ข่าวของห้องสมุด แผ่นพับแนะนำฝ่ายต่าง ๆ ของห้องสมุด เป็นต้น

3. สื่อประเภทการแสดง และกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ การจัดนิทรรศการ การแนะนำหนังสือ การจัดอบรม สัมมนา เป็นต้น

4. สื่อประเภทคำพูด ได้แก่ การสนทนาด้วยสีหน้ายิ้มแย้ม การชี้แจง การบรรยาย ปาฐกถา สัมภาษณ์ เป็นต้น สื่อประเภทคำพูดนี้ถือว่ามีบทบาทในการปูพื้นฐานการดำเนินงานด้านประพันธ์ ซึ่งประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย

คุณสมบัติของบรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์

บรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. ยินดีให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ห้องสมุด พูดได้ถูกใจคน
2. เป็นผู้มีความว่องไว เข้มแข็ง และไหวพริบดี
3. เป็นมนุษย์สัมพันธ์ดี สุภาพ อ่อนโยน รู้จักบริการ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รู้จักสนทนา วิสาสะยกย่องคนอื่น ให้เกียรติ อารมณ์ดี แจ่มใส รู้จักเสียสละ ปรับตัวได้ทุกโอกาส รู้จักประมาณตน รู้จักใช้จิตวิทยา รู้จักถ่อมตน และช่วยเหลือคนที่อ่อนแอ เป็นต้น
4. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่เสมอ
5. รู้จักที่จะเอาใจใส่ต่อการปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเอง และมีบุคลิกดี
6. ทันสมัย รอบรู้เหตุการณ์ต่าง ๆและมีความจำดี
7. เข้าใจห้องสมุดและรู้จักจัดห้องสมุดให้สะอาด และสวยงามอยู่เสมอ
8. เป็นนักประชาธิปไตย ยอมที่จะรับฟังการติชมจากผู้ใช้บริการ
9. ขอความร่วมมือและติดต่อกับบุคคลต่าง ๆได้เสมอ
10. สามารถเขียนได้ดี
11. สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

การประชาสัมพันธ์บนอินเทอร์เน็ต

ปัจจุบันประเทศไทยมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตกันอย่างกว้างขวาง และกลายเป็นสื่อใหม่ที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น และเป็นที่สนใจของหน่วยงานต่าง ๆซึ่งเป็นช่องทางที่จะส่งข่าวสารไปยังบุคคลต่าง ๆ หรือกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ ฉะนั้นผู้ปฏิบัติงานการประชาสัมพันธ์จึงไม่ควรละเลยเรื่องนี้ อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่มีประโยชน์และเป็นสิ่งท้าทายสำหรับนักการประพันธ์ ที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ ไปยังประชาชนได้จำนวนมาก ผู้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ควรปรับตัวและปรับวิธีการทำงาน โดยต้องเรียนรู้หรือควรศึกษาเรื่องอินเทอร์เน็ตเพื่อนำสื่อใหม่ที่เกิดขึ้นมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในการประชาสัมพันธ์ให้มากที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์บนอินเทอร์เน็ต

การประชาสัมพันธ์บนอินเทอร์เน็ต มีลักษณะการใช้งานเฉพาะ ซึ่งสามารถประยุกต์เทคโนโลยีและฟังก์ชั่นต่าง ๆ ของการทำงานบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการสื่อสารประชาสัมพันธ์งานห้องสมุดได้ ซึ่งเครื่องมือที่จำเป็น เช่น

1. เว็บไซต์ (website) เป็นการนำข้อมูลของห้องสมุดเผยแพร่ไว้ในระบบข้อมูลจาก World wide web (WWW) หรือเว็บไซต์ โดยการสร้างเว็บไซต์ของห้องสมุดขึ้น และการนำเสนอข้อมูลทั้งในรูปแบบของข้อความ ตัวอักษร ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เสียง วีดิทัศน์ รวมทั้งการสื่อสารเชิงโต้ตอบ สามารถเสนอข้อมูลของห้องสมุดได้เอง โดยต้องตระหนักว่าเว็บไซต์ที่สร้างขึ้นสามารถเป็นแหล่งข่าวสารข้อมูลที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างห้องสมุดและกลุ่มเป้าหมาย หรือบุคคลทั่วไป และเว็บไซต์ที่สร้างขึ้นต้องใช้งานง่าย มีความน่าเชื่อถือ น่าสนใจ สะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล สวยงามน่าเข้าใช้ ควรออกแบบให้สวยงาม ซึ่งเว็บไซต์ที่เผยแพร่บนอินเทอร์เน็ตจะดีในแง่ที่สามารถเพิ่มเติม แก้ไข ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยได้ตลอดเวลา

