

ความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร
ต่อการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้



ปริญญาโท
ของ
ภรณ์ยา ปรางทอง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
พฤษภาคม 2555

ความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร
ต่อการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

พฤษภาคม 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร
ต่อการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
พฤษภาคม 2555

ภรณ์ญา ปรางทอง. (2555). *ความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครต่อการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้*. ปริญญาโท ศึกษาศาสตร์. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อารีย์ ชื่นวัฒนา, รองศาสตราจารย์ พวา พันธุ์เมฆา.

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้สถาบันการศึกษาและแหล่งการเรียนรู้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานและการให้บริการให้สอดคล้องกับสังคมแห่งการเรียนรู้ การวิจัยครั้งนี้จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดประชาชนในการนำร่องเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ (ห้องสมุดสวนลุมพินี และห้องสมุดซอยพระนาง) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ และศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (แบบสอบถาม) และเชิงคุณภาพ (การสัมภาษณ์) กับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 3 ประเภท ได้แก่ ประชากรที่เป็นผู้บริหารซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 5 คน ประชากรที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 17 คน และกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการจากห้องสมุดทั้งสองแห่ง จำนวน 375 คน ด้วยวิธีสุ่มเลือกตัวอย่างในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน 3 ช่วง คือ เวลา 09.00-12.00 น. เวลา 12.01-16.00 น. และเวลา 16.01-19.00 น. ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t-test และ F-test และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีอุปนัย

ผลจากการวิจัย พบว่า ในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครไปสู่การเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ผู้บริหารห้องสมุดควรให้ความสำคัญกับองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านอาคารสถานที่ โดยการจัดพื้นที่สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม
- 2) ด้านเทคโนโลยี โดยการจัดหาระบบห้องสมุดอัตโนมัติและอินเทอร์เน็ต
- 3) ด้านการจัดบริการ โดยจัดบริการยืม-คืนที่รวดเร็ว
- 4) ด้านบุคลากร โดยจัดหาบุคลากรให้มีจำนวนที่พอเหมาะกับงานบริการ มีความรู้ มีทักษะด้านเทคโนโลยีและภาษาอังกฤษ และ
- 5) ด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุด โดยการปรับเปลี่ยนสถานที่ให้ทันสมัย สวยงาม และสร้างบรรยากาศให้มีชีวิต

ในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดซึ่งเป็นข้าราชการของกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านค่าตอบแทน ในระดับมาก ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่เป็นอาสาสมัครซึ่งเป็นลูกจ้างรายวัน มีความพึงพอใจด้านสิ่งตอบแทน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความก้าวหน้าในระดับปานกลาง

สำหรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ พบว่า ผู้ใช้มีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่ต่ำสุดแต่ยังอยู่ในระดับมาก คือ ด้านเทคโนโลยี ด้านการจัดบริการ และด้านอาคารสถานที่ นอกจากนี้ ยังพบข้อสังเกตว่าผู้ใช้ที่มีเพศสภาพเป็นสมาชิกห้องสมุด ประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุด และการใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ผู้ใช้ห้องสมุดชอยพระนางมีความคิดเห็นด้านอาคารสถานที่สูงกว่าผู้ใช้ห้องสมุดสวนลุมพินี ทั้งนี้ เนื่องจากห้องสมุดชอยพระนางตั้งอยู่ในสถานที่ที่มีความสะดวกในการเดินทางมากกว่าห้องสมุดสวนลุมพินี และห้องสมุดชอยพระนางมีการสร้างอาคารใหม่เพิ่มขึ้นทำให้มีความสวยงามและมีพื้นที่ต่าง ๆ ในการใช้งานมากขึ้น และผู้ใช้ห้องสมุดสวนลุมพินีมีความคิดเห็นด้านบุคลากรสูงกว่าผู้ใช้ห้องสมุดชอยพระนาง เนื่องจากบุคลากรของห้องสมุดสวนลุมพินีส่วนใหญ่ปฏิบัติงานภายในห้องสมุดแห่งนี้มานานทำให้มีความคุ้นเคยสนิทสนมกับผู้ใช้มากกว่าบุคลากรของห้องสมุดชอยพระนาง ในขณะที่ผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แตกต่างกัน คือ ผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อห้องสมุดด้านอาคารสถานที่ ด้านเทคโนโลยี และด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุดสูงกว่าผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปมีโอกาสใช้บริการห้องสมุดอื่น ๆ เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดสังกัดหน่วยงานเอกชนต่าง ๆ ที่มีอาคารสถานที่สวยงาม มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีภาพลักษณ์ที่ดีกว่าห้องสมุดประชาชน

ผลจากข้อค้นพบดังกล่าวเป็นการสนับสนุนแนวคิดของการปฏิรูปการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนไปสู่ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ เพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศอย่างเสมอภาคตามสิทธิในกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งประเทศไทย ดังนั้น กรุงเทพมหานครจึงควรเพิ่มจำนวนห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และส่งเสริมกิจกรรมการอ่าน รวมทั้งพัฒนาศักยภาพของงานบริการอื่น ๆ ให้มีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

OPINIONS OF THE BANGKOK PUBLIC LIBRARY ADMINISTRATORS, PERSONNEL,
AND USERS ON THE DEVELOPMENT OF DISCOVERY LEARNING LIBRARY



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Arts Degree in Library and Information Science
at Srinakharinwirot University

May 2012

Pharunya Prangthong. (2012). Opinions of the Bangkok Public Library Administrators, Personnel, and Users on the Development of Discovery Learning Library. Master thesis, M.A. (Library and Information Science). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Asst. Prof. Dr. Aree Cheunwattana, Assoc. Prof. Pawa Panmekha.

The National Education Act B.E. 2542 (1999) and Amendments (Second National Education Act B.E. 2545 (2002) caused the educational institutions and learning centers in Thailand to adjust their methods of operation and services to be in line with the aim of developing learning centers and becoming knowledge-based society. The purpose of this research is to study the opinions of Bangkok Public Library Administrators, the job satisfaction of personnel who work for Discovery Learning Libraries, and users' satisfaction on Discovery Learning Libraries of two public libraries in Bangkok which are the pilot projects of the Discovery Learning Library -- the Lumpini Library and the Soi Phranang Library. Data collection methods include both quantitative method through questionnaires and qualitative method through interviews. The samples include 5 library administrators, 17 library personnel and 375 library users of the two libraries. The samples of library users are collected at three different time periods which are from 9.00-12.00 hrs., 12.01-16.00 hrs., and 16.01-19.00 hrs., respectively. The quantitative data is analyzed by using percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test. The qualitative data is analyzed by using inductive approach.

The research findings show that the Bangkok Public Library Administrators need to focus on the following five essential elements in order to develop Bangkok Public Libraries into Discovery Learning Libraries.

1. Buildings and Facilities: Appropriate areas and facilities should be provided to suit the needs of different user groups.
2. Technology: Automatic Library System and Internet should be available.
3. Service: Fast and effective circulation service is needed to promote better use of the library's collection.
4. Library Personnel: There should be a sufficient number of library personnel who possess professional knowledge, technology skills, and English skills.
5. Public image of Library: Beautiful buildings with modern facilities and lively atmosphere are crucial in improving the library's image.

As for the satisfaction of library personnel who work for Discovery Learning Libraries, the personnel who are government officials score at a high level on job responsibility, working environment, career achievement, supervision, recognition, interpersonal relation, type of job, career advancement path, policy and management, and payment. Part-time staffs, however, score at a moderate level on the satisfaction with payment, policy and management, and career advancement path.

For users' satisfaction on Discovery Learning Libraries, the study shows that the users score at the highest level on the satisfaction in all areas. The areas with the lowest scores--technology, service, and building and facilities--are still scored at a high level. It is also observed that users with differences in gender, membership status, library experience, and the location of the libraries have a similar level of satisfaction. However, users of Soi Phranang Discovery Learning Library score higher than users of Lumpini Discovery Learning Library for location and building as it is in a better location with newer buildings. Users of Lumpini Discovery Learning Library score higher than users of Soi Phranang Discovery Learning Library for personnel, as most personnel have greater work experience and enjoy a closer relation with the users.

Furthermore, the difference of educational level is associated with the different levels of satisfaction of users. Users whose educational level is lower than a Bachelor's Degree have a higher level of satisfaction on building and facilities, technology, and the library's public image than the users who obtained Bachelor's Degree or higher. The reason is that users with a Bachelor's Degree or higher have the opportunity to visit other libraries, such as the libraries of their universities and libraries of private organizations, which have newer and more beautiful buildings, better technology and public image.

All these research findings support the policy to reform the management of the public libraries to become Discovery Learning Libraries. The development of the libraries will promote equal opportunity and access rights to information as stated in the Constitution of Thailand. Therefore, Bangkok should increase its Discovery Learning Libraries to cover all districts, increase reading activities, as well as develop other areas of service to become more diverse and effective.

ปริญญาโท
เรื่อง
ความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร
ต่อการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้
ของ
ภรณ์ยา ปรางทอง

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

วันที่ 30 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2555

คณะกรรมการควบคุมปริญญาโท

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีย์ ชื่นวัฒนา)

(อาจารย์ ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)

..... กรรมการ

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ พวา พันธุ์เมฆา)

(รองศาสตราจารย์ ชาติศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีย์ ชื่นวัฒนา)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ พวา พันธุ์เมฆา)



งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย
จาก

ทุนสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ 2554

ประกาศคุณูปการ

ปริญญาโทฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความสำเร็จอย่างสูงจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีย์ ชื่นวัฒนา ประธานกรรมการควบคุมปริญญาโท และรองศาสตราจารย์ พวา พันธุ์เมฆา กรรมการควบคุมปริญญาโท ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ตลอดจนเสียสละเวลาในการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างละเอียดจนปริญญาโทฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ชนันนา รอดสุทธิ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ที่เป็นผู้จุดประกาย สนับสนุน และให้โอกาสในการศึกษาต่อครั้งนี้ พร้อมทั้งกรุณาเป็นประธานกรรมการสอบปากเปล่า และรองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญและเป็นกรรมการสอบปากเปล่า รวมทั้งให้คำแนะนำที่ดีซึ่งทำให้ปริญญาโทฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ คุณสิริลักษณ์ ธรรมธร และคุณโคจิระศรั กุลศิริชัยวัฒน์ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือในการวิจัย พร้อมทั้งคอยช่วยเหลือ แนะนำ และอำนวยความสะดวกในการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการ

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์อรทัย วารีสอาด ที่คอยดูแลเอาใจใส่ผู้วิจัยเป็นอย่างดีมาโดยตลอดในทุก ๆ เรื่อง รวมทั้งคณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้กับผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน สำนักพัฒนาธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว หัวหน้าห้องสมุด บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และอาสาสมัคร รวมทั้งผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี และห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนาง ที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก และเป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการให้สัมภาษณ์และตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์พรทิพย์ พุจิตร หัวหน้างานที่แสนดี ที่คอยให้การสนับสนุน และให้โอกาสในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่ออนันต์-คุณแม่เสริม อึ้งศิริคุณ อย่างสุดซึ้งที่ได้ให้ความรัก กำลังใจ ทุนทรัพย์ และให้โอกาสที่ดีกับลูกเสมอมา

ขอขอบคุณ คุณจริญ ปรางทอง สามีที่คอยเป็นกำลังใจ และช่วยเหลือทุก ๆ อย่าง ขอขอบคุณ น้องเค้ก-น้องครีม ลูกสาวฝาแฝดของแม่ที่เป็นเด็กดี และเป็นขวัญกำลังใจให้แม่เสมอมา รวมทั้งพี่ ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ ชาวมหาวิทยาลัยกรุงเทพที่เป็นกัลยาณมิตรทุกท่านที่คอยเป็นกำลังใจพร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือในการค้นคว้าปริญญาโทฉบับนี้เป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ภรณ์ยา ปรางทอง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
ความสำคัญของการวิจัย	4
คำถามของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
ปรากฏการณ์ที่ศึกษา	5
พื้นที่ศึกษา	7
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	7
ตัวแปรที่ศึกษากับผู้ใช้บริการ	8
สมมุติฐานในการวิจัย	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
ห้องสมุดประชาชน	13
ความหมายของห้องสมุดประชาชน	13
ประวัติความเป็นมาของห้องสมุดประชาชน	14
บทบาทหน้าที่และวัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชน	18
ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร	21
ประวัติความเป็นมาของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร	21
โครงสร้างการบริหารงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร	24
การดำเนินงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร	26
ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้	30
แนวคิดและนโยบายของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้	33
ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี	35
ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ซอยพระนาง	39
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	41
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	41
ทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	42

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	51
ห้องสมุดประชาชน.....	51
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	51
งานวิจัยในประเทศ.....	54
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	62
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	62
งานวิจัยในประเทศ.....	64
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	71
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	71
ขั้นตอนการวิจัย.....	72
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	73
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	78
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
5 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	134
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	134
สมมุติฐานในการวิจัย.....	134
วิธีดำเนินการวิจัย.....	135
สรุปและอภิปรายผลการวิจัย.....	138
ข้อเสนอแนะ.....	159
บรรณานุกรม.....	161

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก.....	171
ภาคผนวก ก.....	172
รายชื่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้.....	173
รายชื่อห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร.....	176
รายชื่อห้องสมุดเคลื่อนที่.....	181
รายชื่อบ้านหนังสือ.....	183
ภาคผนวก ข.....	188
แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร.....	189
แบบสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน.....	193
ภาคผนวก ค.....	197
แบบสอบถามผู้ปฏิบัติงาน.....	198
แบบสอบถามผู้ใช้บริการ.....	208
ภาคผนวก ง.....	215
สำเนาหนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....	216
สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย.....	218
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	219

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 รางวัลและการปฏิบัติภายในองค์กรที่สัมพันธ์กับลำดับชั้น ความต้องการของมาสเตอร์.....	48
2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชน กรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ (N = 17).....	101
3 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	121
4 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้.....	123
5 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ โดยรวมแต่ละด้านที่ใช้ห้องสมุดต่างกัน.....	128
6 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ โดยรวมแต่ละด้านที่มีเพศต่างกัน.....	129
7 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ โดยรวมแต่ละด้านที่มีระดับการศึกษาต่างกัน.....	130
8 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ โดยรวมแต่ละด้านที่มีสถานภาพการเป็นสมาชิกห้องสมุดต่างกัน.....	131
9 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ โดยรวมแต่ละด้านที่มีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดต่างกัน.....	132

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดของปรากฏการณ์ที่ศึกษา.....	6
2 โครงสร้างการบริหารงานของกลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว.....	26
3 โครงสร้างการดำเนินงาน ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี.....	37
4 โครงสร้างการดำเนินงาน ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ซอยพระนาง.....	40
5 ความพอใจและความไม่พอใจในงาน.....	44
6 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์.....	46
7 โมเดลการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้.....	142



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การเปลี่ยนแปลงในสังคมโลกและสังคมไทยที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบันส่งผลให้สังคมในอดีตต้องปรับเปลี่ยนเป็นสังคมที่อาศัยการสร้าง การแลกเปลี่ยน และการแบ่งปัน รวมถึงการใช้ความรู้เป็นพลังขับเคลื่อนให้สังคมเกิดการเจริญเติบโตโดยมีการเรียนรู้เป็นเครื่องมือสำคัญ สังคมในประเทศที่พัฒนาแล้วจึงต้องพัฒนากระบวนการเรียนรู้และทำให้เกิดลักษณะของ “สังคมแห่งการเรียนรู้” ซึ่งเป็นสังคมที่มีคุณภาพ ปลูกฝังเด็ก เยาวชน และประชาชน ให้ตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้ มีนิสัยรักการอ่าน แสวงหาแหล่งความรู้เพื่อนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง และสังคม ตลอดจนสามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศสมัยใหม่ผ่านสื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศ แหล่งการเรียนรู้ และองค์ความรู้ต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับข่าวสารได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม พร้อมทั้งมีทักษะในการดำเนินชีวิต (กรุงเทพมหานคร. 2551: 2)

ห้องสมุดประชาชน (Public libraries) เป็นบริการพื้นฐานที่รัฐจัดให้กับประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ทุกอาชีพ และทุกระดับการศึกษา เพื่อให้บริการแก่ประชาชนให้สามารถเข้าถึงความรู้ แหล่งการเรียนรู้ และสารสนเทศที่หลากหลาย โดยหลักการความเท่าเทียมกันสำหรับประชาชนทุกคน (ชุตินา สัจจานันท์. 2549: 12-13) ดังนั้น ห้องสมุดประชาชนจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการสร้างเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้ ด้วยความสำคัญดังกล่าว พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 25 จึงกำหนดให้รัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงาน และการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ อุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์การกีฬาและนันทนาการ แหล่งข้อมูลและแหล่งการเรียนรู้อื่นอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2545: 15)

การดำเนินงานด้านห้องสมุดประชาชนของประเทศไทยขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบของหลายหน่วยงาน โดยมีสำนักบริหารงานการศึกษาออกโรงเรียน (เดิม คือ กรมการศึกษาออกโรงเรียน) กระทรวงศึกษาธิการ เป็นหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่รับผิดชอบห้องสมุดประชาชนทั่วประเทศในระดับจังหวัดและอำเภอ รวมทั้งห้องสมุดประชาชนเฉลิมราชกุมารี และหอสมุดรัชมังคลาภิเษก วังไกลกังวลหัวหิน ในขณะที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานเสริมที่มีหน้าที่รับผิดชอบห้องสมุดประชาชนในระดับตำบล ส่วนกรุงเทพมหานครมีหน้าที่รับผิดชอบหลักในการจัดบริการห้องสมุดประชาชนในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ การดำเนินงานและการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนของประเทศไทยในปัจจุบันไม่ว่าจะอยู่ในสังกัดใดได้ดำเนินงานตามแนวทาง “มาตรฐานห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2550” ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการจัดบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต การศึกษาค้นคว้า

ความบันเทิง การพักผ่อนหย่อนใจ ความจรรโลงใจ การพัฒนาด้านวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น และคุณภาพชีวิตของประชาชน (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. 2554: ออนไลน์)

กรุงเทพมหานครได้พัฒนามาจากการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาล ดังนั้น อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครจึงมีความสัมพันธ์สืบเนื่องกันกับอำนาจหน้าที่การบริหารของเทศบาล ซึ่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมล่าสุด มาตรา 50 ข้อ 6 กล่าวว่าไว้ว่า เทศบาลมีหน้าที่ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. 2554: ออนไลน์) และตามที่ได้ระบุไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 89 ข้อ 21 ที่กำหนดให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการในด้านการจัดการศึกษา (ถวัลย์ สนธิอนุเคราะห์; และคนอื่น ๆ. 2534: 15) ดังนั้น กรุงเทพมหานครจึงดำเนินการเกี่ยวกับการจัดบริการห้องสมุดประชาชนตั้งแต่ พ.ศ. 2498 เป็นต้นมา โดยจัดตั้งห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสวนลุมพินีขึ้นเป็นแห่งแรก เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2499 และได้ดำเนินการขยายงานห้องสมุดเพิ่มขึ้นตามลำดับ เพื่อสนับสนุนนโยบายในการให้การศึกษา นอกระบบโรงเรียนแก่ประชาชนและเป็นส่วนหนึ่งของสวัสดิการสังคม ปัจจุบันกรุงเทพมหานครให้บริการห้องสมุดประชาชน 3 รูปแบบ คือ ห้องสมุดที่มีลักษณะเป็นอาคาร จำนวน 34 แห่ง ห้องสมุดเคลื่อนที่ จำนวน 7 คัน และบ้านหนังสือ จำนวน 116 แห่ง จากการพัฒนาในรูปแบบและบริการของห้องสมุดที่หลากหลายขึ้นนี้ส่งผลให้ห้องสมุดของกรุงเทพมหานครได้รับความสนใจจากประชาชนเพิ่มมากขึ้น โดยพิจารณาจากสถิติผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นทุกปี (กรุงเทพมหานคร. 2551: 7)

กรุงเทพมหานครมีแนวคิดที่ว่า ห้องสมุด คือ ชุมคลังทางปัญญาของสังคมจัด เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่ไม่มีที่สิ้นสุด และเป็นสัญลักษณ์ของความใฝ่รู้ของคนในสังคมนั้น ๆ ที่มีความเคลื่อนไหวทางปัญญาและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาคนและสังคม ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาให้ทันสมัยทั้งในด้านรูปแบบและบริการ จากแนวคิดดังกล่าว กรุงเทพมหานครในปี พ.ศ. 2548 โดยนายอภิรักษ์ โกษะโยธิน ซึ่งดำรงตำแหน่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในขณะนั้นจึงมีนโยบายในการพัฒนาห้องสมุดที่เด่นชัด มุ่งพัฒนาให้เป็นห้องสมุดมิติใหม่ เรียกว่า “ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ (Discovery Learning Library)” โดยกำหนดเป็นนโยบายหลัก 3 ประการ ดังนี้

1. พัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครให้เป็นห้องสมุดมิติใหม่สำหรับเด็ก เยาวชน และประชาชนได้เข้าใช้บริการ
2. สนับสนุนให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองแห่งการอ่านเพื่อให้ประชาชนรักการอ่าน และเรียนรู้อย่างมีความสุขภายในห้องสมุด
3. เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ของคนทุกวัย มีเทคโนโลยีการเรียนรู้สมัยใหม่ให้ทุกคน ทุกวัยพัฒนาตนเองได้

ในการนำนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติ กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชนได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการ (พ.ศ. 2548–2551) ขึ้น ตามแผนนี้กรุงเทพมหานครได้ให้การสนับสนุนด้านงบประมาณในการพัฒนาห้องสมุดเดิม และจัดสร้างห้องสมุดแห่งใหม่เพิ่มขึ้นให้ครบทุกเขต โดยดำเนินการพัฒนาห้องสมุดเดิม จำนวน 2 แห่ง คือ ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสวนลุมพินี และห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครซอยพระนาง ให้เป็นห้องสมุดมิติใหม่หรือห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ (กรุงเทพมหานคร. 2551: 7) ทั้งนี้ ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ไว้ 7 ประการ ดังนี้ (กรุงเทพมหานคร. 2554: ออนไลน์)

1. เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ การศึกษาค้นคว้าทั้งในระบบและนอกระบบของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลข่าวสารและความรู้ต่าง ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์และความเคลื่อนไหวในสังคมโลก ทำให้ประชาชนมีทัศนคติที่กว้างไกลซึ่งจะเป็นพื้นฐานของความเติบโตทางด้านสติปัญญาและวัฒนธรรม
3. เพื่อเป็นศูนย์กลางในการส่งเสริมให้ประชาชนได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เกิดกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วยการอ่านหนังสือ
4. เป็นศูนย์กลางในการส่งเสริมกิจกรรมทางการศึกษาและวัฒนธรรมของประชาชนหรือองค์กรในสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในสังคม
5. เพื่อส่งเสริมและแนะนำให้ประชาชนเข้าใจและปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีตามระบอบประชาธิปไตย และให้ความร่วมมือกับภาครัฐและภาคประชาชนในท้องถิ่นในการดำเนินการตามนโยบายของรัฐในการพัฒนาประเทศ
6. เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างเครือข่ายห้องสมุดทั้งในและต่างประเทศในการจัดการศึกษาหาความรู้ และแลกเปลี่ยนความรู้สำหรับประชาชนทั้งในและต่างประเทศ
7. เพื่อเป็นศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศทุกประเภทที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย (ห้องสมุดประชาชนระดับประเทศ)

จากแผนปฏิบัติราชการดังกล่าว กรุงเทพมหานครจึงเริ่มดำเนินการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสวนลุมพินีให้เป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี ในปี พ.ศ. 2549 และพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครซอยพระนางให้เป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ซอยพระนาง ระหว่างปี พ.ศ. 2549-2550 ดังนั้น ห้องสมุดทั้งสองแห่งจึงเปรียบเสมือนโครงการนำร่องในการพัฒนาห้องสมุดเดิมและการสร้างห้องสมุดใหม่ ๆ ให้เป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ซึ่งจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องพบว่า ส่วนใหญ่มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในรูปแบบเดิมเพียงด้านเดียว เช่น เทียมมนา ธรรมโชติ (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสวนลุมพินี ชนิษฐา จิตรหลัง (2549: บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการบริการของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร และ กนก สุขมณี (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในเขตคลองสาน เป็นต้น และพบว่ายังไม่มียานวิจัยใดที่ศึกษา

เกี่ยวกับห้องสมุดในมิติใหม่ตามแนวคิดของกรุงเทพมหานครหรือห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้โดยตรง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงการประเมินผลการดำเนินงานของกรุงเทพมหานครในการพัฒนาห้องสมุด โดยศึกษาความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนในการดำเนินการในลักษณะสามเส้า (Triangular) ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อองค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ รวมทั้งปัญหาในการพัฒนาห้องสมุด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพผสมผสานกับวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อองค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ รวมทั้งปัญหาในการพัฒนาห้องสมุด และเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ชเบอร์ก ตลอดจนศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ การศึกษานี้จะช่วยให้เข้าใจถึงภาพของการนำนโยบายมาสู่การปฏิบัติ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อกรุงเทพมหานครในการพัฒนาห้องสมุดในอนาคตตามที่ระบุไว้ในแผนงาน และเป็นแนวทางในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนในสังกัดหน่วยงานอื่น ๆ ให้สามารถสนองตอบความต้องการของชุมชนและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

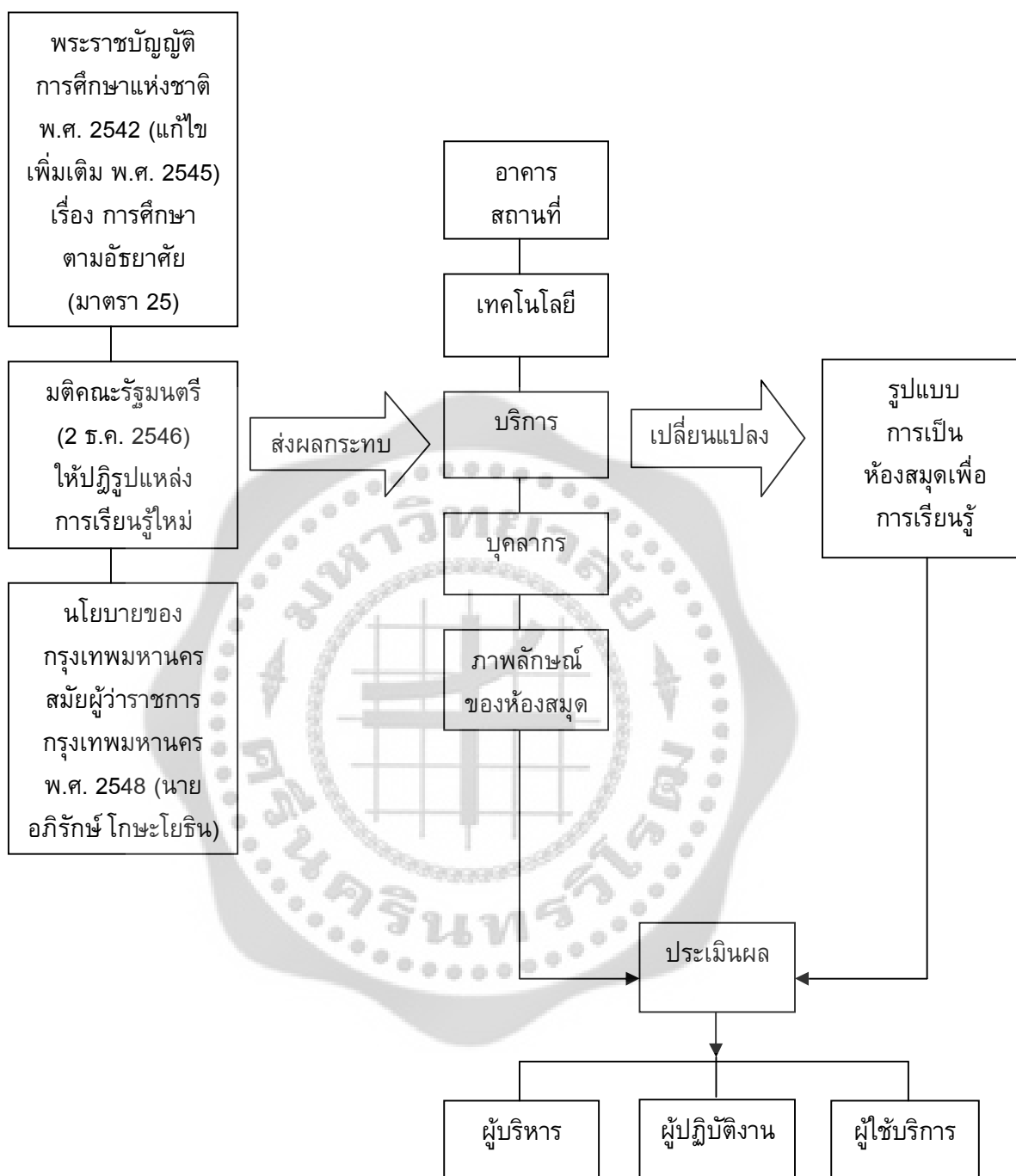
คำถามของการวิจัย

1. ผู้บริหารมีความคิดเห็นอย่างไรต่อองค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้
2. ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจอย่างไรหลังจากพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้
3. ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอย่างไรต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ และผู้ใช้บริการที่ใช้ห้องสมุดต่างสถานที่กัน เพศต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน สถานภาพการเป็นสมาชิกต่างกัน และประสบการณ์การใช้ห้องสมุดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ต่างกันหรือไม่อย่างไร

ขอบเขตของการวิจัย

ปรากฏการณ์ที่ศึกษา

ปรากฏการณ์ที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ การพัฒนาห้องสมุดประชาชน กรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ตามนโยบายของนายอภิรักษ์ โกษะโยธิน ที่มีนโยบายให้กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชนดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงห้องสมุดของกรุงเทพมหานครให้เป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ โดยผู้วิจัยคัดเลือกห้องสมุดสวนลุมพินี และห้องสมุดซอยพระนาง มาศึกษา เนื่องจากห้องสมุดทั้งสองแห่งเป็นห้องสมุดนาร่องในการพัฒนาห้องสมุดรูปแบบเดิมเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับองค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดไปสู่การเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ พบว่า มีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเทคโนโลยี ด้านการจัดบริการ ด้านบุคลากร และด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุด และเมื่อพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แบบเต็มรูปแบบแล้วนั้นผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างไรตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก ซึ่งแบ่งออกเป็นปัจจัยจูงใจ 5 ปัจจัยย่อย คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้า รวมทั้งปัจจัยค้ำจุน 5 ปัจจัยย่อย คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านการบังคับบัญชา รวมถึงมุมมองของผู้ใช้บริการที่ได้มาสัมผัสห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ที่เปิดให้บริการแบบเต็มรูปแบบแล้วว่ามีความคิดเห็นอย่างไร ซึ่งสามารถแสดงเป็นกรอบแนวคิดของปรากฏการณ์ที่ศึกษาได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของปรากฏการณ์ที่ศึกษา

