

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี จากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางการวิจัย โดยมีเนื้อหาสาระตามลำดับดังนี้

การจัดการศึกษานอกโรงเรียน

ห้องสมุดประชาชน : ความหมาย ความสำคัญ และงานบริการ

ห้องสมุดประชาชนของกรมการศึกษานอกโรงเรียนในปัจจุบัน

การดำเนินการจัดบริการเพื่อสนับสนุนกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนของห้องสมุดประชาชน

ห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดการศึกษานอกโรงเรียน

1. ความหมาย

การจัดการศึกษานอกโรงเรียน หมายถึง กิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่จัดขึ้น โดยมีกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ และวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน และมีลักษณะที่ยืดหยุ่น หลากหลาย มากกว่าการศึกษาในระบบโรงเรียน (อุ้นดา นพคุณ, 2523 : 5) เป้าหมายที่สำคัญ ในการศึกษา ก็เพื่อให้ประชาชนสามารถพัฒนาตนเอง มีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งตนเอง ครอบครัว และชุมชน ชดเชยผู้ที่พลาดโอกาสทางการศึกษา ในการจัดการศึกษานอกโรงเรียนนั้น จะต้องให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และสอดคล้องกับสภาพของสังคม และเศรษฐกิจ ลักษณะของกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนมีความแตกต่างและหลากหลาย ทั้งในด้านของหลักสูตร เนื้อหา การเรียนการสอน และข้อกำหนดต่าง ๆ ที่มีคุณภาพ

2. กิจกรรมการจัดการศึกษานอกโรงเรียน

แนวทางในการจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียน แบ่งออกได้ดังนี้

2.1 การศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นการจัดบริการการศึกษา สำหรับผู้ไม่รู้หนังสือ รวมทั้งการเสริมสร้างความรู้และทักษะสำหรับการศึกษาต่อเนื่อง ได้แก่ การศึกษานอกระบบโรงเรียน ระดับประถมศึกษา และโครงการณรงค์เพื่อการรู้หนังสือ

2.2 การศึกษาต่อเนื่องสายสามัญ เป็นการศึกษาที่เสริมต่อการศึกษาขั้นพื้นฐาน มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิต การประกอบอาชีพ และการเตรียมการเพื่อการศึกษาต่อในระดับสูงคือการศึกษาสายสามัญระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย

2.3 การศึกษาเพื่อการพัฒนาทักษะด้านอาชีพ เป็นการพัฒนาความรู้ทักษะ และเจตคติเพื่อการประกอบอาชีพ โดยเน้นการพัฒนาอาชีพท้องถิ่น เสริมสร้างผู้ประกอบการขนาดย่อม และอาชีพอิสระ การเตรียมความพร้อมเพื่อการรับจ้าง ในตลาดแรงงานและการปรับปรุงอาชีพ ที่มีอยู่ให้ได้ผลดียิ่งขึ้น เช่น การฝึกอบรมหลักสูตรอาชีพระยะสั้นและระยะยาว

3. หลักการจัดการศึกษานอกโรงเรียน

กระบวนการจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียน ของห้องสมุดประชาชนเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนไม่ว่าจะเป็นการศึกษาพื้นฐาน การศึกษาต่อเนื่องสายสามัญ และการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะทางด้านอาชีพ ควรยึดหลักการจัดการศึกษานอกโรงเรียน ดังนี้ (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2537 : 4 -22)

1) ความเสมอภาคทางการศึกษา บุคคลไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพใด พื้นที่ใด ย่อมมีสิทธิที่จะได้รับการศึกษาเสมอภาคกัน การจัดการศึกษาจะต้องกระจายออกไปให้กว้างขวาง ครอบคลุมทุกพื้นที่ มีรูปแบบหลากหลายเพียงพอกับความต้องการของสังคม

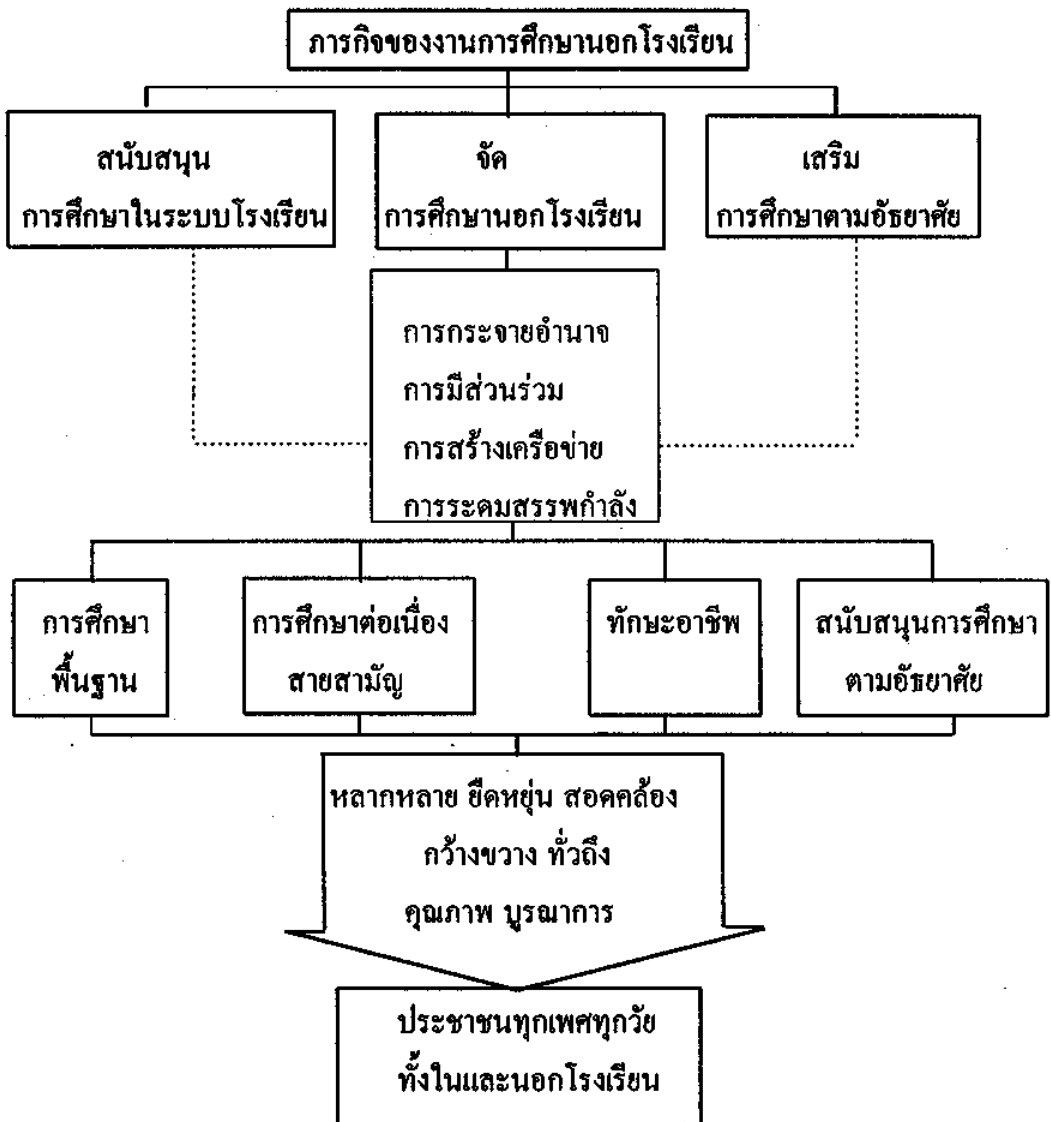
2) การพัฒนาและพึ่งพาตนเอง การจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนจะต้องจัดกิจกรรมที่เน้นให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ เสนอข้อมูลที่จะส่งเสริมให้ผู้เรียน สามารถวิเคราะห์และตัดสินใจด้วยตนเองอย่างเหมาะสม ในขณะเดียวกันจะต้องจัดเงื่อนไขให้ชุมชนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ในชุมชนเพื่อให้เกิดกระบวนการพึ่งพาตนเองของชุมชน และมีความผสมกลมกลืนระหว่างชีวิตกับการศึกษา

3) บูรณาการและการเรียนรู้ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน จะต้องไม่แปลกแยกไปจากชีวิตจริงของผู้เรียน บทเรียนต่าง ๆ เกิดจากสถานการณ์จริงของผู้เรียน

4) ความสอดคล้องกับความต้องการ การจัดการศึกษานอกโรงเรียนจะต้องให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ส่งเสริมให้ผู้เรียนค้นพบ และเข้าใจว่าตนเองต้องการอะไร เพื่อช่วยให้รู้จักการเรียนรู้ด้วยตนเอง เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดหลักสูตร เนื้อหา และวิธีการเรียนการสอนสอดคล้องกับหลักประชาธิปไตย และตอบสนองความต้องการของบุคคล

5) การมีส่วนร่วมของชุมชน การจัดการศึกษานอกโรงเรียนเป็นภารกิจของคนทุกคน ชุมชนทุกชุมชนในสังคม ชุมชนมีพลังและทรัพยากรในตัวเอง การจัดการศึกษาควรให้ชุมชนเป็นผู้มีส่วนร่วม โดยใช้ชุมชนทั้งชุมชนเป็นโรงเรียน เป็นศูนย์กลางของหลักสูตร ใช้ภูมิปัญญาในชุมชน เป็นครู เป็นวิทยากร ทรัพยากรในชุมชนเป็นอุปกรณ์การเรียนการสอน ความต้องการของคนในชุมชนเป็นตัวกำหนดหลักสูตร และคนในชุมชนเป็นผู้เรียน

ภาพประกอบ 1 ภารกิจของงานการศึกษานอกโรงเรียน



ที่มา : กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2536. แนวทางการนิเทศ ห้องสมุดประชาชน กรมการศึกษานอกโรงเรียน. กรุงเทพฯ : กรม. หน้า 45.

ห้องสมุดประชาชน : ความหมาย ความสำคัญ และงานบริการ

1. ความหมาย

นักวิชาการทั้งต่างประเทศและในประเทศ ได้ให้ความหมายของห้องสมุดประชาชน ซึ่งมีสาระในทำนองเดียวกัน เช่น

ห้องสมุดประชาชน คือ ห้องสมุดที่มีหน้าที่จัดบริการให้แก่ประชาชนในเขตใดเขตหนึ่ง โดยไม่คิดมูลค่า และห้องสมุดประชาชนนั้น มีรัฐบาลเป็นเจ้าของหรือเป็นผู้ควบคุมดูแล ได้รับเงินสนับสนุนจากภาษีของประชาชน และให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคกัน

(American Library Association, 1943 : 19)

ห้องสมุดประชาชน คือ ห้องสมุดที่ได้รับการจัดตั้งขึ้น โดยกฎหมายของรัฐ ได้รับการสนับสนุนการเงินจากภาษีท้องถิ่น จากการบริจาค ดำเนินการบริหารงานโดยประชาชน ประชาชนทุกคนมีสิทธิร่วมกันในการอ่านและการใช้บริการ (Poole, 1876 : 477)

ห้องสมุดประชาชน คือ ห้องสมุดที่ได้รับการจัดตั้งขึ้น โดยเงินบางส่วนของประชาชนหรือทั้งหมด ให้บริการประชาชนโดยไม่จำกัดฐานะ โดยไม่คิดมูลค่า และมีหน้าที่ในการให้การศึกษาคู่มือ ตลอดจนปลูกฝังนิสัยรักการอ่านหนังสือแก่เด็ก เพื่อความเจริญของงานทางสติปัญญา (Harrod, 1977 : 673)

ห้องสมุดประชาชน คือ แหล่งวิทยาการในการศึกษาค้นคว้าทุกแขนง ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ตลอดจนความรู้รอบตัวและความรู้ทั่วไป เพื่อบริการแก่ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษา (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2536 : 167)

