

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยนี้ได้เรียงลำดับตามขั้นตอนของการปฏิบัติการวิจัย ดังนี้
สภาพปัญหาและความต้องการใช้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดน
ของนักศึกษาการศึกษานอกโรงเรียน

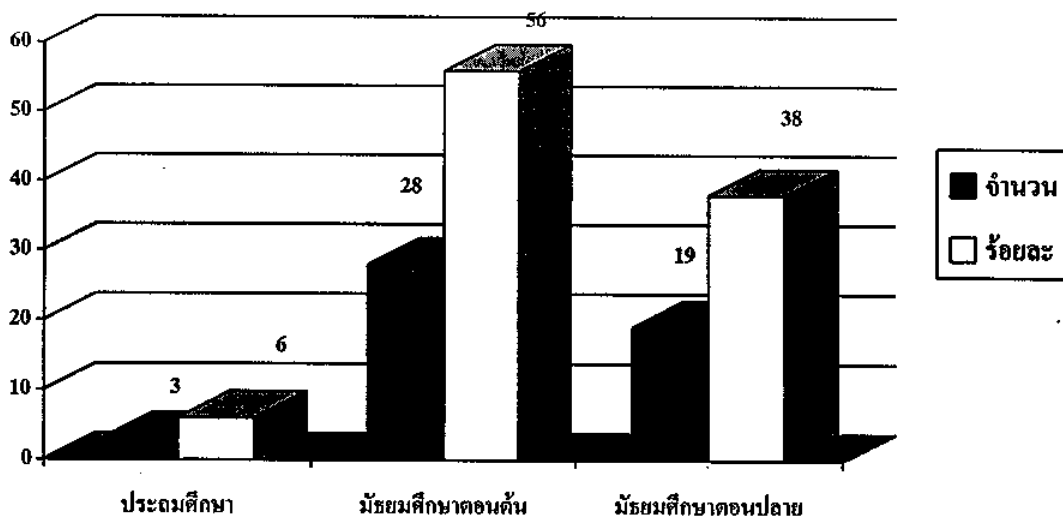
ความคิดเห็นของผู้วิจัยและผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ด้านปัญหาและแนวทางแก้ไขการจัด
บริการเพื่อสนับสนุนกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียน ของห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดน
การดำเนินงานตามแนวทางที่ผู้วิจัยและผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยเชิงปฏิบัติการกำหนด
การตรวจสอบรูปแบบการจัดบริการ เพื่อสนับสนุนกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนของ
ห้องสมุดประชาชน

สภาพปัญหาและความต้องการใช้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดน ของนักศึกษาการศึกษานอกโรงเรียน

ผู้วิจัย ได้ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอ
ควนโดนของนักศึกษาการศึกษานอกโรงเรียน ใน 6 ด้าน คือ 1) อาคารสถานที่ 2) ประเภทและการ
จัดบริการ 3) ระเบียบการใช้ห้องสมุด 4) ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ 5) บุคลากรที่ให้บริการ
6) การประชาสัมพันธ์

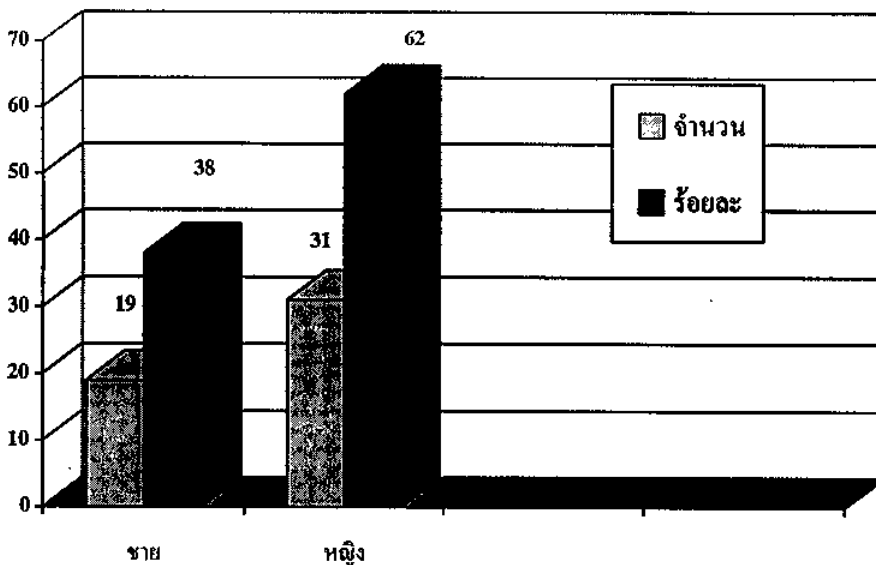
ประชากรที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในเรื่องนี้คือนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนกับศูนย์บริการ
การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอควนโดน และเป็นผู้ที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดในช่วงเดือนเมษายน
2539 โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ จากจำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น 50 คน
ดังรายละเอียดใน ภาพประกอบ 8 ภาพประกอบ 9 และภาพประกอบ 10

ภาพประกอบ 8 จำนวนร้อยละของนักศึกษาที่ได้รับการสัมภาษณ์ จำแนกตามระดับการศึกษา



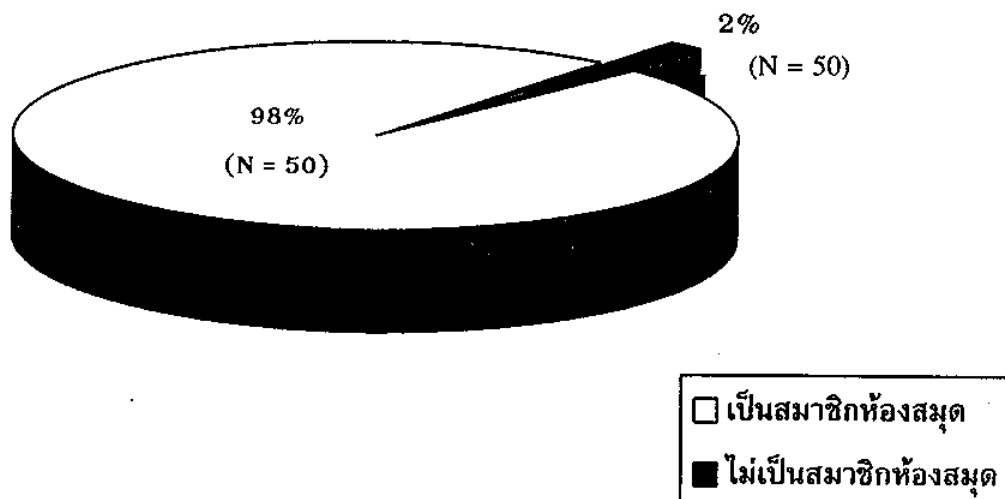
จากภาพประกอบ 8 แสดงว่า จำนวนนักศึกษาที่ได้รับการสัมภาษณ์ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นร้อยละ 56 รองลงมานักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายร้อยละ 38 และน้อยที่สุดเป็นนักศึกษาระดับประถมศึกษาร้อยละ 6

ภาพประกอบ 9 จำนวนร้อยละของนักศึกษาที่ได้รับการสัมภาษณ์ จำแนกตามเพศ



จากภาพประกอบ 9 แสดงว่าจำนวนนักศึกษาที่ได้รับการสัมภาษณ์ เป็นนักศึกษาหญิงมากกว่านักศึกษาชายคือ เป็นนักศึกษาหญิงร้อยละ 62 นักศึกษาชายร้อยละ 38