พื้นที่ศึกษา

พื้นที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี และห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนาง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. การศึกษาเรื่ององค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร เป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ รวมทั้งปัญหาในการพัฒนาห้องสมุด เก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ ประชากร คือ ผู้บริหารห้องสมุด จำนวน 5 คน ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน 1 คน หัวหน้าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี 1 คน หัวหน้าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนาง 1 คน และอดีตหัวหน้าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี 2 คน

2. การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานหลังจากพัฒนาห้องสมุด ประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและใช้วิธีการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ประชากร คือ ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และอาสาสมัครของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี และห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนาง จำนวน 17 คน ประกอบด้วย บรรณารักษ์ 4 คน เจ้าหน้าที่ห้องสมุด 6 คน และอาสาสมัคร 7 คน ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) จำนวน 6 คน โดยทำการคัดเลือกจากประชากรเพื่อให้เป็นตัวแทนที่ดีที่สุดของกลุ่มประชากรจำนวนเท่ากันทุกกลุ่ม คือ กลุ่มละ 2 คน เพื่อควบคุมความแปรปรวนที่เกิดขึ้นในการวิจัยอย่างมีระบบ (Systematic variance) และมีค่าสูงสุด (To maximize the variance of the variable)

3. การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

ประชากร คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี จำนวน 269,666 คน และห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนาง จำนวน 257,795 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 527,461 คน ซึ่งได้มาจากสถิติผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ประจำปีงบประมาณ 2553 (ตุลาคม 2552–กันยายน 2553)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ทั้งสองแห่งที่สุ่มมาจากประชากรข้างต้นโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสถานที่ของห้องสมุดและเพศ จำนวน 375 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่ระบุตัวอย่างไว้ในตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970: Online)

ตัวแปรที่ศึกษากับผู้ใช้บริการ

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งออกเป็น 5 ตัวแปร ดังนี้
 - 1.1 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้
 - 1.1.1 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี
 - 1.1.2 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ซอยพระนาง
 - 1.2 เพศ
 - 1.2.1 ชาย
 - 1.2.2 หญิง
 - 1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 1.3.2 ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป
 - 1.4 สถานภาพการเป็นสมาชิกห้องสมุด
 - 1.4.1 เป็นสมาชิก
 - 1.4.2 ไม่เป็นสมาชิก
 - 1.5 ประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุด
 - 1.5.1 ต่ำกว่า 1 ปี
 - 1.5.2 ตั้งแต่ 1-2 ปี
 - 1.5.3 มากกว่า 2 ปีขึ้นไป
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

สมมุติฐานในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมุติฐานเพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการที่ใช้ห้องสมุดต่างกันมีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพการเป็นสมาชิกห้องสมุดต่างกันมีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แตกต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดต่างกันมีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของนิยามศัพท์เฉพาะต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการวิจัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายที่ตรงกัน ดังนี้

1. ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร หมายถึง ห้องสมุดประชาชนที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครจัดตั้งขึ้นและดำเนินงานโดยกรุงเทพมหานคร และขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบของกลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

2. ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ หมายถึง ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครใหม่ที่จัดตั้งขึ้นและดำเนินงานโดยกรุงเทพมหานคร ขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบของกลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ จะดำเนินการศึกษาเฉพาะห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สองแห่งที่ได้รับการพัฒนาจากห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในรูปแบบเดิม คือ ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี และห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ซอยพระนาง เนื่องจากห้องสมุดทั้งสองแห่งเป็นโครงการนำร่องในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

3. กรุงเทพมหานคร หมายถึง หน่วยงานการปกครองท้องถิ่นในเขตนครหลวงของประเทศไทยมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารตามนโยบายของรัฐบาลขึ้นตรงต่อกระทรวงมหาดไทยซึ่งจัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

4. ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุด หมายถึง ความคิด ความเข้าใจ และความรู้สึกรวมของผู้บริหารและผู้ใช้บริการที่มีต่อการพัฒนาห้องสมุดรูปแบบเดิมเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเทคโนโลยี ด้านการจัดบริการ ด้านบุคลากร และด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุด ตามนโยบายของ คุณอภิรักษ์ โกษะโยธิน ซึ่งดำรงตำแหน่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในขณะนั้น (ปี พ.ศ. 2548)

4.1 ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง สถานที่ตั้งหรืออาคารของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ที่ใช้เป็นสถานที่ในการให้บริการ รวมทั้งบรรยากาศทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด

4.2 ด้านเทคโนโลยี หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ได้จัดเตรียมไว้ให้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบสืบค้นข้อมูลภายในห้องสมุด เป็นต้น

4.3 ด้านการจัดบริการ หมายถึง รูปแบบของบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้จัดขึ้นเพื่อเป็นการส่งเสริมการใช้บริการและช่วยเปิดโลกทัศน์ของผู้ใช้บริการ เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน กิจกรรมทางวัฒนธรรม กิจกรรมนันทนาการ เป็นต้น

4.4 ด้านบุคลากร หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และอาสาสมัครที่มีความรู้ ความสามารถ และมีจิตบริการ

4.5 ด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุด หมายถึง มโนภาพหรือความรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นในใจของผู้บริหารและผู้ใช้บริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ที่มีต่อการพัฒนาห้องสมุดตามวัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชน

5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีของบุคลากรห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดการจูงใจ และกระตุ้นให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ผลที่เกิดขึ้นนี้อาจเป็นได้ทั้งผลที่คาดหวังและผลที่ไม่ได้คาดหวัง เป็นผลที่เป็นไปได้ทั้งในทางบวกและทางลบ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ได้จำแนกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจออกเป็น 2 กลุ่มคือ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้า รวมทั้งปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านการบังคับบัญชา

6. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) หมายถึง แหล่งที่มาของการทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากเนื้อหางาน (Job content) ประกอบด้วย 5 ปัจจัยย่อยคือ

6.1 ด้านลักษณะงาน หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ได้ปฏิบัติและรับผิดชอบอยู่ ซึ่งเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีความน่าสนใจและท้าทาย มีโอกาสในการเรียนรู้งาน มีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น

6.2 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ความตั้งใจเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ว่าจะเป็นงานประจำหรืองานชั่วคราวของผู้ปฏิบัติงานภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ให้สำเร็จลุล่วง

6.3 ด้านความสำเร็จ หมายถึง ความสมหวังจากการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้โดยใช้ความรู้ ความสามารถ และดำเนินการต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้

6.4 ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ หมายถึง การเห็นความสำคัญ การได้รับการยกย่องชมเชย การได้รับความไว้วางใจ ได้รับความเชื่อถือ และการได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้จากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้ใช้บริการ

6.5 ด้านความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการพิจารณาความดีความชอบประจำปี การเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงาน รวมถึงการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ โดยอาจได้รับวุฒิเพิ่มขึ้นหรือไม่ก็ตามของผู้ปฏิบัติงานภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

7. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor) หมายถึง แหล่งที่มาของการทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากสภาพงาน (Job context) ประกอบด้วย 5 ปัจจัยย่อย คือ

7.1 ด้านค่าตอบแทน หมายถึง รายได้ที่ได้รับ เงินเดือน และเงินพิเศษอื่น ๆ รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าบำรุงการศึกษาของบุตร บริการรถรับ-ส่ง เป็นต้น

7.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการทำงาน และสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ที่ตั้งของห้องสมุด สถานที่ทำงาน ห้องทำงาน จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน เวลาพักผ่อน อัตราค่าจ้าง เป็นต้น

7.3 ด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึง นโยบายและการจัดองค์กรของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ระบบงาน สายการบังคับบัญชา โครงสร้างห้องสมุด ตลอดจนการบริหารงานของหน่วยงานหลักและหน่วยงานย่อยที่สอดคล้องเหมาะสมกันที่สนับสนุนให้การปฏิบัติงานบรรลุจุดมุ่งหมาย

7.4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การอยู่ร่วมกัน การพบปะสังสรรค์ และการทำงานร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ตลอดจนความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้ใช้บริการ

7.5 ด้านการบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถในการควบคุมสั่งการความเป็นผู้นำ ประสิทธิภาพ ความยุติธรรม และความเชี่ยวชาญ ตลอดจนความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

8. ปัญหาในการพัฒนาห้องสมุด หมายถึง อุปสรรคหรือข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในความคิดเห็นของผู้บริหารที่ส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติงานหรือให้บริการได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

9. ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กอง หัวหน้าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี หัวหน้าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนาง และอดีตหัวหน้าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

10. ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ที่เป็นข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร

11. ผู้ปฏิบัติงานประเภทอาสาสมัคร หมายถึง ผู้ที่กรุงเทพมหานครว่าจ้างให้มาปฏิบัติงานที่ห้องสมุดโดยได้รับค่าตอบแทนรายวัน วันละ 240 บาท และไม่มีสวัสดิการอื่น ๆ

12. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี และห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนางทั้งที่เป็นสมาชิกและไม่ได้เป็นสมาชิก

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามหัวข้อดังนี้

1. ห้องสมุดประชาชน
 - 1.1 ความหมายของห้องสมุดประชาชน
 - 1.2 ประวัติความเป็นมาของห้องสมุดประชาชน
 - 1.3 บทบาทหน้าที่และวัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชน
2. ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร
 - 2.1 ประวัติความเป็นมาของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร
 - 2.2 โครงสร้างการบริหารงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร
 - 2.3 การดำเนินงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร
3. ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้
 - 3.1 แนวคิดและนโยบายของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้
 - 3.2 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี
 - 3.3 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ซอยพระนาง
4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 4.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 4.2 ทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยในประเทศ

ห้องสมุดประชาชน

ห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งสารสนเทศประเภทหนึ่งที่ทำหน้าที่บริการข้อมูลข่าวสารและความรู้แก่ประชาชนในการพัฒนาตนเองไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ หลังจากการปฏิรูปทางการศึกษา พ.ศ. 2545 รัฐบาลได้ปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ โดยเน้นการส่งเสริมและพัฒนาแหล่งการเรียนรู้หรือห้องสมุดประชาชนตามรายละเอียดดังนี้ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 25 กำหนดว่า รัฐจะต้องส่งเสริมการดำเนินงานและจัดตั้งห้องสมุดประชาชนให้มีอย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้ของคนในสังคม ซึ่งเป็นสถานที่สำหรับจัดเก็บข้อมูลข่าวสารและความรู้ต่าง ๆ ให้บริการแก่ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย และทุกระดับการศึกษา เพื่อให้สามารถนำความรู้ที่ได้จากการอ่านไปพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น

ความหมายของห้องสมุดประชาชน

ในด้านความหมายของห้องสมุดประชาชนนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายไว้มากมายแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งนักวิชาการ และผู้เชี่ยวชาญด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ แต่โดยเนื้อหาแล้วมีความคล้ายคลึงกันตามรายละเอียดดังนี้

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (2533: 11) ให้ความหมายของห้องสมุดประชาชนไว้ว่า หมายถึง ห้องสมุดที่จัดให้บริการแก่ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ทุกอาชีพ และทุกระดับการศึกษา จัดตั้งขึ้นโดยหน่วยงานของรัฐให้เป็นส่วนหนึ่งของบริการทางการศึกษา ซึ่งรัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการ ทั้งนี้ มิได้จำกัดสิทธิของภาคเอกชนหรือองค์กรต่าง ๆ ที่มีความศรัทธาจัดตั้งขึ้นเพื่อบริการสังคม

กรมการศึกษานอกโรงเรียน (2535: 178) ได้นิยามห้องสมุดประชาชนว่า หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการทางด้านการศึกษา ค้นคว้า ความรู้ ข่าวสาร และข้อมูลแก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยทำหน้าที่เป็นศูนย์รวมเอกสาร สิ่งพิมพ์ สื่อทางด้านความรู้และความบันเทิงในทุกด้าน มีบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์เป็นผู้จัดระบบและอำนวยความสะดวกในการให้บริการทางด้านความรู้แก่ประชาชน

พวา พันธุ์เมฆา (2535: 7) ให้ความหมายของห้องสมุดประชาชนว่า ห้องสมุดประชาชนมีหน้าที่ให้บริการแก่ชุมชนโดยตรง บทบาทหน้าที่สำคัญที่สุด คือ การส่งเสริมการอ่านในหมู่เด็ก ๆ และวัยรุ่น และจัดบริการข้อมูลข่าวสารที่คนในชุมชนสนใจ

อัมพร นามเหลา (2542: 25) กล่าวถึงความหมายของห้องสมุดประชาชนว่า ห้องสมุดประชาชน คือ ห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นในชุมชนและท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในชุมชนและท้องถิ่นนั้น ๆ โดยไม่คิดมูลค่า และไม่จำกัดเพศ เชื้อชาติ ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง พื้นฐานความรู้ และอาชีพ ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากเงินกองทุนสาธารณะหรือได้รับการอุดหนุนจากภาษีของประชาชน โดยรัฐบาลเป็นเจ้าของหรือผู้ควบคุมดูแล ทั้งนี้ โดยมุ่งให้

ประชาชนได้ใช้บริการเพื่อจะได้ปรับปรุงคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

ชุตินา สัจจานันท์ (2549: 13) ซึ่งทำวิจัยเรื่อง การพัฒนามาตรฐานห้องสมุดประชาชนที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย ได้ให้ความหมายของห้องสมุดประชาชนไว้ว่า ห้องสมุดประชาชนเป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยการสนับสนุนงบประมาณจากชุมชน เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นที่ตั้งของห้องสมุดประชาชนนั้น ๆ ได้เข้าถึงแหล่งความรู้และสารสนเทศที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลและกลุ่มบุคคลในด้านการศึกษา สารสนเทศ การพัฒนาตนเอง การพักผ่อนหย่อนใจ และความจรรโลงใจ โดยหลักการความเท่าเทียมกันและสำหรับทุกคน

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น สรุปได้ว่า ห้องสมุดประชาชน หมายถึง สถานที่ที่รวบรวมสรรพวิทยากรต่าง ๆ ทั้งที่เป็นเอกสารสิ่งพิมพ์หลากหลายรูปแบบและโสตทัศนวัสดุ วัสดุประสงค์เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในชุมชนนั้น ๆ โดยไม่คิดมูลค่า ไม่จำกัดเพศ วัย เชื้อชาติ และศาสนา นับเป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่จัดตั้งขึ้นโดยรัฐหรือได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากชุมชน

ประวัติความเป็นมาของห้องสมุดประชาชน

จุดกำเนิดของห้องสมุดประชาชนมาจาก “หอไตร” ที่สร้างขึ้นเพื่อเก็บหนังสือทางพุทธศาสนาในสมัยสุโขทัย ต่อมาในสมัยอยุธยาหอไตรยังคงมีอยู่ตามวัดวาอารามทั่วไป ส่วนภายในพระบรมมหาราชวังมีการสร้าง “หอหลวง” ขึ้น เพื่อเป็นสถานที่เก็บรักษาหนังสือตบถกฎหมายและเอกสารทางราชการ และในสมัยกรุงธนบุรี พระเจ้าตากสินมหาราชให้เสาะหาต้นฉบับตัวเขียน ตำรา ตำรายา และวรรณกรรมต่าง ๆ ที่หลงเหลืออยู่ แล้วโปรดเกล้าฯ ให้สร้าง “หอพระสมุด” ขึ้นในวังหลวง ในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ รัชกาลที่ 1 โปรดเกล้าฯ ให้สร้าง “หอพระมณเฑียรธรรม” ขึ้นใน พ.ศ. 2326 เพื่อเป็นที่เก็บพระไตรปิฎกและหนังสือโบราณของหลวง ต่อมาในรัชกาลที่ 3 พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวโปรดเกล้าฯ ให้มีการบูรณปฏิสังขรณ์วัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามขึ้นใน พ.ศ. 2374 โดยมีการบันทึกสรรพวิทยากรต่าง ๆ ลงในแผ่นศิลาจารึก บันทึกเป็นภาพเขียนหรือภาพจิตรกรรมบนฝาผนังพร้อมคำอธิบาย มีแบบแผนคำประพันธ์ ตำรายา และการแพทย์แผนโบราณติดไว้ตามเสา ระเบียบ และศาลาราย พร้อมทั้งมีรูปแกะสลักประกอบตำรานั้น ๆ เปิดเป็นแหล่งเล่าเรียนวิชาความรู้สำหรับประชาชนทั่วไปจนถึงในปัจจุบันนี้ ดังนั้น วัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามจึงได้รับการยอมรับว่าเป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกของประชาชน และเป็นห้องสมุดประชาชนแห่งแรกของประเทศไทย เนื่องจากมีการรวบรวมความรู้ต่าง ๆ จัดเป็นหมวดหมู่แบบสากล ซึ่งเป็นลักษณะของห้องสมุดประชาชนสมัยใหม่ ใน พ.ศ. 2423 ได้มีการจัดสร้าง “หอพระสมุดวชิรญาณ” ขึ้น เพื่อเก็บรวบรวมหนังสือไทยเอาไว้ในที่แห่งเดียวกัน ต่อมาใน พ.ศ. 2447 ได้ยุบรวมหอพระมณเฑียรธรรม หอพุทธศาสนาสังคหะ และหอพระสมุดวชิรญาณ จัดตั้งเป็น “หอพระสมุดวชิรญาณสำหรับพระนคร” ซึ่งได้พัฒนามาเป็น “หอสมุดแห่งชาติ” ในปัจจุบัน (เฉลิมฤทธิ์ เขมชัย. 2535: 21-32) นอกจากนี้ ยังได้มีการจัดตั้งห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชน

ขึ้นใน พ.ศ. 2438 ที่ตึกมุมแถวสี่กั๊กตะวันตกต่อจากโรงเรียนแผนกที่ ถนนเจริญกรุง

ส่วนห้องสมุดประชาชนที่ดำเนินการโดยกระทรวงศึกษาธิการนั้น ได้รับการจัดตั้งขึ้นครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2459 มีชื่อเรียกว่า “ห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชน” ขึ้นอยู่ในความรับผิดชอบของแผนกห้องสมุด กรมศึกษาธิการ โดยจัดตั้งขึ้น 3 แห่ง คือ ที่โรงเรียนวัดสุทัศนเทพวราราม โรงเรียนวัดสามจีนใต้ จังหวัดพระนคร และโรงเรียนวัดประยูรวงศาวาส จังหวัดธนบุรี เพื่อใช้เป็นสถานที่รวบรวมหนังสือต่าง ๆ ที่เป็นความรู้มีประโยชน์ต่อประชาชน และเปิดบริการให้ประชาชนทุกระดับเข้าใช้บริการ

พ.ศ. 2460 ได้จัดตั้งห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชนเพิ่มขึ้นอีก 2 แห่ง คือ ที่โรงเรียนมหาวชิราวุธ จังหวัดสงขลา และที่ว่าการอำเภอชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ

พ.ศ. 2461 มีการจัดตั้งห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชนเพิ่มขึ้นอีก 4 แห่ง ที่จังหวัดบุรีรัมย์ คือ ที่ว่าการอำเภอเมือง ที่ว่าการอำเภอพุทไธสง ที่ว่าการอำเภอนางรอง และที่ว่าการอำเภอขลุง

สรุปว่า ในระยะแรกมีห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชนทั้งหมด จำนวน 9 แห่ง (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2520: 9) ซึ่งห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชนที่จัดตั้งขึ้นโดยกระทรวงศึกษาธิการในระยะแรกนั้นได้สิ้นสุดลงเมื่อ พ.ศ. 2471 เนื่องจากไม่ปรากฏรายงานเกี่ยวกับห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชนอีกเลย ทั้งนี้ อาจมีสาเหตุมาจากประเทศไทยในระยะนั้นประสบปัญหาเกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ และมีการเปลี่ยนแปลงการปกครอง

พ.ศ. 2483 คณะรัฐมนตรีมีมติให้จัดตั้งกองการศึกษาผู้ใหญ่ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการขึ้น ต่อมาใน พ.ศ. 2492 รัฐบาลมีนโยบายขยายห้องสมุดประชาชนไปยังจังหวัดต่าง ๆ ให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น เพื่อสนับสนุนนโยบายการจัดการศึกษาผู้ใหญ่ โดยรัฐบาลกำหนดให้จังหวัดต่าง ๆ เริ่มจัดตั้งห้องสมุดประชาชนขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2494 และในปีนี้กองการศึกษาผู้ใหญ่ได้โอนย้ายมาสังกัดกรมประชาศึกษา

พ.ศ. 2495 กรมประชาศึกษาได้เปลี่ยนชื่อเป็นกรมสามัญศึกษา และโอนย้ายงานห้องสมุดประชาชนไปสังกัดแผนกการศึกษาประชาชน กองการศึกษาผู้ใหญ่ กรมสามัญศึกษา ในปีเดียวกันนี้รัฐบาลมีมติให้กระทรวงศึกษาธิการจัดทำนโยบายร่วมกับกระทรวงมหาดไทยเพื่อดำเนินการขยายห้องสมุดประชาชนไปยังอำเภอต่าง ๆ อำเภอละ 1 แห่ง โดยกำหนดให้กระทรวงศึกษาธิการเป็นฝ่ายดำเนินการ และกระทรวงมหาดไทยเป็นฝ่ายจัดหาสถานที่ นโยบายดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้จากหนังสือในห้องสมุด เพื่อปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน และเพื่อเผยแพร่วัฒนธรรมและความบันเทิงสำหรับประชาชน แต่มีอุปสรรคบางประการทำให้ไม่สามารถจัดตั้งห้องสมุดได้ครบทุกอำเภอ ต่อมากระทรวงศึกษาธิการได้ปรับปรุงระเบียบห้องสมุดประชาชนขึ้นใหม่ โดยจำแนกห้องสมุดประชาชนเป็น 3 ประเภท คือ ห้องสมุดประชาชนจังหวัด ห้องสมุดประชาชนอำเภอ และห้องสมุดเคลื่อนที่

พ.ศ. 2496 กระทรวงศึกษาธิการได้แต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมกิจการห้องสมุดประชาชนขึ้นถึง 2 ครั้ง และได้จัดตั้งห้องสมุดเคลื่อนที่ทั้งทางบกและทางน้ำ เพื่อบริการประชาชนในภาคกลาง จัดบริการโสตทัศนศึกษาแก่ประชาชนในจังหวัดต่าง ๆ และได้มีการวางระเบียบปรับปรุงห้องสมุดประชาชนทั้งอาคารสถานที่ การบริการ งบประมาณ บุคลากร และการดำเนินงานขึ้นใหม่ โดยจำแนกประเภทของห้องสมุดประชาชนตามขนาดของห้องสมุดเป็น 4 ประเภท คือ ห้องสมุดประชาชนขนาดใหญ่ ห้องสมุดประชาชนขนาดกลาง ห้องสมุดประชาชนขนาดเล็ก และห้องสมุดประชาชนขนาดเล็ก

พ.ศ. 2516 รัฐบาลเห็นความสำคัญของกิจการห้องสมุดประชาชนที่เป็นศูนย์กลางในการให้การศึกษาระดับประชาชนจึงได้ประกาศให้ยกฐานะห้องสมุดประชาชนจังหวัดเป็นสถานศึกษาสังกัดกองการศึกษาผู้ใหญ่ กรมสามัญศึกษา โดยกำหนดหน้าที่ไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. ให้การศึกษาแก่ประชาชนทั่วไป
2. ส่งเสริมให้ประชาชนมีนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้า
3. ให้บริการทางข่าวสารความรู้ต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเป็นคนทันเหตุการณ์
4. ส่งเสริมและแนะนำให้ประชาชนมีความรู้ ทักษะคติ และปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดี

ตามระบอบประชาธิปไตย

5. ส่งเสริมและเผยแพร่วัฒนธรรม
6. ส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

พ.ศ. 2522 กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศให้มีการจัดตั้งกรมการศึกษานอกโรงเรียนขึ้นมาใหม่ และออกระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการจัดสถานศึกษา สังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน ส่งผลให้เกิดการโอนย้ายกิจการห้องสมุดประชาชนจากกรมสามัญศึกษาไปอยู่ในการดูแลรับผิดชอบของงานอุปกรณ์การศึกษาและสื่อมวลชน กองปฏิบัติการ ส่วนห้องสมุดภายในจังหวัดต่าง ๆ เป็นเพียงกิจกรรมของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนของแต่ละจังหวัดเท่านั้น ต่อมาได้มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานภายในกรมการศึกษานอกโรงเรียนอีกครั้งทำให้งานห้องสมุดประชาชนขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบของฝ่ายส่งเสริมปฏิบัติการ กองส่งเสริมปฏิบัติการ

กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้มีการปรับปรุงระเบียบกรมการศึกษานอกโรงเรียน 3 ครั้ง คือ พ.ศ. 2524 พ.ศ. 2529 และ พ.ศ. 2535 ซึ่งในปี พ.ศ. 2529 กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้ประกาศใช้ “ระเบียบกรมการศึกษานอกโรงเรียนว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2529” ซึ่งกำหนดวัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชนไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. เป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน
2. เป็นศูนย์รับบริจาคหนังสือ
3. ให้บริการการอ่านและการให้ยืมหนังสือแก่ประชาชน
4. ให้บริการข่าวสารและความรู้ต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเป็นคนทันต่อเหตุการณ์
5. ให้บริการทางด้านโสตทัศนอุปกรณ์แก่ประชาชน

6. ส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และการพักผ่อนหย่อนใจ
7. ส่งเสริมให้ประชาชนมีนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้า
8. ส่งเสริม เผยแพร่ ประสานงานให้บริการด้านวิชาการใหม่ ๆ แก่ชุมชนและการจัดที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน

ระเบียบดังกล่าวกำหนดให้ห้องสมุดประชาชนอยู่ในความรับผิดชอบและความควบคุมดูแลของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ศึกษาธิการจังหวัด และศึกษาธิการอำเภอ มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุน และเสนอแนะในการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในเขตจังหวัดและอำเภอ

พ.ศ. 2534 กระทรวงศึกษาธิการได้ขอพระราชทานพระราชนุญาตจาก สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ดำเนินโครงการจัดตั้งห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” เพื่อเฉลิมพระเกียรติที่ทรงเจริญพระชนมายุ 36 พรรษา และสนองแนวพระราชดำริในการส่งเสริมให้ชุมชนได้มีห้องสมุดเพื่อเป็นแหล่งความรู้อย่างทั่วถึง โดยมีแผนที่จะเริ่มดำเนินการจัดตั้งห้องสมุดรุ่นแรก จำนวน 37 แห่ง ในพื้นที่ซึ่งยังไม่มีห้องสมุดประชาชนอำเภอ และจะทยอยจัดตั้งในอำเภออื่นจนครบทั่วทั้งประเทศภายในระยะเวลา 10 ปี (พ.ศ. 2534–2543) ซึ่งเป็นช่วงทศวรรษแห่งการส่งเสริมการรู้หนังสือขององค์การสหประชาชาติ โครงการจัดตั้งห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2534-2535) กระทรวงศึกษาธิการดำเนินการจัดตั้งห้องสมุดประชาชนอำเภอ “เฉลิมราชกุมารี” จำนวน 37 แห่ง โดยได้รณรงค์ขอความร่วมมือจากผู้ที่ทรงคุณวุฒิประชาชนในท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐและเอกชนเพื่อขอรับบริจาคที่ดิน วัสดุครุภัณฑ์ งบประมาณ ตลอดจนหนังสือ และเอกสารสิ่งพิมพ์เพื่อสนับสนุนให้ห้องสมุดรุ่นแรกที่จัดสร้างขึ้นนี้มีความสมบูรณ์ตามแนวพระราชดำริทุกประการ

ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2536-2543) ดำเนินการจัดตั้งห้องสมุดประชาชนอำเภอ “เฉลิมราชกุมารี” เพิ่มขึ้นอีก จำนวน 233 แห่ง ให้ครบถ้วนตามแผน และปรับปรุงห้องสมุดอำเภอ จำนวน 403 แห่ง ที่ได้จัดตั้งไว้แล้วให้สมบูรณ์แบบ (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2536: 4)

พ.ศ. 2535 กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้ปรับบทบาทของห้องสมุดประชาชนให้กว้างขวางขึ้น โดยการให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานทั้งการบริการและการจัดกิจกรรมให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ รวมทั้งขยายการบริการได้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้นทุกรูปแบบ โดยได้ประกาศใช้ “ระเบียบกรมการศึกษานอกโรงเรียนว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2535” ซึ่งได้กำหนดวัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชนไว้ 4 ประการ ดังนี้ (กิติเกษม ใจชื่น. 2536: 25-28)

1. เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน
2. เพื่อเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน
3. เพื่อเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน
4. เพื่อพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน

ต่อมาใน พ.ศ. 2538 กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้กำหนดภารกิจของห้องสมุดประชาชนในสังกัดทุกประเภทให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ (Learning center) โดยให้ดำเนินการใน 3 ลักษณะ คือ การจัดการศึกษาตามอัธยาศัย การจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน และการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2538: 9)

จากประวัติความเป็นมาดังกล่าวข้างต้น ห้องสมุดประชาชน สังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียนได้รับการพัฒนาและขยายจำนวนมากขึ้นตามลำดับ จนถึง ณ ปัจจุบัน (16 กุมภาพันธ์ 2554) มีห้องสมุดประชาชนทั้งสิ้น จำนวน 767 แห่ง แบ่งเป็น ห้องสมุดประชาชนระดับจังหวัด จำนวน 71 แห่ง (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร) และห้องสมุดประชาชนระดับอำเภอ จำนวน 696 แห่ง (ยกเว้นอำเภอเมือง) (สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. 2554: ออนไลน์)

บทบาทหน้าที่และวัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชน

บทบาทหน้าที่และวัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชนทั้งในอดีตและปัจจุบัน มีความแตกต่างกันบ้างในบางส่วนตามบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป แต่โดยหลักการสำคัญแล้ว มีความคล้ายคลึงกัน ดังนี้