ห้องสมุดประชาชน คือ ห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการในด้านหนังสือ และวัสดุความรู้อื่น ๆ แก่ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าบำรุง เป็นการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนแต่ละแห่ง ช่วยยกระดับชีวิตและสติปัญญา ทำให้เป็นพลเมืองดี มีความรับผิดชอบ ห้องสมุดประชาชนต้องบริการ โดยไม่จำกัดเพศ วัย ระดับความรู้ และเชื้อชาติ ศาสนา (สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์, 2521 : 38)

จากความหมายของห้องสมุดประชาชนที่นักวิชาการ ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า ห้องสมุดประชาชน คือ ห้องสมุดที่จัดตั้งและดำเนินการโดยรัฐบาลของประเทศหรือเมืองนั้น ๆ โดยได้รับเงินสนับสนุนจากภาษีของประชาชน เปิดบริการให้ประชาชนเข้าไปศึกษาหาความรู้ได้โดยเสรี ไม่จำกัด เพศ วัย การศึกษา ระดับความรู้ เชื้อชาติ และศาสนา

2. ความสำคัญ

ห้องสมุดเป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญ เป็นชุมทรัพย์ทางปัญญา เป็นสถานที่ที่มนุษย์สามารถแสวงหาความรู้ได้ไม่มีที่สิ้นสุด ดังที่คุณหญิงกุลทรัพย์ เกษแม่นกิจ (2533 : 2) ได้กล่าวถึงความสำคัญของห้องสมุดไว้ว่า ห้องสมุดได้รับการจัดให้เป็นแหล่งการศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติมและสร้างเสริมทักษะให้สอดคล้องกับระบบการเรียนการสอนทั้งในระบบและนอกระบบ โรงเรียน ช่วยให้ผู้ที่ต้องการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้ นอกเหนือจากที่ได้รับในชั้นเรียนและผู้ศึกษาด้วยตนเอง เพื่อทำความก้าวหน้าให้แก่ชีวิตทั้งด้านการศึกษา หน้าที่การงาน และการประกอบอาชีพในสาขาต่าง ๆ ซึ่งทุกคนสามารถจะกอบโกยทรัพย์สินทางปัญญาได้จากห้องสมุดได้ตามที่ตนต้องการและปรารถนา ดังนั้นห้องสมุดจึงเป็นส่วนประกอบที่สำคัญต่อการศึกษา และเป็นองค์กรที่มีลักษณะเอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้เรียน ดังนี้ (Douglas, 1966 : 13-15)

1) เป็นหน่วยบริการ โดยทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการให้บริการในด้านหนังสือ และวัสดุอุปกรณ์ทุกชนิด มีการจัดกิจกรรมและบริการเพื่อให้ผู้ใช้ ได้ทราบถึงความเคลื่อนไหวของห้องสมุด และวัสดุใหม่ ๆ ของห้องสมุด

2) เป็นหน่วยการสอน ที่ช่วยสอนและแนะนำวิธีใช้ห้องสมุดที่ถูกต้องให้แก่ผู้เข้าใช้บริการ เพื่อให้การบริการของห้องสมุดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3) เป็นศูนย์สื่อทุกชนิด เป็นศูนย์รวมสื่อการศึกษาทุกชนิด ได้แก่ สิ่งพิมพ์ ตลอดจนโสตทัศนวัสดุทุกชนิด พร้อมทั้งจัดเตรียมไว้ ด้วยวิธีการที่ให้ผู้ใช้บริการจะสามารถค้นคว้าได้โดยสะดวก

4) เป็นศูนย์กลางการอ่าน โดยเป็นแหล่งที่ช่วยสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการของห้องสมุดเป็นบุคคลที่มีนิสัยรักการอ่าน

นอกจากห้องสมุดจะมีความสำคัญทางด้านการศึกษาแล้ว ห้องสมุดยังช่วยส่งเสริมวัฒนธรรม ดังที่ IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) ได้ให้ความสำคัญของห้องสมุดประชาชนไว้ว่า ห้องสมุดประชาชนมีฐานะเป็นสถาบันหนึ่งของสังคม เป็นสถาบันประชาธิปไตยเพื่อการศึกษาวัฒนธรรม และข่าวสาร เป็นแหล่งให้การศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิต เป็นศูนย์วัฒนธรรมที่บันทึกความรู้ ความคิด จินตนาการเชิงสร้างสรรค์ อันเป็นสื่อความรู้และวัฒนธรรม (IFLA, 1977 : 13) นอกจากนี้ห้องสมุดยังช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจ เช่นช่วยประหยัดรายจ่ายให้กับประชาชน เนื่องจากสามารถศึกษาค้นคว้าเอกสารได้โดยไม่ต้องจ่ายเงิน ช่วยสร้างคนให้มีความรู้ สามารถนำความรู้ไปใช้ประกอบอาชีพ เป็นแนวทางในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งห้องสมุดยังเป็นสถาบันที่ส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตยและการเป็นพลเมืองดีของรัฐ เป็นต้น

3. งานบริการ

3.1 ความหมายและความสำคัญ

งานบริการ ถือเป็นหัวใจของงานห้องสมุดทุกประเภท เนื่องจากงานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติอยู่ในห้องสมุดนั้น ก็เพื่อการบริการที่ดีที่สุด ให้ผู้ใช้บริการประทับใจ มีการมาใช้วัสดุจากห้องสมุดได้อย่างเต็มที่ และได้รับประโยชน์มากที่สุด ห้องสมุดจะมีประสิทธิภาพเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับบริการนั่นเอง ภาระงานบริการของห้องสมุดจึงเริ่มมาจาก ความพยายามที่จะอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้ ตั้งแต่การสร้างบรรยากาศ เชิญชวนให้มาใช้ห้องสมุด โดยการจัดสถานที่ภายในให้สวยงาม มีระเบียบสะอาดตา ทาสีภายในห้องสมุดให้เป็นสีอ่อน ๆ เพื่อแลดูเย็นตา ตกแต่งผนังห้องด้วยรูปภาพที่เหมาะสม จัดแจกันดอกไม้ จัดหนังสือให้เป็นระเบียบ มีบริการต่าง ๆ เช่น บริการยืมบริการจองหนังสือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการอ่าน ปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด การจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด และการทำรายชื่อหนังสือประกอบรายวิชาต่าง ๆ (สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์, 2521 : 56) ตลอดจนความพยายามด้วยวิธีการหลากหลาย เพื่อให้ทุกคนในห้องที่ ถือว่าเป็นเขตปฏิบัติการของห้องสมุด ได้เข้าถึงข้อมูลได้ใช้ทรัพยากรของห้องสมุดโดยไม่จำกัดว่าข้อมูลหรือทรัพยากรนั้นจะอยู่ที่ใด และบุคคลที่เข้าถึงข้อมูลหรือทรัพยากรต่าง ๆ นั้น จะมาที่ห้องสมุดเองหรือไม่เหล่านี้ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการของห้องสมุดทั้งสิ้น (จารุวรรณ สินธุโสภณ, 2527 : 279)

3.2 องค์ประกอบของการให้บริการ

องค์ประกอบที่สำคัญของการให้บริการ คือ ผู้ใช้บริการ บุคลากรห้องสมุด ทรัพยากรที่ให้บริการ และวิธีการ (Sinclair, 1965 : 66 ; จารุวรรณ สินธุโสภณ, 2527 : 282) องค์ประกอบแต่ละประเภทมีรายละเอียดความสำคัญดังนี้

1) ผู้ใช้บริการของห้องสมุด ผู้ใช้แต่ละคนและแต่ละกลุ่มคน จะมีความต้องการใช้บริการที่แตกต่างกัน การจัดบริการจะมีผลสัมฤทธิ์สูงก็ต่อเมื่อบริการนั้นตรงกับความต้องการของผู้ใช้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533 : 751) ดังนั้นเมื่อห้องสมุดจะมีบริการใหม่ ๆ ก็ควรมีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้ก่อน เพราะไม่ว่าห้องสมุดจะมีการลงทุนมากมายขนาดไหน อาคารสถานที่สวยหรูใหญ่โตเพียงใดก็ตาม ถ้าหากห้องสมุดไม่มีผู้ให้บริการ ห้องสมุดนั้นก็ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้

2) บุคลากร ผู้ทำหน้าที่ให้บริการ จะต้องมีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ บุคลากรผู้ให้บริการควรมีคุณสมบัติดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533 : 716-722)

2.1) ความรู้ เช่นความรู้ทางการจัดการ ความรู้ในสาขาวิชาเฉพาะเพื่อช่วยในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้เฉพาะกลุ่มได้อย่างดี และควรมีความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อประโยชน์ในการให้บริการ สามารถค้นหาสารสนเทศได้ตามความต้องการอย่างถูกต้อง และรวดเร็ว

2.2) ทักษะที่ผู้ใช้ให้บริการควรมีคือ มีความชำนาญ และความสามารถในการจัดการกับข้อมูลและสารสนเทศได้เหมาะสมกับผู้ใช้ รู้จักและใช้ทรัพยากรสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ รู้จักวิธีการค้นคว้าเพื่อให้ได้สารสนเทศ ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ รู้จักใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงานบริการ มีวิธีการใช้คำถาม พูดคุยกับผู้ใช้เพื่อเป็นข้อมูลในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสามารถประเมิน แนะนำให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ ที่เหมาะสมกับความต้องการ ให้ผู้ใช้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัย เหมาะสม และใช้ประโยชน์ได้

2.3) คุณลักษณะของผู้ให้บริการคือ ควรเป็นผู้ที่มีจิตใจมุ่งบริการ มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ มีความเต็มใจที่จะช่วยผู้ใช้บริการ มีความมานะอดทน มีไหวพริบและปฏิภาณ ที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและควรเป็นผู้ที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ เพราะการบริการต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคคลหลายฝ่าย

ดังนั้นห้องสมุดควรจัดบุคลากรที่ให้บริการ ให้เป็นไปตามความคาดหวังของชุมชน และคาดการณ์ความต้องการล่วงหน้าของชุมชนได้ สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ทุกระดับได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องเป็นผู้มีความรู้ มีการเตรียมตัวที่จะให้บริการสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้ และมีความสามารถในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนเทคนิคการจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ มีความรู้ในการสื่อสาร โทรคมนาคม รวมทั้งมีทักษะในการสื่อสารส่วนบุคคล (ALA, 1990 : 264) นอกจากลักษณะของบุคลากรที่กล่าวมาแล้วนี้ จำนวนของบุคลากรที่มีเพียงพอต่อการให้บริการก็เป็นองค์ประกอบหนึ่งของประสิทธิภาพของการบริการเช่นกัน

3) ทรัพยากรของห้องสมุด ประกอบด้วย ทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบไม่ว่าจะเป็นสิ่งพิมพ์ สื่อทัศนวัสดุ ตลอดจนสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งห้องสมุดควรมีบริการสนองความต้องการของผู้ใช้อย่างพอเพียง อย่างไรก็ตามในการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่นำมาให้บริการนั้น ก็ควรเลือกสารสนเทศที่เหมาะสม สอดคล้องกับชุมชนและความรู้ของผู้ใช้ด้วย ซึ่งห้องสมุดควรดำเนินการเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศดังนี้ (ALA, 1990 : 263-264)

3.1) ห้องสมุดควรรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ และหาวิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ในเรื่องตรงตามภาระหน้าที่ของตน และตรงกับความสนใจของชุมชนที่ให้บริการสารสนเทศเหล่านี้ควรมีเนื้อหาทันสมัย รูปแบบการจัดเรียง การจัดการ รวมทั้งมีปริมาณเพียงพอเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2) ห้องสมุดควรพัฒนาแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนพัฒนานโยบายการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ของสถาบันหรือชุมชน

