

การบริหาร

ห้องสมุดยุคดิจิทัล

[Library Administration in the Digital Age]

พชรพรรณ จันทร์แดง

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยพะเยา

การบริหารห้องสมุดยุคดิจิทัล

Library Administration in the Digital Age



พชรพรรณ จันทร์แดง

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยพะเยา

การบริหารห้องสมุดยุคดิจิทัล

Library Administration in the Digital Age

บรรณาธิการ: กรกฎ งานวงศ์พาณิชย์

ISBN (e-book): 978-616-620-034-8

ผู้แต่ง: พรพรรณ จันทร์แดง

เจ้าของและผู้จัดพิมพ์: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
สำนักงานบริหารงานวิจัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
โทรศัพท์: 0 5394 3603-4
<https://cmupress.cmu.ac.th>
E-mail: cmupress.th@gmail.com

พิมพ์ครั้งที่ 1: มิถุนายน 2568

ราคา: 363 บาท

หนังสือเล่มนี้ผ่านการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องและต่างสถาบัน เพื่อตรวจสอบและรับรองการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ ประเภทหนังสือหรือตำรา ซึ่งจัดพิมพ์โดยสำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เรียบร้อยแล้ว © สงวนลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ห้ามลอกเลียนแบบ ทำซ้ำ ดัดแปลง ส่วนหนึ่งส่วนใดของตำราเล่มนี้ รวมทั้งการจัดเก็บ ถ่ายทอด ไม่ว่ารูปแบบหรือวิธีการใด ๆ ด้วยกระบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์ การถ่ายภาพ การบันทึก หรือวิธีการอื่นใด โดยไม่ได้รับอนุญาต

คำนำ

โลกปัจจุบันเป็นยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ห้องสมุดในฐานะแหล่งเรียนรู้และศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศจำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนาการจัดการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง หนังสือ “การบริหารห้องสมุดยุคดิจิทัล” เล่มนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งความรู้ด้านการบริหารห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับวงการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศในวงกว้าง ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาและคณาจารย์ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ บรรณารักษ์ ครูบรรณารักษ์ ผู้บริหารองค์กร ผู้บริหารห้องสมุด ผู้ที่กำลังเตรียมตัวสอบเข้าทำงานในห้องสมุด ตลอดจนผู้สนใจทั่วไปที่ต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับการบริหารงานห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศให้มีประสิทธิภาพในบริบทของยุคดิจิทัล

เนื้อหาในหนังสือครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญของการบริหารห้องสมุดยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 8 บท ได้แก่ การบริหารห้องสมุดยุคดิจิทัล การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การบริหารงบประมาณและพัสดุ การประชาสัมพันธ์ เทคโนโลยีห้องสมุด การประกันคุณภาพ ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดและบทสรุป โดยแต่ละบทได้นำเสนอทั้งแนวคิด ทฤษฎี และแนวปฏิบัติที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง โดยผู้เขียนได้รวบรวมข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศที่หลากหลายทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อดิจิทัล และสื่อออนไลน์ เพื่อนำเสนอเนื้อหาที่ทันสมัยและน่าสนใจ แม้ว่าเนื้อหาบางบทในหนังสืออาจมีความโน้มเอียงไปทางห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหรือห้องสมุดมหาวิทยาลัย แต่หลักการและแนวคิดที่นำเสนอสามารถนำไปปรับใช้กับห้องสมุดประเภทอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสมเช่นกัน

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าหนังสือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการจัดการจัดการห้องสมุดในประเทศไทยให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญเจ้าของผลงานที่ศึกษาอ้างอิง ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนช่วยให้หนังสือเล่มนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี อย่างไรก็ตาม หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้เขียนยินดีน้อมรับคำติชมเพื่อการปรับปรุงในโอกาสต่อไป

พรพรรณ จันทร์แดง

มิถุนายน 2568

สารบัญ

คำนิยาม	iii
คำนำ	iv
สารบัญ	v
สารบัญรูป	x
สารบัญตาราง	xi
1 การบริหารห้องสมุดในยุคดิจิทัล	1
ความหมายของการบริหาร	2
หน้าที่ของผู้บริหาร	5
การบริหารงานห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพ	7
การบริหารห้องสมุดยุคดิจิทัล	9
การวางแผนกลยุทธ์ของห้องสมุด	11
ตัวอย่างการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	12
ระยะเวลาของแผน	13
หลักการวางแผนกลยุทธ์ของห้องสมุด	15
โครงสร้างองค์กรห้องสมุด	19
ตัวอย่างโครงสร้างการบริหาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	24
การพัฒนางานองค์กรห้องสมุด	24
สรุป	28
คำถามทบทวน	29
2 การจัดการทรัพยากรมนุษย์	31
บุคลากรห้องสมุด	31
บุคลากรห้องสมุดในระบบราชการ	33
การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของห้องสมุด	35
สมรรถนะของบรรณารักษ์	41
ตัวอย่างนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2566	46

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551	47
วินัยข้าราชการ	48
โทษทางวินัย	48
สรุป	49
คำถามทบทวน	50

3 **การบริหารงบประมาณและพัสดุห้องสมุด** **51**

ความหมายของงบประมาณ	51
การจำแนกประเภทรายจ่ายตามงบประมาณ	52
รายจ่ายของส่วนราชการ และรัฐวิสาหกิจ	52
รายจ่ายงบกลาง	56
หลักการบริหารงบประมาณของสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ	57
ตัวอย่างเงินนอกงบประมาณหรือเงินรายได้ของหน่วยงานต่าง ๆ	58
ประโยชน์ของการจัดทำงบประมาณ	61
ตัวอย่างแผนการใช้จ่ายงบประมาณปี 2566 ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น	62
ตัวอย่างรายละเอียดงบประมาณรายจ่ายจากเงินรายได้มหาวิทยาลัยปี 2566	64
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	
การบริหารงานพัสดุภาครัฐ	65
สรุป	68
คำถามทบทวน	69

