

แนวคิดในการบริหารจัดการและพัฒนาห้องสมุด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ขนิษฐ ดัณฑวิรัตน์*

บทคัดย่อ

การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีมีผลต่อวงการห้องสมุด คือ วิวัฒนาการของห้องสมุดไร้กำแพง (Borderless Library) และห้องสมุดเสมือนจริง (Virtual Library) ที่ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ โดยไม่ต้องมาที่ห้องสมุดและไม่ต้องผ่านกระบวนการต่างๆ ของห้องสมุดที่ยุ่งยากและล่าช้า หากห้องสมุดและบุคลากรไม่ปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการ ตลอดจนพัฒนาความรู้ความสามารถ ห้องสมุดจะถูกมองข้าม ถูกลดบทบาท และหมดความสำคัญไปโดยปริยาย ในขณะที่ความต้องการข้อมูลข่าวสารกลับมีความสำคัญมากขึ้น ทั้งเนื้อหาของข้อมูลและรูปแบบที่น่าสนใจ ผู้ใช้ข้อมูลต้องการได้ข้อมูลที่ปรุงแต่งเรียบร้อยแล้ว สามารถหยิบใช้ได้ทันที ผู้ที่จะแปลงข้อมูลในห้องสมุดให้ถึงมือผู้ใช้ในลักษณะดังกล่าวได้ดี ต้องมีพื้นฐานความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศควบคู่ไปกับความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ เหตุนี้จึงจำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งการพัฒนองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตลอดจนความสามารถในการปรับตัวขององค์กร

* อดีตผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และอาจารย์ประจำคณะอักษรศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แนวคิดในการบริหารจัดการและ การพัฒนาห้องสมุด

การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีมีผลต่อวงการห้องสมุด คือ วิวัฒนาการของห้องสมุดไร้กำแพง (Borderless Library) และห้องสมุดเสมือนจริง (Virtual Library) ที่ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ โดยไม่ต้องมาที่ห้องสมุดและไม่ต้องผ่านกระบวนการต่างๆ ที่ยุ่งยากของห้องสมุด หากห้องสมุดและบุคลากรไม่ปรับเปลี่ยนการบริหารการจัดการตลอดจนพัฒนาความรู้ความสามารถ ห้องสมุดจะถูกมองข้าม ถูกกลดบทบาท และหมดความสำคัญไปโดยปริยาย ในขณะที่ความต้องการข้อมูลข่าวสารกลับมีความสำคัญมากขึ้น ทั้งเนื้อหาของข้อมูลและรูปแบบที่น่าสนใจ ผู้ใช้ข้อมูลต้องการได้ข้อมูลที่ปรุงแต่งเรียบร้อยแล้ว สามารถหยิบใช้ได้ทันที ผู้ที่จะแปลงข้อมูลในห้องสมุดให้ถึงมือผู้ใช้ในลักษณะดังกล่าวได้ดี ต้องมีพื้นฐานความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควบคู่ไปกับความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ เหตุนี้ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตลอดจนความสามารถในการปรับตัวขององค์กร การตรวจสอบสภาพแวดล้อมเป็นประจำ มีผลให้ผู้บริหารจำเป็นต้องตื่นตัวอยู่เสมอ เช่น ความ

เจริญก้าวหน้าของห้องสมุดอื่นๆ รอบข้าง นโยบายของประเทศ ระเบียบกฎหมายต่างๆ สภาพเศรษฐกิจ วัฒนธรรมของสังคม ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี รวมทั้งอิทธิพลของระดับนานาชาติที่มีการพัฒนาไปถึงไหนแล้ว ในไม่ช้าสภาพของห้องสมุดโฉมหน้าของห้องสมุดจะต้องเปลี่ยนไป คือ

1. ตู้เก็บหนังสือจะมีจำนวนลดน้อยลง โต๊ะนั่งอ่านหนังสือจะเปลี่ยนเป็นโต๊ะเพื่อนั่งทำงานและเป็นโต๊ะที่มีปลั๊กเสียบเพื่อใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์