3.3) นอกจากแหล่งทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดแล้ว บรรณารักษ์ควรใช้แหล่งสารสนเทศในห้องสมุด หรือองค์กรอื่น ๆ โดยไม่จำกัดว่าสารสนเทศนั้นจะอยู่ในสื่อรูปแบบใด รวมทั้งการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเพื่อการบริการสารสนเทศ

3.4) ห้องสมุดควรมีการจัดหา จัดเตรียม เพื่อให้มีการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ที่ทันสมัยที่สุด โดยคำนึงถึงความถูกต้องของสารสนเทศด้วย

3.5) ห้องสมุดควรมีการประเมินทรัพยากรสารสนเทศแต่ละรายการ วัสดุทุกประเภทของห้องสมุดตามมาตรฐานวิชาชีพและตามความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งควรประเมินการใช้ทรัพยากรสารสนเทศภายนอกห้องสมุดด้วย

4) วิธีการบริการ ควรคำนึงถึงความสะดวกของผู้ใช้โดยให้ผู้ใช้ทุกคนมีโอกาสเข้าถึงทรัพยากรที่จัดไว้ในห้องสมุดได้อย่างเสรี หากมีข้อจำกัด เช่น เป็นวัสดุหายากหรือเป็นวัสดุที่จะต้องจัดเก็บรักษาเป็นพิเศษ ห้องสมุดก็จะต้องหาทางอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรนั้น สมาคมห้องสมุดอเมริกัน ได้เสนอแนะแนวทางไว้ดังนี้ (ALA,1990 : 264)

4.1) ห้องสมุดควรจัดสถานที่ให้ผู้ใช้เข้าถึงได้ง่าย บริเวณกว้างขวางเพียงพอที่จะให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและการดำเนินงานของห้องสมุด

4.2) ห้องสมุดควรมีป้ายแสดง หรือสัญลักษณ์ที่ชัดเจนแจ้งการบริการ ต่าง ๆ ชี้นำผู้ใช้ไปยังแหล่งสารสนเทศที่ต้องการ

4.3) ห้องสมุดควรจัดสถานที่ในการให้บริการไว้ให้เห็นอย่างชัดเจน และสามารถเข้าใช้บริการได้สะดวก

4.4) ห้องสมุดควรสนับสนุนให้มีวิธีการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศได้ง่าย

4.5) ห้องสมุดควรจัดเตรียมเครื่องมือให้มีจำนวนเพียงพอ และอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ ได้รับความสะดวก

4.6) การจัดเวลาในการให้บริการ ควรเป็นไปตามความต้องการและพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของชุมชน

4.7) ห้องสมุดควรจัดบุคลากร ที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและมีเวลาเพียงพอในการให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้และท้องถิ่น

การบริการจะทำได้กว้างขวางและลึกซึ้งเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความพยายามของบรรณารักษ์ที่จะสามารถทำให้ผู้อ่าน หรือผู้ใช้บริการ ได้รับประโยชน์จากห้องสมุด

3.3 ประเภทของการบริการ

ไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดประเภทใด มีสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจและปัจจัยอื่นจะเป็นอย่างไรก็ตาม บริการพื้นฐานที่ห้องสมุดทุกแห่งควรมีก็คือ บริการยืม-คืนหนังสือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้หนังสือในห้องสมุด และบริการแนะนำการอ่าน มีการจำแนกประเภทบริการในห้องสมุดประชาชน ไว้หลายแบบ เช่น จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักของห้องสมุดประชาชน จำแนกตามลักษณะของงาน จำแนกประเภทตามความสม่ำเสมอของการจัดบริการ (สุพรรณิ วราทร, 2528 : 119 -130)

1) การจำแนกตามวัตถุประสงค์หลักของห้องสมุดประชาชน ซึ่งห้องสมุดโดยทั่วไปดำเนินการมี 4 ประการดังนี้

1.1) บริการเพื่อข่าวสารข้อมูล กิจกรรมที่จัดให้บริการเช่น การแนะนำหนังสือ การจัดชั้นเรียนวิชาต่าง ๆ การทัศนศึกษา การบรรยายทางวิชาการ การฉายภาพยนตร์ การอบรมอาสาสมัคร เป็นต้น

1.2) บริการด้านข่าวสาร เช่น การให้คำแนะนำเรื่องการใช้วัสดุห้องสมุด การตอบคำถามทั้งคำถามที่ซับซ้อนและคำถามง่าย ๆ การรวบรวมบรรณานุกรม การให้ข่าวสารหรือแหล่งข้อมูล การบริการข่าวสารทันสมัยเฉพาะบุคคล เป็นต้น

1.3) บริการด้านวัฒนธรรม ได้แก่ บริการแนะนำหนังสือ หรือ สนทนาเรื่องหนังสือ นิทรรศการทางวัฒนธรรม การฉายภาพยนตร์ การบรรยาย เป็นต้น

1.4) บริการด้านการพักผ่อนหย่อนใจ มีบริการที่สามารถจัดให้วัตถุประสงค์ดังกล่าวได้ เช่น การทัศนศึกษา การจัดฉายภาพยนตร์บันเทิง การจัดชั่วโมงเล่นิทาน เป็นต้น

2) การจำแนกตามลักษณะงาน เป็นวิธีการที่ห้องสมุดประชาชนในประเทศพัฒนาแล้ว โดยเฉพาะทางด้านยุโรปดำเนินการจำแนกงานได้ 4 ประเภท ดังนี้ (Brown, 1979 : 65-72)

2.1) บริการให้ยืม เป็นบริการที่ห้องสมุดทุกประเภทจัดให้มี โดยมีขอบเขตตั้งแต่ การจัดหา การจัดให้ใช้โดยสะดวกด้วยการจัดหมวดหมู่และทำบัตรรายการ การอำนวยความสะดวกให้ผู้เข้าถึงหนังสือและวัสดุการอ่าน โดยสะดวกด้วยการจัดชั้นหนังสือให้เป็นระเบียบ การจัดที่นั่งอ่านให้สะดวกและเพียงพอ การจัดระบบการให้ยืมที่เหมาะสม ตลอดจนการสนองความต้องการวัสดุการอ่านพิเศษต่าง ๆ ของผู้ใช้ โดยการจัดหาและโดยความร่วมมือระหว่างห้องสมุด

2.2) บริการข่าวสาร เป็นบริการสำคัญดั้งเดิมของห้องสมุดประชาชนโดยจัดไว้ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ปัจจุบันงานบริการด้านนี้ ครอบคลุมไปถึงการจัดส่งอำนวยความสะดวกในการค้นคว้าหาข้อมูล โดยมีวิธีให้บริการ 2 ลักษณะ คือ ห้องสมุดเป็น

แหล่งรับข่าวสารและเป็นศูนย์กลางในการให้บริการข่าวสาร ส่วนอีกลักษณะหนึ่ง คือ ห้องสมุดเป็นแหล่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งข่าวสารในเรื่องต่าง ๆ

2.3) บริการสำหรับเด็ก เป็นบริการที่ประเทศพัฒนาแล้ว ให้ความสำคัญมาก เพราะเป็นการสร้างนิสัยรักการอ่านให้กับเด็ก ซึ่งมีวิธีการจัดบริการ 2 ลักษณะ คือ บริการโดยตรงในห้องสมุดหรือห้องสมุดเคลื่อนที่ และการบริการโดยผ่านห้องสมุดโรงเรียน หรือสถาบันการศึกษาต่าง ๆ บริการที่จัดให้สำหรับเด็กมี เช่น แนะนำหนังสือและวัสดุต่าง ๆ ในห้องสมุด ช่วยเหลือในการทำการบ้านให้กับเด็ก ร่วมมือกับแหล่งอื่นในการให้ความรู้แก่เด็ก การจัดนิทรรศการต่าง ๆ การเล่านิทาน การให้บริการปรึกษาแก่ผู้ปกครอง ครู และผู้เกี่ยวข้องกับเด็กในเรื่องของการอ่าน เป็นต้น (Bolwer, 1964 : 244)

2.4) บริการพิเศษ เป็นบริการที่จัดสำหรับผู้ที่มาใช้ห้องสมุดไม่ได้ หรือมีปัญหาข้อจำกัดต่าง ๆ เช่น ผู้ป่วยในโรงพยาบาล นักโทษ ผู้ไม่รู้หนังสือ ผู้อพยพ เป็นต้น

3) การจำแนกประเภทตามความสม่ำเสมอของการจัดบริการ เป็นวิธีที่ใช้จำแนกบริการของห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย ประกอบด้วย บริการพื้นฐาน บริการที่จัดเป็นครั้งคราวและบริการพิเศษ

3.1) บริการพื้นฐาน หมายถึง บริการที่ห้องสมุดประชาชนต้องปฏิบัติเป็นหน้าที่ประจำ เช่น บริการให้อ่านหนังสือในห้องสมุด บริการยืม-คืนหนังสือและวัสดุห้องสมุด บริการจองหนังสือ บริการแนะนำการอ่าน บริการจัดทำรายชื่อหนังสือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นต้น

3.2) บริการที่จัดเป็นครั้งคราว เป็นบริการที่มีผลต่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดเป็นอย่างมาก บริการเหล่านี้ เช่น การจัดนิทรรศการ การจัดฉายภาพยนตร์ การอภิปราย การสนทนาเรื่องหนังสือ การเล่านิทาน รวมทั้งกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ที่จัดในห้องสมุด เช่น สัปดาห์ห้องสมุด กิจกรรมวันเด็ก เป็นต้น

3.3) บริการพิเศษ บริการเหล่านี้ เช่น บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการผู้อ่านเฉพาะกลุ่ม เป็นต้น

นอกจากการจำแนกประเภทของงานบริการดังกล่าวแล้ว จุมพจน์ วนิชกุล (2528, : 199,142) ได้จำแนกงานบริการของห้องสมุดประชาชนไว้ 2 ประเภท คือ งานบริการในฐานะที่เป็นห้องสมุดประชาชน ได้แก่ งานต่าง ๆ ของห้องสมุด และอีกประเภทหนึ่งก็คืองานบริการในฐานะที่เป็นสถานศึกษาเพื่อสนองนโยบายของกรมการศึกษานอกโรงเรียน เช่น งานบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ งานบริการเพื่อสนับสนุนโครงการรณรงค์เพื่อการเรียนรู้หนังสือแห่งชาติ เป็นต้น

3.4 บริการเพื่อสนับสนุนกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน

ห้องสมุดประชาชนสามารถให้บริการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอน ในหลักสูตรการศึกษานอกระบบโรงเรียน ในระดับและประเภทต่าง ๆ ที่ให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ ได้ทั้งรายกลุ่มและรายบุคคล โดยใช้สื่อประสมหลากหลาย และให้บริการในลักษณะศูนย์การเรียนรู้ ดังนี้ (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2538 : 20-23)

1) บริการสื่อการเรียนการสอนการศึกษานอกโรงเรียน เพื่อให้ห้องสมุดประชาชน สามารถบริการนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีวิธีการบริการต่าง ๆ ดังนี้

1.1) จัดหาสื่อการเรียนการสอนตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียน ไว้ให้บริการแก่นักศึกษา สื่อเหล่านี้เช่น แบบเรียน ชุดวิชาเอกสารเสริมการเรียน โสตทัศนวัสดุต่าง ๆ เช่น วีดิทัศน์ เทป เป็นต้น

