



การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

ความหมายของการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ในความรู้สึกนึกคิดของคนทั่วไปมักจะมีแนวโน้มที่จะเข้าใจว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การประกาศ โฆษณาสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ซึ่งนับว่าเป็นการเข้าใจความหมายและหน้าที่ที่แท้จริงของการประชาสัมพันธ์ผิดพลาดไปมากทีเดียว ทั้งนี้เพราะการประชาสัมพันธ์ที่แท้จริงนั้น คือ วิธีการของสถาบันอันมีแผนการและการกระทำต่อเนื่องกัน ในอันที่จะสร้างหรือยังให้เกิดความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มประชาชน เพื่อให้สถาบันและกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องมีความรู้ ความเข้าใจ และให้ความสนับสนุนร่วมมือซึ่งกันและกัน อันจะเป็นประโยชน์ให้สถาบันนั้น ๆ ดำเนินงานไปได้ผลดีสมความมุ่งหมาย โดยมีประชาคติเป็นบรรทัดฐาน (Kadir 1970: 101 อ้างถึงใน วิรัช ลภีรัตนกุล 2527 ก: 19) การประชาสัมพันธ์เป็นงานที่มีความสลับซับซ้อน เพราะงานนี้ไม่เพียงแต่จะต้องมีทักษะหลาย ๆ ด้านด้วยกัน หากแต่ยังต้องมีพลังแห่งความคิด (brainpower) เพื่อการสร้างสรรค์และแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปด้วยดี (Newson and scott 1976: 16) และการเป็นนักประชาสัมพันธ์ คือ การทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างประชาชนกับประชาชน ประชาชนกับหน่วยงาน และหน่วยงานต่อหน่วยงาน เชื่อมความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน และหน่วยงานกับประชาชน พร้อมทั้งแก้ความเข้าใจผิดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่หน่วยงานของตน โดยยึดหลักว่า การบอกกล่าวหรือเสนอข่าวสารต่าง ๆ แก่ประชาชนนั้น จะต้องตั้งอยู่บนรากฐานของข้อเท็จจริงและเพื่อประโยชน์ของคนส่วนรวม (สุดาละ เอียะ และคนอื่น ๆ 2517: 57)

สถาบันการประชาสัมพันธ์แห่งสหราชอาณาจักร (The British Institute of Public Relations) ได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้ว่า การประชาสัมพันธ์ คือ การกระทำที่มีการวางแผนอย่างสุรอบรอบคอบ และมีความหมายอย่างค่อเนื่อง เพื่อสร้างสรรค์และดำรงไว้ซึ่งความ เข้าใจอันดีร่วมกันระหว่างสถาบันกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง (Black 1979: 3-4) และตามความเห็นที่ Bernays, Edward L. (1952: 3) ได้แสดงไว้ดังนี้

การประชาสัมพันธ์มีความหมาย 3 ประการด้วยกันคือ

1. การเผยแพร่ชี้แจงให้ประชาชนทราบ
2. การชักชวนให้ประชาชนมีส่วนร่วมด้วย และเห็นด้วยกับวัตถุประสงค์ และวิธี

ดำเนินงานของสถาบัน

3. การประสานความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องให้เข้ากับจุดมุ่งหมาย และวิธีดำเนินงานของสถาบัน

ความหมายของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

คำว่า "การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด" เป็นคำที่ใช้กันแพร่หลายมากในวงการห้องสมุดของไทยในปัจจุบัน ดังจะเห็นได้จากคำจำกัดความที่ผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้ให้ไว้ ดังต่อไปนี้

แมนมาส ชาลิต และสิรินทร์ โชติช่วง (2511: 340) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด หมายถึง การแจ้งให้ประชาชนทราบด้วยวิธีการต่าง ๆ ว่า ห้องสมุดกำลังทำอะไรอยู่ มีบริการอะไรบ้าง บริการเหล่านี้จะให้ประโยชน์อะไรบ้าง นอกจากนี้จะเป็นการแจ้งให้ทราบแล้วยังมุ่งหวังจะให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดอย่างเต็มที่อีกด้วย

รัฐจวน อินทรกำแหง (2517: 61) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด หมายถึง การแนะนำชักชวน ชักจูงให้ผู้ใช้ทราบว่า ห้องสมุดคืออะไร จะใช้ประโยชน์จากห้องสมุดได้อย่างไร และมีบริการและกิจการอะไรบ้างที่จะสนองการ เรียนการสอนของครูและนักเรียน

ธาศาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ (2519: 47) กล่าวถึงการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดว่า หมายถึง การเผยแพร่ให้ผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้องทราบถึง กิจการต่าง ๆ ของห้องสมุดว่ามีอะไรให้บริการอะไรแก่ผู้ใช้บ้าง เพื่อจะได้มารับบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้อย่างเต็มที่ และจะต้องสร้างความเชื่อถือ ความศรัทธา และความเข้าใจอันดีต่อห้องสมุด ให้เกิดกับผู้ใช้บริการและผู้ที่เกี่ยวข้องด้วย

กุลรัสมิ์ ภูมิมาศ และดวงเนตร เบี้ยวไข่มุข (2521: 59) กล่าวถึงการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ว่าหมายถึง การแจ้งให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบถึง กิจการ และบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดได้จัดขึ้น ตลอดจนการดำเนินงานของห้องสมุด และรวมทั้งประโยชน์ที่จะได้รับจากการเข้าใช้บริการของห้องสมุด ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รู้จัก เกิดความนิยมเลื่อมใส เห็นความสำคัญคุณค่า และประโยชน์ และมีเจตนาที่ดีต่อกิจการของห้องสมุด เกิดความสนใจที่จะมาใช้บริการต่าง ๆ

ที่ห้องสมุดจัดขึ้น ทำให้เกิดผลดีในทางสนับสนุน ปรับปรุงกิจการของห้องสมุดให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

นอกจากนี้ กรมสามัญศึกษายังให้คำจำกัดความของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดว่า การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด คือ การแนะนำ เชิญชวน ชักจูง ให้บุคคลอื่นได้รู้จักห้องสมุด เป็นการสนับสนุนกิจการของห้องสมุดให้เป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป เพื่อความก้าวหน้าของห้องสมุด อันจะมีผลไปถึงการพัฒนาประชากรในท้องถิ่นนั้น (กระทรวงศึกษาธิการ ม.ป.ป.: 101)

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปได้ว่า "การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด หมายถึง การแนะนำและเผยแพร่ข่าวสารโดยสื่อต่าง ๆ เช่น ป้ายประกาศของห้องสมุด สื่อมวลชนท้องถิ่นและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ของห้องสมุด เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนทั่วไปและผู้เกี่ยวข้องได้ทราบถึงกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดว่า มีบริการและกิจกรรมอะไรบ้างที่ห้องสมุดได้จัด เตรียมไว้บริการผู้ใช้ห้องสมุด ทั้งนี้ เพื่อที่จะได้โน้มน้าวและชักจูงให้บุคคลดังกล่าวมีทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุด และสนับสนุนกิจการของห้องสมุดให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดประชาชน

ปัญหาสำคัญที่บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนต้องประสบอยู่เสมอ ๆ คือ ทำอย่างไรจึงจะมีผู้ใช้ห้องสมุดมากขึ้น และทำไมท้องถิ่นหรือใคร ๆ จึงไม่ค่อยเห็นความสำคัญของห้องสมุดนั้น อาจสามารถถลึงคลายลงได้ ถ้าหากมีสิ่งจูงใจให้ประชาชน เห็นความสำคัญ เห็นประโยชน์และบริการที่จะได้รับจากห้องสมุด สิ่งจูงใจนั้นคือ การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดนั่นเอง และในฐานะที่ห้องสมุดประชาชนมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปและติดต่อกับประชาชนอยู่ตลอดเวลา จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างความ เข้าใจและความนิยมในห้องสมุดให้แก่ประชาชน โดยการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด เพื่อโน้มน้าวและชักจูงให้ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ไม่มีโอกาสได้ศึกษาคือในระบบ โรงเรียนได้เข้ามาใช้บริการของห้องสมุด เพื่อจะได้ป้องกันหนังสือเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพ ตลอดจนเพื่อให้สามารถดำรงตน เป็นสมาชิกที่ดีของสังคมปรับปรุงคุณภาพชีวิตของคนให้ดีขึ้น อีกทั้งเพื่อจะได้ก้าวทันกับวิทยาการต่าง ๆ ของโลกปัจจุบัน ซึ่งเจริญก้าวหน้ารวดเร็วมาก และเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

วิสิทธิ์ จินดวงศ์ (2519: 265) ได้กล่าวถึงความสำคัญในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดประชาชนว่า " . . . มีประชากรอีกเป็นจำนวนมากที่สามารถใช้ห้องสมุดได้ คืออ่าน เขียนได้แต่ไม่ได้

เข้าใช้ห้องสมุดเป็นประจำหรือไม่ เคยเข้าใช้เลย ห้องสมุดควรทำการณรงค์ชักจูงให้เข้าใช้ห้องสมุดเป็นประจำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ถ้าเป็นดังนี้ ผู้ใช้ห้องสมุดนั้นเองจะเป็นตัวการที่จะผลักดันให้ห้องสมุดเจริญก้าวหน้า เพราะจำนวนผู้ใช้ห้องสมุดที่เพิ่มขึ้นย่อมเรียกร้องให้มีหนังสือเพิ่มขึ้นในห้องสมุด ผลักดันให้ห้องสมุดได้รับเงินงบประมาณเพิ่มขึ้น อาจขยายอาคารสถานที่ให้กว้างขวางขึ้น ได้รับบุคลากรเพิ่มขึ้นและบรรณารักษ์ได้รับความสำคัญยิ่งขึ้น . . ." นอกจากนี้ วิสิทธิ์ จินตวงศ์ (2519: 262) ได้กล่าวอีกเช่นกันว่า "การประชาสัมพันธ์นอกจากช่วยให้คนในสังคมมีจินตภาพ (Image) ในแนวคิดต่อห้องสมุดแล้ว ยังมีผลไปถึงการให้ความสนับสนุนและการร่วมมือ ช่วยในการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดด้วย ซึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน คือ การให้บริการที่ดีขึ้น

การประชาสัมพันธ์นอกจากจะเป็นสื่อ นำความคิดและข่าวสารต่าง ๆ จากห้องสมุดไปยังผู้ใช้และผู้เกี่ยวข้อง โดยมุ่งที่จะสร้างผลประโยชน์ร่วมกันและช่วยให้ห้องสมุดสามารถปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกลมกลืนกับสังคมได้แล้ว (Cutlip and Center 1978: 81) การประชาสัมพันธ์ยังเป็นอีกทางหนึ่งที่ทำให้ห้องสมุดมีโอกาสเผยแพร่ข่าวสาร และผลงานของห้องสมุดให้ผู้ใช้และผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานและสามารถประเมินความต้องการของผู้ใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขต่อไป (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2515: 12, กระทรวงศึกษาธิการ, บ.ป.ป.: 101-102) ช่วยให้เจ้าหน้าที่มีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น เพราะการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดจะช่วยจูงใจให้มีผู้ใช้ห้องสมุดมากขึ้น (วิชัย ทับเที่ยง และลัดดา เหมทานนท์ 2520: 112) และผู้ใช้ห้องสมุดเองก็มีความรู้สึกว่ามีส่วนรับรู้ความเคลื่อนไหวของห้องสมุดอีกด้วย (กุลวิมล ภูมิมาศ และดวงเนตร เบี้ยวไข่มุข 2521: 61)

Sarkar (1977: 95) ได้ให้ความเห็นว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพของห้องสมุดมิได้ขึ้นอยู่กับจำนวนวัสดุห้องสมุดและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเท่านั้น หากขึ้นอยู่กับการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการเกิดความสนใจและมาใช้บริการห้องสมุด

วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

วัตถุประสงค์หลักของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดใด ๆ ก็คือ การโน้มน้าวความคิดของประชาชนและทัศนคติของรัฐบาลและผู้ใช้บริการให้เห็นด้วยและสนใจกับงานให้บริการของห้องสมุด นอกจากนี้วัตถุประสงค์อีกประเด็นหนึ่ง ก็คือ การทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการให้บริการ

ของห้องสมุด โดยการกำจัดความไม่เข้าใจขั้นตอนการให้บริการและการจัดการของห้องสมุด โดยทั่วไปแล้ววัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดจึงมีดังนี้คือ (จาจวรรณ สินธุโสภณ 2527: 352-353)

1. เพื่อบอกกล่าวหรือแจ้งให้ทราบกิจกรรมหรือความมุ่งหมายของการจัดกิจกรรมห้องสมุด
2. เพื่อแนะนำให้รู้จักห้องสมุดและให้เข้าใจการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งหรืองานทั้งหมดของห้องสมุด
3. เพื่อสร้าง เสริมและพัฒนาทัศนคติที่ถูกต้องและดีงามต่อห้องสมุด เพื่อให้ภาพของห้องสมุดในความนึกคิดหรือในสายตาของบุคคลทั่วไป เป็นภาพที่ดี
4. เพื่อแก้ไขทัศนคติผิด ๆ ต่อห้องสมุดให้ เป็นไปในทางที่ถูกต้องและดีงาม เพื่อป้องกันชื่อเสียงของห้องสมุด
5. เพื่อให้ห้องสมุดได้รับความสนับสนุนทางด้านแนวคิดวิธีการลดจนความสนับสนุนทางการเงิน
6. เพื่อประมวลความเห็น เกี่ยวกับห้องสมุดและการจัดกิจการของห้องสมุดจากบุคคลกลุ่มต่าง ๆ เพื่อนำมา เป็นแนวทางพิจารณาปรับปรุงกิจการ
7. เพื่อให้เกิดความตื่นตัว และเห็นคุณค่าของห้องสมุด
8. เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพต่อกัน
9. เพื่อเพิ่มปริมาณการใช้บริการของห้องสมุด

นโยบายการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

นโยบาย (Policy) หมายถึง การบอกทางหรือแนวทางในการดำเนินการอย่างกว้าง ๆ โดยทั่วไปมักจะมีหลายทาง ที่จะให้การดำเนินงานได้ผลตามวัตถุประสงค์ หรือความมุ่งหมายให้ได้ดีที่สุด (วิจิตร อวาระกุล 2522: 42)