2. สื่อความรู้จะเปลี่ยนจากหนังสือเป็นสื่ออย่างอื่น เช่น ซีดีรอม ไมโครฟิล์ม รูปถ่าย ระบบดิจิทัล MSN Yahoo เป็นต้น เหล่านี้จะเป็นสื่อที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น แต่หนังสือเอกสารต่างๆ ก็ยังคงมีอยู่ในห้องสมุด

3. สภาพห้องสมุดจะมีลักษณะเปลี่ยนไป ทั้งแผนผังของห้องสมุด การใช้ประโยชน์ การใช้พื้นที่ ระบบงานการทำงานจะเป็นระบบใหม่

4. เครือข่ายเชื่อมโยงระหว่างห้องสมุดจะมีมากขึ้น เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ซิดความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสาร มีเพิ่มมากขึ้นไม่จำเป็นต้องเก็บหนังสือไว้จำนวนมาก แต่ต้องมีเครือข่ายเชื่อมโยง การสื่อสารที่ดี ก็จะทำงานได้มากขึ้น

5. บรรณารักษ์จะเปลี่ยนเป็นนักสารสนเทศจากบทบาทเดิมที่คอยควบคุมดูแลหนังสือ เอกสาร ตลอดจนงานบริการต่างๆ นั้น

จะมีงานเพิ่มขึ้นกว่าเดิม คือ จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศ (Information Technology Managment) เช่น งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ดังนั้นบรรณารักษ์ต้องปรับตัวเอง รับความรู้ใหม่ๆ เรียนรู้ในเรื่องการค้นหา การเข้าถึงข้อมูลทั้งในประเทศและต่างประเทศ บรรณารักษ์ต้องมีคุณสมบัติหลากหลาย นอกจากรู้เรื่องห้องสมุด หนังสือ แหล่งข้อมูลข่าวสารแล้วยังต้องรู้เรื่องเครื่องมือ เครื่องใช้ในการค้นหารวมทั้งภาษาที่จะนำมาใช้เป็นสื่อกลางในการเข้าถึงศูนย์ข้อมูลต่างๆ ด้วยเหตุผลดังกล่าวน่าจะถึงเวลาที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนในการดำเนินงานการบริหารจัดการ ห้องสมุดในแนวใหม่ได้แล้ว เพราะเรื่องเทคโนโลยีทางสารสนเทศนั้น เป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นแรงกระตุ้นในการเปลี่ยนแปลงทางด้านนี้อย่างรวดเร็ว

สิ่งที่จะช่วยผลักดันให้เกิดความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลง คือ

1. ลักษณะของห้องสมุดต้องมีความยืดหยุ่นสูง เพื่อให้มีความคล่องตัวในการทำงาน โดยจะมีลักษณะคล้ายๆ เอกชนมากกว่าราชการ

2. บุคลากรต้องมีความรู้รอบด้าน มีความรู้ความสามารถใหม่ๆ พร้อมทั้งรับมือกับรูปแบบการทำงานต่างๆ มีความรู้ภาษาอังกฤษในระดับใช้งานได้ รู้จักใช้เครื่องมือเครื่องใช้รวมทั้งพวกซอฟต์แวร์ต่างๆ

เพื่อค้นหาข่าวสาร ตลอดจนการโต้ตอบต่างๆ

3. ผู้รับบริการ (User) ต้องรู้จักใช้เครื่องมือที่ทันสมัยเหล่านี้ได้บ้างพอสมควร หากมีความจำเป็นต้องค้นหาเอง ดังนั้นผู้บริหารต้องคิดวางแผน หาสิ่งที่ยากและสะดวก ไม่เสียเวลาในการเรียนรู้มากให้กับผู้ใช้บริการ ต้องหาทางออกและทางแก้ไขที่เหมาะสมเตรียมไว้ เพื่อการลงทุนจะไม่สูญเปล่าทั้งเวลาและงบประมาณ