1.2) จัดให้มีคู่มือหรือเอกสารแนะนำการใช้บริการ

1.3) จัดให้มีศูนย์บริการแลกเปลี่ยนสื่อแบบเรียนการศึกษานอกโรงเรียน

1.4) จัดห้องหรือมุมการศึกษานอกโรงเรียนให้เป็นสัดส่วนเฉพาะ

1.5) จัดให้มีคู่มือหรือเอกสารแนะนำการใช้บริการ

1.6) จัดกิจกรรมเสริมการเรียนรู้ตามหลักสูตร

1.7) จัดให้มีบริการทดสอบความรู้ด้วยตนเอง

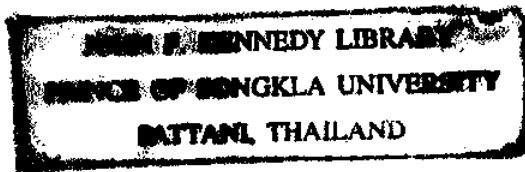
2) บริการศูนย์กลางการแนะแนว โดยการจัดบุคลากรให้บริการ แนะแนวการศึกษา และอาชีพเพื่อคอยบริการแก่นักศึกษา บริการเอกสารด้านการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ เป็นต้น

3) บริการศูนย์การเรียนทางไกลไทยคม ด้วยการจัดให้มีพื้นที่สำหรับการเรียนทางไกล ไทยคม เตรียมเครื่องมืออุปกรณ์การเรียน เช่นจานรับสัญญาณ เครื่องรับโทรทัศน์ จัดทำเอกสาร โปรแกรมการออกอากาศ บันทึกเทปรายการที่น่าสนใจไว้บริการ เป็นต้น

ห้องสมุดประชาชนของกรมการศึกษานอกโรงเรียนในปัจจุบัน

1. นโยบายการดำเนินงาน

กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้กำหนดแผนพัฒนาการศึกษานอกโรงเรียน ฉบับที่ 7 (2535-3259) ให้สอดคล้องสนองตอบแผนพัฒนาการศึกษา การศาสนา และการวัฒนธรรม ระยะที่ 7 (2535-2539) แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (2535- 2539) และแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2535-2539) ในส่วนของห้องสมุดประชาชนได้กำหนดไว้ในนโยบาย ที่ 2 เรื่อง การศึกษาเพื่อบริการข่าวสารข้อมูล ให้ห้องสมุดประชาชนเร่งรัดพัฒนาเนื้อหา ระบบการ

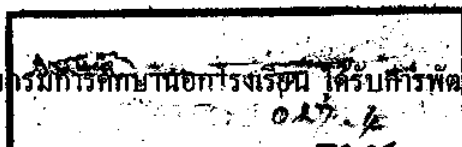


เผยแพร่ การกระจายการให้บริการข่าวสารข้อมูลออกไปอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนได้รับและได้ใช้ประโยชน์จากข่าวสารข้อมูลที่จำเป็นต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต การประกอบอาชีพ การพัฒนาชุมชนและสังคม ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยกำหนดมาตรการดำเนินงาน ดังนี้ (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2536 : 14-15)

- 1) ให้ดำเนินการศึกษาวิเคราะห์สภาพของชุมชน ตลอดจนความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อกำหนดลักษณะของเนื้อหา และรูปแบบการเผยแพร่ข่าวสารข้อมูล ในการจัดทำสื่อเพื่อการศึกษาต่าง ๆ
- 2) ขยายจำนวนแหล่งบริการข่าวสารข้อมูลให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเพิ่มจำนวนห้องสมุดประชาชนอำเภอ ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้านและแหล่งบริการข่าวสารข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ ให้เพียงพอกับความต้องการของชุมชน
- 3) พัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ โดยมีรูปแบบเนื้อหา สื่อ วัสดุอุปกรณ์ การให้บริการหลากหลาย สอดคล้องกับสภาพของชุมชน
- 4) ให้ห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดเป็นศูนย์ในการจัดเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดประชาชน แหล่งความรู้และที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน เพื่อให้เกื้อหนุนแก่กัน ในด้านการบริหาร การให้บริการสื่อ วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนงานวิชาการ
- 5) ให้ชุมชนและเอกชนมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบการจัดบริการและเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลของท้องถิ่น ในรูปของคณะกรรมการห้องสมุดประชาชน อาสาสมัคร และการมีส่วนร่วมในการสมทบงบประมาณเพื่อการดำเนินงาน
- 6) เพิ่มปริมาณ และคุณภาพของสื่อประเภทต่าง ๆ ได้แก่ รายการวิทยุ โทรทัศน์ วิทยุทัศน์ ภาพยนตร์ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ สามารถให้บริการแก่ประชาชน ได้อย่างกว้างขวาง
- 7) พัฒนาศักยภาพของหน่วยงาน ผลิตและเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ ในการให้บริการที่สามารถส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ได้ทันเหตุการณ์ และความจำเป็นของประเทศ โดยประสานความร่วมมือในการผลิต การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งจัดระบบการเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน และชุมชน โดยจะให้ความสำคัญในเรื่องของโสตทัศนศึกษา ศูนย์ผลิตรายการ โทรทัศน์และ วิทยุทัศน์เพื่อการศึกษา พิพิธภัณฑสถานศึกษา ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพของการพิมพ์ในเครือข่ายกรมการศึกษานอกโรงเรียน

2. บทบาทและภารกิจ

ห้องสมุดประชาชนกรมการศึกษานอกโรงเรียน รับผิดชอบพัฒนามาตลอด เพื่อให้



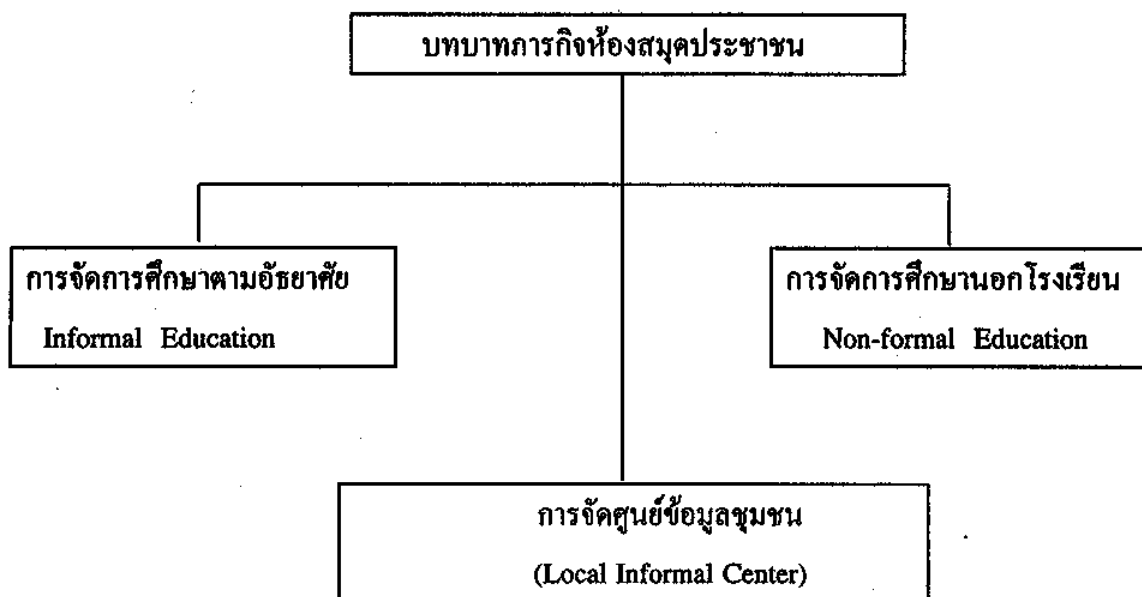
ห้องสมุดเป็นแหล่งบริการข่าวสารข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ให้เป็นสถานที่จัดกระบวนการเรียนการสอนโดยอาศัยสื่อทุกชนิด ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ปัจจุบันห้องสมุดประชาชนสังกัดกรมการศึกษา นอกโรงเรียน มีจำนวนทั้งสิ้น 754 แห่ง เป็นห้องสมุดประชาชนจังหวัด 72 แห่ง ห้องสมุดประชาชนอำเภอ 611 แห่ง ห้องสมุดประชาชนเฉลิมราชกุมารี 70 แห่ง และห้องสมุดวังมัจฉาภิเษก 1 แห่ง (กิติเกษม ใจชื่น (สัมภาษณ์), 30 กันยายน 2538) กรมการศึกษานอกโรงเรียน ได้กำหนดบทบาทภารกิจของห้องสมุดประชาชนในสังกัดไว้ 3 ประการ คือ

1) การจัดการศึกษาตามอัธยาศัย (Informal Education) เป็นการศึกษาที่เกิดขึ้นตามวิถีชีวิตที่เป็นการเรียนรู้ จากประสบการณ์ จากการทำงาน จากบุคคล ครอบครัว สื่อชุมชน แหล่งความรู้ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ ความบันเทิง และการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยมีลักษณะที่สำคัญคือ ไม่มีหลักสูตร ไม่มีเวลาเรียนที่แน่นอน ไม่จำกัดอายุ ไม่มีการลงทะเบียน ไม่มีการสอบ ไม่จำกัดเวลาเรียนและสถานที่เรียน (สนอง โลหิตวิเศษ, 2537 : 11) รูปแบบในการจัดบริการ เช่น การบริการสารนิเทศประเภทต่าง ๆ บริการจัดกิจกรรม นิทรรศการ หรือให้บริการเชิงธุรกิจ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ถ่ายเอกสาร โดยจัดตามความต้องการของชุมชนและกลุ่มผู้ใช้บริการ

2) การจัดการศึกษานอกโรงเรียน (Non-formal Education) เป็นกิจกรรมการศึกษาที่จัดขึ้นนอกระบบโรงเรียน โดยมี กลุ่มเป้าหมาย ผู้รับบริการ และ วัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ไว้ชัดเจน รูปแบบการจัดกิจกรรมมีความยืดหยุ่นคล่องตัว ปรับเปลี่ยนได้ตามวัตถุประสงค์และสถานการณ์ การจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียน ประกอบด้วย การศึกษาขั้นพื้นฐาน การศึกษาต่อเนื่องแบบสามัญ และการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะด้านอาชีพ

3) การจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน (Local Informal Center) การจัดศูนย์ข้อมูลชุมชนในห้องสมุดประชาชนเป็นการจัดระบบและเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ ตั้งแต่ระดับหมู่บ้านถึงระดับจังหวัดเป็นอย่างน้อย โดยเน้นการจัดเก็บข้อมูลของชุมชนที่ห้องสมุดประชาชนตั้งอยู่ เพื่อสามารถให้บริการข้อมูลรูปแบบต่าง ๆ แก่ผู้ใช้ (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2538 : 26)

ภาพประกอบ 2 บทบาทภารกิจของห้องสมุดประชาชน



ที่มา : กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2538 แนวคิดการพัฒนาห้องสมุดประชาชน :
มิติใหม่ ศูนย์การเรียนรู้. กรุงเทพฯ. กรม. หน้า 9.