เอกสารบริการของห้องสมุดประชาชน : แนวทางในการพัฒนาของ IFLA และ UNESCO หรือ The Public Library Service IFLA/UNESCO Guidelines for Development (International Federation of Library Associations and Institutions. 2001: Online) ได้กล่าวถึงบทบาทของห้องสมุดประชาชนในด้านต่าง ๆ ไว้ 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการศึกษา ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการศึกษาด้วยตนเอง การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัย การศึกษาทางไกล และการรณรงค์เพื่อการรู้หนังสือ
2. ด้านสารสนเทศ ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทสำคัญในฐานะศูนย์สารสนเทศท้องถิ่น เป็น “แหล่งความทรงจำของอดีต” มีหน้าที่เก็บรวบรวมสารสนเทศท้องถิ่นในอดีตเพื่อเชื่อมสู่ปัจจุบันและอนาคต โดยจัดทำเครื่องมือเพื่อให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งแหล่งความรู้ที่หลากหลาย เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นได้อย่างทันสมัย
3. ด้านการพัฒนาตนเอง ห้องสมุดประชาชนส่งเสริมให้บุคคลได้พัฒนาความคิดสร้างสรรค์ และพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยการจัดหาและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและแหล่งความรู้ต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น วรรณกรรมเกี่ยวกับท้องถิ่นและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิต เป็นต้น
4. ด้านการพัฒนาวัฒนธรรม ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาวัฒนธรรมของชุมชน โดยรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรม

และภาษาของแต่ละท้องถิ่น หากชุมชนมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและภาษา ห้องสมุดก็ต้อง จัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่สะท้อนความหลากหลายดังกล่าว และร่วมมือกับองค์กร ในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมอีกด้วย

5. ด้านสังคม ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทสำคัญในฐานะที่ใช้เป็นสถานที่ สาธารณะ และเป็นสถานที่พบปะของประชาชนในชุมชน

6. ด้านเด็กและเยาวชน ห้องสมุดประชาชนสนองตอบความต้องการของ ประชาชนทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย โดยเฉพาะกลุ่มเด็กและเยาวชน โดยมุ่งเน้นที่การปลูกฝังให้เด็ก รักการอ่าน ซึ่งการเริ่มต้นตั้งแต่วัยเด็กจะช่วยให้เด็กเติบโตเป็นเยาวชนและเป็นผู้ใหญ่ที่ใฝ่รู้และ รักการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ระเบียบกรมการศึกษาออกโรงเรียนว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2535 (กิตติเกษม ใจชื่น. 2536: 25-28) กำหนดให้ห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตของ ชุมชน จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ 4 ประการ ดังนี้

1. เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน
2. เพื่อเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน
3. เพื่อเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของชุมชน
4. เพื่อพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน

อัมพร นามเหลา (2542: 29) ได้รวบรวมและสรุปเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของ ห้องสมุดประชาชนไว้ 9 ประการ ดังนี้

1. ส่งเสริมให้เกิดการศึกษาต่อเนื่องและตลอดชีวิตแก่ชนทุกชั้น ทุกเพศ ทุกวัย
2. ส่งเสริมให้ประชาชนมีนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้า
3. ให้บริการข่าวสารและความรู้ที่ทันต่อเหตุการณ์ และความเคลื่อนไหว ของประเทศและของโลก
4. ส่งเสริมและเผยแพร่ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น
5. ส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์
6. ส่งเสริมให้ประชาชนเข้าใจและปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีตามระบอบ ประชาธิปไตย
7. เป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน และพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ ของชุมชน
8. พัฒนาความสามารถในงานอาชีพและคุณภาพชีวิตของชุมชน
9. เป็นแหล่งรวบรวมความรู้และข้อมูลสารสนเทศทั้งที่เป็นสากล และ ภูมิปัญญาท้องถิ่นในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้ศึกษาค้นคว้าและอ้างอิงได้

ทองอยู่ แก้วไทรสะ (อดีตอธิบดีกรมการศึกษานอกโรงเรียน) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของห้องสมุดประชาชนไว้ดังนี้

1. ให้การศึกษานอกโรงเรียนแก่ประชาชนทั่วไป
2. ส่งเสริมประชาชนให้มีนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้า
3. ให้บริการทางข่าวสารและความรู้ต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเป็นคนทันต่อ

เหตุการณ์

4. ส่งเสริมและแนะนำให้ประชาชนมีความรู้ ทักษะ และสามารถปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

5. ส่งเสริมและเผยแพร่วัฒนธรรม

6. ส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

ต่อมาห้องสมุดประชาชนได้มีการปรับเปลี่ยนบทบาทในบางส่วนเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่มีความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากขึ้น จึงกำหนดหน้าที่ของห้องสมุดประชาชนดังต่อไปนี้ (ทองอยู่ แก้วไทรสะ. 2536: 23)

1. เป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารภายในชุมชน
2. เป็นศูนย์รับบริจาคหนังสือ
3. เป็นศูนย์กลางการพัฒนาและจัดกิจกรรมของชุมชนในด้านระบบข่าวสาร

ข้อมูล

4. ให้บริการการอ่านและการให้ยืมหนังสือแก่ประชาชน

5. เป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการข่าวสารของชุมชนเพื่อให้ประชาชน

เป็นคนทันต่อเหตุการณ์

6. ให้บริการทางด้านโสตทัศนอุปกรณ์แก่ประชาชน

7. ส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และการพักผ่อน

หย่อนใจ

8. ส่งเสริมให้ประชาชนมีนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้า

9. เป็นเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมเผยแพร่ประสานงานให้บริการวิชาการใหม่แก่ชุมชน และการจัดที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน

จากบทบาทหน้าที่และวัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชนที่ได้กล่าวมาในเบื้องต้น สรุปได้ว่า ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทในการเป็นแหล่งการศึกษาและแหล่งสารสนเทศเพื่อการพัฒนาตนเอง การพัฒนาทางวัฒนธรรม สังคม และปลูกฝังนิสัยรักการอ่านในเด็กและเยาวชน โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ การให้บริการข้อมูลข่าวสารในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีนิสัยรักการอ่าน และการศึกษาค้นคว้า รวมทั้งส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น และมีหน้าที่จัดบริการสารสนเทศให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้

ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครได้พัฒนามาจากการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาล ดังนั้นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครจึงมีความสัมพันธ์สืบเนื่องกันกับอำนาจหน้าที่การบริหารของเทศบาล ซึ่งพระราชบัญญัติเทศบาลข้อหนึ่งได้กล่าวไว้ว่า “เทศบาลมีหน้าที่ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม” กรุงเทพมหานครจึงมีหน้าที่หลักในการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในขณะที่ห้องสมุดประชาชนจัดเป็นแหล่งการเรียนรู้หนึ่งที่ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาของประชาชนในประเทศ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติจึงกำหนดให้รัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ อุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์การศึกษาและนันทนาการ แหล่งข้อมูลและแหล่งการเรียนรู้อื่นอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น กรุงเทพมหานครจึงได้ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดบริการห้องสมุดประชาชนตั้งแต่ พ.ศ. 2498 เป็นต้นมา และได้ดำเนินการขยายงานห้องสมุดเพิ่มขึ้นตามลำดับเพื่อสนับสนุนนโยบายในการให้การศึกษาอกระบบโรงเรียนแก่ประชาชนและเป็นส่วนหนึ่งของสวัสดิการสังคม

ประวัติความเป็นมาของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครได้ดำเนินการจัดตั้งห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสวนลุมพินีขึ้นเป็นห้องสมุดประชาชนแห่งแรกเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2499 มีลักษณะเป็นอาคารห้องสมุดชั้นเดียว เนื้อที่ประมาณ 518.5 ตารางเมตร ดำเนินงานโดยคณะกรรมการอำนวยการ ประกอบด้วยนายกเทศมนตรี (ในขณะนั้น คือ พลเอกมังกร พรหมโยธี) เทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาลบางท่าน หัวหน้ากอง และผู้ทรงคุณวุฒิทางห้องสมุด โดยช่วยกันจัดหาหนังสือ ตู้หนังสือ และรับบริจาคจากประชาชน ห้องสมุดแห่งนี้เปิดให้บริการทุกวันตั้งแต่เวลา 13.00–18.00 น. ยกเว้นวันจันทร์และวันหยุดนักขัตฤกษ์โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อให้ประชาชนได้ศึกษาหาความรู้อย่างกว้างขวางจากหนังสือต่าง ๆ
2. เพื่อเป็นสถาบันรวบรวมหนังสือ เอกสาร และตำราวิทยากร
3. เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนรักหนังสือ รักความเป็นระเบียบ และใช้เวลาพักผ่อน

ให้เป็นประโยชน์ด้วยการศึกษาหาความรู้ในห้องสมุด

4. เพื่อเป็นที่แลกเปลี่ยนความรู้ สนทนาปราศรัย ปลูกฝังความสามัคคีอันเป็น

ระเบียบต่อสังคม

5. เพื่อส่งเสริมระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยโดยให้ประชาชนทุกคน

มีสิทธิเสมอกันในการเข้าใช้ห้องสมุด และเพื่อศึกษาหาความรู้โดยเสรีอันเป็นบริการสาธารณะ

ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในระยะแรกนั้นได้ขยายบริการออกไปนอก

ห้องสมุดด้วย ซึ่งในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2504 แผนกห้องสมุดประชาชนได้เสนอโครงการ 2

โครงการ เพื่อขยายงานให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาลอย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น คือ โครงการ

ตู้หนังสือหมุนเวียน และโครงการห้องสมุดเคลื่อนที่ แต่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินงานเพียง 1 โครงการ

คือ โครงการตู้หนังสือหมุนเวียน โดยให้เริ่มดำเนินงานในปี พ.ศ. 2506 ส่วนโครงการห้องสมุดเคลื่อนที่ไม่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินงาน

ดังนั้น เมื่อ พ.ศ. 2506 แผนกห้องสมุดประชาชนจึงเริ่มดำเนินงานโครงการตู้หนังสือหมุนเวียน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายงานด้านห้องสมุดไปยังโรงเรียนและศูนย์เยาวชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อส่งเสริมและปลูกฝังนิสัยรักการอ่านหนังสือให้แก่เยาวชน และเพื่อจัดหาหนังสือที่เหมาะสมสำหรับครูและนักเรียนใช้ประกอบการเรียนการสอน โดยจัดหนังสือใส่ตู้ประมาณตู้ละ 100 เล่ม ทั้งประเภทที่เป็นความรู้และบันเทิงนำไปตั้งไว้ตามโรงเรียนต่าง ๆ ของเทศบาลนครกรุงเทพอยู่ในความดูแลของครูใหญ่ โดยทางแผนกห้องสมุดได้จัดส่งเจ้าหน้าที่ไปช่วยเหลือแนะนำการดำเนินงานให้เป็นครั้งคราว และนำหนังสือชุดใหม่ไปเปลี่ยนให้ประมาณปีการศึกษาละ 1 ครั้ง ซึ่งในปีแรกนั้นได้จัดสร้างตู้หนังสือพร้อมหนังสือบรรจุใส่ตู้ จำนวน 5 ตู้ ส่งไปยังโรงเรียนต่าง ๆ 5 แห่ง นอกจากตู้หนังสือหมุนเวียนแล้วยังนำหนังสือเด็กหมุนเวียนไปตามศูนย์เยาวชนในสังกัดอีกด้วย

การดำเนินงานของแผนกห้องสมุดประชาชนที่ผ่านมาในระยะแรกนั้นทำให้มีจำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุดเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ แต่ถ้าเทียบจากจำนวนประชากรทั้งหมดของเทศบาลนครกรุงเทพแล้วนับว่ายังมีจำนวนน้อยมาก แผนกห้องสมุดประชาชนจึงได้ประมวลสาเหตุต่าง ๆ ที่ส่งผลให้ผู้มาใช้ห้องสมุดมีจำนวนน้อยดังนี้

1. ห้องสมุดประชาชนมีน้อยเกินไป และหนังสือในห้องสมุดมีจำนวนน้อยมาก
2. สถานที่ตั้งของห้องสมุดประชาชนในขณะนั้นอยู่ห่างไกลจากที่พักอาศัย ทำให้ไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้ห้องสมุด

3. แผนกห้องสมุดประชาชนยังไม่ได้เปิดบริการด้านอื่น ๆ โดยครบถ้วน

จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้น แผนกห้องสมุดประชาชนจึงได้เสนอแนวทางต่าง ๆ ในการปรับปรุงแก้ไขดังนี้

1. ตั้งสำนักงานห้องสมุดกลาง ณ อาคารศาลาเทศบาลนครกรุงเทพ เพื่อเป็นศูนย์บริการห้องสมุดกลางในการศึกษาค้นคว้า และดำเนินการปรับปรุงเทศบาลท้องถิ่น
2. ตั้งสาขาห้องสมุดประชาชนขึ้นในบริเวณใกล้ที่ชุมชน เช่น บริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ
3. จัดตั้งห้องแผนภาพแสดงกิจกรรมของเทศบาลนครกรุงเทพ โดยใช้สถานที่ส่วนหนึ่งของอาคารห้องสมุด
4. จัดหมวดบริการโสตทัศนศึกษา เช่น การฉายภาพยนตร์ เพื่อเผยแพร่ความรู้แก่ประชาชน

รวมทั้งการปรับปรุงงานห้องสมุดประชาชนด้านอื่น ๆ ได้แก่ บริการตู้หนังสือหมุนเวียนตามโรงเรียนและศูนย์เยาวชน (สุดใจ เพ็ชรศิริ. 2523: 37-38)

ข้อเสนอดังกล่าวข้างต้นทำให้การจัดตั้งห้องสมุดมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น โดยใน พ.ศ. 2508 ได้เปิดบริการห้องสมุดวิชาการที่ศาลาเทศบาลนครกรุงเทพ

พ.ศ. 2509 ได้เปิดบริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครบางลำพู บนอาคาร ชั้น 2 ของบริษัทสหสามัคคีค้าสัตว์ ซึ่งอนุญาตให้ใช้สถานที่เพื่อให้บริการทางด้านห้องสมุดโดยได้รับการสนับสนุนจากมูลนิธิเอเซียในการจัดหาหนังสือเข้าห้องสมุด และเปิดบริการห้องสมุดประชาชน กรุงเทพมหานครนครนงคาราม ซึ่งอยู่ในความอุปถัมภ์ของเทศบาลนครธนบุรี และสโมสรโรตารีธนบุรี

พ.ศ. 2512 เปิดบริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครซอยพระนาง บริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ตั้งอยู่ที่ปากซอยพระนาง ถนนราชวิถี เขตพญาไท

พ.ศ. 2513 เปิดบริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครปทุมวัน

พ.ศ. 2514 ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครนครนงคารามได้โอนย้ายมาสังกัดแผนกห้องสมุดประชาชนของเทศบาลนครหลวง เนื่องจากการรวมเทศบาลนครกรุงเทพ และธนบุรี เป็นเทศบาลนครหลวง ซึ่งห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครนครนงคารามได้เปิดบริการมาตั้งแต่วันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2509 แล้ว

พ.ศ. 2516 แผนกห้องสมุดประชาชนเสนอโครงการห้องสมุดเคลื่อนที่ขึ้นอีกครั้งหนึ่ง โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนตามชุมชนต่าง ๆ ที่อยู่ห่างไกล ประมาณเดือนละ 1 ครั้ง แต่ก็ยังไม่ได้รับการอนุมัติอีก ส่งผลให้งานบริการห้องสมุดประชาชนไม่สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้เท่าที่ควร

พ.ศ. 2518 แผนกห้องสมุดประชาชนเสนอขออนุมัติงดการขยายบริการของโครงการตู้หนังสือหมุนเวียนที่เปิดดำเนินการตั้งแต่ พ.ศ. 2506 เนื่องจากงบประมาณมีจำนวนไม่เพียงพอ แต่ผู้บริหารระดับสูงกลับเห็นว่าโครงการนี้ควรดำเนินการต่อไป อย่างไรก็ตาม โครงการนี้ก็ค่อย ๆ เลิกไปเนื่องจากปัญหาเรื่องงบประมาณ และในปีเดียวกันนี้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครบางลำพูได้ปิดบริการลง เนื่องจาก บริษัทสามัคคีค้าสัตว์ได้ขายอาคารไปทำให้ห้องสมุดของกรุงเทพมหานครเหลืออยู่เพียง 4 แห่งเท่านั้น คือ ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสวนลุมพินี ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครซอยพระนาง ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครปทุมวัน และห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครนครนงคาราม

พ.ศ. 2519 ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครวัดสังข์กระจายได้โอนย้ายมาสังกัดกรุงเทพมหานคร เนื่องจากขาดเงินสนับสนุนและไม่มีเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน

พ.ศ. 2520 เปิดบริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครบางเขน ห้องสมุดแห่งนี้จัดเป็นห้องสมุดประชาชนอันดับที่ 6 ของกรุงเทพมหานคร ตั้งอยู่ในบริเวณที่ว่าการเขตบางเขน ถนนพหลโยธิน ซึ่งเดิมเป็นห้องสมุดของกระทรวงศึกษาธิการแต่โอนให้กรุงเทพมหานครรับมาดำเนินการ

นอกจากนี้ งานห้องสมุดประชาชนมีโครงการจะขยายงานออกไปทั่วทั้ง 24 เขต ของ กรุงเทพมหานคร โดยมีโครงการปรับปรุงห้องสมุดประชาชนที่รับโอนในปี พ.ศ. 2521 ได้แก่ ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครวัดหนัง เขตบางขุนเทียน และงานห้องสมุดประชาชนยังคงให้ความสำคัญต่อโครงการห้องสมุดเคลื่อนที่ที่อยู่เสมอ โดยมีการพัฒนาเป้าหมายและโครงการที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งวิธีดำเนินงานที่รัดกุมยิ่งขึ้น ทั้งนี้ โครงการดังกล่าวได้รับอนุมัติในหลักการเท่านั้น แต่ไม่ได้รับอนุมัติงบประมาณในการดำเนินงาน

งานห้องสมุดประชาชนได้วางแผนพัฒนาห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครหลวง (พ.ศ. 2515-2519) และแผนพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2518-2522) ขึ้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยแผนทั้งสองนี้มีเป้าหมายและโครงการในแนวทางเดียวกัน เป้าหมายของแผนดังกล่าวคือ

1. ขยายจำนวนห้องสมุดในเขตหรือแขวงต่าง ๆ
2. ขยายงานด้านบริการโดยจัดห้องสมุดเคลื่อนที่และตู้หนังสือหมุนเวียน
3. พัฒนาองค์ประกอบของห้องสมุด ได้แก่ อาคารที่เป็นเอกเทศ จำนวน

บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ คุรุภัณฑ์และหนังสือ

โครงการพัฒนาห้องสมุดของทั้งสองแผน คือ

1. โครงการจัดสร้างห้องสมุดประชาชนประจำเขต
2. โครงการห้องสมุดเคลื่อนที่
3. โครงการตู้หนังสือหมุนเวียน

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2520 เป็นต้นมา กรุงเทพมหานครมีการกำหนดแผนการพัฒนาห้องสมุดอย่างเป็นรูปธรรม กล่าวคือ แผนงานประจำปีจะกำหนดประเด็นหลักของการพัฒนาไว้ 3 ประเด็น ได้แก่ 1) การเพิ่มห้องสมุด 2) การพัฒนาศักยภาพบริการ และ 3) การพัฒนากิจกรรมส่งเสริมการอ่าน นอกจากนี้ ยังมีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานตามดัชนีชี้วัดที่กำหนดไว้ การพัฒนาห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี และห้องสมุดประชาชนซอยพระนางให้เป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้เป็นผลลัพธ์จากการดำเนินแผนงานดังกล่าว

โครงสร้างการบริหารงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร

ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในระยะแรกนั้นเป็นหน่วยงานราชการที่จัดตั้งขึ้นในสังกัดแผนกการศึกษา กองกลาง กรุงเทพมหานคร และได้มีการปรับเปลี่ยนโอนย้ายสังกัดเพื่อความเหมาะสมในการบริหารจัดการดังนี้

พ.ศ. 2501 ได้รับอนุมัติให้จัดตั้งเป็นแผนก เรียกว่า “แผนกห้องสมุดประชาชน” สังกัดกองกลาง

พ.ศ. 2504 ได้โอนย้ายมาอยู่ที่แผนกห้องสมุดประชาชน สังกัดกองการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินงานในด้านวิชาการและด้านธุรการ โดยแผนกห้องสมุดประชาชนจัดแบ่งหน่วยงาน

ออกเป็น 3 หน่วยงาน คือ หน่วยสารบรรณ หน่วยจัดหาและซ่อมแซมหนังสือ และหน่วยบริการ
 พ.ศ. 2508 แผนกห้องสมุดประชาชนได้จัดแบ่งหน่วยงานใหม่ โดยจัดแบ่งเป็น
 4 หน่วยงาน คือ หน่วยบรรณารักษ์ หน่วยสารบรรณ หน่วยบริการและกิจกรรม รวมทั้งหน่วย
 ซ่อมแซมและบำรุงรักษาหนังสือ

พ.ศ. 2510 ได้โอนย้ายมาอยู่ที่ฝ่ายการศึกษา และสวัสดิการสังคม สังกัดกอง
 สวัสดิการสังคม

พ.ศ. 2514 แผนกห้องสมุดประชาชนได้จัดแบ่งส่วนงานเป็น ห้องสมุดประชาชน
 1 (สวนลุมพินี) ห้องสมุดประชาชน 2 (บางลำพู) ห้องสมุดประชาชน 3 (ชอยพระนาง) ห้องสมุด
 ประชาชน 4 (ปทุมวัน) และห้องสมุดวิชาการ

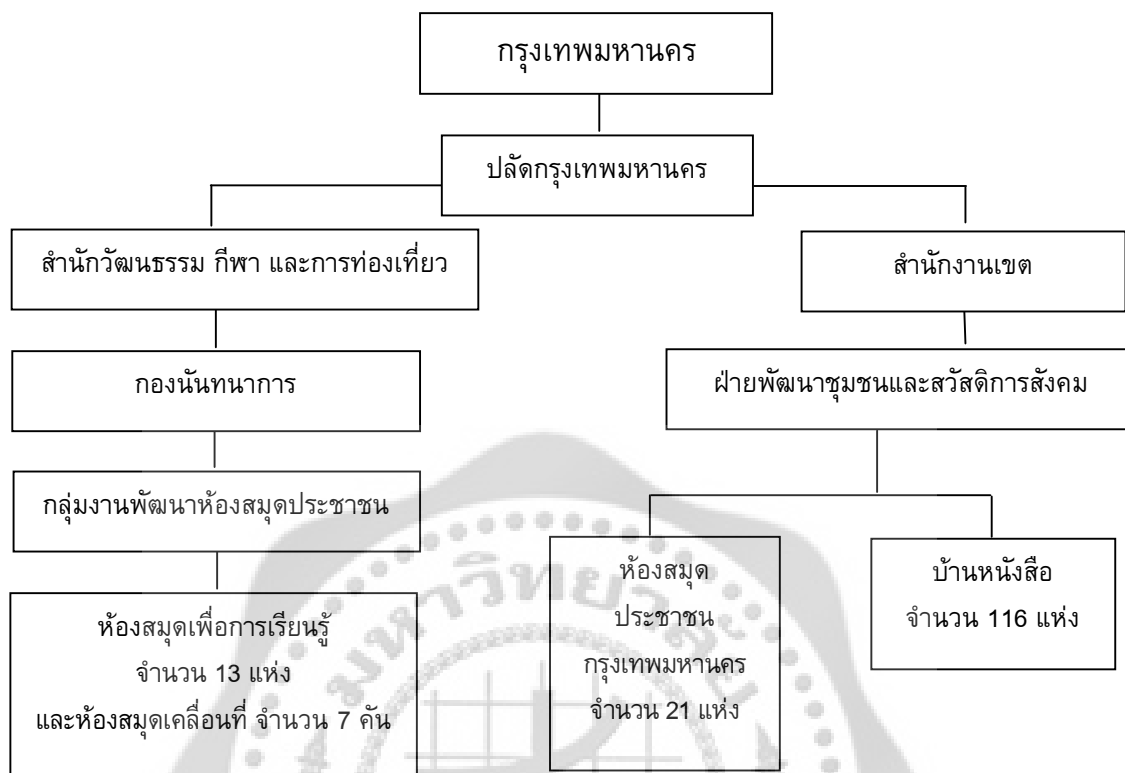
พ.ศ. 2516 ได้โอนย้ายมาอยู่ที่ฝ่ายการศึกษา และบริการชุมชน สังกัดกองบริการ
 ชุมชน และเยาวชน จัดแบ่งการบริหารงานเป็น 2 หน่วยงาน คือ หน่วยงานสารบรรณและบัญชี
 ได้แก่ สารบรรณ บัญชีและการเงิน พัสดุและสถิติ และหน่วยงานดำเนินงานห้องสมุด ได้แก่
 การคัดเลือกและรักษาหนังสือ การจัดหมู่หนังสือ การจัดทำบัตรรายการ การจัดบริการและกิจกรรม
 การซ่อมหนังสือ และการประชาสัมพันธ์

พ.ศ. 2517 ได้ยกฐานะให้เป็นส่วนงาน เรียกว่า “งานห้องสมุดประชาชน” สังกัด
 กองนั้นหนาการ สำนักสวัสดิการสังคม

พ.ศ. 2532 ได้ยกฐานะให้เป็นระดับฝ่าย เรียกว่า “ฝ่ายห้องสมุดประชาชน” สังกัด
 กองนั้นหนาการ สำนักสวัสดิการสังคม

พ.ศ. 2548 ได้ยกฐานะเป็นกลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กองนั้นหนาการ
 สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

พ.ศ. 2549 เป็นต้นมา กรุงเทพมหานครได้เปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงาน
 ใหม่ โดยโอนย้ายห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครไปสังกัดกลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน
 กองนั้นหนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว จำนวน 13 แห่ง และสังกัดฝ่ายพัฒนา
 ชุมชน และสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทั้ง 50 เขตในกรุงเทพมหานคร จำนวน 21 แห่ง ตามมติ
 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (ก.ก.) ครั้งที่ 1/2549 เมื่อวันที่ 16 มกราคม
 2549 ดังนี้



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างการบริหารงานของกลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

ที่มา: กรุงเทพมหานคร. (2548). รายงานประจำปี 2548. หน้า 2.

การดำเนินงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร

การดำเนินงานห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานครได้แบ่งสายการบริหารงานภายใต้สังกัด 2 หน่วยงาน คือ สังกัดกลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ จำนวน 13 แห่ง และห้องสมุดเคลื่อนที่ จำนวน 7 คัน และสังกัดฝ่ายพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม สำนักงานเขต ทั้ง 50 เขต ประกอบด้วย ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร จำนวน 21 แห่ง และบ้านหนังสือจำนวน 116 แห่ง

ลักษณะของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในปัจจุบันมี 3 ประเภท คือ

1. ห้องสมุดประชาชนที่มีลักษณะเป็นอาคาร

ห้องสมุดประชาชนที่มีลักษณะเป็นอาคารจัดตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนต่าง ๆ ซึ่งกรุงเทพมหานครได้กำหนดเงื่อนไขการพิจารณาพื้นที่ในการจัดตั้งห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ไว้ ดังนี้

ขนาดพื้นที่	300	ตารางวาขึ้นไป
พื้นที่ใช้สอย	1,000	ตารางเมตร
ประชากร	15,000	คนขึ้นไป
ครัวเรือน	5,000	ครัวเรือน
ที่ตั้ง	พื้นที่โรงเรียน สังกัด กทม.	