4 **การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด** **71**

ความหมายของการประชาสัมพันธ์	71
ความหมายและความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด	72
กลุ่มเป้าหมายของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด	74
สื่อประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด	76
การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดทางสื่อสังคมออนไลน์	83
แนวทางการสร้างความผูกพันของผู้ใช้บริการห้องสมุด	91
การประเมินการประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์	92
ปัญหาและอุปสรรคการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด	93
สรุป	95
คำถามทบทวน	96

5	เทคโนโลยีห้องสมุด	97
	ความสำคัญของเทคโนโลยีต่อห้องสมุด	97
	ห้องสมุดดิจิทัล	99
	ห้องสมุดเสมือน	100
	ห้องสมุดผสมหรือห้องสมุดไฮบริด	101
	คลังสารสนเทศดิจิทัล	101
	ความแตกต่างระหว่างคลังสารสนเทศดิจิทัลและห้องสมุดดิจิทัล	103
	ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	104
	อาร์เอฟไอดี	113
	เทคโนโลยีการเข้าถึงข้อมูลจากระยะไกล	117
	ปัญญาประดิษฐ์	119
	ตัวอย่างการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในห้องสมุด	121
	ความเป็นจริงเสริม	124
	ตัวอย่างการประยุกต์ใช้ AR กับงานห้องสมุด	126
	ความเป็นจริงเสมือน	127
	ตัวอย่างห้องสมุดที่ให้บริการ VR ในห้องสมุด	127
	เทคโนโลยีความปลอดภัยในห้องสมุด	129
	ประจักษ์จรรยาของห้องสมุด	131
	สรุป	132
	คำถามทบทวน	134
6	ห้องสมุดกับการประกันคุณภาพ	135
	ความหมายของการประกันคุณภาพ	135
	แนวคิดสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา	137
	การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาตามแผนยุทธศาสตร์และนโยบายระดับชาติ	138
	ความหมายและแนวคิดของการประกันคุณภาพในห้องสมุด	139
	พัฒนาการของการประกันคุณภาพในห้องสมุด	140
	ความสำคัญและบทบาทของการประกันคุณภาพในห้องสมุด	142
	องค์ประกอบสำคัญของการประกันคุณภาพในห้องสมุด	143
	เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ	144
	เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศกับงานห้องสมุด	146

ตัวอย่างการประกันคุณภาพการศึกษาเกณฑ์คุณภาพการศึกษา	148
เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา	
การประยุกต์ใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย:	149
กรณีศึกษาสำนักหอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล	
ระบบการประกันคุณภาพเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน (AUN-QA)	150
ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001	153
ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2015 กับงานห้องสมุด	153
ตัวอย่างห้องสมุดที่นำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001	156
มาใช้ในการบริหารงานคุณภาพ	
สรุป	157
คำถามทบทวน	158

7	ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด	159
	ความหมายของความร่วมมือ	159
	ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด	160
	ขอบเขตของเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด	162
	ความสำคัญของความร่วมมือระหว่างห้องสมุด	165
	ลักษณะของความร่วมมือระหว่างห้องสมุด	166
	องค์ประกอบของความร่วมมือระหว่างห้องสมุด	166
	ความเป็นมาของความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในประเทศไทย	167
	เครือข่ายระบบห้องสมุดในประเทศไทย	169
	ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค	172
	ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน	175
	เครือข่ายความร่วมมือเพื่อการพัฒนาห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้	176
	ตัวอย่างโครงการความร่วมมือห้องสมุดประชาชนและเครือข่ายแหล่งเรียนรู้ใกล้บ้าน	177
	เครือข่ายห้องสมุดสีเขียว	177
	สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย	179
	เครือข่ายห้องสมุดระดับนานาชาติที่สำคัญ	181
	สรุป	183
	คำถามทบทวน	184

8

บทสรุป

185

การบริหารห้องสมุดยุคดิจิทัล

185

บทบาทของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดยุคดิจิทัล

187

ความแตกต่างของห้องสมุดยุคดิจิทัลและห้องสมุดแบบดั้งเดิม

189

แนวโน้มการบริหารห้องสมุดยุคดิจิทัล

192

บรรณานุกรม

195

ดัชนี

217

ตัวอย่าง

สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
1.1	โครงสร้างการบริหาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	24
4.1	แอปพลิเคชัน UP LIB	79
4.2	เว็บไซต์ห้องสมุดของสถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์	80
4.3	เพจเฟซบุ๊กของหอสมุดรัฐสภาสหรัฐอเมริกา	85
4.4	บัญชีตึกตอกของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	86
4.5	LINE Bot NU Library	87
4.6	ช่องยูทูบของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	88
4.7	บัญชีทวีตเตอร์ของห้องประชุมประชาชนบอสตัน	89
4.8	เว็บไซต์สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	90
4.9	บล็อกห้องสมุดมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์	91

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แสดงตำแหน่งความก้าวหน้าในสายงานห้องสมุดตามหน่วยงานที่สังกัด	33
2.2	แสดงเกณฑ์หรือคะแนนขั้นต่ำในการสอบความรู้ความสามารถทางภาษาอังกฤษ	46
3.1	แสดงแผนการใช้จ่ายงบประมาณปี 2566 ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น	62
3.2	แสดงแผนการใช้จ่ายงบประมาณปี 2566 ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	64
8.1	ความแตกต่างของห้องสมุดยุคดิจิทัลและห้องสมุดแบบดั้งเดิม	189-190



1

การบริหารห้องสมุดในยุคดิจิทัล Library Management in the Digital Age

มีการกล่าวกันว่าหากต้องการดูคุณภาพการจัดการศึกษาของสถาบันใดให้ดูได้จากห้องสมุดของสถาบันการศึกษานั้น ๆ เพราะห้องสมุดเป็นหัวใจสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ เป็นแหล่งสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันที่ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บุคคลจึงมีความจำเป็นต้องศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองตลอดเวลา เพราะความรู้เดิมอาจไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน หากไม่มีการศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ จะทำให้เป็นคนตกยุค ไม่สามารถปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์หรือทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก ซึ่งอาจส่งผลกระทบกับการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือกระทบกับการปฏิบัติการกิจหน้าที่การทำงาน ไม่เจริญก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานเท่าที่ควรจะเป็น ห้องสมุดจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาคนและพัฒนาประเทศชาติ

ห้องสมุดในยุคปัจจุบัน กำลังเผชิญกับความท้าทายที่ยิ่งใหญ่ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการของเทคโนโลยีดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการณ์ค้นหาข้อมูลและสารสนเทศของผู้ใช้บริการ ทำให้ห้องสมุดที่เคยเป็นสถานที่เก็บรวบรวมหนังสือ วารสาร และสื่อสิ่งพิมพ์แบบดั้งเดิมได้เปลี่ยนสภาพเป็นการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ห้องสมุดไม่ใช่เป็นเพียงสถานที่เก็บรวบรวมและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเท่านั้น แต่ยังมีจัดสรรพื้นที่สร้างสรรค์สำหรับการเรียนรู้และการทำงานร่วมกัน (Learning space) ผู้บริหารห้องสมุดในยุคดิจิทัล จำเป็นต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล การวางแผนที่รอบคอบ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอย่างชาญฉลาด เพื่อให้ห้องสมุดสามารถปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงทางด้านยุคสมัย เพื่อให้การบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ให้บริการ

การที่ห้องสมุดจะบรรลุจุดมุ่งหมายในการทำงานต้องมาจากการบริหารงานที่ดี มีคุณค่าภารกิจด้านการบริหารงานห้องสมุดจึงเป็นภารกิจที่มีความสำคัญมาก ผู้บริหารห้องสมุดต้องมีความรู้ด้านศาสตร์การบริหาร และมีศิลปะในการบริหารคนและบริหารงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้และพัฒนาได้ เนื้อหาในบทนี้จะกล่าวถึง ความหมายของการบริหาร หน้าที่ของการบริหาร การบริหารงานห้องสมุดยุคดิจิทัล การวางแผนกลยุทธ์ห้องสมุด หลักการวางแผนกลยุทธ์ของห้องสมุด โครงสร้างองค์กร และการพัฒนาองค์กรห้องสมุด

ความหมายของการบริหาร

การบริหารห้องสมุดในยุคดิจิทัลเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ในแง่ของศาสตร์นั้น การบริหารถือเป็นสาขาวิชาที่มีแนวคิดและทฤษฎีที่สามารถอธิบายปรากฏการณ์ทางการบริหารได้อย่างเป็นระบบ โดยใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จจึงจำเป็นต้องเรียนรู้และเข้าใจทฤษฎีหรือหลักการบริหาร ผ่านการศึกษา ค้นคว้า การวิจัย การทดลอง รวมถึงกระบวนการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบคอบ ผู้บริหารห้องสมุดต้องเข้าใจทฤษฎีและหลักการที่สำคัญ เช่น การจัดการทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ใช้ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ความรู้เหล่านี้ได้มาจากการศึกษาวิจัย การทดลอง และการเรียนรู้จากประสบการณ์ของห้องสมุดชั้นนำทั่วโลก ในขณะเดียวกัน การบริหารห้องสมุดก็เป็นศิลป์ เพราะการนำทฤษฎี แนวคิด หรือหลักการไปใช้ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ และทักษะเฉพาะตัวของผู้บริหารแต่ละคน ความสำเร็จในการบริหารขึ้นอยู่กับการใช้สิ่งที่เรียนรู้ให้เหมาะสมกับ บริบท สถานการณ์ และสิ่งแวดล้อม ที่แตกต่างกัน เช่น การตัดสินใจว่าควรนำเทคโนโลยีใดมาใช้ให้เหมาะสมกับผู้ใช้ของเรา การบริหารงบประมาณที่มีจำกัด หรือการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ผู้บริหารต้องประยุกต์ใช้ความรู้ทางทฤษฎีให้เข้ากับบริบทของห้องสมุดตนเอง ไม่ว่าจะเป็นลักษณะของผู้ใช้ งบประมาณ หรือนโยบายขององค์กร เช่น การนำระบบยืม-คืนอัตโนมัติมาใช้ในห้องสมุด ผู้บริหารต้องใช้ความรู้ทางทฤษฎีในการประเมินระบบและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น แต่ขณะเดียวกันก็ต้องใช้ศิลปะในการบริหารเพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากร สร้างการยอมรับจากผู้ใช้ และแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการเปลี่ยนผ่าน การผสมผสานระหว่างศาสตร์และศิลป์นี้จะช่วยให้ผู้บริหารห้องสมุดสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จในยุคดิจิทัล

“การบริหาร” หรือ “การจัดการ” เป็นคำที่มีความหมายเหมือนกันและใช้แทนกันได้ ในภาษาอังกฤษการบริหาร ใช้คำว่า “Administration” ส่วน การจัดการ ใช้คำว่า “Management” ในแวดวงราชการมักนิยมใช้คำว่าบริหารมากกว่าการจัดการ เช่น การบริหารราชการแผ่นดิน การบริหารงบประมาณ การบริหารงานคลังและพัสดุ เป็นต้น

การบริหารและการจัดการมีความหมายที่ใช้แทนกันได้ โดยทั้งสองคำมีเป้าหมายหลักคือการบริหารทรัพยากรและกิจการงานต่าง ๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร แม้ว่าทั้งสองคำจะมีลักษณะร่วมกัน แต่ก็มี ความแตกต่างในบางแง่มุม สมคิด บางโม (2546) ระบุว่า คำว่า “การบริหาร” มักใช้กับการบริหารระดับสูง โดยเน้นการกำหนดนโยบายและแผนงานสำคัญ มักใช้ในการบริหารรัฐกิจ (Public administration) ขณะที่ “การจัดการ” เน้นการดำเนินงานตามนโยบายหรือแผนที่วางไว้ ซึ่งมักใช้ในบริบทของการจัดการธุรกิจ นอกจากนี้ อนิวัช แก้วจันทน์ (2554) เสริมว่า การบริหารหมายถึงการชี้แนะและกำหนดทิศทางขององค์กรผ่านการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจ ธนากร สิริสุขันธา (2559) กล่าวว่า การบริหารจัดการคือศิลปะในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยใช้ทรัพยากรที่จำเป็น เช่น ทรัพยากรมนุษย์ เงิน วัสดุอุปกรณ์ ในการอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานขององค์กร

