

รูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

Model of Information Resource Services of Public Libraries in Surat Thani Province

อมรรัตน์ แซ่ก้วง¹ | Amonrat Saekwung

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชน แนวทางการพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดประชาชน และสร้างรูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แบบสำรวจ จากผู้บริหารและบรรณารักษ์ จำนวน 12 คน และผู้ใช้บริการจำนวน 540 คน พื้นที่วิจัย คือ ห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ห้องสมุดประชาชนอำเภอบ้านตาขุน อำเภอไชยา อำเภอชัยบุรี อำเภอกะสมุย และห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” วิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ เกณฑ์มาตรฐานของห้องสมุดประชาชน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัญหาที่มาใช้บริการปัจจุบัน คือ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หรือแรงจูงใจที่เข้าใช้บริการ ด้านความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ คือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่อสิ่งพิมพ์ 2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการตามภารกิจอันดับแรก คือ การจัดการศึกษาตามอัธยาศัยและเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงการศึกษาในระบบและนอกระบบ มีปัจจัย

¹อาจารย์ประจำสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ติดต่อได้ที่: amonrat_saekwung@hotmail.com

¹Lecturer, Information and Library Science Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Suratthani Rajabhat University, e-mail: amonrat_saekwung@hotmail.com

ส่งเสริมการดำเนินงานคือ ด้านนโยบาย ด้านบทบาทของห้องสมุดประชาชน คำนึงถึงภาระหน้าที่โดยตรงของห้องสมุดประชาชน คือ การส่งเสริมการรู้หนังสือ การรู้สารสนเทศ และการเรียนรู้ตลอดชีวิต ที่ต้องกระทำก่อนอย่างจริงจังตามมาตรฐาน ในด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการมีบริการทุกประเภทตามมาตรฐาน และ 3) รูปแบบการให้บริการในรูปแบบการให้บริการหลักและรองตามมาตรฐาน ที่ใช้เป็นแนวทางการพิจารณาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการตามภารกิจและบทบาทจริง ๆ ต่อการทำงานของห้องสมุดประชาชน ที่ต้องกระทำก่อนต่อผู้ใช้บริการ ชุมชน ผู้บริหารและบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการเห็นว่ามีเหมาะสมในระดับมาก

คำสำคัญ: การให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดประชาชน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

Abstract

This research aims to study the condition of problems and the need for information resources of people using the public library, the guidelines for the development of public library information resource services, and the creation of a model for providing information resources for public libraries in Surat Thani Province. Data collection was conducted using mixed methods through questionnaires and surveys. The sample used in data collection comprised 12 administrators and librarians and 540 users of Ban Ta Khun, Chaiya, Chai Buri, Ko Samui, and Chalerm Rajakumari public libraries. The results were analyzed using mean and standard deviation statistics and public library benchmarks. Present the results of the data analysis as a descriptive analysis.

The results were found as follows: 1) the current service problems included communication with users and service processes/procedures or motivations to use the service. In addition, they wished for information resources from electronic media and printed media, 2) the first mission-based service development approach was managing informal education and learning resources linking formal and non-formal education following supporting factors for the operation included policy and the public

รูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

library's role. The relevant direct duty of the public library included promoting literacy, information literacy, and lifelong learning that were firstly required according to standards in terms of information resources that are available, and 3) service models included the primary and secondary services according to standards as a guideline, improvement of the efficiency of service according to the mission, and the primary role in the operation of the public library to service users, communities, administrators, and librarians or service providers deemed appropriate at a high level.

Keywords: Service, Information Resource, Public Library, Surat Thani Province

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันส่งผลให้สังคมต้องปรับเปลี่ยนเป็น “สังคมแห่งการเรียนรู้” และประชาชนต้องรู้จักใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศ แสวงหาแหล่งความรู้เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ (กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ, 2551: 2) ห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งเรียนรู้ในชุมชนที่มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายที่ผู้ด้อยโอกาส ขาดโอกาสทางการศึกษาใช้เป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2549: 16) โดยที่ห้องสมุดประชาชนเป็นบริการพื้นฐานที่รัฐจัดให้เพื่อประชาชนได้เข้าถึงความรู้ แหล่งการเรียนรู้ และ สารสนเทศที่หลากหลายด้วยหลักการที่เท่าเทียมกัน (ชุดิมา สัจจานันท์, 2549: 12 - 13) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2495 เป็นต้นมาห้องสมุดประชาชนได้พัฒนามาตามลำดับ จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2535 กรมการศึกษานอกโรงเรียน (กองการศึกษาผู้ใหญ่) ได้ปรับปรุงบทบาทของห้องสมุดประชาชน โดยเน้นให้ประชาชนและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมให้ห้องสมุดเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ ศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน ศูนย์กลางการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ และเน้นการพัฒนาเป็นห้องสมุดมีชีวิต ที่เอื้อต่อการเรียนรู้อย่างกว้างขวางต่อเนื่องตลอดชีวิต (สถาบันส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้, 2552: 1) บทบาทของห้องสมุดประชาชนจึงส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนทุกกลุ่มของประเทศ ปัจจุบันห้องสมุดประชาชนแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ห้องสมุดประชาชนจังหวัด ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” และ ห้องสมุดประชาชนอำเภอ

ในการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานีจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ยังคงประสบปัญหาในลักษณะใกล้เคียงกัน ทรัพยากรสารสนเทศมีน้อย ไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ไม่มีความหลากหลาย ขาดและไม่ตรงต่อความต้องการ ส่งผลให้มีผู้ใช้บริการน้อย และ ขาดการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน บางแห่งขาดความร่วมมือและการประสานงานในชุมชน ได้รับงบประมาณน้อย ไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน ขาดบุคลากรที่มีความรู้ทางวิชาชีพ และรวมไปถึงบรรยากาศไม่เอื้อต่อการใช้บริการ (เดือนจิต วงศ์สวัสดิ์, สัมภาษณ์: 26 เมษายน 2561) ในยุคของข้อมูลข่าวสาร (Information Age) ทรัพยากรสารสนเทศเป็นหัวใจสำคัญที่ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ (อาภากร ธาตุโลหะ, 2547: 2) จึงต้องคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศมาใช้ในการบริการตามภารกิจหรือภาระหน้าที่ของหน่วยงาน (มาลี ล้ำสกุล, 2558: 7 - 8) อีกทั้งต้องจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพและพัฒนาให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นและความต้องการของผู้ใช้ อีกทั้งการบริการจะต้องให้ความใกล้ชิดกับชุมชน บรรยากาศในห้องสมุดประชาชนจึงต้องสอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนในชุมชนให้มากที่สุด (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2548: 75, 105)