3. โครงสร้างการบริหารงาน

โครงสร้างการบริหารงานห้องสมุดประชาชน แบ่งได้ 2 ระดับ ดังนี้

3.1 สายงานที่เป็นโครงสร้างการบริหารงานในส่วนกลาง จากการแบ่งส่วนราชการ กรมการศึกษานอกโรงเรียนมี 9 หน่วยงาน คือ

- 3.1 สำนักงานเลขาธิการกรม
- 3.2 กองคลัง
- 3.3 กองการเจ้าหน้าที่
- 3.4 กองนโยบายและแผน
- 3.5 กองพัฒนาการศึกษานอกโรงเรียน
- 3.6 กองส่งเสริมปฏิบัติการ
- 3.7 ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาแห่งชาติ
- 3.8 ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาแห่งชาติ
- 3.9 หน่วยศึกษานิเทศก์

จากโครงสร้างดังกล่าวห้องสมุดประชาชนทั่วประเทศ อยู่ภายใต้การควบคุมดูแล ของ กองส่งเสริมปฏิบัติการ กรมการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ โดยการจัดตั้งงบประมาณ จัดหาอัตรากำลัง และวัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนงบประมาณก่อสร้าง เพื่อจัดส่งไปยังศูนย์การศึกษานอก โรงเรียนจังหวัด แล้วจัดสรรให้ห้องสมุดประชาชนแต่ละแห่งต่อไป

3.2 การบริหารงานห้องสมุดประชาชนในส่วนภูมิภาค มีระบบสายงานคือ ห้องสมุดประชาชน จังหวัดเป็นสถานศึกษาที่อยู่ในความดูแลของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด และในส่วนของ ห้องสมุดประชาชนอำเภออยู่ภายใต้การดูแลของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ การ ดำเนินงานภายในห้องสมุดมีบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด หรือบุคลากรอื่นที่ได้รับมอบหมาย (กรณีในห้องสมุดนั้นยังไม่มีบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด)เป็นผู้ดำเนินงานและเพื่อให้การ ดำเนินงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้กำหนดระบบการบริหารงานดังต่อไป นี้ (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2537 : 196-197)

3.2.1 คณะกรรมการบริหารงานห้องสมุดประชาชน ประกอบด้วยบุคคลทั้งภาครัฐและ เอกชน โดยให้จังหวัดเป็นผู้ดำเนินการแต่งตั้งและกำหนดให้มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

3.2.1.1 ให้คำปรึกษา เสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายและแผนการดำเนินงาน ห้องสมุดประชาชน

3.2.1.2 ให้การสนับสนุนแหล่งเงินทุน

3.2.1.3 ให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับแผนงานโครงการ กฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับของห้องสมุดประชาชน

3.2.1.4 สนับสนุนและส่งเสริมการจัดกิจกรรมห้องสมุดประชาชน

3.2.2 การแบ่งงานภายในห้องสมุดประชาชน แบ่งออกเป็น 1 ฝ่าย และ 1 งานคือ

3.2.2.1 ฝ่ายบริการและจัดกิจกรรม มีหน้าที่ความรับผิดชอบการจัดกิจกรรม การเรียนการสอนนอกโรงเรียน การศึกษาตามอัธยาศัย และส่งเสริมการศึกษาในระบบโรงเรียน จัด และให้บริการการใช้อาคารสถานที่แก่ชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ จัดและบริการส่งเสริมการใช้ ห้องสมุด รวมทั้งที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้านซึ่งเป็นเครือข่ายห้องสมุดให้สามารถจัดการเรียน การสอนได้ โดยมีภาระงานดังนี้

ก. งานการเรียนการสอน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดและ ส่งเสริมกิจกรรมการเรียนการสอนนอกโรงเรียน การศึกษาตามอัธยาศัย และส่งเสริมการศึกษาใน ระบบโรงเรียน

ข. งานศูนย์ประชาคม มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดและบริการ การใช้อาคารสถานที่แก่ชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ

ก. งานส่งเสริมเครือข่าย มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการจัดและ บริการส่งเสริมห้องสมุด ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน ซึ่งเป็นเครือข่ายให้สามารถจัดการเรียน การสอนได้

3.2.2.2 งานธุรการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบงานบริหารทั่วไปและงานเทคนิค เฉพาะห้องสมุดประกอบด้วย งานธุรการ งานสารบรรณการเงิน บัญชี พัสดุ อาคารสถานที่ จัดหา สื่อ จัดหมวดหมู่ ทำบัตรรายการ วางระบบ การให้บริการ และซ่อมหนังสือ

3.2.3 วัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชน

กรมการศึกษานอกโรงเรียน ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน ห้องสมุดประชาชนไว้ดังนี้

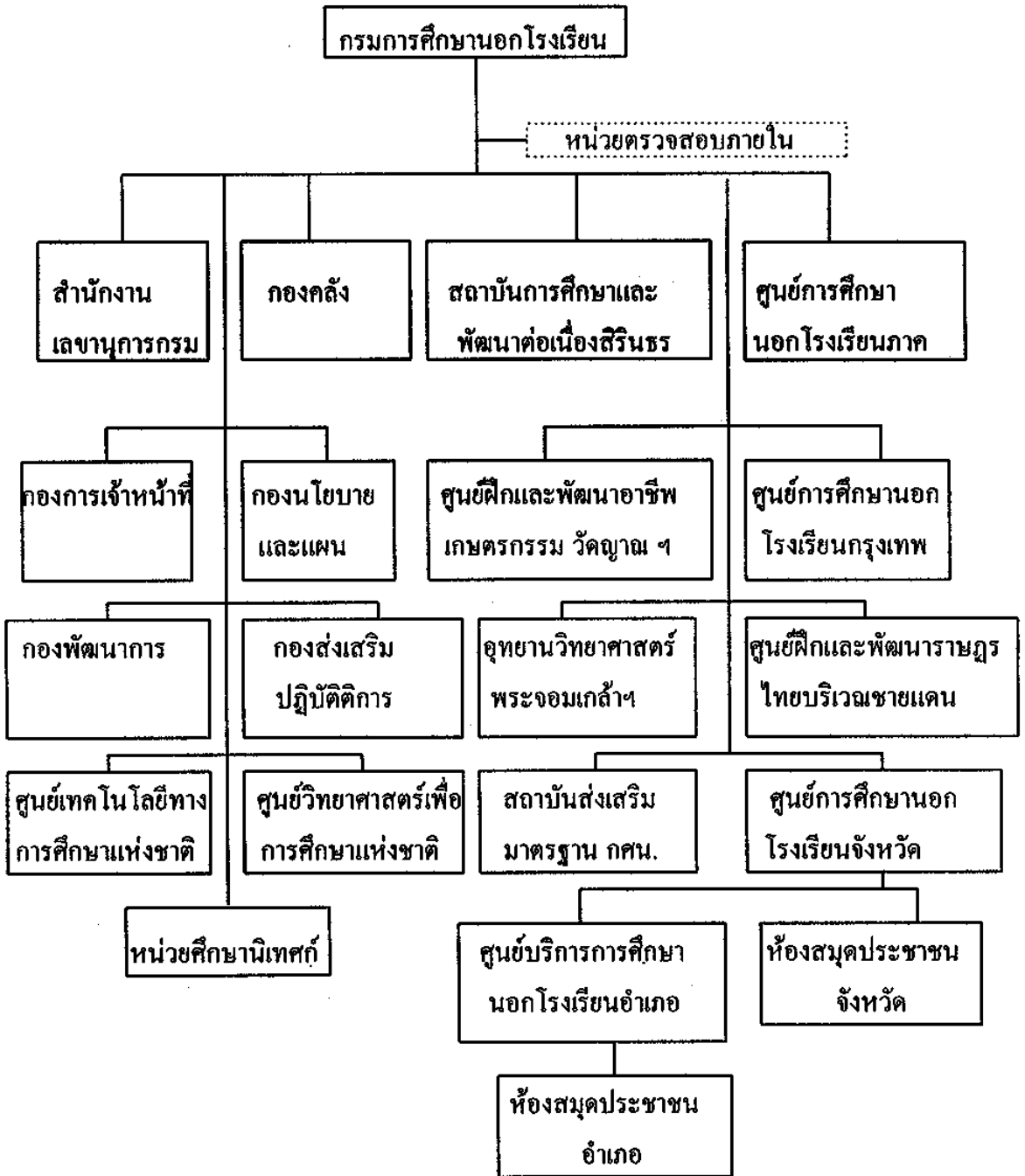
3.2.3.1 เพื่อจัดและส่งเสริมการศึกษานอกโรงเรียน การศึกษาตามอัธยาศัย และการ ศึกษาในระบบโรงเรียน ให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของชุมชน

3.2.3.2 เพื่อจัดและบริการข้อมูลข่าวสารความรู้ที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ในด้าน ต่าง ๆ และข้อมูลท้องถิ่นอันจะส่งเสริมการเรียนการสอนให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

3.2.3.3 ให้ประชาชนมาใช้บริการอาคารสถานที่ในการจัดกิจกรรม การประชุม สัมมนา แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์และนันทนาการ

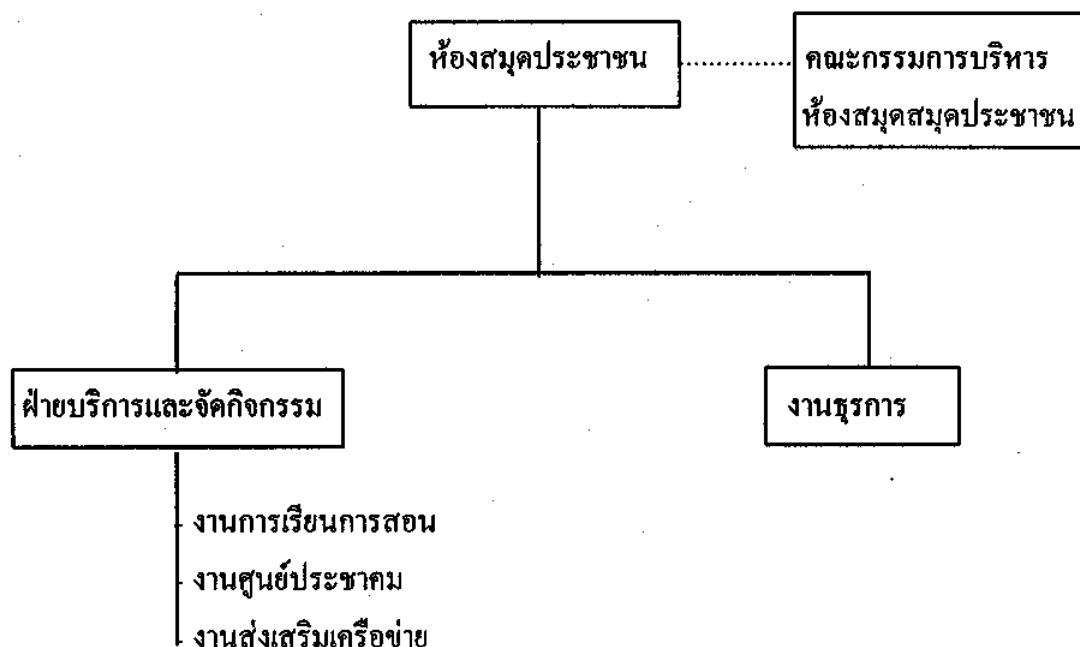
3.3.2.4 เพื่อประสานให้เกิดความร่วมมือระหว่างเครือข่ายในการจัดการเรียน การสอน และการบริการการศึกษาสำหรับประชาชน

ภาพประกอบ 3 โครงสร้างองค์การบริหารงานกรมการศึกษานอกโรงเรียน



ที่มา : กรมการศึกษานอกโรงเรียน. ม.ป.ป. การจัดองค์กรและระบบบริหารการ
ศึกษานอกโรงเรียน. กรุงเทพฯ. กรม. หน้า 5.

ภาพประกอบ 4 โครงสร้างองค์การบริหารงานของห้องสมุดประชาชน



ที่มา : กรมการศึกษานอกโรงเรียน. ม.ป.ป. การจัดองค์กรและระบบบริหารการศึกษานอกโรงเรียน. กรุงเทพฯ. กรม. หน้า 193.