ภาพประกอบ 10 นักศึกษาที่ได้รับการสัมภาษณ์ จำแนกตามสภาพการเป็นสมาชิกห้องสมุด



จากภาพประกอบ 10 นักศึกษาที่ได้รับการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกห้องสมุด คือจำนวนร้อยละ 98 ส่วนที่มีได้เป็นสมาชิกห้องสมุดมีเพียงร้อยละ 2

ผลจากการสัมภาษณ์นักศึกษจำนวนดังกล่าว สรุปประเด็นปัญหาและความต้องการของนักศึกษาได้ดังนี้

1. ปัญหาด้านการรับบริการจากห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดน ประกอบด้วย

1.1 ปัญหาด้านอาคารสถานที่ ภายในห้องสมุดคับแคบ ที่นั่งอ่านหนังสือมีน้อยไม่เพียงพอ สภาพบริเวณภายนอกอาคารขาดการตกแต่งให้สวยงาม

1.2 ปัญหาด้านประเภทและการจัดบริการห้องสมุดยังไม่ให้บริการไม่พอเพียงกับความต้องการ เช่น การจัดนิทรรศการและกิจกรรมอื่น ๆ นอกเหนือจากการให้ยืมหนังสือและให้อ่านภายในห้องสมุดมีน้อยมาก

1.3 ปัญหาด้านระเบียบการใช้ห้องสมุดคือเวลาเปิด-ปิด ของห้องสมุดรวมทั้งระยะเวลาในการยืมหนังสือแบบเรียน ไม่เหมาะสม

1.4 ปัญหาทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศที่สนับสนุนการเรียนการสอนมีน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการและขาดสมดุลในหมวดวิชาต่าง ๆ ที่เปิดสอนเช่นหนังสือแบบเรียน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมีน้อยมาก และบางหมวดวิชาไม่มีให้บริการเลย

1.5 ปัญหาด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่มีน้อย ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ

1.6 ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดขาดการประชาสัมพันธ์ ทำให้นักศึกษาไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการอะไรบ้าง นอกจากบริการยืม-คืนหนังสือ

2. ปัญหาด้านความต้องการรับบริการจากห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดน ประกอบด้วย

2.1 ด้านอาคารสถานที่ ต้องการให้ขยายพื้นที่ห้องสมุดให้กว้างขวางกว่าเดิม เพิ่มจำนวนที่นั่งอ่านให้มากกว่านี้ และจัดสถานที่ให้สะอาด เรียบร้อย

2.2 ด้านประเภทและการจัดบริการ นักศึกษาต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการต่าง ๆ ดังนี้ บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการการสอนการใช้ห้องสมุด และบริการแนะแนว

2.3 ระเบียบการใช้ห้องสมุด ควรได้รับการปรับปรุงให้สะดวกและเหมาะสมกับความต้องการของนักศึกษา ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาสายสามัญประเภททางไกลของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอควนโดน โดยจะมาพบกลุ่มสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ครั้งละ 3 ชั่วโมง ทำให้มีเวลาจำกัดในการเข้ามาใช้บริการห้องสมุด ดังนั้นนักศึกษาจึงต้องการให้ปรับปรุงระเบียบของห้องสมุด ดังนี้

2.3.1 ด้านเวลาเปิด-ปิด บริการของห้องสมุด นักศึกษาต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดบริการทุกวัน โดยเฉพาะวันเสาร์ (ห้องสมุดปิดบริการวันศุกร์-เสาร์) อันเป็นวันที่นักศึกษาพบกลุ่ม อาคารเอนกประสงค์ของห้องสมุดและอาคารเอนกประสงค์ของโรงเรียนบ้านควนโดน ซึ่งอยู่ห่างจากห้องสมุดประมาณ 150 เมตร จำนวนนักศึกษาดังกล่าว มีทั้งสิ้น 316 คนสามารถใช้บริการจากห้องสมุดเพื่อการศึกษาได้หากห้องสมุดเปิดบริการในวันเสาร์

2.3.2 ด้านระยะเวลาการยืม-คืน นักศึกษาต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มระยะเวลาการยืมสารนิเทศที่เป็นแบบเรียนตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนให้มากกว่า 7 วัน ตามระเบียบที่ห้องสมุดกำหนดไว้

2.4 ทรัพยากรสารนิเทศที่ให้บริการ นักศึกษาต้องการให้ห้องสมุดมีหนังสือแบบเรียนตามหลักสูตรของกรมการศึกษานอกโรงเรียนให้มากกว่าเดิม ต้องการให้มีคู่มือเตรียมสอบและสารนิเทศประเภทโสตทัศนวัสดุ เช่น วิดิทัศน์ แถบบันทึกเสียง ไว้บริการในห้องสมุดด้วย

2.5 ด้านบุคลากร ต้องการให้เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ

2.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ นักศึกษาต้องการให้ห้องสมุดประชาสัมพันธ์การบริการของห้องสมุดตลอดจนวิธีการใช้บริการนั้น ๆ นอกจากนี้ยังมีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์งานบริการของห้องสมุดตามสถานที่พบกลุ่ม และจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์งานบริการห้องสมุด

ความคิดเห็นของผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยด้านปัญหาและแนวทางแก้ไขในการจัดบริการเพื่อสนับสนุนกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนของห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดน

จากผลการประชุมเชิงปฏิบัติการของผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย 2 ครั้ง เมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2539 และ 10 พฤษภาคม 2539 ณ ห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดน จังหวัดสตูล ผู้เข้าร่วมประชุมประกอบด้วย บุคคลและกลุ่มบุคคล 3 กลุ่ม คือ 1) ผู้วิจัย (Researcher) 2) กลุ่มผู้ปฏิบัติ (Workers) ซึ่งได้แก่บุคลากรของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอควนโดน 4 คน คือ หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชน ประธานคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนอำเภอ ประธาน(หรือตัวแทน)คณะกรรมการที่ปรึกษาห้องสมุดประชาชนอำเภอ และตัวแทนครูประจำกลุ่มศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ จำนวน 1 คน รวมจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการทั้งสิ้น 11 คน (ดังรายชื่อในภาคผนวก 5) ได้ร่วมกันพิจารณาประเด็นปัญหาในการจัดบริการเพื่อสนับสนุนกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนของห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดน ทั้งนี้ได้นำประเด็นปัญหาที่ได้จากการสัมภาษณ์นักศึกษามาพิจารณา วิเคราะห์ และวินิจฉัยหาแนวทางแก้ไขด้วย ซึ่งสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ประเด็นปัญหาของห้องสมุด

1.1 นโยบายและวัตถุประสงค์ของการจัดบริการ ห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดนปฏิบัติงานตามนโยบายที่กรมการศึกษานอกโรงเรียนกำหนด ซึ่งเป็นนโยบายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นใช้กับห้องสมุดประชาชนสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียนทั่วประเทศ ซึ่งผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยเห็นว่า ทำให้การบริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดนไม่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะเฉพาะแต่ละชุมชน ดังนั้นห้องสมุดควรกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์เฉพาะในการจัดบริการเพื่อสนับสนุนการศึกษานอกโรงเรียนให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร อยู่ภายใต้กรอบนโยบายของกรมการศึกษานอกโรงเรียนและสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ปัญหาด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ จากการสัมภาษณ์นักศึกษพบว่าสถานที่นั่งอ่านหนังสือในห้องสมุดคับแคบ และบางครั้งมีที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ ซึ่งผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยก็มีความเห็นสอดคล้องกับนักศึกษา เนื่องจากพื้นที่ส่วนหนึ่งภายในห้องสมุดจัดเป็นสำนักงานของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอควนโดน และนอกจากนี้บางช่วงก็ยังเปิดบริการให้ผู้ชมรายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษาภายในห้องสมุดอีกด้วย จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ห้องสมุดคับแคบ