จังหวัดสุราษฎร์ธานีมีห้องสมุดประชาชนทั้งหมด 19 แห่ง แบ่งเป็นห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี 1 แห่ง ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” 1 แห่ง และห้องสมุดประชาชนอำเภออีก 17 แห่ง ทุกแห่งมีบทบาทในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด แต่ในสภาพปัจจุบันการดำเนินงานห้องสมุดหลายแห่งยังคงดำเนินงานและให้บริการแบบเดิม ๆ ไม่ทันกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว จากสภาพดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสภาพปัญหา แนวทางการพัฒนา และการสร้างรูปแบบ เพื่อให้ห้องสมุดประชาชนได้ใช้เป็นแนวทาง การบริการให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง โดยคาดหวังว่าผลการศึกษจะสามารถนำไปใช้เป็นรูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่ได้มาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น อันจะส่งผลให้ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ

รูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ วิธีวิจัยเชิงปริมาณใช้ศึกษารวบรวมสภาพปัญหาและความต้องการทรัพยากรสารสนเทศ และ แนวทางการพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดประชาชน เครื่องมือวิจัยใช้แบบสอบถามและแบบสำรวจ ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้จัดทำร่างรูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชน เครื่องมือวิจัยใช้ข้อมูลจากการวิจัย และ เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2550 (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, 2552: 238 - 247) โดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 12 คน เป็นผู้บริหาร จำนวน 6 คน บรรณารักษ์ จำนวน 6 คน และผู้ใช้บริการ จำนวน 540 คน และแบบการสุ่มจับฉลากห้องสมุดประชาชนจากแต่ละโซนการบริหารงานในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ห้องสมุดประชาชนอำเภอบ้านตาขุน อำเภอไชยา อำเภอชัยบุรี อำเภอเกาะสมุย และ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอกาญจนดิษฐ์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และสังเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยและเกณฑ์มาตรฐาน การดำเนินการวิจัยมี 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพปัญหาของประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านบุคลากรและด้านการให้บริการ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามประชาชนที่มาใช้บริการและบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการในห้องสมุดประชาชน และ ศึกษาความต้องการทรัพยากรสารสนเทศโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากประชาชนที่มาใช้บริการ

ระยะที่ 2 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศใน 3 ลักษณะ คือ 1) สภาพการดำเนินงานตามภารกิจ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร บรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการในห้องสมุดประชาชน และเดินทางไปศึกษาสภาพจริงโดยวิธีสังเกต 2) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของห้องสมุดประชาชน เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามผู้บริหาร บรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการในห้องสมุดประชาชน และ 3) ศึกษาทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการและการบริการพื้นฐาน เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการในห้องสมุดประชาชน

ระยะที่ 3 นำผลการวิจัยระยะที่ 1 และผลการวิจัยระยะที่ 2 มาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2550 เพื่อจัดทำร่างรูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ การบริการพื้นฐานและการบริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ควรจัดให้มีบริการในห้องสมุดประชาชน หลังจากนั้นนำร่างรูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้บริหาร บรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการในห้องสมุดประชาชน ประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และ ความเป็นประโยชน์ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินดังกล่าวมาสรุปผลและนำผลการประเมินไปปรับปรุงรูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชน

ผลการวิจัย

สภาพปัญหาและความต้องการทรัพยากรสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านสภาพปัญหาของประชาชน นักเรียน และนักศึกษาที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเห็นว่า สภาพปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อันดับแรกที่มีปัญหา คือ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ($\bar{X}=3.22$) อันดับแรก เอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ ส่วนด้านที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.13$) ในส่วนบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการเห็นว่า ปัญหาโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อันดับแรกที่มีปัญหา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.97$) ได้แก่ มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ และการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว ส่วนด้านที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ ($\bar{X}=3.64$) ในส่วนของความต้องการทรัพยากรสารสนเทศเห็นว่า ประชาชนนักเรียน และนักศึกษาที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชนมีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภท อันดับแรกที่มีความต้องการ คือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X}=3.28$) 3 อันดับแรก ได้แก่ ฐานข้อมูลออนไลน์ วารสาร

รูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

อิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal) และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book) และสื่อสิ่งพิมพ์ ($\bar{X}=3.28$) 3 อันดับแรก ได้แก่ หนังสือหมวดเบ็ดเตล็ด ความรู้ทั่วไป (000) หนังสือหมวดศิลปะและการบันเทิง (700) และ นวนิยาย เรื่องสั้น และหนังสือสำหรับเด็ก ส่วนประเภทที่มีความต้องการน้อยที่สุด คือ สื่อโสตทัศน์ ($\bar{X}=2.89$) ได้แก่ เทปคาสเซ็ท

แนวทางการพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

แนวทางการพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการดำเนินงานตามภารกิจเห็นว่า ผู้บริหารดำเนินการตามภารกิจโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อันดับแรกของการดำเนินงาน คือ ด้านการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย ($\bar{X}=4.53$) ส่วนการดำเนินงานที่น้อยที่สุด คือ ด้านการดำเนินงานตามภารกิจด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน ($\bar{X}=4.23$) ในส่วนบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการดำเนินการโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อันดับแรกของการดำเนินงาน คือ ด้านการเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงการศึกษาในระบบและการศึกษานอกระบบ ($\bar{X}=4.38$) ส่วนการดำเนินงานที่น้อยที่สุด คือ ด้านการดำเนินงานตามภารกิจด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน ($\bar{X}=4.09$) ส่วนด้านปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินงานตามภารกิจ ผู้บริหารและบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการเห็นว่า ปัจจัยส่งเสริมการดำเนินงานเป็นอันดับแรกคือ ด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุด เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นมีความสัมพันธ์กันตามนัยสำคัญทางสถิติใกล้เคียง $P \leq 0.05$ มากที่สุด

ในด้านบทบาทของห้องสมุดประชาชน จากความคิดเห็นของผู้บริหารและบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการเกี่ยวกับบทบาทของห้องสมุดประชาชน เห็นว่าบทบาทของห้องสมุดประชาชนในแต่ละด้านที่เป็นอันดับแรก คือ การส่งเสริมการอ่านสร้างนิสัยรักการอ่าน บริการสนับสนุนการจัดการศึกษาและบริการยืมระหว่างห้องสมุด พัฒนาบรรณารักษ์ให้มีลักษณะเป็นผู้สอน กำหนดนโยบายในการสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต จัดนิทรรศการที่ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมของคนในสังคม จัดนิทรรศการแสดงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาของชุมชน เป็นศูนย์การเรียนรู้ของชุมชน เสริมสร้างศักยภาพประชาชนให้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นมีความสัมพันธ์กันตามนัยสำคัญทางสถิติใกล้เคียง $P \leq 0.05$ มากที่สุด

ส่วนทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการและการบริการพื้นฐานของห้องสมุดประชาชนตามเกณฑ์ร้อยละ 100 เห็นว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุดประชาชนตามเกณฑ์ร้อยละ 100 ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์มีเพียง 11 ประเภท ส่วนประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องมีเพียง 2 ประเภท ในส่วนประเภทที่มีให้บริการไม่เป็นไปตามเกณฑ์ร้อยละ 100 คือ ประเภทสื่อโสตทัศนและประเภทสื่อในการจัดทำผลงานทางวิชาการ

ผลการสร้างรูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

1. การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เป้าหมาย คือ ประชาชนรู้หนังสือ และมีแหล่งเรียนรู้หรือสถานศึกษาครบระบบ

