



### คู่มือปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

#### ความหมายของ "คู่มือปฏิบัติงาน" และ "คู่มือเจ้าหน้าที่"

คำว่า "คู่มือ" ในภาษาอังกฤษใช้คำ ๒ คำ คือ Manual และ Handbook ตามความหมายที่ปรากฏใน Webster's Third New International Dictionary คำว่า Manual "เป็นหนังสือที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับหลัก กฎ และคำแนะนำที่จำเป็นสำหรับวิชาทางศิลปะ วิทยาศาสตร์ หรือทักษะ"<sup>๑</sup> ส่วนคำว่า Handbook "เป็นหนังสือค้นคว้าอ้างอิงประเภทหนึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมหัวข้อหรือสาขาวิชาความรู้เฉพาะ"<sup>๒</sup>

ในสาขาบรรณารักษศาสตร์ "คู่มือปฏิบัติงาน" (Staff Manual) หมายความว่า "หนังสือแนะนำการปฏิบัติงานและกระบวนการที่ถูกต้องแก่บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในแผนกหรือสาขาต่าง ๆ ของระบบห้องสมุด"<sup>๓</sup>

มอริส เอ. เกลเฟนด์ (Morris A. Gelfand) อธิบายว่า "คู่มือปฏิบัติงานเป็นเครื่องช่วยทางการบริหารที่มีประโยชน์อย่างมากต่อการปฐมนิเทศและการฝึกงานแก่บุคลากรใหม่ และช่วยทำให้นโยบาย และกฎของระบบห้องสมุดมหาวิทยาลัยดำเนินไปอย่างถูกต้องและแน่นอนยิ่งขึ้น"<sup>๔</sup>

---

<sup>๑</sup>Webster's Third New International Dictionary of English Language Unabridged (Springfield, Mass.: Merriam, 1966), p. 1378.

<sup>๒</sup>Ibid., p. 1025.

<sup>๓</sup>Leonard Montague Harrod, The Librarian's Glossary, 4 th ed. rev. (London: Andre Deutsch, 1977), p. 780.

<sup>๔</sup>Gelfand, University Libraries for Developing Countries, p. 581.

รูท ดับบลิว. เวนเดอร์ (Rult W. Wender) กล่าวถึง คู่มือปฏิบัติงานว่า  
"เป็นคู่มือที่ให้รายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน"<sup>๑</sup>

มาร์กาเร็ต ฮัทชินส์ (Margaret Hutchins) อธิบายถึงคู่มือปฏิบัติงานว่า  
"เป็นคู่มือที่บันทึกรายละเอียดเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับนโยบาย กฎ ระเบียบ รวมทั้งวิธีการ  
ปฏิบัติงาน"<sup>๒</sup>

จากคำจำกัดความต่าง ๆ ข้างต้นนั้นสรุปได้ว่า คู่มือปฏิบัติงาน (Staff Manual)  
คือเครื่องช่วยของบรรณารักษ์ในการบริหารงานและปฏิบัติงานเพราะคู่มือปฏิบัติงานจะรวบรวม  
นโยบาย กฎ ระเบียบ ตลอดจนขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ โดยเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร  
อย่างมีระเบียบ

ส่วน "คู่มือเจ้าหน้าที่" (Staff Handbook) หมายถึง คู่มือที่ให้ความรู้อย่าง  
กว้าง ๆ เกี่ยวกับห้องสมุดและบุคลากร ได้แก่ จุดประสงค์ของห้องสมุด การจัดรูปองค์การ  
ความรับผิดชอบของบุคลากร วันหยุด สิ่งอำนวยความสะดวกให้บุคลากร เป็นต้น<sup>๓</sup>

อย่างไรก็ตามทั้งคู่มือปฏิบัติงานและคู่มือเจ้าหน้าที่มีประโยชน์ต่อห้องสมุดโดยช่วย  
ประหยัดเวลาในการให้ข้อมูลของห้องสมุดแก่บรรณารักษ์ที่เริ่มปฏิบัติงานและเป็นแหล่งอ้างอิง  
สำหรับบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานแล้ว แต่คู่มือเจ้าหน้าที่จะไม่เสนอรายละเอียดวิธีดำเนินงานของ  
แผนกต่าง ๆ เหมือนคู่มือปฏิบัติงาน<sup>๔</sup> จะเห็นได้ว่าคู่มือปฏิบัติงาน (Staff Manual) และ  
คู่มือเจ้าหน้าที่ (Staff Handbook) ถ้าพิจารณาอย่างคร่าว ๆ อาจคิดว่าเป็นคำที่มีความ  
หมายเดียวกัน แต่ความเป็นจริงแล้วคู่มือทั้งสองมีเนื้อหารายละเอียดปลีกย่อยต่างกัน

<sup>๑</sup>Wender, "The Procedure Manual," p. 407.

<sup>๒</sup>Hutchins, "Staff Manuals," p. 1039.

<sup>๓</sup>Richard Emery, Staff Communication in Libraries (London: Clive Bingley, 1975), p. 102.

<sup>๔</sup>Ibid., pp. 102-103.

## ประเภทของคู่มือปฏิบัติงาน

องค์กรต่าง ๆ เมื่อนำการบริหารงานแผนใหม่มาใช้ มักจัดทำคู่มือปฏิบัติงานขึ้น เพื่อประโยชน์ในการบริหารและปฏิบัติงาน สมพงศ์ เกษมลิน ได้แบ่งคู่มือปฏิบัติงานออกเป็น ๔ ประเภท คือ

๑. คู่มือเกี่ยวกับนโยบาย (Policy Manual) เป็นคู่มือที่ให้รายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติงาน

๒. คู่มือการจัดองค์การ (Organization Manual) จะอธิบายถึงการจัดองค์การหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกต่าง ๆ และหน่วยย่อยที่ขึ้นกับแผนกนั้น ๆ นอกจากนี้อาจจะมีแผนภูมิการจัดองค์การ และรายชื่อเจ้าหน้าที่บริหารในแผนกต่าง ๆ

๓. คู่มือปฏิบัติงาน (Administrative Practice Manual) คู่มือนี้จะรวบรวมการทำงานของแผนกต่าง ๆ อย่างคร่าว ๆ และอาจกล่าวครอบคลุมในหัวข้อเรื่องการศึกษา และการฝึกอบรม คำแนะนำการติดต่อทางจดหมายและการรายงาน การประชาสัมพันธ์ และการแนะนำในเรื่องการจัดเตรียมและการบริหารงบประมาณ

๔. คู่มือปฏิบัติงานสำหรับหน่วยงาน (Agency Manual) คู่มือนี้จะให้รายละเอียดวิธีการปฏิบัติงานของแต่ละแผนกรวมทั้งนโยบาย การจัดองค์การ และแผนภูมิการจัดองค์การของแผนกนั้น ๆ<sup>๑</sup>

คู่มือปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดอาจจำแนกได้โดยมีชื่อเรียกต่างกันดังนี้คือ

๑. คู่มือที่ให้ความรู้เกี่ยวกับห้องสมุด (Inspirational Manual) เป็นคู่มือที่ให้รายละเอียดเกี่ยวกับประวัติ นโยบาย และการจัดระเบียบงานของห้องสมุด และแผนกต่าง ๆ

๒. คู่มือที่ให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ (Regulatory Manual) เป็นคู่มือที่ให้เรื่องเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับ เช่น ชั่วโมงการทำงาน วันหยุด สิทธิพิเศษต่าง ๆ เป็นต้น

---

<sup>๑</sup>สมพงศ์ เกษมลิน, สารานุกรมการบริหาร (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทย-วัฒนาพานิช, ๒๕๑๗), หน้า ๑๐๑-๑๐๒.

๓. คู่มือที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน (Informational Manual, Procedure Manual) เป็นคู่มือที่ให้ความรู้อย่างกว้าง ๆ เกี่ยวกับขอบเขตและหน้าที่ของทุกแผนกในท้องสมุด เพื่อทุกแผนกจะได้ทราบงานของแผนกอื่นด้วย

๔. คู่มือแนะนำการปฏิบัติงาน (Instructional Manual, Performance Manual) เป็นคู่มือที่ให้รายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ของแผนกงานในท้องสมุด<sup>๑</sup>

อย่างไรก็ตาม คู่มือปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ท้องสมุดอาจแยกเป็น ๒ ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

๑. คู่มือปฏิบัติงานทั่วไป (General Manual) คือ คู่มือที่ให้ความรู้อย่างกว้าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องทั่วไปของท้องสมุดแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนของแต่ละแผนก เช่น ประวัติ นโยบาย การจัดระเบียบงาน บุคลากร หน้าที่โดยสรุปของแต่ละแผนก เป็นต้น

๒. คู่มือปฏิบัติงานเฉพาะแผนก (Departmental Manual) คือ คู่มือที่ให้รายละเอียดเกี่ยวกับหน้าที่และวิธีการปฏิบัติงานของแผนก และรวมเรื่องทั่วไปที่ผู้ปฏิบัติงานในแผนกควรทราบ เช่น ประวัติ วัตถุประสงค์และนโยบาย การจัดระเบียบงาน เป็นต้น<sup>๒</sup>

### วิธีการเรียงเรียงเนื้อหา

การเรียงเรียงเนื้อหาในคู่มือปฏิบัติงานแบ่งได้เป็น ๔ ลักษณะ ดังนี้

๑. การเรียงเรียงเนื้อหาตามประเภทของลักษณะงาน (Functional Arrangement) คือ กล่าวถึงเรื่องทั่วไปและแจกแจงไปตามหน้าที่ของงานแต่ละประเภท เช่น บอกรายชื่อประวัติท้องสมุด การจัดระเบียบงาน การพิมพ์ ผู้พิมพ์ การเลือกและการสั่งซื้อหนังสือ การทำบัตรรายการ การเก็บเล่ม การเงิน เป็นต้น

๒. การเรียงเรียงเนื้อหาตามลำดับอักษรของลักษณะงาน (Alphabetical Arrangement) โดยการให้หัวข้อเรื่องอย่างกว้าง ๆ และภายใต้หัวข้อเรื่องจะเรียงงานต่าง ๆ

<sup>๑</sup>Hutchins, "Staff Manuals," pp. 1039-1040.