ผู้ที่กำหนด หรือเลือกนโยบายใด ๆ ควร เป็นผู้ที่มีความรู้ความ เข้าใจในงานนั้น มีประสบการณ์ผ่านและ เห็นปัญหามาก จึงจะสามารถศึกษาโดยการสำรวจ วิเคราะห์ วิจัย สามารถใช้ตัว เลขสถิติให้เกิดประโยชน์ ตลอดจนการวางหรือกำหนดงบประมาณ กำลังคน เครื่องมือ ฯลฯ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และนโยบายการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดที่ดีควรมี ลักษณะสะท้อนให้เห็นวัตถุประสงค์และแผนงานอย่างมี เหตุผลให้ เป็นที่ยอมรับโดยผู้ปฏิบัติ อีกทั้งควรมี ความยืดหยุ่น (Flexible) พอสมควร และให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ กล่าวคือ ไม่ว่าเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อมจะ เปลี่ยนไปอย่างไร นโยบายนั้นก็ยังคงสามารถนำมาใช้ได้เสมอ นอกจากนี้แล้ว นโยบายที่ดีควรจะแยกออกจากแนวปฏิบัติ กล่าวคือ นโยบายเป็นแนวทางในการ กำหนดแนวปฏิบัติ และแนวปฏิบัตินั้นก็คือ วิธีการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป็นรายละเอียดเพื่อเป็นแนวทาง ในการดำเนินงานตามนโยบาย ฉะนั้นหากแยกนโยบายออกจากแนวปฏิบัติได้แล้ว ก็จะทำให้เกิดผลดีในการ วางแผน การขอมอบหมายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานที่ได้ผลดีด้วย และที่สำคัญคือ เมื่อกำหนดนโยบายขึ้นมาแล้ว ควรมีการตรวจสอบนโยบายอยู่เสมอ เพื่อมิให้นโยบายขัดต่อวัตถุประสงค์ และการดำเนินการในกรณีที่มีการ เปลี่ยนแปลงนโยบาย

นโยบายการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด อาจกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร นโยบาย ที่ตინต่อนกำหนดไว้อย่างกว้าง ๆ เพื่อให้ผู้บริหารได้ใช้ดุลพินิจภายหลัง แต่ควรมุ่งถึงหลัก ต่อไปนี้ (วิจิตร อวระกุล 2522: 41)

1. ควรจัดทำนโยบายจากข้อเท็จจริง อย่าใช้ความเห็นส่วนตัว หรือการตัดสินใจแล้ว แต่โอกาส (Opportunistic decision) และควรใช้นโยบายให้ เป็นประโยชน์ในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์
2. นโยบายนั้น ๆ ควรแปลความหมายได้ แต่ไม่ต้องถึงกับกำหนดรายละเอียดวิธี ปฏิบัติงานไว้ด้วย
3. ควรรับฟังข้อคิดเห็นและคำแนะนำของผู้ที่จะใช้นโยบายนั้น ๆ ด้วย
4. ถ้าจำเป็นต้องคาดคะเนสถานการณ์ก็ควรจัดทำนโยบายขึ้นอีก แต่ควรระวังอย่า ดึงนโยบายที่ไม่จำเป็น
5. นโยบายทุก ๆ ข้อ ควรกำหนดไว้ให้แน่นอน และใช้ถ้อยคำกะทัดรัด ให้ทุก ๆ คนที่เกี่ยวข้อง เข้าใจ

6. นโยบายทั้งหมดต้องให้สอดคล้องกับปัจจัยภายนอกด้วย เช่น กฎหมายและ มาตรการต่าง ๆ ของทางราชการ

การวางแผนเพื่อกำเนินงานประชาสัมพันธ์

การวางแผนเป็นการกำหนดถึงวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องและมีเหตุผล เพื่อที่สถาบันจะใช้เป็นแนวทาง ในการดำเนินงานให้บรรลุตาม เป้าหมาย ในขั้นตอนนี้จะ เป็นการนำ เอาข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาวิเคราะห์ และตัดสินใจว่า สถาบันควรจะดำเนินการไปในแนวใด งานขั้นนี้ จะมีความยุ่งยากสลับซับซ้อน จึงต้องอาศัยความสูงรอบคอบเป็นพิเศษ (อารีวรรณ อัสวรุ่งนิรันดร์ และดวงดา พิริยานนท์ 2526 : 61)

ประโยชน์ของการวางแผนงานประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมีหลายประการ เช่น ช่วยให้ทราบ ล่วงหน้าว่า การดำเนินงานนั้นมีอะไรจะต้องทำบ้าง ซึ่งจะช่วยให้ดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้น โดย ไม่ต้องมัวลังเลให้เสียเวลาอีก และทำให้งานนั้นดำเนินไปอย่างรัดกุม ประหยัด และถูกต้อง ความวัตถุประสงค์ได้ดียิ่งขึ้นมาก เพราะการวางแผนจะช่วยให้รู้ว่าจะใช้วิธีการอย่างไร ใช้เครื่องมืออะไร ใช้เงินสักเท่าไรได้ล่วงหน้า นอกจากนี้ การวางแผนงานยังช่วยให้มีการแบ่งกระจาย งาน ให้ทุกฝ่ายได้ร่วมช่วยกันทำอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทุกคนที่ร่วมงานจะมีส่วนร่วมรับผิดชอบในหน้าที่ เกิดความรู้สึก เป็นเจ้าของงานนั้นๆ ได้ดียิ่งขึ้น ด้วยงานไม่ไปหนักอยู่ที่ใครคนใด คนหนึ่งมากเกินไป การวางแผนงานนอกจากจะช่วยกำหนดแนวทางดำเนินงาน การควบคุมและ นิเทศงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ดียิ่งขึ้นแล้ว ยังช่วยให้ทำการตัดสินใจ แก้ปัญหาต่าง ๆ ได้รวดเร็ว ขึ้น ประหยัดเวลาในการบริหารงานและทำให้เกิดการประสานงาน สนับสนุนซึ่งกันและกันได้ กระชับแน่นยิ่งขึ้น และที่สำคัญคือ การวางแผนงานช่วยให้ประชาชนได้มีโอกาสทราบแผนงานหรือ โครงการต่อเนื่องในอนาคตได้ล่วงหน้า สร้างความเข้าใจที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ทุกฝ่าย จะช่วยให้งาน บรรลุวัตถุประสงค์ได้รับความสำเร็จที่ดี มีปัญหาที่จะต้องแก้ไขน้อยลงมาก (เสนีย์ วังแดง, 2525 : 76)

สิ่งที่ต้องพิจารณาถึงในการวางแผนงานประชาสัมพันธ์ห้องสมุด มีหลายประการได้แก่ (จารุวรรณ สินสุโสภณ 2527 : 353-355)

1. วัตถุประสงค์ของงาน ห้องสมุดมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันไปแล้วแต่กรณี

2. กลุ่มเป้าหมายของงาน กลุ่มเป้าหมายของงานประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดแต่ละแห่ง มีความแตกต่างกัน

3. วิธีดำเนินการ การวางแผนในเรื่องนี้ เป็นการพิจารณาหาวิธีการที่เหมาะสม หรือสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการจัดงาน งานประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด แห่งหนึ่ง ๆ ไม่จำเป็นต้องจัดทุกวิธีกับกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มทุกครั้งที่จัด

4. กำหนดหัวข้อเรื่องและเค้าโครงของเรื่องที่จะจัด ข่าวกี่ยวกับห้องสมุดที่ปรากฏ ในสื่อมวลชน ข้อคิดเห็นที่ได้รับจากผู้ใช้ห้องสมุด หรือการจัดทำแบบสอบถามขึ้นเป็นครั้งคราว เป็นแนวทางที่จะให้ข้อมูลช่วยในการวางแผนเพื่อกำหนดหัวข้อ เรื่องการประชาสัมพันธ์ได้ดี

5. รูปแบบของงานประชาสัมพันธ์ มีหลายรูปแบบ เป็นสิ่งพิมพ์ เป็นไฮด์ทัศนวัสดุ เป็นคำพูด

ถ้าเป็นสิ่งพิมพ์การวางแผนจะครอบคลุมเรื่อง รูปลักษณะ สาระ การใช้ภาษา ความสั้นยาวของข้อความ ส่วนประกอบข้อความ ปริมาณและวิธีการเผยแพร่

ถ้าเป็นไฮด์ทัศนวัสดุ วางแผนในเรื่องวัตถุประสงค์ที่จะบันทึก ลำดับเรื่อง บทประกอบ เรื่อง

ถ้าเป็นรายการทางสื่อมวลชน วางแผนในเรื่องวิธีเสนอรายการ เช่น รายการสด หรือเป็นการบันทึกไว้ล่วงหน้า วางแผนในเรื่องอุปกรณ์ต่าง ๆ ประกอบรายการ

ถ้าเป็นการบรรยายในที่ชุมชน วางแผนในเรื่องอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ประกอบการ บรรยาย และวิธีบรรยายที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

6. อุปกรณ์ การวางแผนในเรื่องนี้เป็นการพิจารณาตั้งแต่วิธีการจัดหาอุปกรณ์ เช่น จะซื้อหาของทั้งหมด หรือเช่า หรือยืม การเลือกใช้อุปกรณ์เหมาะกับปริมาณคุณภาพและกลุ่มเป้าหมาย เช่น ถ้าผลิตเอกสารรายงานเสนอกลุ่มผู้บริหารระดับสูง สามารถใช้กระดาษคุณภาพดีมาก เข้าเล่ม อย่างดี ทำปกแข็งแรง และผลิตในจำนวนจำกัด ส่วนรายงานแจกคนทั่วไป สามารถใช้กระดาษ คุณภาพธรรมดาทำปกอ่อน เป็นต้น

7. กำหนดเวลาในการจัดทำและเผยแพร่รายงาน การวางแผนในเรื่องนี้ ด้วยการกำหนด เป็นปฏิทินการทำงาน เป็นรายเดือน และตลอดปี เป็นวิธีที่ดี เพราะช่วยให้เห็นภาพและขอบเขตของงานทั้งหมดตลอดปีได้ง่าย และสะดวกแก่การวางแผนเรื่องงบประมาณ การนำแผนการปฏิบัติงานหรือปฏิทินกำหนดการทำงานของหน่วยงานหลักที่ห้องสมุดสังกัดอยู่มาประกอบ จะช่วยให้งานประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดสอดคล้องกับต้นสังกัดได้เป็นอย่างดี

8. สถานที่ งานประชาสัมพันธ์บางงานจัดได้ในห้องสมุด บางกรณีเป็นงานที่จัดได้ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด และมีงานบางงานที่จัดได้เพียงนอกห้องสมุด เท่านั้น วัตถุประสงค์ของงานจะเป็นเครื่องช่วยกำหนดการวางแผนในเรื่องนี้

9. ผู้รับผิดชอบงาน เป็นการพิจารณา เลือกผู้ที่เหมาะสมกับงานประชาสัมพันธ์แต่ละรูปแบบ ห้องสมุดที่ขาดบุคลากรด้านนี้ สามารถใช้วิธีขอความช่วยเหลือจากผู้ชำนาญการภายนอก

10. งบประมาณ การกำหนดงบประมาณ จะต้องกำหนดงบประมาณที่จะใช้ในการดำเนินการให้ชัดเจน เพื่อมิให้เกิดปัญหาภายหลัง เช่น งบประมาณไม่เพียงพอ หรือต้องใช้จ่ายเกินงบประมาณไป ฯลฯ การกำหนดงบประมาณนี้ ยังหมายถึงกำลังบุคลากรต่าง ๆ ที่จะใช้ในการดำเนินการด้วย

วิธีการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

วิธีการประชาสัมพันธ์ เพื่อ เผยแพร่กิจการของห้องสมุดมีหลายวิธีด้วยกัน บรรณารักษ์ต้องพิจารณาให้รอบคอบว่า จะเลือกวิธีประชาสัมพันธ์อย่างไร ใ้สื่ออะไร เป็น เครื่องมือจึงจะเหมาะสมได้ผลดี และให้ประโยชน์แก่ห้องสมุดมากที่สุด วิธีการประชาสัมพันธ์นั้นห้องสมุดจะต้องกระทำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเข้าใจ ความศรัทธา และการประสานงานให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ดำเนินงาน ผู้ที่เกี่ยวข้อง และประชาชนทั่วไป อีกทั้งเป็นการชักจูงให้สนใจ นิยมใช้ และสนับสนุนกิจการของห้องสมุดด้วย (ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ 2519: 51)

งานประจำของห้องสมุดหลายอย่าง ถือเป็นการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดไปในตัว เช่น การที่บุคลากรของห้องสมุดแต่งกายสุภาพ หรือการรักษาความสะอาดให้ปรากฏในบริเวณห้องสมุด เป็นต้น เป็นเครื่องแสดงว่างานประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดบางงาน มีลักษณะเป็นงานประจำ หรืองานถาวรที่ปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา ซึ่งผู้ปฏิบัติอาจไม่รู้สึก งานประชาสัมพันธ์อีกส่วนหนึ่ง เป็นงานปฏิบัติ

เป็นครั้งคราวตามโอกาส เช่น เมื่อครบรอบปีที่ดำเนินการ เมื่อมีงานหรือกิจกรรมใหม่ เมื่อมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง เมื่อมีเหตุสุดวิสัยซึ่งต้องการการชี้แจง หรือเมื่อต้องสมุดตกเป็นข่าว ซึ่งจำเป็นต้องรีบแก้ไขให้ถูกต้อง เป็นต้น (จารุวรรณ ลินธุโสภณ 2527: 358)

วิธีการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดซึ่งมีหลายวิธีนั้น บางวิธีคล้ายกับการให้บริการแก่ผู้อ่าน เช่น การจัดนิทรรศการ ปาฐกถา เป็นต้น แต่แตกต่างกันอยู่ตรงที่ว่า การประชาสัมพันธ์มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่กิจการห้องสมุด ส่วนการบริการนั้น เป็นความช่วยเหลือที่ห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้ (อัมพร ปิ่นศรี 2520: 163)

การประชาสัมพันธ์ ซึ่งห้องสมุดสามารถจัดทำได้หลาย ๆ วิธีนั้น อาจแบ่งเป็นลักษณะต่าง ๆ ได้ดังนี้คือ

1. การใช้คำพูดเพื่อการประชาสัมพันธ์

การพูดเป็นการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประหยัคที่สุด เป็นวิธีการในการติดต่อสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ที่สามารถหวังผลได้มาก และมีข้อได้เปรียบการใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ด้วยวิธีอื่น ๆ อยู่หลายประการ เช่น สามารถวัดปฏิกิริยาสะท้อนกลับได้เร็วกว่า และผู้ส่งข่าวสามารถปรับข่าวให้เหมาะสมกับผู้รับข่าวสารได้ทันทีทันใด ฯลฯ (กรีซ ลิบสนธิ 2517 ก: 53)

การใช้คำพูดเพื่อการประชาสัมพันธ์ที่ใช้กันอยู่ประจำในปัจจุบันนี้ แบ่งออกได้เป็น

1.1 การพูดคุยธรรมดา เช่น การพูดคุยกับผู้ใช้ห้องสมุด เป็นรายบุคคล เป็นต้น

ลักษณะของคำพูดที่จะใช้ เพื่อการประชาสัมพันธ์นั้น เหมาะที่จะใช้กับเรื่องสั้น ๆ ข้อความสั้น ๆ ง่าย ๆ ลักษณะของเรื่องตรงไปตรงมา หรือพูดแค่เรื่องเดียวไม่สลับซับซ้อนกันหลาย เรื่องจนสับสนแก่ผู้ฟัง

การพูดเพื่อสร้างความเข้าใจ ความนิยมเลื่อมใส ตลอดจนความประทับใจ และโน้มน้าวใจผู้ฟังนั้น ควรคำนึงถึงหลักสำคัญต่อไปนี้ คือ (สะอาด ศัฒศุภผล 2527 ก: 138)

(ก) ควรพูดด้วยวาจาไพเราะและบุคลิกภาพที่ดี คือ ด้วยท่าทางและเครื่องแต่งกายที่เรียบร้อย