แนวทางการพัฒนา คือ ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงกลุ่มผู้ด้อยโอกาส เขตทุรกันดาร เป็นบริการพื้นฐานที่ไม่คิดมูลค่า พิจารณาให้มีบริการหลักและรองตามความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ยังคงมาตรฐานห้องสมุดประชาชนเดิม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1: รูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

การให้บริการหลัก จัดให้มี	การให้บริการรอง จัดให้มี
รูปแบบการให้บริการประเภทสื่อสิ่งพิมพ์	
1) หนังสือหมวดเบ็ดเตล็ดความรู้ทั่วไป (000)	1) หนังสือหมวดปรัชญา (100)
2) หนังสือหมวดศิลปะและการบันเทิง (700)	2) หนังสือหมวดศาสนา (200)
3) นวนิยาย เรื่องสั้นและหนังสือสำหรับเด็ก	3) หนังสือหมวดสังคมศาสตร์ (300)
4) หนังสือหมวดวรรณคดี (800)	4) หนังสือหมวดภาษาศาสตร์ (400)
5) หนังสือหมวดวิทยาศาสตร์ประยุกต์และเทคโนโลยี (600)	5) หนังสือหมวดวิทยาศาสตร์ (500)
	6) หนังสือหมวดประวัติศาสตร์ และ ภูมิศาสตร์ (900)
	7) หนังสืออ้างอิง
	8) วิทยานิพนธ์/รายงานการวิจัย

รูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชน
ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

การให้บริการหลัก จัดให้มี		การให้บริการรอง จัดให้มี	
รูปแบบการให้บริการประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์			
ฐานข้อมูลออนไลน์		1) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal)	
		2) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book)	
รูปแบบการให้บริการประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง			
1) หนังสือพิมพ์		จุลสาร (ส่วนใหญ่ไม่มีการให้บริการแล้วในปัจจุบัน)	
2) วารสารวิชาการ/นิตยสาร			
รูปแบบการให้บริการสื่อในการจัดทำผลงานทางวิชาการ			
1) บทความวิจัย		1) หนังสือ	
2) บทความทางวิชาการ		2) รายงานการวิจัย (ฉบับสมบูรณ์)	
รูปแบบการให้บริการสื่อทัศน			
ไม่มีการให้บริการแล้วในปัจจุบัน		1) สื่อทัศนอื่น ๆ ตัวอย่าง ภาพยนตร์	
		2) วิดีทัศน์/ซีดี/ดีวีดี	
		3) ซีดีรอม	
		4) เทปคาสเซ็ท	

2. บริการพื้นฐานที่ควรจัดให้มีในห้องสมุดประชาชน เป้าหมาย คือ คุณภาพการบริการประชาชนตามมาตรฐาน และส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ

แนวทางการพัฒนา คือ เพื่อบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต การศึกษาค้นคว้า ความบันเทิง พักผ่อนหย่อนใจ และ พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน พิจารณาให้มีบริการพื้นฐานหลักและรองตามบริบทพื้นที่แต่ยังคงมาตรฐานห้องสมุดประชาชนเดิม

รูปแบบการให้บริการพื้นฐาน ในส่วนการให้บริการหลัก จัดให้มี

1) บริการการอ่าน 2) บริการยืม - คืน 3) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า 4) บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ 5) บริการแนะแนวและส่งเสริมการอ่าน 6) บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ 7) บริการยืมระหว่างห้องสมุด 8) บริการข่าวสารทันสมัย และ 9) บริการใช้สถานที่ห้องสมุด ส่วนการให้บริการรอง จัดให้มี 1) บริการสนับสนุนการจัดการศึกษา 2) บริการนำส่งเอกสาร 3) บริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพและการให้คำปรึกษาแก่บุคคลและชุมชน และ 4) บริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น แนวทางพัฒนาบทบาทของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. การดำเนินงานตามภารกิจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชน เป้าหมาย คือ ประชาชนรู้หนังสือ และมีแหล่งเรียนรู้หรือสถานศึกษานอกระบบ

แนวทางการพัฒนา คือ ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต ศูนย์ข้อมูลข่าวสารและศูนย์แนะแนวการศึกษาและอาชีพของชุมชน ส่งเสริมการรู้หนังสือและทักษะการเรียนรู้ สร้างบุคคลแห่งการเรียนรู้ ส่งเสริมการประกอบอาชีพ และอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น พิจารณาให้มีตามบริบทพื้นที่แต่ยังคงมาตรฐานห้องสมุดประชาชนเดิม

การจัดการศึกษาตามอัธยาศัย จัดให้มี 1) จัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ทรัพยากรสารสนเทศ 2) จัดพื้นที่ให้บริการสื่อเป็นมุมหรือห้อง 3) ส่งเสริมการศึกษาและการเรียนรู้ที่หลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ 4) จัดนิทรรศการตามวันสำคัญโอกาสต่าง ๆ และ 5) จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านในรูปแบบต่าง ๆ หลากหลาย

การเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงการศึกษาในระบบและการศึกษานอกระบบ จัดให้มี 1) ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2) จัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ 3) จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต 4) สร้างเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน 5) จัดบริการสถานที่ศึกษาแหล่งเรียนรู้ จัดกิจกรรมร่วมกับนักศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) และ 6) อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ

รูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

การจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน จัดให้มี 1) จัดโครงการให้ความรู้เยาวชนในชุมชน 2) สร้างสัมพันธ์ภาพอันดีกับชุมชน 3) ให้ความร่วมมือหน่วยงานในท้องถิ่น 4) เป็นศูนย์การเรียนรู้ของชุมชนทุกด้าน และ 5) สำรวจความต้องการใช้ข้อมูลของชุมชน

4. บทบาทของห้องสมุดประชาชนต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชน เป้าหมาย คือ กระตุ้นให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้ และส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงการบริการทางการศึกษาอย่างหลากหลาย

แนวทางการพัฒนา คือ การบริการและจัดกิจกรรมเชิงรุก ให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ควรจัดบริการและกิจกรรมที่หลากหลาย ทั้งภายในและนอกสถานที่ โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนและสภาพท้องถิ่น พิจารณาให้มีตามบริบทพื้นที่แต่ยังคงมาตรฐานห้องสมุดประชาชนเดิม

การรู้หนังสือต่อบุคคล คือ จัดให้มี 1) ส่งเสริมการเรียนรู้ในรูปแบบที่หลากหลาย 2) การส่งเสริมการอ่าน สร้างนิสัยรักการอ่าน 3) จัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการรู้หนังสือ และ 4) จัดทำสื่อเพื่อการรู้หนังสือและการเรียนรู้

การรู้สารสนเทศต่อบุคคล จัดให้มี 1) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีห้องสมุด 2) สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในการสนับสนุน และพัฒนามาตรฐานการรู้สารสนเทศ 3) พัฒนาบรรณารักษ์ให้มีลักษณะเป็นผู้สอน 4) จัดโปรแกรมการรู้สารสนเทศ บทเรียนออนไลน์ และ 5) ดำเนินแผนกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศ

การเรียนรู้ตลอดชีวิตต่อบุคคล จัดให้มี 1) กำหนดนโยบาย ในการสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต 2) เชื่อมโยงการศึกษาทั้ง 3 รูปแบบทั้งการศึกษาในระบบนอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย 3) การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน และ 4) จัดทำทำเนียบแหล่งการเรียนรู้ในพื้นที่

การสนับสนุนการเป็นพลเมืองดีต่อบุคคล จัดให้มี 1) สร้างพื้นฐานระบอบประชาธิปไตยให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน 2) ร่วมมือกับหน่วยงานในท้องถิ่นจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชน 3) ร่วมมือกับหน่วยงานในท้องถิ่นในการให้ความรู้ประชาชน และ 4) ให้ข่าวสารสำหรับการเรียนรู้แก่เยาวชน

การอนุรักษ์และเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นต่อสังคม จัดให้มี 1) เป็นศูนย์ข้อมูลทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาของชุมชน 2) ประสานงานกับภูมิปัญญาท้องถิ่นในพื้นที่อนุรักษ์และถ่ายทอดวัฒนธรรมและภูมิปัญญาแก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป 3) จัดกิจกรรมการเรียนรู้ทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญา 4) จัดทำฐาน

ข้อมูลท้องถิ่นทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาในชุมชน 5) เข้าร่วมกับแหล่งเรียนรู้ในท้องถิ่น เป็นเครือข่ายทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญา และ 6) จัดทำทำเนียบแหล่งเรียนรู้ด้าน วัฒนธรรมและภูมิปัญญาเพื่อให้บริการแก่ประชาชน

การพัฒนาชุมชนต่อสังคม จัดให้มี 1) ใช้สถานที่ห้องสมุดประชาชนเป็น ศูนย์กลางในการปฏิบัติกิจกรรมของชุมชน 2) เสนอข่าวสารที่ทันสมัยแก่ชุมชนในรูปแบบ ที่หลากหลาย 3) เป็นศูนย์การเรียนรู้ของประชาชนในชุมชน 4) จัดห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการวิชาการในชุมชน และ 5) บุคลากรห้องสมุดประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมที่ชุมชน จัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

การพัฒนาเศรษฐกิจฐานความรู้ต่อสังคม จัดให้มี 1) กำหนดนโยบายและแผน ปฏิบัติการห้องสมุดประชาชน สนับสนุนเศรษฐกิจฐานความรู้ 2) เสริมสร้างศักยภาพ ประชาชนให้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) พัฒนาเว็บไซต์ของห้องสมุด ให้สามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 4) พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและ เครือข่ายห้องสมุดประชาชนให้มีประสิทธิภาพ

5. การบริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดประชาชนมีให้บริการในอนาคต เป้าหมาย คือ คุณภาพการบริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรฐาน และสืบค้น สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีคุณภาพ

แนวทางการพัฒนา คือ การบริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวก โดยมีคอมพิวเตอร์ตามรายหัวประชากรในท้องถิ่นที่รับผิดชอบ และอย่างน้อยครึ่งหนึ่งของ จำนวนคอมพิวเตอร์ที่มีควรเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเครื่องพิมพ์ พิจารณาให้มีตาม บริบทพื้นที่แต่ยังคงมาตรฐานห้องสมุดประชาชนเดิม

รูปแบบการบริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ จัดให้มี 1) การเข้าถึงสารสนเทศ ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ 2) การเข้าถึงห้องสมุดผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การใช้ระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติซึ่งผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลและบริการยืม-คืนหนังสือของห้องสมุด ได้แบบออนไลน์ 3) การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ และมีการนำเสนอ เอกสารที่เป็นสิ่งพิมพ์ทางอิเล็กทรอนิกส์หรือทางอื่น ๆ 4) การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ที่เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต และ 5) บริการสืบค้นสารสนเทศด้วย ระบบคอมพิวเตอร์ บริการอินเทอร์เน็ต

รูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

รูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2: แสดงผลความเหมาะสมรูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนแต่ละด้าน

รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.15	0.51	มาก
2) ด้านการดำเนินงานตามภารกิจ	4.56	0.59	มากที่สุด
3) ด้านบทบาทของห้องสมุดประชาชน	4.63	0.61	มากที่สุด
4) ด้านการให้บริการพื้นฐานที่ควรจัดให้มี	4.58	0.57	มากที่สุด
5) ด้านการบริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดประชาชนมีให้บริการในอนาคต	4.44	0.76	มาก
รวม	4.47	0.57	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้บริหารและบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการเห็นว่ารูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศมีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับมากที่สุดสามอันดับแรก คือ ด้านบทบาทของห้องสมุดประชาชน ($\bar{x}=4.63$) รองลงมา ด้านการให้บริการพื้นฐานที่ควรจัดให้มี ($\bar{x}=4.58$) และ ด้านการดำเนินงานตามภารกิจ ($\bar{x}=4.56$)

อภิปรายผลการวิจัย

จากข้อค้นพบในการวิจัยเรื่องรูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งมุ่งตอบปัญหาใน 3 ประเด็นหลัก หากพิจารณาผลการวิจัยในภาพรวมที่ผู้วิจัยได้กำหนดเป็น 3 ระยะ ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ใช้ในการศึกษาตามความต้องการของผู้ใช้บริการและดำเนินการตามบริบทพื้นที่ที่มีความแตกต่างกับจังหวัดอื่น ๆ ผลการวิจัยดังกล่าวมีประเด็นอภิปราย ดังนี้

ประเด็นแรก ในส่วนผลการวิจัยระยะที่ 1 ซึ่งเกี่ยวกับ**สภาพปัญหาของประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี**แต่ละด้าน ที่พบว่าประชาชน นักเรียน และ นักศึกษาซึ่งมาใช้บริการมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุดประชาชนโดยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะเห็นได้ว่าด้านการสื่อสารกับผู้ที่มีปัญหาการให้บริการมากกว่าด้านอื่น ๆ ส่วนบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการเห็นว่าปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเห็นได้ว่าด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีปัญหาการให้บริการมากกว่าด้านอื่น ๆ ปัญหาดังกล่าวนี้น่าจะเป็นสาเหตุที่ทำให้ประชาชนขาดความสนใจ หรือแรงจูงใจที่เข้าใช้บริการ ด้วยเหตุนี้ห้องสมุดประชาชนจะต้องปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการในทุก ๆ ด้าน ควบคู่กันไปเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน และ องค์กรโดยเฉพาะสถานศึกษาในท้องถิ่น ส่วนด้าน**ความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี**แต่ละประเภทที่พบว่า ประชาชน นักเรียน และ นักศึกษา ซึ่งมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนมีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศโดยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเห็นได้ว่ามีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศมากกว่าประเภทอื่น ๆ ซึ่งได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์อันเป็นหนังสือหมวดเบ็ดเตล็ดความรู้ทั่วไป (000) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือ ฐานข้อมูลออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ได้แก่ หนังสือพิมพ์ สื่อในการจัดทำผลงานทางวิชาการ คือ หนังสือและรายงานการวิจัย (ฉบับสมบูรณ์) และ สื่อโสตทัศน คือ สื่อโสตทัศนอื่น ๆ เช่น ภาพยนตร์ ฯลฯ ตามความต้องการดังกล่าวสะท้อนให้เห็นได้ถึงปัญหาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในประเภทต่าง ๆ ว่าอาจจะไม่เพียงพอ ไม่น่าสนใจ เก่า ล้าสมัย และ ต้องการให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยมาบริการเพิ่มเติม ทั้งปริมาณ และ ความทันสมัยของเนื้อหาสภาพทั่วไปที่ว่านี้ควรแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นด้วยการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมในส่วนนี้ให้มากขึ้น เพื่อจัดสรรหาทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ที่น่าสนใจและทันสมัย โดยคำนึงถึงประโยชน์การใช้สอยระยะยาวทั้งในปัจจุบันและอนาคต ผลการศึกษาในประเด็นแรกทั้งสองประการสอดคล้องกับการศึกษาของ ทิศากร ศิริพันธุ์เมือง (2560: 55) ที่ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร ซึ่งพบว่าสภาพและปัญหาการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดประชาชน มีปัญหาด้านจำนวน

รูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ทรัพยากรสารสนเทศเก่า ล้าสมัย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และ ผู้ใช้บริการไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุด อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของธนิศา สุขขารมย์ (2552: 37) ซึ่งศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนที่พบว่า สื่อสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้เลือกใช้มากที่สุด คือ หนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร ข่าว เพื่อเพิ่มพูนความรู้ สำหรับปัญหาการใช้บริการ คือ มีสื่อสิ่งพิมพ์เก่า ล้าสมัย และต้องการให้ห้องสมุดจัดหาบริการเพิ่มเติม ทั้งปริมาณและความทันสมัยของเนื้อหา นอกจากนี้ยังต้องการให้ห้องสมุดประชาชนทั้งสองแห่งเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งานค้นคว้าข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และ พิมพ์งาน จากผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าเป็นปัญหาระยะยาวมานานที่ควรจะต้องได้รับการแก้ไข อนึ่งการดำเนินงานที่จะแก้ปัญหาดังกล่าวควรให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมกับบรรณารักษ์ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อจะได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ด้วย

ประเด็นที่สอง ผลการวิจัยระยะที่ 2 เกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานตามภารกิจของผู้บริหารและบรรณารักษ์ของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่พบว่า ทั้งผู้บริหารและบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการห้องสมุดประชาชนมีการดำเนินงานตามภารกิจโดยรวมในระดับมาก โดยการดำเนินงานด้านการจัดการศึกษาตามอธยาศัยของผู้บริหารในระดับมากที่สุด ส่วนบรรณารักษ์ในระดับมาก ด้านการเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงการศึกษาในระบบและการศึกษานอกระบบ และด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชนทั้งผู้บริหารและบรรณารักษ์ในระดับมาก ซึ่งมีปัจจัยด้านนโยบายและการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน ผู้บริหารและบรรณารักษ์มีความคิดเห็นที่ตรงกันมากที่สุด ที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจด้านการจัดศูนย์ชุมชน แม้ว่าการดำเนินงานดังกล่าวจะช่วยให้เห็นถึงสาระสำคัญของภารกิจที่ห้องสมุดประชาชนมีต่อการดำเนินงานสนับสนุนในด้านการจัดการศึกษา แต่ทั้งผู้บริหารและบรรณารักษ์ควรจะต้องพิจารณาผลการวิจัยระยะที่ 1 อันเกี่ยวกับสภาพปัญหาของผู้มาใช้บริการห้องสมุดประชาชน แล้วช่วยกันหาแนวทางเพื่อลดปัญหาดังกล่าวให้น้อยลง ผลการค้นพบในประเด็นที่สองดังกล่าว สอดคล้องกับการศึกษาของมาลี ไชยเสนา (2549: 103 - 110) ที่ศึกษาสภาพการดำเนินงานตามภารกิจของห้องสมุดประชาชนซึ่งพบว่า ห้องสมุดประชาชนมีการดำเนินงานตามภารกิจ 3 ประการ คือ 1) การจัดการศึกษาตามอธยาศัย 2) การเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงการศึกษาในระบบและการศึกษานอกระบบ และ 3) การเป็นศูนย์ข้อมูลชุมชน เช่นเดียวกับการศึกษาของ

ภรณ์ยา ปรางทอง (2555: 29) ที่ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครต่อการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ที่พบว่า มีผลการศึกษาไม่แตกต่างไปจากการศึกษาของมาลี ไชยเสนา จึงเห็นได้ว่าสภาพการดำเนินงานตามภารกิจของห้องสมุดประชาชน ยังคงไม่ได้รับการพัฒนาอย่างจริงจังและต่อเนื่อง และ การที่ห้องสมุดประชาชนเน้นดำเนินการในบางภารกิจจะไม่เพียงพอ การดำเนินงานตามภารกิจของห้องสมุดประชาชนควรดำเนินงานให้ครอบคลุมทุกภารกิจ และเพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวเกิดประโยชน์ต่อผู้มารับบริการ คือ ประชาชน นักเรียน และ นักศึกษามากยิ่งขึ้น สมควรให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเหล่านี้มีส่วนร่วมโดยให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานตามภารกิจของผู้บริหารและบรรณารักษ์ด้วย

ส่วนด้าน **ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี** ที่พบว่า ผู้บริหารและบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการเห็นว่า แนวทางพัฒนาบทบาทของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรมีบทบาทในทุกด้าน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามความคิดเห็นของผู้บริหารและบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการที่เห็นตรงกันมากที่สุดพบว่า ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้หนังสือ คือ เน้นการสร้างนิสัยรักการอ่าน ด้านการให้บริการพื้นฐาน คือ บริการสนับสนุนการจัดการศึกษาบริการยืมระหว่างห้องสมุด ส่วนด้านการรู้สารสนเทศ คือ พัฒนาบรรณารักษ์ให้มีลักษณะเป็นผู้สอน ในส่วนด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต คือ กำหนดนโยบายในการสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ในด้านการสนับสนุนการเป็นพลเมืองดี คือ จัดนิทรรศการที่ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมของคนในสังคม ด้านการอนุรักษ์และเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น คือ จัดนิทรรศการแสดงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาของชุมชน ในด้านการพัฒนาชุมชน คือ เป็นศูนย์การเรียนรู้ของประชาชนในชุมชน และ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจฐานความรู้ได้แก่ เสริมสร้างศักยภาพประชาชนให้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสุดท้ายด้านการบริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาในประเด็นนี้มีความสอดคล้องกับการศึกษาของมาลี ไชยเสนา (2549: 103 - 110) ที่ศึกษาความคิดเห็นต่อบทบาทห้องสมุดประชาชนในสังคมความรู้ทั้งผู้บริหารและบรรณารักษ์เห็นว่า ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทต่อการพัฒนาบุคคลและการพัฒนาสังคม ในด้านการส่งเสริมการเรียนรู้หนังสือ การส่งเสริมการรู้สารสนเทศ การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต การส่งเสริมการเป็น

รูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

พลเมืองดี การอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญา การพัฒนาชุมชน และ การพัฒนาเศรษฐกิจฐานความรู้ การกิจทั้ง 9 ด้าน ดังกล่าวเป็นภารกิจที่ครอบคลุมกว้างขวาง การที่จะดำเนินการหรือให้บังเกิดผลในทุกด้านย่อมเป็นไปได้ยาก แต่ได้หมายความว่า ไม่กระทำการกิจดังกล่าว เพียงแต่ว่าการคำนึงถึงภาระหน้าที่โดยตรงของห้องสมุดประชาชน คือ ด้านการส่งเสริมการรู้หนังสือ ด้านการรู้สารสนเทศ และ ด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต เป็นส่วนที่ต้องกระทำก่อนให้บังเกิดผลอย่างจริงจังต่อประชาชน นักเรียนและนักศึกษา เพราะว่าเป็นพันธกิจหลักซึ่งเป็นหัวใจสำคัญอันเป็นมาตรฐานของห้องสมุดประชาชน ในด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่พบว่า ห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุราษฎร์ธานีทุกแห่งมีให้บริการ 2 ประเภท คือ สื่อสิ่งพิมพ์และ สื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในส่วนสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือหมวดเบ็ดเตล็ดความรู้ทั่วไป หมวดปรัชญา หมวดศาสนา หมวดสังคมศาสตร์ หมวดภาษาศาสตร์ หมวดวิทยาศาสตร์ หมวดวิทยาศาสตร์ประยุกต์และเทคโนโลยี หมวดศิลปะและการบันเทิง หมวดวรรณคดี หมวดประวัติศาสตร์และภูมิศาสตร์ นวนิยาย เรื่องสั้น และหนังสือสำหรับเด็ก ส่วนสื่อสิ่งพิมพ์ ต่อเนื่อง ได้แก่ หนังสือพิมพ์ และวารสารวิชาการ/นิตยสาร ในส่วนสื่อโสตทัศนฯ ยังคงมีให้บริการแต่เกิดความชำรุดและไม่มีเครื่องเล่น สื่ออิเล็กทรอนิกส์บางแห่งไม่มีให้บริการ เนื่องจากขาดคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต และสื่อในการจัดทำผลงานทางวิชาการ มีให้บริการมากที่สุดคือหนังสือ เห็นได้ชัดว่าการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเป็นการดำเนินการตามมาตรฐานห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2550 จากอดีตจนถึงปัจจุบันที่อยู่บนความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีของแต่ละยุคสมัย แต่เมื่อพิจารณาตามรายละเอียดของแต่ละประเภท มีบางประเภทที่ไม่มีการให้บริการแล้วเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี คือ เทปคาสเซ็ท ในเรื่องนี้ผู้วิจัยได้จัดลำดับความสำคัญจากผลการวิจัยในระยະที่หนึ่งไว้แล้ว แต่ได้หมายความว่าไม่มีให้บริการ เพียงแต่ว่าการคำนึงถึงสภาวะการเปลี่ยนแปลงของวิวัฒนาการและเทคโนโลยีที่ทันสมัยในปัจจุบัน คือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อสิ่งพิมพ์ และ สื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง เป็นส่วนที่ควรจะต้องจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมในส่วนนี้ให้มากขึ้น เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทดังกล่าวที่น่าสนใจและทันสมัยโดยคำนึงถึงประโยชน์การใช้สอยระยะยาวทั้งในปัจจุบันและอนาคตให้บังเกิดผลต่อประชาชน นักเรียน และนักศึกษา

ประเด็นที่สาม ที่พบว่า ภายหลังจากการนำผลการวิจัยระยะที่ 1 และผลการวิจัยระยะที่ 2 มาใช้เพื่อร่างรูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้รูปแบบ 5 ด้าน ผู้วิจัยได้ร่างรูปแบบการให้บริการใหม่ที่ห้องสมุดประชาชนใช้เป็นแนวทางการพิจารณาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการใน 5 ด้านดังกล่าว **ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ** มี 5 ประเภท คือ ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ จากเดิม 14 หมวด เหลือเพียงรูปแบบการให้บริการหลักและรอง รูปแบบการให้บริการหลัก 5 หมวด ได้แก่ หนังสือหมวดเบ็ดเตล็ด ความรู้ทั่วไป (000) หนังสือหมวดศิลปะและการบันเทิง (700) นวนิยาย เรื่องสั้น และหนังสือสำหรับเด็ก หนังสือหมวดวรรณคดี (800) และหนังสือหมวดวิทยาศาสตร์ประยุกต์และเทคโนโลยี (600) ในประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์เดิมมี 3 ประเภท เหลือเพียงรูปแบบการให้บริการหลัก 1 ประเภท ฐานข้อมูลออนไลน์ ส่วนประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ ต่อเนื่องเดิม มี 3 ประเภท เหลือเพียงรูปแบบการให้บริการหลัก 2 ประเภท คือ หนังสือพิมพ์และวารสารวิชาการ/นิตยสาร ด้านประเภทสื่อในการจัดทำผลงานทางวิชาการเดิม มี 4 ประเภท เหลือเพียงรูปแบบการให้บริการหลัก 2 ประเภท บทความวิจัย และบทความทางวิชาการ และในส่วนประเภทสื่อโสตทัศนศึกษาเดิม มี 4 ประเภท ปัจจุบันล้าสมัยและไม่นิยมใช้ ใน**ด้านบริการพื้นฐานที่ควรจัดให้มีในห้องสมุดประชาชน** มี 13 ด้าน กำหนดรูปแบบการให้บริการหลักและรอง รูปแบบการให้บริการหลัก 9 ด้าน คือ บริการการอ่าน บริการยืม - คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ บริการแนะแนวและส่งเสริมการอ่าน บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการข่าวสารทันสมัย และบริการใช้สถานที่ห้องสมุด ในส่วนการดำเนินงานตามภารกิจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของ**ห้องสมุดประชาชน** มี 3 ด้าน กำหนดจากผลที่เกิดจากการวิจัยในระยะที่สองและภารกิจจริง ๆ ต่อการทำงานของห้องสมุดประชาชนได้แก่ การจัดการศึกษาตามอัธยาศัยเดิม มี 11 ภารกิจ เหลือเพียง 5 ภารกิจ คือ จัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ทรัพยากรสารสนเทศ จัดพื้นที่ให้บริการสื่อเป็นมุมหรือห้อง ส่งเสริมการศึกษาและการเรียนรู้ที่หลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ จัดนิทรรศการตามวันสำคัญโอกาสต่าง ๆ และจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านในรูปแบบต่าง ๆ หลากหลาย ในด้านการเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงการศึกษาในระบบและการศึกษานอกระบบเดิม มี 13 ภารกิจ เหลือเพียง 6

รูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ภารกิจ คือ ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ให้เพียงพอสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต สร้างเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน จัดบริการสถานที่ศึกษาแหล่งเรียนรู้และจัดกิจกรรมร่วมกับนักศึกษา กศ.น. และอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ ในส่วนด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชนเดิม มี 15 ภารกิจ เหลือเพียง 5 ภารกิจ คือ จัดโครงการให้ความรู้เยาวชนในชุมชน สร้างสัมพันธภาพอันดีกับชุมชน ให้ความร่วมมือหน่วยงานในท้องถิ่น เป็นศูนย์กลางการปฏิบัติกิจกรรมชุมชน และสำรวจความต้องการใช้ข้อมูลของชุมชน ใน **ด้านบทบาทของห้องสมุดประชาชนต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชน** จำนวน 9 ด้าน กำหนดจากผลที่เกิดจากการวิจัยในระยะที่สองและภารกิจจริง ๆ ต่อการทำงานของห้องสมุดประชาชน ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้หนังสือเดิมมี 8 บทบาท เหลือเพียง 4 บทบาท คือ ส่งเสริมการเรียนรู้ในรูปแบบที่หลากหลาย การส่งเสริมการอ่านสร้างนิสัยรักการอ่าน จัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการรู้หนังสือ และจัดทำสื่อเพื่อการเรียนรู้หนังสือและการเรียนรู้ในด้านการรู้สารสนเทศเดิม มี 10 บทบาท เหลือเพียง 5 บทบาท คือ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีห้องสมุด สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในการสนับสนุนและพัฒนามาตรฐานการรู้สารสนเทศ พัฒนาบรรณารักษ์ให้มีลักษณะเป็นผู้สอน จัดโปรแกรมการรู้สารสนเทศบทเรียนออนไลน์ และ ดำเนินแผนกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศ ส่วนด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิตเดิม มี 10 บทบาท เหลือเพียง 4 บทบาท คือ กำหนดนโยบายในการสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต เชื่อมโยงการศึกษาทั้ง 3 รูปแบบทั้งการศึกษาในระบบ นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน และจัดทำทำเนียบแหล่งการเรียนรู้ในพื้นที่ ในส่วนด้านการสนับสนุนการเป็นพลเมืองดีเดิม มี 8 บทบาท เหลือเพียง 4 บทบาท คือ สร้างพื้นฐานระบอบประชาธิปไตยให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน ร่วมมือกับโรงเรียนในการจัดทำแผนการพัฒนานักเรียนเพื่อการเป็นพลเมืองดีของชาติ ร่วมมือกับหน่วยงานในท้องถิ่นในการให้ความรู้ประชาชน และให้ข่าวสารสำหรับการเรียนรู้แก่เยาวชน ส่วนด้านการอนุรักษ์และเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นเดิมมี 9 บทบาท เหลือเพียง 6 บทบาท คือ เป็นศูนย์ข้อมูลทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาของชุมชน ประสานงานกับภูมิปัญญาท้องถิ่นในพื้นที่อนุรักษ์และถ่ายทอดวัฒนธรรมและภูมิปัญญาแก่เยาวชนและ

ประชาชนทั่วไป จัดกิจกรรมการเรียนรู้ทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญา จัดทำฐานข้อมูลท้องถิ่นทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาในชุมชน เข้าร่วมกับแหล่งเรียนรู้ในท้องถิ่นเป็นเครือข่ายทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญา และจัดทำทำเนียบแหล่งเรียนรู้ด้านวัฒนธรรมและภูมิปัญญา เพื่อให้บริการแก่ประชาชน ด้านการพัฒนาชุมชนเดิม มี 11 บทบาท เหลือเพียง 5 บทบาท คือ ใช้สถานที่ห้องสมุดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการปฏิบัติกิจกรรมของชุมชน เสนอข่าวสารที่ทันสมัยแก่ชุมชนในรูปแบบที่หลากหลาย เป็นศูนย์การเรียนรู้ของประชาชนในชุมชน จัดห้องสมุดเคลื่อนที่บริการวิชาการในชุมชน และ บุคลากรห้องสมุดประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมที่ชุมชนจัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจฐานความรู้เดิม มี 8 บทบาท เหลือเพียง 4 บทบาท คือ กำหนดนโยบายและแผนปฏิบัติการห้องสมุดประชาชน สนับสนุนเศรษฐกิจฐานความรู้ เสริมสร้างศักยภาพประชาชนให้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาเว็บไซต์ของห้องสมุดให้สามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายห้องสมุดประชาชนให้มีประสิทธิภาพ ในส่วนสุดท้ายการบริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาที่พึงประสงค์ในอนาคตเดิม มี 7 บทบาท เหลือเพียง 5 บทบาท คือ การเข้าถึงสารสนเทศผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ การเข้าถึงห้องสมุดผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลและบริการยืม - คืนหนังสือของห้องสมุดได้แบบออนไลน์ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ และมีการนำเสนอเอกสารที่เป็นสิ่งพิมพ์ทางอิเล็กทรอนิกส์หรือทางอื่น ๆ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต และบริการสืบค้นสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ บริการอินเทอร์เน็ต รูปแบบทั้ง 5 ด้านดังกล่าวแม้จะถูกลดบทบาทก็ตามแต่ก็ยังเป็นรูปแบบที่ครอบคลุมตามมาตรฐานของห้องสมุดประชาชนที่กำหนดไว้ในปี พ.ศ. 2550 อนึ่งการที่จะบริการให้บังเกิดผลในทุกรูปแบบย่อมเป็นไปได้ยาก ทั้งนี้เพราะว่าในปัจจุบันอยู่ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ประเด็นสำคัญต้องคำนึงถึงภารกิจและบทบาทจริง ๆ ต่อการทำงานของห้องสมุดประชาชน เป็นส่วนที่ต้องกระทำก่อนให้บังเกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ชุมชน และส่งผลต่อการพัฒนาในปัจจุบันและอนาคต

รูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

จากรูปแบบทั้ง 5 ด้าน ดังกล่าว เมื่อนำมาพิจารณาในด้านความเหมาะสมของรูปแบบที่พบว่าผู้บริหารและบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการเห็นว่า ความเหมาะสมของรูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนโดยรวมในระดับมาก โดยมีด้านบทบาทของห้องสมุดประชาชน ด้านการให้บริการพื้นฐานที่ควรจัดให้มีและด้านการดำเนินงานตามภารกิจมีความเหมาะสมมากที่สุด ด้านการบริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดประชาชนมีให้บริการในอนาคต และ ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความเหมาะสมในระดับมาก ผลการศึกษาในประเด็นนี้มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ โพเมอร์แรนท์ และลูโอ (Pomerantz & Luo, 2006: 350 - 373) ที่ศึกษาแรงจูงใจในการใช้บริการห้องสมุดประชาชนในรัฐนอร์ทแคโรไลนา ประเทศสหรัฐอเมริกาที่พบว่า แรงจูงใจที่ทำให้ผู้เข้ามาใช้ห้องสมุด ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของห้องสมุด ความสะดวกในการใช้ห้องสมุด และความต้องการแสวงหาสารสนเทศ เช่นเดียวกับการศึกษาของ กิลตัน (Gilton, 2008: Online) ที่ศึกษาการเข้าใช้บริการของวัยรุ่นในห้องสมุดประชาชนของประเทศสหรัฐอเมริกาที่พบว่า มีผลการศึกษาไม่แตกต่างไปจากการศึกษาของโพเมอร์แรนท์ และลูโอ แสดงให้เห็นถึงความตระหนักของผู้บริหาร และบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานขับเคลื่อนหรือแก้ปัญหาห้องสมุดประชาชนให้เดินไปข้างหน้า บนพื้นฐานของเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