<sup>๒</sup>Ibid., p. 1041.

ตามลำดับอักษร ตอนท้ายมีดรรชนีและส่วนโยง

๓. การเรียบเรียงเนื้อหาตามแผนก (Departmental Arrangement) คือ เริ่มด้วยเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด แล้วจึงตามด้วยงานของแต่ละแผนก<sup>๑</sup>

๔. การเรียบเรียงเนื้อหาโดยใช้แผนภูมิไหล (Flowchart) คือ อธิบายกระบวนการปฏิบัติงานอย่างละเอียดโดยใช้แผนภูมิไหล<sup>๒</sup>

### ลักษณะทางด้านเนื้อหาของคู่มือปฏิบัติงานในห้องสมุด

เนื้อหาของคู่มือปฏิบัติงานในห้องสมุดอาจแบ่งออกได้ ดังนี้

#### คู่มือปฏิบัติงานทั่วไป

มาร์กาเรต ฮัทชินส์ (Margaret Hutchins) ได้เสนอลักษณะเนื้อหาของคู่มือปฏิบัติงานทั่วไปดังนี้ คือ

๑. กำนนำ
๒. สถาบันและงานที่รับผิดชอบ
  - ๒.๑ ประวัติ
  - ๒.๒ นโยบาย
  - ๒.๓ ลักษณะงาน
  - ๒.๔ หนังสือและวัสดุ
๓. บุคลากร
  - ๓.๑ คณะกรรมการห้องสมุด
  - ๓.๒ คณะบริหาร
  - ๓.๓ หัวหน้าแผนกต่าง ๆ
  - ๓.๔ บรรณารักษ์ห้องสมุดสาขา หรือบรรณารักษ์ของภาควิชา
  - ๓.๕ แผนภูมิการจัดรูปองค์กร

<sup>๑</sup>Ibid., pp. 1041-1042.

<sup>๒</sup>Lakhanpal, "Writing a Manual of Library Procedures," p. 118.

๔. หน้าที่ของแผนกต่าง ๆ
๕. รายละเอียดเกี่ยวกับบุคลากร ได้แก่ ชั่วโมงทำงาน วันหยุด การลาพักร้อน
๖. คำแนะนำสำหรับเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ความประพฤติ การวางตน ทัศนคติ รายงาน
๗. กิจกรรมอื่น ๆ ได้แก่ การประชุม การออกสิ่งพิมพ์ของบรรณารักษ์
๘. การป้องกันสุขภาพและอัคคีภัย
๙. สิ่งพิมพ์ของห้องสมุด<sup>๑</sup>

#### คู่มือปฏิบัติงาน เฉพาะแผนก

อัทชินส์ ได้เสนอลักษณะ เนื้อหาของคู่มือปฏิบัติงาน เฉพาะแผนกโดยให้โครงร่างดังต่อไปนี้ คือ

๑. ชื่อและที่ตั้ง ขอบเขตและหน้าที่ของแผนก
๒. กฎ ระเบียบ นโยบายที่ใช้ในแผนกซึ่งไม่ได้กล่าวถึงในคู่มือปฏิบัติงานทั่วไป
๓. ความร่วมมือกับแผนกอื่น ๆ ด้านการบริการ
๔. หน้าที่เฉพาะของหัวหน้าแผนกและตำแหน่งอื่น ๆ ในแผนก
๕. การดำเนินงานต่าง ๆ ในแผนก
๖. การใช้แบบฟอร์ม การบันทึก รายงาน การเรียงลำดับ รวมทั้งตัวอย่างประกอบ<sup>๒</sup>

#### ตัวอย่างคู่มือปฏิบัติงาน เฉพาะแผนก

วิลทีย์ จินตวงศ์ ได้ตัดแปลงคู่มือปฏิบัติงานของแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งคณะกรรมการมาตรฐานแผนกบริการตอบคำถามและบริการผู้ใหญ่แห่งสมาคมห้องสมุดอเมริกันจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์การเขียนคู่มือปฏิบัติงานของแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดประเภทต่าง ๆ และขนาดต่าง ๆ รวมทั้งศูนย์บริการเอกสาร เนื้อหาของคู่มือปฏิบัติงานของแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามี่ดังนี้

<sup>๑</sup>Ibid., p. 1041.

<sup>๒</sup>Ibid.

## ๑. คำนำ (ข้อความทั่วไป)

- ๑.๑ ลักษณะของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- ๑.๒ วัตถุประสงค์ของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- ๑.๓ วัตถุประสงค์ของคู่มือปฏิบัติงานนี้
  - ก. ใช้เป็นคู่มือแนะนำการปฏิบัติงาน
  - ข. ใช้เป็นมาตรฐาน

## ๒. ประเภทของบริการ

003453

## ๒.๑ ข้อความทั่วไป

## ๒.๒ รายการบริการ

- ๒.๒.๑ การให้บริการที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
  - ก. ตอบคำถามที่ต้องการข้อความรู้เป็นคำตอบ
  - ข. สอนการใช้ห้องสมุด เช่น วิธีใช้บัตรรายการ วรรณคดี-วารสาร หนังสือบรรณานุกรม ฯลฯ
  - ค. ช่วยเหลือในการตรวจสอบรายละเอียดทางบรรณานุกรม เช่น ช่วยอาจารย์หาชื่อหนังสือที่ต้องการสั่งซื้อ ตรวจสอบรายชื่อวารสารที่ไม่มีอยู่ในห้องสมุดว่าจะขอถ่ายสำเนาบทความในวารสารนั้นได้จากห้องสมุดใด
  - ง. สอนวิธีค้นคว้า (Literature Search) และวิธีเขียนบรรณานุกรม
  - จ. ช่วยในการค้นหาทรัพยากรของห้องสมุด นอกเหนือจากค้นหาคำตอบที่ต้องการข้อความรู้เป็นคำตอบ
- ๒.๒.๒ บริการระหว่างห้องสมุด
  - ก. ยืม เอกสารจากห้องสมุดอื่น
  - ข. ให้ห้องสมุดอื่นยืม เอกสาร
  - ค. ตอบคำถามที่ห้องสมุดอื่นถามมา

### ๒.๒.๓ บริการบรรณานุกรม

- ก. รวบรวมบรรณานุกรมในเรื่อง หรือหัวข้อเรื่องที่คาดว่า จะให้บริการได้ทันที เมื่อมีผู้ถามหา
- ข. รวบรวมบรรณานุกรมตามที่ได้รับบริการขอเรื่อง
- ค. จัดทำตวรรษนี้ สารระสังเขป หรือย่อเรื่องจากสิ่งพิมพ์ใหม่ที่ห้องสมุดได้รับให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดเฉพาะกลุ่มที่ห้องสมุด คัดเลือกแล้ว เพื่อแจ้งแหล่งข้อความรู้ใหม่ ๆ ไปให้ทราบ ตัวอย่าง เช่น บริการ ALERT ของแผนกบริการตอบ คำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดสำนักข่าวสาร อเมริกัน (สำนักสารนิเทศระหว่างชาติแห่งสหรัฐอเมริกา)

### ๒.๒.๔ ตอบคำถามทางจดหมาย

### ๒.๒.๕ ปฐมนิเทศและสอนวิธีใช้ห้องสมุดแก่ผู้ใช้ห้องสมุด

### ๒.๒.๖ ให้บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาล

## ๓. ผู้ใช้ห้องสมุด

### ๓.๑ ข้อความทั่วไป

### ๓.๒ ประเภทของผู้ใช้ห้องสมุด ประเภทของผู้ใช้บริการตอบคำถาม

๔. ลำดับก่อนหลังของการให้บริการ คำพึงถึงผู้ถามเป็นสำคัญ เช่น ให้บริการ ในหน่วยงานก่อนคนภายนอก เป็นต้น

๕. นโยบายและวิธีให้บริการที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

### ๕.๑ หลักเกณฑ์ทั่วไปในการให้บริการที่โต๊ะ

#### ๕.๑.๑ ลักษณะงานและขอบเขตงานในความรับผิดชอบ

#### ๕.๑.๒ หลักเกณฑ์การตอบคำถาม ให้ใครตอบคำถาม (บรรณารักษ์ หัวหน้าแผนก หรือบรรณารักษ์ผู้ช่วย)

เมื่อแยกประเภทคำถามออกเป็น ๒ ประเภท คือ

ก. คำถามทั่วไป เช่น คำถามอย่างง่าย





ข. คำถามปัญหา (Problem Inquiries) คือ คำถามอย่าง  
ยาก และคำถามเพื่อการค้นคว้าและวิจัย

๕.๑.๓ พฤติกรรมและเจตนาคติ (Behavior and Attitude)

ก. การติดต่อกับบรรณารักษ์บริการตอบคำถามเพื่อขอรับบริการ

ข. วิธีให้บริการ ระดับการให้บริการ เช่น บอกเพียงแหล่ง  
ค้นหาคำตอบให้โดยบรรณารักษ์ไม่ลุกจากโต๊ะ หรือบรรณารักษ์  
ไปหาคำตอบให้ บรรณารักษ์เดินไปหาคำตอบจากแผนก  
อื่นได้หรือไม่ หรือเพียงให้ส่งผ่านคำถามไปยังแผนกงาน  
อื่นเท่านั้น