เฮนรี ฟาโยล์ (Fayol, 2020) อดีตผู้บริหารระดับสูงในธุรกิจเหมืองถ่านหินขนาดใหญ่ในฝรั่งเศส เป็นบุคคลแรกที่ได้รับเริ่มแนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่ทางการบริหาร (Management function) 5 ประการ ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การสั่งการ (Commanding) การประสานงาน (Coordination) และการควบคุม (Controlling) เฮนรี ฟาโยล์ได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้มีอิทธิพลทางความคิดในการบริหารงานสมัยใหม่ ต่อมา เฮนรี ฟาโยล์ เขียนหนังสือเสนอหลักการบริหาร 14 ข้อ ซึ่งเป็นที่ยอมรับและปฏิบัติกันมาจนถึงปัจจุบัน ได้แก่

1. การแบ่งงานกันทำ (Division of work) หมายถึง การแบ่งงานตามความรู้ ความสามารถ และความถนัดของบุคลากรในห้องสมุด เช่น งานเทคนิค งานบริการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานธุรการ เป็นต้น

2. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and responsibility) หมายถึง อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่มากับตำแหน่งงาน เช่น บรรณารักษ์งานบริการ มีหน้าที่รับผิดชอบตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้แก่ผู้ใช้บริการ บรรณารักษ์แผนกวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการ มีหน้าที่กำหนดหมวดหมู่ ลงรายการ ตลอดจนจนถึงการจัดทำรายละเอียดทางบรรณานุกรมให้กับทรัพยากรสารสนเทศ

3. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ (Discipline) หมายถึง กฎ กติกา มารยาท ซึ่งบุคลากรห้องสมุดจะต้องยอมรับในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดไว้ เช่น หากเป็นห้องสมุดของส่วนราชการจะต้องมาทำงานตามเวลาราชการ เช่น เข้างานก่อนเวลา 8.30 น. และเลิกงานเวลา 16.30 น. จำนวนการลางาน การมาสายมีการกำหนดขอบเขตไว้อย่างชัดเจนว่าในหนึ่งปีงบประมาณ ลาได้กี่วัน/ครั้ง หรือสายได้กี่วัน/ครั้ง เป็นต้น

4. เอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of command) หมายถึง บุคลากรห้องสมุดรับคำสั่งจากหัวหน้างานหรือผู้อำนวยการโดยตรงหากเป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ แต่กรณีของห้องสมุดขนาดเล็ก บุคลากรห้องสมุดอาจรับคำสั่งโดยตรงจากหัวหน้าห้องสมุด เพื่อให้มีเอกภาพในการบังคับบัญชา และทำให้สะดวกต่อการบริหารจัดการหรือการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน

5. เอกภาพในการอำนวยการ (Unity of direction) หมายถึง บุคลากรห้องสมุดทำงานไปในทิศทางเดียวกัน โดยยึดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ หรือพันธกิจของห้องสมุด เป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ห้องสมุดกำหนดไว้

6. ผลประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ต้องสำคัญกว่าคนส่วนน้อย (Collective interest over individual interest) หมายถึง ความเจริญก้าวหน้าของห้องสมุด วัดจากคุณภาพของการให้บริการ และการตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการ ดังนั้น ผลประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการย่อมเป็นปัจจัยหลักมากกว่าผลประโยชน์ของพนักงานหรือผู้ให้บริการ

7. การให้ผลตอบแทน (Remuneration) หมายถึง การให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่าและเป็นธรรม ผลตอบแทนมีหลายลักษณะ ไม่ได้จำกัดเฉพาะจำนวนเงินเท่านั้น ยังหมายรวมถึงระบบสวัสดิการ

ต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดสรรให้กับบุคลากร เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือนประจำปี หากเป็นห้องสมุดของบริษัทนอกเหนือจากเงินเดือนแล้วอาจมีการแจกโบนัสเป็นประจำปีตามผลประกอบการของบริษัท เพื่อให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

8. การรวมอำนาจ (Centralization) หมายถึง ศูนย์กลางของการบริหารงานห้องสมุด ซึ่งอยู่ที่ผู้บริหารห้องสมุด หมายถึง ผู้อำนวยการ หรือหัวหน้าห้องสมุด มีอำนาจเบ็ดเสร็จทุกอย่าง ตั้งแต่การวางแผนงบประมาณ การจัดสรรบุคคลเข้าทำงาน การควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการพิจารณาความดีความชอบ เพื่อให้บุคลากรห้องสมุดปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันและมีเป้าหมายร่วมกัน

9. สายการบังคับบัญชา (Scalar chain) หมายถึง สายการบังคับบัญชาของตำแหน่งงานในห้องสมุด อาจเริ่มตั้งแต่ผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุด รองลงมาเป็นตำแหน่งรองผู้อำนวยการฝ่ายต่าง ๆ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน มาจนถึงพนักงานปฏิบัติงานทั่วไป เพื่อประโยชน์ในการบริหารงาน การติดต่อสื่อสาร รวมถึงการติดต่อข้ามสายงานเพื่อความร่วมมือกันในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง เช่น การประสานงานระหว่างส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศกับฝ่ายบริการ ฝ่ายเทคนิค ฝ่ายธุรการในห้องสมุด

10. การจัดลำดับการทำงาน (Order) หมายถึง การปฏิบัติงานในห้องสมุดอย่างเป็นลำดับตามขั้นตอน เช่น กรณีการสั่งซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด เริ่มต้นจาก 1) ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศได้รับการแจ้งให้สั่งซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด 2) การตรวจสอบว่าหนังสือเล่มนั้นมีในห้องสมุดแล้วหรือไม่ 3) หากไม่มีในห้องสมุดดำเนินการสั่งซื้อ 4) การตรวจรับพัสดุ 5) ส่งทรัพยากรสารสนเทศนั้นไปยังฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อลงทะเบียน ประทับตราและจัดหมวดหมู่ 6) ส่งหนังสือให้กับฝ่ายบริการเพื่อออกบริการเผยแพร่แก่ผู้ใช้ห้องสมุดต่อไป การจัดลำดับการทำงาน ทำให้บุคลากรห้องสมุดสามารถปฏิบัติงานด้วยความคล่องแคล่ว สะดวกรวดเร็วและไหลลื่น เป็นไปตามแผนผังการไหลของงานอย่างไม่สะดุด

11. ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง บุคคลที่มีตำแหน่งงานเดียวกัน มีคุณวุฒิ มีความรู้ความสามารถทัดเทียมกัน ต้องมีโอกาสดำเนินงานตนเองให้ก้าวหน้าเท่าเทียมกันกัน ไม่มีความลำเอียงในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ตลอดจนโอกาสในการลาศึกษาต่อ เข้าร่วมประชุม สัมมนา ฝึกอบรม และการดูงานเพื่อการพัฒนาตำแหน่งหน้าที่การงาน ความเสมอภาคในการทำงานส่งผลให้บุคลากรห้องสมุดมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

12. ความมั่นคงในการทำงาน (Stability of tenure of personnel) หมายถึง บุคลากรห้องสมุด มีความมั่นใจว่าหน่วยงานจะจ้างตนเอง ไปจนเกษียณอายุราชการ หน่วยงานจะไม่ถูกยุบหรือไม่ยกเลิกการจ้างงานกลางคัน ความมั่นคงในการทำงาน จะเป็นหลักประกันได้ว่าตนเองจะมีงานทำ สามารถเลี้ยงดูตนเองและเลี้ยงดูครอบครัวได้ ความมั่นคงในการทำงานอาจรวมหมายถึง ภายหลังจากการเกษียณอายุราชการแล้ว ยังมีเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ หรือกองทุนรวมซึ่งสามารถใช้เลี้ยงดูตนเองในยามเกษียณได้

13. ความคิดริเริ่ม (Initiative) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรห้องสมุด มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนาตนเองและพัฒนางานโดยการบริหารอย่างมีส่วนร่วม เริ่มตั้งแต่การจัดทำแผนการปฏิบัติงานของห้องสมุด การเขียนโครงการ การวางตัวผู้รับผิดชอบ ทำให้บุคลากรห้องสมุดกล้าแสดงความคิดเห็น เป็นผู้นำและมีภาวะผู้นำ มีความมั่นใจในตนเอง ช่วยคิดหาแนวทางในการพัฒนางาน เช่น การเปลี่ยนค่าปรับจากเอกสารใบเสร็จรับเงิน เป็นรูปแบบการจ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) การปรับปรุงแบบการทำงานให้สั้นลงโดยการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป (Lean) เป็นต้น

14. ความสามัคคี (Esprit de corps) หมายถึง ความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของห้องสมุด การไม่แบ่งกันเป็นพรรคเป็นพวกในห้องสมุด ความสามัคคีเป็นสิ่งสำคัญ เพราะทำให้สามารถช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการพัฒนางานได้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรแต่ละตำแหน่งในห้องสมุดทำให้สามารถสร้างความสามัคคีได้ บุคลากรห้องสมุดสามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างราบรื่น

กล่าวโดยสรุป การบริหาร หมายถึง กระบวนการดำเนินงาน การจัดองค์กร ให้สามารถดำเนินการตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยมีทรัพยากรที่สำคัญในการบริหาร ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน (Materials) การบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ศาสตร์เป็นแนวคิดและทฤษฎีที่สามารถใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์เพื่อหาข้อสรุปได้ ซึ่งประกอบด้วย การวิจัย การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ จนสร้างเป็นทฤษฎีการบริหาร ส่วนการบริหารที่เป็นศิลป์ หมายถึง การใช้ศิลปะในการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน การสั่งการ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานเพื่อให้การบริหารเป็นไปอย่างราบรื่น และมีความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างผู้บริหารและทีมงาน ประสบการณ์ในการบริหารเป็นสิ่งสำคัญ แต่เชื่อว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์ทุกคนจะบริหารงานได้ประสบความสำเร็จทุกครั้ง เพราะวัฒนธรรมของแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกัน ผู้บริหารที่ดีต้องศึกษาหาความรู้ หาเทคนิควิธีการใหม่ ๆ ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อสามารถนำองค์การให้บรรลุจุดมุ่งหมาย

หน้าที่ของผู้บริหาร

ปัจจุบันตำราด้านการบริหารจัดการส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า หน้าที่ของผู้บริหารมี 4 ประการ ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การนำ และการควบคุม (ร็อบบินส์ และเคอร์เตอร์, 2559, หน้า 6) ตามรายละเอียดดังนี้

1. การวางแผน (Planning) เป็นภารกิจลำดับแรกของผู้บริหารทุกระดับ ในการกำหนดเป้าหมาย (Goals) การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy) การจัดสรรทรัพยากรเพื่อใช้ในการบริหารจัดการ การวางแผนมีทั้งแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ การมีแผนยุทธศาสตร์สามารถทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ในเวลารวดเร็วมากขึ้น นอกจากนี้การจัดทำแผนปฏิบัติการหรือแผนงานย่อย ทำให้

เกิดการประสานงานในกิจกรรมต่าง ๆ การวางแผน ประกอบด้วย แผนระยะสั้น แผนระยะปานกลาง และแผนระยะยาว การวางแผนที่ดีทำให้ง่ายต่อการปฏิบัติ ลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้น เสมือนหนึ่งว่าหากวางแผนมาดีแล้ว งานนั้น ๆ จะสำเร็จไปแล้วร้อยละ 50

2. การจัดองค์กร (Organizing) มักดำเนินการโดยผู้บริหารระดับสูงขององค์กร โดยดูภาพรวมขององค์กร เพื่อการจัดการบริหารองค์กรอย่างเหมาะสม มีความสลับไหลในการปฏิบัติงาน การติดต่อระหว่างสายงาน เป็นการกำหนดโครงสร้างขององค์กรและลักษณะเฉพาะของงาน ประเภทของงาน การจัดกลุ่มงาน การกำหนดสายการบังคับบัญชา ขนาดของการควบคุม การมอบหมายหน้าที่ ความรับผิดชอบ (Job description) การจัดบุคลากรในสายงานที่ตรงตามความรู้ ทักษะ และความสามารถ การจัดองค์กรต้องทำอย่างเป็นทางการ มีลายลักษณ์อักษรกำหนดไว้ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ และเพื่อมั่นใจว่าองค์กรมีพนักงานที่มีความสามารถในงานทุกระดับเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว การจัดองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อมหรือบริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น เพิ่มฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ การตลาด ดิจิทัล ปัญญาประดิษฐ์ในองค์กร เนื่องจากเป็นสิ่งใหม่ที่องค์กรให้ความสนใจและให้ความสำคัญ เพราะสามารถช่วยให้องค์กรทำงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ก้าวทันความเปลี่ยนแปลงของโลกได้