1.3 ปัญหาด้านประเภทและการจัดบริการ คือ ห้องสมุดขาดการบริการเจาะลึกเฉพาะกลุ่ม การบริการที่มีอยู่เป็นบริการทั่ว ๆ ไป ไม่ได้ศึกษาและคำนึงถึงความจำเป็น ความต้องการใช้ ของกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว รวมทั้งประเภทของการบริการอยู่ในวงจำกัด และไม่เป็นสัดส่วนเฉพาะ ห้องสมุดขาดครุภัณฑ์ที่จำเป็นในการดำเนินงานเพื่อให้บริการ เช่น เครื่องเล่นเทป เครื่องวิดีโอ เครื่องถ่ายเอกสาร รวมทั้งความสะดวกในการใช้โทรศัพท์

1.4 ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ คือทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้เพื่อศึกษามีน้อย ไม่เพียงพอ ต่อความต้องการของนักศึกษา รวมทั้งความล่าช้าในการเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการ โดยเฉพาะสารสนเทศประเภทต่าง ๆ เพื่อประกอบการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม เช่น ชุดวิชา ที่กรมการศึกษานอกโรงเรียนจัดส่งมาให้ จำนวน 5,000 เล่ม ปรากฏว่าเอกสารดังกล่าว ยังไม่ได้ ดำเนินการทางด้านเทคนิคเพื่อนำออกบริการ และนอกจากนี้ห้องสมุดยังไม่มีสื่อประสมประเภท โสตทัศนวัสดุไว้บริการ

1.5 ปัญหาด้านบุคลากร คือมีบุคลากรไม่พอเพียง เจ้าหน้าที่ห้องสมุดต้องรับภาระงานสำนักงาน ของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอควนโดนซึ่งตั้งอยู่ภายในห้องสมุดนั้นอีกด้วย ทำให้ ไม่มีเวลาในการดำเนินงานด้านห้องสมุดที่เป็นภาระหน้าที่โดยตรงได้อย่างเต็มที่ ประกอบกับ ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนเลื่อนได้สูงสุดเพียงแค่ระดับ 4 จึงทำให้เจ้าหน้าที่ ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

1.6 ปัญหาด้านงบประมาณ คืองบประมาณที่ได้รับจัดสรรเพื่อดำเนินงานห้องสมุด ไม่เพียงพอ จึงทำให้เป็นอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

1.7 ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ คือห้องสมุดขาดการประชาสัมพันธ์จึงทำให้มีผู้ใช้น้อย

1.8 ปัญหาด้านการประเมิน คือห้องสมุดไม่มีระบบการประเมินผลการบริการที่ชัดเจน ทำให้การจัดการบริการไม่บรรลุเป้าหมาย

2. แนวทางแก้ไขปัญหา

จากประเด็นปัญหาดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยและผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยได้กำหนด แนวทางแก้ไขไว้ดังนี้

2.1 ด้านนโยบายและวัตถุประสงค์ ควรเชิญผู้ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย และวัตถุประสงค์ของการจัดบริการของห้องสมุดประชาชน มาร่วมประชุมเพื่อกำหนดนโยบาย และ วัตถุประสงค์เฉพาะในการจัดบริการเพื่อสนับสนุนการศึกษานอกโรงเรียนให้ชัดเจน กำหนดเป็น ลายลักษณ์อักษร ภายใต้กรอบนโยบายของกรมการศึกษานอกโรงเรียน และสอดคล้องกับ ความต้องการของนักศึกษาที่สามารถปฏิบัติได้ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ด้านอาคารสถานที่ เนื่องจากพื้นที่ห้องสมุดมีจำกัด ไม่สามารถขยายหรือต่อเติมอาคารได้ในทันที ดังนั้นแนวทางการแก้ปัญหาในเบื้องต้น ก็คือควรรย้ายหรือลดพื้นที่สำหรับสำนักงานศูนย์บริการการศึกษาออกโรงเรียนอำเภอควนโดนให้เป็นสัดส่วนเฉพาะ เพื่อให้มีพื้นที่สำหรับการบริการให้มากที่สุด นอกจากนี้ควรจัดสถานที่บริเวณรอบอาคารห้องสมุดให้สามารถใช้นั่งอ่านได้นั่งอ่านได้ ผู้ใช้บริการสามารถยืมเอกสารและสื่อต่าง ๆ ของห้องสมุดไปนั่งอ่านภายนอกได้ สำหรับสถานที่รับชมรายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียมควรรย้ายไปจัดบริการ ณ อาคารเอนกประสงค์ การจัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วนเฉพาะนี้จะทำให้อาคารสำหรับการบริการอ่านหนังสือในห้องสมุดไม่แออัดจนเกินไป ควรมีการจัดหาครุภัณฑ์ที่จำเป็นใช้เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน เช่นชุดเครื่องเสียง เครื่องเล่นวีดีโอ ในส่วนนี้หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษาออกโรงเรียนจะพิจารณาดำเนินการจัดหาโดยใช้เงินบำรุงการศึกษา ส่วนเรื่องความสะดวกในการใช้โทรศัพท์หัวหน้าศูนย์จะนำปัญหานี้ไปปรึกษาหารือกับหน่วยงานต้นสังกัดต่อไป

2.3 ด้านประเภทและการจัดบริการ ห้องสมุดควรมีบริการที่เจาะลึกกับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะคือกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักศึกษา ควรมีบริการต่าง ๆ เพิ่มเติมจากบริการที่ห้องสมุดจัดอยู่แล้ว และบริการนั้นควรตอบสนองการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การจัดบริการสถานที่พบกลุ่ม การจัดให้มีทรัพยากรนิเทศที่สนับสนุนการเรียนการสอนอย่างเพียงพอ การสอนการใช้ห้องสมุดให้กับนักศึกษา การบริการแนะแนวการศึกษาต่อ แนะนำด้านอาชีพ การทำบรรณานิตส์แนะนำสื่อสารนิเทศประกอบการศึกษาค้นคว้า เป็นต้น

2.4 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการแก้ปัญหาดังนี้

2.4.1 คำเนินการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นแบบเรียน พิจารณาว่ามีหมวดวิชาอะไรบ้างและจำนวนอย่างน้อยเพียงใด เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการจัดหาแบบเรียนในหมวดวิชาที่ยังไม่มีให้บริการหรือมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา และคำเนินการพิจารณาจัดหาทรัพยากรสารนิเทศดังกล่าวเพิ่มเติม ให้เหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการ

2.4.2 คำเนินงานด้านเทคนิคกับทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นแบบเรียนสำเร็จรูป ที่มีอยู่ในห้องสมุดโดยระดมบุคลากร เพื่อให้ให้นักศึกษาสามารถใช้เป็นสื่อประสมประกอบการศึกษาได้ทันในแต่ละภาคการศึกษา

2.4.3 ห้องสมุดควรพิจารณาจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทโสตทัศนวัสดุไว้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับการเรียนการสอนนอกโรงเรียน และสนับสนุนการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียมที่จะต้องใช้สื่อประสมในการจัดการเรียนการสอนดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพ และทรัพยากรสารสนเทศประเภทโสตทัศนวัสดุที่ควรจัดให้มีไว้บริการในเบื้องต้น คือ วัสดุทัศน และแถบบันทึกเสียง