๕.๑.๔ การบันทึกคำถามและเก็บสถิติ

๕.๑.๕ สายบังคับบัญชาในงานในแผนก เมื่อมีปัญหาต้องรายงานผู้ใด  
รับคำสั่งจากใคร

๕.๒ ข้อปฏิบัติสำหรับบรรณารักษ์ผู้ช่วยในการให้บริการที่โต๊ะ

๕.๓ บริการทางโทรศัพท์

๕.๓.๑ โทรศัพท์เรียกเข้า

ก. หลักเกณฑ์ทั่วไปในการให้บริการ เช่น หาคำตอบให้ทันที

สำหรับผู้ถามที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน ขอหมายเลขโทรศัพท์  
ไว้หลังจากนัดหมายเวลาที่โทรศัพท์แจ้งคำตอบไปให้  
เป็นต้น

ข. บริการเรียกผู้ใช้ห้องสมุดมารับโทรศัพท์ เมื่อมีโทรศัพท์  
ถึงผู้นั้น

ค. คำถามทางโทรศัพท์ที่ต้องค้นบัตรรายการก่อนให้คำตอบ

ง. คำถามทางโทรศัพท์ที่ต้องค้นหาหนังสือจากชั้น

จ. โทรศัพท์เรียกเข้าแต่เป็นเรื่องส่วนตัว

๕.๓.๒ โทรศัพท์เรียกออก

- ก. หลักเกณฑ์ทั่วไปในการใช้โทรศัพท์เรียกออก
- ข. นโยบายการใช้โทรศัพท์เมื่อผู้ใช้ห้องสมุดของอนุญาตใช้
- ค. หลักเกณฑ์การใช้โทรศัพท์ ในเรื่องส่วนตัวของบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ในแผนก

๕.๔ นโยบายให้ยืมหนังสือและสิ่งพิมพ์ของแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีนโยบายให้ยืมออกหรือไม่ ถ้าให้ยืมออกมีระเบียบการยืมอย่างไร แผนกใดจัดการเกี่ยวกับการยืม และการรับคืน

๕.๔.๑ หนังสืออ้างอิง

- ก. หนังสืออ้างอิงที่จัดไว้ในห้องบริการ
- ข. หนังสืออ้างอิงที่เก็บไว้ในห้องเก็บหนังสือเก่า

๕.๔.๒ สิ่งพิมพ์รัฐบาล (ถ้าอยู่ในความรับผิดชอบของแผนก)

๕.๔.๓ กฤตภาค และจุลสาร

๕.๔.๔ ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ฟิล์มสตริปส์ สไลด์

๕.๕ ความรับผิดชอบของแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในการให้บริการนอกเวลาทำการปกติของห้องสมุด เช่น วันเสาร์ วันอาทิตย์ และเวลาดกลางคืน

๕.๕.๑ บริเวณที่เปิดให้บริการ

๕.๕.๒ บริเวณปิดไม่ให้บริการ เช่น ไม่ให้บริการสิ่งพิมพ์หรือวัสดุบางอย่างนอกเวลาทำการปกติ

๕.๖ การแนะนำผู้ถามไปหาคำตอบจากแหล่งอื่น เช่น จากห้องสมุดอื่น หรือจากตัวบุคลากรโดยตรง จะมีวิธีการอย่างไร

๕.๗ การให้บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ

๕.๗.๑ สิ่งพิมพ์รัฐบาล

๕.๗.๒ กฤตภาค และจุลสาร

- ๕.๗.๓ ไมโครฟิล์ม ไมโครพีช ฟิล์มสตริปส์ สไลด์
- ๕.๗.๔ จดหมายเหตุ
- ๕.๘ การให้บริการเกี่ยวกับบัตรรายการ (มีกษัตริย์บัตรรายการอีกชุดหนึ่งในแผนก)
- ๕.๘.๑ เมื่อได้รับคำถามเกี่ยวกับบัตรรายการ
- ๕.๘.๒ การสังเกตและเฝ้ามองผู้ใช้บัตรรายการขณะกำลังใช้
- ๕.๘ นโยบายการให้บริการคำตอบเกี่ยวกับคำถามที่ใช้ตอบข้อสอบ ตอบปัญหา  
ชิงรางวัล
๖. รายละเอียดหลักเกณฑ์และวิธีการการยืมเอกสารระหว่างห้องสมุด
๗. รายละเอียดหลักเกณฑ์และวิธีการการให้บริการบรรณานุกรม
- ๗.๑ เมื่อได้รับการขอร้องจากส่วนบุคคล จากอาจารย์เพื่อใช้ในการสอน  
จากผู้บริหารในหน่วยงาน
- ๗.๒ แผนกรวบรวมขึ้นเอง
- ๗.๓ จัดทำดรรชนี สารระสังเขป หรือย่อเรื่องจากสิ่งพิมพ์ใหม่ที่ห้องสมุดได้รับ  
ให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดเฉพาะกลุ่มที่คัดเลือกแล้ว เพื่อแจ้งแหล่งข้อความรู้  
ใหม่ ๆ ไปให้ทราบ
๘. งานติดต่อทางจดหมาย
- ๘.๑ จดหมายเข้า
- ๘.๑.๑ สอบถามข้อความรู้ทั่วไปให้ช่วยหาคำตอบ
- ๘.๑.๒ สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด
- ๘.๑.๓ แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัยและ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของ  
แผนกจะให้ใครตอบแบบสอบถามนั้น
- ๘.๒ จดหมายออก
- ๘.๒.๑ เตรียมและตรวจจดหมายออก
- ๘.๒.๒ จดหมายแนะนำตัวและขออนุญาตให้ผู้ใช้ห้องสมุดที่แนะนำไปได้  
ใช้ห้องสมุดอื่น

๔. รายละเอียดหลักเกณฑ์และวิธีการการให้บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาล

๑๐. รายละเอียดหลักเกณฑ์และวิธีการการจัดปฐมนิเทศและการสอนวิธีใช้ห้องสมุด<sup>๑</sup>

ห้องสมุดมิทเชล เมมโมเรียลของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐมิสซิสซิปปี (Mitchell Memorial Library of Mississippi State University) ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานของแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยมีโครงร่างดังนี้ คือ

คำนำ

๑. แผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า : การดำเนินงานและกิจกรรม

๒. ระเบียบข้อบังคับทั่วไป

๒.๑ เวลาทำการของห้องสมุด

๒.๒ รายนามผู้มีอุปการะคุณแก่ห้องสมุด

๒.๓ นโยบายทั่วไปของแผนก

๓. นักศึกษาช่วยงาน

๓.๑ ลักษณะงาน

๓.๒ อัตราการจ้าง

๓.๓ หน้าที่

๔. บรรณารักษ์

๔.๑ คุณสมบัติและวุฒิการศึกษา

๔.๒ ชั่วโมงทำงาน

๔.๓ เวลาพัก

๔.๔ หน้าที่

๔.๕ การปิดห้องสมุด

---

<sup>๑</sup>วิสิทธิ์ จินตวงส์, บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด (เชียงใหม่: สำนักพิมพ์ศูนย์หนังสือเชียงใหม่, ๒๕๒๑), หน้า ๑๐๗-๑๑๒.

## ๕. ที่ตั้ง

๕.๑ ห้องอ้างอิงทางมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์

๕.๒ ห้องอ้างอิงทางชีววิทยา และวิทยาศาสตร์กายภาพ

## ๖. การจัดเรียงหนังสือของห้องสมุด

## ๗. หิ้งวางหนังสือ

๗.๑ หิ้งปิด

๗.๒ ที่ตั้ง

## ๘. กฎการใช้หนังสือและวัสดุ

## ๙. งานประจำวัน

๙.๑ วารสาร

๙.๑.๑ การตรวจสอบ

ก. คู่มือ

ข. รายชื่อศัพท์ทางการพิมพ์ของต่างประเทศ

ค. รายชื่อคู่มือที่จัดทำเป็นรายเดือนภาษาฝรั่งเศส เยอรมัน

อิตาเลียน โปรตุเกส และสเปน

ง. ตัวเลขโรมัน

๙.๑.๒ รายชื่อวารสารที่ไม่ได้รับ

๙.๑.๓ การจัดเตรียมวารสารสำหรับเย็บเล่ม

๙.๑.๔ การจัดเตรียมวารสารสำหรับลงรายการ

๙.๑.๕ การทำบันทึกการบอกรับเป็นสมาชิกวารสารฉบับใหม่

๙.๑.๖ การรับวารสารเย็บเล่มจากแผนกจัดหมู่และทำบัตรรายการ

๙.๑.๗ การหมุนเวียนวารสาร

๙.๒ วิธีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

๙.๓ การบันทึก

๙.๓.๑ สถิติผู้ใช้

## ๔.๓.๒ สถิติการให้ยืม

- ก. ของอาจารย์และเจ้าหน้าที่
- ข. ของแผนกอื่น ๆ ในห้องสมุด
- ค. ของมหาวิทยาลัยอื่น ๆ
- ง. สิ่งพิมพ์เย็บเล่ม
- จ. โต๊ะเก้าอี้

## ๔.๔ การทวงถาม

## ๑๐. การปฏิบัติงานพิเศษ

๑๐.๑ จัดทำบัตรรายการให้สถานีทดลองทางการเกษตรของมิสซิสซิปปี และ  
หน่วยบริการเพื่อการขยายทางการเกษตรของมิสซิสซิปปี

๑๐.๒ จัดทำบรรณานุกรมสิ่งพิมพ์ของสถานีทดลองแห่งรัฐ

## ๑๑. เบ็ดเตล็ด

๑๑.๑ ลิฟต์

๑๑.๒ รอกหนังสือ

๑๑.๓ โทรศัพท

## ๑๒. การยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด

## ๑๓. หน่วยงานพิเศษ

๑๓.๑ สิ่งพิมพ์รัฐบาล

๑๓.๒ จุลสาร

๑๓.๓ หนังสือหายาก

๑๓.๔ ต้นฉบับตัวเขียน

ภาคผนวก : คำแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุดมิทเชล เมมโมเรียล  
ครรรชนี<sup>๑</sup>

---

<sup>๑</sup>Billie Bozone, "Staff Manuals for Reference Departments in  
College and University Libraries," College and Research Libraries  
22 (January 1961): 20, 34.

นอกจากการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานทั่วไปและคู่มือปฏิบัติงานเฉพาะแผนกแล้ว ห้องสมุด  
อาจนำเนื้อหาของคู่มือทั้ง ๒ ประเภทมารวบรวมไว้ด้วยกัน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

๑. หน้าปกใน
๒. คำนำ
๓. สารบัญ
๔. บทนำ
  - ๔.๑ ประวัติของห้องสมุด
  - ๔.๒ แผนภูมิการจัดรูปองค์การ
  - ๔.๓ หน้าที่
  - ๔.๔ วัตถุประสงค์
  - ๔.๕ การแบ่งงาน และการวิเคราะห์สายงาน
  - ๔.๖ ผู้รับผิดชอบงานบริหารด้านต่าง ๆ
  - ๔.๗ อัตราและตำแหน่งของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ชั้นสูง
๕. การบริหารงาน
  - ๕.๑ กฎทั่วไป
    - ๕.๑.๑ เวลาเปิดทำการ
    - ๕.๑.๒ วันหยุด
    - ๕.๑.๓ เบ็ดเตล็ด
  - ๕.๒ บุคลากร
    - ๕.๒.๑ การแต่งตั้ง
    - ๕.๒.๒ วาระการดำรงตำแหน่ง
    - ๕.๒.๓ ชั้นตำแหน่ง
    - ๕.๒.๔ การเลื่อนตำแหน่ง
    - ๕.๒.๕ หน้าที่การงาน
    - ๕.๒.๖ วันหยุด

๕.๒.๗ การลา

๕.๒.๘ นักศึกษาช่วยงาน

ก. การคัดเลือก

ข. หน้าที่

ค. ชั่วโมงปฏิบัติงาน

ง. อัตราค่าจ้าง

๕.๒.๙ เสริมผู้ช่วย

ก. การคัดเลือก

ข. หน้าที่

ค. ชั่วโมงปฏิบัติงาน

ง. อัตราค่าจ้าง

๕.๒.๑๐ การประชุมเจ้าหน้าที่

ก. จุดประสงค์

ข. กำหนดเวลา

๕.๓ การประชาสัมพันธ์

๕.๔ สิ่งพิมพ์

๕.๔.๑ รายงานประจำปี

๕.๔.๒ คู่มือ

๕.๔.๓ วารสาร

๕.๔.๔ เบ็ดเตล็ด

๕.๕ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเงิน (งบประมาณ)

๕.๖ อาคารสถานที่

๕.๖.๑ ระเบียบโดยทั่วไป



๖. แผนกจัดหา

๖.๑ ข้อความทั่วไป

๖.๒ การตรวจใบเสนอแนะ

๖.๓ การตรวจสอบหนังสือ

๖.๔ การสั่งหนังสือ

๖.๕ การแลกเปลี่ยนและการบริจาค

๖.๕.๑ การบันทึก

๖.๕.๒ การตอบจดหมาย

๖.๖ วารสาร

๖.๖.๑ การบันทึกและวิธีปฏิบัติงาน

๖.๖.๒ การลงทะเบียนวารสาร

๖.๖.๓ การเย็บเล่มและการซ่อม

๗. แผนกจัดหมู่และทำบัตรรายการ

๗.๑ วิธีดำเนินงานจัดหมู่และทำบัตรรายการ

๗.๑.๑ หนังสือเล่ม

๗.๑.๒ วารสาร

๗.๒ บัตรรายการและการเรียงบัตรรายการ

๗.๒.๑ บัตรรายการ

ก. บัตรรายการในห้องทำงานบรรณารักษ์

ข. บัตรรายการในห้องอ่านหนังสือ

๗.๒.๒ บัตรจุลสาร

ก. บัตรจุลสารในห้องทำงานบรรณารักษ์

ข. บัตรจุลสารที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด

๗.๓ การทำบัตรแจ้งหมู่หนังสือ

๗.๔ งานสำรวจหนังสือ

## ๘. แผนกรับ-จ่าย

๘.๑ วัตถุประสงค์

๘.๒ การปฏิบัติงานที่ได้ะบริการ

๘.๓ สถิติ

๘.๔ หนังสือที่ให้อืม

๘.๔.๑ หนังสือจอง

๘.๔.๒ หนังสือทั่วไป

๘.๕ การคืนหนังสือ

๘.๖ การคืนหนังสือ เกินกำหนดส่ง

๘.๗ การปรับ

๘.๘ หนังสือหาย

๘.๙ การเรียงหนังสือเข้าชั้น

๘.๑๐ ความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น ๆ

## ๙. แผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

๙.๑ วิธีดำเนินงาน

๙.๒ การบริหารงานและการจัดสิ่งพิมพ์

๙.๓ งานประจำและรายละเอียด

๙.๔ บริการช่วยการค้นคว้า สอนการใช้หนังสือ ค้นบรรณานุกรม

๙.๕ การยืมระหว่างห้องสมุด

๙.๖ ความช่วยเหลือพิเศษให้แก่สมาชิกในหน่วยงาน

๙.๗ บันทึกและสถิติ

๙.๘ ความสัมพันธ์กับหน่วยงานย่อยอื่น ๆ

## ๑๐. บริการอื่น ๆ

## ๑๑. ทรัพยากร

๑๒. ภาคผนวก : ตัวอย่างแบบฟอร์มที่ใช้ในห้องสมุด<sup>๑</sup>

วิธีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุด

ผู้รับผิดชอบในการเขียนคู่มือปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุด ได้แก่ บุคคล ๔ ประเภท และมีวิธีการแตกต่างกันดังนี้ คือ

๑. หัวหน้าแผนกเขียนการปฏิบัติงานภายในแผนกด้วยตนเองทั้งหมดโดยได้รับความร่วมมือจากบรรณารักษ์ภายในแผนก

๒. บรรณารักษ์ภายในแผนกเขียนการปฏิบัติงานของตน แล้วส่งให้หัวหน้าแผนกรวบรวมตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลต่าง ๆ<sup>๒</sup> ในกรณีนี้หัวหน้าแผนกจะต้องเป็นผู้วางแนวทางการเขียน แล้วจัดประชุมบรรณารักษ์เพื่อชี้แจงรายละเอียดและมอบหมายงาน เมื่อบรรณารักษ์ได้รับมอบงานแล้ว จะเขียนการปฏิบัติงานที่ตนทำส่งมายังหัวหน้าแผนกซึ่งจะเป็นผู้รวบรวมข้อมูลทั้งหมดตรวจสอบและแก้ไขนำมาเขียนร่างเป็นคู่มือปฏิบัติงาน หลังจากนั้นหัวหน้าแผนกจะจัดประชุมเพื่ออภิปรายปัญหาต่าง ๆ อีกครั้ง ขั้นสุดท้ายจึงจะเขียนคู่มือปฏิบัติงานฉบับสมบูรณ์ได้<sup>๓</sup>

๓. คณะกรรมการจัดทำคู่มือ ซึ่งได้รับเลือกมาจากบรรณารักษ์ในห้องสมุดโดยแต่ละคนจะเป็นผู้มีความรู้ในการปฏิบัติงานของแต่ละแผนก ผู้ที่อาวุโสจะเป็นประธานของคณะกรรมการและคนอื่น ๆ จะได้เป็นผู้ช่วยและช่วยให้คำปรึกษา คณะกรรมการจะจัดประชุมร่วมกับหัวหน้าบรรณารักษ์หรือผู้บริหารห้องสมุดเพื่อปรึกษาในเรื่องหลักการ จุดประสงค์ และวัตถุประสงค์ของห้องสมุด ความสัมพันธ์ของห้องสมุดต่อคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย เป็นต้น หลังจากนั้นจะอภิปรายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ และปัญหาที่เกิดขึ้น บรรณารักษ์ของทุกแผนกจะ

<sup>๑</sup>Rose Boots, "Preparation of a Staff Manual," Special Libraries 42 (September 1952): 267.

<sup>๒</sup>Lakhaappal, "Writing a Manual of Library Procedures," p. 116.

<sup>๓</sup>Bozone, "Staff Manuals for Reference Departments in College and University Libraries," pp. 19-20.

เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานนี้โดยการเขียนการปฏิบัติงานที่ตนปฏิบัติอยู่ตามแนวทางที่คณะกรรมการจัดวางไว้ สมาชิกของคณะกรรมการซึ่งมาจากทุกแผนก และรู้แนวทางการปฏิบัติงานมีสิทธิ์แก้ไขข้อความต่าง ๆ ที่บรรณารักษ์เขียนส่งมา อย่างไรก็ตามคณะกรรมการจะต้องเชิญบรรณารักษ์ผู้เกี่ยวข้องมาอธิบายข้อความต่าง ๆ ก่อนเพื่อคณะกรรมการจะได้พิจารณาการปฏิบัติงานอย่างละเอียดและถูกต้องเพื่อให้ได้คู่มือปฏิบัติงานที่ดีและมีระบบมากที่สุดสำหรับยึดถือปฏิบัติงานในห้องสมุด หลังจากนั้นคณะกรรมการจะมอบให้สมาชิกจัดทำเรื่องต่อไป

๑. อภิธานศัพท์เทคนิคที่ใช้ในคู่มือโดยศัพท์ทั้งหมดจะเรียงตามตัวอักษร พร้อมกับให้ความหมายของแต่ละศัพท์

๒. ตรชนนิ โดยนำลักษณะงานทั้งหมดมาเรียงตามตัวอักษร พร้อมกับแจ้งหมายเลขหน้ากำกับ

๓. รวบรวมข้อมูลและวาดแผนภูมิการจัดระเบียบงานในห้องสมุดและในแผนกประธานของคณะกรรมการจะเป็นผู้ตรวจทานแก้ไขข้อมูลทั้งหมดอีกครั้งเพื่อให้ได้คู่มือที่มีมาตรฐาน ต่อจากนั้นก็พิมพ์คู่มือที่สมบูรณ์เป็นร่างครั้งแรก และแจกจ่ายไปให้ทุกคนที่เกี่ยวข้อง หลังจากแก้ไขสิ่งที่จำเป็นแล้วก็พิมพ์เป็นครั้งสุดท้าย