(ข) ควรพูดด้วยใบหน้ายิ้มแย้มและแสดงความสนใจต่อผู้มาติดต่อ หรือ ผู้ที่เราสนทนาด้วยอยู่ตลอดเวลา

(ค) ควรพูดอย่างสนิทสนม เป็นกันเอง คือ ไม่ควรวางมาก หรือมีบทบาท เป็นทางการนัก แต่ควรพูดอย่างมีคารวะอันควร

(ง) ควรพูดให้เป็นที่พอใจแก่คู่สนทนาหรือผู้ใดก็ตาม

(จ) ควรพูดชัดถ้อยชัดคำ เป็นภาษาพูด คือ ง่าย สั้นไม่ยาว ห้วนเพื่อย หรือ เจื้อยแจ้ว

(ฉ) ควรพูดให้เป็นที่เข้าใจอย่างชัดแจ้งแก่คู่สนทนา และถ้าเป็นกรณีใดก็ตาม คำถามของผู้มาติดต่อราชการ ก็ควรรู้ เรื่องราวทั่ว ๆ ไปไว้พอที่จะตอบให้ฟัง เข้าใจได้

1.2 การพูดในที่ชุมชน เช่น การพูดในที่ประชุม การอภิปราย ปาฐกถา การกล่าวปราศรัย และการบรรยายสรุป เป็นต้น เป็นเครื่องมือสำคัญในการประชาสัมพันธ์ ทั้งในด้านการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานกับบุคลากรห้องสมุด และกับบุคลากรภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบรรยายสรุปซึ่งเป็นการสื่อสารด้วยวาจา ในรูปของการประชุม เพื่อให้ความรู้ความ เข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่กว้างขวาง สลับซับซ้อนให้แก่ผู้เข้าฟัง โดยเลือกสาระสำคัญมาบรรยาย ให้ความรู้แก่ผู้เข้าฟังในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ หรือระยะเวลาอันจำกัด ฉะนั้น ก่อนที่กลุ่มประชาชน หรือคณะบุคคลจะ เข้าเยี่ยมชมกิจการของห้องสมุดใดห้องสมุดหนึ่ง บรรณารักษ์ผู้ทำหน้าที่บรรยายสรุป อาจนำคณะบุคคลดังกล่าว เข้ามาฟังการบรรยายสรุปเสียก่อน เสร็จแล้วจึงพาชมกิจการของห้องสมุด แห่งนั้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการปูพื้นฐานให้คณะบุคคลเข้าใจงานต่าง ๆ ของห้องสมุดนั้นได้ชัดเจน ถูกต้องยิ่งขึ้น

การพูดในที่ชุมชน เพื่อการประชาสัมพันธ์นั้น บรรณารักษ์ผู้ทำการประชาสัมพันธ์ ย่อมต้องสามารถสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน หรือพูดกับกลุ่มประชาชนได้ทุกหนทุกแห่ง และต้อง เตรียมตัวให้พร้อมอยู่เสมอ ด้วยการศึกษาค้นคว้าทำความเข้าใจในเรื่องที่จะพูดเพื่อการประชาสัมพันธ์ นั้นให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ และวิเคราะห์กลุ่มผู้ฟังที่ตนจะไปพูดด้วย โดยอาจวิเคราะห์ถึงจำนวนผู้ฟัง วัย เพศ อาชีพ ระดับความรู้ ทัศนคติ ทำดี ความสนใจพิเศษ ตลอดจนสถานที่ เวลา และ โอกาส ฯลฯ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้การพูด เพื่อการประชาสัมพันธ์ในแต่ละโอกาสนั้นเป็นไปอย่าง

มีประสิทธิภาพและได้ผลแน่นอนยิ่งขึ้น อันจะทำให้การประชาสัมพันธ์ในเรื่องนั้น ๆ ประสบความสำเร็จหรือสัมฤทธิ์ผลในที่สุด

โดยหลักการทั่วไปแล้ว การพูดในที่ชุมชนนั้น ผู้พูดจะต้องพูดออกไปอย่างเป็นธรรมชาติ ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ ส่ารวม มีชีวิตชีวา และพูดด้วยเสียงที่ได้ยินชัดเจนทั่วถึงกัน ไม่ดังหรือค่อยจนเกินไป ไม่พูดตะกุกตะกักกวกวนไปมาหรือติดอ่างน่ำรำคาญ ตลอดจนควรมีลีลา จังหวะการพูดที่ดี เน้นเสียงหนักเบาในที่ที่ควรเน้นและใช้ท่าทางประกอบการพูดได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ในขณะที่พูด ควรทำให้สบายไม่ประหม่าเคอะเขิน ประสานสายตากับกลุ่มผู้ฟัง ไม่ก้มหน้าหงายหน้าหรือหันหน้าไปทางอื่น เนื้อเรื่องที่พูดควรจัดลำดับให้ดี อย่าให้ยอกย้อนคลุมเครือ หรือสับสนจนผู้ฟังงงหรือไม่เข้าใจและต้องมีความถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริง อาจมีตัวอย่างต่าง ๆ ประกอบเพื่อความเข้าใจชัดเจนยิ่งขึ้น สำหรับการใช้อตัวอย่างก็ควรเป็นตัวอย่างที่ผู้ฟังค่อนข้างจะคุ้นเคย อาจเป็นตัวอย่างที่ใกล้ตัวหรือเป็นตัวอย่างที่เห็นได้ชัดในชีวิตประจำวัน

ในบางกรณี บรรณาธิการจำเป็นต้องพูดในที่ชุมชนอย่างฉับพลันทันที โดยมีได้มีโอกาสเตรียมตัวล่วงหน้ามาก่อน เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์เช่นนี้ บรรณาธิการควรควบคุมสติให้ดี ไม่ตื่นเต็นจนเกินไป พยายามพูดในลักษณะท่าทางที่เป็นปกติ เรียงลำดับความคิดเกี่ยวกับเรื่องที่จะพูดอย่างรวดเร็ว คามองไปยังผู้ฟังพร้อมกับกล่าวคำขึ้นต้นด้วยความมั่นใจ จากนั้นก็พูดไปตามที่เรียงลำดับความคิดไว้ เสร็จแล้วสรุปลงท้ายด้วยการเน้นย้ำ ทบทวนประเด็นสำคัญโดยย่อ หรือให้ข้อคิดสั้น ๆ ที่สอดคล้องกับเรื่องที่พูด การพูดแบบฉับพลันทันทีนี้ ผู้พูดย่อมต้องอาศัยความรู้ที่มีอยู่เดิมหรือความรู้รอบตัวที่มีอยู่บ้างแล้วผสมผสานกับปฏิภาณไหวพริบในขณะนั้น ผู้พูดจึงควรให้ความสนใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นความรู้รอบตัวอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มพูนความเชื่อมั่นในการพูดให้แก่ตนเอง

1.3 การแถลงข่าวแก่สื่อมวลชน หรือ การจัดพบ เพื่อให้สัมภาษณ์สื่อมวลชน

การจัดพบ เพื่อให้สัมภาษณ์สื่อมวลชน เป็นการให้ข่าวแก่สื่อมวลชนโดยการเชิญมาประชุม เพื่อให้มีโอกาสดูสดคุยซักถามเกี่ยวกับ เรื่องราวสำคัญ ๆ ที่เกิดอย่างปัจจุบันทันด่วน หรือรีบเร่ง เป็นเรื่องที่ประชาชนต้องการทราบรายละเอียด หรือต้องการให้ประชาชนทราบความก้าวหน้า ความเป็นไป ซึ่งเรื่องราวจะไปถึงประชาชนได้รวดเร็ว ละเอียดกว่าการเผยแพร่โดยใช้วิธีการให้ข่าวและบทความ

การประชาสัมพันธ์วิธีนี้ มักจะต้องทำหนังสือเชิญไปยังผู้รับเชิญ โดยเฉพาะสื่อมวลชนล่วงหน้าให้ได้มีเวลาเตรียมตัวทัน อย่าให้มีลักษณะเป็นการถูกละทุกในลักษณะที่หนังสือเชิญถึงตอนเช้า แล้วมีการให้สัมภาษณ์ตอนบ่าย อาจทำให้ผู้สื่อข่าวทราบไม่ทั่วถึงและมาเพียงเล็กน้อย การเผยแพร่ข่าวก็จะ เป็นไปอย่างไม่กว้างขวาง ควรเตรียมการล่วงหน้าและอย่ารีบร้อนโดยไม่จำเป็น ในหนังสือเชิญควรแนบ เรื่องราวที่เรียบเรียงอย่าง เรียบร้อย ชัดเจนว่าจะแถลงเรื่องอะไร จะมีใครพูดหรือแสดงอะไรที่สำคัญ ๆ บ้าง บอกวัน เวลา สถานที่อย่างถูกต้องครบถ้วน (วิจิตร อาวะกุล 2522: 128-129) นอกจากนี้แล้วเอกสารสำคัญต่าง ๆ ที่จะใช้แจกควรต้องพร้อม และ เสร็จ เรียบร้อยพร้อมที่จะแจก เมื่อถึงวัน เวลาที่นัดหมายกับสื่อมวลชน

สำหรับผู้ให้สัมภาษณ์นั้น ควรมีฐานะที่จะให้ข้อเท็จจริงและความคิดเห็นในขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบของตนได้อย่างเต็มที่หรือควรมีผู้เชี่ยวชาญไว้เป็นผู้ช่วย ให้รายละเอียดเฉพาะอย่างอยู่ด้วย ในการที่ไม่อาจให้คำตอบได้ เพราะนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบก็ดี หรือในกรณีที่ยังไม่สมควรเปิดเผยข้อเท็จจริงบางอย่างก็ดี ก็ชอบที่จะตอบปฏิเสธโดยชี้แจงข้อขัดข้องให้ผู้เข้าสัมภาษณ์ทราบการให้คำตอบว่า "ไม่รู้ - ไม่ทราบ" อยู่ตลอดเวลา ย่อมเป็นสิ่งไม่ควรกระทำ (สะอาด ศิวสุภผล 2527 ข: 171) การให้สัมภาษณ์พยายามให้มีลักษณะ เป็นการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสอบถามพูดคุยอย่าง เป็นกันเอง คือ สร้างบรรยากาศของความเป็นกันเอง ให้มีมากที่สุด เท่าที่จะมากได้ตามแต่สถานการณ์จะอำนวย มีอะไรก็ให้สอบถามได้เสมอ อย่าให้มีลักษณะ เป็นการบรรยาย บาง เรื่องอาจมีการแถลงร่วมหรือให้ผู้เชี่ยวชาญร่วมแถลงด้วย ควรเลือกผู้เชี่ยวชาญ หรือวิทยากรที่มีคุณลักษณะที่จะให้สัมภาษณ์ได้ มีความอดทนต่อการขู้อัย เก็บความรู้สึก มีอารมณ์ดี อดทนต่อการถามตลอดจนการตอบหรืออภิปรายปัญหาต่าง ๆ แม้จะเป็นปัญหาที่ง่าย ๆ และการถามซอกแซกของบรรดาสื่อมวลชน และในการให้สัมภาษณ์นั้น ควรพยายามขอยุ่ปัญหาที่ถาม

แยกประเด็นตอบให้ตรงประเด็นที่ถามให้กระชับรัด ได้ใจความตรงตามที่ต้องการ และในขณะที่ชกถามนี้ก็จะ เริ่มแจกเอกสารได้ อย่าแจกในคอนเริ่มพูด เพราะผู้ฟังจะอ่านเอกสารทำให้เสียความสนใจที่จะฟัง เกิดความสับสนวุ่นวายขณะแจก ควรแจกเอกสารหลังการให้สัมภาษณ์

2. การประชาสัมพันธ์โดยใช้สิ่งพิมพ์ของห้องสมุด

สิ่งพิมพ์เป็นสื่อที่ดีของงานประชาสัมพันธ์ เพราะผู้ใช้สามารถเก็บไว้อ่านทบทวนหรือตรวจสอบได้ภายหลัง เป็นวิธีประชาสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มประชากรที่อ่านหนังสือได้คล่องและไม่มีปัญหาการอ่าน สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการผลิตมี 2 ประเด็นใหญ่ คือ สารระของสิ่งพิมพ์ ภาษาต้องดีและถูกต้อง อ่านเข้าใจง่าย จัดลำดับเรื่องต่อเนื่องกัน อีกประเด็นหนึ่ง คือ วิธีการแจกจ่ายสิ่งพิมพ์สู่กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการให้ได้อย่างทั่วถึง (จารุวรรณ สินธุโสภณ 2527: 359)

สิ่งพิมพ์ที่ดีในด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีลักษณะที่เมื่อคนเห็นแล้วเกิดอารมณ์ปราถนาอยากจะทำ อยากจะอ่านติดตามตั้งแต่หน้าแรกจนถึงหน้าสุดท้าย โดยใช้เทคนิคความคิดการออกแบบให้สี ฯลฯ มีรสนิยมดี มีสาระ ให้ความรู้สติปัญญา เป็นอาหารสมอง และเป็นสิ่งพิมพ์ที่สร้างสัมพันธ์ภาพ ไม่ใช่ทำลายสัมพันธ์ภาพ มิตรภาพของหน่วยงานกับประชาชน เป็นสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องออกเป็นประจำ ไม่ขาด ๆ หาย ๆ สะดุดตาคู่ชะงักงัน การขาดหายไปนาน ๆ แล้วมาเริ่มออกใหม่ เป็นการยากที่จะดึงดูดประชาชนให้กลับมาสนใจอีกครั้ง และการทำสิ่งพิมพ์ราคาถูกเพื่อการประหยัดหรือเผยแพร่อย่างเสียไม่ได้ หรือทำไปเพราะ เป็นหน้าที่จะยั้งเส้น เบลืองและมีราคาแพง ไร้คุณค่าโดยสิ้นเชิง คุณภาพของสิ่งพิมพ์ในการประชาสัมพันธ์แม้จะแพงขึ้นบ้าง แต่จะให้ผลดีและคุ้มค่ามากกว่าการทำเพื่อประหยัด แต่ค้อยคุณค่า สิ่งพิมพ์จะสวยและประหยัดด้วยการใช้ความคิดและศิลปะเข้าช่วย (วิจิตร อวาทกุล 2522: 116)

สิ่งพิมพ์ที่ผลิตขึ้นเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดนั้น แบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้ดังนี้ คือ

2.1 คู่มือการใช้ห้องสมุด

คู่มือการใช้ห้องสมุด เป็นสิ่งพิมพ์ประเภทที่จัดทำขึ้น เพื่อแจกให้แก่ผู้บริหารผู้ใช้ห้องสมุดและบุคคลในวงการต่าง ๆ ทั้งในท้องถิ่น และต่างถิ่น โดยมีมุ่งหวังให้บุคคลเหล่านั้นมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับห้องสมุดแห่งนั้น เนื้อหาของคู่มือการใช้ห้องสมุดควรบรรจุเรื่องต่อไปนี้ คือ

- (ก) ประวัติย่อของห้องสมุด รวมทั้งคำบลที่ดึงหรือที่ติดต่อ
- (ข) ชื่อบุคลากรของห้องสมุดระดับหัวหน้างาน
- (ค) ประเภทของวัสดุสิ่งพิมพ์ พร้อมทั้งแจ้งที่จัดเก็บ อาจแจ้งด้วยแผนผัง