2.5 ด้านบุคลากร เนื่องจากขณะนั้นนโยบายของรัฐก็ได้จำกัดการเพิ่มบุคลากร ดังนั้นแนวทางที่ห้องสมุดจะสามารถแก้ปัญหาได้ ก็ด้วยวิธีการจัดหาอาสาสมัครมาช่วยงานห้องสมุด ซึ่งผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยได้นำเสนอไว้หลายวิธี เช่น ประกาศรับอาสาสมัครจากบุคคลทั่วไป ติดต่อกับสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เพื่อขออนักศึกษามาช่วยงานหรือฝึกงาน นักศึกษาอาสาสมัครช่วยงานห้องสมุดจากโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักศึกษาการศึกษานอกโรงเรียน เป็นต้น

2.6 ด้านงบประมาณ ถึงแม้ว่าการดำเนินปฏิบัติการวิจัยครั้งนี้จะดำเนินงานภายใต้ข้อจำกัดของงบประมาณที่มีอยู่ อย่างไรก็ตามผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยก็ได้มีข้อเสนอแนะในเรื่องของงบประมาณไว้คือ ควรมีการจัดสรรค่าใช้จ่ายเงินในแต่ละกิจกรรมให้ชัดเจน และควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อหารายได้สนับสนุนกิจกรรมของห้องสมุดซึ่งดำเนินการ โดยคณะกรรมการห้องสมุดประชาชน

2.7 การประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดควรมีการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น การจัดสถานที่เน้นความสะอาด ร่มรื่น น่าเข้ามาใช้บริการ การจัดทำแผ่นพับแนะนำสื่อสารนิเทศใหม่ ๆ ของห้องสมุด จัดให้มีเจ้าหน้าที่ออกประชาสัมพันธ์ตามสถานที่พบกลุ่มต่าง ๆ ของนักศึกษา รวมทั้งประชาสัมพันธ์ทางสื่อท้องถิ่น เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

2.8 ด้านการประเมิน ควรมีการประเมินการให้บริการของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดทำกล่องแสดงความคิดเห็น สังเกต สอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และควรมีการประเมินอย่างน้อยภาคเรียนละ 1 ครั้ง

การดำเนินงานตามแนวทางที่ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยกำหนด

เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านระยะเวลา งบประมาณ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ทำให้ไม่สามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามตัวแปรที่กำหนดไว้ได้ครบถ้วนและสมบูรณ์ ดังนั้นผลการดำเนินงานตามแนวทางที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นมานั้นในแต่ละประเด็นสามารถดำเนินการได้ ดังนี้

1. ด้านนโยบายและวัตถุประสงค์

ห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดน จัดบริการตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของกรมการศึกษานอกโรงเรียน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองกลุ่มเป้าหมายได้อย่างแท้จริง ห้องสมุดควรมีนโยบายและวัตถุประสงค์เฉพาะแต่ละงานเพื่อความชัดเจน ดังนั้นจึงได้ดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการขึ้น โดยเชิญคณะบุคคลระดับผู้บริหารเข้าร่วมประชุม ปรึกษาหารือ และกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์เฉพาะของการจัดบริการ เพื่อสนับสนุนการศึกษานอกโรงเรียนของห้องสมุดประชาชน ณ ห้องสมุดประชาชนอำเภอ

ควนโดน เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2539 ผู้เข้าร่วมประชุมประกอบด้วย ผู้บริหารศูนย์การศึกษานอก โรงเรียนจังหวัดสตูล หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอควนโดน หัวหน้าฝ่ายนโยบายและแผน และหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมพัฒนาเครือข่ายของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดสตูล ศึกษาธิการอำเภอควนโดน ประธานคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดน เจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดน และผู้วิจัย รวมผู้เข้าร่วมประชุมทั้งสิ้น 8 คน (รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม ภาคผนวก 6) มติในที่ประชุมเห็นด้วยกับประเด็นที่ว่า การให้บริการจะตอบสนองผู้ใช้บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ห้องสมุดควรมีนโยบายและวัตถุประสงค์เฉพาะในการจัดบริการ ดังนั้น คณะผู้เข้าร่วมประชุมจึงได้ร่วมกันกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ในการจัดบริการเพื่อสนับสนุนกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนของห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดน ไว้ดังนี้

1.1 นโยบายการจัดบริการเพื่อสนับสนุนกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนของห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดน คือ ห้องสมุดควรจัดบริการเพื่อสนับสนุนกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนได้อย่างกว้างขวาง ทัวถึง และตรงกับความต้องการของนักศึกษา ซึ่งมีมาตรการดังนี้

1.1.1 ศึกษาวิเคราะห์ความต้องการในการรับบริการจากห้องสมุดของนักศึกษานอกระบบโรงเรียน

1.1.2 พัฒนาห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดนให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ที่มีศักยภาพ โดยจัดให้มีสื่อสารนิเทศอย่างเพียงพอ มีรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม และตอบสนองความต้องการของนักศึกษากการศึกษานอกโรงเรียน

1.1.3 ดำเนินการให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา และการจัดบริการห้องสมุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการจัดบริการเพื่อสนับสนุนกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนของห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดน มีดังนี้

1.2.1 เพื่อให้ห้องสมุดเป็นแหล่งบริการทรัพยากรสารนิเทศเพื่อการศึกษาที่มีศักยภาพ สามารถสนับสนุนการเรียนการสอนการศึกษานอกโรงเรียน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2.2 เพื่อให้ห้องสมุดมีทรัพยากรสารนิเทศเพื่อการศึกษาอย่างเพียงพอ และหลากหลาย เช่น วิดีทัศน์ ชุดวิชา แบบเรียน รายการโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม เป็นต้น

1.2.3 เพื่อให้ห้องสมุดเป็นสถานที่ที่นักศึกษาเข้ามาใช้บริการ เพื่อจัดกิจกรรมพบกลุ่ม สัมมนา และนันทนาการ ได้ตามความต้องการและจำเป็น

1.2.4 เพื่อให้ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางในการกระจายทรัพยากรสารนิเทศเพื่อการศึกษาไปยังศูนย์การเรียนต่าง ๆ ของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอควนโดน

2. ด้านอาคารสถานที่ และครุภัณฑ์ของห้องสมุด

สถานภาพและศักยภาพ

ห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดน ตั้งอยู่ในเขตชุมชนบนถนนพัฒนาวิถี หมู่ที่ 1 ตำบลควนโดน จังหวัดสตูล ในเนื้อที่ทั้งหมด 1 ไร่ 32 ตารางวา มีรั้วแสดงบริเวณชัดเจน ลักษณะอาคารเป็นแบบมาตรฐานขนาดเล็กของกรมการศึกษานอกโรงเรียนขนาดอาคาร 8 X 22 ตารางเมตร พื้นที่ภายใน 144 ตารางเมตร สำหรับบริเวณภายในอาคารของห้องสมุด เป็นห้องโถง มีมุมเด็กแยกเป็นสัดส่วน มีห้องน้ำทางประตูเข้า-ออก จำนวน 2 ห้อง แต่เนื่องจากห้องสมุดมีปัญหาด้านสถานที่จัดเก็บวัสดุสำนักงาน จึงใช้ห้องน้ำห้องหนึ่ง เป็นห้องเก็บของ เปิดให้บริการเพียงห้องเดียว และมีห้องขนาด 9 ตารางเมตร เป็นห้องทำงานของหัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ บริเวณรอบอาคารห้องสมุดมีอาคารประกอบต่าง ๆ ดังนี้ อาคารเอนกประสงค์ ขนาด 7 X 14 เมตร ตั้งอยู่ด้านหลังของอาคารห้องสมุด โรงรถสำหรับจอดรถจักรยานยนต์ ขนาด 3 X 6 เมตร จำนวน 1 หลัง สำหรับครุภัณฑ์ที่ใช้ในห้องสมุด มีดังนี้