ทั้งนี้ กรุงเทพมหานครได้กำหนดรูปแบบอาคารให้มีลักษณะเป็นอาคารโครงสร้างเหล็ก (คสล.) 3 ชั้น กว้าง 23 x 13 เมตร และมีพื้นที่ใช้สอยประมาณ 1,053 ตารางเมตร พร้อมลานอเนกประสงค์ การออกแบบตกแต่งภายในและภายนอกอาคารมีความทันสมัย สวยงาม และมีความสะดวกในการใช้งาน สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของพื้นที่ที่ใช้ในการจัดตั้งห้องสมุดแต่ละแห่ง ในส่วนของการจัดแบ่งพื้นที่ใช้สอยภายในอาคารแต่ละชั้นนั้นมีรายละเอียดดังนี้

ชั้น 1 ประกอบด้วย เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ มุมแนะนำหนังสือใหม่ มุมสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ ห้องหนังสือสำหรับเด็ก มุมหนังสือพิมพ์/นิตยสาร มุมกาแฟและเครื่องดื่ม

ชั้น 2 ประกอบด้วย หนังสือวิชาการ/ความรู้ทั่วไป หนังสืออ้างอิง คู่มือสอบ นวนิยาย เรื่องสั้น มุมแนะนำหนังสือใหม่ มุมหนังสือพระราชนิพนธ์ มุมทำการบ้าน

ชั้น 3 ประกอบด้วย วรรณกรรมเยาวชน อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย ห้องอบรมคอมพิวเตอร์ และห้องฉายภาพยนตร์ขนาดเล็ก

ปัจจุบันกรุงเทพมหานครให้บริการห้องสมุดประชาชนที่มีลักษณะเป็นอาคารจำนวน 34 แห่ง แบ่งออกเป็น ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ จำนวน 13 แห่ง และห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร จำนวน 21 แห่ง มีจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในห้องสมุดแต่ละแห่งประมาณ 7 คน โดยมีโครงสร้างอัตรากำลังดังนี้

บรรณารักษ์ 6ว หรือ 7ว	จำนวน 1 ตำแหน่ง
บรรณารักษ์ 3ว-5ว หรือ 6ว หรือ 7ว	จำนวน 1 ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่ห้องสมุด 1-3 หรือ 4 หรือ 5	จำนวน 2 ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์ 3-5 หรือ 6 หรือ 7	จำนวน 1 ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่ธุรการ 2-4 หรือ 5 หรือ 6	จำนวน 1 ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล 1-3 หรือ 4 หรือ 5	จำนวน 1 ตำแหน่ง

2. ห้องสมุดเคลื่อนที่

ห้องสมุดเคลื่อนที่มีลักษณะเป็นรถบัสขนาดใหญ่ให้บริการในชุมชนต่าง ๆ เดิมคณะผู้บริหารของกรุงเทพมหานครจะดำเนินการจัดตั้งห้องสมุดประชาชนให้ครบทุกเขตแต่ไม่สามารถหาพื้นที่ได้จึงมีนโยบายจัดทำรถห้องสมุดเคลื่อนที่เพื่อให้บริการแก่เด็ก เยาวชน และประชาชนในชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้ใช้เป็นสถานที่อ่านหนังสือ ค้นคว้าหาความรู้ และจัดกิจกรรมต่าง ๆ เป็นการสนับสนุนให้เด็ก เยาวชน และประชาชนมีนิสัยรักการอ่าน รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียดการเปิดให้บริการดังนี้

พ.ศ. 2534 รถห้องสมุดเคลื่อนที่ได้เปิดบริการเป็นครั้งแรก และเป็นคันที่ใหญ่ที่สุดของประเทศไทย

พ.ศ. 2540 ได้เพิ่มรถห้องสมุดเคลื่อนที่อีก 2 คัน โดยปรับปรุงจากรถรับ-ส่งข้าราชการเป็นห้องสมุด

พ.ศ. 2541 คณะผู้บริหารของกรุงเทพมหานครมีนโยบายจัดทำรถห้องสมุดเคลื่อนที่ 4 มุมเมือง จำนวน 4 คัน เปิดให้บริการประชาชนเมื่อวันที่ 2 เมษายน 2542 ณ ลานมหาเจษฎาบดินทร์ เนื่องในโอกาสคล้ายวันพระราชสมภพของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ

พ.ศ. 2542 ได้จัดทำรถห้องสมุดเคลื่อนที่เพิ่มขึ้นอีก 2 คัน

ในวันที่ 25 พฤศจิกายน พ.ศ. 2543 ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด นครชน จำกัด (มหาชน) ได้บริจาครถห้องสมุดเคลื่อนที่ 1 คัน พร้อมหนังสือและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ครบชุดให้แก่กรุงเทพมหานคร

ปัจจุบันกรุงเทพมหานครให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ จำนวน 7 คัน เปิดให้บริการวันพุธ-วันอาทิตย์ ระหว่างเวลา 09.00-17.00 น. ปิดบริการวันจันทร์-วันอังคาร และวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยให้บริการในชุมชนต่าง ๆ หมุนเวียนกันไป เช่น รถคันที่ 1 วันพุธให้บริการที่ชุมชนประชาอุทิศ และเคหะชุมชนห้วยขวาง เขตห้วยขวาง วันพฤหัสบดีให้บริการที่โรงเรียนสุเหร่าคลองจั่น เขตบางกะปิ วันศุกร์ให้บริการที่ซอยบ่อนไก่ เขตปทุมวัน และอุทยานเบญจสิริ เขตคลองเตย วันเสาร์ให้บริการที่หมู่บ้านธนินทร เขตดอนเมือง และวันอาทิตย์ให้บริการที่หมู่บ้านศรีกาญจน์ และหมู่บ้านปิ่นเจริญ 3 เขตดอนเมือง เป็นต้น

3. บ้านหนังสือ

บ้านหนังสือมีที่มาจากกรุงเทพมหานครมีนโยบายที่จะจัดให้มีห้องสมุดให้ครบทุกเขต แต่เนื่องจากวิกฤตเศรษฐกิจในขณะนั้นทำให้การก่อสร้างอาคารห้องสมุดเป็นไปได้ยากจึงได้จัดทำห้องสมุดขนาดเล็ก เรียกว่า “บ้านหนังสือ” โดยการนำตู้คอนเทนเนอร์ ขนาด 3 x 6 เมตร จำนวน 2 ตู้ มาประกอบกันให้มีลักษณะคล้ายบ้าน บางพื้นที่ประกอบเป็นรูปตัวไอ (I) หรือรูปตัวแอล (L) ตามความเหมาะสมของพื้นที่นั้น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและขยายบริการด้านห้องสมุดประชาชนในเชิงรุกให้เข้าถึงชุมชนให้มากขึ้นและเพียงพอกับความต้องการของประชาชน ให้บริการ

หนังสือวิชาการทุกประเภท รวมทั้งวารสาร หนังสือพิมพ์ บริการดูหนัง ฟังเพลง และอินเทอร์เน็ต พร้อมทั้งจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านโดยเฉพาะในวันเสาร์และวันอาทิตย์ ซึ่งกรุงเทพมหานครได้กำหนดเงื่อนไขการพิจารณาพื้นที่ในการจัดตั้งบ้านหนังสือไว้ดังนี้

ขนาดพื้นที่	50 ตารางเมตรขึ้นไป
พื้นที่ใช้สอย	36 ตารางเมตร
ประชากร	5,000 คนขึ้นไป
ครัวเรือน	1,000 ครัวเรือน
ที่ตั้ง	สวนสาธารณะ พื้นที่ภาครัฐ เอกชนหรือพื้นที่ศาสนสถาน

ดังนั้น ในปีงบประมาณ 2544 กรุงเทพมหานครจึงได้เริ่มดำเนินการจัดทำบ้านหนังสือ จำนวน 10 แห่ง มีงบประมาณในการจัดสร้างแห่งละ 100,000 บาท และเปิดให้บริการบ้านหนังสือแห่งแรกเมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ. 2544 จากความร่วมมือของสำนักสวัสดิการสังคม และบริษัทเมก้าวิชั่น จำกัด

ปีงบประมาณ 2546 ได้จัดทำบ้านหนังสือเพิ่มขึ้นอีก จำนวน 10 แห่ง ในเขตที่ยังไม่มีห้องสมุดตั้งอยู่

ปีงบประมาณ 2548 ได้จัดทำบ้านหนังสือเพิ่มขึ้นอีก จำนวน 50 แห่ง

ปีงบประมาณ 2549 ได้จัดทำบ้านหนังสือเพิ่มขึ้นอีก จำนวน 41 แห่ง

ปัจจุบันกรุงเทพมหานครให้บริการบ้านหนังสือ จำนวน 116 แห่ง เปิดให้บริการวันอังคาร-วันอาทิตย์ ระหว่างเวลา 10.00-16.00 น. ปิดบริการวันจันทร์และวันหยุดนักขัตฤกษ์

ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ (Discovery Learning Library)

ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้เป็นห้องสมุดประชาชนมิติใหม่ของกรุงเทพมหานครที่มุ่งสู่การเรียนรู้แบบส่งเสริมการค้นพบความรู้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนากระบวนการเล่น การคิด และความเข้าใจของตนเองได้อย่างรอบด้านด้วยทักษะ 7ส ได้แก่ สงสัย สังเกต สัมผัส สืบค้น สังคม และสรุปผลด้วยตนเอง โดยมีผู้นำกิจกรรมเป็นผู้กระตุ้น และสนับสนุนการเรียนรู้เพื่อช่วยให้สนุกกับการเรียนรู้ และค้นพบวิถีแห่งการเรียนรู้เฉพาะตน

การพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้จำเป็นต้องใช้สหวิทยาการโดยผสมผสานแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ (อรุณวรรณ พิมพาพัฒนาโยธิน. 2553: 61-62)

1. บรรณารักษศาสตร์ มุ่งเน้นการบริการที่สอดคล้องกับคุณลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย พฤติกรรม ความต้องการ ความคาดหวัง บริการเชิงรุก เป็นห้องสมุดมีชีวิต และให้ปฏิบัติตามมาตรฐานของห้องสมุดประชาชน
2. การศึกษา ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้เป็นห้องสมุดประชาชนที่มีพันธกิจสำคัญต่อการส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิตของประชาชนทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยเพื่อพัฒนาสังคมไทยและสังคมภูมิปัญญาการเรียนรู้
3. เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือหลักในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและพัฒนาห้องสมุดประชาชนสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัลเพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายการเรียนรู้
4. การบริหารจัดการ เป็นการบริหารจัดการทั้งด้านบุคคล งบประมาณ อาคารสถานที่ เอกสาร เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี นอกจากนี้ยังจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติของทางราชการที่จำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการจัดตั้งห้องสมุด เช่น ระเบียบพัสดุ การประมูล และที่สำคัญยังมีการทำงานเป็นทีม การประสานงาน และมนุษยสัมพันธ์
5. จิตวิทยา เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายของห้องสมุดประชาชนประกอบด้วยประชาชนทุกเพศ ทุกวัย และทุกสาขาอาชีพ รวมทั้งผู้ด้อยโอกาสทางสังคม จึงจำเป็นต้องใช้ความรู้ด้านจิตวิทยาเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ใช้ จิตวิทยาการอ่าน การสร้างแรงจูงใจ และการจัดกิจกรรม เป็นต้น
6. การจัดกิจกรรม ต้องเป็นกิจกรรมที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่อาศัยเทคนิคเฉพาะด้าน เช่น การเล่านิทานสำหรับเด็ก การจัดนิทรรศการในโอกาสต่าง ๆ การเล่าเรื่องจากหนังสือ การบรรยายทางวิชาการสำหรับเยาวชนหรือประชาชน
7. การวิจัยและประเมินผล เพื่อศึกษาวิจัยผู้ใช้ โดยเฉพาะความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งการประเมินผลโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ พิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังกล่าว กรุงเทพมหานครจึงนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบในการจัดสร้างห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ และการให้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดแก่ประชาชนโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. รูปแบบอาคาร

เป็นอาคารโครงสร้างเหล็ก 3 ชั้น กว้าง 23 x 13 เมตร พื้นที่ใช้สอยประมาณ 1,053 ตารางเมตร พร้อมลานอเนกประสงค์ การออกแบบตกแต่งภายในและภายนอกอาคารมีความทันสมัย สวยงาม และมีความสะดวกในการใช้งาน ในส่วนของการจัดแบ่งพื้นที่ใช้สอยภายในอาคารแต่ละชั้นนั้นจะมีพื้นที่สำหรับทรัพยากรห้องสมุด ห้องประชุม และพื้นที่ลักษณะพิเศษเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้

2. การจัดแบ่งพื้นที่

2.1 ลานกิจกรรมและลานอเนกประสงค์บริเวณนอกอาคารห้องสมุด ใช้สำหรับเป็นเวทีกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และเปิดโอกาสให้เด็กและเยาวชนใช้เป็นเวทีแสดงความสามารถต่าง ๆ หลังเลิกเรียน หรือวันหยุดเสาร์-อาทิตย์

2.2 ห้องกาแฟและเครื่องดื่ม บริเวณชั้น 1 เพื่ออำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่ไม่ต้องเสียเวลาออกไปรับประทานอาหารนอกห้องสมุด และเพื่อผ่อนคลายอิริยาบถจากการอ่านหนังสือ

2.3 ห้องหนังสือสำหรับเด็ก บริเวณชั้น 1 เพื่อไม่ให้เกิดเสียงรบกวนบริเวณอื่น ให้บริการหนังสือประเภทต่าง ๆ สำหรับเด็กพร้อมคอมพิวเตอร์ฝึกทักษะการเรียนรู้ จำนวน 4 เครื่อง และสามารถใช้เป็นห้องจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์

2.4 มุมทำการบ้าน บริเวณชั้น 2 สำหรับนักเรียน นิสิต นักศึกษา นั่งอ่านหนังสือหรือทำการบ้าน โดยจัดให้มีหนังสือคู่มือสอบและหนังสืออ้างอิงไว้ให้บริการค้นคว้า

2.5 ห้องฝึกอบรม บริเวณชั้น 3 ติดกับห้องฉายภาพยนตร์ สำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม และใช้เป็นห้องอบรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน การใช้อินเทอร์เน็ต และอบรมภาษาต่างประเทศสำหรับประชาชนในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์

2.6 ห้องฉายภาพยนตร์ บริเวณชั้น 3 เพื่อให้ผู้เข้าใช้บริการได้มีความสุข สนุกสนานกับภาพยนตร์ยอดเยี่ยมและสารคดีต่าง ๆ ในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์

2.7 โซนอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง จำนวน 13 เครื่อง เพื่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว

2.8 โซนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบไร้สาย ให้บริการแก่ผู้ใช้ที่นำคอมพิวเตอร์แบบพกพาเข้ามาใช้บริการอินเทอร์เน็ตภายในห้องสมุด

3. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ (Electronic library) และเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย จำนวน 1 เครื่อง เพื่อจัดเก็บข้อมูลเป็นศูนย์กลางพร้อมเครือข่ายอีก จำนวน 4 เครื่อง เพื่อประมวลผลและเชื่อมโยงการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด เช่น การสืบค้นข้อมูลของหนังสือ สิ่งพิมพ์ การจัดหาหนังสือ การรับสมัครสมาชิก บริการยืม-คืนหนังสือ สรุปรายงานสถิติข้อมูลของหนังสือ สถิติระบบสืบค้นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบควบคุม

การนำหนังสือออกนอกห้องสมุด เป็นต้น

4. การจัดหมวดหมู่หนังสือ

ห้องสมุดใช้ระบบการจัดหมวดหมู่หนังสือด้วยระบบทศนิยมดิวอี้ (Dewey

Decimal Classification: D.D.C.) ตามรายละเอียดดังนี้

000	ความรู้ทั่วไป/เบ็ดเตล็ด
100	ปรัชญา จิตวิทยา
200	ศาสนา
300	สังคมศาสตร์
400	ภาษา
500	วิทยาศาสตร์
600	วิทยาศาสตร์ประยุกต์และเทคโนโลยี
700	ศิลปะและนันทนาการ
800	วรรณคดี
900	ภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์

ประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดสามารถเสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ได้ โดยห้องสมุดจะดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรใหม่ปีละ 3-4 ครั้ง จากงบประมาณของกรุงเทพมหานครที่จัดสรรมาให้เฉลี่ยปีละประมาณ 300,000 บาท ผู้ที่รับผิดชอบในการสั่งซื้อ คือผู้บริหารห้องสมุด ซึ่งสามารถคัดเลือกได้เองตามรายชื่อจากสื่อต่าง ๆ และจากการเสนอซื้อของผู้ใช้บริการแล้วแจ้งรายชื่อทรัพยากรใหม่ที่ต้องการให้จัดซื้อเข้าห้องสมุดให้ผู้บริหารทราบเพื่อดำเนินการสั่งซื้อต่อไป

5. การรับสมัครสมาชิก

ห้องสมุดเปิดรับสมัครสมาชิกเพื่อใช้สิทธิในการยืมหนังสือ ใช้อินเทอร์เน็ต และร่วมกิจกรรมอื่น ๆ กับห้องสมุด หลักฐานที่ต้องใช้ในการสมัครสมาชิกมีดังนี้

5.1 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวนักศึกษา

5.2 สำเนาทะเบียนบ้านที่มีการรับรองถูกต้อง

5.3 ค่าสมาชิก

5.3.1 อายุไม่เกิน 15 ปี คนละ 5 บาทต่อปี

5.3.2 อายุเกิน 15 ปี คนละ 10 บาทต่อปี

5.4 ค่าประกันหนังสือ

5.4.1 อายุไม่เกิน 15 ปี คนละ 20 บาทต่อปี

5.4.2 อายุเกิน 15 ปี คนละ 20 บาทต่อไป

(จะคืนเงินค่าประกันหนังสือเมื่อลาออกจากการเป็นสมาชิก)

6. การยืม-คืนหนังสือ

ห้องสมุดได้นำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริการยืม-คืนด้วยระบบ บาร์โค้ด ให้บริการเฉพาะสมาชิกห้องสมุดเท่านั้น ซึ่งสามารถยืมหนังสือได้ครั้งละ 2 เล่ม 7 วัน หากสมาชิกส่งหนังสือคืนเกินกำหนดจะต้องชำระค่าปรับวันละ 1 บาทต่อเล่ม ในกรณีที่ทำหนังสือหายหรือชำรุด สมาชิกต้องหาหนังสือใหม่มาคืนให้กับห้องสมุด หรือต้องชดใช้ตามราคาในท้องตลาดของหนังสือเล่มนั้น ๆ

7. กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน

ห้องสมุดมีกิจกรรมส่งเสริมการอ่านที่หลากหลายอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการทุกคนมีส่วนร่วมและเรียนรู้ เน้นพัฒนาความรู้ การคิด ความเข้าใจด้วยตนเอง และสามารถนำความรู้ไปพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น เช่น การจัดนิทรรศการ การจัดประกวดต่าง ๆ การแสดงเพื่อสาระและความบันเทิง การจัดอบรมความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ ภาษาต่างประเทศ อบรมธรรมชาติ กิจกรรมทัศนศึกษา กิจกรรมค่ายครอบครัวรักการอ่าน และกิจกรรม MBA Book & Library Fair เป็นต้น

8. การประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้จัดทำโดยการแจ้งให้องค์กร หน่วยงาน สถาบันการศึกษา และชุมชนในพื้นที่ให้ทราบถึงการบริการของห้องสมุด การออกไปจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ไปยังโรงเรียนต่าง ๆ ในพื้นที่ จัดกิจกรรมแนะนำห้องสมุด แจกซองประชาสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานครและสื่อมวลชนทุกแขนง รวมทั้งจัดทำโครงการประชาสัมพันธ์โดยผลิตรายการผ่านวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์

แนวคิดและนโยบายของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

จากพระราชบัญญัติการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้มีการกระจายอำนาจโดยโอนภารกิจจากรัฐบาลเกี่ยวกับการจัดการศึกษานอกระบบ โรงเรียนแก่กรุงเทพมหานครให้ประชาชนได้รับการพัฒนาความรู้ในรูปแบบของการจัดบริการห้องสมุดประชาชน ซึ่งเดิมมีห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสังกัดกลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กองนั้นทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว จำนวน 26 แห่ง จากนโยบายดังกล่าวทำให้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร จำนวน 21 แห่ง ต้องย้ายไปสังกัดสำนักงานเขต ทั้ง 50 เขต คงเหลืออยู่ในความดูแลรับผิดชอบของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว จำนวน 5 แห่ง คือ ห้องสมุดวิชาการ ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสวนลุมพินี ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครซอยพระนาง ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครภาษีเจริญ และห้องสมุดที่ปิงกระศรีโชคติ ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2548 กรุงเทพมหานครซึ่งมีนายอภิรักษ์ โกษะโยธิน ดำรงตำแหน่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในขณะนั้นจึงมีแนวคิดในการพัฒนาห้องสมุดที่เด่นชัดเพื่อสนับสนุนให้กรุงเทพมหานครเป็น “เมืองแห่งการอ่าน (World Book Capital)” และได้กำหนดเป็นนโยบายหลัก 3 ประการ ดังนี้

1. พัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครให้เป็นห้องสมุดมิติใหม่สำหรับเด็ก เยาวชน และประชาชนได้เข้าใช้บริการ

2. สนับสนุนให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองแห่งการอ่าน เพื่อให้ประชาชน รักการอ่านและเรียนรู้อย่างมีความสุขภายในห้องสมุด

3. เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ของคนทุกวัย มีเทคโนโลยีการเรียนรู้สมัยใหม่ให้ ทุกคน ทุกวัยพัฒนาตนเองได้

จากนโยบายดังกล่าวข้างต้น กรุงเทพมหานครได้ให้การสนับสนุนด้านงบประมาณในการพัฒนาห้องสมุดเดิมและจัดสร้างห้องสมุดแห่งใหม่เพิ่มขึ้นในครบทุกเขตในเขตที่ยังไม่มีห้องสมุด กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชนจึงได้ดำเนินการตามนโยบายดังกล่าวโดยปรับปรุงห้องสมุดเดิม คือ ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสวนลุมพินี และห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร ซอยพระนางให้เป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ เพื่อเป็นห้องสมุดนำร่องก่อนจำนวนสองแห่ง พร้อมทั้งดำเนินการสำรวจและจัดสร้างห้องสมุดแห่งใหม่เพิ่มขึ้นในเขตที่ยังไม่มีห้องสมุดอีก จำนวน 8 แห่ง ได้แก่ เขตลาดกระบัง เขตบางกะปิ เขตสะพานสูง เขตทุ่งครุ เขตดุสิต เขตมีนบุรี เขตบางขุนเทียน และเขตบางบอน นอกจากนี้ ยังได้จัดทำบ้านหนังสือซึ่งเป็นห้องสมุดขนาดเล็กเพิ่มขึ้น จำนวน 93 แห่ง โดยจัดตั้งตามชุมชนต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ห้องสมุดเป็นแหล่ง การเรียนรู้ตลอดชีวิตของคนทุกเพศ ทุกวัย พร้อมทั้งมีเทคโนโลยีการเรียนรู้ที่ทันสมัย ครบวงจร สะดวก รวดเร็ว มีกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลายรูปแบบภายใต้บรรยากาศที่ผ่อนคลาย สภาพแวดล้อมสวยงาม พร้อมทั้งร่วมสร้างวัฒนธรรมรักการอ่าน และทำให้ผู้ที่เข้ามาใช้ห้องสมุด เพื่อการเรียนรู้สามารถนำความรู้ไปพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น จากการพัฒนาห้องสมุดเดิมและ สร้างห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แห่งใหม่ที่ผ่านมาส่งผลให้ในปัจจุบันมีห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ที่ สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว จำนวน 13 แห่ง ได้แก่ 1) ห้องสมุดวิชาการ 2) ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี 3) ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ซอยพระนาง 4) ห้องสมุดเพื่อ การเรียนรู้ภาชีเจริญ 5) ห้องสมุดที่ปิงกระศรีมิโชติ 6) ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ลาดกระบัง 7) ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้บางกะปิ 8) ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สะพานสูง 9) ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ทุ่งครุ 10) ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ดุสิต 11) ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้มีนบุรี 12) ห้องสมุดเพื่อ การเรียนรู้บางขุนเทียน และ 13) ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้บางบอน ซึ่งได้กำหนดวัตถุประสงค์ของ ห้องสมุดไว้ 7 ประการ ดังนี้

1. เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ การศึกษาค้นคว้าทั้งในระบบและนอกระบบของ ประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลข่าวสาร และความรู้ต่าง ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์และ ความเคลื่อนไหวในสังคมโลก ทำให้ประชาชนมีทัศนคติที่กว้างไกล ซึ่งจะเป็นพื้นฐานของ ความเติบโตทางด้านสติปัญญาและวัฒนธรรม

3. เพื่อเป็นศูนย์กลางในการส่งเสริมให้ประชาชนได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เกิดกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วยการอ่านหนังสือ
4. เป็นศูนย์กลางในการส่งเสริมกิจกรรมทางการศึกษาและวัฒนธรรมของประชาชน หรือองค์กรในสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในสังคม
5. เพื่อส่งเสริมและแนะนำให้ประชาชนเข้าใจและปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีตามระบอบประชาธิปไตย และให้ความร่วมมือกับภาครัฐและภาคประชาชนในท้องถิ่นในการดำเนินการตามนโยบายของรัฐในการพัฒนาประเทศ
6. เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างเครือข่ายห้องสมุดทั้งใน และต่างประเทศในการจัดการศึกษาหาความรู้ และแลกเปลี่ยนความรู้สำหรับประชาชนทั้งในและต่างประเทศ
7. เพื่อเป็นศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศทุกประเภทที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย (ห้องสมุดประชาชนระดับประเทศ)

ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี (Lumpini Discovery Learning Library)

ประวัติความเป็นมา

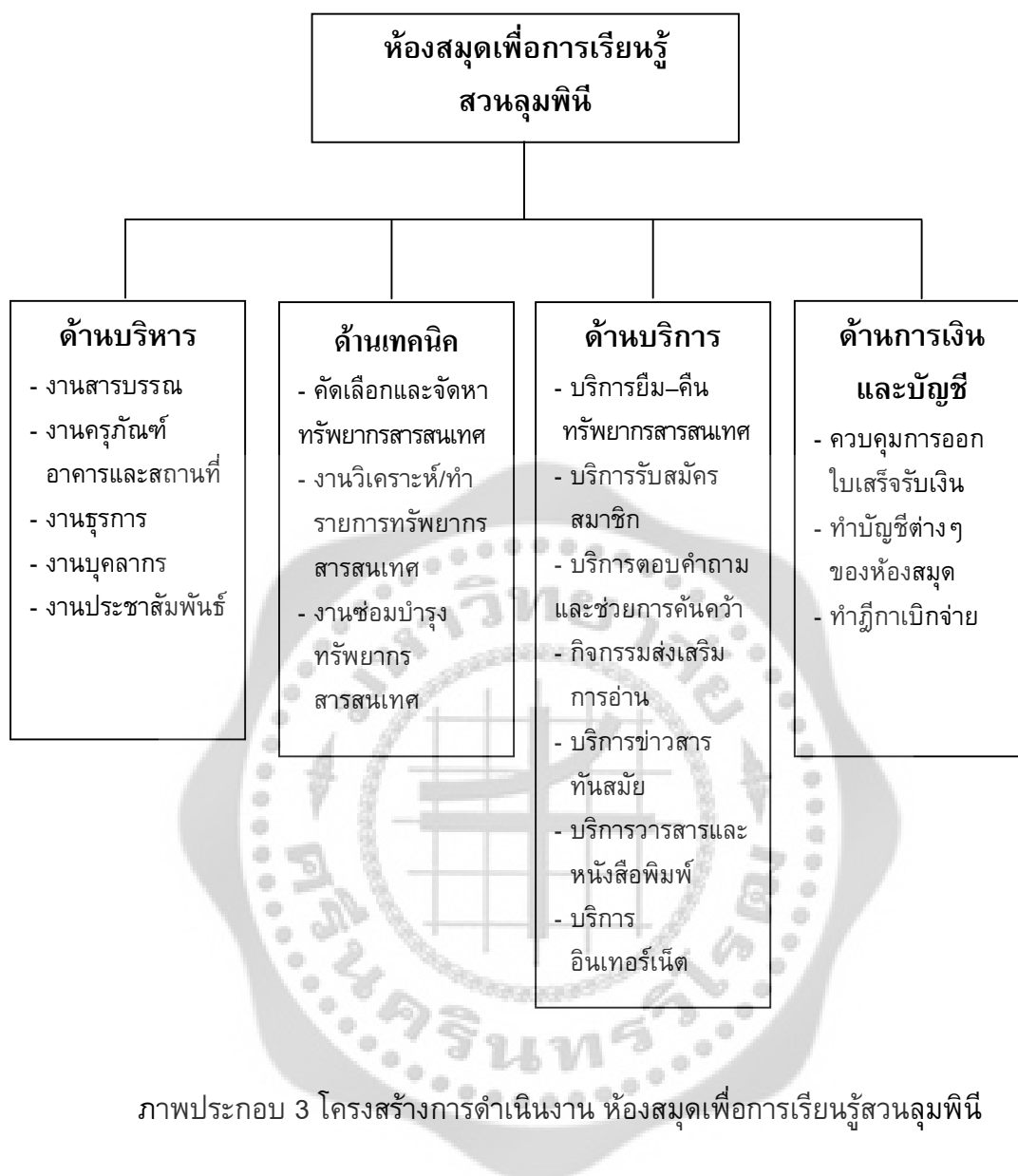
ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีตั้งอยู่ในบริเวณสวนลุมพินี ด้านหลังของพระบรมรูปอนุสาวรีย์พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 6) ถนนราชดำริ เขตปทุมวัน เดิมเป็นที่รกร้างว่างเปล่า มีชื่อเรียกว่า “ทุ่งศาลาแดง” เนื่องจากเป็นที่ดินว่างเปล่าอยู่นอกกำแพงเมืองจึงได้ให้ประชาชนเช่าทำนา ต่อมาพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวโปรดพระราชทานที่ดินอันเป็นทรัพย์สินส่วนพระองค์ จำนวน 360 ไร่ ณ ตำบลศาลาแดง ให้จัดทำเป็นสวนสาธารณะเพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสใช้สถานที่แห่งนี้สำหรับการพักผ่อน และพระราชทานนามว่า “สวนลุมพินี” อันเป็นนามที่ได้มาจากลุมพินีวันซึ่งเป็นตำบลหนึ่งในประเทศเนปาล และเป็นสถานที่ประสูติของพระพุทธเจ้า สวนลุมพินีได้รับการพัฒนาและปรับปรุงเมื่อ พ.ศ. 2471 ในสมัยรัชกาลของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 7) โดยทรงมีพระบรมราชานุญาตให้พระยาคหการธิบดีสีหราชบาลเมือง (เทียม อัครลักษณ์) เชาที่ด้านใต้ของสวนลุมพินี พื้นที่ประมาณ 90 ไร่ เพื่อจัดทำเป็นสถานนันทนาการแล้วนำเงินที่ได้จากค่าเช่ามาปรับปรุงที่ดินส่วนที่เหลือซึ่งเปิดเป็นสวนสาธารณะตามพระประสงค์ของสมเด็จพระบรมเชษฐา

ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีมีลักษณะเป็นอาคารชั้นเดียว พื้นที่ใช้สอยประมาณ 499 ตารางเมตร เริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2499 ซึ่งเป็นห้องสมุดประชาชนแห่งแรกของกรุงเทพมหานคร เดิมสังกัดแผนกการศึกษา กองกลาง เทศบาลนครกรุงเทพ ในปี พ.ศ. 2534 ได้ทำการปรับปรุงห้องสมุดโดยก่อสร้างอาคารใหม่เพิ่มเติมเป็นรูปตัวที (T) ที่ชั้นใต้ดิน พื้นที่ใช้สอย 168 ตารางเมตร ขยายพื้นที่รวม 589.5 ตารางเมตร และในปี พ.ศ. 2548 ผู้บริหารกรุงเทพมหานครมีนโยบายด้านคุณภาพชีวิตด้านส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชนให้มีพัฒนาการที่ดี มีแหล่งการเรียนรู้และกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยขยายบริการ

ของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ให้ครบทุกเขตและพัฒนาห้องสมุดเดิมให้ทันสมัย ประกอบกับบริษัท ไมโครซอฟต์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้ร่วมสนับสนุนการออกแบบภายในห้องสมุดและอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ จำนวน 23 เครื่อง กรุงเทพมหานครจึงได้ดำเนินการปรับปรุงบริเวณภายในอาคาร ห้องสมุดเพื่อให้เป็นห้องสมุดรูปแบบใหม่ เป็นแหล่งการเรียนรู้สมัยใหม่มีชีวิตชีวา บรรยากาศ ผ่อนคลาย ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการสืบค้นข้อมูล ขณะเดียวกันยังคงเป็นแหล่งข้อมูลของหนังสือ เก่าทรงคุณค่าและจัดหาหนังสือใหม่ให้ประชาชนได้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทำพิธีเปิดเมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2549 โดยสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จเป็นองค์ประธานใน พิธีเปิด และเปิดให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปตั้งแต่วันที่ 5 ธันวาคม 2549 เป็นต้นมา

การบริหารงาน

การบริหารงานของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีขึ้นตรงต่อกลุ่มงานพัฒนา ห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว สังกัด กรุงเทพมหานคร โดยมีคุณสิริลักษณ์ ธรรมธร ตำแหน่งบรรณารักษ์ 6 เป็นหัวหน้าห้องสมุด มีบรรณารักษ์ 2 คน เจ้าหน้าที่ห้องสมุด 4 คน และอาสาสมัคร 1 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 8 คน มีโครงสร้างการดำเนินงานดังนี้



ทรัพยากรสารสนเทศ

ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี มีหนังสือให้บริการ ประมาณ 50,000 เล่ม ได้แก่ หนังสือทั่วไป หนังสือวิชาการ หนังสืออ้างอิง นวนิยาย เรื่องสั้น เรื่องแปล วรรณกรรมเยาวชน หนังสือเด็ก นิทาน การ์ตูน วารสารและหนังสือพิมพ์