ให้ทราบว่าจะไรอยู่ส่วนไหนของห้องสมุด เช่น หนังสืออ้างอิงจัดเก็บ และให้บริการที่ใดในห้องสมุด เป็นต้น

(ง) บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด กล่าวในแนวที่ว่าบริการนั้น ๆ จะให้ประโยชน์อะไรแก่ผู้ใช้บ้าง และผู้ใช้จะขอรับบริการนั้น ๆ ได้อย่างไร

(จ) ลักษณะและการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ของห้องสมุด (Library tools) เช่น ลักษณะและวิธีการใช้บัตรรายการ เป็นต้น

(ฉ) ระเบียบการใช้ห้องสมุดและสิทธิต่าง ๆ ของผู้ใช้ห้องสมุด เช่น เวลาเปิดทำการของห้องสมุดจำนวนและประเภทของหนังสือที่สมาชิกห้องสมุดมีสิทธิยืม และระเบียบการใช้สิ่งพิมพ์บางประเภท และใส่ทัศนวิสัยบางอย่างของห้องสมุด เป็นต้น

(ช) สถิติเกี่ยวกับห้องสมุด เช่น สถิติผู้ใช้ห้องสมุด สถิติการขอยืมหนังสือที่มีในห้องสมุด เป็นต้น

ส่วนคู่มือสำหรับบุคลากรของห้องสมุดเองนั้น มักจะเพิ่มเติมในเรื่องระเบียบต่าง ๆ และแนวแนะวิธีปฏิบัติต่อผู้ใช้ห้องสมุดในบางกรณี เช่น การปฏิบัติต่อผู้ใช้ห้องสมุด ที่ฝ่าฝืนระเบียบของห้องสมุด การให้บริการเมื่อผู้ใช้ห้องสมุดไม่ใช่สมาชิกของห้องสมุด เป็นต้น

รูปเล่มของคู่มือการใช้ห้องสมุดอาจเลือกรูปเล่มกระตัดรัดแบบจุลสาร ภายในเล่มมีภาพประกอบอย่างดี หน้าปกสีสะดุดตา น่าอ่านและน่าจับต้อง สำหรับห้องสมุดที่มีงบประมาณน้อย อาจจัดทำเป็นแบบพิมพ์โรเนียวเย็บเล่ม หรือแบบแผ่นพับ เขียนปกให้น่าสนใจก็ได้

คู่มือการใช้ห้องสมุดที่จะ เป็นสื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดที่คั้นนั้น เมื่อทำขึ้นแล้ว ควรวางไว้ในที่สะดุดตา เห็นได้ชัด แล้วเขียนสัญลักษณ์บอกให้รู้ว่า "เป็นเอกสารแจกฟรี" (ก่าจัด กะลาพะบุตร 2524: 25) นอกจากนี้คู่มือดังกล่าวควรมีการจัดทำทุกปี เพราะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เกิดขึ้นในห้องสมุดระหว่างช่วงปีจะได้เปลี่ยนเนื้อหาหรือข้อมูล หรือตัวเลขสถิติต่าง ๆ ให้ทันสมัยอยู่เสมอได้ (วิสิทธิ์ จินดวงศ์ 2519: 270)



2.2 เอกสารหรือวารสารและสารแจ้งข่าวของห้องสมุด

เอกสารหรือวารสารห้องสมุดอาจจัดทำขึ้นเป็นครั้งคราว หรือเป็นประจำ เป็นสิ่งพิมพ์ทั่วไปช่วยประชาสัมพันธ์แนะนำให้ประชาชนรู้จักห้องสมุดได้อย่างดี เพราะนอกจากจะแนะนำให้ประชาชนทราบถึงประวัติ ข่าวดาราและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดแล้ว บรรณารักษ์ยังอาจสอดแทรกคำแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด ความรู้ทั่วไป และบริการสาธารณะอื่น ๆ อีกด้วย (ชลัช ลีวนิธิ 2520: 84) เนื้อหาสาระต่าง ๆ ซึ่งประกอบในเอกสารหรือวารสาร อาจมีดังนี้คือ

- (ก) บทความวิชาการวิชาบรรณารักษศาสตร์หรือเรื่องที่เกี่ยวข้อง
- (ข) ข่าวกิจกรรมและบริการห้องสมุด
- (ค) ข่าวความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับบุคลากรของห้องสมุด
- (ง) ข่าวทั่วไปเกี่ยวกับหนังสือ ห้องสมุด การพิมพ์ นักประพันธ์ อาจเก็บความจากหนังสือพิมพ์ วารสารหรือหนังสือมาเสนอซ้ำได้
- (จ) คอลัมน์คำถาม-คำตอบ หรือจดหมายถึงบรรณาธิการ ซึ่งจะช่วยให้ห้องสมุดมีโอกาสทราบปัญหาในส่วนผู้ใช้ห้องสมุดโดยตรง และสามารถชี้แจงอธิบายปัญหาต่าง ๆ ได้

จุลสารหรือสารแจ้งข่าว ห้องสมุดอาจทำการประชาสัมพันธ์ โดยใช้สารแจ้งข่าวก็ได้ เพื่อให้ข่าวห้องสมุดแก่กลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดเป็นประจำ หรือกลุ่มคนที่ห่างไกลออกไปที่เรียกว่า กลุ่มภายนอก ขณะเดียวกันก็อาจใช้สารแจ้งข่าวเป็น เครื่องมือสื่อสารกับกลุ่มภายใน (Interinternal public) ซึ่งหมายถึงคนในหน่วยงาน คือ ห้องสมุดได้อีกด้วย เนื้อหาของสารแจ้งข่าวควร เน้นข่าวของห้องสมุด เป็นสำคัญ แต่ควรมีเนื้อหาอื่น ๆ ประกอบด้วย เช่น ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับหนังสือ ห้องสมุด การพิมพ์ และนักประพันธ์ โดยเขียนในรูปบทความขนาดสั้นฉบับละ 1 เรื่องก็เพียงพอ

สำหรับห้องสมุดที่ไม่ได้จัดทำวารสารประชาสัมพันธ์หรือสารแจ้งข่าวของตนเอง แต่หน่วยงานที่ห้องสมุดสังกัดอยู่จัดทำ ห้องสมุดอาจขอหน้ากระดาษ เพื่อให้ข่าวหรือเรื่องราวของห้องสมุดได้ ตัวอย่างเช่น ห้องสมุดประชาชน กรุงเทพมหานครใช้คอลัมน์ "ข่าวต่าง ๆ" ของวารสารกรุงเทพมหานคร (ราย เดือน) แจ้งขอบคุณผู้บริจาคหนังสือให้ห้องสมุด เป็นต้น (วิสิทธิ์ จินดวงศ์ 2519: 274)

2.3 เอกสารแนะนำสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด

การจัดทำรายชื่อวารสารและหนังสือใหม่ห้องสมุด ตลอดจนรายชื่อบทความน่าสนใจในวารสาร และเรื่องย่อของบทความหรือของหนังสือแจกจ่ายแก่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ นั้น จะช่วยเรียกร้องความสนใจอยากจะทำหรืออยากรู้ของผู้อ่านได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเอกสารที่แจกไม่ได้ให้ข้อความละเอียดทั้งหมดของหนังสือหรือวารสารนั้น ๆ เมื่อต้องการอ่านจึงต้องเข้ามาอ่านหรือยืมจากห้องสมุดและนอกจากจะเป็นการเรียกร้องความสนใจใ้ให้อ่านแล้ว ยังจะเป็นวิธีช่วยให้ผู้สนับสนุนกิจการของห้องสมุดเสนอแนะว่า ห้องสมุดควรจะซื้อหนังสืออะไรเพิ่มอีกด้วย ดังนั้นการจัดทำเอกสารดังกล่าวจึงควรทำอย่างสม่ำเสมอ มิใช่ถือเอาว่าเมื่อไรก็ทำ หรือทำบ้างไม่ทำบ้างตามอารมณ์ นอกจากนี้ยังควรเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้มีโอกาสเสนอแนะหนังสือที่ควรซื้อเข้าห้องสมุด ซึ่งเมื่อผู้ใช้เสนอแนะแล้วก็ควรดำเนินการซื้อต่อไปตามสมควร มิใช่ให้ผู้ใช้เสนอแนะไปแล้ว แต่ไม่ได้ผลอันใดเกิดขึ้น คือ เสนอไปแล้วก็เหมือนไม่ได้เสนอ หรือให้เสนอเพียงเพื่อเป็นพิธีการเท่านั้น การกระทำเช่นนี้ ย่อมก่อให้เกิดผลในทางลบด้านการประชาสัมพันธ์ แทนที่จะเป็นผลดี

2.4 รายงานของห้องสมุด

รายงานของห้องสมุด เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด แสดงถึงปริมาณและคุณภาพของงานที่ปฏิบัติตามที่ ความสามารถในการรับผิดชอบ ความคิดริเริ่ม ความขยันหมั่นเพียร ความตั้งใจในการทำงาน การประสานงานกับผู้อื่น การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนับเป็นการรายงานที่รายงานผลทั้งที่ดีและข้อบกพร่องของการดำเนินงานห้องสมุด และในขณะเดียวกันก็เป็นการประชาสัมพันธ์แก่บุคคลทั่วไปให้ทราบว่าห้องสมุดทำอะไรบ้างในรอบปีหนึ่ง ๆ

การเสนอรายงานต่อกลุ่มผู้บริหารของห้องสมุดนั้น มีความมุ่งหมายเพื่อให้กลุ่มผู้บริหารได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ความสำเร็จ เมื่อเทียบกับปีก่อน มีปัญหาที่ประสบและขอเสนอเพื่อแก้ไขในปีต่อไป และครอบคลุมทั้งด้านบุคลากร ตลอดจนค่าใช้จ่ายด้วย นอกจากนี้มีความมุ่งหมายให้ผู้บริหารพิจารณาแนะนำ หรือให้ความสนับสนุนเพื่อการพัฒนางานในปีต่อไป การรายงานต่อกลุ่มอื่น ๆ จะให้ข้อมูลในเชิงสรุปมากกว่าแจ้งรายละเอียดทั้งหมด เช่น ที่เสนอก่อนผู้บริหาร และมุ่งหมายให้ทราบการปฏิบัติงานเป็นส่วนรวม การแจกไม่จำเป็นต้องแจกเป็นรายบุคคล

สิ่งที่ควรนำเสนอในรายงานได้แก่ (กุลรัสมิ์ ภูมิมาศ และดวงเนตร เบี้ยวไข่มุข, 2521: 63-64)

- (1) อัตรากำลังคนที่ปฏิบัติงานในท้องสมุด ซึ่งมีบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่อื่น ๆ รวมตลอดจนคนงานภารโรงด้วย
- (2) ผลงานที่ได้ปฏิบัติแล้วตลอดปี ตามสถิติที่รวบรวมไว้ แจกแจงงานให้ชัดเจน
- (3) รายละเอียดในการให้บริการต่าง ๆ ทุกประเภท
- (4) จำนวนหนังสือและวัสดุสิ่งพิมพ์ที่มีอยู่เดิม ที่เพิ่มขึ้น จำนวนที่หายจำหน่ายออก และจำนวนที่มีอยู่ในปัจจุบัน
- (5) ไสดทัศนวัสดุ รายงาน เช่นเดียวกับหนังสือ
- (6) การเงิน งบประมาณที่ได้รับ และการใช้จ่ายต่าง ๆ
- (7) ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานต่อไป
- (8) แผนงานหรือโครงการที่จะจัดทำในปีต่อไป

สิ่งพิมพ์ที่ท้องสมุดสามารถใช้ เป็น เครื่องมือการประชาสัมพันธ์ยังมีหลายอย่าง เช่น แบบฟอร์มสำหรับการสมัคร เป็นสมาชิก แบบฟอร์มการทวงหนังสือเกินกำหนดส่ง หัวกระดาษจดหมายของท้องสมุดและไปรษณียบัตรที่ท้องสมุดใช้เป็นต้น ล้วน เป็น เครื่องมือการประชาสัมพันธ์ซึ่งท้องสมุดสามารถจัดพิมพ์ได้ในปริมาณมาก ๆ และถ้าให้ความพิถีพิถันในการเลือกใช้กระดาษแบบ ภาษา หรือลวดลายต่าง ๆ แล้วผลที่ท้องสมุดได้รับจากการนี้ จะ เป็น ไปในทางที่นำผลดีมาสู่ท้องสมุดทั้งสิ้น

3. การประชาสัมพันธ์โดยอาศัยกิจกรรมของท้องสมุด

การจัดกิจกรรมของท้องสมุดนอกจากจะ เป็นการกระตุ้นให้ประชาชนทั่วไปเกิดความสนใจ อยากรู้อยากอ่าน และอยากใช้บริการของท้องสมุดแล้ว ยัง เป็นการชักจูงให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้เข้ามาใกล้ชิดกับท้องสมุด เปิดโอกาสให้แลเห็นกิจการของท้องสมุดอันจะเป็นแนวทางให้เข้าใจงานของท้องสมุดยิ่งขึ้น โดยเฉพาะหากให้โอกาสผู้ใช้ท้องสมุดมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมด้วยแล้ว จะเป็นการเพิ่มพูนความเข้าใจกันดียิ่งขึ้น (ศูนย์การศึกษาหอสมุดประชาชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2521: 92) ในการจัดกิจกรรมนั้นอาจจัดทำได้หลายอย่าง แต่สิ่งที่ควรระลึกไว้

เสมอก็คือ ควรจัดให้มีอย่างสม่ำเสมอและมีกำหนดอันแน่นอน กิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดควรจัด เพื่อการประชาสัมพันธ์มีดังต่อไปนี้ เช่น

3.1 การจัดกิจกรรมวันห้องสมุด จัดขึ้นเพื่อแสดงว่าห้องสมุดมีบริการ มีหนังสือ มีวัสดุทัศนวัสดุ และอุปกรณ์ที่จะให้บริการอะไรบ้าง และเพียงใด การจัดงานวันห้องสมุดนี้อาจ ขอความร่วมมือจากสำนักพิมพ์ โรงพิมพ์ ร้านขายหนังสือ ร้านขายอุปกรณ์การศึกษาต่าง ๆ ให้นำหนังสือ และสินค้ามาร่วมแสดง หรือจัดงานออกร้านจำหน่ายในราคาพิเศษในวันนั้นด้วย ก็จะทำให้งานครึกครื้นและดึงดูดความสนใจของประชาชน ทำให้มีผู้มาชมงานมากยิ่งขึ้น และได้ผลทางด้านประชาสัมพันธ์ด้วย

3.2 การจัดให้มีการอภิปราย

เป็นกิจกรรมที่ห้องสมุดอาจจัดขึ้น เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดได้วิธีหนึ่ง โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาดำเนินและร่วมการอภิปรายในหัวข้อที่ได้ประกาศและแจ้งให้ทราบล่วงหน้าไว้ เรื่องที่จะอภิปรายนั้นอาจเป็น เรื่องที่เกี่ยวข้องกับบริการห้องสมุด หรือ เป็นหัวข้อปัญหาที่ห้องสมุด เปิดโอกาส ให้ประชาชน หรือผู้มาใช้ห้องสมุด เป็นผู้ตั้งขึ้นก็ได้ เมื่อเป็นหัวข้อเกี่ยวกับ เรื่องใดก็เชิญผู้ทรงคุณวุฒิ ทางด้านนั้นมาอภิปราย และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าฟังซักถามข้อสงสัยหรือร่วมอภิปรายได้ด้วย หรือเมื่อ สมาชิกของห้องสมุดนั้น ๆ ต้องการสถานที่เพื่อใช้ในการอภิปรายปัญหา เรื่องใดกันเอง ก็อาจให้ความสะดวกโดยจัดสถานที่ให้ปิดประกาศและอาจจัดหาผู้มีเกียรติหรือผู้ทรงคุณวุฒิมา เป็นประธานให้เป็นต้น