- 1) ชั้นวางหนังสือ ขนาด .30 X 1.80 เมตร 5 ชั้น จำนวน 6 ใบ เป็นชั้นติดผนัง อาคารเคลื่อนย้ายไม่ได้
- 2) ชั้นเหล็ก ขนาด 2.75 X 2.00 เมตร จำนวน 1 ใบ
- 3) ชั้นเหล็กขนาด 1.80 X 1.00 เมตร จำนวน 1 ใบ
- 4) ชั้นวางวารสาร ขนาด .31 X 2.40 X 1.80 จำนวน 1 ใบ
- 5) เครื่องรับโทรทัศน์ ขนาด 21 นิ้ว จำนวน 2 เครื่อง
- 6) เครื่องรับสัญญาณดาวเทียม จำนวน 1 ชุด
- 7) ตู้บัตรรายการ ขนาด 20 ลิ้นชัก จำนวน 1 ใบ
- 8) เคา์นเตอร์ สำหรับ ยืม-คืนหนังสือ ขนาด 1.05 X 0.55 เมตร จำนวน 1 อัน
- 9) ตู้เหล็กเก็บเอกสาร ขนาด 4 ลิ้นชัก จำนวน 2 ตู้
- 10) ตู้เหล็กเก็บเอกสาร ขนาด 4 ลิ้นชัก จำนวน 2 ตู้
- 11) โต๊ะ-เก้าอี้ทำงาน จำนวน 3 ชุด
- 12) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เช่น คอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์พร้อมโต๊ะวาง จำนวน 1 ชุด
- 13) เครื่องอัดสำเนา จำนวน 1 เครื่อง
- 14) เครื่องพิมพ์คิด จำนวน 2 เครื่อง
- 15) โต๊ะอ่านหนังสือ นั่งได้ 6 ที่นั่ง จำนวน 4 ตัว
- 16) เก้าอี้นั่งอ่านหนังสือ จำนวน 24 ตัว

นอกจากนี้ก็ยังมียุทธวิธีที่ใช้ในสำนักงาน ทั้งงานห้องสมุดและงานการศึกษา นอกโรงเรียนอื่น ๆ ซึ่งครุภัณฑ์และวัสดุเหล่านี้ถูกจัดเก็บอยู่ในอาคารห้องสมุด ทำให้พื้นที่สำหรับบริการการอ่านภายในห้องสมุดคับแคบลง การจัดที่นั่งอ่านจึงจำเป็นต้องวางใกล้ชิดกัน และไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้ โดยเฉพาะวันเสาร์และวันอาทิตย์ ซึ่งเป็นวันพบกลุ่มของนักศึกษาจะมีนักศึกษาเข้ามาใช้บริการห้องสมุดเป็นจำนวนมาก และบางช่วงมาใช้บริการพร้อมกันถึง 50-60 คน ในขณะเดียวกันนักศึกษบางกลุ่มก็ต้องมารับชมรายการโทรทัศน์การศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม นอกจากนี้ยังมีประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้เป็นนักศึกษาการศึกษา นอกโรงเรียนมาใช้บริการห้องสมุดด้วย แต่ห้องสมุดมีที่นั่งเพียง 24 ที่ จึงก่อให้เกิดปัญหาด้านอาคารสถานที่คับแคบและที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ มีเสียงรบกวนขาดสมาธิในการอ่านและการศึกษาค้นคว้า สำหรับวันจันทร์-วันศุกร์ มีผู้มาใช้บริการเฉลี่ยวันละ 70- 80 คน ซึ่งลักษณะการมาใช้บริการจะทยอยกันมาจึงไม่มีปัญหาในด้านที่นั่งอ่านมากนัก แต่ถ้าวันไหนห้องสมุดจะต้องบริการสถานที่ประชุมด้วย วันนั้นผู้ใช้บริการอื่น ๆ ก็จะไม่มียังที่นั่งอ่านหนังสือ และจากการสังเกตของผู้วิจัย พบว่า ณ วันที่มีการใช้ห้องสมุดเป็นสถานที่ประชุม ผู้ใช้บริการจะมานั่งอยู่ที่ประตูห้องสมุด เมื่อเห็นว่าห้องสมุดมีการใช้สถานที่ประชุมก็จะกลับ แต่บางคนก็ยังคงเข้าใช้บริการตามปกติ โดยจะหยิบหนังสือไปนั่งอ่านที่มุมเด็ก

การดำเนินการแก้ไขปัญหา

ประเด็นปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยได้ทดลองนำแนวทางการแก้ปัญหาภายใต้ข้อจำกัดของอาคารสถานที่ โดยพยายามปรับปรุง จัดสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และที่นั่งอ่านหนังสือให้เอื้อต่อกันได้และเป็นสัดส่วน จัดพื้นที่ไว้สำหรับบริการให้มากที่สุด รวมทั้งพัฒนาอาคารเอนกประสงค์ที่แต่เดิมใช้เป็นสถานที่พบกลุ่มเพียงอย่างเดียวให้ใช้ประโยชน์ที่ได้เพิ่มมากขึ้น โดยการกันห้องให้เป็น 2 ห้อง ใช้สำหรับเป็นสถานที่พบกลุ่มเหมือนเดิม 1 ห้อง และอีก 1 ห้อง จัดเป็นห้องโสตทัศนศึกษา และในเบื้องต้นนี้หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอนุมัติให้ใช้เงินบำรุงการศึกษา จัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์ที่จำเป็นคือ

- 1) พรมน้ำมันสำหรับปูพื้น จำนวน 20 หลา
- 2) เครื่องเสียง ขนาด 1,000 วัตต์ จำนวน 1 เครื่อง
- 3) ไมโครโฟน จำนวน 1 ตัว
- 4) เครื่องวิดีโอเล่นและอัดได้ จำนวน 1 เครื่อง
- 5) วิดีโอที่มีเนื้อหาทางด้านให้ความรู้ จำนวน 41 รายการ
- 6) ม้วนวิดีโอเปล่า จำนวน 2 โหล เพื่อนำไปอัดรายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษา

และได้กำหนดวัตถุประสงค์ ของห้องโสตทัศนศึกษาไว้ดังนี้

- 1) ใช้เป็นสถานที่รับชมโทรทัศน์รายการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ของนักศึกษาทางไกลศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอควนโดน
 - 2) ใช้เป็นสถานที่รับชมโทรทัศน์เพื่อการศึกษาของประชาชนทั่วไป ที่ประสงค์จะใช้บริการ
 - 3) ใช้เป็นสถานที่ประชุมของหน่วยงานและประชาชนทั่วไปที่มาขอใช้บริการ
 - 4) ใช้เป็นสถานที่พักผ่อน ด้วยการชมรายการบันเทิงต่าง ๆ ตามความเหมาะสม
- อย่างไรก็ตามเนื่องจากมีข้อจำกัดทางด้านระยะเวลา การดำเนินงานจึงกระทำได้เพียงการจัดห้องโสตทัศนศึกษาและกำหนดรูปแบบการให้บริการไว้ แต่ยังไม่ได้ดำเนินการให้บริการ ส่วนรายละเอียดการให้บริการที่ได้เสนอแนะให้ดำเนินต่อไปดูได้จากประเภทและการจัดบริการ

3. ด้านประเภทและการจัดบริการ

สถานภาพและศักยภาพ

ห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดน เปิดบริการตั้งแต่วันอาทิตย์ - วันพฤหัสบดี เวลา 08.30 - 16.30 น งานบริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดน ที่ดำเนินอยู่ในปัจจุบัน มีดังนี้

