แนวทางการประชาสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาห้องสมุด

ดร.ทัศนา หาญพล*

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้รับเกียรติจากคณบดีทั้ง 3 ท่าน คือ คณบดีคณะมนุษยศาสตร์ คณบดีคณะบริหารธุรกิจ และคณบดีคณะวิทยาศาสตร์ มาอภิปรายแสดงแนวทัศนะเกี่ยวกับ "แนวทางการประชาสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาห้องสมุด" ในคราวสัมมนาประจำปีของสำนักหอสมุดกลาง เมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม 2532 ที่ผ่านมานี้ ดิฉันในฐานะผู้ดำเนินรายการ **ใคร่ขอสรุปและนำมาเผยแพร่ดังต่อไปนี้**

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์ คือ รองศาสตราจารย์อรุณทวดี พัฒนิบูลย์ พูดในฐานะผู้แทนทางสาขามนุษยศาสตร์ ได้กล่าวท้าวความถึงความสัมพันธ์อันใกล้ชิดระหว่างคณะมนุษยศาสตร์และสำนักหอสมุดกลาง ว่ามีมานาน ทำงานใกล้ชิดกัน อาจารย์ในภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ก็เคยมาช่วยทำงานให้กับสำนักหอสมุดกลาง แม้แต่ในปัจจุบันผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางก็เป็นอาจารย์สังกัดภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ เป็นต้น สำนักหอสมุดกลางเป็นหน่วยงานใหญ่หน่วยงานหนึ่งในมหาวิทยาลัย การประชาสัมพันธ์จะช่วยก่อให้เกิดผลดีและภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กรภายในและภายนอก ถ้ามีหนังสือเพียงอย่างเดียวแต่ไม่ได้ประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายนอกทราบก็ไม่เกิดประโยชน์ ทางคณะมนุษยศาสตร์ได้เปิดสอนสาขาวิชาที่คาบเกี่ยวระหว่างมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จึงจำเป็นที่จะต้องพึ่งพาห้องสมุดในด้านการค้นคว้าและสำนักหอสมุดกลางก็เป็นแหล่งข้อมูลใหญ่ในการค้นคว้า ดังนั้น หากสำนักหอสมุดกลางสามารถจัดหาสิ่งที่เป็นประโยชน์ก็จะเป็นการดีมาก เพราะมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีการสอน 2 ระบบ คือ มีชั้นเรียนและไม่มีชั้นเรียน นักศึกษาก็จะสามารถใช้บริการห้องสมุดได้ ชีวิตของคนเราเกี่ยวข้องกับการอ่านหนังสือมากทั้งในและต่างประเทศ เพราะการอ่านจะผูกพันและเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน ดังนั้น

---

*ดร.ทัศนา หาญพล บรรณารักษ์ 5 หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้ดำเนินการอภิปรายและสรุปบันทึกการอภิปราย

หากห้องสมุดจัดบริการให้น่าสนใจก็จะทำให้ผู้ใช้เกิดความต้องการที่จะเข้าใช้ห้องสมุดแรงดึงดูดให้ผู้ใช้เข้าใช้ก็คือมีสิ่งที่เขาปรารถนา จึงควรมีการประชาสัมพันธ์เชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ให้ผู้ใช้ทราบก็จะดียิ่งขึ้น นอกจากนั้น ควรจะต้องสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการให้ถึงตัว ซึ่งจะได้ประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย และควรติดต่อภาควิชาอยู่เสมอจะทำให้สามารถจัดซื้อหนังสือที่ทันสมัยและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้

การประชาสัมพันธ์ภายนอก มีความสำคัญ เพราะทำให้ทราบว่าห้องสมุดมีและขาดอะไร นอกจากนั้น ยังได้ประโยชน์ในด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลและสิ่งพิมพ์ตลอดจนเทคโนโลยี การให้บริการแก่ชุมชนช่วยเสริมสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อสำนักหอสมุดกลาง เช่น บริการจัดตั้งห้องสมุดเพื่อพัฒนาชนบท เป็นต้น