การดำเนินการจัดบริการเพื่อสนับสนุนกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนของห้องสมุดประชาชน

การดำเนินการจัดบริการเพื่อสนับสนุนกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนของห้องสมุดประชาชนจะสำเร็จตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพได้นั้น จำเป็นต้องมีกระบวนการที่เป็นระบบและต่อเนื่อง เนื่องจากการจัดการเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำงานไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวได้ กระบวนการบริหารที่ได้รับการยอมรับและสามารถนำมาปรับใช้ดำเนินการจัดการงานบริการของสมุดประชาชนเพื่อสนับสนุนการศึกษานอกระบบโรงเรียนได้ คือ กระบวนการบริหารของ กุลลิค และเออร์วิค ที่เรียกว่า โปสคอร์บ (POSDCORB) ประกอบด้วยกระบวนการ 7 ขั้นตอน (Gulick and Urwick, 1973 : 17) ดังนี้

1) การวางแผน (Planning) คือการวางแผนงานซึ่งถือเป็นหน้าที่แรกของการบริหารที่จะต้องกำหนดแนวทางกว้าง ๆ ของสิ่งที่ต้องการจะทำ ตลอดจนวิธีปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

2) การจัดองค์กร (Organizing) เป็นการจัดแบ่งหน่วยงานออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ ในองค์กร กำหนดวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ให้เห็นว่าวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานเกี่ยวข้องกันอย่างไร

3) การจัดบุคลากร (Staffing) คือ การจัดหาคนเข้าปฏิบัติงาน การแต่งตั้งพัฒนาบุคลากร การใช้คนให้เหมาะกับงาน

4) การวินิจฉัยสั่งการ (Directing) คือ การพิจารณาเพื่อสั่งงานและมอบหมายให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงาน และการติดตามดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากร

5) การประสานงาน (Coordinating) คือ การประสานงานของบุคลากรในองค์กร รวมทั้งประสานงานระหว่างองค์กร เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

6) การรายงาน (Reporting) คือการรายงานผลการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องกำหนดให้มีการติดตามผล และรายงานผลให้ทราบเป็นระยะ เพื่อปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

7) การงบประมาณ (Budgeting) การจัดการเรื่องการเงิน การบัญชี ใช้จ่าย และควบคุมการเงินเพื่อให้มีการใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตามประสิทธิภาพของการดำเนินงานด้านต่าง ๆ นั้น นอกจากจะยึดแนวกระบวนการบริหารดังกล่าวแล้ว สิ่งที่ต้องคำนึงถึงอีกก็คือ นโยบายและวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานนั้น เนื่องจากนโยบายช่วยวางขอบเขตแนวทาง เพื่อให้สามารถเลือกตัดสินใจปฏิบัติการได้และทำให้แน่ใจได้ว่าการตัดสินใจใด ๆ จะมีความสม่ำเสมออยู่ในขอบเขตของนโยบาย ซึ่งจะช่วยให้สามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายได้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2533 : 45) และในการกำหนดนโยบาย มีองค์ประกอบ 2 ประการที่จะต้องคำนึงถึงคือ ความสอดคล้องต่อสภาพปัญหานั้นการกำหนดนโยบายแต่ละครั้งต้องมีระยะเวลาเพียงพอในการจัดทำนโยบายที่มีลักษณะสอดคล้องต่อสภาพปัญหา สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และอีกประการหนึ่งคือ นโยบายต้องมีความชัดเจนเพื่อให้สามารถนำไปสู่สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายจริง มีความเป็นรูปธรรม มีความจำเพาะเจาะจง และมีความมั่นคงแน่นอน (อาคม ใจแก้ว, 2533 : 38-39) สำหรับวัตถุประสงค์นั้นเป็นจุดมุ่งหมายปลายทางของการดำเนินงานจะต้องมีการกำหนดไว้โดยชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร มิฉะนั้นแล้วอาจทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน (ธงชัย สันติวงษ์, 2533 : 49) สำหรับวัตถุประสงค์ของห้องสมุดเป็นเครื่องกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน และตัดสินใจ

ในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานห้องสมุด จะต้องมีความสอดคล้องกับนโยบายของห้องสมุดที่กำหนด (Brown, 1979 : 11) ดังนั้นในการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนจึงจำเป็นต้องกำหนดวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบายของห้องสมุดเพื่อเป็นเครื่องช่วยกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการตัดสินใจในการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบการดำเนินงานที่กล่าวมานี้ สอดคล้องกับกระบวนการในการจัดการและดำเนินการจัดการงานบริการของห้องสมุด ของจรรยาธรรม สันธุโสภณ (2527 : 295-297) ซึ่งผู้วิจัยได้ยึดเป็นแนวในการดำเนินการวิจัย กระบวนการดังกล่าวประกอบด้วย

- 1) กำหนดวัตถุประสงค์และนโยบายของการบริการ
- 2) กำหนดประเภทของการบริการ
- 3) กำหนดวิธีการจัดบริการ
- 4) กำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบ
- 5) จัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์
- 6) จัดทำตารางการให้บริการและประชาสัมพันธ์บริการ
- 7) ติดตามและประเมินผลการจัดบริการ

ห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดน จังหวัดสตูล

1. ประวัติความเป็นมา

การดำเนินการก่อสร้างห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดนได้เริ่มเมื่อ พ.ศ. 2526 โดยยึดรูปแบบอาคารมาตรฐานขนาดเล็กของกรมการศึกษานอกโรงเรียน งบประมาณการก่อสร้างได้มาจากกรมการศึกษานอกโรงเรียน จำนวน 500,000 บาท (ห้าแสนบาทถ้วน) และเงินบริจาคสมทบจากสมาชิกสภาจังหวัดสตูล (นายชูสิน โคนันท์) เป็นจำนวนเงิน 200,000 บาท (สองแสนบาทถ้วน) การก่อสร้างแล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2527 ได้เปิดบริการให้ประชาชนเข้าใช้บริการเมื่อ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2527 และทำพิธีเปิดเป็นทางการเมื่อ 13 กุมภาพันธ์ 2528

2. อาคารสถานที่

ห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดนเป็นอาคารชั้นเดียวขนาดเล็ก บนเนื้อที่ 2 ไร่ 32 ตารางวา มีบริเวณติดกับตลาดสดอำเภอควนโดน การจัดพื้นที่ภายในอาคารห้องสมุดเปิดโล่ง ไม่กั้นเป็นห้อง แต่จัดเป็นสัดส่วนของมุมต่าง ๆ เช่น มุมเด็ก มุมวารสารล่วงหน้า เป็นต้น นอกจากนี้มี

อาคารประกอบที่ก่อสร้างเพิ่มเติมขึ้นภายหลังในบริเวณเดียวกัน คือ อาคารโรงรถ อาคารอเนกประสงค์สำหรับใช้ในการประชุมกลุ่มของชุมชนและการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของนักศึกษาการศึกษานอกโรงเรียน ศาลานิทรรศการสำหรับตีพิมพ์ข่าวและประชาสัมพันธ์กิจกรรมงานการศึกษานอกโรงเรียน

3. บุคลากร

ห้องสมุดมีบุคลากรที่รับผิดชอบงานโดยตรง จำนวน 2 คน คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 1 คน และนักการ จำนวน 1 คน

4. งานบริการ

ห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดนเปิดบริการ วันอาทิตย์ถึงวันพฤหัสบดี ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น. และได้เปิดรับสมัครประชาชนทั่วไปเป็นสมาชิกห้องสมุด ตามระเบียบกรรมการศึกษานอกโรงเรียนว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2535 โดยผู้สมัครต้องยื่นหลักฐาน พร้อมใบสมัครของห้องสมุด มีรูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว จำนวน 2 รูป และ ค่าสมาชิก คนละ 30 บาท ต่อปี หรือ 1,000 บาท ตลอดชีพ บริการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดให้มีดังนี้

4.1 จัดหาสื่อสารนิเทศสำหรับบุคคลทั่วไปไว้บริการอ่านภายในห้องสมุด สารนิเทศที่มีไว้ให้บริการ ประกอบด้วย

4.1.1 หนังสือทั่วไป จำนวน 6,314 เล่ม (รวมหนังสือแบบเรียนการศึกษานอกโรงเรียน)

4.1.2 วารสาร จำนวน 25 รายชื่อ

4.1.3 หนังสือพิมพ์ จำนวน 4 ฉบับต่อวัน

4.1.4 กฤตภาค จำนวน 22 ชื่อเรื่อง

4.2 บริการยืม-คืน สำหรับสมาชิกโดยมีระเบียบดังนี้

4.2.1 การยืมหนังสือทุกครั้ง ต้องแสดงบัตรสมาชิก

4.2.2 ยืมหนังสือได้ครั้งละไม่เกิน 3 เล่ม กำหนดส่งภายใน 7 วัน

4.2.3 ส่งเกินกำหนดปรับวันละ 2 บาท ต่อ 1 เล่ม หากทำหนังสือหาย จะต้องซื้อหนังสือชื่อเรื่องเดียวกันมาทดแทน หรือชดเชยเงินเป็นราคา 2 เท่าของหนังสือ

4.2.4 หากต้องการยืมต่อ จะยืมได้ไม่เกิน 2 ครั้ง

4.3 บริการจอง ห้องสมุดจัดบริการนี้เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้ต้องการใช้สารนิเทศ ซึ่งมีผู้อื่นยื่นไปก่อนแล้ว และต้องการใช้สารนิเทศนั้นในลำดับต่อไป

4.4 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คือ บริการที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดช่วยผู้ใช้ในการค้นคว้าหาความรู้เรื่องต่าง ๆ ตามที่ผู้ใช้ต้องการ

4.5 จัดนิทรรศการในวันสำคัญ เพื่อให้ความรู้และความจริงใจแก่ผู้ใช้

นอกจากบริการและกิจกรรมดังกล่าวแล้ว ห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดนได้จัดบริการสนับสนุนเครือข่ายของห้องสมุด เช่น ดำเนินการจัดหาหนังสือโดยการรับบริจาค นำออกไปบริการ ณ ห้องสมุดประชาชนตำบลควนสตอ และที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้านจำนวน 25 แห่ง นอกจากนี้ ห้องสมุดยังเป็นศูนย์กลางในการกระจายหนังสือพิมพ์ไปยังที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้านด้วย รวมทั้งการจัดกิจกรรมสนับสนุนการศึกษานอกโรงเรียนเป็นครั้งคราว แม้จะยังไม่มียุทธศาสตร์ที่ชัดเจน เช่น บริการสำหรับนักศึกษาการศึกษาออกโรงเรียน แต่ห้องสมุดก็ได้พยายามให้บริการตามความต้องการเท่าที่มีโอกาสทำได้ ซึ่งหากได้มีรูปแบบการบริการที่ชัดเจน เหมาะสม ก็จะเป็นประโยชน์ที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนการสอนการศึกษานอกโรงเรียนได้เป็นอย่างดี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศไทย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดประชาชนและการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาการศึกษานอกโรงเรียนที่ผู้วิจัยได้ค้นคว้ามา ส่วนใหญ่จะเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจที่ทำการศึกษากับประชาชนทั่วไปทุกอาชีพ โดยศึกษาเกี่ยวกับสภาพทั่ว ๆ ไป สอบถามความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับห้องสมุด เช่น งานบริการ กิจกรรม สภาพการดำเนินงาน ตลอดจนปัญหาของห้องสมุด ยกเว้นงานวิจัยของประภาศิลปี ผ่องแผ้ว ที่ทำการศึกษากับนักศึกษาการศึกษานอกโรงเรียน โดยเฉพาะ ส่วนงานวิจัยเชิงปฏิบัติการในด้านนี้ยังไม่มีเอกสารงานวิจัยมาก่อน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้นมีรายงานการศึกษานักบุคคลต่าง ๆ โดยสรุป คือ

สมบุรณ์ ภูหาลำ (2515 : 226-227) ได้ศึกษาปัญหาของห้องสมุดในประเทศไทย พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน มีปัญหาในเรื่องงบประมาณ บุคลากร ห้องสมุดมีผู้น้อยมาก จำนวนหนังสือมีน้อย