2. การสื่อสารด้วยระบบเครือข่ายภายในหน่วยงาน ซึ่งเป็นการประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุดที่เน้นการส่งข่าวถึงเจ้าหน้าที่ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ กำลังใจที่ดีในการทำงานโดยใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการตอบคำถาม ข้อสงสัยที่กลุ่มเป้าหมายถามผ่านมายังเว็บไซต์ของหน่วยงาน และสามารถใช้เป็นช่องทางกระจายข่าวสารไปยังบุคคลที่เราเลือก หรือสมาชิกที่เราติดต่อ สามารถใช้ในการส่งข่าวประชาสัมพันธ์ด้วย ควรจัดทำให้ดึงดูดใจ โดยอาจมีการส่งเป็นลักษณะจดหมายถึงเพื่อนบอกเล่าสิ่งน่าสนใจ มีภาพสวยงาม มีข้อคิดคำคมมีภาพเคลื่อนไหวแปลก ๆ ผู้รับแล้วเห็นว่าน่าสนใจก็จะส่งต่อไปยังคนรู้จักอื่น ๆ นอกจากนี้ควรใช้การส่งข่าวสารถึงเจ้าหน้าที่โดยตรง เจ้าหน้าที่สามารถอ่านได้ตลอดเวลา อาจเป็นประกาศระเบียบ เป็นต้น อีกทั้งห้องสมุดต่าง ๆ อาจทำเว็บไซต์ของแต่ละบุคลากรภายในห้องสมุด นอกจากนี้ควรจัดทำข่าวตัดประจำวันที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์จัดทำขึ้นทุกเช้า เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้อ่านอินเทอร์เน็ต และสามารถสืบค้นย้อนหลังได้ด้วย จะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายเรื่องกระดาษได้มาก

3. กลุ่มสนทนาบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะมีเครือข่ายอยู่ทั่วโลก เป็นรูปแบบการสื่อสารแบบคนกลุ่มใหญ่ไปยังคนกลุ่มใหญ่ กระทำโดยการให้ข้อมูลของห้องสมุดที่จะเป็นประโยชน์ควรเป็นข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของห้องสมุด หรือข่าวสารเชิงสร้างภาพลักษณ์ความเป็นผู้เชี่ยวชาญ

4. สื่อออนไลน์สัมพันธ์ เป็นสื่อต่าง ๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของห้องสมุด เช่น ส่งข่าวประชาสัมพันธ์ บทความ บทสัมภาษณ์ให้แก่เว็บไซต์อื่น ๆ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ จดหมายข่าว ที่ห้องสมุดสามารถเผยแพร่ ข่าวสารของตนผ่ายสื่อช้างต้นก็เป็นการกระจายข่าวห้องสมุดบนอินเทอร์เน็ตเช่นกัน

5. สื่อมวลชนสัมพันธ์และการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะมีข้อดีคือ ผู้สื่อข่าวที่ต้องการข้อมูลของห้องสมุดสามารถค้นหาและใช้ข้อมูลตามที่ต้องการได้ด้วยตนเองทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง โดยห้องสมุดสร้างเว็บไซต์เฉพาะสื่อมวลชน ซึ่งควรมีข้อมูลที่ครบถ้วนและทันสมัย

ปัจจุบันการใช้งานอินเทอร์เน็ตของคนไทยมีมากและเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ แสดงให้เห็นถึงการปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารของประชาชนอย่างชัดเจน การเปลี่ยนแปลงนี้กระทบต่อการปฏิบัติงานการประชาสัมพันธ์เช่นกัน ฉะนั้นผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ที่ต้องการความสำเร็จในการดำเนินงาน ควรให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ ควรทำความเข้าใจเทคโนโลยีและตามความก้าวหน้าทุกขณะ และต้องให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ ควรทำความเข้าใจเทคโนโลยีทุก