4. ความพร้อมในด้านงบประมาณและการลงทุน ค่าใช้จ่ายการปรับกระบวนการทำงานใหม่จะเพิ่มมากขึ้นรวมทั้งต้องออกแบบห้องสมุดใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานแบบใหม่จะต้องใช้งบประมาณมากในการออกแบบห้องสมุดรวมการจัดซื้อครุภัณฑ์ห้องสมุดต่างๆ ตามที่ต้องการ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญในระบบสารสนเทศ เจ้าหน้าที่เทคนิคที่มีความสามารถทำงานได้หลายๆ อย่างมาเพิ่มเติมความพร้อมด้านเทคโนโลยีด้านสารสนเทศอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์ต่างๆ เป็นต้น

การพัฒนาองค์กร

เป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนเกี่ยวกับระบบทุกระบบที่ประกอบขึ้นเป็นองค์กร โดยอาศัยความรู้ด้านพฤติกรรมศาสตร์เข้ามาสอดแทรกอย่างมีแผนในกระบวนการต่างๆ ให้ดำรงไว้ซึ่งคุณภาพของระบบทุกระบบ เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพ

ประสิทธิผล ตลอดจนความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนไป

การเปลี่ยนแปลงในองค์การจะได้ผลเมื่อฝ่ายบริหารได้ตระหนักและเห็นความจำเป็นว่าต้องมีการเปลี่ยนแปลง คือ

1. การเปลี่ยนแปลงแนวยุทธศาสตร์ด้านการจัดการ เช่น การปรับปรุงแก้ไขในเรื่องเทคนิคและกรรมวิธีในการปฏิบัติงาน ระบบการวินิจฉัย สั่งการ การจูงใจ การสื่อสารข้อความ ระบบการให้รางวัล เป็นต้น

2. การสร้างบรรยากาศขององค์การ ที่สามารถตอบสนองทั้งความต้องการของบุคคลและขององค์การ ต้องเปลี่ยนสภาพแวดล้อมในองค์การให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

3. การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์การ เช่น เปลี่ยนทัศนคติ ปทัสถาน ค่านิยม และหลักเกณฑ์ในการบริหารงาน

4. การเปลี่ยนโครงสร้างและบทบาทต่างๆ ขององค์การ จัดโครงสร้างและบทบาทต่างๆ ที่ยังไม่เหมาะสมหรือขาดความชัดเจน

5. การปรับปรุงความร่วมมือร่วมใจระหว่างกลุ่ม ชัดชัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่สามารถควบคุมโดยการอาศัยความร่วมมือของกลุ่ม ซึ่งจะเป็นจุดเริ่มต้นที่จะนำไปสู่ความพยายามของจัดโครงการเพื่อเพิ่มความร่วมมือร่วมใจระหว่างกลุ่ม

6. การทำให้ระบบการสื่อสารเป็นไปอย่างเปิดกว้างยิ่งขึ้น เช่น การติดต่อสื่อสารไม่

ทั่วถึง ไม่ชัดเจนถูกต้อง บิดเบือน หรือไม่เปิดเผย เป็นต้น

7. ต้องมีการวางแผนที่ดีขึ้น เป็นหน้าที่สำคัญของทุกคนในองค์การต้องร่วมมือในการวางแผนและกำหนดเป้าหมายร่วมกัน

8. ต้องมีการวางแผนการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบถ้ามีความจำเป็นต้องยุบหรือรวมกับงานอื่นหรือองค์การอื่นๆ ซึ่งเป็นผลจากการแบ่งงานกันทำ ก่อให้เกิดปัญหาความซ้ำซ้อนและการประสานงาน

9. ต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการจูงใจบุคคลในองค์การเพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ และมีส่วนร่วมในการทำงาน เปิดโอกาสให้บุคคลมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและมุ่งประสานความต้องการส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การโดยส่วนรวม

10. ความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ ซึ่งอาจเกิดจากการขยายตัวการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีหรือวิทยาการใหม่ การติดต่อสื่อสาร ค่านิยมและอุดมการณ์ของคนรุ่นใหม่ สภาพทางเศรษฐกิจที่ขยายตัว องค์การมีความจำเป็นต้องแสวงหากลไกที่จะปรับตัวเองให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นในลักษณะของ “การป้องกันปัญหา” มากกว่าเป็นการ “ตามแก้ปัญหา”