ในตอนท้ายคณบดีคณะมนุษยศาสตร์ ได้สรุปว่า จากการสัมมนาครั้งนี้ทางสำนักหอสมุดกลาง **คงจะได้แนวทางในการปรับปรุงงานด้านการประชาสัมพันธ์ และมีหน่วยงานรองรับให้เป็นงานปกติ** คณบดีคณะมนุษยศาสตร์ยังได้แสดงความคิดเห็นส่วนตัวว่า นอกจากเรื่องประชาสัมพันธ์แล้ว ควรทำ**ประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก** รู้เขารู้เรา รู้ว่าเรามีภูมิอยู่เท่าใด และควรจะเพิ่มเติมส่วนนั้นๆ อย่างไรจึงจะได้ผลประโยชน์นั้นกลับมา ความ**เด่นเฉพาะตัว** จะช่วยเสริมสร้างห้องสมุด คงหนีไม่พ้นให้ทำตัวให้**ทันสมัย**รับข้อมูลต่างๆ ในโลกของการเปลี่ยนแปลง และใช้เทคโนโลยีช่วยเสริมสร้างและรักษาสิ่งเก่าแก่ให้ใช้ได้อย่างทันสมัย และบริการคนไปด้วยกัน เป็นการประชาสัมพันธ์ทางหนึ่ง การให้**บริการ**ขึ้นอยู่กับคนและระบบ บริการที่ดีจะเป็นการประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปาก **ข้อเสนอแนะ** คณะมนุษยศาสตร์ยินดีให้ความร่วมมือ แบบน้ำพึ่งเรือเสือพึ่งป่า เน้นที่**คนและบริการ** ตลอดจนเน้น**ที่น้ำใจและน้ำคำ** ที่ให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ จะช่วยเชิดชูให้แก่งานบริการ

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ คือ รองศาสตราจารย์ปรีชา รุทรโสธร มาในฐานะตัวแทนทาง**สาขาสังคมศาสตร์** ได้ให้ทัศนะซึ่งเป็นแนวทางการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด สรุปได้ดังนี้

ในตอนต้นคณบดีได้ให้คำจำกัดความของคำว่าประชาสัมพันธ์ โดยแยกออกเป็น 2 คำ คือ ประชา + สัมพันธ์ **ประชา**หมายถึงประชากร **ประชาชน** ก็คือประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่เรา

จะทำการประชาสัมพันธ์ไปสู่เขา เราจะสร้างเครื่องมือไปสู่กลุ่มเป้าหมายอย่างไร **เป้าหมายแรก**ก็คือ อาจารย์ ต้องทราบว่าอาจารย์ต้องการอะไร และห้องสมุดจะประชาสัมพันธ์อย่างไร **เป้าหมายที่สอง** ก็คือนักศึกษา ต้องการอะไรบ้าง อาจจะต้องการให้ห้องสมุดติดเครื่องปรับอากาศ มีหนังสืออ่านมากๆ **เป้าหมายที่สาม** - ข้าราชการ ได้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยที่ทำงานอยู่ในมหาวิทยาลัยรามคำแหง **เป้าหมายที่สี่** ก็คือประชาชนทั่วไป

ทางด้านธุรกิจจะแยกกลุ่มเป้าหมายออกตามเพศ (หญิง-ชาย) อายุ อาชีพ เพื่อนำเสนอแนวทางในการผลิตสินค้าให้ตรงกับความต้องการ หรือเพื่อเปลี่ยนแนวความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

สัมพันธ์ มีลักษณะ 2 ส่วน คือ 1. PERFORMANCE หรือ ACTION คือการกระทำที่ดี 2. ติดต่อให้ดี COMMUNICATION ใช้ 2 ทางคือการเข้าไป**สู่วัตถุประสงค์ของ**การประชาสัมพันธ์จะต้องตั้งคำถามว่า จะประชาสัมพันธ์**เพื่ออะไร**

การประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือการสร้างภาพพจน์ (IMAGE)

ภาพพจน์ ที่จะพูด 1. ภาพพจน์สำคัญอย่างไร

2. ภาพพจน์เกิดขึ้นได้อย่างไร

3. ภาพพจน์เป็นผลสะท้อนถึงองค์กรอย่างไร

ภาพพจน์เกิดขึ้นได้อย่างไร มีปัจจัยอยู่ 2 ประการคือ

1. โดยธรรมชาติ - เกิดจากบุคคลและกิจกรรม

2. การปรุงแต่งภาพพจน์ เป็นเรื่องสำคัญจากกิจกรรมและตั้งบุคคลเป็นขบวนการที่มีวัตถุประสงค์และแผนงาน

ห้องสมุดได้เปรียบด้านบุคลากรในเรื่องวัยอยู่แล้ว ถ้าจะปรุงแต่งตัวบุคคลที่จะไปจัดทำกิจกรรมก็จะทำให้มีชีวิตชีวา ภาพพจน์ควรจะปรุงแต่งมากกว่าเกิดขึ้นโดยธรรมชาติ แต่จะต้องตรงกับความต้องการ และตัวบุคคลจะปรุงแต่งอย่างไรนั้น ในทางธุรกิจหมายถึงปรุงแต่งให้ก้าวหน้าทันโลก และผู้อภิปรายได้ตั้งคำถามไว้ 2 คำถาม คือ

1. ห้องสมุดจะให้กลุ่มเป้าหมายของห้องสมุดทันสมัยและทันโลก โดยคำนึงว่าจะสร้างภาพพจน์ได้อย่างไร

2. ช่วยพัฒนาสังคม – ห้องสมุดมีส่วนช่วยพัฒนาสังคมหรือไม่ – ทำไมห้องสมุดไม่จัดเจ้าหน้าที่ออกไปช่วยปรับปรุงห้องสมุดอื่น ๆ