ขณะ และต้องเข้าใจรูปแบบการสื่อสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี การดำเนินงานประชาสัมพันธ์บนอินเทอร์เน็ตต้องมีลักษณะการให้ข้อมูลที่แตกต่างไปจากการใช้สื่อชนิดอื่น จำเป็นต้องประยุกต์เครื่องมือการสื่อสารอินเทอร์เน็ตมาใช้ในงานประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อความสำเร็จของหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของโชคชัย เอี่ยมฤทธิไกร (ซีดีรอม, 2544) ได้ทำการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ทางการตลาดบนอินเทอร์เน็ตเพื่อจัดการแสดง จำนวน 6 เว็บไซต์ จากผู้เข้าชมงาน ผลวิจับพบว่ารูปแบบเนื้อหาของเว็บไซต์ที่มีการประชาสัมพันธ์งานแสดงนั้น มีลักษณะเป็นการจัดหมวดหมู่เรื่องราวต่าง ๆ ในด้านการบันเทิง โดยใช้การนำเสนอในรูปแบบ ข้อความ ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว และใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบไม่เห็นหน้ากัน เช่น การสนทนาบนอินเทอร์เน็ต การตั้งกระทู้เพื่อเป็นรูปแบบการสื่อสารแนวใหม่บนเวิลด์ไวด์เว็บ ส่วนด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประชาสัมพันธ์งานแสดงบนอินเทอร์เน็ต ยังอยู่ในระดับต่ำ ยังไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างมากเท่าสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์การจัดแสดงมากที่สุด ฉะนั้นจึงควรพัฒนาการจัดทำเว็บไซต์ให้น่าสนใจและผู้ใช้สามารถใช้ได้ง่ายมากขึ้น เพื่อให้การทำการประชาสัมพันธ์บนอินเทอร์เน็ตประสบความสำเร็จตามที่ต้องการ

ข้อดี ข้อเสีย ของการใช้สื่อประชาสัมพันธ์บนอินเทอร์เน็ต

การประชาสัมพันธ์บนอินเทอร์เน็ตมีทั้งข้อดีและข้อเสีย (อุบลวรรณ ปิติพัฒนะโฆษิต, 2545 : 142-143 ; Haig. 2000 : 4) ดังต่อไปนี้

1. ข้อดีของการใช้สื่อประชาสัมพันธ์อินเทอร์เน็ตมีดังนี้

1.1 สามารถเผยแพร่ข้อมูลเข้าถึงคนจำนวนมากที่อยู่ทุกมุมโลก ทุกประเทศอย่างง่ายดาย

1.2 อินเทอร์เน็ตให้ข้อมูลที่เป็นจริงได้มากกว่า และมีคุณภาพกว่าสื่อทั่ว ๆไปทั้งรูปแบบ สี เสียง และเคลื่อนไหวได้ด้วย

1.3 ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีบทบาทสำคัญในขั้นตอนการสื่อสารมากกว่าสื่อทั่ว ๆไปโดยผู้ใช้เป็นผู้เลือกที่จะดูเว็บไซต์ที่ตนสนใจได้นาน และละเอียดเท่าที่ต้องการโดยไม่จำกัดเวลาซึ่งแตกต่างจากสื่ออื่น ๆ

1.4 อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่มีราคาถูก และประหยัดกว่าสื่อทั่ว ๆไป หากเปรียบเทียบค่าใช้จ่าย แง่ของเนื้อหาในการเผยแพร่ความถี่ผ่านสื่ออื่น ๆ จะแพงกว่า โดยเฉพาะไม่เปลืองค่ากระดาษที่ต้องทำแผ่นพับ หรือจดหมาย เป็นต้น

1.5 อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงได้ดี และสื่อสารได้ 24 ชั่วโมงทุกวัน

1.6 ภาพลักษณ์ของหน่วยงานดูเป็นหนึ่งในทางด้านเทคโนโลยีและความทันสมัย

1.7 อินเทอร์เน็ตสามารถโต้ตอบประเด็นที่เกิดขึ้น สามารถรับ Feedback จากกลุ่มเป้าหมายได้ภายในเวลารวดเร็ว และสามารถแสดงสถิติและประเมินผลของผู้ที่เข้ามาใช้งานอย่างละเอียด มีข้อมูลแสดงเป็นสถิติด้วยว่าแต่ละวันมีผู้เข้ามาดูจำนวนเท่าไหร่