บริการของห้องสมุด

ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีจัดแบ่งบริการต่าง ๆ ออกเป็น 4 โซน ดังนี้

1. โซนเคาน์เตอร์ ให้บริการยืม-คืนหนังสือ สมัครสมาชิกใหม่ด้วยระบบอัตโนมัติ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ บริการรับฝากของ บริการยืมโสตทัศนวัสดุซึ่งสามารถเปิดดูได้เฉพาะภายในห้องสมุดเท่านั้น นอกจากนี้

ยังมีบริการเครื่องตีพิมพ์โดยได้รับความร่วมมือจากดอยคำมาจำหน่ายให้แก่สมาชิกของห้องสมุดซึ่งจะอนุญาตให้รับประทานได้บริเวณแคว้นเตอร์ของดอยคำเท่านั้น

2. โซนสีม่วง บริการมุมแนะนำหนังสือใหม่ มุมหนังสือที่น่าสนใจ มุมสุขภาพ มุมการท่องเที่ยว มุมอาหารและเครื่องดื่ม หนังสืออ้างอิงภาษาอังกฤษและภาษาไทย รวมทั้งหนังสือวิชาการ

3. โซนสีเขียว บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและสาระบันเทิง ดังนี้

3.1 อมตะนวนิยาย เป็นนวนิยายที่ได้รับการยอมรับและผู้ใช้ให้ความสนใจติดตามอ่านตลอดมา เช่น สามเกลอ เพชรพระอุมา สี่แผ่นดิน เป็นต้น

3.2 นวนิยายจีน เรื่องแปล เรื่องสั้น หนังสือได้รับรางวัล ประวัติบุคคลสำคัญ และสิ่งพิมพ์รัฐบาล

3.3 มุมคู่มือเตรียมสอบ มุมการตกแต่งบ้านและสวน และมุมราชกิจจานุเบกษา

3.4 มุมเทคโนโลยีและมุกคอมพิวเตอร์

3.5 นวนิยายไทยจากนักเขียนที่หลากหลาย

3.6 บริการวารสารและนิตยสารกว่า 30 รายการ โดยแบ่งเป็นหมวดต่าง ๆ อาทิเช่น การท่องเที่ยว การเมือง ศาสนา กีฬา เกษตรกรรม แฟชั่น สุขภาพ เป็นต้น

3.7 บริการหนังสือพิมพ์ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน

3.8 บริการอินเทอร์เน็ต มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ จำนวน 10 เครื่อง

4. โซนสีชมพู เป็นการให้บริการหนังสือสำหรับเด็กและเยาวชนที่เข้ามาใช้มุมเด็ก ซึ่งรวบรวมหนังสือและสื่อการเรียนรู้สำหรับเด็กและเยาวชนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ หนังสือสำหรับเด็กเริ่มหัดอ่าน บรรยายภาคภายในห้องสมุดสำหรับเด็กเติมไปด้วยกลิ่นอายของการเรียนสนุกและเล่นอย่างมีสาระ เพราะมีอุปกรณ์และของเล่นที่เหมาะสมสำหรับเด็กจำนวนมาก จึงทำให้เด็ก ๆ เพลิดเพลินกับการเรียนรู้ ซึ่งเด็ก ๆ ได้เรียนรู้และเพลิดเพลินซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งที่ทำให้เด็ก ๆ พักผ่อนอย่างสร้างสรรค์และคลายเครียด และที่สำคัญเป็นการปลูกฝังให้เด็กรักการอ่านไปในตัว

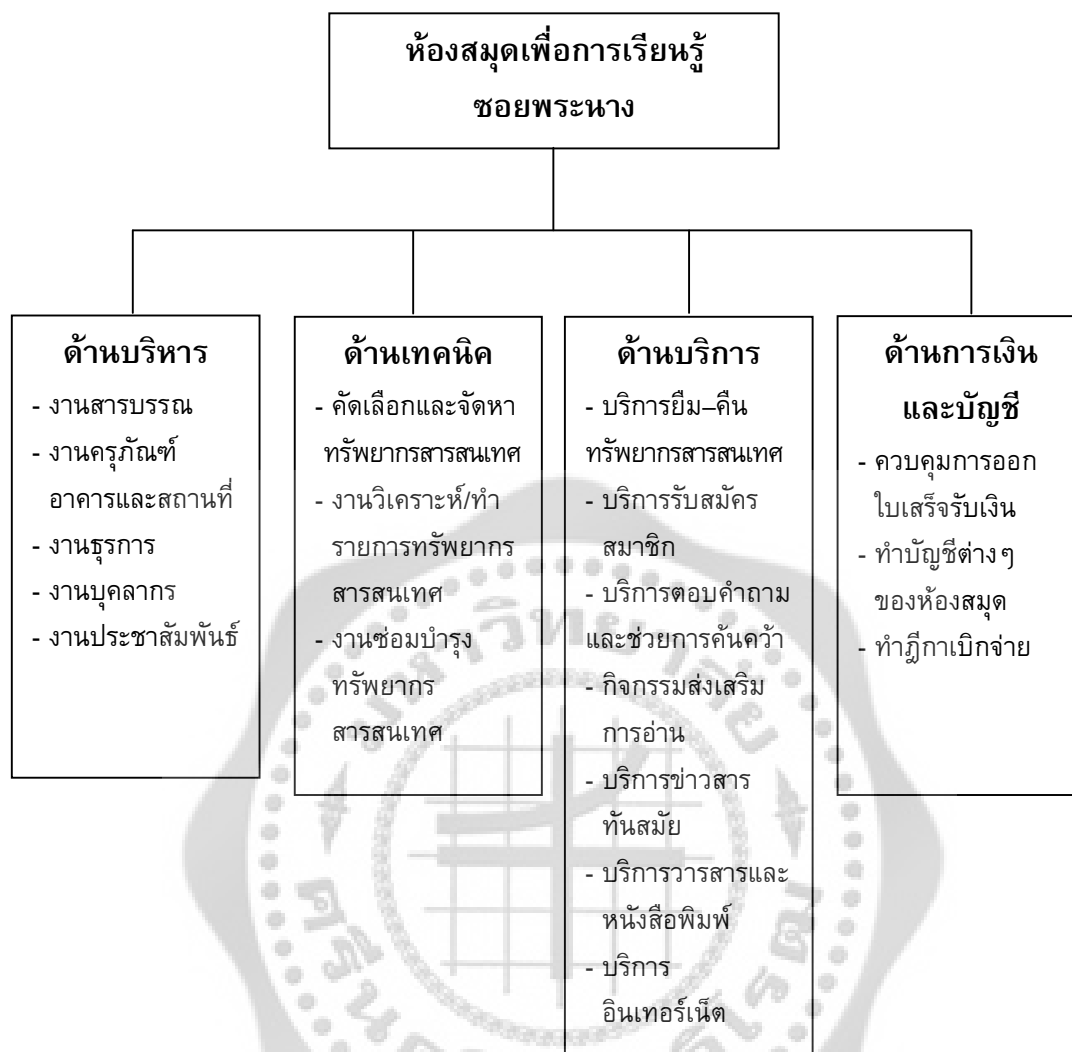
ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนาง (Soi Phranang Discovery Learning Library) ประวัติความเป็นมา

ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนางตั้งอยู่ที่ปากซอยพระนาง (ซอยราชวิถี 4) ถนนราชวิถี เขตราชเทวี เป็นอาคารโครงสร้างเหล็ก 3 ชั้น พื้นที่ใช้สอย 384 ตารางเมตร พื้นที่ดินรวม 450 ตารางวา เป็นที่ดินที่กรุงเทพมหานครขอเช่าจากสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ซึ่งเดิมเป็นพื้นที่การปกครองของเขตพญาไท แต่ในปัจจุบันอยู่ในพื้นที่ของเขตราชเทวี เรียกชื่อตามสถานที่ตั้งโดย ชอย “พระนาง” เป็นชื่อที่เรียกขานเพื่อรำลึกถึงพระเจ้าวรวงศ์เธอพระองค์เจ้าหญิงลักขมีลาวัณ หรือพระนางเชลลักขมีลาวัณ อดีตพระคู่หมั้นในพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงเป็นเจ้านายที่โปรดการประพันธ์และทรงเป็นผู้สานต่อละครปริดาลัย ซึ่งเคยได้รับความนิยมอย่างสูงในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยวังที่ประทับของพระนางเชลลักขมีลาวัณเคยตั้งอยู่ในซอยแห่งนี้

ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนางเริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2512 รองรับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการกว่า 3 แสนคนต่อปี มาเป็นเวลาถึง 36 ปี จนในปี พ.ศ. 2548 ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในขณะนั้นคือ นายอภิรักษ์ โกษะโยธิน ได้เน้นนโยบายด้านคุณภาพชีวิต มุ่งส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชนให้มีพัฒนาการที่ดี มีแหล่งเรียนรู้ และกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ดังนั้นการพัฒนาปรับปรุงห้องสมุดจึงเริ่มขึ้นโดยดำเนินการปรับปรุงอาคารห้องสมุดเดิมให้มีความทันสมัย สวยงาม และก่อสร้างอาคารห้องสมุดใหม่เพิ่มขึ้นอีก 1 หลัง เป็นอาคารโครงสร้างเหล็ก 3 ชั้น พื้นที่ 356 ตารางเมตร เชื่อมต่อกับอาคารเดิม รวมพื้นที่สำหรับใช้สอยทั้งหมด 2 อาคาร 740 ตารางเมตร ทำพิธีเปิดเมื่อวันอังคารที่ 13 มีนาคม 2550 โดยสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จเป็นองค์ประธานในพิธีเปิด

การบริหารงาน

การบริหารงานของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนางขึ้นตรงต่อกลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยมีคุณไศจรีย์ กุลศิริชัยวัฒน์ ตำแหน่งบรรณารักษ์ 6 เป็นหัวหน้าห้องสมุด มีเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 2 คน และอาสาสมัคร 6 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 9 คน มีโครงสร้างองค์กรดังนี้



ภาพประกอบ 4 โครงสร้างการดำเนินงาน ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนาง

ทรัพยากรสารสนเทศ

ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนาง มีหนังสือให้บริการประมาณ 30,000 เล่ม ได้แก่ หนังสือทั่วไป หนังสือวิชาการ หนังสืออ้างอิง นวนิยาย เรื่องสั้น เรื่องแปล วรรณกรรมเยาวชน หนังสือเด็ก นิทาน การ์ตูน วารสารและหนังสือพิมพ์

บริการของห้องสมุด

ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนางมีการจัดแบ่งการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

1. อาคาร 1 ชั้น 1 บริการสืบค้นข้อมูล อินเทอร์เน็ต บริการวารสารและหนังสือพิมพ์

ชั้น 2 บริการหนังสือวิชาการ

ชั้น 3 บริการหนังสือนวนิยาย เรื่องสั้น เรื่องแปล

2. อาคาร 2 ชั้น 1 บริการหนังสือสำหรับเด็ก นิทาน การ์ตูน

ชั้น 2 หนังสืออ้างอิง คู่มือสอบ ห้องทำการบ้าน

ชั้น 3 หนังสือวรรณกรรมเยาวชน ห้องฉายภาพยนตร์

เคาน์เตอร์บริการของห้องสมุดเปิดให้บริการทั้ง 3 ชั้น เพื่อตอบสนองการให้บริการแบบ One Stop Service ผู้ใช้บริการสามารถยืม-คืนหนังสือได้ทุกชั้น โดยสามารถสืบค้นหนังสือที่ต้องการได้จากฐานข้อมูลของห้องสมุดจากเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในห้องสมุดได้ด้วยตนเองโดยมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำตลอดเวลา

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นการวัดผลเชิงจิตวิทยาที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน นับเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากหากบุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้วจะทำให้องค์กรบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นอย่างดีทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในด้านความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายไว้มากมายซึ่งมีความคล้ายคลึงกัน ดังนี้

เคริทเนอร์ และคินิคกิ (Kreitner; & Kinicki. 2004: 202) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางอารมณ์ หรือความรู้สึกที่มีต่อแง่มุมต่าง ๆ ในการทำงานของบุคคลหนึ่ง

ลูธาน (Luthans. 2005: 212) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางอารมณ์ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานซึ่งสามารถประเมินได้จากผลตอบแทนที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังไว้ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังเป็นตัวแทนของเจตคติหลายอย่างที่เกี่ยวข้องกับงานอีกด้วย

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2540: 130) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการทำงานแล้วได้รับผลตอบแทน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น มีขวัญและ

กำลังใจที่จะทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

สุรพล พยอมแย้ม (2545: 54) กล่าวว่า เมื่อบุคคลอยู่ในสภาวะอารมณ์ที่พึงพอใจในงาน ย่อมหมายถึง บุคคลนั้นมีสภาวะอารมณ์ที่ดีหรือเป็นไปในทางบวกด้วยการประเมินภาพรวมในระหว่างการทำงานหรือประสบการณ์ทั้งหมดของบุคคลนั้น ซึ่งโดยทั่วไปแล้วการที่จะระบุว่าบุคคลหนึ่งบุคคลใดมีความพึงพอใจในงานมากน้อยเพียงใดนั้นต้องศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานก่อน แต่เนื่องจากความพึงพอใจเป็นเรื่องของอารมณ์และความรู้สึก ตลอดจนกระแสนองความคิดที่จะแสดงออกถึงแนวโน้มพฤติกรรมที่บุคคลนั้นจะแสดงออกในการทำงาน องค์ประกอบในการศึกษาความพึงพอใจจึงอาจแตกต่างกันไปตามแนวความคิดและหลักวิธีการที่ผู้ศึกษาสนใจ

พงศ์ หรดาล (2548: 41) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก และเป็นสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรอีกด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 282)

กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นสภาพความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีทัศนคติต่อการทำงานหรือทัศนคติของพนักงานที่เอื้อประโยชน์ต่องานของเขา ความพึงพอใจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยของกลุ่ม และปัจจัยของบุคคล ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสาเหตุของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้มีอัตราการลาออกและการขาดงานในระดับต่ำ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติและความรู้สึกของบุคคลในทางที่ดีที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ทำให้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในส่วนของทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจเป็นสภาพทางจิตใจของบุคคลที่แสดงออกมาให้เห็นผ่านทางพฤติกรรมในหลายลักษณะที่แตกต่างกันออกไป จากเหตุผลดังกล่าวทำให้นักจิตวิทยาเกิดความสนใจทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้วจึงนำมาสร้างเป็นทฤษฎีขึ้นเพื่อให้องค์กรต่าง ๆ นำทฤษฎีเหล่านั้นไปปรับใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และเพื่อสนองตอบความต้องการด้านต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเท่ากับเป็นการสร้างความพึงพอใจใน

การปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นแก่บุคคลในองค์กรนั่นเอง การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องศึกษาเรื่องความต้องการและการสร้างแรงจูงใจของบุคคลควบคู่กันไปด้วย เนื่องจาก การที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น ผู้บริหารจะต้องทราบถึงความต้องการและหาวิธีสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอ นำเสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 3 ทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory)

ทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนาโดยเฟรดเดอริก เฮอริชเบิร์ก (Frederick Herzberg) นักวิชาการชาวสหรัฐอเมริกา เป็นทฤษฎีการจูงใจที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจากนักบริหาร มีชื่อเรียกหลายชื่อด้วยกัน เช่น ทฤษฎีการจูงใจและธำรงรักษา (Motivation and maintenance theory) ทฤษฎีการจูงใจ-สุขอนามัย (Motivation-hygiene theory) ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Dual-factors theory) เป็นต้น เฮอริชเบิร์กและเพื่อนร่วมงานของเขา คือ เบอร์นาร์ด เมอซเนอร์ (Bernard Mausner) และบาร์บารา ซินเดอร์แมน (Barbara Synderman) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการทำงานและทัศนคติที่มีต่องาน โดยการสัมภาษณ์นักบัญชีและวิศวกร จำนวน 200 คน จากอุตสาหกรรม 11 แห่ง ของหน่วยงานต่าง ๆ ในประเทศสหรัฐอเมริกา (มาลี จุฑา. 2544: 76-77; สมยศ นาวิการ. 2540: 373) โดยมีลักษณะของคำถามที่นำมาเป็นประเด็นสำคัญในการสัมภาษณ์ ดังนี้ (พงค์ หรดาล. 2548: 51)

- 1) ความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานของท่านคืออะไร?
- 2) ความรู้สึกที่ไม่ดีในการทำงานคืออะไร?
- 3) สิ่งเหล่านี้มีผลต่อทัศนคติของท่านและการทำงานอย่างไร?
- 4) สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบยาวนานเท่าไร?

เฮอริชเบิร์กได้ทำการคัดสรรปัจจัยย่อยต่าง ๆ ที่ได้รับมาจากการสัมภาษณ์ จำนวน 16 ปัจจัย โดยทำการตัดปัจจัยบางประการออกและรวมปัจจัยบางประการที่สามารถจัดให้อยู่ในกลุ่มเดียวกันได้ไว้ด้วยกัน ในส่วนของปัจจัยที่ถูกตัดออกนั้นได้พิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยย่อยในปัจจัยใหญ่ของทั้งสองกลุ่ม (ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูน) ว่าในปัจจัยแต่ละกลุ่มนั้นมีปัจจัยย่อยใดที่มีค่าเฉลี่ยรวมน้อยที่สุดแล้วจึงทำการตัดปัจจัยย่อยนั้นออกไป เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Herzberg; Mausner; & Snyderman. 1959: 72) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าบุคคลมีความต้องการในงานที่แยกจากกันเป็นอิสระขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 อย่าง ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งนำไปสู่ทัศนคติที่ดีในทางบวกที่มีต่องาน ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอยากทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 5 ปัจจัยย่อย ได้แก่

- 1.1 ลักษณะงาน (Work itself)
- 1.2 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

1.3 ความสำเร็จของงาน (Achievement)

1.4 การได้รับความยอมรับนับถือ (Recognition)

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement)

2 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factors หรือ Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย 5 ปัจจัยย่อย ได้แก่

2.1 ค่าตอบแทน (Salary)

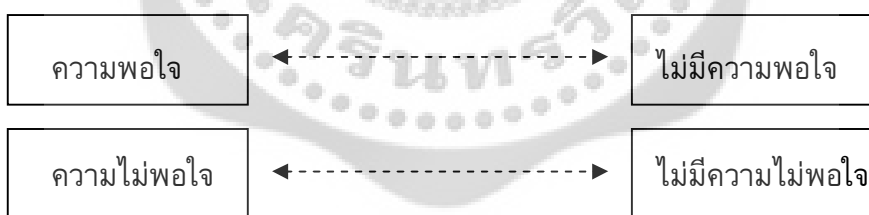
2.2 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Working conditions)

2.3 นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration)

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations)

2.5 การบังคับบัญชา (Supervision)

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และฉัตยาพร เสมอใจ (2547: 189) ได้กล่าวว่า เหตุผลที่ทำให้เฮอริซเบอร์กต้องการศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจในการทำงาน และสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในการทำงานนั้น เพื่อทดสอบความเชื่อของนักวิชาการในสมัยนั้นว่า ความพอใจในการทำงานจะมีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคคล และความไม่พึงพอใจในการทำงานจะเป็นพฤติกรรมที่อยู่ตรงข้ามกัน แต่จากการศึกษาวิจัยและสรุปผลการสัมภาษณ์พบว่าความพอใจและความไม่พอใจไม่ได้เป็นทัศนคติที่อยู่ตรงข้ามกัน หรืออาจกล่าวได้ว่าสิ่งที่อยู่ตรงข้ามกับความพอใจคือไม่มีความพอใจ และสิ่งที่อยู่ตรงข้ามกับความไม่พอใจก็คือไม่มีความไม่พอใจนั่นเอง ซึ่งสามารถแสดงเป็นภาพประกอบดังนี้



ภาพประกอบ 5 ความพอใจและความไม่พอใจในงาน

ที่มา: ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์; และฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). การจัดการ. หน้า 189.

2. ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการ (Hierarchy of need theory)

เป็นทฤษฎีที่ได้รับการพัฒนาขึ้นโดยอับราฮัม เอช. มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) นักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียงชาวสหรัฐอเมริกา หรือมีชื่อเรียกอีกชื่อว่า ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางเนื่องจากมีเหตุผลและเข้าใจง่าย ในส่วนของรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีนี้ สาคกร สุขศรีวงศ์ (2551: 165) กล่าวว่า ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการเป็นทฤษฎีที่จัดแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้น โดยระบุว่ามนุษย์มีความต้องการที่ละชั้นโดยเริ่มจากขั้นต้นก่อน และเมื่อความต้องการในแต่ละชั้นได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับชั้นที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ จนถึงความต้องการขั้นสูงสุด

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ (2547: 182-183) อธิบายว่า มาสโลว์ได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ 3 ข้อ ดังนี้

- 1) มนุษย์ย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด
- 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ทำให้เกิดพฤติกรรม
- 3) ความต้องการของมนุษย์จะเรียงลำดับตามความสำคัญ

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2547: 245-247) และพงศ์ หรดาล (2548: 50) ได้สรุปการแบ่งลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ในแง่ของมาสโลว์ว่าสามารถแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

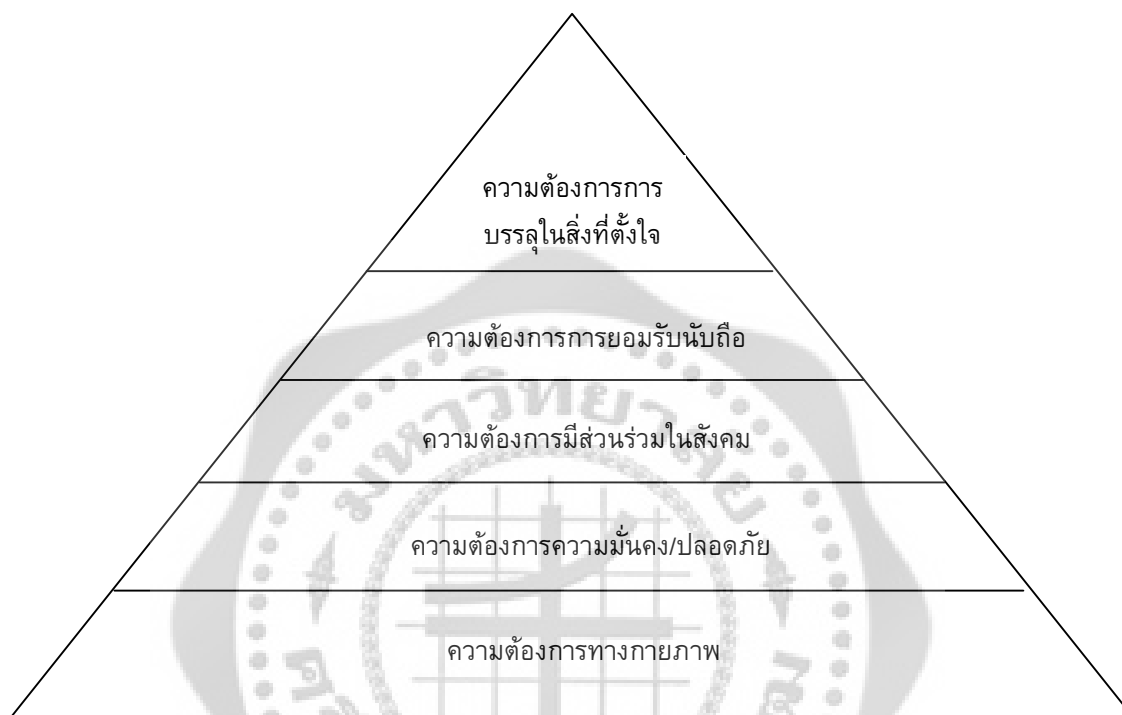
1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) คือ ความต้องการที่จะตอบสนองความต้องการของมนุษย์ทางด้านร่างกาย เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจจึงต้องสนองตอบในรูปแบบของค่าจ้างหรือบริการที่จำเป็น เช่น รถรับ-ส่ง ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น
2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Security and safety needs) คือ ความต้องการที่จะตอบสนองความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย หรือความมีเสถียรภาพในสิ่งที่ตนเองได้รับหรือหามาได้จากการตอบสนองทางด้านร่างกาย

3. ความต้องการทางสังคม (Social needs) คือ ความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากที่มนุษย์รู้สึกพร้อมในทุก ๆ ด้านแล้ว มีสถานภาพทางการงานและการเงินที่ดี มนุษย์ก็จะเกิดความต้องการที่จะเข้าสังคมเพื่อให้เป็นที่รู้จักและเป็นที่รักของสังคม

4. ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem needs) คือ ความต้องการที่สอดคล้องกับความต้องการทางสังคม ซึ่งเมื่อมนุษย์เข้าสังคมแล้วย่อมต้องการมีฐานะในสังคมสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ต้องการที่จะมีความเข้มแข็ง เชื่อมั่นในตนเอง มีอิสระเสรีภาพ และต้องการชื่อเสียง ตำแหน่ง ฐานะ ความเด่นดัง การยอมรับ และความชื่นชมจากผู้อื่น

5. ความต้องการบรรลุในสิ่งที่ตั้งใจ (Self-actualization needs) คือ ความต้องการลึก ๆ ในจิตใจของมนุษย์ทุกคนที่ต้องการประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนเองหวังและตั้งใจเป้าหมายไว้ เป็นลำดับชั้นความต้องการขั้นสุดท้ายที่ค่อนข้างยากแต่มีความท้าทายอย่างสูงสำหรับ

ผู้ปฏิบัติงาน องค์กรควรตอบสนองความต้องการของมนุษย์ คือ เปิดโอกาสให้คนที่ดีมีโอกาที่จะ
สนองตอบความต้องการตามอุดมการณ์ของเขาได้มากที่สุด ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่จะพอใจ
มากหากได้แสดงผลงานที่สูงที่สุดที่ตนเองจะทำได้



ภาพประกอบ 6 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์

ที่มา: ฅัญฐพันธ์ เขจรนันท์; และฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). การจัดการ. หน้า 184.

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546: 273) กล่าวถึงทฤษฎีนี้ว่ามาสโลว์ได้นำเสนอ
หลักการที่สำคัญสองประการเพื่ออธิบายถึงเหตุผลของความต้องการที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์
คือ หลักแห่งความพร่อง (Deficit principle) หมายถึง ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะ
ไม่สามารถจูงใจให้เกิดพฤติกรรมได้ พฤติกรรมใด ๆ ที่เกิดขึ้นจึงเป็นพฤติกรรมที่ต้องการจะตอบสนอง
ความต้องการที่ยังพร่องหรือยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น และหลักแห่งความก้าวหน้า
(Progression principle) หมายถึง ความต้องการในลำดับใดลำดับหนึ่งจะไม่สามารถจูงใจให้เกิด
พฤติกรรมได้จนกว่าความต้องการในลำดับล่างที่ต่ำลงไปชั้นหนึ่งจะได้รับการตอบสนองแล้วเท่านั้น
ซึ่งเท่ากับว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะก้าวหน้าจากชั้นหนึ่งไปสู่อีกชั้นหนึ่งอย่างเป็นขั้นตอน
ตามลำดับความต้องการ ซึ่งมนุษย์จะต้องตอบสนองความต้องการในระดับล่างของตนเสียก่อนจึงจะ
ไปตอบสนองความต้องการในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับที่ เสนาะ ตีแยวี (2544: 211-212)

กล่าวว่า ถึงแม้ว่าทฤษฎีนี้ไม่ได้ระบุและแยกแยะอย่างชัดเจนว่าหลักการทั้ง 2 นี้ เกิดขึ้นและพัฒนาไปอย่างไรแต่ความคิดของทฤษฎีนี้จะช่วยให้เข้าใจถึงความต้องการของคน และบอกได้ว่าควรตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้อย่างไร แนวคิดของทฤษฎีนี้ยังเสนอแนะด้วยว่าความต้องการขึ้นก่อนยังคงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนตราบดีที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง และอาจเกิดผลในทางลบต่อทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ในทำนองเดียวกันหากดำเนินการตอบสนองตามความเหมาะสมตามลำดับขั้นแล้วจะก่อให้เกิดผลในทางบวกต่อทัศนคติ และพฤติกรรมการทำงานด้วยเช่นกัน

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2547: 246) และสาคร สุขศรีวงศ์ (2551: 166) กล่าวว่า หากผู้บริหารจะนำทฤษฎีนี้มาประยุกต์ใช้ในการจูงใจพนักงานในองค์กรให้เกิดประโยชน์นั้นผู้บริหารต้องศึกษาวิเคราะห์ความต้องการของพนักงานในองค์กรแต่ละคนว่ามีความต้องการในขั้นใดซึ่งอาจเหมือนกันหรือแตกต่างกัน จัดแบ่งความต้องการเหล่านั้นออกเป็นกลุ่ม ๆ เพื่อที่จะเสนอสิ่งจูงใจที่ตอบสนองความต้องการได้ตรงที่สุดเท่าที่องค์กรจะสามารถทำได้ เพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ตั้งใจปฏิบัติงานโดยไม่มีข้อกังวลใด ๆ การเสนอสิ่งจูงใจที่ไม่ตรงกับลำดับขั้นความต้องการของบุคคลแม้สิ่งจูงใจนั้นจะมีราคาแพงแต่ย่อมไม่ส่งผลต่อการจูงใจตามประสงค์ และยังเป็นการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายขององค์กรอีกด้วย

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และฉัตยาพร เสมอใจ (2547: 185-186) ได้สรุปข้อเสนอแนะในการนำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการไปปฏิบัติอย่างเป็นทางการในองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์โดยแสดงเป็นตารางดังนี้

ตาราง 1 รางวัดและการปฏิบัติภายในองค์กรที่สัมพันธ์กับลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ความต้องการ	รางวัดและการปฏิบัติ
ความต้องการทางกายภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม - จัดพื้นที่ทำงานให้เพียงพอ - ได้รับความเดือนที่สามารถดำรงชีพได้อย่างพอเหมาะ
ความต้องการความมั่นคง/ปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> - ตั้งกฎเกณฑ์และแนวทางด้านความปลอดภัย - พยายามไม่ปรับลดโครงสร้างองค์กรและพนักงาน - จัดระบบงานตามสายบังคับบัญชา - จัดทำเอกสารพรรณานงาน (Job description) ที่ชัดเจน - ลดพฤติกรรมการข่มขู่หรือมีผลทางลบ - ให้ข้อมูลทางการเงินและอนาคตขององค์กร - ให้ผลประโยชน์และสวัสดิการแก่พนักงาน
ความต้องการมีส่วนร่วมในสังคม	<ul style="list-style-type: none"> - สนับสนุนการทำงานเป็นทีม - สร้างความพอใจในงานอย่างเป็นระบบ - จัดตั้งกลุ่มงานในการทำงานโครงการ - ให้ความสำคัญระหว่างผู้นำและผู้ตามแต่ละคน - สนับสนุนการมีส่วนร่วมของกลุ่มอาชีพ - สนับสนุนการมีส่วนร่วมของกลุ่มสังคม - ประเมินผลงานและให้ผลตอบแทนตามผลงานของทีม
ความต้องการการยอมรับนับถือ	<ul style="list-style-type: none"> - ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายและการตัดสินใจ - ให้โอกาสพนักงานในการแสดงทักษะและความสามารถ - แสดงการรับรู้ในความสำเร็จและความก้าวหน้าของบุคคล - สร้างสัญญาจ้างที่สะท้อนถึงความสำเร็จของบุคคล - มอบหมายงานและให้การสนับสนุนเพื่อจะได้พัฒนาความสามารถ - ให้การเสริมแรงทางบวก - ให้ความสนใจกับคุณสมบัติ/ลักษณะทางกายภาพของแต่ละตำแหน่ง - จัดทำระบบพี่เลี้ยงเพื่อการสอนงาน - ให้การให้ผลตอบแทนเป็นเครื่องสะท้อนความก้าวหน้าของบุคคล

ตาราง 1 (ต่อ)

ความต้องการ	รางวัลและการปฏิบัติ
ความต้องการการบรรลุในสิ่งที่ตั้งใจ	<ul style="list-style-type: none"> - ให้เป็นส่วนหนึ่งของการตั้งเป้าหมายและการตัดสินใจ - เปิดโอกาส และสนับสนุนการวางแผนและการพัฒนาอาชีพ - ทำการหมุนเวียนงานให้บุคคลเพื่อให้มีประสบการณ์ที่หลากหลาย - ให้โอกาสในการนำเสนอนวัตกรรมและการเสี่ยงในโครงการใหม่ ๆ
ความต้องการบรรลุในสิ่งที่ตั้งใจ	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมให้มีการสื่อสารโดยตรงกับบุคคลอื่น ๆ เช่น ลูกค้า ผู้บริโภค ผู้ขายวัตถุดิบ - เปิดโอกาสและสร้างความท้าทายในการพัฒนาในฐานะมืออาชีพ - เปิดโอกาสและส่งเสริมการควบคุมตนเอง - ให้ผลตอบแทนเป็นรางวัลต่อพฤติกรรมที่ยอดเยี่ยม

ที่มา: ฌ็อง-ฌัก แซ็ง-ฌอร์ฌ; และฌ็อง-ฌัก แซ็ง-ฌอร์ฌ. (2547). *การจัดการ*. หน้า 185-186.

3. ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG theory)

ทฤษฎีอีอาร์จีได้รับการพัฒนาขึ้นโดยเคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) นักวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเยล ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งได้นำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์มาดำเนินการปรับปรุงใหม่ด้วยวิธีการเชิงประจักษ์ (Empirical research) โดยยุบความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ 5 ขั้น เหลือเพียง 3 ขั้น ดังนี้ (ตุลา มหาพสุชานนท์. 2547: 250-252)

1. ความต้องการดำรงชีพ (Existence needs: E) คือ ความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นทางด้านกายภาพเพื่อดำรงชีพ ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ และความต้องการความปลอดภัยของมาสโลว์

2. ความต้องการสัมพันธ์ภาพ (Relatedness need: R) คือ ความต้องการในการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ได้แก่ ความต้องการทางสังคม และความต้องการการยอมรับนับถือของมาสโลว์

3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth needs: G) คือ ความต้องการในการพัฒนาตนเองขึ้นสู่ตำแหน่งในระดับสูงขององค์กร หรือมีโอกาสนในการใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ ได้แก่ ความต้องการในการยอมรับนับถือในตนเอง และความต้องการประสบความสำเร็จของมาสโลว์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญภิตติ และชนนวรรช ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 174) ซึ่งให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างทฤษฎีอีอาร์จีและทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการว่า ทฤษฎีอีอาร์จีเสนอว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ ในขณะที่ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการเสนอว่าบุคคลจะมีความต้องการตามลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด ซึ่งแอลเดอร์เฟอร์ยังได้ขยายทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการโดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาต่อการตอบสนองความต้องการของตนไว้ดังนี้

1. หลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-progression principle) เมื่อบุคคลสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ ซึ่งอธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้าสัมพันธ์กับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้
2. หลักของการถดถอย-ความตึงเครียด (Frustration-regression principle) เมื่อบุคคลไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ ซึ่งอธิบายว่าเมื่อบุคคลมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับที่สูงขึ้นก็จะเลิกพยายามตอบสนองความต้องการนั้น และเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับที่ต่ำกว่า

ทฤษฎีอีอาร์จี สรุปว่าความต้องการของบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับที่สูงขึ้นหรือต่ำลงได้ ขึ้นอยู่กับว่าสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นนั้นได้หรือไม่

เสนาะ ตีเขาวี (2544: 213-214) ได้สรุปความแตกต่างที่สำคัญระหว่างทฤษฎีอีอาร์จีกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการไว้ 2 ประการ ดังนี้

1. มีความต้องการหลายระดับที่เป็นสาเหตุในการจูงใจในเวลาเดียวกัน เช่น คนอาจต้องการเงิน ต้องการเพื่อน และต้องการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ พร้อม ๆ กัน
2. ทฤษฎีอีอาร์จีเสนอแนะว่าหากความต้องการยังคงไม่ได้รับการตอบสนองคนจะเกิดความรู้สึกสับสน ความต้องการจะถอยกลับไปยังความต้องการขั้นต่ำกว่าแล้วเริ่มพฤติกรรมนั้นอีก เช่น ขณะที่คนมีความต้องการอยากได้เงินเขาก็ต้องการหาเพื่อนที่ดี แต่เมื่อหาเพื่อนที่ดีไม่ได้เขารู้สึกว่าความต้องการมีเพื่อนถูกทำลายจึงหันกลับไปมีความต้องการหาเงินให้มากยิ่งขึ้นไปอีก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาในประเด็นหลัก 2 ประเด็นหลัก คือ 1) ห้องสมุดประชาชน และ 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในต่างประเทศและในประเทศ โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ห้องสมุดประชาชน

จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในต่างประเทศและในประเทศนั้นพบว่า ได้มีการทำวิจัยเกี่ยวกับห้องสมุดประชาชนไว้ปริมาณค่อนข้างมาก ผู้วิจัยจึงได้คัดเลือกงานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวกับห้องสมุดประชาชนของรัฐต่าง ๆ และงานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวกับห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นส่วนใหญ่ รวมทั้งห้องสมุดประชาชนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ โดยนำเสนอตามลำดับดังนี้

งานวิจัยในต่างประเทศ

งานวิจัยในต่างประเทศที่ศึกษาถึงห้องสมุดประชาชนมีดังนี้

นิวตัน (Newton, 1997: Online) วิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานเทคนิคของห้องสมุดประชาชนแคลิฟอร์เนีย (California Public Library) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการเกี่ยวกับงานวิเคราะห์ข้อมูล และการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรต่าง ๆ ในงานเทคนิคของห้องสมุด ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง คือ บรรณารักษ์งานเทคนิคของห้องสมุด จำนวน 80 คน ผลการศึกษาพบว่า มีปริมาณหนังสือที่ยังไม่ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดหมวดหมู่ค้างอยู่บนชั้นพักเป็นจำนวนมาก เนื่องจากขาดแคลนบุคลากรทางด้านงานเทคนิค ขาดอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่มีฐานข้อมูลที่ใช้ในการจัดการทรัพยากรของห้องสมุด ไม่มีการวางแผน และไม่ได้รับการดำเนินงานจากผู้บริหารของห้องสมุด ผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่าความสำเร็จของการบริหารจัดการงานเทคนิคของห้องสมุดนั้นผู้บริหารต้องมีการวางแผนกำลังคนโดยจัดให้มีบรรณารักษ์งานเทคนิคเพิ่มมากขึ้น สนับสนุนให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ นำอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมทั้งฐานข้อมูลต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการจัดการทรัพยากรของห้องสมุด และใช้ในการดำเนินงานของห้องสมุดได้อย่างเหมาะสม

เฮส (Hess, 2001: Online) ศึกษาเกี่ยวกับการเกิดขึ้นของเทคโนโลยีดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์ของห้องสมุดประชาชนเช็ก (Czech Public Library) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากการประชุมวิชาการในปี 1996 และปี 1999 โดยมีประเด็นปัญหา คือ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยสร้างความเข้าใจในระบบห้องสมุดประชาชนเช็กได้อย่างไร และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลต่อการสร้างกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ ในห้องสมุดประชาชนเช็กอย่างไร ผลการศึกษาพบว่า 1) การประชุมวิชาการในปี 1996 เรื่อง “ห้องสมุดประชาชนในความเสี่ยง” ซึ่งผลจากการประชุมชี้ให้เห็นว่าประชาชนต้องการห้องสมุด ประชาชนต้องได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และต้องมีการบัญญัติกฎหมายเพื่อสร้างกฎเกณฑ์ทางการเงินให้ห้องสมุดในยุคที่ข้อมูลมีความสำคัญ ซึ่งทั้ง 3

เรื่องนี้เป็นเรื่องที่ต้องจัดการอย่างเร่งด่วน และ 2) การประชุมวิชาการในปี 1999 เรื่อง “เดือนของอินเทอร์เน็ต” ในสาธารณรัฐเช็ก ผลจากการประชุมชี้ให้เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสำคัญต่อห้องสมุด ต้องมีการสร้างยุทธศาสตร์สำหรับสร้างสังคมข้อมูลข่าวสาร และการพัฒนาของสังคมข้อมูลข่าวสารในแต่ละประเทศแตกต่างกัน ซึ่งสาธารณรัฐเช็กจัดว่าเป็นสังคมข้อมูลข่าวสารที่พัฒนาแล้ว

บีเมอร์ เดอร์ซีแซร์ และจาฟาร์ (Beemer; DeCesare; & Jafar. 2002: Online) ศึกษาเกี่ยวกับสมาคมห้องสมุดประชาชนสปริงฟิลด์และพิพิธภัณฑสถาน (Springfield Public Library & Museum Association) ซึ่งเป็นห้องสมุดประชาชนในประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามปลายปิดเป็นเครื่องมือในการวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงรูปแบบการใช้ห้องสมุด วันและเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ห้องสมุดเปิดบริการ บริการที่ผู้ใช้ห้องสมุดใช้เป็นประจำ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในสปริงฟิลด์ที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 629 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 43 ปีขึ้นไป มีรายได้ประมาณ 25,000 ดอลลาร์สหรัฐ และมีรูปแบบการใช้ห้องสมุดดังนี้ ร้อยละ 85 ของผู้ใช้บริการจะมีบัตรสมาชิกห้องสมุด และส่วนใหญ่มาใช้ห้องสมุดโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อเดือน ช่วงเวลาที่เข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุด คือ วันพุธช่วงบ่าย ระหว่างเวลา 15.00-16.00 น. โดยใช้บริการยืมหนังสือและใช้วัสดุอ้างอิง ซึ่งเป็นบริการที่ผู้ใช้บริการใช้เป็นประจำ รวมทั้งผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและเข้าใช้ห้องสมุดกลางมากกว่าห้องสมุดสาขา

เนลสัน (Nelson. 2004: Online) วิจัยเรื่อง การพัฒนาห้องสมุดประชาชนและกฎข้อบังคับของห้องสมุดไดาโฮ (Idaho) โดยศึกษาจากหลักฐานทางประวัติศาสตร์ ใช้วิธีรวบรวมข้อมูลในอดีตจากการตรวจสอบเอกสารและจากบรรณารักษ์ในห้องสมุด แล้วจึงนำมาลำดับเหตุการณ์เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของบริการและกฎข้อบังคับของห้องสมุด ที่มาของการศึกษานั้นเนื่องมาจากห้องสมุดไดาโฮในปัจจุบันต้องการยกระดับการให้บริการโดยใช้ระบบเครือข่าย ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการรวบรวมพัฒนาการต่าง ๆ ของห้องสมุดในอดีตเพื่อเป็นหลักฐานในการพัฒนาต่อไป ผลการศึกษาพบว่า 1) การเติบโตและการพัฒนาของห้องสมุดประชาชนไดาโฮเริ่มต้นขึ้นในช่วงกลางศตวรรษที่ 19-20 โดยมีการบัญญัติกฎหมายขึ้นเพื่อขยายบริการห้องสมุดออกสู่ชนบททำให้มีการสร้างห้องสมุดเพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงพบว่าการบัญญัติกฎหมายจะช่วยให้การพัฒนาห้องสมุด และทำให้การจัดการโครงสร้างภายในห้องสมุดชัดเจนขึ้น 2) ปี 1955 มีการจัดตั้งสมาคมห้องสมุดขึ้นเพื่อระดมทุนในการสร้างห้องสมุด โดยสร้างระบบสมาชิกขึ้นเพื่อให้สมาชิกสามารถยืมหนังสือได้ ซึ่งต้องจ่ายค่าสมาชิกเป็นรายปีหรือจ่ายต่อเล่มก็ได้ เงินที่ได้นี้จะนำไปใช้ในการสร้างห้องสมุดต่อไป 3) ปี 1965-1967 มีการสร้าง Idaho code ขึ้น ซึ่งเป็นการกำหนดคำสำคัญในหนังสือเพื่อใช้ในการอ้างอิง ซึ่งต่อมาได้มีการแก้ไขโดยเพิ่มการกำหนดคำสำคัญเพื่อใช้ในการค้นหาหนังสือ และได้มี

การแก้ไขอีกครั้งโดยกำหนดให้คำสำคัญดังกล่าวเป็นคำเฉพาะที่ใช้เป็นจุดค้นหาหนังสือ 4) หลังจากการเปลี่ยนแปลงในช่วงปี 1955 เป็นต้นมา ได้มีการสร้างห้องสมุดประชาชนสาขาให้ครอบคลุมทุกเขต เรียกว่า สถานีหนังสือ (Book station) โดยใช้งบประมาณในการสร้างจากภาษีที่ได้รับ และสร้างเครือข่ายระหว่างห้องสมุดต่าง ๆ ให้เชื่อมโยงกัน 5) หลังจากปี 1980 มีการเปลี่ยนแปลงระเบียบการใช้ห้องสมุดเพื่อให้ระบบการดำเนินงานชัดเจนขึ้น โดยกำหนดให้ทุกห้องสมุดมีผู้บริหารที่มาจากการเลือกตั้ง และ 6) หลังจากการเปลี่ยนแปลงในปี 1955 ประมาณ 40 ปีต่อมา (ปี 2003) มีการสร้างเครือข่ายระหว่างห้องสมุดประชาชนในแต่ละเขต โดยมีห้องสมุดประจำเขตเป็นลูกข่าย จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าการศึกษาหลักฐานทางประวัติศาสตร์จะช่วยตอบคำถามได้ว่า จะพัฒนาห้องสมุดต่อไปได้อย่างไร

แฮมเมทเทอร์ (Hemmeter. 2006: 595-616) ศึกษาการใช้ห้องสมุดประชาชนของครัวเรือนในเมืองบัลติมอร์ ประเทศสหรัฐอเมริกา การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการสำรวจการศึกษาของครัวเรือนภายในประเทศ (The National Household Education Survey: NHES) ใช้วิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในแต่ละครัวเรือน จำนวน 55,000 ครัวเรือน ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย มีบ้านอยู่ห่างจากห้องสมุดประมาณ 1-2 ไมล์ มีรายได้เฉลี่ยประมาณ 50,000-75,000 ดอลลาร์สหรัฐ เข้าใช้ห้องสมุดโดยเฉลี่ย 1 ครั้งต่อเดือน วัตถุประสงค์ที่ใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้า เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุด เพื่อความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อยืมหนังสือ ตลอดจนใช้ห้องสมุดเพื่อค้นหาสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงานและใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน

โพเมอร์แรนท์ และลูโอ (Pomerantz; & Luo. 2006: 350-373) ศึกษาแรงจูงใจในการใช้บริการห้องสมุดประชาชนในรัฐนอร์ทแคโรไลนา ประเทศสหรัฐอเมริกา ใช้วิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์และสอบถามทางอีเมล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน จำนวน 4,563 คน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจที่ทำให้ผู้ใช้มาใช้ห้องสมุด ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของห้องสมุด ความสะดวกในการใช้ห้องสมุด และความต้องการแสวงหาสารสนเทศ บริการของห้องสมุดที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่รับรู้ คือ บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์และทางอีเมล โดยที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รับรู้บริการและกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดจากสื่อ และวัสดุที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น เช่น จดหมายข่าว แผ่นพับ เว็บไซต์ รับรู้จากระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การสืบค้นออนไลน์ เป็นต้น

งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยในประเทศที่ศึกษาถึงห้องสมุดประชาชนมีดังนี้

เกรียงไกร กิตติธรรมทรัพย์ (2536: บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้และผู้ให้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีต่อ มุม มสธ. มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของห้องสมุด รวมทั้งความคิดเห็นของผู้ใช้และผู้ให้บริการที่มีต่อมุม มสธ. ซึ่งห้องสมุดที่เป็นที่ตั้งของศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ มุม มสธ. นั้น มี 3 แห่ง คือ ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสวนลุมพินี ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครซอยพระนาง และห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครภาษีเจริญ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นจากผู้ให้บริการจำนวน 220 คน และผู้ให้บริการ คือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 9 คน ผลการศึกษาในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) สภาพทั่วไปของห้องสมุด ในส่วนของผู้ให้บริการพบว่าบุคลากรที่เป็นผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ศึกษามาในสาขาบรรณารักษศาสตร์หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง มีประสบการณ์ในวิชาชีพสูง ผู้ให้บริการมีความเห็นว่าวัสดุอุปกรณ์ของห้องสมุดมีจำนวนไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย และในส่วนของผู้ใช้บริการนั้นส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 16-25 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา มีทั้งเพศชายและหญิงที่มีจำนวนใกล้เคียงกัน มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ พร้อมทั้งมีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ บรรยากาศภายในห้องสมุด และบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดในเกณฑ์ดี พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะว่าห้องสมุดควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และ 2) ความคิดเห็นของผู้ใช้และผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีต่อมุม มสธ. พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้เอกสารการสอนชุดวิชา ส่วนแบบฝึกปฏิบัติ หนังสืออ้างอิง หนังสืออ่านประกอบ เทปเสียงประจำชุดวิชา เทปเสียงรายการวิทยุกระจายเสียง เทปเสียงสอนเสริม เทปเสียงแนะนำการศึกษาของ มสธ. เครื่องบันทึกเทปพร้อมหูฟัง และไม่เคยใช้ตารางออกอากาศข่าว มสธ. เลย ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนเอกสารการสอนชุดวิชาให้มากขึ้น และควรเพิ่มการให้บริการ มุม มสธ. ในห้องสมุดอื่น ๆ ให้มากขึ้นด้วย

วิชญา ปาณบุญณัง (2540: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การนำเสนอรูปแบบเชิงแนวคิดศูนย์วิทยบริการสาธารณะสำหรับกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของห้องสมุดประชาชนและศูนย์วิทยบริการเพื่อนำเสนอรูปแบบเชิงแนวคิดของศูนย์วิทยบริการสาธารณะสำหรับกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบเชิงแนวคิดของศูนย์วิทยบริการสาธารณะสำหรับกรุงเทพมหานครนั้นควรมีลักษณะดังนี้ 1) การจัดโครงสร้างองค์การ ควรจัดเป็น 3 กลุ่มงาน คือ งานบริหาร งานเทคนิค และงานบริการ ซึ่งงานบริหารควรประกอบด้วย หน่วยงานกำหนดนโยบายและวางแผน หน่วยงานบริหารบุคลากร หน่วยงานจัดทำสถิติและรายงาน หน่วยงานธุรการ การพิมพ์ หน่วยงานสถานที่และพัสดุ หน่วยงานประเมินผลงาน หน่วยงานการเงิน หน่วยงานป้องกันและรักษาความปลอดภัย หน่วยงานวิจัยและพัฒนา ส่วนงานเทคนิคควรประกอบด้วย หน่วยงานจัดหาสื่อ หน่วยงานเตรียมสื่อ หน่วยงานบำรุงรักษาสื่อ

หน่วยงานวิเคราะห์ลงรายการเพื่อจัดทำฐานข้อมูล และงานบริการควรประกอบด้วย หน่วยงานบริการยืม-คืนทั้งภายในและภายนอกศูนย์วิทยบริการ หน่วยงานบริการแนะนำการใช้ศูนย์วิทยบริการ หน่วยงานบริการจัดนิทรรศการสำเนาสื่อ รวมทั้งหน่วยงานบริการพัฒนาและปรับปรุงสื่อ 2) การจัดวางผังของศูนย์วิทยบริการควรจัดให้มีพื้นที่สำหรับการยืม-คืน ตรวจสอบเช็คพื้นที่สำหรับเก็บสื่อ ซ่อมบำรุง พื้นที่สำหรับศึกษาสื่อและค้นหาข้อมูล พื้นที่สำหรับจัดนิทรรศการ พื้นที่สำหรับศึกษาซีดีรอมและมัลติมีเดีย พื้นที่ให้บริการสื่อสำหรับเด็ก พื้นที่สำหรับสื่อโสตทัศนศึกษา ห้องคอมพิวเตอร์ พื้นที่สำหรับฝึกอบรม และพื้นที่บริการสำเนาสื่อ 3) การจัดประเภทสื่อ ควรจัดให้มีทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อไมติพิมพ์ สื่อกราฟิก รูปภาพ แผนที่ แผนภูมิ สไลด์ ภาพยนตร์ วีดิทัศน์ โทรทัศน์ หนังสือประกอบเทปบันทึกเสียง บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน สื่อสำหรับการฝึกอบรม สื่อสำหรับคนพิการ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ เช่น สื่อประเภทซีดีรอม สื่อประเภทมัลติมีเดีย สื่อประเภทไมโครคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต 4) การจัดบริการ ควรจัดให้มีบริการค้นหาข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ สืบค้นข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ค้นหาข้อมูลในซีดีรอม บริการยืม-คืนภายใน และภายนอกศูนย์วิทยบริการ บริการสื่อโสตทัศนศึกษา สื่อสำหรับคนพิการ บริการสืบค้นข้อมูลด้านการวิจัย บริการฝึกอบรมด้านต่าง ๆ รวมทั้งเป็นศูนย์กลางการเผยแพร่สื่อที่ทันสมัย และ 5) การจัดกิจกรรมภายในศูนย์ ควรจัดให้มีกิจกรรมมุมความรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จัดนิทรรศการเพื่อให้ความรู้แก่ชุมชน เช่น ความรู้เกี่ยวกับยาเสพติด ความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม จัดอบรมสื่อโสตทัศนอุปกรณ์ที่ทันสมัย จัดกิจกรรมร่วมกับสถาบันการศึกษาและชุมชน รวมทั้งจัดประชาสัมพันธ์ศูนย์วิทยบริการสาธารณะ และสื่อโสตทัศนอุปกรณ์ที่ทันสมัย

เทียมมนา ธรรมโชติ (2543: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสวนลุมพินี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญจากประชาชนที่มาใช้บริการของห้องสมุดในเดือนกันยายน พ.ศ. 2543 จำนวน 100 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดใน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านกิจกรรม และด้านอาคารสถานที่ รวมทั้งเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของห้องสมุดจำแนกตาม เพศ สถานภาพการสมรส อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน และอาชีพ ตลอดจนรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับพอใช้ ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพสมรส อายุ สถานภาพผู้ใช้บริการ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของห้องสมุดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของห้องสมุดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ใช้บริการมีปัญหาในด้านของจำนวนหนังสือมีน้อย การจัดกิจกรรมภายในห้องสมุดขาดการประชาสัมพันธ์และจำนวนโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือมีจำนวนน้อยเกินไป ในส่วนของข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการ

ต้องการ คือ ควรเพิ่มระยะเวลาการยืม-คืนหนังสือให้มากขึ้น ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ในห้องสมุดให้มากกว่านี้ และควรปรับปรุงห้องน้ำให้อยู่ในสภาพใ้ใช้การได้ดี

อุบล โคตา (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาแนวโน้มการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนอำเภอในทศวรรษหน้า ศึกษาโดยใช้เทคนิคเดลฟาย โดยศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่เลือกแบบเจาะจง 3 กลุ่ม จำนวน 17 คน ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนในรายวิชาห้องสมุดประชาชน 5 คน คณะกรรมการบริหารสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ 5 คน และผู้มีอำนาจหน้าที่ซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานห้องสมุดประชาชนอำเภอและผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชน 7 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านโครงสร้างและการบริหารงาน ห้องสมุดประชาชนอำเภออยู่ในการบังคับบัญชาของหน่วยงานระดับเขตพื้นที่การศึกษาของกระทรวงการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คณะกรรมการประกอบด้วยประชาชนและผู้แทนจากส่วนราชการอื่น ๆ บรรณารักษ์มีวุฒิปริญญาตรีทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ มีการพัฒนาตำแหน่งทางวิชาการ ตลอดจนได้รับการส่งเสริมให้ศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ห้องสมุดมีหน้าที่ให้บริการข่าวสารข้อมูล บริการความรู้ด้านวิชาการและวิชาชีพ ส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินงานของห้องสมุดย่อยในชุมชน ซึ่งได้รับงบประมาณจากกระทรวงการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมโดยผ่านเขตพื้นที่การศึกษา จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากประชาชนในท้องถิ่น และจัดหางบประมาณเพิ่มเติมโดยห้องสมุดเอง 2) ด้านบริการและกิจกรรม ห้องสมุดให้บริการในเชิงรุก จัดบริการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการภายในห้องสมุด บริการสื่ออื่น ๆ ที่นอกเหนือจากสิ่งพิมพ์ ให้บริการในลักษณะเครือข่ายการบริการ มีบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ในรูปแบบต่าง ๆ และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการ 3) ด้านอาคารสถานที่ ห้องสมุดที่ยังอาศัยอยู่กับหน่วยงานอื่นจะได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลในการสร้างหรือเช่าอาคารที่เป็นเอกเทศ มีครุภัณฑ์และอุปกรณ์ที่ทันสมัยอย่างเพียงพอ 4) ด้านงานเทคนิค มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับงานเทคนิคอย่างเหมาะสม นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาแทนระบบเดิม เช่น การพัฒนาบุคลากร ระบบจัดเก็บ การทำรายการค้น ซึ่งห้องสมุดประชาชนจังหวัดเป็นผู้ดำเนินการ ส่วนห้องสมุดประชาชนอำเภอมิหน้าที่ให้บริการและจัดกิจกรรม และมีการใช้ระบบจ้างเหมาบริการกับงานเทคนิค และ 5) ด้านการประเมินผล เน้นการประเมินผลเชิงคุณภาพมากขึ้น เช่น ประชาชนในชุมชนรักการอ่านมากขึ้น และนำความรู้ที่ได้จากห้องสมุดไปพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนและชุมชนให้ดีขึ้น มีการประเมินผลทั้งระบบ และบุคคลภายนอกมีส่วนร่วมในการประเมินผล การดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเป็นระยะ

อัญชลี ตุ่มทอง (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการสังเกตและการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ความพึงพอใจในบริการสารสนเทศ ปัญหา อุปสรรค และความต้องการในการใช้บริการ โดยดำเนินการศึกษากับผู้ใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่จาก 10 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนวัดกัลยาณมิตร ชุมชนวัดจันทร์ประดิษฐาราม ชุมชนวัดแสงดำ ชุมชนวังทอง

ชุมชนวัดบางกระดี ชุมชนซอยวัดม่วงแคและมีสัตยิตหารุณ ชุมชนเพชรพลอย เคหะชุมชนบางบัว ชุมชนหมู่บ้านนักกีฬา และชุมชนธนินทร ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการ จำนวน 51 คน แบ่งออกเป็น กลุ่มเด็ก 10 คน กลุ่มวัยรุ่น 10 คน และกลุ่มผู้ใหญ่ 31 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ตระหนักถึงคุณค่าของบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ในด้านความสะดวกของการใช้บริการ การส่งเสริมให้ประชาชนใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ และการปลูกฝังนิสัยรักการอ่านในเด็กพร้อมทั้งมีความเห็นว่าการกรุงเทพมหานครยังไม่มีบริการประชาสัมพันธ์บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่อย่างเพียงพอ และควรขยายบริการไปสู่ชุมชนที่ยังไม่ได้รับบริการ การศึกษาพฤติกรรมและการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้พบว่า ผู้ใช้กลุ่มหลัก คือ แม่บ้าน พนักงานบริษัทและนักเรียน มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อพักผ่อนหย่อนใจและเพื่อการศึกษาหาความรู้ ผู้ใช้แสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่เข้าถึงได้ง่ายและสะดวกที่สุด สื่อสิ่งพิมพ์คือวัสดุสารสนเทศพื้นฐานที่ผู้ใช้เลือกใช้มากที่สุด และสื่อสารสนเทศที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ โทรทัศน์ ในส่วนของความพึงพอใจต่อบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่นั้นพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ รวมทั้งการจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศทั้งปริมาณ เนื้อหา ความทันสมัย สภาพทรัพยากร การดำเนินงาน การจัดหมวดหมู่ และการให้บริการของบรรณารักษ์ ในส่วนของปัญหา อุปสรรค และความต้องการในการใช้บริการนั้นผู้ใช้ต้องการบริการที่สม่ำเสมอและคงเส้นคงวา ต้องการมีส่วนร่วมในการเลือกซื้อทรัพยากรสารสนเทศ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด กิจกรรมการส่งเสริมการอ่าน บริการสารสนเทศเกี่ยวกับอาชีพ การขยายบริการสื่อไอทีทัศน์และบริการอินเทอร์เน็ต รวมทั้งการขยายบริการของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ไปสู่ผู้ด้อยโอกาสกลุ่มอื่น ๆ และมีข้อเสนอแนะให้จัดบริการวารสารด้านการศึกษาเพิ่มเติม รวมถึงการเพิ่มจำนวนบุคลากรช่วยดูแลผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มเด็กให้มากขึ้น