๔. บรรณารักษ์ในห้องสมุดเพียงคนเดียวเป็นผู้รับผิดชอบอย่างเต็มที่ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน โดยจะศึกษาของแผนกต่าง ๆ สัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หลังจากนั้นจึงเขียนรายละเอียดทั้งหมดที่ได้ศึกษามาเป็นคู่มือปฏิบัติงาน ในคู่มือจะแสดงงานที่แต่ละคนต้องรับผิดชอบและวิธีปฏิบัติงานอย่างละเอียดสำหรับงานแต่ละหน้าที่<sup>๑</sup>

อย่างไรก็ตามถ้าบรรณารักษ์ทุกคนในห้องสมุดได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้คู่มือเป็นของผู้ปฏิบัติงานทุกคนในห้องสมุด คู่มือปฏิบัติงานจึงจะกลายเป็นเครื่องมือของการบริหารงานแบบร่วมมือ (Participative Management)

<sup>๑</sup>Lakhanpal, "Writing a Manual of Library Procedure,"

ซึ่งช่วยทำให้งานของห้องสมุดเป็นไปอย่างมีระเบียบ<sup>๑</sup>

### ลักษณะทางด้านรูปเล่มของคู่มือปฏิบัติงาน

คู่มือปฏิบัติงานควรอยู่ในรูปเล่มที่สามารถถอดเปลี่ยนหน้าได้ กล่าวคือไม่เย็บเล่มตายตัว เพื่อสะดวกในการแก้ไขและเพิ่มเติมข้อมูลให้ทันสมัย<sup>๒</sup> คู่มือปฏิบัติงานควรใช้วิธีจัดโรเนียว ซึ่งประหยัดกว่าการเรียงพิมพ์ เนื่องจากคู่มือต้องมีการปรับปรุงบ่อยครั้ง<sup>๓</sup> ส่วนประกอบตอนต้นของคู่มือปฏิบัติงานควรประกอบด้วยคำนำ สารบัญ<sup>๔</sup> การเสนอเนื้อหาของคู่มือปฏิบัติงานควรแบ่งเป็นบท แต่ละบทควรมีเลขหน้าเรียงกันภายในบท<sup>๕</sup>

### ความสำคัญของคู่มือปฏิบัติงาน

คู่มือปฏิบัติงานมีความสำคัญอาจจำแนกได้เป็น ๓ ระดับ คือ

๑. ความสำคัญทางการจัดการบริหารงานห้องสมุด
๒. ความสำคัญทางการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่
๓. ความสำคัญทางด้านอื่น ๆ

<sup>๑</sup>Wender, "The Procedure Manual," p. 410.

<sup>๒</sup>Wilson and Tauber, "Staff Manuals in College and University Libraries," p. 133.

<sup>๓</sup>Ibid.

<sup>๔</sup>R. B. Slocum, "Few Words about Catalog Department Manuals," Library Resources and Technical Services 1 (Summer 1957): 137.

<sup>๕</sup>Emery, Staff Communication in Libraries, p. 106.



### ทางด้านการบริหารงานห้องสมุด

ในปัจจุบันห้องสมุดได้นำวิธีการบริหารงานแบบต่าง ๆ มาใช้ และพยายามติดตามแนวการบริหารแผนใหม่ที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ พื้นฐานการบริหารงานของห้องสมุดส่วนใหญ่ยังคงดำเนินตามกระบวนการบริหารงานของลูเธอร์ ฮัลซี กุลลิค (Luther Halsey Gulick) ซึ่งประกอบด้วย

๑. การวางแผนงาน (Planning) เป็นโครงสร้างอย่างกว้าง ๆ ในการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยจะช่วยให้ผู้บริหารงานและผู้ปฏิบัติงานคาดการณ์และเตรียมงานต่อไปได้
๒. การจัดระเบียบงาน (Organizing) เป็นกระบวนการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ในหน่วยงาน โดยจะทำให้การบริหารงานและการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้
๓. การจัดบุคลากร (Staffing) เป็นกระบวนการสรรหาบุคลากร ฝึกหัด และดูแลรักษาให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๔. การอำนวยการและสั่งการ (Directing) เป็นงานเกี่ยวกับการตัดสินใจสั่งงาน และแนะนำ
๕. การร่วมมือประสานงาน (Co-ordinating) เป็นกระบวนการประสานการทำงานในส่วนต่าง ๆ ของหน่วยงาน
๖. การรายงานผลการปฏิบัติงาน (Reporting) เป็นกระบวนการที่ผู้บังคับบัญชารายงานการปฏิบัติงานและความต้องการให้แก่ผู้บังคับบัญชา
๗. การจัดงบประมาณ (Budgeting) เป็นกระบวนการจัดสรรงบประมาณ โดยมีการวางแผน ทำบัญชี และควบคุมอย่างดี<sup>๑</sup>

---

<sup>๑</sup>Louis Round Wilson and Maurice F. Tauber, The University Library, 2d ed. (New York and London: Columbia University Press, 1956), pp. 115-117.

ปัจจุบันห้องสมุดเริ่มให้ความสนใจกับการบริหารโดยใช้เป้าหมาย (MBO - Management by Objectives) ของปีเตอร์ ดรักเกอร์ (Peter Drucker) ซึ่งมีความมุ่งหมายในการดำเนินงานของหน่วยงานให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยเน้นการดำเนินงานและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของส่วนต่าง ๆ ของหน่วยงาน<sup>๑</sup> แผนการปฏิบัติงานที่จะให้การบริหารโดยใช้เป้าหมายบรรลุวัตถุประสงค์นั้น เน้นการกำหนดเป้าหมายที่สามารถวัดได้ในทุกระดับของหน่วยงาน การให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาพร้อมกับให้ผลตอบแทนผู้ได้บังคับบัญชาตามผลงาน<sup>๒</sup> นอกจากนี้ห้องสมุดยังได้เริ่มใช้การบริหารงานแนวร่วมมือ (Participative Management) โดยให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการบริหารงานของห้องสมุดด้วย<sup>๓</sup>

จากวิธีการบริหารที่ได้กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าคู่มือปฏิบัติงานมีส่วนช่วยผู้บริหารในการบริหารงานห้องสมุดไม่ว่าจะใช้วิธีการบริหารแบบใด ดังนี้ คือ

๑. คู่มือปฏิบัติงานที่ทันสมัยมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารวางแผนงานและกำหนดเป้าหมายเพื่ออนาคตได้อย่างถูกต้อง เนื่องจากในคู่มือปฏิบัติงานอธิบายเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับห้องสมุดและวิธีการปฏิบัติงานเฉพาะของแต่ละแผนก

๒. คู่มือปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือในการมอบหมายความรับผิดชอบแก่แผนกหรือบุคคลได้สะดวกและรวดเร็ว เพราะในคู่มืออธิบายการจัดระเบียบของห้องสมุดและของแผนก

๓. คู่มือปฏิบัติงานช่วยในการบรรจุบุคลากรเข้าปฏิบัติงาน เพราะคู่มือจะเสนอรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ทำให้ผู้บริหารจัดคนเข้าทำงานได้อย่างถูกต้องและมีจำนวนสมมูลย์กับงานที่จะต้องปฏิบัติ

<sup>๑</sup> สมยศ นารีการ, การบริหาร (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดวงกมล, ๒๕๒๒), หน้า ๑๒๔.

<sup>๒</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๓๔-๑๓๕.

<sup>๓</sup> "Participative Management: 'New Schemes Tried,'" Library Journal 100 (1 December 1975): 2196.

๔. คู่มือปฏิบัติงานเป็นช่องทางการติดต่อระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะคู่มือเป็นผลมาจากการร่วมกันคิด ทำให้เกิดการบริหารงานแบบร่วมมือ ทั้งผู้บริหารและผู้ร่วมดำเนินการ เห็นความจำเป็นที่จะต้องทำงานให้ประสานสอดคล้องกัน เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างเรียบร้อยและราบรื่น

๕. คู่มือปฏิบัติงานช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชารายงานผลการปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น เพราะมีแบบแผนลักษณะการปฏิบัติงานต่าง ๆ ไว้แล้ว

๖. การเขียนและปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานยังเป็น เครื่องวัดและประเมินคุณค่าห้องสมุด ทั้งทางด้านการจัดระเบียบ นโยบาย หน้าที่ ความรับผิดชอบ การปฏิบัติงานประจำ โดยพิจารณา ทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพ<sup>๑</sup>

๗. คู่มือปฏิบัติงานก่อให้เกิดมาตรฐานการทำงาน<sup>๒</sup> เพราะคู่มืออธิบายแนวทางการปฏิบัติงานไว้

#### ทางด้านกรปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่

คู่มือปฏิบัติงานมีความสำคัญดังนี้

๑. เสริมสร้างความเข้าใจที่ีระหว่างบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ของแผนกต่าง ๆ ในห้องสมุด ทำให้บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ได้ทราบการปฏิบัติงานของแผนกอื่นในห้องสมุดด้วย นอกจากงานในหน้าที่ของตน<sup>๓</sup> ทั้งนี้เพราะคู่มือปฏิบัติงานทั่วไปจะอธิบายรายละเอียดของหน้าที่และความรับผิดชอบของแผนกต่าง ๆ รวมทั้งนโยบายของห้องสมุดโดยทั่วไปด้วย

๒. คู่มือปฏิบัติงานเป็นแหล่งค้นคว้าอ้างอิงที่สำคัญของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เพราะคู่มือให้รายละเอียดการปฏิบัติงานอย่างมีขั้นตอนและอย่างมีระบบ<sup>๔</sup> และ

<sup>๑</sup>Bozone, "Staff Manuals for Reference Departments in College and University Libraries," p. 19.