2. ข้อเสียของการใช้สื่อประชาสัมพันธ์บนอินเทอร์เน็ต

การใช้สื่อประชาสัมพันธ์บนอินเทอร์เน็ต มีข้อเสีย คือ จำนวนผู้ใช้อาจยังจำกัดอยู่เฉพาะกลุ่มผู้ที่ใช้คอมพิวเตอร์ และต้องมีอุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น โมเด็ม และสมาชิกอินเทอร์เน็ตจึงจะเข้าไปเล่นอินเทอร์เน็ตและดูข้อมูลต่าง ๆเหล่านี้ได้

การประชาสัมพันธ์บนอินเทอร์เน็ตถึงแม้จะมีข้อเสีย แต่การประชาสัมพันธ์บนอินเทอร์เน็ตก็ยังมีประโยชน์มากกว่าแบบการผ่านสื่อแบบเดิม ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ เพราะสามารถติดต่อโดยตรงกับผู้นั้นได้เลย แต่ควรมีการตระเตรียมให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัยทั้งเสียงและภาพที่เผยแพร่ และควรมีการประชาสัมพันธ์ชวนเชิญให้ผู้สนใจรู้จักเว็บไซต์ เพื่อให้เปิดเข้ามาดูเป็นประจำ จึงจะประสบความสำเร็จในการประชาสัมพันธ์บนอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้บริหารระดับสูงของห้องสมุด เช่น ผู้อำนวยการของสำนักวิทยบริการของห้องสมุดต่าง ๆต้องให้ความสำคัญและรู้จักสื่อชนิดนี้ และให้ความร่วมมือดี ทั้งต้องทำงานเป็นทีม เช่น ต้องทำงานระหว่างผู้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์กับผู้ทำหน้าที่เทคโนโลยีเป็นต้น

การเก็บสถิติของห้องสมุด

การเก็บข้อมูลด้วยวิธีการเก็บสถิติจะได้ข้อมูลที่ถูกต้องแน่นอนมากกว่าวิธีอื่นห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่มีงานหลากหลาย แต่ละวันจะมีผู้มาใช้บริการในฝ่ายต่าง ๆ มากมาย งานการเก็บสถิติจึงถือเป็นงานสำคัญและจำเป็นที่บรรณารักษ์ควรทำ และต้องทำอย่างสม่ำเสมอตรงกำหนดเวลา และมีรูปแบบที่แน่นอน เพื่อให้ทราบว่าห้องสมุดมีงานและบริการด้านใดบ้าง บริการนั้น ๆ มีผู้เข้าใช้มากน้อยเพียงใด ทั้งบรรณารักษ์ยังสามารถใช้สถิติเหล่านี้เป็นหลักฐานประกอบในการเขียนรายงานของห้องสมุดเสนอผู้บังคับบัญชาในแต่ละปีได้ด้วยสถิติ เป็นข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่ออกมาในรูปของตัวเลข ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดความเจริญก้าวหน้าหรือเสื่อมถอย หรือบกพร่องในการปฏิบัติงานของหน่วยต่าง ๆ การเก็บสถิติของห้องสมุดถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญที่บรรณารักษ์ควรจัดทำให้เรียบร้อย เพื่อบรรณารักษ์จะได้ทราบว่าห้องสมุดทำอะไร มีบริการอะไรบ้าง และบริการนั้น ๆ เป็นอย่างไร มีผู้มาใช้มากน้อยเพียงใดหนังสือประเภทใดมีคนสนใจมาก ประเภทใดมีคนสนใจน้อย การเก็บสถิติจะต้องอาศัยข้อมูลจากการปฏิบัติงานประจำวันที่แต่ละฝ่ายจดไว้ สถิติยังช่วยให้ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการพิจารณาการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ และยังสามารถนำสถิติมาใช้เขียนรายงานประจำปี

เพื่อการของบประมาณปรับปรุงห้องสมุด ห้องสมุดจะเก็บสถิติงานใดบ้างอยู่ที่ดุลยพินิศของบรรณารักษ์ จึงของสรุปสาระไว้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการเก็บสถิติ

วัตถุประสงค์ของการเก็บสถิติ มีดังนี้คือ

1.1 เพื่อเป็นการเมินผลการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์

1.2 เพื่อเป็นหลักฐานว่าบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทำงานในแต่ละปีได้ปริมาณงานเท่าใด

1.3 เพื่อทราบปัญหาข้อบกพร่องต่าง ๆ และหาทางแก้ไขปัญหาและปรับปรุงและปรับปรุงงานนั้นให้ดีขึ้น