งานวิจัยเรื่องนี้อาจมีได้มุ่งเน้นเพื่อใช้ผลการวิจัยในการแก้ไขปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยตรงอย่างเป็นรูปธรรม แต่ก็ช่วยให้เห็นภาพสะท้อนการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนที่ปัจจุบันมีการขับเคลื่อนล่าช้าไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงน่าจะต้องให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานพัฒนาห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยพัฒนารูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการโดยการมีส่วนร่วมกับผู้ให้บริการ พร้อมทั้งสนับสนุนคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตในการสืบค้นข้อมูล เพื่อให้เข้าถึงในการใช้บริการง่ายขึ้น และตอบสนองกับทุกกลุ่มวัย และเป็นศูนย์กลางชุมชนในการส่งเสริมให้เป็นศูนย์กลางแหล่งเรียนรู้ชุมชนในการจัดกระบวนการส่งเสริมการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ อย่างทั่วถึงและยั่งยืนต่อไป

บทสรุป

การศึกษารูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีสภาพปัญหาที่มาใช้บริการปัจจุบันเป็นการสื่อสารกับผู้ใช้บริการและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หรือแรงจูงใจที่เข้าใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศ สื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่อสิ่งพิมพ์ให้การจัดการศึกษาตามอัธยาศัยและเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงการศึกษาในระบบและนอกระบบแนวทางการพัฒนาการให้บริการตามภารกิจอันดับแรก มีนโยบายปัจจัยส่งเสริมการดำเนินงาน ในส่วนบทบาทของห้องสมุดประชาชนให้คำนึงถึงภาระหน้าที่โดยตรงของห้องสมุดประชาชน คือ การส่งเสริมการรู้หนังสือ การรู้สารสนเทศ และการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ต้องกระทำก่อนอย่างจริงจังตามมาตรฐานในด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการ มีบริการทุกประเภทตามมาตรฐาน ส่วนรูปแบบการให้บริการใช้รูปแบบการให้บริการหลักและรองตามมาตรฐาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผลจากงานวิจัย ปรากฏว่าการพัฒนารูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศควรให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อเป็นการนำไปสู่การจัดหาที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และในส่วนการดำเนินงานตามภารกิจและบทบาทของห้องสมุดประชาชนต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชน ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากผู้ให้บริการด้วย เพื่อนำไปสู่การพัฒนารูปแบบการให้บริการร่วมกันที่เหมาะสมกับพื้นที่นั้น ๆ โดยคำนึงถึงหน้าที่โดยตรงของห้องสมุดประชาชน คือ ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้หนังสือ ด้านการรู้สารสนเทศ และด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งเมื่อรูปแบบได้รับการพัฒนาตามหน้าที่ดังกล่าวแล้ว จะบังเกิดผลต่อผู้ใช้บริการ

การพัฒนาห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานีหรือห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอื่น ๆ ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการโดยการมีส่วนร่วมกับผู้ให้บริการ พร้อมทั้งสนับสนุนคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตในการสืบค้นข้อมูล และพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชน เพื่อให้เข้าถึงการใช้บริการง่ายขึ้น และตอบสนองกับทุกกลุ่มวัยและเป็นศูนย์กลางชุมชนในการส่งเสริมให้เป็นศูนย์กลางแหล่งเรียนรู้ชุมชนใน

รูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

การจัดกระบวนการส่งเสริมการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ อย่างทั่วถึง นอกจากนี้นสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) และองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลักดันเชิงนโยบาย และสนับสนุนงบประมาณวัสดุ อุปกรณ์และบุคลากรในการบริหารงานห้องสมุดประชาชนให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

รายการอ้างอิง

- กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ. (2551). *รายงานประจำปี 2550*. กรุงเทพฯ: สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว.
- ชุติมา สัจจานันท์. (2549). *รายงานการวิจัยการพัฒนามาตรฐานห้องสมุดประชาชนที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักประเมินผลการจัดการศึกษา สำนักงานเลขาธิการ สภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- ทศกร ศิริพันธุ์เมือง. (2560, กรกฎาคม - ธันวาคม). รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร. *วารสารวิจัยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย*, 10(2), 55 - 67.
- ธนิศา สุขขารมย์. (2552, กรกฎาคม - ธันวาคม). พฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนในอำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารสารสนเทศ*, 10(2), 37 - 50.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2548). *การใช้ห้องสมุดยุคใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: เอสอาร์พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- ภรณ์ยา ปรางทอง. (2555, กรกฎาคม - ธันวาคม). ความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครต่อการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว*, 5(2), 29 - 43.

- มาลี ไชยเสนา. (2549). *การพัฒนาบทบาทห้องสมุดประชาชนในสังคมความรู้*.
วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท (พัฒนศาสตร์). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ขอนแก่น.
- มาลี ลำสกุล. (2558). *สารสนเทศการจัดการสารสนเทศและสารสนเทศศาสตร์ ใน
เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาสารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 2).*
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สถาบันส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้. (2552). *ห้องสมุดประชาชนใน
ประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ. (2556). *งานจัดตั้งและดำเนินงานห้องสมุด*.
กรุงเทพฯ: สมาคมฯ.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ. (2552). *ห้องสมุด การศึกษา วิชาชีพบรรณารักษ
ศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ในยุคการเปลี่ยนแปลง*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2549). *รายงานการวิจัยการพัฒนามาตรฐานห้อง
สมุดประชาชนที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- อาภากร ชาติโลหะ. (2547). *ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการค้นคว้า*. ชลบุรี: พี.เค.พรินต์.
- Gilton, D. (2008). *Information literacy as a department store: Applications
for public teen librarians. Young adult library services*. [http://vnwcb.
hwwilsonweb.com/hww/login.html](http://vnwcb.hwwilsonweb.com/hww/login.html).
- Pomerantz, J., & Luo, L. (2006). Motivations and Uses: Evaluation Virtual
Reference Service form the User's Perspective. *Library & Information
Science Research*, 28(3), 350 - 373. [https://doi.org/10.1016/
j.lisr.2006.06.001](https://doi.org/10.1016/j.lisr.2006.06.001).

รูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชน
ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

บุคลากรกรม

เตือนจิต วงศ์สวัสดิ์ (ผู้ให้สัมภาษณ์) อมรรัตน์ แซ่ก๊วง (ผู้สัมภาษณ์). ณ ห้องสมุดประชาชน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ถนนตลาดใหม่ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัด
สุราษฎร์ธานี. เมื่อวันที่ 26 เมษายน 2561.

Received: November 15, 2021

Revised: February 24, 2022

Accepted: February 24, 2022