<sup>๒</sup>Boots, "Preparation of a Staff Manual," p. 265.

<sup>๓</sup>Emery, Staff Communication in Libraries, p. 104.

<sup>๔</sup>Ibid.



ยังเป็นเครื่องช่วยอธิบายและมอบหมายงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานใหม่ โดยแนะนำให้ผู้รู้จักระบบของห้องสมุด ที่ตั้งของหน่วยงานแต่ละส่วน<sup>๑</sup> หลักปฏิบัติงานและความรับผิดชอบของส่วนงานต่าง ๆ ในห้องสมุด จึงนับได้ว่าคู่มือปฏิบัติงานช่วยประหยัดเวลาและแรงงานในการมอบหมายงานและรับงานด้วย เพราะไม่จำเป็นต้องอธิบายทีละชั้นและซักถามรายละเอียดปลีกย่อยด้วยวาจา และเป็นการเปิดโอกาสให้เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับการปฏิบัติงานของผู้ทำงานคนก่อน<sup>๒</sup> ถ้าตำแหน่งที่ผู้มารับงานใหม่เป็นตำแหน่งสำคัญตำแหน่งหนึ่งในห้องสมุด เช่น ตำแหน่งหัวหน้าแผนก คู่มือปฏิบัติงานจะยิ่งเป็นประโยชน์มาก เพราะถ้าไม่มีคู่มือปฏิบัติงานก็จะทำให้ผู้รับงานใช้เวลา นานกว่าจะทำความเข้าใจและคุ้นเคยกับหน้าที่และการปฏิบัติงานของแผนก นอกจากนี้ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นลาหยุดงาน ถ้าไม่มีคู่มือปฏิบัติงานอธิบายลักษณะงานที่ผู้นั้นทำ ผู้อื่นก็ ไม่อาจทำงานแทนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังทำให้เกิดงานค้างคั่งค้างอีกด้วย<sup>๓</sup>

๓. ช่วยลดข้อโต้แย้งและการปฏิบัติงานซ้ำซ้อน เพราะคู่มือปฏิบัติงานระบุนโยบาย หน้าที่ ความรับผิดชอบ วิธีปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ของแต่ละแผนกไว้อย่างละเอียดชัดเจน<sup>๔</sup>

๔. คู่มือปฏิบัติงานช่วยให้มีการบันทึกการปฏิบัติงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อผู้อื่น จะได้รู้และเข้าใจตาม<sup>๕</sup>

๕. คู่มือปฏิบัติงานช่วยความจำของบรรณารักษ์ ทำให้การปฏิบัติงานมีระเบียบและเป็นแบบแผนเตียวกันตลอด<sup>๖</sup>

---

<sup>๑</sup>Alec Ross, "Making a Department Manual," Library Journal 79 (1 December 1954): 2296.

<sup>๒</sup>Wender, "The Procedure Manual," p. 409.

<sup>๓</sup>Lakhanpal, "Writing a Manual of Library Procedures," p. 115.

<sup>๔</sup>Emery, Staff Communication in Libraries, p. 104.

<sup>๕</sup>Slocum, "Few Words about Catalog Department Manuals," p. 139.

<sup>๖</sup>Boots, "Preparation of a Staff Manual," p. 265.

### ทางค้ำอื่น ๆ

คู่มือปฏิบัติงานมีความสำคัญทางค้ำอื่น ๆ อีกดังนี้

๑. คู่มือปฏิบัติงานกล่าวถึงประวัติการดำเนินงานของห้องสมุด ดังนั้นจึงใช้เป็นข้อมูลทางประวัติศาสตร์ แสดงให้เห็นหน้าที่และกิจกรรมของห้องสมุดในช่วงระยะเวลาหนึ่ง<sup>๑</sup> นอกจากนี้ยังให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และกิจกรรมของห้องสมุดในปัจจุบันด้วย
๒. คู่มือปฏิบัติงานช่วยประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ทำให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจลักษณะงานของบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ เป็นการส่งเสริมฐานะของห้องสมุดให้ดีขึ้น<sup>๒</sup>
๓. คู่มือปฏิบัติงานเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษابรรณารักษศาสตร์ ทำให้ทราบการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ในห้องสมุด

### คู่มือปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

จากการสำรวจพบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่จัดทำคู่มือปฏิบัติงานมีทั้งหมด ๘ แห่ง ดังนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<sup>๑</sup>Ross, "Making a Department Manual," p. 2296.

<sup>๒</sup>Boots, "Preparation of a Staff Manual," p. 265.

๑. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. ๒๔๘๖<sup>๑</sup> แบ่ง

งานเทคนิค และงานบริการออก ดังนี้



สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเฉพาะแผนกที่ใช้อยู่

ในปัจจุบัน รวม ๒ ชุด ได้แก่

๑. คู่มือปฏิบัติงานของงานวารสารและเอกสาร จัดทำฉบับปัจจุบัน พ.ศ. ๒๕๒๐
๒. คู่มือปฏิบัติงานของงานจำย-รับหนังสือและบริการยืมระหว่างห้องสมุด " ๒๕๑๘

<sup>๑</sup> ินทนา เผือกผ่อง, บรรณารักษศาสตร์เบื้องต้น (พระนคร: มหาวิทยาลัย

รามคำแหง, ๒๕๑๔), หน้า ๑๒๒.

<sup>๒</sup> มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, แนะนำมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (กรุงเทพมหานคร:

โรงพิมพ์พิมพ์เกษตร, ๒๕๒๒), หน้า ๑๘๔.

๒. สำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. ๒๕๐๕<sup>๑</sup>

แบ่งงานออกดังนี้

ผู้อำนวยการสำนัก<sup>๒</sup>



สำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเฉพาะแผนกที่

ใช้ในปัจจุบัน รวม ๕ ชุด ได้แก่

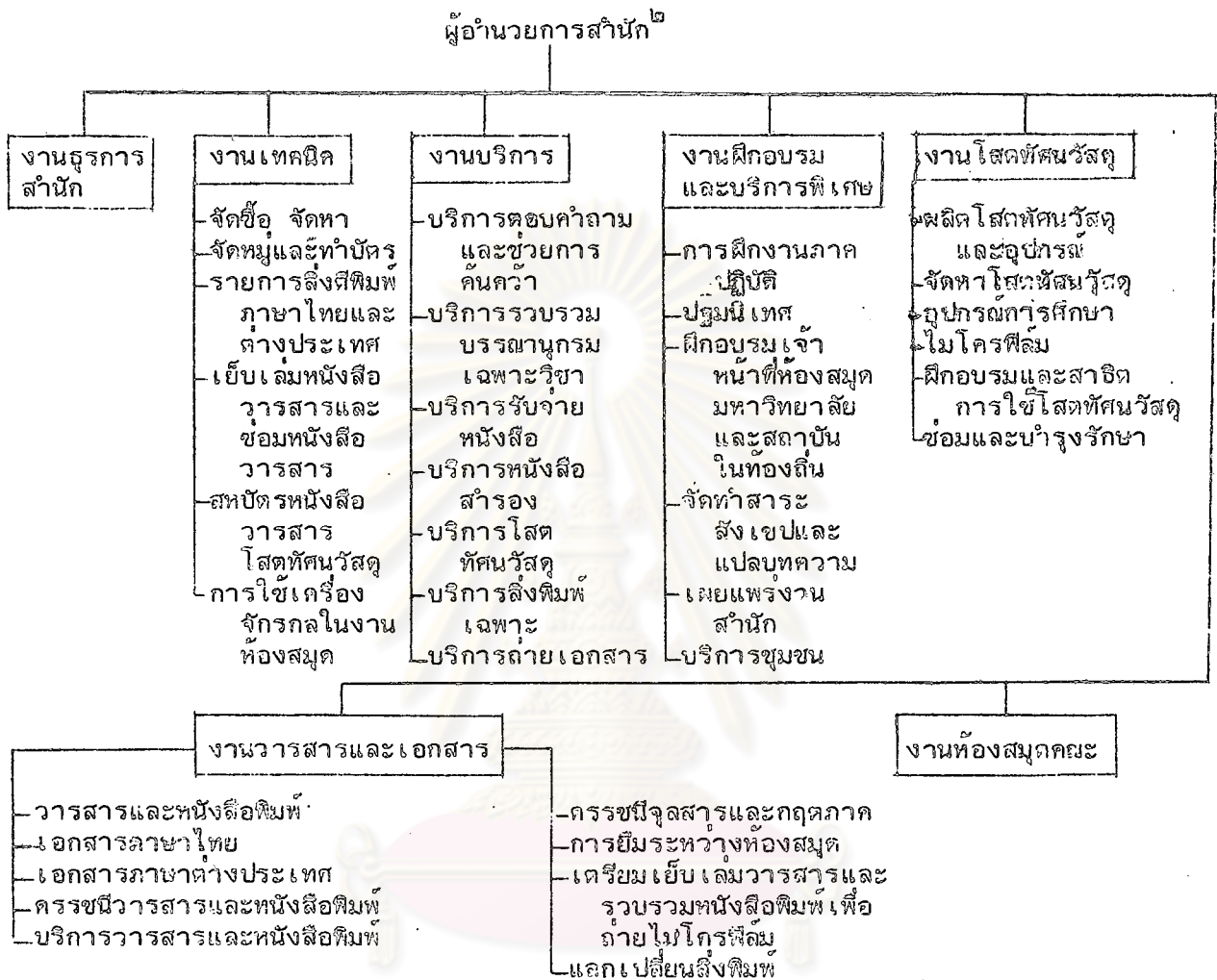
๑. คู่มือปฏิบัติงานของงานวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการหนังสือภาษาต่างประเทศ จัดทำฉบับปัจจุบัน พ.ศ. ๒๕๒๓ และคู่มือปฏิบัติงานของงานวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการหนังสือภาษาไทย " ๒๕๒๒
๒. คู่มือปฏิบัติงานของงานเอกสารและสิ่งพิมพ์รัฐบาล " ๒๕๒๓
๓. คู่มือปฏิบัติงานของงานพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด " ๒๕๒๐
๔. คู่มือปฏิบัติงานของงานรับ-จ่าย " ๒๕๒๐
๕. คู่มือปฏิบัติงานของงานวารสาร " ๒๕๒๐

<sup>๑</sup> ละออกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์, "บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ให้แก่นักศึกษา"

(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๐), หน้า ๔๑.