1.4 เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการเขียนเสนอผลงานแก่ผู้บังคับบัญชา

1.5 เพื่อประชาสัมพันธ์ให้คนทั่วไปทราบว่าห้องสมุดทำอะไรบ้าง

2. สถิติที่ห้องสมุดควรเก็บ

สถิติที่ห้องสมุดควรเก็บ มีดังต่อไปนี้ (มัลลิกา นาถเสวี, 2547 : 383-388)

2.1 จำนวนสิ่งพิมพ์และโสตทัศนวัสดุที่เข้ามาในห้องสมุด เช่น หนังสือภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ วารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร วีดิทัศน์ ซีดีรอม วีซีดี เทปเสียง เป็นต้น

2.2 สถิติจำนวนบุคลากรของห้องสมุด เช่น บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ เป็นต้น

2.3 สถิติจำนวนผู้เข้าใช้ห้องสมุดในแต่ละวัน

2.4 สถิติการยืมหนังสือในแต่ละวัน

2.5 สถิติผู้เข้าเยี่ยมชมห้องสมุด

2.6 สถิติการเงินของห้องสมุด เช่น ค่าปรับ รายรับ-รายจ่าย ค่าใช้สอยต่าง ๆ เป็นต้น

2.7 สถิติการซ่อมบำรุงวัสดุสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ การเย็บเล่มวารสาร การซ่อมหนังสือ

2.8 สถิติการบริการต่าง ๆ เช่น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การบริการซีดีรอม การบริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

2.9 สถิติการจัดบริการกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดนิทรรศการ การทายปัญหา การโต้วาที การบริการชุมชน เป็นต้น

2.10 อื่น ๆ

3. ประโยชน์ของการจัดเก็บสถิติ

การเก็บสถิติมีประโยชน์ คือ

3.1 ใช้ในการเสนอผลงานร่วมกับการทำรายงานเพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชา

3.2 เป็นหลักฐานในการขอเพิ่มบุคลากร

3.3 เป็นการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดนั้น ๆ ว่าทำงานอะไรบ้าง

การจัดทำสถิตินี้บรรณารักษ์ควรวางรูปแบบไว้เพื่อสะดวกในการเก็บรวบรวม โดยให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บทุกวันก่อนปิดห้องสมุด สถิติต้องทำให้สม่ำเสมอเป็นปัจจุบัน และอาจทำเป็นกราฟ หรือ

แผนภูมิ ติดไว้ที่ป้ายประกาศของห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้ทราบความเคลื่อนไหวของห้องสมุดทั้งจะได้นำไปใช้อ้างตอนเขียนรายงานประจำปีด้วย (แบบสถิติของงานห้องสมุดได้นำมาเป็นตัวอย่างไว้ใน ภาคผนวก ง)

รายงานห้องสมุด

เมื่อบรรณารักษ์ได้เก็บสถิติในงานต่าง ๆ ของห้องสมุดแล้ว บรรณารักษ์ควรนำมาประกอบในการเขียนรายงานของห้องสมุดเป็นประจำทุกปีเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน และเพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชา โดยใช้ข้อมูลจากสถิติรายวัน แล้วนำมารวมเป็นรายเดือน รายปี และเขียนเป็นรายงานประจำปี การเขียนรายงานสามารถทำได้หลายวิธี อาจใช้วิธีรายงานด้วยวาจา หรือรายงานเป็นบันทึก แล้วเสนอรายงานเป็นทางการในที่ประชุม เพื่อให้ผู้บริหารหรือหัวหน้างานต่าง ๆ ได้รับฟังข้อมูล และเข้าใจงานห้องสมุดดียิ่งขึ้น

1. วัตถุประสงค์ของการเขียนรายงานของห้องสมุด

การจัดทำรายงานของห้องสมุด มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1.1 เพื่อรายงานผลการดำเนินงานของห้องสมุด โดยเสนอในรูปแบบสถิติ และนำมาอธิบาย

1.2 เพื่อความเข้าใจอันดีของผู้บังคับบัญชา

1.3 เพื่อเป็นเครื่องมือประกอบการพิจารณางบประมาณปีต่อไป

1.4 เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทราบปัญหาของห้องสมุด

1.5 เพื่อเป็นแนวทางกำหนดแผนงานของห้องสมุดในอนาคต

2. เรื่องที่ควรเขียนในรายงานของห้องสมุด

การจัดทำรายงาน ควรเขียนสั้น ๆ กะทัดรัด ได้ใจความสมบูรณ์ และควรมีหัวเรื่องต่าง ๆ (มัลลิกา นาถเสวี, 2547 : 389-390) ดังต่อไปนี้