3.3 การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน อาจจัด เป็นรายสัปดาห์ หรือจัด เป็นงานใหญ่ เล็กก็ได้ ถ้ามีเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นคล่องจองกัน เช่น วันเด็ก ก็อาจจัด เป็นสัปดาห์หนังสือ สำหรับเด็กขึ้น มีการแสดง เครื่องเล่นและอุปกรณ์การเรียนการสอน เด็ก แสดงหนังสือและสิ่งประดิษฐ์ต่าง ๆ ที่เด็กจัดทำขึ้น มีการเล่านิทาน เล่าเรื่องในหนังสือ ตลอดจนจัดการแสดงหุ่น และฉายภาพยนตร์ เป็นต้น การจัดงานดังกล่าวจะเป็นที่สนใจแก่เด็กตลอดไปจนถึงผู้ใหญ่ อีกด้วย

ข้อที่ควรระมัดระวังก็คือ ในการจัดกิจกรรมห้องสมุดดังกล่าวอย่างที่ยกมานี้ บรรณารักษ์จะต้องเตรียมงาน และประกาศเชิญชวนให้ประชาชนทราบล่วงหน้า ก่อนวันงานนานพอสมควร และห้องสมุดควรคำนึงถึงงบประมาณที่จะได้รับ เพื่อการจัดกิจกรรมนั้น ๆ ด้วย

ควรจัดงานให้เหมาะสมกับกำลังงบประมาณและให้หอสมุดควร (ชลช สัปดาห์ 2509: 82)

3.4 การจัดฉายภาพยนตร์ ภาพนิ่ง (สไลด์) และภาพเลื่อน (ฟิล์มสกริป)

ภาพยนตร์ประกอบเสียง ภาพนิ่งประกอบคำบรรยายและภาพเลื่อนประกอบคำบรรยาย ที่ห้องสมุดผลิตขึ้นหรือจัดหามาใช้สำหรับจัดรายการในห้องสมุด จัดกิจกรรมนอกสถานที่ หรือนำออกเผยแพร่ทางสื่อมวลชน ตลอดจนใช้ประโยชน์ในการจัดฝึกอบรมบุคลากรใหม่ของห้องสมุดนั้น เป็นสื่อที่มีอิทธิพลต่อจิตใจประชาชน และสามารถชักจูงใจประชาชนได้มากที่สุด โดยเฉพาะ ภาพยนตร์นั้น ถ้าห้องสมุดสามารถบริการฉายภาพยนตร์ให้ประชาชนได้ชมโดยสม่ำเสมอหรืออย่างน้อยเป็นครั้ง เป็นคราว ก็จะเป็นการเร่ง เร้าความสนใจในกิจการห้องสมุดให้เกิดขึ้นกับประชาชนที่ใกล้เคียงได้มาก และในทางอ้อมอย่างน้อยก็เป็น การแนะนำแหล่งที่ตั้งของห้องสมุด และกิจการของห้องสมุดโดยไม่รู้ตัว ในโอกาสต่อ ๆ ไป เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจะทำให้เขาไปหาห้องสมุดเอง

ภาพยนตร์ซึ่ง เป็นสื่อที่สามารถแสดงภาพให้เห็น เหมือนจริง ทำให้ผู้ชมเกิดความ เชื่อและ เลื่อมใสคล้อยตามได้ง่ายนั้น จะใช้ได้ดีและได้ผลต่องานประชาสัมพันธ์เพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับ การระมัดระวังใน เรื่องการผลิต ภาพและ เรื่องต้องสัมพันธ์กับความมุ่งหมายและ เนื้อหาที่จะประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้การ เลือกใช้หรือผลิตภาพยนตร์เพื่อการประชาสัมพันธ์ ต้องให้สัมพันธ์กับประสมการณ์ และความต้องการของกลุ่มผู้รับหรือผู้ชมด้วย (อรรถพ เเชียรถาวร 2518: 63) อย่างเช่น ชาวชนบทของไทยส่วนใหญ่มีการศึกษาดำและไม่มีประสมการณ์เกี่ยวกับ เทคโนโลยีใหม่ ๆ มากนัก ดังนั้นการผลิตภาพยนตร์เพื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุดกับกลุ่มผู้รับดังกล่าว จึงต้องให้ความสำคัญด้าน เนื้อหาสาระซึ่งต้อง เข้าใจง่ายและไม่เป็นวิชาการมากเกินไป

3.5 การแสดงดนตรี หรือการจัดให้มีการประกวดต่าง ๆ เช่น การประกวด การอ่านวรรณคดีด้วยทำนอง เสนาะ การประกวดเล่า เรื่องที่อ่านจากหนังสือ ประกวดย่อ เรื่อง หนังสือ ประกวดทำที่ค้นหนังสือ หรือแข่งขันเล่นเกมต่าง ๆ ซึ่งคำคมหรือผู้ชนะจะต้อง มีหลักฐานอ้างอิงจากหนังสือทุกครั้ง เป็นต้น ล้วนมีผลทางด้าน การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดทั้งสิ้น บรรณารักษ์ผู้จัดการแสดงหรือการประกวด ควรจัดทำรางวัลให้แก่ผู้แสดงหรือผู้ชนะ โดยรางวัล นั้นอาจให้ เป็นหนังสือซึ่งซื้อใหม่ หรือขอบริจาคมาจากร้านขายหนังสือก็ได้ การวางแผนเตรียมการ

ที่นี้จะช่วยให้การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดโดยอาศัยกิจกรรมการแสดง และการประกวดประสมผล สำเร็จ เป็นอย่างดี และทุกครั้งที่จัดกิจกรรมดังกล่าว ควรมีการประเมินผล เพื่อ เป็นข้อมูล ใช้ ปรับปรุงการจัดครั้งต่อไป

3.6 การจัดนิทรรศการหนังสือ การจัดนิทรรศการหนังสือ เป็นวิธีการ ประชาสัมพันธ์ที่ดีวิธีหนึ่งที่จะชักจูงให้มีผู้มาสนใจใช้บริการของห้องสมุด โดย เป็นการแนะนำหนังสือ ให้แก่ผู้มาชมนิทรรศการได้ทราบถึงหนังสือนั้น ๆ อาจ เป็นรายบุคคลหรือรายหมู่คณะก็ได้

ตามปกติห้องสมุดจะจัด เอาหนังสือที่อยู่ในความสนใจของคนหมู่มาก หรือ เมื่อ ห้องสมุดได้รับหนังสือเล่มใหม่ ๆ มาแสดง โดยทางห้องสมุดกำหนดโครงการให้ เหมาะสมกับ เหตุการณ์นั้น ๆ เช่น วันวิสาขบูชา และวันเฉลิมพระชนมพรรษา เป็นต้น ข้อสำคัญที่ควรจะต้องยึดถือ ไว้ก็คือ ต้องจัดขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้ โดยการนำเอาหนังสือ โสดทัศนวัสดุ ที่มีเรื่องนั้น ๆ ออกมาแสดง มิฉะนั้นนิทรรศการอาจไม่ได้ผลดี

สถานที่สำหรับใช้จัดนิทรรศการ อาจใช้สถานที่ของห้องสมุด เพื่อ เป็นการ แนะนำให้รู้จักห้องสมุดไปด้วย หรือไปจัดที่อื่น และยังอาจจัดทำในลักษณะที่สามารถให้บุคคลหรือ หน่วยงานที่สนใจนิทรรศการของห้องสมุดไปจัดแสดงที่อื่นได้ด้วย

นิทรรศการที่จัดนั้น ถ้า เป็นเรื่องเกี่ยวกับหนังสือ มักจะมีการจัดพิมพ์ บรรณานุกรมหนังสือที่แสดงนิทรรศการประกอบด้วย ปกหนังสือหรือใบหุ้มปกซึ่งมีสีสัน เป็นอุปกรณ์ ดีที่สุดอย่างหนึ่งสำหรับใช้จัดนิทรรศการ การแสดงนิทรรศการ ทุกครั้งควรกะโครงการไว้ก่อน เสมอ เพื่อจะได้ตระเตรียมหนังสือและวัสดุไว้ให้พร้อม และ ควรมีกำหนดการไว้ให้พร้อม แล้วทำเป็นตารางไว้ เพื่อใช้เป็นคู่มือหรือเทียบเคียงกับการจัดในปีต่อ ๆ ไป ทั้งนี้ เพื่อมิให้ จัดซ้ำกัน อันอาจทำให้การจัดนิทรรศการได้ผลด้อยลง "นิทรรศการที่ประสบความสำเร็จนั้น คือ นิทรรศการที่ผู้จัดคำนึงถึงผู้ชมว่าจะได้รับอะไรกลับไปภายหลังการชม มิใช่ นิทรรศการที่เพียงแต่ จะจัดให้ใหญ่โตโดยโหฬาร แต่หาสาระอะไรไม่ได้เลย" (ประทุม ฤกษ์กลาง 2523: 23)

ดังนั้น การจัดนิทรรศการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ จึงควรคำนึงถึง เรื่องต่อไปนี้ คือ (วิสิทธิ์ จินดวงศ์: 2519: 278-280)

(1) ชักจูงให้มีการใช้ห้องสมุดให้มากขึ้น ดังนั้นนิทรรศการต้องเป็นจุดที่เรียกความสนใจได้ก่อนเป็นอันดับแรก คือ ดึงดูดสายตา . เมื่อหยุดดูแล้ว นิทรรศการนั้นควรแสดงมุกตลกเด่นขึ้นมา คือ ให้อะไรเพิ่มเติมจากการดึงดูดสายตาด้วย อาจทำให้ผู้ดูเกิดความคิดหรือเกิดความสนใจในเรื่องที่จัดนิทรรศการนั้น และ เกิดความต้องการที่จะศึกษาหาความรู้ในเรื่องดังกล่าวจากหนังสือนิทรรศการที่จะประสมผลสำเร็จดังกล่าวขึ้นอยู่กับการปัจจัยต่อไปมี

ก. ผู้จัดนิทรรศการต้องตระหนักถึงความสำคัญของนิทรรศการเป็นเบื้องต้น เพราะผู้เห็นความสำคัญเท่านั้นที่จะจัดนิทรรศการโดยสม่ำเสมอ และใช้ความพยายามทุกทางที่จะจัดนิทรรศการให้ดี

ข. ผู้จัดนิทรรศการต้องมีความเข้าใจในศิลปะของการจัดนิทรรศการในเรื่องต่าง ๆ เช่น การเลือกหัวข้อเรื่องนิทรรศการ เป็นต้น

ค. วางแผนและเตรียมการล่วงหน้า อาจจัดทำตารางการจัดนิทรรศการไว้ใช้ตลอดปี เป็นแผนคร่าว ๆ พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลงได้เมื่อมีเหตุการณ์สำคัญเกิดขึ้น และห้องสมุดต้องการจัดนิทรรศการเรื่องนั้น

(2) ดึงความสนใจไปสู่หนังสือ ในการจัดนิทรรศการทุกครั้ง จึงควรมีหนังสืออยู่ด้วยเสมอ แม้ว่าห้องสมุดจะใช้สิ่งของอื่น ๆ เพื่อดึงดูดความสนใจให้น่าดู ให้มีความหมายยิ่งขึ้น เช่น ใช้ภาพหุ่นจำลอง ของจริง แต่จะลืมหนังสือเสียไม่ได้ อาจใช้ตัวเล่มหนังสือหรือปกหนังสือแทนก็ได้ (แมนมาส ชาลิต และสิรินทร์ ช่วง โชติ 2511 : 498) และควรจัดทำบรรณานุกรมในเรื่องที่จัดนิทรรศการประกอบด้วย เพื่อแจกจ่ายให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดที่ชมนิทรรศการแล้วต้องการศึกษาหาความรู้ในเรื่องนั้น

4. การประชาสัมพันธ์โดยอาศัยสื่อมวลชน

ด้วยเหตุที่สื่อมวลชนมีอิทธิพลอย่างมากต่อสังคม เพราะสื่อมวลชนสามารถกระจายข่าวสารได้อย่างกว้างขวางไปสู่ประชาชนจำนวนมาก ทุกเพศ ทุกวัย ฐานะ และอาชีพ ในข่าวสารที่เสนอไปนั้นมีสาระความคิดเห็นที่สามารถชักจูงประชาชนให้เห็นคล้อยตามไปได้ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์โดยอาศัยสื่อมวลชน จึงเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งที่ห้องสมุดไม่ควรละเลย วิธีการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด โดยอาศัยสื่อมวลชนนั้น มีมากมายหลายวิธี เช่น

4.1 การเขียนข่าวแจก (News Release หรือ Press Release) ข่าวแจก คือ ข่าวสารซึ่งองค์การสถาบันหรือหน่วยงานส่งหรือแจกจ่ายสู่หนังสือพิมพ์หรือสื่อมวลชนอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หนังสือพิมพ์หรือสื่อมวลชนนำไปเผยแพร่หรือกระจายข่าวสารดังกล่าวไปสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจในตัวสถาบัน รวมทั้งเพื่อก่อให้เกิดความรู้สึกหรือจินตภาพที่ดีแก่ประชาชน อันเป็นวิธีการประชาสัมพันธ์ขององค์การสถาบันอย่างหนึ่ง ข่าวแจกจึงมักเป็นข่าวหรือเรื่องราวเกี่ยวกับนโยบาย โครงการ หรือกิจกรรมการดำเนินงาน ฯลฯ รวมทั้งผลงานขององค์การสถาบันนั้น ๆ (วิรัช ลภีรัตนกุล 2527 ก: 333)

การเขียนข่าวแจกที่ดี ผู้เขียนต้องยึดหลักการเขียนข่าว คือ ใคร อะไร ที่ไหน เมื่อไร ทำไม และอย่างไร ซึ่งจะต้องเขียนโดยตอบคำถามเหล่านี้ได้ในประโยคแรกของย่อหน้าแรก พร้อมด้วยรายละเอียดที่ตามมา และในการเขียนนั้นเนื้อข่าวไม่จำเป็นต้องเขียนให้ยาวมาก ควรเขียนสั้น ๆ กระชับรัดกุมใจความสมบูรณ์ชัดเจน เสร็จแล้วควรพิมพ์ด้วยพิมพ์ดีด มีความประณีตสวยงามบนกระดาษสีขาวที่มีหัวหรือ ชื่อขององค์การ สถาบันหรือห้องสมุดนั้น ๆ กระดาษพิมพ์ควรมีขนาด $8\frac{1}{2}$ " คูณ 11" ซึ่งเป็นขนาดมาตรฐานที่นิยมใช้กันทั่วไป การพิมพ์ควรพิมพ์แบบระยะบรรทัดพิมพ์คู่ เพื่อความเป็นระเบียบสวยงามและน่าอ่าน และควรใช้พิมพ์หน้าเดียวเท่านั้น ถ้าหากมีข่าวเกินกว่า 1 หน้าก็ให้พิมพ์ใส่อีกแผ่นหนึ่ง ไม่ควรพิมพ์ 2 หน้า โดยใช้กระดาษแผ่นเดียว ในกรณีที่มีข่าวค่อนข้างค่อนไปควรพิมพ์คำว่า "-ยังมีต่อ-" ("-More-") ไว้ที่ส่วนล่างของหน้ากระดาษ พร้อมทั้งอย่าลืมพิมพ์เลขที่หน้า และระบุชื่อ ที่อยู่เบอร์โทรศัพท์ของผู้ส่งข่าวแจกบนหัวกระดาษไว้อย่างชัดเจนด้วย เพราะการระบุรายละเอียดเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ในด้านการติดต่อได้สะดวกรวดเร็ว กรณีที่มีสิ่งสงสัยหรือต้องการสอบถามข้อมูลรายละเอียดบางอย่าง