บุปผา เจริญทรัพย์ (2519 : 226-227) พัทธินทร์ ชันทอง (2519 : 176-182) สุนิตย์ เข็นสบาย (2519, 186-193) สุภาพร นาทีกาญจนกุล (2519 : 192-196) และอุบล รอดเยี่ยม (2519 : 180-185) ได้ทำวิจัย เพื่อสำรวจความสนใจ ความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนต่อการบริการห้องสมุดประชาชนระดับจังหวัด สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ในภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย ผลการวิจัยเป็นไปในทำนองเดียวกันคือ ห้องสมุดประชาชนจังหวัดของประเทศไทย

ไม่สามารถให้บริการและจัดกิจกรรมได้เต็มที่และดีเท่าที่ควร เนื่องจากประสบปัญหาในด้านต่าง ๆ คืออาคารไม่ได้มาตรฐาน งบประมาณไม่เพียงพอ บุคลากรน้อย จำนวนหนังสือน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และมีการสรุปการดำเนินการของห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยยังต่ำกว่ามาตรฐาน

บุญเกื้อ หลงสวาสดิ์ (2519 : 55-69) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานห้องสมุดของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนซึ่งเป็นจังหวัดที่ตั้งเขตศึกษา พบว่า ห้องสมุดทุกแห่งประสบปัญหาในเรื่อง งบประมาณ บุคลากรไม่เพียงพอ อาคารสถานที่คับแคบ ขาดผู้ให้การสนับสนุน ประชาชนไม่สนใจใช้บริการและไม่ได้รับความร่วมมือจากคณะกรรมการศึกษาธิการจังหวัดและได้เสนอความเห็นว่ ห้องสมุดควรปรับปรุงและขยายการบริการในด้านวัสดุ และสิ่งพิมพ์เป็นอันดับแรก รวมทั้งควรจัดบริการต่าง ๆ ดังนี้

- 1) รวบรวม จัดหา เตรียมหนังสือ และเอกสารต่าง ๆ ไว้บริการแก่ประชาชน
- 2) ห้องสมุดเคลื่อนที่
- 3) จัดฉายสไลด์ ภาพยนตร์
- 4) จัดพิมพ์เอกสารทางวิชาการเผยแพร่
- 5) จัดบริการการฟัง
- 6) จัดบริการแนะแนวการศึกษาแก่ประชาชน
- 7) จัดนิทรรศการ ปาฐกถา ใ้ว่าที่ เล่านิทาน อภิปราย
- 8) จัดเชิญวิทยากรไว้แนะนำประชาชนตามกลุ่มความสนใจ

สุกัญญา ดันตักัลยากรณ (2523 : 171-176) ศึกษาความต้องการบริการและกิจกรรมห้องสมุดประชาชนของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองภูเก็ต พบว่ามีความต้องการดังนี้คือ บริการและกิจกรรมที่ความต้องการมากที่สุด ได้แก่ ต้องการให้มีจำนวนหนังสือประเภทต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ต้องการให้ขยายพื้นที่ของห้องสมุดให้กว้างขวางกว่าเดิม นอกจากนี้ผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษาระดับมัธยมศึกษา นอกจากจะมีความต้องการดังกล่าว เช่นเดียวกับประชาชนทั่วไปแล้ว ก็ยังต้องการให้มีบริการพิเศษสำหรับนักเรียนนักศึกษาอีกด้วย ส่วนสาเหตุที่ประชาชนไม่เข้าใช้ห้องสมุด ก็คือ เวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการไม่ตรงกับเวลาว่าง ห้องสมุดไม่มีสิ่งดึงดูดใจ อาคารไม่น่าเข้าไปใช้ ไม่ทราบว่ห้องสมุดมีบริการอะไรบ้าง ไม่ทราบวัตถุประสงค์ของห้องสมุด ทั้งนี้เพราะไม่มีการประชาสัมพันธ์ด้านบริการและกิจกรรมให้ประชาชนทราบ

กรมการศึกษานอกโรงเรียน (2527 : บทคัดย่อ) ได้ประเมินโครงการห้องสมุดประชาชนทั่วประเทศ ในปีงบประมาณ 2525 โดยศึกษากับศึกษาธิการจังหวัดและอำเภอ

บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด หัวหน้าศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน หัวหน้าฝ่ายการศึกษามวลชน และผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนทุกแห่ง ผลการวิจัยพบว่า วัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน ห้องสมุดประชาชนมีความเหมาะสม ด้านผลกระทบของการจัดตั้งห้องสมุด ปรากฏว่า ห้องสมุดประชาชนมีส่วนช่วยส่งเสริมด้านการพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข อาชีพ ศิลปวัฒนธรรม และการปกครองระบอบประชาธิปไตย รวมทั้งยังช่วยแก้ปัญหาชีวิตของผู้ใช้บริการได้ด้วย ด้านสภาพการดำเนินงานห้องสมุดมีสภาพและปัญหาอุปสรรคปานกลาง ด้านทรัพยากรมีความเพียงพอในการดำเนินงาน แต่ยังคงขาดบุคลากร ผู้วิจัยได้เสนอแนะว่า ควรมีการพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้มีบทบาทการดำเนินงาน กับทั้งควรเพิ่มบุคลากรให้เหมาะสมและสัมพันธ์กับลักษณะงานให้มากขึ้น

ลัดดา รุ่งวิสัย (2526 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผู้ใช้และผู้ไม่ใช้ห้องสมุดประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยศึกษากับประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ ผู้ใช้และผู้ไม่ใช้ห้องสมุด ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้และผู้ไม่ใช้มีความคิดเห็น แตกต่างกันในระดับอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และการทราบว่ามีห้องสมุด ส่วนด้านระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเชียงใหม่ ระยะทางระหว่างที่อยู่อาศัยกับห้องสมุด และความทันสมัยของผู้ใช้และผู้ไม่ใช้ แตกต่างกันในด้านทัศนคติของผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุดในด้านเวลาที่เปิดบริการ วารสารวิชาการ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ จำนวนหนังสือ บรรยากาศห้องสมุดและการบริการของเจ้าหน้าที่ อย่างไรก็ตามผู้ใช้อังมีความไม่พอใจในด้านบัตรรายการนวนิยาย ที่นั่งอ่าน บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ และบริการสำหรับเด็ก ส่วนเหตุที่ทำให้ผู้ไม่ใช้ไม่ใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ คือ อยู่ไกลจากที่พัก ไม่สนใจที่จะไปใช้ การเดินทางไม่สะดวก และคิดว่าหนังสือในห้องสมุดไม่เหมาะสมกับตน

ในปี 2533 สมชาย มะลิลลา (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2536 : 52-53) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนอำเภอในภาคเหนือ พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อ การดำเนินงานห้องสมุดประชาชนอำเภอในภาคเหนือ ได้แก่ ผู้ใช้บริการ การประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อประชาสัมพันธ์งานห้องสมุด ความร่วมมือ นำเข้าไปใช้บริการ จำนวนวารสารที่บอกรับ ความหลากหลายของหนังสือ ความพอเพียงของหนังสือ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ การมีบริการืมระหว่างห้องสมุด งบประมาณ การมีพัสดุ การจัดมุมต่าง ๆ ภายในการจัดกิจกรรมแนะนำหนังสือใหม่ และความสะอาดของห้องสมุด รวมเป็นตัวแปร 13 ตัว ที่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จได้ร้อยละ 94.01

ประกาศิสปี ผ่องแผ้ว (2534 : 88-90) ศึกษาปัญหาและความต้องการรับบริการจากห้องสมุดประชาชนของนักศึกษาทางไกลระดับมัธยมศึกษา ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ปัญหาการรับบริการจากห้องสมุดประชาชนของนักศึกษาทางไกลระดับมัธยมศึกษา คือ ห้องสมุดอยู่ไกล การจัดโต๊ะ เก้าอี้ไม่สะดวกแก่การใช้ จำนวนโต๊ะ เก้าอี้สำหรับอ่านหนังสือไม่เพียงพอ หนังสือเรื่องที่ต้องการมีน้อยไม่พอกับความต้องการใช้ และเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีน้อย ส่วนบริการที่ต้องการให้มีคือบริการรับฝากของ บริการเกี่ยวกับน้ำดื่ม เพิ่มโต๊ะเก้าอี้ให้มากกว่าเดิม บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แนะนำการใช้ห้องสมุดและระเบียบของห้องสมุดเมื่อเปิดภาคเรียนแรก บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ บริการจองสื่อ จัดนิทรรศการทุกสัปดาห์ การจัดแสดงปาฐกถา ได้ว่าที่ พูดเรื่องหนังสือ ประกวดการอ่าน วิจารณ์หนังสือ เล่านิทาน ส่วนในด้านสิ่งพิมพ์นั้นต้องการให้มีตำราเรียนตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนมากที่สุดและเนื้อหาควรเป็นพื้นฐานในการศึกษาต่อระดับสูงและสามารถนำไปใช้ในการทำงานได้ ด้านการเรียนการสอนที่เกี่ยวกับตัวนักศึกษาผู้ใหญ่ ควรมีบริการยืมหนังสือแบบเรียน และจัดบริการแนะแนวการอ่านด้วย

จะเห็นได้ว่าผลจากการวิจัย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2515 เป็นต้นมา การบริการของห้องสมุดยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร สาเหตุเนื่องมาจากมีข้อจำกัดหลายประการ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นประเด็นปัญหาตรงกัน เช่น การขาดบุคลากร ขาดวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย ขาดงบประมาณที่จะดำเนินงาน อาคารสถานที่คับแคบ ห้องสมุดคืออาคารประชาสัมพันธ์ ทรัพยากรไม่เพียงพอที่จะให้บริการ เป็นต้น ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวผู้วิจัย ได้ใช้เป็นแนวคิดสำคัญในการวิจัยเรื่องนี้

2. งานวิจัยในต่างประเทศ

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดประชาชนในต่างประเทศ ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของห้องสมุดประชาชนกับการศึกษาผู้ใหญ่โดยตรงมีมากกว่าในประเทศไทย จึงเป็นข้อมูลสำคัญที่ผู้วิจัยใช้ในการวางกรอบแนวความคิดการวิจัยเรื่องนี้ เอกสารงานวิจัยดังกล่าวได้แก่

โฮป (Hope, 1974 : 7013-A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของบรรณารักษ์ที่มีต่อการศึกษาผู้ใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์คือ 1) ศึกษาบทบาทของบรรณารักษ์ในการเคลื่อนไหวทางการศึกษาผู้ใหญ่ ตั้งแต่สมัยอาณานิคมตลอดจนถึงทศวรรษที่ 20 ในสหรัฐอเมริกา 2) เพื่อคาดการณ์บทบาทของบรรณารักษ์ในอนาคตในการเคลื่อนไหวทางการศึกษาผู้ใหญ่ในทศวรรษที่ 20 ในสหรัฐอเมริกา และ 3) แนะนำเทคนิคและวิธีปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงพัฒนาบทบาทของบรรณารักษ์ให้สนับสนุนการศึกษาผู้ใหญ่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ในอดีตนั้นบรรณารักษ์เป็นเพียงผู้มีหน้าที่รักษาหนังสือและวารสารที่อยู่ในห้องสมุดเท่านั้น แต่ในปัจจุบันห้องสมุดเป็นสถานที่จัด

กิจกรรมสำหรับการเรียนรู้อย่างกว้างขวาง มีสื่อที่อยู่ในรูปแบบต่าง ๆ นอกจากสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น เทป แผ่นเสียง ภาพยนตร์ นิทรรศการ ตลอดจนมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้ลักษณะต่าง ๆ เช่น การบรรยายทางวิชาการ เป็นต้น นอกจากนี้บทบาทของบรรณารักษ์ก็ได้เปลี่ยนไปจากเดิม กล่าวคือ บรรณารักษ์จะมีหน้าที่ในการให้การศึกษาคณะผู้ใหญ่ เตรียมการจัดบริการสำหรับคนพิการ ผู้ด้อยโอกาส และผู้พลาดโอกาสทางการศึกษา