2.1 อัตรากำลังของผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด ทั้งที่เป็นบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ และผู้ปฏิบัติงานในทุกหน้าที่ของห้องสมุด

2.2 หน่วยงานต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น ฝ่ายบริการสิ่งพิมพ์ ฝ่ายบริการตอบคำถาม ฝ่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง เป็นต้น

2.3 สภาพการจัดหาสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุและวัสดุต่าง ๆ เข้าห้องสมุด จำนวนวัสดุต่าง ๆ ที่ให้บริการ เช่น หนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง วารสาร หนังสือพิมพ์ วีดิทัศน์ ซีดีรอม เป็นต้น

2.4 การเงินและงบประมาณที่ได้รับในแต่ละปี พร้อมทั้งรายรับ รายจ่ายของห้องสมุด

2.5 จำนวนสมาชิกที่มาใช้บริการในฝ่ายต่าง ๆ เช่น บริการจ่าย-รับ บริการตอบคำถาม บริการซีดีรอม บริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

2.6 บริการและกิจกรรมพิเศษอื่น ๆ น การบริการชุมชน การจัดนิทรรศการ การจัดทายปัญหา การแนะนำการอ่าน บรรณนิทัศน์ เป็นต้น

2.7 สรุปผลการปฏิบัติงานตลอดปีของแต่ละฝ่าย

2.8 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

2.9 โครงการต่าง ๆ ที่จะจัดทำในปีต่อไป

2.10 แนวโน้มความสนใจการอ่านของผู้ใช้ห้องสมุด

2.11 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงห้องสมุด และแผนที่จะทำในปีต่อไป

การจัดทำรายงานของห้องสมุด ควรจัดพิมพ์ 2 ชุด เพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชา 1 ชุด และเก็บไว้ที่ห้องสมุด 1 ชุด เพื่อใช้เป็นหลักฐานต่อไป และเป็นประโยชน์ในการอ้างถึงประมาณและคุณภาพของงานที่ทำเมื่อมีคนต้องการทราบ

3. ประโยชน์ของการเขียนรายงานห้องสมุด

การเขียนรายงานของห้องสมุดมีประโยชน์ คือ

3.1 ผู้บังคับบัญชาทราบผลการดำเนินงานของห้องสมุดตลอด 1 ปี

3.2 เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุด ทำให้เกิดการสนับสนุน

3.3 ใช้เป็นประโยชน์ในการพิจารณางบประมาณปีต่อไป

3.4 ผู้บังคับบัญชาทราบถึงปัญหาและการดำเนินงานของห้องสมุด และอาจหาทางช่วยแก้ไขได้

3.5 ผู้บังคับบัญชาทราบแนวทางการพัฒนาห้องสมุดในอนาคต และสามารถจัดทำแผนพัฒนาห้องสมุดให้ถูกทาง

การจัดทำรายงานห้องสมุดนี้ ควรมีการแบ่งข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม การทำรายงานอาจมีแผนผัง แผนภูมิ รูปภาพ เพราะจะช่วยให้การนำเสนอรายงานชัดเจนยิ่งขึ้น และหากต้องนำเสนอรายงานต่อที่ประชุม ควรใช้ Program PowerPoint จะช่วยให้การสรุปผลจบภายในเวลาอันรวดเร็ว และควรนำผลการนำเสนอรายงานไปช่วยใน การแก้ไขปัญหา หรือใช้ตัดสินใจ หรือใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานด้วย

ปัญหาการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด และแนวทางการแก้ไข

1. ปัญหาเรื่องการขาดบุคลากรที่จะมาปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ และบางครั้งบุคคลที่ทำหน้าที่นี้ขาดความรู้ทางด้านการประชาสัมพันธ์ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ กัณฑภณ กิจเปรื่อง (ซีดีรอม, 2538) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยศึกษาการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 12 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเอกชนมีปัญหาในเรื่องขาดบุคลากรปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ บุคลากรขาดความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์

แนวทางการแก้ไข ผู้บริหารควรจัดวางตัวบุคคลให้ทำหน้าที่นี้โดยตรงและควรรับผู้ที่จบทางสาขานี้ หรืออาจให้บุคคลที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไปเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมก็ได้

2. การขาดงบประมาณในการจัดการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นปัญหามากและตรงกับงานวิจัยของ กัณตภณ กิจเปรื่อง (ซีดีรอม, 2538) กล่าวไว้ว่า ปัญหาขาดงบประมาณของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับมีปัญหามาก

แนวทางการแก้ไข ผู้บริหารควรมีการจัดตั้งงบประมาณสำหรับการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดไว้ในแผนอย่างชัดเจน หรืออาจจัดกิจกรรมหาเงินเพื่อนำมาใช้ในงานนี้

3. ปัญหาการประชาสัมพันธ์มักทำไปตามความเหมาะสมของหน่วยงาน ยังไม่มีรูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ กัณตภณ กิจเปรื่อง (ซีดีรอม, 2538) เช่นกัน

แนวทางการแก้ไข ควรมีการวางแผนการประชาสัมพันธ์พร้อมทั้งมีรูปแบบไว้ชัดเจน

4. หน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มักเข้าใจผิดในหัวข้อต่าง ๆ เช่น วัตถุประสงค์การดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ห้องสมุดนำไปใช้ จนบางครั้งอาจไม่ให้ความร่วมมือและไม่ส่งเสริมงานห้องสมุด และห้องสมุดไม่รีบชี้แจงแก้ไข

แนวทางการแก้ไข ควรมีการป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิดของหน่วยงานและบุคคลเหล่านี้โดยด่วนอย่างเหมาะสม ตรงประเด็น และทันการณ์

5. ขาดการเหลียวแลเอาใจใส่จากผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นความสำคัญของงานการประชาสัมพันธ์ในอันดับรอง และส่วนใหญ่ไม่บรรจุบุคลากรให้ปฏิบัติด้านนี้โดยตรง

แนวทางการแก้ไข ผู้บริหารควรมีความรู้ และเข้าใจเรื่องการประชาสัมพันธ์เป็นอย่างดี และรู้ว่าเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะห้องสมุดและควรให้การสนับสนุนส่งเสริมให้มีการจัดการประชาสัมพันธ์ สนับสนุนงบประมาณ ช่วยเหลือเรื่องอุปกรณ์ที่จำเป็น จนถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์อีกทั้งควรบรรจุบุคลากรให้มาทำหน้าที่นี้โดยตรง ไม่ควรมอบหมายฝ่ายต่าง ๆ รับผิดชอบเองเพราะหากห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์ดี คนรูจักและเข้าใจห้องสมุดก็จะให้การสนับสนุนช่วยเหลือและจะเป็นชื่อเสียงของหน่วยงาน มหาวิทยาลัย หรือสถาบันนั้น ๆ ด้วย

สรุป

การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดเป็นงานเริมสร้างสัมพันธภาพ และความเข้าใจอันดีต่อกันซึ่งนับเป็นสิ่งสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับห้องสมุด เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงานกับผู้ใช้บริการห้องสมุด และบุคคลทั่วไป ทุกวันนี้การประชาสัมพันธ์จึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างสรรค์ความสัมพันธ์ที่ดี สร้างสรรค์ความรู้ ความเข้าใจร่วมกัน โดยมีกิจกรรมรูปแบบต่าง ๆ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่ห้องสมุด เพื่อให้ได้รับการสนับสนุนจากประชาชนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง การประชาสัมพันธ์มีทั้งการประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุด และการประชาสัมพันธ์ภายนอกห้องสมุด ซึ่งการจะใช้วิธีการประชาสัมพันธ์รูปแบบใดหรือใช้สื่อประเภทใดนั้นขึ้นอยู่กับบรรณารักษ์จะเลือกใช้ ไดแก่ การพูด การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี การใช้สถิติต่าง ๆ การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการประชาสัมพันธ์บนอินเทอร์เน็ตปัจจุบันนิยมนำการประชาสัมพันธ์มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานของห้องสมุด เพื่อเสริมให้งานด้าน

ต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างราบรื่นโดยเฉพาะในยุคของสังคมที่เป็นข่าวสารข้อมูลไร้พรมแดน ที่มีความเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่เจริญมาก จึงมีส่วนทำให้บทบาทของการประชาสัมพันธ์โดดเด่น และสำคัญต่อห้องสมุดมากยิ่ง ๆ ขึ้น