องค์การที่ดีหรือมีประสิทธิภาพจะมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. ทุกๆ ส่วนขององค์การจะปฏิบัติงานโดยมุ่งสู่วัตถุประสงค์ร่วมขององค์การ และในขณะเดียวกันก็จะทำตามแผนของตนเองจนบรรลุทั้งวัตถุประสงค์ของทุกๆ ฝ่ายและขององค์การโดยส่วนรวม

2. การจัดรูปแบบโครงสร้างจะพิจารณาหน้าที่การงานเป็นหลัก ไม่ใช่กำหนดโครงสร้างหรือรูปแบบในการทำงานก่อนแล้วจึงไปแสวงหาหน้าที่ทีหลัง

3. การตัดสินใจจะใช้ข้อมูลประกอบโดยไม่สนใจว่าแหล่งข้อมูลจะอยู่ในระดับใดขององค์การ ถ้าข้อมูลที่อยู่ระดับล่างก็ต้องให้บุคคลระดับนั้นได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

4. การให้รางวัลหรือการลงโทษเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์แน่นอนการติดต่อสื่อสารไม่ว่าในแนวนอนหรือแนวตั้งจะไม่ถูกบิดเบือน สมาชิกจะติดต่ออย่างเปิดเผยและกล้าเผชิญหน้ากัน จะมีการถ่ายทอดข้อมูลความจริงทุกอย่างให้แก่กัน แม้กระทั่งความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่างๆ

5. กิจกรรมการเอาแพ้เอาชนะกันระหว่างบุคคลหรือกลุ่มจะมีน้อยมาก ทุกๆ ฝ่ายจะพยายามระมัดระวังไม่ให้เกิดความขัดแย้งรุนแรงและพยายามหาทางแก้ไข

6. การแสดงความคิดเห็นซึ่งเป็นไปในเชิงได้แย้งเกี่ยวกับการงานที่ปฏิบัติจะมีมากมาย แต่ทางตรงกันข้ามความขัดแย้งในส่วนที่เกี่ยวกับเรื่องสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจะมีน้อยที่สุด

7. องค์การจะอยู่ในลักษณะของระบบเปิด (Open System) คือทุกๆ ฝ่ายในองค์การจะมีความรู้สึก และมองเห็นว่าต่างฝ่ายต่างมีปฏิริยาสัมพันธ์ต่อกันและกันมากขึ้น นอกจากนั้นยังต้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายนอกองค์การอีกด้วย

8. จะมีการยึดถือและรับรู้ในค่านิยมร่วมกัน มีกลวิธีในทางการบริหารสนับสนุน ดังนั้น จะเห็นว่า การพัฒนาองค์การ เป็นเครื่องมือทางการบริหารที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อใช้แก้ไขเยียวยา หรือเปลี่ยนแปลงองค์การที่มีสุขภาพไม่สมบูรณ์ มีปัญหาแทรกซ้อนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาเกี่ยวกับทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ พฤติกรรม และวัฒนธรรมขององค์การ รวมทั้ง

9. ปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานหรือบรรยากาศการทำงานภายในองค์การที่ไม่ส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานเป็นทีม

การพัฒนาองค์การ เป็นเครื่องมือที่ยึดแนวของพฤติกรรมศาสตร์เป็นหลักในการเปลี่ยนแปลงองค์การโดยนัยนี้การพัฒนาองค์การจึงพุ่งความสนใจไปที่คนเพราะเชื่อว่าหากสามารถเปลี่ยนแปลงและพัฒนาคนได้แล้ว ย่อมจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงได้เอง

เหตุผลที่จะต้องทำการพัฒนาองค์การเพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยทั่วไปจะเห็นได้ว่าการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ความ

พอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งในเรื่องคุณภาพ การให้บริการ และการติดต่อ รวมไปถึงคุณภาพทั่วทั้งองค์การ คือนอกจากการบริการที่มีคุณภาพแล้ว ควรเกิดความประหยัดควมมีมาตรฐาน เกิดงานที่มีคุณค่า เกิดวัฒนธรรมและทัศนคติใหม่ๆ ที่เหมาะสม และความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

ปัจจัย สำคัญของการปรับปรุงคุณภาพ คือ

- การมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน
- วัฒนธรรมการรักษาคุณภาพ
- บทบาทผู้นำการเปลี่ยนแปลง
- โครงสร้างและกระบวนการทำงาน

แบบทีมงาน

ทีมงาน

การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องที่สำคัญมากยิ่งขึ้นและเป็นส่งท้าทายความสามารถของผู้บริหาร เพราะผลสำเร็จเป็นเรื่องคุณภาพและความพอใจของผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งไม่สามารถชี้วัดได้จากจำนวนของการให้บริการ และจะไม่ให้เกิดผลในทางปฏิบัติได้ในทันทีใดแต่ต้องใช้ระยะเวลา การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องต้องพิจารณาอย่างเป็นระบบ ไม่ใช่เพียงการปรับปรุงปริมาณการให้บริการหรือการอบรมพัฒนาทักษะผู้ปฏิบัติงาน แต่จำเป็นต้องพิจารณาลึกลงไปจนถึงวัฒนธรรม ทัศนคติ ค่านิยมของบุคคล ระบบการจัดการ และบทบาทของผู้นำด้วย

การทำงานเป็นทีม (Team work)

การสร้างทีมงานเป็นเทคนิคการพัฒนาองค์การที่ถูกนำมาใช้มากที่สุดวิธีหนึ่ง ซึ่งเป็นการให้สมาชิกในองค์การผนึกกำลังความคิด ความสามารถในการแก้ไข วินิจฉัย ปัญหาต่างๆ ร่วมกัน ทำให้การปรับปรุงความสัมพันธ์ในการทำงานดีขึ้น ส่งผลให้ขาดประสิทธิภาพในองค์การอย่างสูงสุด

ลักษณะความเป็นผู้นำที่ดี เป็นคุณสมบัติของสมาชิกทุกคนในทีมงานประกอบด้วย

1. มารยาทด้านงาน :- ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์แสวงหาข้อมูล ความคิดเห็นให้ข้อมูลและความคิดเห็น มีความละเอียดรอบครอบ ประสานงาน ประมวลความคิดเห็นเสนอแนะ

2. บทบาทการสร้างและรักษาทีม :- ให้กำลังใจมีความเป็นมิตร รักษากฎกติกา กำหนดมาตรฐาน ปฏิบัติตามข้อตกลงของทีม สนองความรู้สึก

3. บทบาทต่อต้านและการรักษาทีมงาน :- ประเมินผลเปรียบเทียบกับเป้าหมายของทีมงาน วินิจฉัย มองหาวิธีปฏิบัติ วิเคราะห์อุปสรรค ทดสอบเพื่อสรุปมติ ประองคองโดยการประนีประนอม ลดช่องว่างความแตกต่าง จัดความรู้สึกเชิงลบ

ลักษณะของผู้นำทีมที่ดี

1. รอบรู้เรื่องงาน และต้องเป็นการรู้จริง

2. มีความรู้ในการวางแผนการปฏิบัติงานและติดตามผล

3. มีมนุษยสัมพันธ์ ทำงานร่วมกับทุกคนด้วยความราบรื่น

4. มีเทคนิคการจูงใจ และการเสริมแรง

5. มีเทคนิคในการเผชิญปัญหาและแก้ปัญหา

6. มีความยุติธรรมเสมอภาคไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

7. มีความจริงใจกับทุกๆ คน ในทีมงาน

8. เข้มแข็งเด็ดเดี่ยว แต่ไม่ก้าวร้าว

9. เข้าใจพฤติกรรมมนุษย์

10. รักษาเวลา เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีในการบริหารเวลา

11. สามารถนำการประชุมได้

12. ไม่ผูกขาดการเป็นหัวหน้าหรือผู้นำ

13. มีบุคลิกภาพดี มีลักษณะความเป็นผู้นำ ดูน่าเชื่อถือ

14. มีคุณธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต

15. ยอมรับความผิดพลาด และยินดีแก้ไขให้ถูกต้อง

16. สามารถเสนอผลงานให้กลุ่มและสาธารณชนเข้าใจได้

ผู้นำจะต้องรับผิดชอบโดยตรงคือ

รับนโยบายจากองค์กร กำหนดเป้าหมายแนวทางและขั้นตอนในการปฏิบัติงานแก่สมาชิก สร้างบรรยากาศด้วยการจูงใจ การเสริมแรงและให้กำลังใจ อำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหาต่างๆ รวมทั้งประเมินผลงานและผู้ร่วมงาน

คุณลักษณะของสมาชิกของกลุ่ม

1. ตระหนักถึงความสำคัญของคณะทำงาน พยายามปรับตัวเข้าหากันรับผิดชอบในหน้าที่ของตน

2. ตั้งใจทำงาน ซึ่งจะเป็พลังให้เกิดความพยายามนำไปสู่ความสำเร็จ

3. มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

4. เป็นผู้นำที่รู้จักฟัง รู้จักพูด และการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่ม

5. เป็นผู้ที่ยอมรับฟังและเคารพความคิดเห็นของสมาชิก

6. เคารพมติของกลุ่ม และป้องกันไม่ให้เบี่ยงเบน

7. เป็นผู้เสียสละ ช่วยงานทุกรูปแบบ การสร้างทีมงานเป็นรูปแบบหนึ่ง

ของการบริหารที่ให้ประโยชน์แก่งานมากที่สุดแบบ เป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนในกลุ่มได้มีส่วนร่วม เป็นการเสริมสร้างความสามัคคีทำให้คนรักงานอย่างรักก็ตาม การสร้างทีมงานต้องให้ความรู้ ความสำเร็จใจ ผักฝนให้เกิดความชำนาญ ทำอย่างมีระบบและก่อนเพื่อน

สรุปการบริหารงานห้องสมุดขั้นต้น

องค์ประกอบในการบริหารงาน

ห้องสมุดมี 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบภายนอก ได้แก่

- ผู้ใช้บริการห้องสมุด

- สภาวะแวดล้อมภายนอก เช่น ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ
- การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีในโลกปัจจุบัน รวมทั้งต้องรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้ด้วย

2. องค์ประกอบภายใน ได้แก่

1. เป้าหมาย เป็นองค์ประกอบที่สำคัญมาก

- องค์การจะต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจนสำหรับคนทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ห้องสมุดปฏิบัติงานในห้องสมุด หรือผู้ใช้บริการห้องสมุด รวมทั้งบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุด โดยไม่จำเป็นว่าเป้าหมายนั้นจะมีไว้สำหรับผู้บริหารเท่านั้น

- เป้าหมายจะต้องนำไปปฏิบัติได้ ทั้งนี้การกำหนดเป้าหมายนั้นจะต้องใช้ระบบการวางแผนงานงบประมาณ (Planning Programming Budgeting System : PPBS) เป็นตัวกำหนดเป้าหมายที่ต้องการและผลที่คาดว่าจะได้รับ

2. การสื่อสารความเข้าใจ โดยเป็นการประชาสัมพันธ์ขององค์การออกไปสู่ภายนอกด้วย ในด้านการสื่อสารความเข้าใจกับบุคลากรภายในองค์การทุกระดับ โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยในการสื่อสารให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น E-mail Fax หรือ โทรศัพท์ เป็นต้น แกล้งที่ดีที่สุดในการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจระหว่างบุคลากรในองค์กรก็คือการพูดคุย ในรูปแบบของการประชุมกลุ่มใหญ่-ย่อย