ในตอนท้ายคณบดีคณะบริหารธุรกิจได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ทำอะไรและทำอย่างไรจึงจะทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดี อาจจัดกิจกรรม เช่นจัดแสดงข่าวเด่นประจำวันหน้าห้องสมุด เช่น ข่าวเกี่ยวกับการจัดซื้อตำราใหม่ๆ มีชื่อเรื่องอะไรบ้าง – จัดวันนัดพบนักเขียน เชิญนักเขียนเด่น ๆ มาอภิปราย และโชว์หนังสือเด่น และจัดแสดงเหตุการณ์พิเศษต่าง ๆ เป็นต้น

ผู้ร่วมอภิปรายคนสุดท้ายคือ รองศาสตราจารย์มานพ พราหมณโชติ คณบดีคณะวิทยาศาสตร์ ซึ่งเป็นตัวแทนสาขาวิทยาศาสตร์ ได้แสดงทัศนะดังต่อไปนี้

สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์แบ่งออกได้เป็น 3 ส่วนดังนี้ คือ

1. หน่วยงานที่จะประชาสัมพันธ์ คือ สำนักหอสมุดกลาง

2. บุคลากร

3. กิจกรรมที่ดี

หน่วยงานทุกหน่วยงานมีความเป็นเลิศทางวิชาการที่ต้องตอบสนองคณะโดยตรง สาขาใดที่จะมีส่วนทำให้มหาวิทยาลัยเด่นได้ **หอสมุด** ควรมีส่วนทำให้มหาวิทยาลัยเด่นได้เช่นเดียวกัน มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นมหาวิทยาลัยเปิดแบบตลาดวิชา นักศึกษาเพียง 40% มีโอกาสมาเรียน สำนักหอสมุดกลางเป็นหน่วยงานสำคัญที่จะทำให้มหาวิทยาลัยมีความเป็นเลิศทางวิชาการ เนื่องจากเป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ มีหนังสือมาก มีผู้ใช้บริการมากและมีภาระหน้าที่ต่อผู้ใช้มาก พิจารณาในแง่ของความสะดวกและรวดเร็ว และความประทับใจต่อการให้บริการ

การประชาสัมพันธ์สามารถทำได้ทั้งด้านการสื่อสารและการชี้แจงบอกกล่าวถึงสิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์ กล่าวถึงกิจกรรมที่ดีของสำนักหอสมุดกลาง การประชาสัมพันธ์มีความสำคัญทุกระดับ และเป็นเรื่องของงาน จึงควรเริ่มจาก**ทุกคน**ต้องทำการประชาสัมพันธ์ก่อน สำนักหอสมุดกลางก็ควรที่จะทำการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ทราบสถานภาพของห้องสมุด บุคลากร และกิจกรรมที่แปลกใหม่

ในตอนท้ายคณบดีคณะวิทยาศาสตร์ได้แนะนำถึงการจัดบริการด้านต่าง ๆ ที่ทางสำนักหอสมุดกลางควรที่จะจัด อาทิ

- บริการทางด้านวิดีโอเทป รวบรวมคำบรรยายทางโทรทัศน์กระบวนวิชาต่างๆ ไว้ให้บริการ จัดที่นั่งให้ดูและฟังโดยไม่เป็นการรบกวนผู้อื่น จัดทำวิดีโอเทปด้านการแนะนำมหาวิทยาลัยแนะนำคณะและวิชาการต่างๆ
- จัดไมโครคอมพิวเตอร์ไว้บริการบริเวณชั้นล่างสำหรับค้นดรรชนีวารสาร 1 เครื่อง
- จัดบริการสืบค้นสารนิเทศโดยใช้ฐานข้อมูลต่างๆ
- จัดบริการที่รวดเร็ว อาทิ บริการจ่าย-รับหนังสือโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับคณะได้
- เตรียมพร้อมสำหรับเปิดปริญญาเอก โดยติดต่อกับฐานข้อมูลในต่างประเทศ
- ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น FAX จะช่วยให้การติดต่อสื่อสารทำได้สะดวกรวดเร็วมาก เป็นต้น

ทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นนี้เป็นแนวทัศนะที่คณบดีทั้ง 3 ท่านได้ให้ไว้แก่ผู้เข้าร่วมสัมมนาในวันนั้น ซึ่งก็เป็นสิ่งที่ผู้บริหารของสำนักหอสมุดกลางจะได้นำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงสำนักหอสมุดกลางในส่วนที่ยังขาดตกบกพร่องอยู่ สำหรับข้อเสนอแนะที่ตรงกับสิ่งที่ทางสำนักหอสมุดกลางได้จัดดำเนินการไปแล้ว และกำลังอยู่ในระหว่างการดำเนินงาน ก็จะต้องมีการปรับปรุงทางด้านการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม เพื่อจะได้เผยแพร่ข่าวสารให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึงต่อไป