เพิ่มเติม

การเขียนข่าวให้สมบูรณ์มี 2 ประการ คือ ผู้เขียนควรลำดับขั้นตอนการเขียนก่อนที่จะลงมือเขียนและเมื่อเขียนเสร็จแล้ว จะต้องตรวจสอบให้เรียบร้อย เพื่อความแน่ใจว่าได้เขียนข่าวอย่างสมบูรณ์ตามลำดับขั้นตอนแล้ว และในการรายงานข่าวนั้น ไม่ว่าจะ เป็นข่าวหนังสือพิมพ์และข่าวประชาสัมพันธ์จะต้องใช้สำนวนธรรมดาที่มีผู้นิยมใช้กันทั่วไป (พิชัย ติรัญเจริญ 2521: 84)

สิ่งที่ควรระลึกรู้เสมอคือ สื่อมวลชนยินดีจะเผยแพร่กระจายข่าวให้แก่สถาบัน ถ้าเขาเห็นว่าข่าวนั้นเป็นข่าวที่ประชาชนสนใจ เป็นข่าวที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์แก่ประชาชนด้วย เหตุนี้บรรณาธิการผู้ทำการประชาสัมพันธ์ต้องสรุปจึงควรรู้ว่า สื่อมวลชนต้องการข่าวประเภทใด ไม่ต้องการข่าวประเภทใดและควรรู้วิธีเขียนข่าวที่ถูกต้อง เช่น เขียนข่าวได้ถูกต้องตามแบบของการเขียนข่าวและข่าวที่ส่งไปลงหนังสือพิมพ์จะต้องเป็นความจริง ไม่มีดั่งช่อน เร็นและมีเงื่อนงำที่ชวนสงสัย

นอกจากการเขียนข่าวแจกแล้ว บรรณาธิการอาจทำการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดด้วยการเขียนบทความไปลงในวารสารหรือนิตยสารต่าง ๆ ก็ได้ ทั้งนี้โดยต้องคำนึงถึงคุณลักษณะสำคัญของการเขียนที่ดี ซึ่งมีสิ่งเชบดังนี้ คือ (วิรัช ลภีรัตนกุล 2526 ข; 23-24)

(ก) ใช้คำที่อ่าน เข้าใจง่าย

ในการเขียนนั้น ผู้เขียนมีพึงบังคับควรอย่างยิ่งที่จะใช้ศัพท์แสงต่าง ๆ หรือคำที่ยากแก่การเข้าใจโดยไม่มีควมจำเป็น และพึงหลีกเลี่ยงคำที่ใช้กันหรือเข้าใจกันเฉพาะในหมู่คนกลุ่มน้อยหรือเฉพาะกลุ่ม หรือศัพท์เทคนิคทางวิชาการ รวมทั้งคำที่ชวนให้เข้าใจผิดไขว้เขวได้โดยง่าย นอกจากนี้การผูกประโยคก็ไม่ควรให้ยืดยาวสลับซับซ้อนมาก ควรใช้ประโยคสั้น ๆ อ่านแล้วเข้าใจได้ง่ายและรวดเร็ว

(ข) มีความกระชับชัด

ข้อเขียนที่ดี เมื่ออ่านแล้วควรมีความกระชับชัดในตัวเอง ไม่ยอกย้อน หรือคลุมเคลือจนจับความไม่ได้ พึงระลึกไว้เสมอว่าถ้าข้อเขียนมีความชัดเจนมากเท่าใด โอกาสที่ผู้อ่านจะเข้าใจสารนั้นย่อมมีมากเป็นเงาคตามตัว

(ค) ใช้ภาษาให้ถูกต้อง

ในการเขียน เรื่องของการใช้ภาษาให้ถูกต้องนับเป็นสิ่งจำเป็นมากอีกสิ่งหนึ่ง จึงควรระมัดระวังเป็นพิเศษ นอกจากนี้ยังควรใช้ภาษาให้ตรงตามความนิยมและตามหลักหรือระเบียบแบบแผนแห่งภาษาด้วย



(ง) เขียนให้กระชับรัด

ความกระชับรัด เป็นคุณลักษณะที่สำคัญอีกสิ่งหนึ่งของการเขียนที่ดี ผู้เขียนควรเขียนให้กระชับ รัดกุม และตรงเป้าหมาย การเขียนที่เขียนเย้อ วกวน หรือใช้ถ้อยคำที่ฟุ่มเฟือย เกินจำเป็นย่อมทำให้สิ้นเปลืองหน้ากระดาษ และเสียเวลาผู้อ่านโดยเปล่าประโยชน์

(จ) จัดลำดับเรื่องราวตามขั้นตอนให้สอดคล้องสัมพันธ์กัน

การจัดลำดับเรื่องราวตามขั้นตอนให้สอดคล้องสัมพันธ์กัน จะทำให้เนื้อหาของข้อเขียนนั้นสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่ นอกจากนี้ยังทำให้ข้อเขียนนั้นเป็นระเบียบชวนให้ติดตามอ่านและง่ายแก่การเข้าใจ

(ฉ) ใช้ถ้อยคำให้สุภาพและเหมาะสมแก่กรณี

ปกติ การเขียนโดยทั่วไป ผู้เขียนย่อมต้องคำนึงถึงการใช้ถ้อยคำให้สุภาพและเหมาะสมแก่กรณีอยู่แล้ว ฉะนั้น ยิ่งถ้าเป็นการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นการเขียนเพื่อสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีตลอดจนภาพพจน์ ชื่อเสียงของหน่วยงานและองค์การสถาบัน ผู้เขียนก็ยิ่งต้องระมัดระวังให้มาก การใช้ถ้อยคำให้สุภาพและเหมาะสมแก่กรณีจึงเป็นข้อที่ควรสังวรอย่างยิ่ง เสมอสำหรับนักประชาสัมพันธ์

4.2 การจัดรายการวิทยุและโทรทัศน์

วิทยุและโทรทัศน์แม้จะเป็นสื่อที่ไม่อยู่ในความควบคุมของห้องสมุด แต่อาจใช้เป็นสื่อการประชาสัมพันธ์ได้ถ้าห้องสมุดต้องการ ห้องสมุดประชาชนซึ่งไม่จำกัดประเภทของผู้เข้าใช้ห้องสมุดมีโอกาสใช้สื่อนี้ได้เป็นอย่างดี เพราะวิทยุและโทรทัศน์สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ฟังในวงกว้าง

4.2.1 การจัดรายการวิทยุ การจัดรายการวิทยุ นั้น ห้องสมุดอาจจัดทำได้หลายวิธี เช่น (ชลัช สียะวณิช 2509: 84)

(ก) แบบสัมภาษณ์ เช่น เชิญผู้มีเกียรติหรือผู้ทรงคุณวุฒิมาสัมภาษณ์เกี่ยวกับเรื่องหนังสือ หรือเรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจของบุคคลทั่วไป หรือเชิญนักประพันธ์หนึ่งผู้ใดมาให้การสัมภาษณ์ เป็นต้น

(ข) แบบชุดคุยกัน เรื่องหนังสือ รายการนี้ควรเลือกหนังสือที่น่าสนใจมา เล่าสู่กันฟังต้องคำ เน้น เรื่องให้ เหมาะแก่ผู้ฟังและผู้เล่าทุกคนควรได้ซักซ้อมน้ำเสียง และหัวข้อที่จะคุยกัน เสียก่อน เพื่อแบ่งหน้าที่และแบ่งที่จะคุยกัน จะได้ไม่เกิดขลุกขลักขึ้น อันจะทำให้ความสนใจของผู้ฟังคลายลง

(ค) แบบละครวิทยุ แบบนี้ยากและต้องการการซักซ้อมมาก บางครั้งก็ต้องมีเสียงดนตรีประกอบ ตลอดจนการเขียนบทสนทนาและคำบรรยายให้เกี่ยวกับเรื่องห้องสมุดและหนังสือ

(ง) แบบนิยายสารทางอากาศ รายการประเภทนี้ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ หลายรสสำหรับผู้ฟังหลาย ๆ ประเภท เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิชาความรู้ต่าง ๆ อาจเป็นเรื่องเดียวหรือหลาย ๆ เรื่องก็ได้เป็นเรื่องสั้น ๆ และคิดผูกแตกต่างกันในลักษณะและลีลาเนื้อเรื่อง ฯลฯ รายการประเภทนี้มักเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์กับชีวิตประจำวันของคนทั่วไป เป็นรายการ เขาสมอง แบบบันเทิงมากกว่าที่จะเป็นแบบวิชาการล้วน ๆ และได้เปรียบในการดึงดูดความสนใจ กลุ่มประชาชนที่มีความรู้ความสนใจแตกต่างกันก็เข้าใจได้ อีกทั้งเป็นการนำให้ประชาชนเกิดความสนใจในวิชาการ เรื่องราวใหม่ ๆ และอยากมาอ่านหนังสือในห้องสมุดด้วย รายการ เช่นนี้ทำให้สามารถ เสนอเรื่องสั้น ๆ ที่ไม่สามารถทำเป็นรายการติดต่อกันยาว ๆ ได้เป็นอย่างดี

4.2.2 การจัดรายการโทรทัศน์ การจัดรายการโทรทัศน์ทำได้ยาก

เช่นเดียวกับการจัดรายการวิทยุ และลำบากยากยิ่งกว่า เพราะผู้แสดงต้องปรากฏตัวให้เห็นทางจอโทรทัศน์ ทำให้ต้องคัดเลือกตัวผู้แสดงให้มีบุคลิกลักษณะ ตลอดจนท่าทางให้เข้ากับเรื่องราวด้วย และต้องการ เวลาซักซ้อมกัน เองนานกว่า รวมทั้งต้องซักซ้อมเข้าหน้ากล้องถ่ายเสียก่อนด้วย ทั้งยังจำเป็นต้องจำบทเจรจา และบทบาทแสดงในบางตอนให้ได้ดีแม่นยำและไม่เก้อเขิน การจัดรายการทางโทรทัศน์นี้ครั้งหนึ่ง ๆ ต้องใช้งบประมาณและเวลามาก แต่ก็ได้ผลดีมาก และเนื่องจากการจัดรายการโทรทัศน์ต้องขึ้นอยู่กับ เวลาของรายการของสถานีโทรทัศน์ด้วย เพราะฉะนั้นจึงต้องมีการประสานงานกันด้วยดีของทุก ๆ ฝ่าย

4.3 การทำใบปลิว/โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ห้องสมุดออก เผยแพร่โดยติดตาม ป้ายประกาศในที่ชุมชน และติดตามป้ายประกาศของห้องสมุด

ปัจจุบันใบปลิวได้กลายมาเป็น เครื่องมือในการ เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ที่สำคัญอย่างหนึ่ง เพราะสามารถ เข้าถึงกลุ่มประชาชนได้อย่างกว้างขวาง และเป็นที่ยอมรับได้ว่า ประชาชนจะได้รับข่าวสารนั้นใน เปอร์เซนต์ที่สูง นอกจากนี้การใช้ใบปลิวยังประหยัด เสียค่าใช้จ่าย น้อยกว่าสื่อบางประเภท ไม่ต้องเสียค่าไปรษณียากรและไม่ต้องยุ่งยากกับการจำหน่ายถึงผู้รับ หรือคอยพะวงกับการ เปลี่ยนแปลงที่อยู่ของผู้รับด้วย

นอกจากใบปลิวแล้ว โปสเตอร์ก็เป็น เครื่องมือในการประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดที่บรรณารักษ์ควรให้ความสำคัญเช่นกัน หลักเบื้องต้นของการจัดทำโปสเตอร์ คือ เลือกใช้คำสั้น ๆ แต่กินความ จัดขนาดตัวอักษรให้ผู้ที่ผ่านไปมาในระยะ 25 หลา หรือ 2.5 เมตร สามารถอ่านได้ (Dudley 1975: 98) สีพื้นของโปสเตอร์ต้องเป็นสีที่ให้ความ เด่นแก่ตัวอักษร และสัญลักษณ์ เช่น อักษรสีน้ำเงินพื้นหลังสีส้ม อักษรสีขาวพื้นหลังสีน้ำเงิน หรือดำ อักษรสีแดง พื้นหลังสี เขียว และอักษรสีดำพื้นหลังสีขาว เป็นต้น กลุ่มสีเหลือง-ส้ม-เขียว ใช้กับพื้นสีขาวไม่ขึ้น ทำให้ผลที่ออกมาไม่ เค้นสะดุดตา

ด้วย เหตุที่การจัดทำโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อบอกเล่า เผยแพร่ให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับห้องสมุด เพราะฉะนั้น ในการ เผยแพร่นั้นนอกจากจะนำไปติดตามป้ายประกาศของห้องสมุดแล้ว บรรณารักษ์ควรนำโปสเตอร์ ดังกล่าวไปติดตามป้ายประกาศในชุมชนที่ประชาชนเห็นได้ง่าย เช่น คาบสีแยก หรือสถานที่ที่มีคน หนาแน่นและผ่านไปมาบ่อย ๆ อย่างเช่น ที่พัสดุโดยสารรถประจำทาง สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ และสโตร์ต่าง ๆ เป็นต้น

5. การประชาสัมพันธ์โดยวิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับชุมชน

ด้วยห้องสมุดต่าง ๆ โดยเฉพาะห้องสมุดประชาชน และชุมชนจำเป็นต้องพึ่งพา อาศัยกันและ เกี่ยวข้องอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน เพื่อ ประชาสัมพันธ์ห้องสมุดให้ประชาชนในชุมชนได้รู้จักห้องสมุด เห็นความสำคัญของห้องสมุด และให้ ความร่วมมือสนับสนุนกิจการของห้องสมุดจึง เป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่บรรณารักษ์จะต้องทำให้ได้ ไม่ว่าจะ อยู่ในห้องสมุด เล็กหรือใหญ่แค่ไหนก็ตาม โดยเฉพาะบรรณารักษ์ในห้องสมุด เล็ก ๆ ยิ่งต้องสร้าง มนุษย์สัมพันธ์กับชุมชนให้มากขึ้น เพื่อจะได้รับความสนับสนุนจากชุมชนในการพัฒนาห้องสมุดให้

เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับชุมชน เพื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุดนั้น มีอยู่มากมายหลายวิธีด้วยกัน เช่น