3. กฏระเบียบขององค์กรนั้นๆ กฏระเบียบที่ตั้งไว้จะต้องมีความยืดหยุ่น (Flexibility) ได้พอสมควร จะต้องเป็นกฏระเบียบที่คนหมู่มากยอมรับได้และสามารถปฏิบัติได้รวมทั้งกฏระเบียบนั้นจะต้องทำให้การปฏิบัตินั้นเกิดผลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร มิใช่ทำให้องค์กรเสียประโยชน์

4. การใช้หลักการบริหารงานเชิงรุก ในองค์กร โดยในปัจจุบันมีผู้บริหารใช้หลักการมีมากขึ้น โดยวิธีการประชาสัมพันธ์ การสร้างภาพลักษณ์ในเชิงบวกของห้องสมุดหรือองค์กร หรือการหยิบยืมวิธีการที่จะนำบริการของห้องสมุดส่งไปถึงมือผู้ใช้บริการได้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น

5. คุณสมบัติของผู้บริหารที่ดีและมีคุณภาพ

- เป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ (Vision) ที่ดี มีการคาดการณ์ข้อมูลที่จะได้รับทั้งด้านความต้องการของผู้ใช้บริการ (Demand) และการให้บริการแก่ผู้ใช้ (Supply)

- มีลักษณะผู้นำที่ดี กล้าตัดสินใจในเวลาที่เหมาะสม

- เคารพความคิดและการตัดสินใจของผู้ใต้บังคับบัญชา

- มีมนุษยธรรม และยึดการบริหารความหลักศีล 5

6. คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ คือ

- มีมนุษยธรรม

- มีวินัย เคารพกฎระเบียบขององค์กร

- ใฝ่ที่จะพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริหารงาน

เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ผู้ปฏิบัติงานควรวิเคราะห์ว่ากำลังทำงานอะไรอยู่ เป้าหมายของงานที่ทำนั้นคืออะไร ต้องฝึกคิดให้เป็นอย่างดี อะไรคือวัตถุประสงค์ของงาน มีวิธีการอย่างไรที่จะไปถึงเป้าหมายได้ จะต้องใช้ทรัพยากรใดบ้างในการให้บรรลุวัตถุประสงค์ และจัดหาทรัพยากรนั้นได้จากที่ใด ทั้งนี้ควรตั้งระยะเวลาในการดำเนินงานแก้ไขปัญหไว้ด้วย

หลักในการบริหารงานให้มีคุณภาพ ถ้าสามารถปฏิบัติได้ ดังนี้ ปัญหาในการบริหารงานจะลดลง
คุณภาพในองค์กรจะเพิ่มขึ้น

1. ควรคำนึงอยู่ตลอดเวลาว่า ผู้รับบริการ หรือผู้รับงานของเราในขั้นต่อไปคือใคร

2. พยายามสอบถามความต้องการของผู้รับงานของเราอย่างสม่ำเสมอ

3. พัฒนาและปรับปรุงงานที่ตนเองรับผิดชอบตามความต้องการของผู้รับบริการจากเราอย่างต่อเนื่อง

4. ในการทำงานให้มีความสำเร็จ ต้องทำงานอย่างมีจิตสำนึกของคุณภาพ

5. ถ้าการทำงานมีปัญหาหลายอย่าง ควรแก้สาเหตุที่สำคัญซึ่งจะมีประสิทธิผลจากการแก้ปัญหาสูงกว่า

6. ให้ใช้ข้อมูลผนวกกับประสบการณ์ ความรู้สึกความกล้าคิดกล้าตัดสินใจในการทำงาน ผลงานจะสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

7. การทำงานเป็นทีมนำไปสู่ความสำเร็จ บรรยากาศในการทำงานจะออกมาดีและมีคุณภาพ

8. ใช้แนวคิดในการทำงานที่ว่า ใช้วิธีป้องกันก่อนเกิดปัญหา ป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำแล้วซ้ำอีก เอาปัญหาที่เกิดขึ้นในอดีตมาเป็นบทเรียนเพื่อแก้ปัญหาในอนาคต

9. ยึดมั่นหลักในการทำงานที่ว่า ทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นทุกครั้ง ถูกต้องภายใต้มาตรฐานหรือข้อตกลงหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้แล้วร่วมกัน