- 1) บริการการอ่านภายในห้องสมุด โดยเปิดบริการให้กับประชาชนทั่วไป ไม่จำกัด ผู้ใช้บริการเช่นเดียวกับห้องสมุดประชาชนทั่วไป
- 2) บริการ ยืม-คืน ห้องสมุดปฏิบัติตามระเบียบของกรมการศึกษานอกโรงเรียน คือ กำหนดให้ยืมหนังสือได้ครั้งละ 3 เล่มต่อ 7 วัน ส่งเกินกำหนดปรับวันละ 2 บาท ต่อเล่ม ผู้มีสิทธิยืมจะต้องสมัครเป็นสมาชิกห้องสมุด โดยจ่ายค่าบำรุง ปีละ 30 บาท หรือ 500 บาทตลอดชีพ และ/หรือ ผู้มีอุปการคุณโดยบริจาคเงิน ทรัพย์สินให้ห้องสมุดอย่างน้อย 1,000 บาท
- 3) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ห้องสมุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยบริการข้อมูลเฉพาะที่มีอยู่ในห้องสมุดเท่านั้น
- 4) บริการสถานที่ประชุมภายในห้องสมุด ในกรณีที่มีผู้เข้าร่วมประชุมไม่เกิน 15 คน ซึ่งให้บริการโดยเฉลี่ยเดือนละ 5 ครั้ง (รวมทั้งการประชุมของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน)
- 5) ป้ายนิเทศ เพื่อประชาสัมพันธ์งานต่าง ๆ ของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ซึ่งจัดไว้ในศาลานิทรรศบริเวณหน้าอาคารห้องสมุด

การบริการดังที่กล่าวมาเป็นการให้บริการให้กับกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ไป ไม่ได้จัดบริการเจาะลึกให้กับกลุ่มเป้าหมายกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยกลุ่มเป้าหมายที่ห้องสมุดประชาชนจะต้องบริการ

ประกอบด้วย 3 กลุ่มใหญ่ คือ ประชาชนทั่วไป นักศึกษาในระบบโรงเรียน และนักศึกษานอก
 ระบบโรงเรียน การจัดบริการกว้าง ๆ ไม่เจาะลึกกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว อาจเป็นสาเหตุให้
 ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษานอกโรงเรียนได้อย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตาม
 ห้องสมุดได้บริการสถานที่พบกลุ่ม โดยจัดให้บริการ ณ อาคารเอนกประสงค์บริเวณด้านหลัง
 อาคารห้องสมุด ซึ่งพบกลุ่มได้ ครั้งละ 2 กลุ่ม กลุ่มละ 35 คน นอกจากนี้ก็เป็นจุดบริการการศึกษา
 ทางไกลผ่านดาวเทียม ตามนโยบายของกรมการศึกษานอกโรงเรียน ซึ่งเริ่มบริการตั้งแต่ภาคเรียน
 ที่ 1/2539 โดยติดตั้งเครื่องรับโทรทัศน์ไว้ในห้องสมุด แต่ก็ยังมิได้มีการกำหนดวางแผนการให้
 บริการไว้ เนื่องจากเป็นช่วงเริ่มโครงการ ดังนั้นในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้การจัดการให้บริการ
 สื่อทางไกล จึงเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ต้องดำเนินการในช่วงนี้ด้วย

การดำเนินการแก้ไขปัญหา

ในการจัดบริการดังกล่าว มีปัจจัยหลายประการที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของ
 นักศึกษา เช่นวันและเวลาในการให้บริการของห้องสมุด สถานที่นั่งอ่านภายในคับแคบ ระยะเวลา
 ของการให้ยืมหนังสือน้อยเกินไป โดยเฉพาะหนังสือแบบเรียนนักศึกษาต้องการยืมมากกว่า 7 วัน
 การจัดสถานที่รับชมรายการดาวเทียมไม่เหมาะสม ต้องการให้มีสื่อแบบเรียนมากขึ้น ให้จัดบริการ
 สอนการใช้ห้องสมุด นอกจากนั้นยังต้องการให้มีสื่อโสตทัศนวัสดุไว้บริการด้วย ดังนั้นเพื่อให้
 สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา ผู้วิจัยจึงเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไข และจัดบริการ
 ต่าง ๆ ที่จะสามารถสนับสนุนการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถดำเนินการ
 ได้ภายใต้ข้อจำกัดในด้านต่าง ๆ ของห้องสมุด จากการทดลองดำเนินการวิจัยได้ดำเนินการแก้ไข
 ปรับปรุงและเพิ่มบริการที่เห็นว่าสามารถสนับสนุนการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพดังนี้

1) ด้านเวลา เปิด-ปิด บริการของห้องสมุดยังขาดความเหมาะสมไม่อำนวยความสะดวก
 สะดวกแก่ผู้ใช้ โดยเฉพาะนักศึกษาที่พบกลุ่มในวันเสาร์ซึ่งที่ใช้อาคารเอนกประสงค์หลังห้องสมุด
 ไม่สามารถเข้าใช้บริการห้องสมุดได้เนื่องจากห้องสมุดหยุดบริการ นอกจากนี้เครื่องรับโทรทัศน์
 เพื่อใช้ในการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียมก็ติดตั้งอยู่ภายในอาคารห้องสมุด นักศึกษาจึงไม่สามารถ
 รับชมรายการทางโทรทัศน์ได้ ในช่วงดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยซึ่งมีบทบาทเป็นผู้ปฏิบัติงาน ได้ทดลอง
 เปิดบริการในวันศุกร์และวันเสาร์เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามสำหรับในวันศุกร์นั้น ถึงแม้ว่าห้องสมุด
 จะปิดบริการ แต่บุคลากรอื่น ๆ ของศูนย์บริการศึกษานอกโรงเรียน ที่ไม่ได้ลงพื้นที่ในวันดังกล่าว
 ก็ยังคงปฏิบัติงานตามปกติ ดังนั้นผู้ใช้บริการก็สามารถเข้าไปใช้บริการอ่านหนังสือในห้องสมุดได้
 แต่ห้องสมุดก็งดบริการอื่น ๆ เช่น บริการ ยืม-คืน ดังนั้นในช่วงการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทดลองเปิด
 บริการห้องสมุดทุกวัน และให้บริการทุกประเภทที่ห้องสมุดจัดอยู่ จากผลการทดลองปรากฏว่า

ได้รับการตอบสนองจากนักศึกษาเป็นจำนวนมาก โดยในวันเสาร์ของทุกสัปดาห์จะมีผู้ใช้บริการ รวมทั้งนักศึกษานอกโรงเรียนเข้ามาใช้บริการ เฉลี่ยวันละ 200 คน และมีการชมรายการเพื่อการ ศึกษาทางไกลไทยคม จำนวนวันละ 2 กลุ่ม คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น 1 กลุ่ม มีนักศึกษา จำนวน 45 คน และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย 1 กลุ่ม มีนักศึกษาจำนวน 30 คน สำหรับวันศุกร์ มีการพบกลุ่มของนักศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 8 คน ได้จัดบริการให้มีการพบกลุ่มภายใน ห้องสมุด นอกจากนี้ก็มีผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมายอื่นที่ไม่ใช่นักศึกษาการศึกษานอกโรงเรียน เข้ามา ใช้บริการ เฉลี่ยวันละ 60 คน จากผลการดำเนินการดังกล่าว หัวหน้าศูนย์บริการอำเภอควนโดน ได้สังเกตเห็นถึงประโยชน์ที่นักศึกษาจะได้รับ จึงได้ดำเนินการประชุมบุคลากรของศูนย์บริการการ ศึกษาออกโรงเรียนอำเภอควนโดน เพื่อหาแนวทางในการกำหนดเวลาการเปิดบริการให้สอดคล้อง กับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งผลจากการประชุมมีมติให้ห้องสมุดเปิดบริการทุกวัน โดยให้ บุคลากรของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอผลัดเปลี่ยนกันมาให้บริการในวันหยุดทำการ และให้เบิกค่าใช้จ่ายค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาได้ตามที่กระทรวงการคลังกำหนด ทั้งนี้รวม ทั้งครูอาสาที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวด้วย

2) ประเภทของการจัดบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดยังไม่เจาะลึกกลุ่มเป้าหมาย (ยกเว้น การจัดบริการสถานที่พบกลุ่ม ซึ่งจัดให้บริการ ณ อาคารเอนกประสงค์) เป็นเหตุให้นักศึกษา เห็นว่าห้องสมุดควรมีการจัดบริการให้มากกว่านี้ ดังนั้นเพื่อตอบสนองกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว ห้องสมุดจึงควรมีบริการที่เฉพาะและเจาะลึกกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักศึกษาเพื่อให้การศึกษาค้นคว้าของนักศึกษาเป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ได้มีการปรับปรุงการให้บริการของห้องสมุด ดังนี้

2.1) การให้บริการทั่วไปในฐานะที่เป็นห้องสมุดประชาชน โดยให้บริการกับ ประชาชนทั่วไป ไม่จำกัดเพศ วัย ระดับการศึกษา ศาสนา หรือข้อจำกัดอื่น ๆ เช่นสภาพความพิการ ทางกายของผู้ใช้ เป็นต้น บริการต่าง ๆ ที่จัดให้มีดังนี้

2.1.1) บริการการอ่าน โดยให้ประชาชนทั่วไปใช้บริการห้องสมุดได้ ทุกประเภท และตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ

2.1.2) บริการยืม-คืน บริการให้กับสมาชิกห้องสมุด ตามระเบียบของ ห้องสมุด

2.1.3) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2.1.4) จัดนิทรรศการในวันสำคัญ

2.1.5) บริการสำหรับเด็ก เช่นการจัดมุมเด็กไว้ในห้องสมุด โดยรวบรวมหนังสือ ของเล่นต่าง ๆ ไว้บริการในมุมเด็ก นอกจากนี้ก็มีกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับเด็ก ตามวาระและโอกาส

2.1.6) บริการห้องสมุดทัศนศึกษาสำหรับประชาชนทั่วไป เพื่อให้ห้องสมุดทัศนศึกษาได้มีการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ ซึ่งในช่วงการดำเนินการวิจัย ห้องสมุดประชาชนได้จัดบริการสื่อทัศนศึกษา ประเภทวิดิทัศน์ แถบบันทึกเสียง มีบริการยืม-คืน ทัศนศึกษา โดยผู้ขอใช้ต้องกรอกแบบฟอร์มแสดงความจำนง (ภาพประกอบ 12)

2.1.7) การบริการสถานที่ประชุม โดยให้ใช้ห้องสมุดทัศนศึกษาเป็นสถานที่ประชุม

ภาพประกอบ 12 แบบฟอร์มขอใช้ห้องสมุดทัศนศึกษา

แบบฟอร์มขอใช้ห้องสมุดทัศนศึกษา	
ข้าพเจ้า.....	อาชีพ.....
มีความประสงค์ขอใช้ห้องสมุดทัศนศึกษาในวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....	
ตั้งแต่วันที่.....	
วัตถุประสงค์	
<input type="checkbox"/>	รับชมวิดิทัศน์
<input type="checkbox"/>	ขอใช้สถานที่ประชุม
<input type="checkbox"/>	อื่น ๆ
ลงชื่อ.....	ผู้ให้บริการ
	(.....)
ลงชื่อ.....	เจ้าหน้าที่
	(.....)

2.2) งานบริการในฐานะที่เป็นสถานศึกษาของกรมการศึกษานอกโรงเรียนเพื่อสนองตอบกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักศึกษานอกระบบโรงเรียน โดยบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดให้มี ดังนี้

2.2.1) จัดมุมพิเศษสำหรับการศึกษาไว้เฉพาะ ชื่อมุม “กศน” โดยจัดทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษาโดยตรงที่เป็นสิ่งพิมพ์ นิทรรศการ และกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการศึกษาไว้ที่มุมนี้

2.2.2) กำหนดให้ห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อศึกษานอกระบบโรงเรียน โดยกำหนดการให้บริการดังนี้

2.2.2.1) การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์ที่เป็นแบบเรียนตามหลักสูตรกรมการศึกษานอกโรงเรียน กำหนดให้ยืมได้ครั้งละ 3 เล่ม ต่อ 7 วัน อย่างไรก็ตาม ยังมีแบบเรียนบางหมวดวิชาที่กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้จัดส่งมาให้เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะหนังสือเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น หมวดวิชาภาษาไทย วิชาส่งเสริมคุณภาพชีวิต และวิชาคณิตศาสตร์ มีจำนวนมากถึงหมวดวิชาละ 200 เล่ม และชุดวิชาที่เป็นแบบเรียนสำเร็จรูป จำนวน 5,000 เล่ม ดังนั้นเพื่อให้ทรัพยากรสารสนเทศดังกล่าว มีกระบวนการการให้บริการที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายและตอบสนองความต้องการของนักศึกษา จึงได้กำหนดกระบวนการบริการไว้ดังนี้

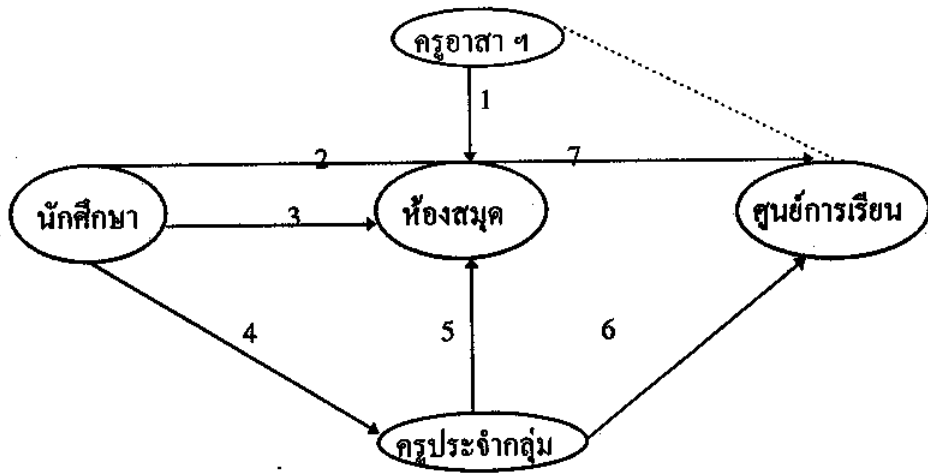
ก) ให้ห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดน เป็นศูนย์กลางในการจัดการทางด้านเทคนิค และการกระจายสื่อ

ข) ครูอาสาสมัคร ดำเนินการยืมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษา ในหมวดวิชาที่มีการเรียนการสอน ในตำบลที่ตนเองเป็นผู้รับผิดชอบได้จากห้องสมุด (สรหมายเลข 1) เพื่อนำไปบริการ ณ ศูนย์การเรียน (เส้นประ) และเมื่อสิ้นภาคเรียนก็จัดเก็บเอกสารต่าง ๆ ส่งคืนห้องสมุดแล้วดำเนินการยืมชุดวิชาที่เปิดสอนในภาคเรียนต่อไป