5.1 การทักทายปราศรัยให้ความเป็นกันเองกับผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการก็จะประทับใจและอยากจะเข้าห้องสมุดบ่อย ๆ และสิ่งสำคัญที่บรรณารักษ์ต้องมีคือ "รอยยิ้ม" เพราะรอยยิ้มจะเชิญชวนให้ผู้เข้าห้องสมุด เข้าห้องสมุดได้ และเป็นการสร้างรอยยิ้มพิมพ์ใจให้แก่บุคคลที่พบเห็น นอกจากรอยยิ้มแล้วบรรณารักษ์จะต้องพร้อมอยู่เสมอที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อด้วยความสุภาพและอย่างเต็มใจ

5.2 บรรณารักษ์ห้องสมุดทำการติดต่อกับสมาคมชมรมต่าง ๆ ในชุมชนนั้น เช่น สมาคมครูผู้ปกครอง ชมรมศิษย์เก่า ชมรมวิชาชีพ วัดและชุมชนอื่น ๆ ที่อยู่ในชุมชนนั้น เพื่อจะได้รู้ถึงความต้องการและวัตถุประสงค์ของสมาชิกสมาคมชมรมต่าง ๆ เหล่านั้น และในโอกาสเดียวกันบรรณารักษ์ก็จะได้ชี้แจง เรื่องงานห้องสมุดและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดสามารถช่วยให้สมาชิกดังกล่าวทราบ ตลอดจนช่วยจัดหาวัสดุอุปกรณ์การศึกษามาไว้ตามที่สมาชิกต้องการ นอกจากนี้บรรณารักษ์อาจเข้าร่วม เป็นกรรมการ หรือ เป็นสมาชิกของสมาคม ชมรม หรือสโมสรต่าง ๆ นั้นด้วยก็ได้

5.3 การเข้าร่วมในงานที่เป็นสาธารณกุศลเป็นครั้งคราวตามโอกาสอันเหมาะสม โดยไม่จำเป็นว่าจะต้อง เป็นงานเกี่ยวกับ เรื่องของห้องสมุด เสมอไปก็ได้ แต่คำนึงถึงหลักของการพึ่งพาอาศัย เกื้อกูลซึ่งกันและกันเป็นสิ่งสำคัญ

5.4 การผลิตของเพื่อแจกจ่ายในโอกาสอันควร เป็นครั้งคราว เช่น ในเทศกาลปีใหม่ ในงานสัปดาห์ห้องสมุด งานครบรอบปีสำคัญของห้องสมุด เป็นต้น สิ่งของที่แจกมี อาทิ เช่น ส.ค.ส. ปีใหม่ ที่คั่นหนังสือ ภาพนิกกาว เครื่องเขียน ดึงสำหรับใส่หนังสือซึ่งมีชื่อของห้องสมุดหรือมีคำขวัญของห้องสมุดกำกับด้วย เป็นต้น สิ่งของเล็ก ๆ น้อย ๆ ดังกล่าวนี้อาจจะไม่มีค่าอะไรนัก แต่มันเป็นเครื่องแสดงถึงน้ำใจของบรรณารักษ์ห้องสมุด มันจะเป็นเครื่องเตือนความรู้สึกที่เราพูดเป็นคำพังเพยว่า "มิตรจิตร์ก็มีตรใจ" ทำให้เราเป็นกันเองกับผู้มารับบริการของห้องสมุด

5.5 การส่งจดหมายติดต่อกับประชาชน การส่งจดหมายถึงประชาชนนั้น

ปัจจุบันมีความหมายและใช้ได้ผลทางด้านความรู้สึก ความชัดเจนที่เป็นพิเศษและแปลกกว่าสื่อแบบอื่น ๆ เพราะจดหมายทำให้เราเลือกส่ง เฉพาะกลุ่มที่เราต้องการ สามารถควบคุมข่าวสารหรือเขียนให้กระชับรัด เฉพาะเจาะจงตรงตามความประสงค์ของผู้ส่งและผู้รับ สามารถกะเวลาส่งและเวลารับได้พอสมควร นอกจากนั้นผู้รับหรือผู้ส่งยังใช้จดหมายหรือสำเนาจดหมาย เป็นหลักฐานอ้างอิงในการติดต่อได้ ห้องสมุดที่ใช้วิธีนี้ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับชุมชนควรทำ และรักษามัญชีรายชื่อผู้ที่ห้องสมุดจะส่งจดหมายไปให้ให้ถูกต้องอยู่เสมอ เพราะมักจะมีการเปลี่ยนแปลงยศตำแหน่ง หน่วยงาน สถานที่ ถ้าเป็นผู้หญิงอาจมีการเปลี่ยนนามสกุลตามสามี เป็นต้น นอกจากนี้อุปกรณ์ในการจัดส่ง การจำหน่าย ดัดแปดฉบับ แม้จะสิ้นเปลืองบ้าง แต่ถ้าเลือกส่งเฉพาะคนเฉพาะกลุ่ม เช่น เลือกส่งกลุ่มหรือคนที่เราเห็นว่ามี ความสนใจอย่างเห็นได้ชัดแล้ว ก็จะได้ทีเดียวที่น่าพิจารณาคือ เรื่องในจดหมายที่ส่งนั้น ควรจะต้องเป็นเรื่องข่าวที่ใหม่ ทันสมัย และควร เป็น เรื่องที่น่าสนใจทั่วไปแทนที่จะ เป็น เรื่องที่สนใจ เฉพาะผู้รับ ทั้งนี้เพื่อว่าผู้รับจะได้เผยแพร่ให้ห้องสมุดได้ด้วย

นอกจากจะส่งจดหมายติดต่อกับประชาชนแล้ว บรรณารักษ์อาจส่งแบบสอบถามไปตามความต้องการและความคิดเห็นต่าง ๆ จากบุคคลในองค์การ หรือหน่วยงานต่าง ๆ ในชุมชนด้วย ก็จะเป็นผลดีต่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมากทีเดียว

5.6 การต้อนรับผู้เข้าชม เป็นกลุ่ม การที่บุคคลภายนอกติดต่อขอเข้าชมห้องสมุด

เป็นกลุ่มนั้น นับเป็นโอกาสที่ห้องสมุดไม่ควรจะ เลຍ เพราะเป็นการประชาสัมพันธ์ที่ลงทุนน้อย แต่ได้ผลกว้างไกล ถ้าห้องสมุดให้การต้อนรับผู้เข้าชมอย่างดี อย่างมีอัธยาศัยไมตรีมีการเตรียมตัวทั้งในด้าน อาคาร สถานที่ และการจัดโปรแกรมเยี่ยมชมนำมีคุณค่าแก่แขกผู้มาเยือน ได้แก่ การเตรียมคำอธิบาย ตัวเลขสถิติและตัวอย่างแบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นต้น ไว้ให้พร้อมเพื่อผู้เข้าชมชมนอไปเป็นตัวอย่าง (วิสิทธิ์ จินดวงศ์ 2519: 267)

6. การประชาสัมพันธ์โดยสร้างบรรยากาศที่ดีในท้องสมุด

การสร้างบรรยากาศที่ดีในท้องสมุดให้ปรากฏแก่สายตาของคนทั่วไป เป็นวิธีการประชาสัมพันธ์ที่ไม่สิ้นเปลือง ไม่ต้องกำหนดเวลา ไม่ต้องจัดเป็นโครงการ แต่ได้ผลในระยะยาวและยืนนาน วิธีการสร้างบรรยากาศที่ดีในท้องสมุดก็ได้แก่ การจัดท้องสมุดให้สะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

ท้องสมุดที่สกปรกรกรุงรัง มีหนังสือเก่าชำรุดมาก และเต็มไปด้วยคราบน้ำมันละออง และหยากไย่ เพราะปราศจากการดูแลเอาใจใส่ซ่อมแซมของบรรณารักษ์และท้องสมุดที่มีบรรยากาศร้อนอบอ้าวมืดสลัว แสงสว่างไม่เพียงพอ และมีเสียงคุยกันจ๊อกแจ๊กจ้อแจของบรรณารักษ์ผู้ใช้ท้องสมุดที่ขาดมารยาทนั้น นอกจากจะไม่ดึงดูดความสนใจให้คนเข้าไปใช้แล้ว ยังเป็นการบ่อนทำลายสมาธิของผู้ที่เข้าไปใช้ท้องสมุดโดยปริยายด้วย ตรงกันข้ามหากบรรณารักษ์พยายามจัดบรรยากาศของท้องสมุดให้ผู้ใช้บริการรู้สึกอบอุ่น เป็นกันเอง อากาศภายในปลอดโปร่ง แสงสว่างเพียงพอ สะอาด เป็นระเบียบสบายตา เงียบสงบ และเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ทำตัวได้อย่างสบาย ไม่ต้องระมัดระวังตัวจนรู้สึกอึดอัดแล้ว่อมเป็นการจูงใจให้บุคคลต่าง ๆ อยากเข้าใช้บริการท้องสมุดอยู่เสมอ นับเป็นการประชาสัมพันธ์ท้องสมุดที่ประหยัดและได้ผลมากที่สุด

วิธีจัดท้องสมุดให้เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สวยงาม นำเข้าใช้บริการนั้น มีหลายวิธีด้วยกัน เช่น (อัมพร บินศรี 2520 : 165-166)

ก. จัดหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ให้อยู่บนชั้นหรือที่เก็บในสภาพที่เรียบร้อย วางตั้งตรงไม่เอนล้มระเนระนาด นิตยสาร วารสารไม่ควรปล่อยให้วางเกื่อนกลาดตามโต๊ะ แม้กระทั่งโต๊ะรับ - จ่ายหนังสือ โต๊ะทำงาน เจ้าหน้าที่ก็ควรจัดให้เรียบร้อย หนังสือที่มีผู้นำมาคืนควรรีบเก็บเข้าชั้น ไม่กองสูงไว้จนดูเกะกะ

ข. ตรวจสอบสภาพวัสดุ ครุภัณฑ์ต่าง ๆ ของท้องสมุด เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และหนังสือ ฯลฯ ให้อยู่ในสภาพดี เรียบร้อยสวยงาม ถ้าพบว่ามีสิ่งชำรุดให้รีบซ่อมแซมให้ใช้งานได้โดยเร็ว นอกจากนี้จะต้องหมั่นตรวจสอบลูกโดย เฉพาะในฤดูที่อากาศชื้นให้อุณหภูมิสูงมิด ๆ ถ้าเคยมีปลวกขึ้น ต้องรีบใช้ยาฆ่าเสีย หรือติดต่อบุคคลที่รับกำจัดปลวก อย่าวางสิ่งใดติดกับพื้น พยายามทำให้ท้องสมุดโปร่งอยู่เสมอ และไม่สะสมสิ่งของที่ทึบซอม เช่น เศษกระดาษ เศษอาหาร เป็นต้นไว้ในท้องสมุด และเนื่องจากแสงแดด ทำให้หนังสือเหลืองกรอบ และฝนทำให้หนังสือเปียกขาด ชำรุด เพราะฉะนั้น

จึงควรระมัดระวัง เรื่อง แสงแดด และฝนด้วย

ค. จัดห้องสมุดให้สะอาด สวยงาม ปราศจากฝุ่นละออง และหยากไย่ ตลอดเวลา พื้นและเพดานห้องสมุดต้องได้รับการกวาดถูและขัดหยากไย่ให้สะอาดอยู่เสมอ ฝุ่นละออง บนตู้ โต๊ะต้องขัดทุกวัน กระจกหน้าต่าง หรือช่องลม หรือตามฝ้าฉัฏฐนิทรรศการ หรือที่อื่น ๆ จะต้องหมั่นเช็ดถูให้ปราศจากรอยผ้า รอยค้าง ม่านหน้าต่าง (ถ้ามี) ต้องหมั่นซัก ถ้าสีซีดต้องย้อมให้ดูสดใสเสมอ ถ้าเก่ามากควร เปลี่ยนใหม่

ง. ตกแต่งห้องสมุดด้วยการจัดนิทรรศการที่ทันสมัย น่าสนใจ และจัดหาต้นไม้ ดอกไม้มาประดับห้องสมุดให้แลดูสดชื่น สวยงามตลอดเวลา ด้วยการบำรุงรักษาและหมั่นรดน้ำอย่าให้เฉา

การประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน

การประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ซึ่งมีบุคลากรของห้องสมุดเอง เป็นกลุ่ม เป้าหมายนั้น เป็นสิ่งจำเป็นยิ่งสำหรับห้องสมุดทุกแห่ง ทั้งนี้ เพราะห้องสมุดจะไม่สามารถติดต่อสื่อสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกได้ดี หากยังไม่สามารถสื่อสัมพันธ์กับคนภายในห้องสมุดเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ และถ้าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในห้องสมุดเดียวกัน เป็นไปด้วยดีแล้ว กิจการทุกอย่างของห้องสมุดก็จะประสบความสำเร็จ เป็นอย่างดี และแม้ว่าการประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงานดูผิวเผินจะรู้สึกว่าง่ายกว่าการประชาสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกหน่วยงานก็ตาม หากบุคลากรที่เราทำการประชาสัมพันธ์ด้วยนั้น มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อหน่วยงาน หรือห้องสมุดแล้ว ผู้ทำการประชาสัมพันธ์จะรู้สึกว่า มันเป็นเรื่องยากมากทีเดียวที่จะแก้ไขหรือ เปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความเข้าใจที่ผิด ๆ ของบุคคลเหล่านั้น

วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ที่สำคัญมี 2 ประการ คือ

1. เพื่อสร้างเสริมความสามัคคีในกลุ่มบุคลากร สร้างความสนิทสนมและความเข้าใจอันดีระหว่างกลุ่มผู้บริหารและปฏิบัติการ สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ซึ่งจะเป็นการช่วยลดความขัดแย้งใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้น ทั้งเป็นการสร้างความมั่นใจในงานด้วย

2. เพื่อให้บุคลากรมีทัศนคติที่ถูกต้องต่อห้องสมุดและต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพราะบุคลากรทุกคน เป็นตัวแทนของห้องสมุด วัตถุประสงค์ข้อนี้เมื่อทำได้สำเร็จ เท่ากับ เป็นการปลูกฝังความภาคภูมิใจในหน่วยงานให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรของห้องสมุด

วิธีการประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงานกับบุคลากรห้องสมุด อาจทำในลักษณะที่ไม่เป็นทางการ เช่น การพบปะพูดคุยในเวลาพัก เป็นต้น และการจัดอย่างเป็นทางการ เช่น การประชุมชี้แจง การจัดงานสังสรรค์เป็นครั้งคราวในโอกาสอันควร และไม่ขัดคอนโยบายหลักของต้นสังกัด การออกข่าวสารภายใน แจ้งข่าวคราวเกี่ยวกับบุคลากรในด้านกิจกรรมหรือความสำเร็จงานที่จะทำในอนาคต และงานที่จะทำชื่อเสียงมาให้ห้องสมุด เป็นต้น นอกจากนี้ยังอาจจัดแข่งกีฬา และจัดทัศนศึกษา วิธีการเหล่านี้บางโอกาสยังสามารถรวมถึงสมาชิกในครอบครัวของบุคลากรได้ด้วย (จารุวรรณ ลินสุโสภณ 2527: 365)