3. การนำหรือการเป็นผู้นำ (Leading) ถือเป็นหนึ่งในหน้าที่ที่สำคัญของผู้บริหารที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร การนำไม่ได้หมายความว่าแค่การสั่งงานหรือกำหนดทิศทาง แต่เป็นการนำทีมงานไปสู่เป้าหมายร่วมกัน ผู้บริหารที่มีทักษะการนำที่ดีจะสามารถสร้างแรงบันดาลใจ จูงใจ และพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้เติบโตและทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ผู้นำที่ดีไม่ใช่แค่การมีความรู้เชิงวิชาการหรือประสบการณ์มาก แต่ยังต้องมีทักษะด้านการสื่อสาร ความเข้าใจในทีมงาน และความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนวิธีการตามสถานการณ์ การฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างเปิดใจ ก็เป็นคุณสมบัติที่สำคัญ ผู้บริหารที่ดีควรสร้างบรรยากาศการทำงานที่สนับสนุนการทำงานร่วมกัน สร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในองค์กร ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องพัฒนาทักษะการนำอย่างต่อเนื่อง เพื่อสามารถชักจูงให้พนักงานร่วมแรงร่วมใจกันทำงานจนบรรลุเป้าหมายขององค์กร

4. การควบคุม (Controlling) เป็นกระบวนการกำหนดกฎเกณฑ์สำหรับมาตรฐานเพื่อนำไปสู่เป้าหมายและผลสำเร็จขององค์กร เป็นการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน การปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง เพื่อความมั่นใจว่าสมาชิกในองค์กรได้ประพฤติปฏิบัติไปในทิศทางที่จะทำให้บรรลุผลตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนด เป็นการสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์และลดพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ของสมาชิกในองค์กร ในบางครั้งการควบคุมงานของห้องสมุดบางแห่งอาจวัดจากผลการดำเนินงานหรือดัชนีชี้วัดค่าเป้าหมายของผลงาน (KPI : key performance indicator) ว่าในแต่ละรอบปี บุคลากรมีการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ หากพบว่าผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ ต้องหามาตรการในการพัฒนา เช่น การฝึกอบรม การพัฒนางาน เพื่อให้บรรลุตามค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงการวิเคราะห์หาสาเหตุที่ไม่บรรลุเป้าหมายและหาแนวทางแก้ไขต่อไป

ผู้บริหารมีหน้าที่หลักในองค์กร คือ การวางแผน การจัดองค์กร การนำองค์กร และการควบคุม การบริหารต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จุดเริ่มต้นอยู่ที่การวางแผนและทุกส่วนงานมีหน้าที่ปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้ เมื่อมีแผนที่ชัดเจนแล้วต้องมีการจัดองค์กรอย่างเหมาะสมเพื่อการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ทั้งด้านงบประมาณ ทรัพยากรมนุษย์ วัสดุครุภัณฑ์ ผู้บริหารต้องเป็นผู้นำขององค์กรในการจูงใจให้พนักงานร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จลุล่วงตามแผนงานที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ผู้บริหารยังต้องควบคุมการดำเนินงานเพื่อการรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานให้ได้ผลดี มีคุณภาพ

การบริหารงานห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพ

จากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในปัจจุบัน ส่งผลให้ห้องสมุดต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในยุคดิจิทัล ห้องสมุดดิจิทัลจึงเป็นพัฒนาการสำคัญของห้องสมุดยุคใหม่ที่น่าเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการจัดการและให้บริการสารสนเทศ น้ำทิพย์ วิภาวิน (2548) ได้อธิบายว่า ห้องสมุดดิจิทัลเป็นห้องสมุดที่มีการจัดเก็บเอกสารในรูปดิจิทัลและให้บริการสารสนเทศดิจิทัลผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทำให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลได้จากทุกที่ทุกเวลา ซึ่งสอดคล้องกับ Digital Library Federation (DLF) ที่ได้ให้ความหมายว่า ห้องสมุดดิจิทัลเป็นองค์กรที่จัดหาทรัพยากรและบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ เพื่อคัดเลือก จัดโครงสร้าง นำเสนอ และดูแลรักษาทรัพยากรดิจิทัล โดยมุ่งให้ชุมชนผู้ใช้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

ต่อมา น้ำทิพย์ วิภาวิน (2553) ได้อธิบายเพิ่มเติมในหนังสือ “การบริหารห้องสมุดยุคใหม่” ว่าห้องสมุดดิจิทัลเป็นระบบสารสนเทศที่ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ เนื้อหาสาระในรูปดิจิทัล การเชื่อมโยงระหว่างทรัพยากรสารสนเทศ ซอฟต์แวร์สำหรับการสืบค้นและจัดการสารสนเทศ และบริการสารสนเทศดิจิทัลที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ แนวคิดนี้สอดคล้องกับ Witten, Bainbridge และ Nichols (2010) ที่กล่าวว่า ห้องสมุดดิจิทัลเป็นการรวบรวมสารสนเทศที่จัดการอย่างเป็นระบบและมีการจัดระเบียบ โดยให้บริการผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวก จะเห็นได้ว่า ห้องสมุดดิจิทัลไม่เพียงแต่เป็นการแปลงทรัพยากรให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลเท่านั้น แต่ยังต้องมีการจัดการที่เป็นระบบ มีมาตรฐานข้อมูลและมีการพัฒนาบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในยุคดิจิทัลอย่างดี

ห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency library) หมายถึง ห้องสมุดที่สามารถตอบสนองความต้องการสนใจใคร่รู้ของบุคคลได้อย่างเหมาะสมและพอเพียง มีการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ มีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ ทันสมัย ตลอดจนมีเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งอำนวยความสะดวกสบายในการเข้าถึงสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นสิ่งสำคัญ

อีกประการหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมและสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ การดำเนินการที่ห้องสมุดจะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับบริการจัดการของผู้บริหารห้องสมุด การบริหารห้องสมุดท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของบริบททางสังคม ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมถึงนวัตกรรมใหม่ ๆ เป็นสิ่งที่มีความท้าทายอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารห้องสมุดสมัยใหม่

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการห้องสมุดในมาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549 หมวดที่ 2 การบริหาร กล่าวว่า ห้องสมุดมีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการทรัพยากร และบริการสารสนเทศตามนโยบายเป้าหมายและโครงสร้างขององค์กร โดยมีคณะกรรมการกำหนดนโยบายในการพัฒนาและประเมินผลการดำเนินงาน มีผู้บริหารห้องสมุดและบุคลากรห้องสมุดทำหน้าที่ตามภาระงานห้องสมุด คณะกรรมการบริหารห้องสมุดประกอบด้วย ผู้บริหาร บุคลากร และผู้รับบริการห้องสมุดหรือชุมชน เพื่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการที่ดี โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, 2549)

ห้องสมุดนับว่าเป็นองค์กรซึ่งต้องมีการบริหารจัดการเช่นเดียวกับองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐกิจเอกชน หรือองค์กรที่เป็นหน่วยงานของรัฐบาล การบริหารงานห้องสมุดท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ นับว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของผู้บริหารห้องสมุดในยุคสมัยปัจจุบันไม่น้อย นักวิชาการทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ได้ให้คำนิยามของการบริหารห้องสมุดไว้ ดังนี้

การบริหารงานห้องสมุดเป็นกระบวนการสำคัญที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับการบริหารงานทั่วไป โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานห้องสมุด ดังนี้ การบริหารงานห้องสมุดอาศัยองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ หรือที่เรียกว่า 4 M's ได้แก่ คนหรือบุคลากร เงินหรืองบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ (มัลลิกา นาถเสวี, 2542; กุหลาบ ปั่นลายนาถ, 2547) โดยผู้บริหารและบรรณารักษ์จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในหลักการบริหารเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในยุคปัจจุบัน การบริหารงานห้องสมุดได้นำเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เช่น การจัดหาทรัพยากร การวิเคราะห์ทรัพยากร และการจัดบริการ โดยมุ่งเน้นการสร้างคลังข้อมูลหรือฐานข้อมูลที่ใช้สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ผู้บริหารห้องสมุดสมัยใหม่จึงต้องพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนระบบและขั้นตอนการดำเนินงานโดยยังคงรักษาปรัชญาทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ในการให้บริการความรู้และสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ (วาณี ฐาปนวงศ์ตานติ, 2543; น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2550) นอกจากนี้ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศยังถือเป็นองค์กรประเภทหนึ่งที่ต้องมีการบริหารจัดการเช่นเดียวกับองค์กรอื่น ๆ โดยมีเป้าหมายสูงสุดคือการให้บริการสารสนเทศที่ถูกต้อง เหมาะสม รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ใช้ ตลอดจนชุมชนและสังคม (ปราณี อัสวภูจิตกุล, 2553) การบริหารงานห้องสมุดที่มีดีจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจทั้งในส่วนของผู้ใช้บริการและบุคลากรผู้ให้

บริการ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

การบริหารห้องสมุดในยุคดิจิทัลเป็นกระบวนการบูรณาการศาสตร์ด้านการบริหารกับการพัฒนาห้องสมุดเพื่อเพิ่มคุณภาพการดำเนินงานและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเริ่มจากการวางแผนกลยุทธ์ที่ครอบคลุมทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน ในด้านโครงสร้างองค์กร ห้องสมุดสมัยใหม่นิยมใช้โครงสร้างแบบแนวราบที่เอื้อต่อการสื่อสารระหว่างบุคลากรและผู้บริหาร ช่วยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น นอกจากนี้ การบริหารทรัพยากรทั้งด้านบุคลากร งบประมาณ และทรัพยากรสารสนเทศอย่างลงตัวก็เป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริหารงาน

ความสำเร็จของการดำเนินงานวัดได้จากผลลัพธ์ที่เน้นคุณภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ผู้บริหารห้องสมุดจำเป็นต้องมีทั้งความรู้และทักษะการบริหาร สามารถเป็นผู้นำทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและเป็นแบบอย่างแก่บุคลากร การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสาร และนวัตกรรมสมัยใหม่ในการบริหารจัดการและให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มคุณค่า ความสะดวก รวดเร็ว และคุณภาพการบริการ ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้

การบริหารห้องสมุดยุคดิจิทัล

เทคโนโลยีดิจิทัลได้เปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของผู้คนในทุกมิติ รวมถึงรูปแบบการเข้าถึงข้อมูลและความรู้ ห้องสมุดซึ่งเคยเป็นสถานที่เก็บรวบรวมหนังสือและสิ่งพิมพ์ จึงต้องปรับตัวครั้งใหญ่เพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของผู้ใช้ในยุคปัจจุบัน และรักษาความสำคัญของตนในฐานะแหล่งเรียนรู้ของสังคม

ในอดีต ห้องสมุดมีหน้าที่หลักในการจัดหา จัดเก็บ และให้บริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ ผู้ที่ต้องการค้นคว้าข้อมูลจำเป็นต้องเดินทางมายังอาคารห้องสมุดในช่วงเวลาทำการ และใช้บัตรรายการหรือบัตรดัชนีวารสารเพื่อค้นหาหนังสือและวารสารที่ต้องการ แต่ในปัจจุบัน ภาพดังกล่าวได้เปลี่ยนไปอย่างสิ้นเชิง เมื่อผู้คนสามารถค้นหาข้อมูลจากทั่วทุกมุมโลกได้เพียงปลายนิ้วสัมผัสโดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังสถานที่ใดเป็นพิเศษ