<sup>๒</sup> มหาวิทยาลัยขอนแก่น, งบประมาณ ๒๕๒๔ สำนักวิทยบริการ (ม.ป.ท., ม.ป.ป.),

๓. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. ๒๕๐๗<sup>๑</sup> แบ่งงานออกเป็น



สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเฉพาะแผนกที่ใช้ในปัจจุบัน  
(บรรณารักษ์ ๒๓ คน)

รวม ๓ ชุด ได้แก่

๑. คู่มือปฏิบัติงานของงานวารสารและเอกสาร จัดทำฉบับปัจจุบัน พ.ศ. ๒๕๒๒
๒. คู่มือปฏิบัติงานของงานบริการรับ-จ่ายหนังสือ " ๒๕๒๐
๓. คู่มือปฏิบัติงานของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า " ๒๕๑๙

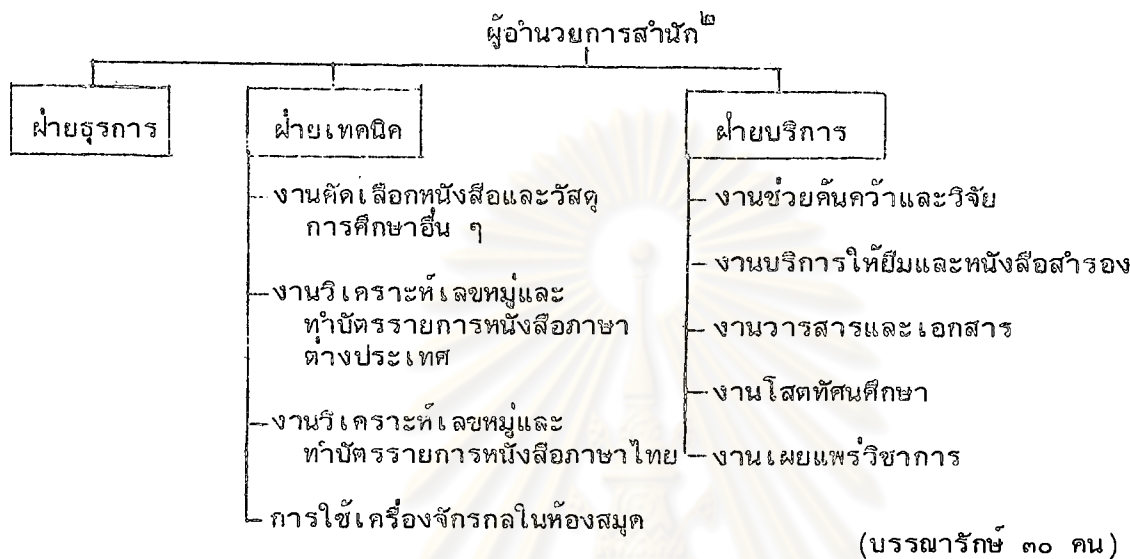
<sup>๑</sup>สมร จิตราทร, "ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่", วารสารห้องสมุด

๒๐ (พฤศจิกายน-ธันวาคม ๒๕๑๙): ๔๑๕.

<sup>๒</sup>มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สำนักหอสมุด, "แผนภูมิแสดงการดำเนินงานของสำนักหอสมุด  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่" (ม.ป.ท., ม.ป.ป.), ไม่ปรากฏเลขหน้า. (ยึดสำเนา)

๔. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. ๒๔๗๗<sup>๑</sup> แบ่งงาน

ออกดังนี้



สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเฉพาะแผนกที่ใช้ใน

ปัจจุบัน รวม ๔ ชุด ได้แก่

- |   |                             |
|---|-----------------------------|
| ๑. คู่มือปฏิบัติงานของงานคัด เลือกรหัสหนังสือและ วัสดุการศึกษาอื่น ๆ  | จัดทำฉบับปัจจุบัน พ.ศ. ๒๕๒๒ |
| ๒. คู่มือปฏิบัติงานของงานวิเคราะห์ เลขหมู่และ ทำบัตรรายการหนังสือภาษาไทย และคู่มือปฏิบัติงานของงานวิเคราะห์ เลขหมู่ และทำบัตรรายการหนังสือภาษาต่าง ประเทศ | " ๒๕๒๐<br>" ๒๕๑๘            |
| ๓. คู่มือปฏิบัติงานของงานช่วยค้นคว้าและวิจัย  | " ๒๕๒๐                      |
| ๔. คู่มือปฏิบัติงานของงานวารสารและเอกสาร  | " ๒๕๒๐                      |

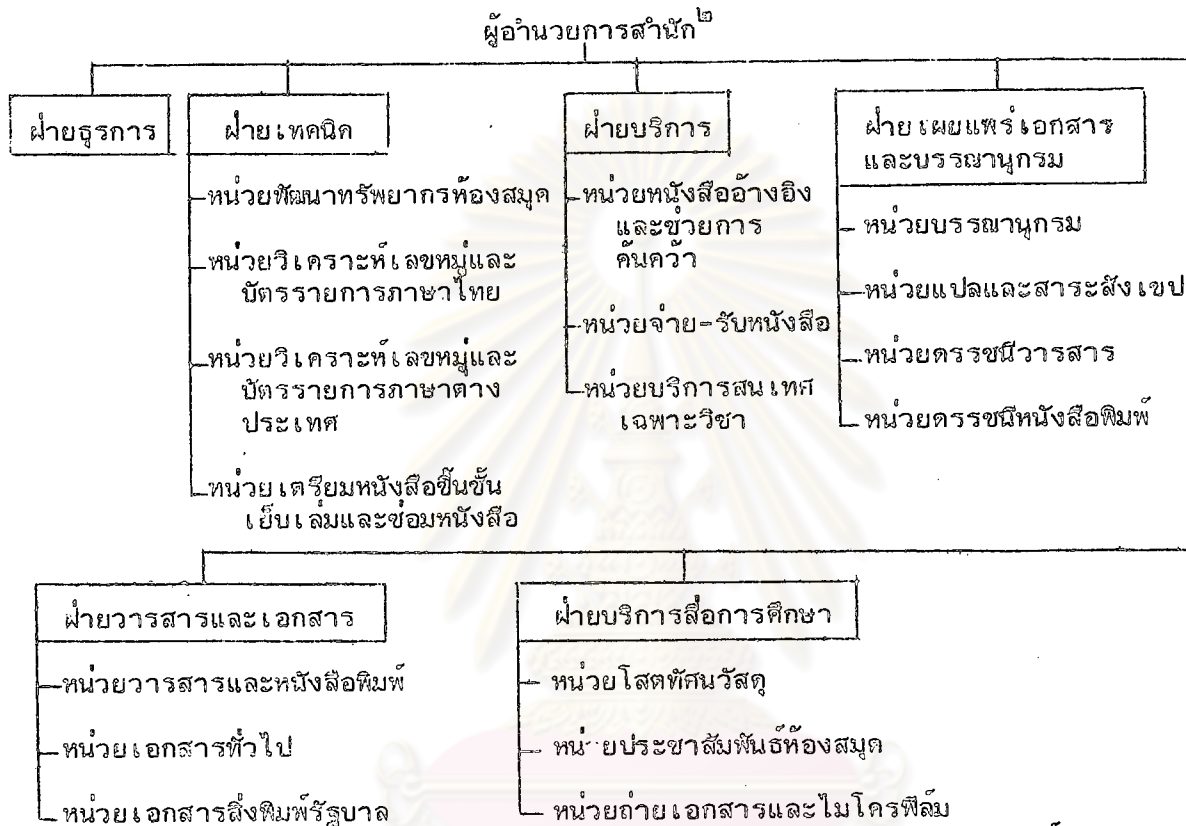
<sup>๑</sup> มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, สำนักหอสมุด, รายงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๒๒ ของ

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (กรุงเทพมหานคร: สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๒๒), หน้า ก.

<sup>๒</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑-๒.

๕. สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จัดตั้งขึ้นเมื่อ

พ.ศ. ๒๕๔๘<sup>๑</sup> แบ่งงานออกดังนี้



(บรรณารักษ์ ๑๙ คน)

สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเฉพาะ

แผนกที่ใช้ในปัจจุบัน รวม ๓ ชุด ได้แก่

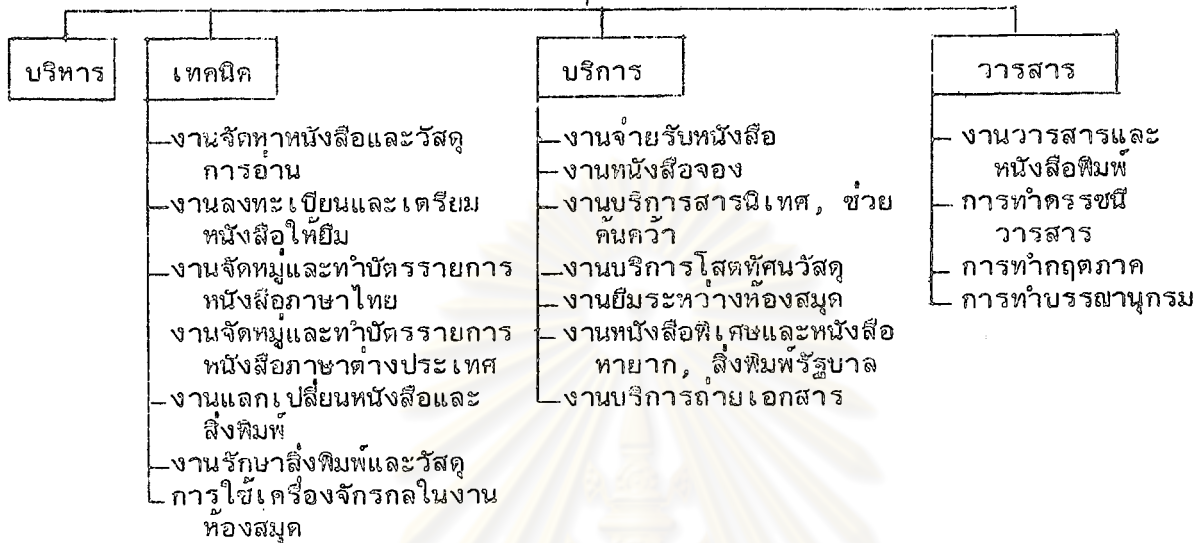
๑. คู่มือปฏิบัติงานของฝ่ายวารสารและเอกสาร จัดทำฉบับปัจจุบัน พ.ศ. ๒๕๑๙
๒. คู่มือปฏิบัติงานของหน่วยพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด " ๒๕๑๕
๓. คู่มือปฏิบัติงานของหน่วยวิเคราะห์เลขหมู่และบัตรรายการภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ " ๒๕๑๕

<sup>๑</sup>"สำนักบรรณสารการพัฒนา," บรรณสาร สพบ. ๓ (กุมภาพันธ์ ๒๕๑๕): ๑-๒.