ในปี 1978 พาเจล (Pagel, 1978 : 67-A) ได้ศึกษาหน้าที่ของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนในการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาผู้ใหญ่ โดยผู้วิจัยทำการศึกษากับบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนมินนิโซต้า (Minnesota) ผลการศึกษา พบว่า บริการต่าง ๆ ที่ควรจัดในบริเวณที่มีการศึกษาคณะผู้ใหญ่ มีตามลำดับ คือ บริการแนะนำและให้การศึกษารายบุคคล บริการให้การปรึกษาแก่ชุมชน และจัดรายการกลุ่มผู้อุปถัมภ์ห้องสมุด

แอนเดอร์สัน (Anderson, 1979 : 7632-A) ได้วิจัยเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการจัดกิจกรรมของห้องสมุดประชาชนในรัฐแมซซาชูเซต ในการสนับสนุนโปรแกรมการศึกษาของผู้ใหญ่ ผลการวิจัย พบว่า กิจกรรมทางการศึกษาส่วนใหญ่ดำเนินการจัดโดยกลุ่มเจ้าหน้าที่ห้องสมุดโดยลำพัง และผลการวิจัยที่น่าสนใจยิ่ง คือ ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ห้องสมุดประชาชนควรมีบทบาทในการเสริมสร้างและสนับสนุนงานการศึกษาผู้ใหญ่ แต่ในสภาพที่เป็นจริง พบว่า ห้องสมุดประชาชนมีปัญหาต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรค ทำให้ไม่สามารถดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาคณะผู้ใหญ่อย่างมีประสิทธิภาพได้ ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นเช่นเดียวกันกับปัญหาห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย คือ ปัญหางบประมาณน้อยเกินไป บุคลากรมีไม่พอเพียง และเนื้อที่ของห้องสมุดคับแคบ

ค.ศ 1979 เบิร์ก (Birge, 1979 : 1133-A) ได้ศึกษาถึงพัฒนาการบริการในห้องสมุดประชาชนเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้ใหญ่ จากผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ห้องสมุดประชาชนเป็นองค์กรที่เหมาะสมที่สุดสำหรับเตรียมกิจกรรม และสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองของคนในปัจจุบัน อีกทั้งยังมีบทบาทที่สำคัญในการช่วยกระตุ้นความสนใจให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง ความรู้กับโอกาสทางการศึกษาของนักเรียนนอกโรงเรียน

ในปี 1979 ทอร์เรนซ์ (Torrance, 1979 : 616-A) ได้ศึกษาการจัดดำเนินงานเกี่ยวกับโปรแกรมสื่อผสมสำหรับประชาชนในลักษณะการเรียนรู้ที่ใช้สื่อสำหรับผู้ใหญ่ ซึ่งได้ศึกษาที่อเมริกาเหนือ การศึกษาครั้งนี้เป็นแนวทางในการที่จะกระตุ้นให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างและการใช้โปรแกรมสื่อผสม เพื่อแสวงหารูปแบบที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการเรียนรู้ และจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้โปรแกรมสื่อผสมมีประสิทธิภาพ คือ

1) การกำหนดขอบเขตและข้อตกลงจุดมุ่งหมายสำหรับ โปรแกรมสื่อผสมที่ก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ และเกี่ยวกับการพัฒนาคุณค่าของโปรแกรม

2) การจัด โปรแกรม และขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพ อันเนื่องมาจากการเข้าใจถึงความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของนักศึกษาผู้ใหญ่

3) นักการศึกษาผู้ใหญ่จะต้องมีคุณสมบัติจำเป็นเพื่อการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ คือ ความเต็มใจ ความสมัครใจ ความรู้ สติปัญญา นอกจากนี้ควรมีความพร้อมที่จะปฏิสัมพันธ์กับโปรแกรม อันประกอบด้วย การวางแผน การเลือกสื่อ การจัดดำเนินงาน การแพร่สื่อ ประโยชน์ที่ได้รับ ตลอดจนการประเมินผล

4) ครูผู้สอนหรือผู้ควบคุมระบบการศึกษาของนักศึกษาผู้ใหญ่จะต้องปรับตัวและเตรียมตัวให้สอดคล้องกับขั้นตอนและรูปแบบ

5) เนื้อหาของ โปรแกรมจะต้องสัมพันธ์กับข้อตกลงที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายของโปรแกรม

6) การวางแผนการประเมินผลรูปแบบอย่างละเอียดรอบคอบ โดยควรทดสอบโปรแกรมก่อนที่จะเผยแพร่ แก้ไขปรับปรุงโปรแกรมตามผลที่ได้ทดสอบเบื้องต้น ทดสอบแผนงานสำหรับการเผยแพร่สื่อและประโยชน์ของโปรแกรม ตลอดจนทำการประเมินผลในแต่ละขั้นเมื่อการใช้โปรแกรมสิ้นสุดลง

นอกจากนี้ ทอร์เรนซ์ พบว่า หากจะดำเนินงานให้โปรแกรมการใช้สื่อประสมให้มีประสิทธิภาพจะต้องนำเอาทฤษฎีการเรียนรู้ผู้ใหญ่มาประกอบด้วย

โคเชนโอร์ (Cochenour, 1991 : 2554-A) ได้ศึกษาบทบาททางการศึกษาของห้องสมุดประชาชน โอคลาโฮมา (Oklahoma) เพื่อประเมินความสำคัญของบทบาททางด้านการศึกษาของห้องสมุดประชาชนแห่งนี้ ผลการศึกษาพบว่า ห้องสมุดได้กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาอยู่ในอันดับแรก และการบริการสารนิเทศเป็นอันดับที่สอง

จากผลการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วรวมทั้งความรู้จากการศึกษาสำรวจสภาพปัญหาเบื้องต้นของห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดน ผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงและพัฒนาเป็นรูปแบบการจัดบริการเพื่อสนับสนุนกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนของห้องสมุดประชาชนเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติการวิจัย ซึ่งมีองค์ประกอบ 9 ประการ คือ

1) นโยบายการจัดบริการของห้องสมุดจะต้องชัดเจนและไม่ขัดแย้งกับนโยบายหลักของกรมการศึกษานอกโรงเรียน รวมทั้งนโยบายควรสนับสนุนให้มีบริการและกิจกรรมที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการที่จะศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง

2) วัตถุประสงค์การให้บริการควรสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการพัฒนาห้องสมุด ให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ของกรมการศึกษานอกโรงเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ มีสื่อสารนิเทศต่าง ๆ ที่จะให้บริการอย่างพอเพียง ทั้งสื่อที่เป็นสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อการทดลองต่าง ๆ เป็นต้น

3) อาคารสถานที่ ภายในห้องสมุดควรมีการจัดมุมต่าง ๆ ให้เป็นสัดส่วนโดยคำนึงถึงประโยชน์ในการใช้สอยมากที่สุด นอกจากจะมีการจัดที่นั่งอ่านปกติในห้องสมุดแล้ว ควรมีการจัดพื้นที่ สำหรับกิจกรรมของนักศึกษาด้วย เช่น จัดมุมการศึกษานอกโรงเรียน ควรจัดให้มีสื่อทุกประเภทไว้ให้บริการเพื่อสนองความต้องการของนักศึกษา การจัดสถานที่บริการแนะแนวสถานที่การศึกษาทางไกลไทยคม ภายในอาคารควรมีการปรับปรุงสถานที่ เน้นความร่มรื่น สะอาด และสวยงาม

4) ประเภทและการจัดบริการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์จึงควรประกอบด้วยบริการที่หลากหลาย และมีลักษณะดังนี้คือ

4.1) บริการพื้นฐานที่ควรจัดให้บริการในฐานะที่เป็นห้องสมุดประชาชน เช่น จัดให้มีสื่อสารนิเทศต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการศึกษาค้นคว้า จัดห้องสำหรับอ่านหนังสือที่เหมาะสมจัดให้มีบริการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม เช่น บริการยืม-คืนสารนิเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวมทั้งบริการสอนการใช้ห้องสมุดทั้งรายบุคคลและรายกลุ่ม

4.2) บริการในฐานะที่เป็นสถานศึกษาเพื่อสนองนโยบายของกรมการศึกษานอกโรงเรียน โดยการจัดห้องสมุดให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ ซึ่งสามารถจัดบริการได้ดังนี้

4.2.1) จัดบริการสื่อการเรียนการสอนตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียน เช่น แบบเรียน ชุดวิชาเอกสารส่งเสริมการอ่าน วิดีทัศน์ เทป จัดมุมการศึกษานอกโรงเรียน กิจกรรมแนะนำสื่อการเรียน และสื่ออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน

4.2.2) จัดบริการศูนย์กลางแนะแนว เช่น จัดบริการสถานที่พบกลุ่มของ นักศึกษาศึกษานอกโรงเรียน โดยการจัดบริเวณและอำนวยความสะดวกไว้บริการ จัดทำตารางการบริการ จัดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการศึกษานอกระบบโรงเรียน จัดบริการศูนย์การเรียนรู้ทางไกลไทยคม โดยการจัดทำเอกสาร โปรแกรมออกอากาศ แนะนำการใช้บริการ จัดให้มีการทดสอบความรู้ รวมทั้งบริการบันทึกหรือทำสำเนาเทปวีดิทัศน์รายการที่น่าสนใจไว้บริการ

5) ทรัพยากรสารนิเทศที่ให้บริการ นอกจากทรัพยากรสารนิเทศทั่วไปที่มีอยู่ในห้องสมุด เช่น หนังสือหมวดต่าง ๆ หนังสือพิมพ์ วารสารแล้ว ห้องสมุดควรจัดหาทรัพยากรสารนิเทศที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรการศึกษานอกระบบโรงเรียน เช่น สารนิเทศที่เป็นแบบเรียน ชุดวิชาเอกสารส่งเสริมการอ่าน คู่มือครู สื่อทดลอง วิดีทัศน์ เพื่อจัดบริการเฉพาะให้กับนักศึกษาด้วย

6) บุคลากรที่รับผิดชอบควรมีอย่างเพียงพอที่จะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดนมีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ให้บริการเพียงคนเดียว และต้องทำหน้าที่อื่นด้วย ทำให้ไม่สามารถบริการได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุมบริการทุกด้าน ดังนั้นจึงควรมีการจัดหาอาสาสมัครช่วยงาน

7) งบประมาณดำเนินการ นอกจากงบประมาณประจำปีที่กรมการศึกษานอกโรงเรียนจัดสรรให้แล้ว ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอควนโดนควรพิจารณาจัดสรรเงินบำรุงการศึกษาเพื่อใช้ในกิจกรรมนี้ด้วย และอีกส่วนหนึ่งเป็นเงินนอกงบประมาณที่จัดหาโดยคณะกรรมการห้องสมุด

8) การประชาสัมพันธ์ ควรมีการประชาสัมพันธ์งานบริการของห้องสมุด และกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนอย่างกว้างขวาง การจัดทำตารางการให้บริการต่าง ๆ ให้นักศึกษารับทราบ รวมทั้งการจัดสถานที่ให้ผู้ใช้เกิดความประทับใจแล้วอยากมาใช้บริการอีก

9) การประเมินผลการจัดบริการ ควรมีการประเมินตลอดเวลาและต่อเนื่อง เช่น การศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้ การจัดทำป้ายสถิติรายงานข้อมูลของการบริการ การจัดทำกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น

จากกรอบแนวความคิดทั้งหมดสามารถสรุปเป็นองค์ประกอบของรูปแบบการจัดบริการเพื่อสนับสนุนกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนของห้องสมุดประชาชน ดังภาพประกอบ 5

ภาพประกอบ 5 กรอบแนวคิดองค์ประกอบรูปแบบการจัดการบริการเพื่อสนับสนุนกิจกรรม
การศึกษานอกโรงเรียนของห้องสมุดประชาชน