ห้องสมุดยุคดิจิทัลไม่ได้จำกัดขอบเขตอยู่เพียงแค่อาคารทางกายภาพอีกต่อไป แต่ขยายพรมแดนออกไปสู่โลกออนไลน์ ทรัพยากรดิจิทัลอย่าง หนังสือ/วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ และสื่อมัลติมีเดียต่าง ๆ ได้กลายเป็นส่วนสำคัญที่ห้องสมุดต้องจัดการและให้บริการ นอกเหนือจากทรัพยากรสารสนเทศทางกายภาพแบบดั้งเดิม การให้บริการไม่ได้จำกัดอยู่แค่ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลในระดับโลก ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึงแหล่งข้อมูลทั่วโลก

การบริหารห้องสมุดในยุคดิจิทัลจึงต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานหลายประการ ดังนี้

1. ห้องสมุดต้องให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางมากขึ้น การออกแบบบริการต้องคำนึงถึงความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้ ไม่ว่าจะเป็นนักเรียน นักศึกษา นักวิจัย หรือประชาชนทั่วไป ที่อาจมีทักษะทางดิจิทัลแตกต่างกัน ห้องสมุดต้องพัฒนาบริการที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และตอบสนองความต้องการที่หลากหลายเหล่านี้ เช่น การขยายเวลาให้บริการออนไลน์เป็น 24 ชั่วโมง การพัฒนาแอปพลิเคชันบนมือถือ หรือการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ เพื่อแนะนำทรัพยากรที่เหมาะสมกับความสนใจของผู้ใช้บริการแต่ละคน (Williams, 2024)

2. บทบาทของห้องสมุดได้ขยายจากการเป็นแหล่งข้อมูลไปสู่การเป็นศูนย์กลางชุมชน ทั้งในโลกจริงและโลกเสมือน ห้องสมุดสมัยใหม่เป็นพื้นที่สำหรับการพบปะ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และทำงานร่วมกัน นอกจากนี้ ห้องสมุดยังมีบทบาทสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล โดยการให้บริการการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์ฟรีสำหรับผู้ขาดโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยี รวมถึงจัดโปรแกรมส่งเสริมการรู้ดิจิทัล เพื่อให้ทุกคนสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเต็มที่ (Williams, 2024)

3. ห้องสมุดยุคดิจิทัลต้องใช้เทคโนโลยีและระบบใหม่ ๆ ในการจัดการทรัพยากรและบริการ ระบบบริหารจัดการห้องสมุด (Library management system) ที่ทันสมัยช่วยจัดการงานทุกด้าน ตั้งแต่การลงทะเบียนทรัพยากร การยืม-คืน ไปจนถึงการจัดการข้อมูลผู้ใช้ การนำคลาวด์คอมพิวเตอร์มาช่วยช่วยให้เข้าถึงข้อมูลจากระยะไกลได้ และการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ช่วยให้ห้องสมุดเข้าใจพฤติกรรมผู้ใช้บริการและปรับปรุงบริการให้ตอบโจทย์มากยิ่งขึ้น

4. ภาวะผู้นำและทักษะของบุคลากรห้องสมุดต้องปรับเปลี่ยนให้เหมาะกับยุคดิจิทัล ผู้บริหารห้องสมุดต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล เข้าใจแนวโน้มเทคโนโลยี และสามารถกำหนดทิศทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม บุคลากรต้องมีทักษะผสมผสานระหว่างความรู้ด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์กับความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างทีมที่หลากหลายระหว่างบุคลากรรุ่นเก่าที่มีประสบการณ์กับรุ่นใหม่ที่มีความเชี่ยวชาญเทคโนโลยีจะช่วยให้ห้องสมุดปรับตัวได้อย่างสมดุล (Marcum, 2016)

แม้จะมีการเปลี่ยนแปลงมากมาย แต่ห้องสมุดยังต้องเผชิญความท้าทายหลายประการในยุคดิจิทัล การรักษาความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้เป็นเรื่องสำคัญที่ต้องให้ความสำคัญ ห้องสมุดต้องพัฒนานโยบายและระบบป้องกันที่เข้มแข็งเพื่อสร้างความไว้วางใจกับผู้ใช้บริการ การจัดการลิขสิทธิ์ดิจิทัลเป็นอีกประเด็นสำคัญที่ต้องสร้างสมดุลระหว่างการเข้าถึงข้อมูลอย่างเสรีกับการเคารพสิทธิของผู้สร้างสรรค์ผลงาน (Williams, 2024)

นอกจากนี้ ห้องสมุดยังต้องเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องในอนาคต เทคโนโลยีเกิดใหม่อย่างปัญญาประดิษฐ์ บล็อกเชน หรือความจริงเสมือน จะส่งผลกระทบต่อวิธีการเข้าถึงและใช้ข้อมูล ซึ่งห้องสมุดต้องติดตามและปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ การสร้าง

ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล ห้องสมุดมิใช่เพียงแค่สถานที่จัดเก็บหนังสืออีกต่อไป แต่เป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ที่ต้องปรับตัวให้ทันกับยุคสมัย หนังสือ "การบริหารห้องสมุดยุคดิจิทัล" เล่มนี้ นำพาผู้อ่านไปสู่การบริหารจัดการที่ตอบโจทย์โลกยุคใหม่ ไม่ว่าจะเป็น...

- กลยุทธ์การบริหารห้องสมุดดิจิทัล ที่ทันสมัยและนำไปใช้ได้จริง
- การนำเทคโนโลยีล้ำสมัย เช่น AI, AR, VR, RFID, Cloud Computing และห้องสมุดเสมือน มาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
- เคล็ดลับการบริหารงบประมาณและทรัพยากรมนุษย์ ให้เหมาะกับโลกที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล
- แนวทางการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล
- การประกันคุณภาพห้องสมุด เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ
- เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ที่ช่วยให้การแบ่งปันองค์ความรู้ใหม่อย่างไร้พรมแดน

เหมาะสำหรับ

- บรรณารักษ์และบุคลากรห้องสมุดที่ต้องการพัฒนาทักษะใหม่ๆ
- นักศึกษาและคณาจารย์สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
- ผู้บริหารองค์กรที่ต้องการเสริมสร้างศักยภาพของห้องสมุดในองค์กร
- ผู้สนใจทั่วไปที่อยากเรียนรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของห้องสมุดในยุคดิจิทัล



CHIANG MAI
UNIVERSITY PRESS