อย่างไรก็ตาม การประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงานจะได้ผลหรือมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดนั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับว่าผู้บริหารหน่วยงานนั้น มีความเข้าใจ เชื่อถือ และตระหนักถึงความสำคัญของงานประชาสัมพันธ์มากน้อยเพียงใด (โบราณ 2519: 107)

การสร้างความสัมพันธ์ภายในควร เริ่มจากการให้คนในหน่วยงานได้ทราบสิ่งเหล่านี้ คือ

(1) วัตถุประสงค์การดำเนินงานของหน่วยงาน ความรับผิดชอบตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละคนแต่ละฝ่าย

(2) ความมุ่งหมาย วิธีดำเนินงาน และผลการดำเนินงานของสถาบัน

(3) ให้ทราบถึง เหตุผล หลักการ และระเบียบปฏิบัติ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง

(4) การริเริ่มโครงการหรืองานใหม่ของหน่วยงานต้องให้ทุกคนทราบ

(5) ให้ทราบความเคลื่อนไหวของงานและบุคคลในหน่วยงาน

(6) ชี้แจง ทำความเข้าใจ เมื่อเกิดการเข้าใจผิด หรือได้รับข้อเท็จจริงครึ่ง ๆ

กลาง ๆ โดย

ก. ออกวารสารภายในหน่วยงาน

ข. ประกาศ หนังสือเวียน ระเบียบข้อบังคับ เอกสารทำความเข้าใจ คู่มือการปฏิบัติงาน ฯลฯ

ค. การประชุม ประชุมชี้แจง กระจายเสียง

ง. การจัดอภิปราย ปาฐกถา นิทรรศการ คู่มือประกาศ ภาพถ่าย

- (7) ให้ทราบว่าคุณคนในหน่วยงานมีหน้าที่รับผิดชอบ เป็นประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน
- (8) ขจัดวงการชุมชนนิเทศ กล่าวร้ายป้ายสีผู้อื่น การขูดสื่อเสียด ส่งเสริมการขูดตี
- (9) จัดอบรมปฐมนิเทศเจ้าหน้าที่ใหม่และอบรมระหว่างปฏิบัติงาน
- (10) สำรวจสรุปข้อ เสนอแนะและข้อคิด เห็นในการปรับปรุงงาน จากเสียงของคนในหน่วยงาน เสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาแก้ไข เป็นต้น

การประเมินผลการประชาสัมพันธ์

การประเมินผล เป็นหัวใจที่สำคัญยิ่งของการประชาสัมพันธ์ต้องสมุด เพราะช่วยให้ห้องสมุด ได้รู้ว่าการดำเนินงานของคนที่ผ่านมาแล้วนั้น ประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวไปเช่นไร การดำเนินงานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือ เปล่า นอกจากนั้นการประเมินผลยังช่วยทำให้ห้องสมุดได้ทราบ ถึงจุดบกพร่องในการทำงานด้านต่าง ๆ ของคน

การประเมินผล เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารต้องกระทำอย่างค่อเนื่อง เพื่อหาทางปรับปรุง แก้ไขการทำงานของคนให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลา (อารีวรรณ อัสวรุ่งนิรันดร์ และดวงดา พิริยานนท์ 2526 : 147) และควรจัดระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น การวัดผลก่อนการปฏิบัติการ เพื่อทดสอบดูก่อนที่จะดำเนินการจริง ๆ เพื่อตรวจหาข้อบกพร่องจะได้ปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ พร้อมทั้งจะปฏิบัติจริง การตรวจวัดผลล่วงหน้านี้จะ เป็นทางช่วยให้สามารถปรับปรุงหัวข้อเรื่อง และ เนื้อหาให้ชัดเจนขึ้น และปรับปรุงเทคนิคในการติดต่อให้ดีและเหมาะสมขึ้น ส่วนการประเมินผลภายหลังการปฏิบัติการ คือ การตรวจวัดผลภายหลังที่ได้ลงมือปฏิบัติงานไปแล้ว เพื่อการปรับปรุงวิธีการให้เหมาะสมยิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนเพื่อทำรายงานชี้แจงผลงานที่ได้กระทำจนเสร็จสิ้น เพื่อหาช่องทางที่สมบูรณ์ขึ้น ดียิ่งขึ้นไว้ เป็น เครื่องประกอบการศึกษาในการวางแผนดำเนินงานคราวต่อไป (ธนวดี กตัญญูทวีทิพย์ 2516 : 11)

การประเมินผลอย่างมีระบบ ควรมีการดำเนินงานตามขั้นตอนดังนี้ คือ (วิรัช ลภีรัตนกุล 2527 ก. 257)

1. เลือกหาเหตุผลในการประเมินผล (Select rationals) อะไรคือ ประโยชน์ในการประเมินผล หรือการประเมินผลนี้อาศัยแบบจำลองอย่างไร การประเมินผลนี้กระทำโดยบุคคลภายในหรือภายนอก เป็นต้น
2. กำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินผล (Specify objections) จะต้องมีการกำหนดอย่างแน่ชัด
3. มาตรการในการวัดผล (Develop measure) เช่น วัดหรือประเมินผลถึงทรัพยากรต่าง ๆ การเงิน กลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ กลุ่มประชาชนเป้าหมายต่าง ๆ การดำเนินงานและผลที่ได้รับ
4. รวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินผล ข้อมูลเพื่อการประเมินผลนี้อาจรวบรวมได้หลายวิธี เช่น จากการสังเกตการณ์ การใช้แบบสอบถาม รายงานประจำเดือน การสัมภาษณ์ และวิธีการอื่น ๆ อีกตามความเหมาะสม
5. การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมมาได้ จะต้องใช้เวลาเพียงพอหรือพอเหมาะแก่การสรุปวิเคราะห์ และตีความหมาย
6. รายงานผลหรือข้อสรุปที่ได้มาพร้อมข้อเสนอแนะ แล้วดำเนินการ เผยแพร่ให้ทราบทั่วกัน
7. นำผลที่ได้ไปประยุกต์ใช้ หรือใช้ในการตัดสินใจ เพื่อการวางแผนและการดำเนินงานครั้งต่อไป

วิธีการประเมินผล เพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดที่ดีวิธีหนึ่งที่ต้องสมควรกระทำ ได้แก่ การสำรวจความคิดเห็นหรือความสนใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดเป็นครั้งคราว เพื่อนำแนวความคิดที่ได้เหล่านั้นมาสร้างความสัมพันธ์อันดีและปรับปรุงกิจการให้ดียิ่งขึ้น การสำรวจดังกล่าวอาจทำได้ดังนี้ เช่น

- สนทนาหรือสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการห้องสมุด เป็นรายบุคคล
- ออกแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ห้องสมุดในขณะที่เข้าใช้ห้องสมุดหรือก่อนออกจากห้องสมุด แบบสอบถามที่ใช้สำรวจควรถามเกี่ยวกับ สาเหตุที่เข้าใช้ห้องสมุด

การทราบข้อสนเทศและบริการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้อยากเข้าใช้ห้องสมุด และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงห้องสมุด เป็นต้น (Garvey, 1980: 144)

- จัดสมุดหรือกล่องรับความคิดเห็นให้ผู้ใช้บริการได้เขียนปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงห้องสมุด โดยจัดวางหรือติดไว้ในที่ที่เหมาะสม
- ตรวจสอบจากข้อเขียนในสิ่งตีพิมพ์หรือจดหมายที่ผู้ใช้ห้องสมุดแสดงความเห็นต่างๆ เกี่ยวกับห้องสมุด เอาไว้

อุปสรรคในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

การประชาสัมพันธ์มีอุปสรรคมากมายและแตกต่างกันออกไปในแต่ละห้องสมุดและประเภทของงาน ปัญหาที่น่าพิจารณา คือ บรรณารักษ์ผู้ทำการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดจะต้องค้นหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นให้พบ รู้สาเหตุ และพยายามทุกวิถีทางที่จะขจัดอุปสรรคต่าง ๆ ให้หมดไปด้วย วิถีทางของการประชาสัมพันธ์ที่ดี อุปสรรคต่าง ๆ ในการประชาสัมพันธ์ เช่น

1. ความไม่เข้าใจ เกี่ยวกับการดำเนินการประชาสัมพันธ์ที่มีลักษณะก่อให้เกิดความไม่เสมอภาค และไม่เห็นความจำเป็นหรือความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอก โดยเฉพาะความไม่เข้าใจของฝ่ายบริหารหรือบรรณารักษ์บริหารระดับสูง
2. เจ้าหน้าที่ผู้ทำการประชาสัมพันธ์มีความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอ การที่บรรณารักษ์ห้องสมุดจะดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ได้ผลดีย่อมจะต้องมีความรู้ความเข้าใจ และมีประสบการณ์ในการดำเนินงานอย่างพอเพียง รู้จักเลือกและจัดลำดับของการดำเนินงานให้เหมาะสม
3. กลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดบางครั้งก็เป็นอุปสรรค เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ อาจจะเนื่องจากผู้ส่งข่าวสารขาดการพิจารณาถึงความรู้ ประสบการณ์ ความสามารถของผู้รับ ซึ่งแตกต่างกันออกไปตามพื้นฐานการศึกษา อายุ เพศ ฯลฯ หรือในบางกรณีอุปสรรคอาจเกิดจากการที่ผู้รับข่าวสารมีทัศนคติที่ไม่ค่อยดีต่อห้องสมุด หรือเรื่องที่ห้องสมุดทำการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ออกไป

4. สิ่งที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์บางครั้งก็กลายเป็นสิ่งสะกิดกันในการที่จะให้การดำเนินการประชาสัมพันธ์บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ทั้งนี้ เพราะสื่อแต่ละชนิดมีประสิทธิภาพต่างกัน หากวางโครงการประชาสัมพันธ์ไว้ดีแล้ว แต่บกพร่องในการเลือกใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ สื่อที่เราเลือกเอามาใช้แทนที่จะช่วยกลับกลายเป็นอุปสรรคไป

5. เนื้อหาสาระในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ รวมทั้งรายละเอียดด้านวิธีการต่าง ๆ ตามโครงการที่จัดขึ้นเพื่อการประชาสัมพันธ์ โดยตัวของมันเอง อาจจะเป็นสิ่งสะกิดกันมิให้การประชาสัมพันธ์ดำเนินไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทางได้ ทั้งนี้ เพราะการเสนอรายละเอียดอาจจะมีข้อบกพร่องเกี่ยวกับการใช้ภาษา ถ้อยคำ สำนวน ซึ่งอาจจะยากเกินกว่าที่ผู้รับจะเข้าใจ หรือมีนัยความหมายที่ไม่แจ่มชัด ทำให้ผู้รับหรือประชาชนที่มุ่งจะทำการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ด้วยนั้น เกิดทัศนคติตรงกันข้าม (กรีซ ลิบสนธิ 2518 ข: 40-42)

6. สภาพแวดล้อมทางสังคม จังหวะเวลาของการดำเนินการประชาสัมพันธ์ก็อาจจะเข้ามามีส่วนในการสะกิดกันการทำงานประชาสัมพันธ์ ดังนั้น การดำเนินการประชาสัมพันธ์ที่ประสบผลสำเร็จอย่างงดงามในห้องสมุดหนึ่งไม่สามารถลอกเลียนแบบมาใช้ และคาดหวังว่าจะได้รับผลสำเร็จเช่นเดียวกันเสมอไป

7. การขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีภายในระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย นับเป็นอุปสรรคหนึ่งที่ทำให้การดำเนินการประชาสัมพันธ์ไม่เป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้

8. การขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ก็เป็นอุปสรรคสำคัญอย่างหนึ่ง เพราะอุปกรณ์และเครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ ล้วนเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้งานประชาสัมพันธ์ได้บรรลุถึงเป้าหมายที่หน่วยงานและสถาบันนั้น ๆ ได้วางไว้ (วิรัช ลวิศกรกุล 2515 : ไม่ระบุหน้า)

คุณสมบัติของบรรณารักษ์ผู้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

บุคลากรทุกคนของห้องสมุดล้วนมีโอกาสที่จะปฏิบัติดีได้ เป็นเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ห้องสมุดอยู่ในตัวตลอดเวลา และในกรณีห้องสมุดยังไม่มีผู้รับผิดชอบงานด้านการประชาสัมพันธ์โดยตรง ผู้บริหารงานห้องสมุดควรทำให้บุคลากรทุกคนของห้องสมุดตระหนักว่า แต่ละคนมีความสำคัญต่อห้องสมุดเพื่อให้เกิดความภูมิใจรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของห้องสมุดและมีส่วนเป็นเจ้าของ นอกจากนี้ผู้บริหาร

ควรให้บุคลากรทุกคนของห้องสมุดได้รับทราบนโยบาย ระเบียบต่าง ๆ และข้อมูลที่ทันสมัยเกี่ยวกับห้องสมุด เพียงพอที่จะอธิบายให้คนทั่วไปได้ทราบได้เข้าใจและใฝ่ใฝ่ใจให้ปฏิบัติตามได้ อีกทั้งควรเปิดโอกาสให้บุคลากรห้องสมุดได้เรียนรู้ และฝึกฝนมารยาทในการต้อนรับ การใช้โทรศัพท์และได้ตอบ เมื่อมีผู้แสดงความคิดเห็นวิจารณ์ห้องสมุด และที่สำคัญ คือ ผู้บริหารงานห้องสมุดต้องทำให้บุคลากรห้องสมุดตระหนักถึงความสำคัญและเข้าใจถึงคุณสมบัติที่ดีของบรรณารักษ์ผู้ทำการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ซึ่งมีหลายประการด้วยกัน

ที่สำคัญ ๆ มีดังต่อไปนี้ คือ (กุลรัสมิ์ ภูมิมาศ และดวงเนตร เบี้ยวไข่มุข 2521: 61, จาระโน แกลโกศล 2527: 80)

- (1) มีบุคลิกดี แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อยและอัธยาศัยดี
- (2) มีความขยัน อดทน อารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ยินดีให้คำแนะนำและชี้แจงแก่ผู้ใช้บริการให้เข้าใจด้วยวิธีการต่าง ๆ
- (3) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คล่องแคล่วว่องไว ปรับตัวได้เร็ว สั้นตัวที่จะรับฟังและสนใจที่จะเรียนรู้เรื่องต่าง ๆ อยู่เสมอ
- (4) เอาใจใส่ต่อการปรับปรุงบุคลิกภาพ ฉลาดรอบรู้ ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ตลอดจนมีไหวพริบดีและความจำดี
- (5) เป็นผู้รับผิดชอบตนเองและงานของคนอยู่เสมอ มองเห็นความสำคัญของงานที่ทำอยู่ และมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานคือสิ่งแวดล้อม และโดยเฉพาะอย่างยิ่งคือกลุ่มเป้าหมายและคอบ่าวสารที่จะส่งไปยังกลุ่มเป้าหมาย
- (6) มีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ เช่น รู้เทคนิคการประชาสัมพันธ์และสามารถในการติดต่อสื่อสารและใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ สำหรับการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด
- (7) เข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ของห้องสมุดเป็นอย่างดี และรู้จักหลักจิตวิทยาเบื้องต้น
- (8) ยึดมั่นในคุณธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต สุเมธรอบคอบ ปราศจากอคติ และรู้จักกาลเทศะ