<sup>๒</sup>สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, สำนักบรรณสารการพัฒนา, "แผนภูมิแสดงการแบ่งหน่วยงานสำนักบรรณสารการพัฒนา" (ม.ป.ท., ม.ป.ป.), ไม่ปรากฏเลขหน้า. (อัดสำเนา)

๖. กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. ๒๔๖๐<sup>๑</sup> แบ่งงานออกเป็น

หัวหน้ากองห้องสมุด<sup>๒</sup>



(บรรณารักษ์ ๑๐ คน)

กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเฉพาะแผนกที่ใช้ในปัจจุบัน

รวม ๓ ชุด ได้แก่

๑. คู่มือปฏิบัติงานของงานจ่ายรับหนังสือ จัดทำฉบับปัจจุบัน พ.ศ. ๒๕๒๓
๒. คู่มือปฏิบัติงานของงานจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ " ๒๕๒๓
๓. คู่มือปฏิบัติงานของงานวารสารและหนังสือพิมพ์ " ๒๕๒๒

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

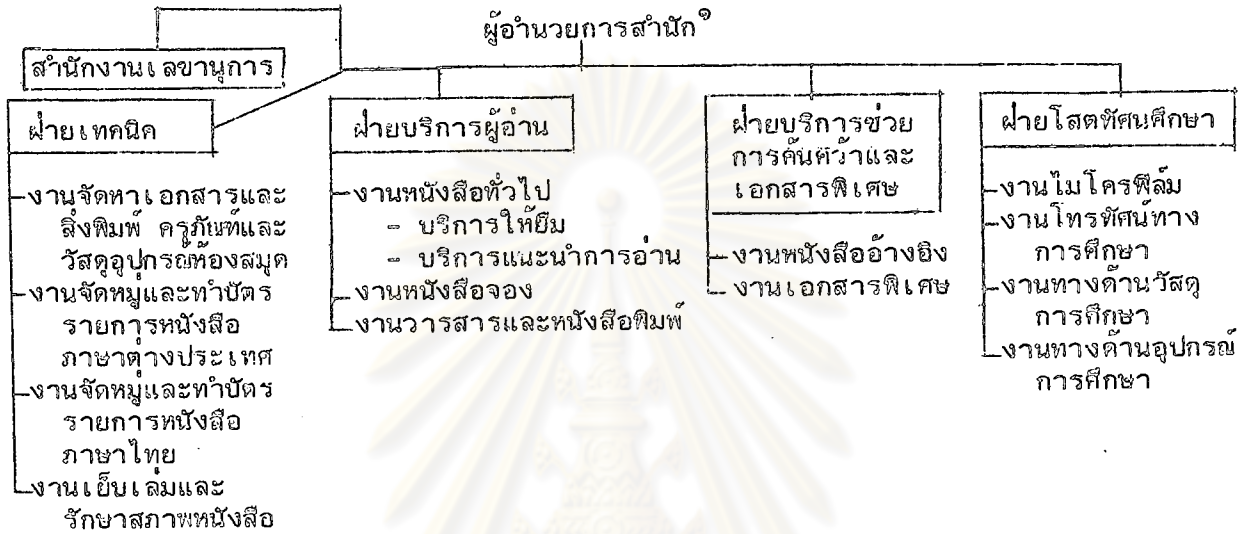
<sup>๑</sup>มหาวิทยาลัยมหิดล, กองห้องสมุด, "กองห้องสมุด (อาคารหอสมุดศิริราช) มหาวิทยาลัยมหิดล" (ม.ป.ท., ม.ป.ป.), หน้า ๒. (ยึดสำเนา)

<sup>๒</sup>มหาวิทยาลัยมหิดล, กองห้องสมุด, "แผนภูมิการแบ่งส่วนงานของกองห้องสมุด (ภายใน)" (ม.ป.ท., ม.ป.ป.), ไม่ปรากฏเลขหน้า. (ยึดสำเนา)



๗. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. ๒๕๑๔ แบ่งงาน

ออกดังนี้



(บรรณารักษ์ ๒๙ คน)

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเฉพาะแผนก

ที่ใช้ในปัจจุบัน รวม ๔ ชุด ได้แก่

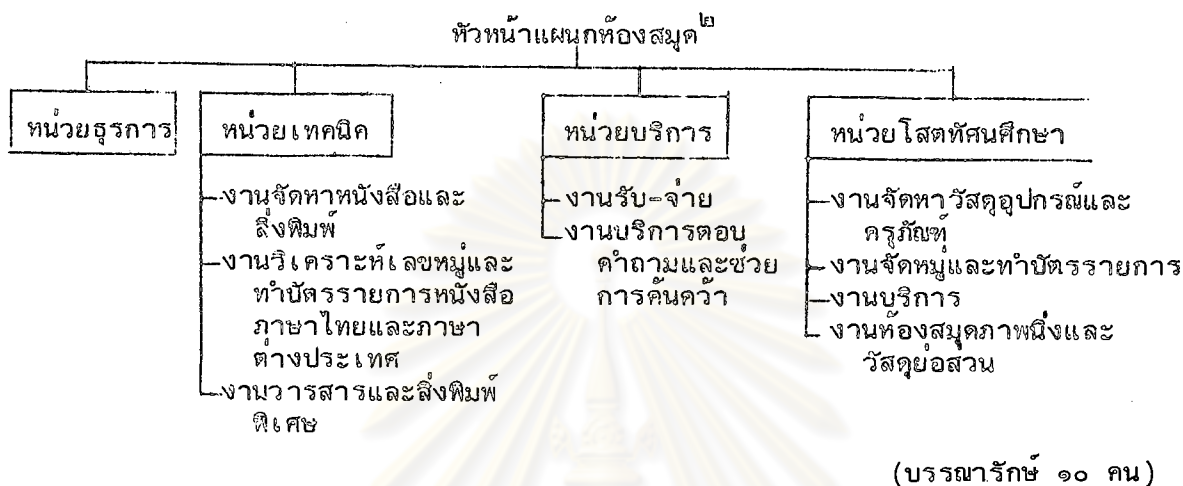
- |  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| ๑. คู่มือปฏิบัติงานของงานบริการให้ยืม<br>และคู่มือปฏิบัติงานของงานหนังสือจอง       | จัดทำฉบับปัจจุบัน พ.ศ. ๒๕๒๒<br>๒๕๑๘ |
| ๒. คู่มือปฏิบัติงานของงานวารสารและหนังสือพิมพ์                                     | " ๒๕๒๒                              |
| ๓. คู่มือปฏิบัติงานของงานหนังสืออ้างอิง<br>และคู่มือปฏิบัติงานของงานเอกสารพิเศษ    | " ๒๕๒๑<br>๒๕๒๑                      |
| ๔. คู่มือปฏิบัติงานของงานจัดหมู่และทำบัตรรายการ<br>หนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ | " ๒๕๒๐                              |

มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สำนักหอสมุดกลาง, คู่มือสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย

รามคำแหง (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๒๐), หน้า ๑-๒.

๘. แผนกห้องสมุดมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตวังท่าพระ ตั้งขึ้นเมื่อพ.ศ. ๒๕๐๗<sup>๑</sup>

แบ่งงานออกดังนี้



แผนกห้องสมุดมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตวังท่าพระ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานทั่วไปที่ใช้อยู่ฉบับปัจจุบัน พ.ศ. ๒๕๒๐ และจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเฉพาะแผนกที่ใช้ในปัจจุบัน ๓ ชุด รวมเป็นจำนวน ๔ ชุด ได้แก่

๑. คู่มือปฏิบัติงานของงานวารสารและสิ่งพิมพ์พิเศษ จัดทำฉบับปัจจุบัน พ.ศ. ๒๕๒๑
๒. คู่มือปฏิบัติงานของงานวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการหนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ๒๕๒๐
๓. คู่มือปฏิบัติงานของหน่วยโสตทัศนศึกษา ไม่ระบุปีที่จัดทำ

<sup>๑</sup>มหาวิทยาลัยศิลปากร, ห้องสมุด, คู่มือห้องสมุดมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตวังท่าพระ (กรุงเทพมหานคร: ห้องสมุดมหาวิทยาลัยศิลปากร, ม.ป.ป.), หน้า ๑.

<sup>๒</sup>มหาวิทยาลัยศิลปากร, ห้องสมุด, "คู่มือปฏิบัติงาน" (กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท., ม.ป.ป.), ไม่ปรากฏเลขหน้า. (ยึดสำเนา)