ค) ครูประจำกลุ่ม สามารถยืมแบบเรียน และชุดวิชาได้จากห้องสมุด (สรหมายเลข 5) หรือศูนย์การเรียน (สรหมายเลข 6) ได้ตามจำนวนที่นักศึกษามาพบกลุ่ม

ง) นักศึกษาสามารถยืมแบบเรียน และชุดวิชาได้โดยตรงจากห้องสมุด (สรหมายเลข 3) หรือศูนย์การเรียน (สรหมายเลข 2) ตามระเบียบการยืมของห้องสมุด และศูนย์การเรียนนั้น ๆ หรืออาจยืมโดยผ่านครูประจำกลุ่ม (สรหมายเลข 4)

ภาพประกอบ 12 กระบวนการในการยื่นทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษา



2.2.2.2) การบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทโสตทัศนวัสดุ โดยกำหนดให้มีระเบียบการให้บริการดังนี้

- ก) วัสดุที่สน ยืมได้ครั้งละไม่เกิน 2 ม้วน ภายใน 3 วัน
- ข) แถบบันทึกเสียง ยืมได้ครั้งละไม่เกิน 2 คลิป ภายใน 3 วัน
- ค) ส่งคืนเกินกำหนดปรับวันละ 5 บาท ต่อ 1 ม้วน/คลิบ

2.2.2.3) บริการสถานที่รับชมโทรทัศน์รายการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ณ ห้องโสตทัศนศึกษา โดยให้นักศึกษาคิดต่อให้ครูประจำกลุ่มแจ้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบห้องโสตทัศนศึกษา เพื่อขอใช้สถานที่ชมโทรทัศน์รายการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ตามวัน เวลา ที่ออกอากาศ ซึ่งต้องเขียนคำร้องตามแบบฟอร์ม (ภาพประกอบ 14)

ภาพประกอบ 18 แบบฟอร์มขอใช้สถานที่เพื่อชมโทรทัศน์รายการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียมของห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดน

แบบฟอร์มขอใช้สถานที่เพื่อชมโทรทัศน์รายการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม

ชื่อครูประจำกลุ่ม.....ชื่อกลุ่ม.....

ระดับ..... จำนวนนักศึกษา.....คน

เวลาที่ออกอากาศของรายการ.....

หมวดวิชา.....

ลงชื่อ.....ครูประจำกลุ่ม
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่บริการ
(.....)

2.2.2.4) บริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ โดยศูนย์บริการการศึกษา นอกโรงเรียนได้กำหนดบุคลากรในการแนะแนวนักศึกษา บริการให้เมื่อมีนักศึกษามาขอคำปรึกษา ซึ่งเป็นการให้บริการเชิงรับเท่านั้น ซึ่งผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยได้นำเสนอการบริการในเชิงรุก คือให้ห้องสมุดจัดบริการข่าวสารให้นักศึกษาสามารถศึกษาค้นคว้าได้ด้วยตนเอง ดังนั้นในช่วงการปฏิบัติการผู้วิจัยและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดร่วมกันจัดกิจกรรมดังกล่าว ส่วนประเด็นปัญหาในช่วงดำเนินงานนั้นจะร่วมแก้ปัญหาเป็นคราว ๆ ไป กิจกรรมการจัดบริการการศึกษาแนะแนวและอาชีพที่ดำเนินการได้ในห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดนมีดังนี้

ก) ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ ได้จัดทำแฟ้มอาชีพ โดยการรวบรวมอาชีพที่น่าสนใจนำมาจัดป้ายนิเทศแนะนำอาชีพ รวบรวมเอกสาร หนังสือ และวารสารเกี่ยวกับอาชีพ มาจัดไว้บริการที่มุม “กศน”

ข) ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาของกรมการศึกษานอกโรงเรียน โดยจัดนิทรรศการถาวรไว้ที่มุม “กศน” ให้ความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรกรมการศึกษานอกโรงเรียน เช่น ระเบียบต่าง ๆ ของการสมัครเรียน หลักสูตร ค่าใช้จ่าย เป็นต้น

ค) ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาต่อหลังจากจบการศึกษานอกโรงเรียน เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาต่อในสถาบันต่าง ๆ นำเสนอโดยการจัดป้ายนิเทศ ดำเนินการภาคเรียนละ 1 ครั้ง

ง) ข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งงานว่าง โดยเน้นข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งงานว่างของจังหวัดสตูล อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และประเทศมาเลเซีย ซึ่งนักศึกษามีโอกาสที่จะไปปฏิบัติงานได้ ข้อมูลที่นำมาเสนอได้ความร่วมมือจากสำนักงานแรงงานอำเภอควนโดน จัดส่งข่าวสารมาให้ห้องสมุด เดือนละ 2 ครั้ง นอกจากนี้ข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งงานว่างสำนักงานแรงงานอำเภอควนโดน ยังได้ร่วมจัดนิทรรศการและจัดส่งเอกสารเกี่ยวกับการทำงานในต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศมาเลเซีย ซึ่งมีพื้นที่ชายแดนติดต่อกับอำเภอควนโดน จังหวัดสตูล และจากการสังเกตของผู้วิจัย พบว่าบริการนี้ได้รับความสนใจจากนักศึกษามาก

2.2.2.5 บริการสอนการใช้ห้องสมุด จากการสัมภาษณ์นักศึกษา บริการสอนการใช้ห้องสมุดเป็นบริการที่นักศึกษาทุกคนต้องการให้ห้องสมุดจัดให้ ซึ่งในช่วงดำเนินการวิจัยไม่ได้จัดบริการนี้ ผลจากการปฏิบัติการวิจัย พบว่า บริการสอนการใช้ห้องสมุดเป็นบริการสำคัญที่ห้องสมุดควรดำเนินการ ดังนั้นจึงได้กำหนดวิธีการให้บริการดังกล่าวขึ้น โดยให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นผู้ให้ความรู้เรื่องการใช้ห้องสมุด โดยประสานงานกับครูประจำกลุ่มให้นำนักศึกษาไปรับการแนะนำ/ปฐมนิเทศ ที่ห้องสมุดในช่วงเดือนแรกของการเปิดเรียนแต่ละภาคเรียน เพื่อให้นักศึกษาสามารถใช้บริการได้ตามต้องการ

4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

สถานภาพและศักยภาพ

ทรัพยากรสารสนเทศที่มีบริการอยู่ในห้องสมุดปัจจุบันมีดังนี้ (ข้อมูล เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2539)

1) หนังสือ หนังสือลงทะเบียนและจัดให้บริการแล้ว มีจำนวน 6,141 เล่ม ซึ่งในจำนวนนี้รวมทั้งหนังสือแบบเรียนตามหลักสูตรกรมการศึกษานอกโรงเรียน ประมาณ 1,000 เล่ม ด้วย การจัดหนังสือในระบบทศนิยมดิวอี้ สำหรับหนังสือพิเศษ เช่น หนังสือเด็ก ใช้สัญลักษณ์ “ย” หนังสือนวนิยาย ใช้สัญลักษณ์ “น” และหนังสือแบบเรียน ใช้สัญลักษณ์ “บ” เป็นต้น

2) วารสาร วารสารที่บริการมีจำนวนทั้งสิ้น 23 รายการ ดังนี้

2.1) วารสารที่จัดซื้อด้วยเงินงบประมาณ จำนวน 14 ชื่อเรื่อง คือ โกลด์หมอบขวัญเรือน คู่สร้างคู่สม ชัยพฤษภวิทยาศาสตร์ บ้านและสวน แปลก มติชน แม็ค ม.ต้น แม่และเด็ก รัฐกิจงาน วิทยาศาสตร์ สกุลไทย สวนเด็ก และอัปเดต (Update)