ขนิษฐา จิตรหลัง (2549: บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการบริการของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาถึงความต้องการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทของบริการ และอาคารสถานที่ ตลอดจนปัญหาในการใช้ห้องสมุด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวนมากที่สุด คือนักเรียนนักศึกษา ส่วนใหญ่มาใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง บริการที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นบริการพื้นฐาน และบริการสืบค้นอินเทอร์เน็ต มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อแสวงหาความรู้ เพื่อความเพลิดเพลิน และเพื่อติดตามข่าวสาร ด้านความต้องการของผู้ใช้พบว่า ผู้ใช้ต้องการทรัพยากรสารสนเทศทั้งประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อไอทีทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับปานกลาง แต่ต้องการหนังสือสารคดี ความรู้สาขาต่าง ๆ หนังสือสำหรับเด็ก หนังสือพิมพ์ และนิตยสารในระดับมาก ต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาความรู้ทั่วไป ภาษาและประวัติศาสตร์ รวมทั้งภูมิศาสตร์ในระดับมาก ด้านประเภทของบริการ ผู้ใช้ต้องการบริการพื้นฐานในระดับมาก และต้องการบริการเฉพาะในระดับปานกลาง บริการพื้นฐานที่ผู้ใช้ต้องการในระดับมาก ได้แก่ บริการยืม-คืนหนังสือ บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ต และบริการข่าวสารทันสมัย ด้านอาคารสถานที่ ผู้ใช้ต้องการให้จัดเพิ่มและจัดให้มีสถานที่ต่าง ๆ โดยรวมในระดับมาก ได้แก่ จัดเพิ่มสถานที่อ่านหนังสือ มุมหนังสือสำหรับเด็ก

เยาวชน มุมหนังสือสำหรับเด็ก สถานที่รับฝากของ สถานที่จัดแสดงหนังสือใหม่ มุมหนังสือวิชาการ และสารคดี รวมทั้งมุมหนังสือบันเทิงคดี พร้อมทั้งต้องการให้มีการปรับปรุงสถานที่ให้ดีขึ้นในระดับมาก ด้านปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดโดยรวม ผู้ใช้ประสบปัญหาในระดับปานกลาง ซึ่งปัญหาที่ผู้ใช้ประสบ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนน้อย ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศมีน้อย และเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัย ด้านบริการ ผู้ใช้ประสบปัญหาบริการพื้นฐานในระดับปานกลาง และประสบปัญหาบริการเฉพาะในระดับน้อย และด้านอาคารสถานที่ผู้ใช้ประสบปัญหาในระดับปานกลาง

อริน รัตนเวคินรักษ์ (2549: บทคัดย่อ) ศึกษาการออกแบบ

สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามความพึงพอใจและทัศนคติของผู้ใช้อาคารห้องสมุดร่วมกับแบบสัมภาษณ์ และแบบสังเกตการณ์ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงการออกแบบลักษณะทางกายภาพของพื้นที่พฤติกรรม การใช้สอย ความต้องการและความรู้สึกร่วมของผู้ใช้อาคารห้องสมุดของห้องสมุดประชาชน กรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษาจากกรณีศึกษา และทำการประเมินหลังการเข้าใช้อาคาร ภายหลังจากเข้าครอบครองพื้นที่ (Post occupancy evaluation) แล้วจึงดำเนินการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้อาคารด้านองค์ประกอบเชิงพื้นที่ภายในห้องสมุดและสภาพแวดล้อมภายในอาคาร รวมถึงทัศนคติที่มีต่อห้องสมุด ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ และสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดให้สอดคล้องกับลักษณะกิจกรรมและพฤติกรรมการเข้าใช้อาคารห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะการจัดหน่วยงานของห้องสมุดแบ่งเป็น 4 หน่วยงานหลัก คือ ส่วนวิชาการ ส่วนบริหาร ส่วนบริการสาธารณะ และส่วนเทคนิค ซึ่งควรรวมหน่วยงานสื่อทัศนวัสดุไว้ด้วยกัน ส่วนเทคนิคจะทำให้สามารถตอบสนองต่อการค้นคว้าข้อมูลของผู้รับบริการได้ง่ายและตรงตามวัตถุประสงค์ของห้องสมุดในการจัดรวมสื่อความรู้ทุกด้านไว้ด้วยกัน ส่วนรูปแบบการจัดวางผังของอาคารห้องสมุดนั้น กรุงเทพมหานครควรจัดให้ห้องสมุดอยู่ในพื้นที่ที่มีการคมนาคมสะดวกสบาย เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงห้องสมุด โดยตำแหน่งที่ตั้งของห้องสมุดไม่ควรอยู่เกินชั้นที่สองของอาคาร ในส่วนของผังภายในห้องสมุดควรจัดผังแบบเปิดโล่ง และจัดกลุ่มพื้นที่ที่ไม่ต้องการเสียงรบกวน และพื้นที่ที่อนุญาตให้มีเสียงรบกวนได้ และจากผลการศึกษาทำให้ได้แนวทางและรูปแบบที่เหมาะสมในการออกแบบห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร โดยมีแนวคิดในการออกแบบ คือ Knowledge of family หรือแหล่งความรู้ของคนในครอบครัว ซึ่งมีแนวความคิดหลัก คือ Home library หรือห้องสมุดในบ้าน ผู้วิจัยได้ดำเนินการออกแบบผังบริเวณ และออกแบบสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดโดยสร้างองค์ประกอบทางสถาปัตยกรรมภายในให้มีความสอดคล้องกับแนวความคิดดังกล่าวเพื่อเป็นแนวทางให้กับห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร

รุ่งนภา เสือโรจน์ (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาการใช้ห้องสมุดอัตโนมัติอิหลิบ (ELIB) ในห้องสมุดเฉพาะ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติอิหลิบ จำนวน 45 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพทั่วไปของผู้ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติอิหลิบมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่ 5 ปีขึ้นไป สังกัดหน่วยงานราชการ 2) การใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติอิหลิบพบว่า มีการใช้งานระบบงานวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการ การใช้ระบบงานบริการยืม-คืน การใช้ระบบงานสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายงานคุณสมบัติพิเศษของระบบ เมนูสำหรับช่วยเหลือมีการใช้งานโดยรวมอยู่ในระดับน้อย 3) ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติอิหลิบพบว่า ระบบงานวิเคราะห์หมวดหมู่และจัดทำรายการ การใช้ระบบงานบริการยืม-คืน การใช้ระบบงานสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และ 4) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติอิหลิบพบว่า ระบบงานวิเคราะห์หมวดหมู่และจัดทำรายการ การใช้ระบบงานบริการยืม-คืน การใช้ระบบงานสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ และรายงานคุณสมบัติพิเศษของระบบ เมนูสำหรับช่วยเหลือมีปัญหาและอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ปัญหาที่พบมาก คือ การลบเขตข้อมูลที่ไม่ต้องกรอกออก รายการหนังสือค้างส่ง กรณีคืนหนังสือแล้วแต่ยังปรากฏรายการหนังสือค้างส่งอยู่ในระบบ และการสืบค้นด้วยคำภาษาไทย

กนก สุขมณี (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในเขตคลองสาน เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะบุคคลของผู้ใช้ ศึกษาการรับรู้และการใช้บริการ รวมถึงการเข้าร่วมกิจกรรมและการเข้าถึงห้องสมุดทางกายภาพของผู้ใช้ พร้อมทั้งศึกษาการใช้และปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศ โดยศึกษาจากผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในเขตคลองสาน จำนวน 591 คน ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร อเนงคาราม 228 คน และผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเขตคลองสาน 363 คน ผลการวิจัยโดยรวมสรุปได้ดังนี้ 1) ลักษณะบุคคลของผู้ใช้พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 9,000 บาทต่อเดือน มีภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยนอกเขตคลองสาน เหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดเนื่องจากห้องสมุดตั้งอยู่ใกล้บ้านทำให้มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดแห่งอื่นมาก่อน โดยมีลักษณะการดำเนินชีวิตคือ ชอบอ่านหนังสือ โดยอ่านหนังสือทุกวันเฉลี่ย 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง ในด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมพบว่า สมาชิกในครอบครัวไม่มีอิทธิพลต่อการอ่านของผู้ใช้บริการ สำหรับบุคคลที่สนับสนุนการอ่านนั้น เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีนิสัยชอบอ่านหนังสืออยู่แล้ว รองลงมา คือ พ่อแม่ ผู้ปกครอง และญาติพี่น้อง แหล่งหนังสือที่อ่านนั้น ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการอ่านยืมหนังสือของห้องสมุด

2) การรับรู้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดพบว่า บริการการอ่านเป็นบริการของห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการรับรู้และใช้มากที่สุด ส่วนบริการยืมถ่ายเอกสารนอกห้องสมุดและพิพิธภัณฑสถานท้องถิ่นเป็นบริการของห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่รับรู้ ในด้านการจัดกิจกรรมของห้องสมุดนั้น การจัดนิทรรศการเป็นกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รับรู้ ส่วนกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ได้รับรู้ว่าเป็นห้องสมุดมี คือ ค่ายเยาวชนรักการอ่าน โดยสื่อและช่องทางที่ผู้ใช้บริการรับรู้มากที่สุด คือ ป้ายประกาศ ส่วนในด้านความสนใจของผู้ใช้บริการต่อการรับรู้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สนใจและรับรู้ถึงประโยชน์ในการไปใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุด

3) การใช้แหล่งสารสนเทศพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นสมาชิกห้องสมุด มีจุดประสงค์เพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดมากที่สุด โดยเข้ามาใช้ห้องสมุดเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นหนังสือสารคดีโดยเฉลี่ยครั้งละ 1-2 เล่ม เนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ส่วนใหญ่มีเนื้อหาเกี่ยวกับความรู้ทั่วไป/ความรู้รอบตัว ในส่วนของปริมาณการยืมไปใช้นอกห้องสมุดนั้น คือ นวนิยาย/เรื่องสั้น เฉลี่ยครั้งละ 2 เล่ม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประสบปัญหาการใช้ห้องสมุดในระดับปานกลางในเรื่อง เนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ สภาพทรัพยากรสารสนเทศ การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด และการบริการห้องสมุด

4) การเข้าถึงห้องสมุดทางกายภาพพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการเข้าถึงห้องสมุดอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ เวลาเปิดปิดของห้องสมุด สภาพแวดล้อมและบรรยากาศ รวมทั้งความสะดวกในการใช้ห้องสมุด และ 5) การเข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุดพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุดเนื่องจากไม่มีเวลาว่าง สำหรับในส่วนของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมนั้นเนื่องจากได้ทราบข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด ซึ่งกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการเข้าร่วมมากที่สุด คือ การจัดนิทรรศการ ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่าการจัดกิจกรรมสัปดาห์ละครั้ง ในวันอาทิตย์ เวลา 12.00-16.30 น. นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้ต้องการให้ห้องสมุดจัดกิจกรรมประเภทการประกวดและการแข่งขันต่าง ๆ จัดทัศนศึกษา จัดค่ายเยาวชนรักการอ่าน จัดการเล่นเกมส์ และจัดนิทรรศการ

นพลักษณ์ ทองศาสตรา (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 127 คน แบ่งเป็น ผู้บริหาร 24 คน และผู้ปฏิบัติงาน 103 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานโดยทั่วไป พร้อมทั้งเปรียบเทียบการดำเนินงานของห้องสมุดกับเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2550 ที่สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ได้กำหนดไว้ พร้อมทั้งศึกษาปัญหาการดำเนินงาน และเปรียบเทียบการรับรู้ปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดของผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหาร ผลการวิจัยโดยรวมสรุปได้ว่า

- 1) การดำเนินงานของห้องสมุดในภาพรวมด้านการบริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบริหาร ความร่วมมือและเครือข่าย งบประมาณและการเงิน ทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากร สถานที่และครุภัณฑ์ รวมทั้งการสื่อสารและประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง
- 2) ผลการเปรียบเทียบ การดำเนินงานของห้องสมุดกับเกณฑ์มาตรฐานพบว่า แตกต่างจากเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดประชาชนในด้านการบริหาร ความร่วมมือและเครือข่าย งบประมาณและการเงิน ทรัพยากร สารสนเทศ การบริการ บุคลากร อาคารสถานที่และครุภัณฑ์ รวมทั้งการสื่อสารและประชาสัมพันธ์
- 3) ปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดพบว่า ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาการดำเนินงาน ห้องสมุดด้านงานบริหาร งานเทคนิค และงานบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ
- 4) เปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดของผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหารในดำเนินงานบริหาร งานเทคนิค และงานบริการ ในภาพรวมมีปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ ตรงกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

กนกพร อ่อนบุญ (2553: บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา การดำเนินงานห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บรวบรวม ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาห้องสมุด ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้ บริการห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 แห่ง และผู้เชี่ยวชาญด้าน บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการดำเนินงานใน ปัจจุบันด้านการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาปัญหาและ อุปสรรคในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร 3) วิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานในปัจจุบันด้านการบริหารจัดการของห้องสมุด ประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครกับมาตรฐานห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2550 และ 4) ศึกษา แนวทางการพัฒนาห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า สภาพ การดำเนินงานของห้องสมุดส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์กลางของชุมชน ให้บริการยืม-คืน บริการข่าวสาร บริการข้อมูลท้องถิ่น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ ห้องสมุด บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ และบริการอินเทอร์เน็ต กิจกรรมที่จัด ได้แก่ กิจกรรมส่งเสริม การอ่าน ปัญหาและอุปสรรคในด้านการบริหารจัดการห้องสมุดนั้น ส่วนใหญ่มีปัญหามากที่สุด ในด้านการบริหารงบประมาณ รองลงมา คือ ความร่วมมือกับองค์กรภายนอก/ชุมชน และ การประชาสัมพันธ์ และเมื่อเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานในปัจจุบันด้านการบริหารจัดการ ห้องสมุดกับมาตรฐานห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2550 ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย นั้น พบว่า สภาพการดำเนินงานในปัจจุบันแตกต่างกับมาตรฐานห้องสมุดประชาชนใน 7 ด้าน จาก 13 ด้าน คือ 1) ด้านการบริหารงบประมาณ 2) ด้านการประกันคุณภาพ 3) ด้านความร่วมมือกับองค์กร ภายนอก/ชุมชน 4) ด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ 5) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ และ 7) ด้านการจัดการความรู้ ส่วนในเรื่องของแนวทางการพัฒนา ห้องสมุดประชาชนสามารถจำแนกเป็น 2 องค์กรประกอบ ได้แก่ การบริหารจัดการทั่วไปและ

การให้บริการสารสนเทศ โดยในทุกด้านของการดำเนินงานควรมีการพัฒนาเพื่อเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการสารสนเทศให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน

จากการศึกษางานวิจัยทั้งในและต่างประเทศชี้ให้เห็นว่าการศึกษเกี่ยวกับห้องสมุดประชาชนนั้นส่วนใหญ่แล้วเป็นการวิจัยเชิงปริมาณแต่มีการวิจัยเชิงคุณภาพบ้าง ซึ่งเน้นเรื่องการศึกษาผู้ใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการของห้องสมุด เพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานต่าง ๆ ของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษารรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในต่างประเทศและในประเทศพบว่ามีการทำวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้เป็นจำนวนมาก แต่ส่วนใหญ่เป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานหรือในองค์กรธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์นั้นมีเป็นจำนวนน้อย และที่มีก็มักเป็นความพึงพอใจของบรรณารักษ์ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้คัดเลือกเฉพาะงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ โดยนำเสนอตามลำดับดังนี้

งานวิจัยในต่างประเทศ

งานวิจัยในต่างประเทศที่ศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์มีดังนี้

โรดริเกรซ (Rodriguez. 1991: Online) วิจัยเรื่อง ลักษณะงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงานของบรรณารักษ์วิเคราะห์และทำรายการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา: แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินลักษณะงานของบรรณารักษ์วิเคราะห์และทำรายการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในรัฐฟลอริดา 9 แห่ง ที่เปลี่ยนมาใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติในปี ค.ศ. 1986 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 48 คน ใช้แบบสอบถามการสำรวจวิเคราะห์งาน (Job Diagnostic Survey: JDS) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยรวบรวมข้อมูลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเนื้อหาและบริบทของงานได้ 19 ตัวแปร ซึ่งตัวแปร 5 ตัวแปรจาก 19 ตัวแปรนั้นได้นำมาประกอบกันเป็นดัชนี ซึ่งรู้จักกันในนามของคะแนนความเป็นไปได้ด้านแรงจูงใจ (Motivation Potential Score: MPS) ผลการวิจัยทำให้ได้ข้อมูลที่ปรากฏออกมา 2 รูปแบบ คือ 1) ข้อมูลจากบรรณารักษ์ จำนวน 26 คน ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาขนาดใหญ่ 3 แห่ง และ 2) ข้อมูลจากบรรณารักษ์ จำนวน 22 คน ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาขนาดเล็ก 6 แห่ง พบว่า คะแนนความเป็นไปได้ด้านแรงจูงใจของบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาขนาดเล็กสูงกว่ามาตรฐานแห่งชาติของหน่วยงานภาครัฐอย่างชัดเจน ในขณะที่บรรณารักษ์ที่ทำงานอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาขนาดใหญ่มีคะแนนความเป็นไปได้ด้านแรงจูงใจต่ำกว่ามาตรฐานแห่งชาติ

ทั้งหน่วยงานภาครัฐและงานด้านวิชาชีพอย่างชัดเจน สำหรับค่าเฉลี่ยของตัวแปร 7 ใน 18 ตัวแปรของบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาขนาดใหญ่มีคะแนนความเป็นไปได้ด้านแรงจูงใจต่ำกว่ามาตรฐานแห่งชาติอย่างเห็นได้ชัด และเมื่อนำค่าเฉลี่ยของบรรณารักษ์กลุ่มนี้มาเปรียบเทียบกับมาตรฐานแห่งชาติสำหรับงานด้านวิชาชีพนั้น 14 ใน 18 ตัวแปร มีคะแนนความเป็นไปได้ด้านแรงจูงใจต่ำกว่ามาตรฐานแห่งชาติอย่างชัดเจนเช่นกัน

โฮฟแคมป์ (Hovekamp. 1993: Online) ศึกษาเกี่ยวกับสภาพแรงงานและเจตคติของบรรณารักษ์วิชาชีพที่มีต่องานในด้านความพึงพอใจในงาน คุณค่าของงาน และความผูกพันต่อองค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถานะของสภาพแรงงานและเจตคติของบรรณารักษ์ที่มีต่องาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ บรรณารักษ์วิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันวิจัยต่าง ๆ ในประเทศสหรัฐอเมริกาจำนวน 400 คน แบ่งออกเป็น บรรณารักษ์ที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน 200 คน และบรรณารักษ์ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน 200 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์แบบถดถอย (Regression analysis) เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน จำนวน 12 ข้อ และเปรียบเทียบเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คุณค่าของงาน และความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่าการมีสหภาพแรงงานเพียงอย่างเดียวไม่สามารถอธิบายได้ถึงเจตคติที่มีต่องานได้เสมอไป การเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานนั้นเป็นเพียงตัวแปรตัวหนึ่งในหลาย ๆ ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ นอกจากนี้ยังพบว่าสหภาพแรงงานไม่ใช่ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านคุณค่างาน และงานวิจัยนี้ยังชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งความผูกพันที่มีต่อสหภาพแรงงานนั้นอาจมีผลเชิงบวกกับความผูกพันต่อห้องสมุดแต่ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญ

เคม (Kem. 1994: Online) วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนตามทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก และพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในรัฐฟลอริดา โดยศึกษาว่าปัจจัยต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นมีอะไรบ้าง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของนิคเคนส์และบอชซ์ (Nickens and Bauch) ในส่วนที่ว่าพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันทำให้เกิดการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่แตกต่างกัน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในงาน 2 ชุด คือ Marcus Paul Placement Profile (MPPP) และ Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) โดยมีคำถามเฉพาะที่ใช้ในแบบสอบถาม คือ 1) พฤติกรรมการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ที่วัดโดยใช้แบบสอบถาม MPPP มีประเภทใดบ้าง 2) ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่บรรณารักษ์สามารถรับรู้ได้ตามที่รายงานไว้ในแบบสอบถาม MSQ คืออะไร 3) ปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้จากการวิเคราะห์จากแบบสอบถาม MSQ แสดงถึงคุณลักษณะของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนหรือไม่ และ 4) คะแนนของพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันของบรรณารักษ์ที่วัดจากแบบสอบถาม MPPP นั้นแตกต่างจากคะแนนของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่วัดจากแบบสอบถาม

MSQ หรือไม่ ดำเนินการศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน โดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ได้ผลตอบรับ 202 คน ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ถูกแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ตามประเภทของพฤติกรรมการปฏิบัติงานซึ่งไม่แตกต่างจากผลการศึกษาที่ผ่านมาที่พบว่าบรรณารักษ์มีความพึงพอใจในงาน ถึงแม้ว่าจะพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างเห็นได้ชัด ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยสามารถนำประเภทของพฤติกรรมการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานไปใช้ในการคัดเลือกบุคลากร การบรรจุตำแหน่ง การพัฒนาและฝึกอบรม การบริหารจัดการห้องสมุด และการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยในประเทศที่ศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์มีดังนี้

อุไรพรรณ หล่อศิริ (2524: บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือกับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง คือ บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือกับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย จำนวน 90 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัยโดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ชเบอร์เกอร์เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย แบ่งการวัดออกเป็น 16 ปัจจัย ได้แก่ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง ความมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม นโยบายของห้องสมุดและการปฏิบัติงาน การร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน ความคิดริเริ่ม การยอมรับนับถือ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน การให้บริการสังคม สถานภาพทางสังคม สภาวะและความสะดวก หัวหน้างานที่มีความสามารถและยุติธรรม ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน และความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการเพียงปัจจัยเดียว คือ การให้บริการสังคม ในส่วนของปัจจัยที่บรรณารักษ์ทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจสูง 3 ปัจจัยแรก คือ การร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน ความสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

เปล่งศรี อิงคนินันท์ (2526: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ใช้แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 4 ระดับ เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีสองปัจจัยซึ่งเป็นแนวคิดของเฮอร์ชเบอร์เกอร์เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย แล้วจึงคัดเลือกปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 10 ปัจจัย ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ

ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และเงินเดือน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สำหรับปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในระดับมาก 7 ปัจจัย ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหาร ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในระดับน้อย 3 ปัจจัย ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า และเงินเดือน

ศรีเรือน โกศลวัฒน์ (2527: บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ฉบับ คือ แบบประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย และแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ พัฒนามาจากแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สร้างโดย ดูนาทันและซาลูซซี่ (Dunathan and Saluzzi) ประกอบด้วยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชา ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต โดยใช้กลุ่มประชากร จำนวน 128 คน ได้แก่ ข้าราชการตำแหน่งบรรณารักษ์ซึ่งปฏิบัติงานมาแล้วเป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 1 ปี ในห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร 8 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตธนบุรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และมหาวิทยาลัยศิลปากร วิงท่าพระ ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง บรรณารักษ์ทุกกลุ่มต่างมีอันดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกัน คือ มีความพึงพอใจในปัจจัยลักษณะงานเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน การเลื่อนตำแหน่ง และค่าตอบแทน นอกจากนี้ยังพบว่าคุณภาพการทำงานเมื่อจำแนกตามลักษณะหน้างาน ระดับการศึกษา อายุการเป็นบรรณารักษ์ และสถานภาพการสมรสที่ต่างกันไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างในความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

จีราพรธน์ พัฒนกุลชัย (2530: บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งเป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 6 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน

การปกครองบังคับบัญชา สิ่งตอบแทน เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย ปีการศึกษา 2529 จำนวน 75 คน จากห้องสมุด 21 แห่ง โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นอย่างเป็นสัดส่วน ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทยโดยรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามประเภทของงานและประสบการณ์ในการทำงานนั้น ปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ปัจจัยลักษณะงาน ส่วนปัจจัยอื่นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามประเภทของงานที่แตกต่างกันนั้นพบว่า บรรณารักษ์มีความพึงพอใจต่อปัจจัยลักษณะงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยอื่นนั้นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สุวรรณศรี ศรีสุวัจนริย์ (2533: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานห้องสมุดของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์เกอร์ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 10 ปัจจัย ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และเงินเดือน กลุ่มตัวอย่าง คือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล 29 วิทยาเขต แบ่งเป็น บรรณารักษ์ จำนวน 53 คน เจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 58 คน รวมทั้งสิ้น 111 คน ทั้งนี้ไม่รวมถึงบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดคณะ และผู้ที่อยู่ในระหว่างศึกษาต่อ ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป และในด้านองค์ประกอบต่าง ๆ ในระดับปานกลาง โดยองค์ประกอบที่ทำให้บรรณารักษ์มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านความรับผิดชอบ

จิราภรณ์ โนราช (2537: บทคัดย่อ) วิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนโดยใช้ทฤษฎีองค์ประกอบของเฮอริชเบอร์เกอร์มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนจำแนกตามตัวแปร ระดับของห้องสมุด ตำแหน่งของบุคลากร วุฒิทางการศึกษาของบุคลากร การมีและไม่มีวุฒิทางด้านบรรณารักษศาสตร์ และเพื่อประมวลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนตามทัศนะของบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชน

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ที่ห้องสมุดประชาชนจังหวัด 15 แห่ง และห้องสมุดประชาชนอำเภอ 71 แห่ง รวมทั้งสิ้น จำนวน 100 คน (บรรณารักษ์ 21 คน และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 79 คน) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ในรายด้านนั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเพียงด้านเดียว คือ ด้านความรับผิดชอบ ที่เหลืออีก 9 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลนั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานระหว่างกลุ่ม เมื่อเปรียบเทียบระดับของห้องสมุดพบว่า บุคลากรห้องสมุดประชาชนอำเภอมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าบุคลากรห้องสมุดประชาชนจังหวัดในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างตำแหน่งของบุคลากรพบว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างวุฒิการศึกษาไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างการมีและไม่มีวุฒิการศึกษาทางด้านบรรณารักษ์พบว่า ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาทางด้านบรรณารักษ์มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่ไม่มีวุฒิทางด้านบรรณารักษ์ และ 3) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคในการทำงาน ได้แก่ งบประมาณในการทำงานมีน้อย บุคลากรมีน้อย และหนังสือมีจำนวนน้อย เป็นต้น ส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมได้แก่ ควรขยายระดับตำแหน่งบุคลากรให้สูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ ควรเพิ่มงบประมาณ และควรปรับปรุงตำแหน่งงานจากข้าราชการพลเรือนเป็นข้าราชการครู เป็นต้น

นัยนา รักสกุล (2541: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชน มีความมุ่งหมายในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชน 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชน จำแนกตามตัวแปร อายุ วุฒิการศึกษา เงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน และประเภทของห้องสมุด และ 3) เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชน โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งสร้างขึ้นตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชนจังหวัด ห้องสมุดประชาชนเฉลิมราชกุมารี และห้องสมุดประชาชนอำเภอ จำนวน 233 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่ายตามสภาพภูมิศาสตร์และประเภทของห้องสมุดที่ปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า 1) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านเงินเดือน และด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี มีเงินเดือนต่ำกว่า 9,000 บาท มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี และมี

ตำแหน่งบรรณารักษ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป มีเงินเดือนมากกว่า 9,000 บาท มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี และมีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่รายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก 3) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนที่มีวุฒิปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนจังหวัดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่รายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนเฉลิมราชกุมารีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนอำเภอมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่รายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก 4) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนที่มีอายุ วุฒิมัธยมศึกษา เงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน และประเภทห้องสมุดประชาชนที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และ 5) ปัญหาของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชน 3 อันดับแรก คือ ไม่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีงานอื่นนอกเหนือจากงานห้องสมุดมากเกินไป และไม่มีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน

สังต์ ประดิษฐสุวรรณ (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน สังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขวัญในการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาสถานภาพส่วนตัวที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน สังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัยโดยสร้างขึ้นจากทฤษฎีของเฮอริชเบอร์เกอร์เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการสร้างคำถามการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชนจังหวัด ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” และห้องสมุดประชาชนอำเภอทุกจังหวัดทั่วประเทศ จำนวน 255 คน โดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า ขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและบรรณารักษ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านของตัวแปรเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวนั้น ตัวแปรด้านเงินเดือนและประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับห้องสมุดประชาชนมีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานในด้านการยอมรับ และรู้สึกประสบผลสำเร็จ ส่วนตัวแปรด้านอายุ วุฒิมัธยมศึกษา ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน และสถานที่ปฏิบัติงานไม่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และบรรณารักษ์ห้องสมุด

กัณฑ์รัตน์ ถาวรประเสริฐ (2551: บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามตัวแปร สถาบันการศึกษาที่สังกัด วุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน และ 3) ศึกษาอันดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ตเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอิร์ชเบอร์เกอร์เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย แล้วจึงคัดเลือกปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 10 ปัจจัย คือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการบังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่าง คือ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 11 แห่ง และบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน 11 แห่ง จำนวน 275 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น ผลการวิจัยพบว่า 1) บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความรับผิดชอบ และมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านสิ่งตอบแทน และเมื่อเปรียบเทียบตามตัวแปรพบว่า บรรณารักษ์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันทุกตัวแปร 2) บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความรับผิดชอบ และมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และเมื่อเปรียบเทียบตามตัวแปรพบว่า บรรณารักษ์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันทุกตัวแปร 3) บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความรับผิดชอบและมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านสิ่งตอบแทน และเมื่อเปรียบเทียบตามตัวแปรพบว่า บรรณารักษ์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันทุกตัวแปร 4) บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยต่าง ๆ 10 ปัจจัยตามความสำคัญ ดังนี้ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จ ลักษณะงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้า สิ่งตอบแทน และนโยบายและการบริหาร

จากการศึกษางานวิจัยทั้งในและต่างประเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดนั้นส่วนใหญ่ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก มีเพียงบางด้านเท่านั้นที่ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานบ้าง เช่น ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านผลตอบแทน การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งผู้บริหารสามารถนำความคิดเห็นต่าง ๆ เหล่านี้มาเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการเพื่อสนองตอบปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น และกำจัดปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานให้น้อยลงได้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพผสมผสานกับการวิจัยเชิงปริมาณ และได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ขั้นตอนการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. การศึกษาเรื่ององค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ รวมทั้งปัญหาในการพัฒนาห้องสมุด เก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์

ประชากร คือ ผู้บริหารห้องสมุด จำนวน 5 คน ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน 1 คน หัวหน้าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี 1 คน หัวหน้าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ซอยพระนาง 1 คน และอดีตหัวหน้าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี 2 คน

2. การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานหลังจากพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและใช้วิธีการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ประชากร คือ ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และอาสาสมัครของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี และห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ซอยพระนาง จำนวน 17 คน ประกอบด้วย บรรณารักษ์ 4 คน เจ้าหน้าที่ห้องสมุด 6 คน และอาสาสมัคร 7 คน

ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 6 คน โดยทำการคัดเลือกจากประชากรเพื่อให้เป็นตัวแทนที่ดีที่สุดของกลุ่มประชากร จำนวนเท่ากันทุกกลุ่ม คือ กลุ่มละ 2 คน เพื่อควบคุมความแปรปรวนที่เกิดขึ้นในการวิจัยอย่างมีระบบและมีค่าสูงสุด

3. การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

ประชากร คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี จำนวน 269,666 คน และห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ซอยพระนาง จำนวน 257,795 คน รวมทั้งสิ้น 527,461 คน ซึ่งได้มาจากสถิติผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ประจำปีงบประมาณ 2553 (ตุลาคม 2552–กันยายน 2553)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ทั้งสองแห่งที่สุ่มมาจาก ประชากรข้างต้นโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสถานที่ของห้องสมุดและเพศ จำนวน 375 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่ระบุตัวอย่างไว้ในตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970: Online)

ขั้นตอนการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. การศึกษาและค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หนังสือ วารสาร เอกสารการประชุม งานวิจัย วิทยานิพนธ์ทั้งภาษาไทยและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับประวัติ พัฒนาการ และการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร
2. การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร และห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ เป็นการกำหนดขอบเขตหรือประเด็นที่ต้องการศึกษา
3. สร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือ และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

4.1 การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหารเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อ องค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ รวมทั้ง ปัญหาในการพัฒนาห้องสมุด และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 6 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุด เพื่อการเรียนรู้แล้ว ระหว่างวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2555 ถึงวันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2555

4.2 การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แล้วตามทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก และแจกแบบสอบถามแก่ผู้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อ ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ระหว่างวันที่ 8 ตุลาคม 2554 ถึงวันที่ 15 ตุลาคม 2554

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อองค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ 5 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเทคโนโลยี ด้านการจัดบริการ ด้านบุคลากร และด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุด รวมทั้งปัญหาในการพัฒนาห้องสมุด และแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ 10 ด้าน ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านการบังคับบัญชา

2. แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ และแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ 5 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเทคโนโลยี ด้านการจัดบริการ ด้านบุคลากร และด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุด

ขั้นตอนในการสร้างแบบสัมภาษณ์

การสร้างแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อองค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ รวมทั้งปัญหาในการพัฒนาห้องสมุด และแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ มีขั้นตอนดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ มาสร้างแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดย 1) มีข้อคำถามครอบคลุมเรื่ององค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน รวมทั้งปัญหาในการพัฒนาห้องสมุด และ 2) มีข้อคำถามครอบคลุมเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ 10 ด้าน ตามที่นิยามไว้ในนิยามศัพท์เฉพาะ

2. นำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อประธานและกรรมการที่ควบคุมปริญญาบัตรเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเนื้อหาความเหมาะสมในการใช้ถ้อยคำ สำนวนภาษา และความชัดเจนของข้อคำถาม

3. ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำแล้วเสนอต่อประธานและกรรมการที่ควบคุมปริญญาบัตรตรวจสอบอีกครั้ง และได้รับอนุมัติให้นำไปสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างต่อไป

วิธีการหาคุณภาพของแบบสัมภาษณ์

1. นำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่สร้างขึ้นไปปรึกษากับประธานและกรรมการที่ควบคุมปริญญาโท
2. ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำแล้วเสนอต่อประธานและกรรมการที่ควบคุมปริญญาโทตรวจสอบอีกครั้ง เมื่อได้รับอนุมัติแล้วจึงนำไปปรับปรุงเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างฉบับจริงเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม

การสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ และแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้เกิดความพึงพอใจ
2. ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการวัดความพึงพอใจ โดยเลือกใช้แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) เห็นด้วย (4) ไม่แน่ใจ (3) ไม่เห็นด้วย (2) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
3. ศึกษาตัวอย่างแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งสร้างโดย ภัทรรัตน์ ธารพรเสริฐ (2551: ภาคผนวก ก) สุรวงศ์ ศรีสุวัจรีย์ (2533: ภาคผนวก ก) และ เปล่งศรี อิงคนินันท์ (2524: ภาคผนวก ข) รวมทั้งศึกษาตัวอย่างแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครซึ่งสร้างโดย กนก สุขุมณี (2551: ภาคผนวก ค) อัญชลี ตุ่มทอง (2547: ภาคผนวก ก) และเทียมมนา ธรรมโชติ (2543: ภาคผนวก ค)
4. สร้างข้อคำถามจากข้อมูลที่ได้ศึกษาในข้างต้นมาเป็นแบบสอบถาม โดย
 - 1) มีข้อคำถามครอบคลุมเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ และ 2) มีข้อคำถามครอบคลุมเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้
 - 4.1 แบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบให้เลือกตอบและเติมข้อความในช่องว่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในห้องสมุด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ข้อคำถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

4.2 แบบสอบถามเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบให้เลือกตอบและเติมข้อความในช่องว่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพการเป็นสมาชิกห้องสมุด และประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุด

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ข้อคำถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อประธานและกรรมการที่ควบคุมปริญญาบัตรเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเนื้อหา ความเหมาะสมในการใช้ถ้อยคำ สำนวนภาษา และความชัดเจนของข้อคำถาม จากนั้นจึงดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะแล้วส่งให้ตรวจพิจารณาอีกครั้ง

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการอนุมัติแล้วจากประธานและกรรมการที่ควบคุมปริญญาบัตรไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา สำนวนภาษา และความชัดเจนของข้อคำถาม เพื่อนำมาวัดหาค่าความตรงของเนื้อหา (Content validity) ซึ่ง

- 1) แบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 84 ข้อ
- และ 2) แบบสอบถามเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 57 ข้อ โดยผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา มีรายนามดังนี้

1.6.1 คุณสิริลักษณ์ ธรรมธร หัวหน้าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี

1.6.2 คุณโศจิรัชมี กุลศิริชัยวัฒน์ หัวหน้าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

ชอยพระนาง

1.6.3 รศ. ธาดาศักดิ์ วชิรปรัชญาพงษ์ อาจารย์พิเศษในสาขา

บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

7. นำแบบสอบถามกลับมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องซึ่งกำหนดให้มีค่าตั้งแต่ 0.05 ขึ้นไป มาปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับสำนวนภาษาและความชัดเจนของข้อคำถาม โดยมีรายละเอียดดังนี้

7.1 แบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน
 หอสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นหอสมุดเพื่อการเรียนรู้ ได้ข้อคำถามใน
 ตอนที่ 1 จำนวน 5 ข้อ และได้ข้อคำถามในตอนที่ 2 จำนวนทั้งหมด 84 ข้อ ซึ่งได้ตัดข้อคำถามที่มี
 ลักษณะซ้ำซ้อนออกไปตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 4 ข้อ จึงได้ข้อคำถามจำนวนทั้งหมด
 80 ข้อ ดังนี้

7.1.1 ด้านลักษณะงาน เดิมมีข้อคำถาม 10 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไข
 เรียบร้อยแล้วยังคงได้ข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ

7.1.2 ด้านความรับผิดชอบ เดิมมีข้อคำถาม 7 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุง
 แก้ไขเรียบร้อยแล้วได้ข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ส่วนข้อที่เหลือผู้เชี่ยวชาญให้ตัดออกไป

7.1.3 ด้านความสำเร็จ เดิมมีข้อคำถาม 8 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไข
 เรียบร้อยแล้วยังคงได้ข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อ

7.1.4 ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ เดิมมีข้อคำถาม 8 ข้อ เมื่อทำ
 การปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วได้ข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อ

7.1.5 ด้านความก้าวหน้า เดิมมีข้อคำถาม 7 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุง
 แก้ไขเรียบร้อยแล้วได้ข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ส่วนข้อที่เหลือผู้เชี่ยวชาญให้ตัดออกไป

7.1.6 ด้านสิ่งตอบแทน เดิมมีข้อคำถาม 7 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไข
 เรียบร้อยแล้วได้ข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ส่วนข้อที่เหลือผู้เชี่ยวชาญให้ตัดออกไป

7.1.7 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เดิมมีข้อคำถาม 11 ข้อ
 เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วได้ข้อคำถามทั้งหมด 11 ข้อ

7.1.8 ด้านนโยบายและการบริหาร เดิมมีข้อคำถาม 9 ข้อ เมื่อทำการ
 ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วได้ข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อ

7.1.9 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เดิมมีข้อคำถาม 8 ข้อ เมื่อทำการ
 ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วได้ข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อ

7.1.10 ด้านการบังคับบัญชา เดิมมีข้อคำถาม 9 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุง
 แก้ไขเรียบร้อยแล้วได้ข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อ ส่วนข้อที่เหลือผู้เชี่ยวชาญให้ตัดออกไป

7.2 แบบสอบถามเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดเพื่อ
 การเรียนรู้ ได้ข้อคำถามในตอนที่ 1 จำนวน 6 ข้อ และได้ข้อคำถามในตอนที่ 2 จำนวน 60 ข้อ
 รวมทั้งเพิ่มข้อคำถามเพื่อให้ครอบคลุมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ข้อ จึงได้ข้อคำถาม
 จำนวนทั้งหมด 62 ข้อ ดังนี้

7.2.1 ด้านอาคารสถานที่ เดิมมีข้อคำถาม 20 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุง
 แก้ไขเรียบร้อยแล้วได้ข้อคำถามทั้งหมด 19 ข้อ ส่วนข้อที่เหลือผู้เชี่ยวชาญให้ตัดออกไป

7.2.2 ด้านเทคโนโลยี เดิมมีข้อคำถาม 7 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไข
 เรียบร้อยแล้วได้ข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ส่วนข้อที่เหลือผู้เชี่ยวชาญให้ตัดออกไป

7.2.3 ด้านการจัดบริการ เดิมมีข้อคำถาม 16 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วได้ข้อคำถามทั้งหมด 26 ข้อ ซึ่งได้ข้อคำถามเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญ

7.2.4 ด้านบุคลากร เดิมมีข้อคำถาม 7 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วได้ข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ส่วนข้อที่เหลือผู้เชี่ยวชาญให้ตัดออกไป

7.2.5 ด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุด เดิมมีข้อคำถาม 7 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วได้ข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ส่วนข้อที่เหลือผู้เชี่ยวชาญให้ตัดออกไป

วิธีการหาคุณภาพของแบบสอบถาม

1. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วเสนอต่อประธานและกรรมการที่ควบคุมปริญญาบัตร และได้รับการอนุมัติให้นำไปทดลองใช้ (Try out) ต่อไปได้

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับการอนุมัติจากประธานและกรรมการที่ควบคุมปริญญาบัตรไปทดลองใช้ ดังนี้

2.1 นำแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ไปทดลองใช้กับผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ 3 แห่ง จำนวน 15 คน ระหว่างวันที่ 17-19 กันยายน 2554 ซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

2.1.1 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้มีนบุรี จำนวน 5 คน

2.1.2 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้บางกะปิ จำนวน 5 คน

2.1.3 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สะพานสูง จำนวน 5 คน

2.2 นำแบบสอบถามเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ 3 แห่ง จำนวน 45 คน ระหว่างวันที่ 17-19 กันยายน 2554 ซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

2.2.1 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้มีนบุรี จำนวน 15 คน

2.2.2 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้บางกะปิ จำนวน 15 คน

2.2.3 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สะพานสูง จำนวน 15 คน

3. นำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach α - Coefficient) โดยแบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 และแบบสอบถามเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88 ซึ่งถือว่าเป็นแบบสอบถามที่มีคุณภาพและสามารถที่จะนำไปใช้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจริงต่อไปได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์

1.1 ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อให้ออกหนังสือถึง ผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว เพื่อขออนุญาต สัมภาษณ์หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน หัวหน้าห้องสมุด อดีตหัวหน้าห้องสมุด บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และอาสาสมัครของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี และห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ซอยพระนาง

1.2 ผู้วิจัยส่งหนังสือถึงหัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน หัวหน้าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี หัวหน้าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ซอยพระนาง และอดีตหัวหน้าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี เพื่อแนะนำตัวพร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ใน การสัมภาษณ์

1.3 ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2555 ถึงวันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2555

2. การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยแบบสอบถาม

2.1 ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อให้ออกหนังสือถึง ผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี และห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ซอยพระนาง

2.2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 8 ตุลาคม 2554 ถึงวันที่ 15 ตุลาคม 2554 ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด จำนวน 17 ฉบับ และในส่วนของผู้ให้บริการได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด จำนวน 375 ฉบับ ซึ่งได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการตลอดทั้งสัปดาห์ในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน เพื่อหลีกเลี่ยงการเก็บข้อมูลซ้ำ โดยแบ่งเป็น 3 ช่วงเวลา ดังนี้

2.2.1 ช่วงที่ 1 ระหว่างเวลา 09.00-12.00 น.

2.2.2 ช่วงที่ 2 ระหว่างเวลา 12.01-16.00 น.

2.2.3 ช่วงที่ 3 ระหว่างเวลา 16.01-19.00 น.

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์

1.1 ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อม ๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการดำเนินการสัมภาษณ์แต่ละครั้งผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทันที ซึ่งเป็น การวิเคราะห์ขั้นต้นเพื่อประเมินว่าข้อมูลที่ได้รับขณะสัมภาษณ์นั้นมีความสอดคล้องกับประเด็น ปัญหาที่ใช้ในการวิจัย

1.2 ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหาโดยละเอียดภายหลังเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็น กิจกรรมที่ดำเนินการต่อเนื่องจากการสัมภาษณ์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.2.1 ผู้วิจัยใช้เทปบันทึกเสียงบันทึกคำให้สัมภาษณ์ และนำเทปบันทึกเสียง คำสัมภาษณ์มาถอดความแบบคำต่อคำในรูปแบบของแฟ้มเอกสาร

1.2.2 ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา เป็นขั้นตอนการนำเนื้อหาใน แฟ้มเอกสารมาพิสูจน์อักษร และส่งให้ผู้ให้ข้อมูลหลักตรวจสอบรับรองความถูกต้องของข้อมูลก่อนที่ จะนำไปวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

1.2.3 ผู้วิจัยเข้ารหัสข้อมูล เป็นขั้นตอนการทอนข้อมูลเพื่อเลือกเฟ้นเฉพาะ ข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันกับประเด็นปัญหาการวิจัย

1.2.4 ผู้วิจัยแปลผลจากข้อมูลที่เข้ารหัสแล้ว เป็นขั้นตอนการแสดงผลฐาน ข้อมูล โดยการวิเคราะห์และการตีความข้อมูลจากรหัสข้อมูลด้วยการใช้วิธีอุปนัยเพื่อค้นหาข้อมูล 2 ส่วน คือ 1) ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อองค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดประชาชน กรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ รวมทั้งปัญหาในการพัฒนาห้องสมุด และ 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจาก พัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

2. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยแบบสอบถาม

2.1 แบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

2.1.1 ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 17 ชุด มาวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคำนวณสำเร็จ ซึ่งใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวิเคราะห์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนา เป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ 10 ด้าน ซึ่งเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ มาแจกแจงความถี่เป็นรายด้านในแต่ละด้าน

2.2 แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ

2.2.1 ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 375 ชุด มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคำนวณสำเร็จดังนี้

2.2.1.1 ใช้คำร้อยละ วิเคราะห์สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ระดับการศึกษา สถานภาพการเป็นสมาชิกห้องสมุด ประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุด อายุ อาชีพ และเพศ

2.2.1.2 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ใน 5 ด้าน ซึ่งเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ มาแจกแจงความถี่เป็นรายด้านในแต่ละด้าน โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนนแต่ละข้อของคำตอบดังนี้

ตอบช่องเห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดน้ำหนักให้เท่ากับ 5 คะแนน
ตอบช่องเห็นด้วย	กำหนดน้ำหนักให้เท่ากับ 4 คะแนน
ตอบช่องไม่แน่ใจ	กำหนดน้ำหนักให้เท่ากับ 3 คะแนน
ตอบช่องไม่เห็นด้วย	กำหนดน้ำหนักให้เท่ากับ 2 คะแนน
ตอบช่องไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดน้ำหนักให้เท่ากับ 1 คะแนน

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์เป็นภาพรวม รายด้าน และรายข้อ โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยแบบอิงเกณฑ์ (Criterion reference) 5 ระดับ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 9) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	หมายความว่า	ผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	หมายความว่า	ผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	หมายความว่า	ผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	หมายความว่า	ผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	หมายความว่า	ผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.2.1.3 ใช้ค่าสถิติ t-test แบบ Independent วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ โดยจำแนกตามตัวแปร ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพการเป็นสมาชิกห้องสมุด

2.2.1.4 ใช้ค่าสถิติ F-test วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ โดยจำแนกตามตัวแปร ประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุด หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติดำเนินการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมจากผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี และห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนาง ตามจุดมุ่งหมายในการศึกษาดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อองค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ รวมทั้งปัญหาในการพัฒนาห้องสมุด
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้
3. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

A1	แทน	ผู้บริหาร คนที่ 1
A2	แทน	ผู้บริหาร คนที่ 2
A3	แทน	ผู้บริหาร คนที่ 3
A4	แทน	ผู้บริหาร คนที่ 4
A5	แทน	ผู้บริหาร คนที่ 5
P1	แทน	ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 1
P2	แทน	ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 2
P3	แทน	ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 3
P4	แทน	ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 4
P5	แทน	ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 5
P6	แทน	ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 6

1. ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อองค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดประชาชน กรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ รวมทั้งปัญหาในการพัฒนาห้องสมุด

ผู้วิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์ผู้บริหาร จำนวน 5 คน ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว 1 คน หัวหน้าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี 1 คน หัวหน้าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ซอยพระนาง 1 คน และอดีตหัวหน้าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี 2 คน การสัมภาษณ์ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ และองค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ดังนี้

1.1 การพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญสำหรับกระบวนการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ซึ่งผู้บริหารห้องสมุดเสนอประเด็นที่นำไปสู่ความสำเร็จ ประกอบด้วย 7 ประเด็น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1.1 วิสัยทัศน์ของผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความเป็นมาของการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครจากที่เป็นอยู่เดิมมาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ เกิดจากแนวคิดของผู้บริหารระดับสูง คือ คุณอภิรักษ์ โกษะโยธิน ซึ่งดำรงตำแหน่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในขณะนั้น (ปี พ.ศ. 2548) ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาห้องสมุดซึ่งเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่มีความสำคัญจึงมีนโยบายที่เด่นชัดในการพัฒนาห้องสมุดดังกล่าวให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ผู้บริหารระดับสูง ท่านอภิรักษ์ โกษะโยธิน ท่านเป็นนักอ่านแล้วท่านก็เห็นว่าการพัฒนาห้องสมุดเป็นสิ่งที่ดี มีคุณค่า และมีประโยชน์สำหรับประชาชน ท่านก็ให้งบประมาณมาเราเสนอไปท่านก็ไม่ขัดเลยนะคะให้มาหมดเลย เพราะสิ่งสำคัญที่จะทำให้งานห้องสมุดก้าวหน้าได้ คือ ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A1

“ทีมผู้บริหารของ กทม. สมัยนั้น คือ ท่านอภิรักษ์ โกษะโยธิน ซึ่งท่านมีไอเดียที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตในด้านแหล่งการเรียนรู้ก็เลยมีโครงการที่จะปรับปรุงห้องสมุด”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A3

“เกิดจากผู้บริหารของกรุงเทพมหานครสมัยนั้น คือ ท่านผู้ว่าฯ อภิรักษ์ โกษะโยธิน ท่านเห็นความสำคัญของห้องสมุดที่เป็นแหล่งการเรียนรู้ท่านก็เลยมีแนวคิดที่จะพัฒนาห้องสมุด”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A2

1.1.2 การส่งเสริมให้มีห้องสมุดครอบคลุมทุกพื้นที่ในกรุงเทพมหานคร ผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในปัจจุบันยังมีจำนวนไม่เพียงพอ ซึ่งปัญหาสำคัญ คือ ไม่มีพื้นที่สำหรับจัดตั้งห้องสมุด ที่ดินบางแห่งที่ได้รับบริจาคมาก็มักตั้งอยู่ในทำเลที่ห่างไกลจากชุมชนยังไม่ได้รับการพัฒนาทำให้การเดินทางไม่สะดวก หรือเป็นพื้นที่ในวัดซึ่งไม่เหมาะสมในการสร้างห้องสมุด

“สาเหตุหนึ่งที่ทำให้ประชาชนของประเทศไทยไม่รักการอ่านเท่าที่ควร คือห้องสมุดไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชนทำให้ไม่มีโอกาสเข้าถึงแหล่งการเรียนรู้ ทั้ง ๆ ที่ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้หนึ่งที่ประชาชนให้ความสนใจในระดับมาก แต่ในปัจจุบันภาครัฐไม่ได้ลงทุนทางด้านนี้เท่าที่ควรเพราะส่วนใหญ่จะลงทุนในเรื่องโครงสร้างพื้นฐาน ดังนั้นภาครัฐควรดูแลและสนับสนุนในเรื่องของแหล่งการเรียนรู้ให้ทัดเทียมกับในต่างประเทศที่สนับสนุนให้ประชาชนรักการอ่าน อย่างไรก็ตาม กรุงเทพมหานครมีความยินดีที่จะรับบริจาคที่ดินถ้าเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมก็พร้อมที่จะสนับสนุนงบประมาณและดำเนินการจัดตั้งห้องสมุดได้ทันที ไม่ว่าจะเป็นภาคเอกชน ภาครัฐ องค์กร หน่วยงาน หรือสถาบันต่าง ๆ ที่มีพื้นที่แล้วอยู่ในทำเลที่เหมาะสม โดยให้พื้นที่กทม. สัก 200-300 ตารางวาก็สามารถที่จะสร้างห้องสมุดได้ คือพร้อมทั้งด้านงบประมาณและการบริหารจัดการ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A1

“ห้องสมุดมีไม่เพียงพอจะ น่าจะมีให้ครบทุกเขต และควรมีตามชุมชนต่าง ๆ ด้วย คือห้องสมุดของ กทม. ยังเข้าไปไม่ถึงชุมชนจริง ๆ เนื่องจากประชากรของเราเยอะนะค่ะ เพราะว่าการหาสถานที่ที่จะสร้างห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญที่สุดเลยค่ะ เรื่องงบประมาณไม่มีปัญหาถ้ามีพื้นที่”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A4

“จำนวนห้องสมุดยังไม่เพียงพอ ตอนนี้อยู่ในระดับน้อยถ้าเทียบกับเขตที่เรามีในตอนนี้เป็น 50 เขต ห้องสมุดเพิ่งมีแค่เกินครึ่งมานิดเดียวเอง ยังไม่ถึง 30 แห่งเลยที่เป็นอาคารห้องสมุดนะ คืออย่างน้อยน่าจะมีห้องสมุดประมาณ 70-80 เปอร์เซนต์ของจำนวนเขตที่มีอยู่”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A2

1.1.3 การตระหนักในนโยบายการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ของ กรุงเทพมหานคร ผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่า กรุงเทพมหานครได้กำหนดนโยบายหลักในการพัฒนาห้องสมุดไว้ 3 ประการ คือ 1) พัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครให้เป็นห้องสมุดมิติใหม่สำหรับเด็ก เยาวชน และประชาชนได้เข้าใช้บริการ 2) สนับสนุนให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองแห่งการอ่าน เพื่อให้ประชาชนรักการอ่าน และเรียนรู้อย่างมีความสุขภายในห้องสมุด และ 3) เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ของคนทุกวัย มีเทคโนโลยีการเรียนรู้สมัยใหม่ให้ทุกคนทุกวัยพัฒนาตนเองได้ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์สะท้อนให้เห็นว่า ผู้บริหารควรตระหนักถึงนโยบายเหล่านี้โดยเน้นเรื่อง การขยายจำนวนห้องสมุด และมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อพัฒนาให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่ทันสมัย ตลอดจนเป็นแหล่งที่ส่งเสริมให้ประชาชนรักการอ่านตั้งแต่วัยเด็ก

“ขณะนี้ เป็นยุคของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งจากกระแสเหล่านี้ มันเป็นการหลั่งไหลของข้อมูล ถ้าเราไม่พัฒนาเราก็จะตามเขาไม่ทัน ดังนั้นจึงต้องมีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ในห้องสมุดเพื่อให้ทันกับเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A1

“ที่คิดว่าการพัฒนาแหล่งเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญ เพราะว่าเป็นที่ที่ให้ความรู้ เป็นที่จุดประกาย คือ เราจะบ่มเพาะเด็กตั้งแต่เล็ก ๆ ถึงแม้ว่าห้องสมุดประชาชนเราจะให้บริการกับคนทุกเพศทุกวัยก็จริง แต่เรามุ่งประเด็นหลักไปที่เด็กนะเพื่อที่จะพัฒนาให้เขาได้เรียนรู้ ได้มีสติปัญญา”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A2

“ต้องการให้ประชาชนมีแหล่งความรู้ที่เข้าถึงได้ง่าย และไม่เสียค่าใช้จ่ายมาก คือ มีห้องสมุดจำนวนมากขึ้นด้วย มีหลากหลายรูปแบบด้วย คือ ปรับรูปลักษณะปรับโฉมใหม่เลย”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A4

1.1.4 การดำเนินงานตามแผนพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้และตัวชี้วัดของกรุงเทพมหานคร ผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่า กรุงเทพมหานครมีการกำหนดแผนการพัฒนาห้องสมุดอย่างเป็นรูปธรรม กล่าวคือ แผนงานประจำปีจะกำหนดประเด็นหลักไว้ 3 ประเด็น คือ 1) การเพิ่มห้องสมุด 2) การพัฒนาศักยภาพบริการ และ 3) การพัฒนากิจกรรมส่งเสริมการอ่าน นอกจากนี้ ยังมีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานตามดัชนีชี้วัดที่กำหนดไว้ โดยการพัฒนาห้องสมุดสวนลุมพินี และห้องสมุดซอพระนางให้เป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้เป็นผลลัพธ์จากการดำเนินแผนงานดังกล่าว

“ในแผนงานประจำปีจะมีการกำหนดประเด็นหลักไว้ 3 ประเด็น คือ การเพิ่มห้องสมุด การพัฒนาศักยภาพของการบริการ และกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ในส่วนของวิธีดำเนินงานนั้นก็ดำเนินการตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัด แล้วจึงประเมินแผนงานนั้นตามตัวชี้วัดที่ได้ตั้งขึ้น หากใน 4 ปี ไม่สามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ได้อันเนื่องมาจากสาเหตุใดก็ตามก็จะยกไปดำเนินการในแผนปีถัดไป”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A4

“กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชนจะมีทีมงานที่มีหน้าที่ต้องทำแผน ทำตัวชี้วัด ทำแผนกลยุทธ์ กลุ่มนี้จะไปอบรมสัมมนาเพื่อทำแผน เสร็จแล้วจึงเรียกบรรณารักษ์มาประชุมถึงความคืบหน้าของแผนว่าปีที่จะถึงนี้ต้องทำอะไร ปีหน้าจะทำอะไร คือ เราจะรับรู้แค่นี้ต่อไปจะไม่ค่อยได้รับรู้แผนระยะยาว แต่จะมีคู่มือมาให้อ่านนะค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A3

1.1.5 ศึกษารูปแบบจากโครงการนำร่องของการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่า ขั้นตอนในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาห้องสมุดสวนลุมพินี และห้องสมุดซอยพระนาง ซึ่งเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ นำร่อง คือ กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชนรับนโยบายในการพัฒนาห้องสมุดจากผู้บริหารระดับสูงมาปฏิบัติโดยจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานครขึ้น หลังจากนั้นจึงดำเนินการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสวนลุมพินีให้เป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ในปี พ.ศ. 2549 และพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครซอยพระนางให้เป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ระหว่างปี พ.ศ. 2549-2550 เนื่องจากมีความพร้อมด้านบุคลากร และผู้ใช้บริการรู้จักอย่างแพร่หลาย ดังนั้น จึงสามารถเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติแก่ห้องสมุดอื่น ๆ ได้ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงาน คือ 1) ออกแบบเป็นขั้นตอนที่ผู้บริหาร วิศวกร สถาปนิก และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ร่วมกันออกแบบห้องสมุดเพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบทั้งภายในและภายนอกอาคาร 2) ประมาณราคา เป็นขั้นตอนที่ต้องคำนวณค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแล้วนำเสนอให้ผู้บริหารทราบเพื่อดำเนินการของงบประมาณ 3) จัดสรรงบประมาณ 4) จัดซื้อจัดจ้าง ตามรูปแบบของราชการ 5) ดำเนินการก่อสร้าง ห้องสมุดสวนลุมพินีใช้อาคารเดิม เนื่องจากเป็นอาคารอนุรักษ์ของกรมศิลปากรซึ่งไม่สามารถต่อเติมหรือก่อสร้างเพิ่มเติมได้ จึงปรับเปลี่ยนได้เฉพาะภายในห้องสมุดเท่านั้น ส่วนห้องสมุดซอยพระนางได้ก่อสร้างอาคารโครงสร้างเหล็ก 3 ชั้น เพิ่มขึ้น 1 อาคาร บริเวณด้านหน้าห้องสมุด และปรับเปลี่ยนภายในห้องสมุดทั้งหมด 6) จัดหาทรัพยากร เป็นขั้นตอนที่ดำเนินการจัดหาหนังสือและทรัพยากรต่าง ๆ เข้าห้องสมุด และ 7) จัดทำแผนการบริหารจัดการ เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแผนในการบริหารจัดการห้องสมุดในอนาคต

“เราก็รับนโยบายมาแล้วนำมาทำเป็นแผนปฏิบัติการ หลังจากนั้นจึงเริ่มปรับปรุงห้องสมุดสวนลุมพินี และห้องสมุดซอยพระนางก่อน 2 แห่ง เพราะเปิดให้บริการมานาน ตั้งอยู่ใจกลางเมืองและมีผู้ใช้บริการเยอะมาก ขั้นตอนในการดำเนินงานของเรา คือ ก็ต้องให้มีการออกแบบก่อนแล้วจึงทำการประมาณราคา ขอจัดสรรงบประมาณ แล้วก็ไปอยู่ในเรื่องของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง e-Auction นะคะ ต่อจากนั้นก็ดำเนินการก่อสร้าง พอดำเนินการเสร็จเราก็จัดหาหนังสือเข้าไปในห้องสมุด สุดท้ายคือจัดทำแผนที่บริหารจัดการต่อไป”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A1

1.1.6 บทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารห้องสมุดแต่ละระดับ ในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่า หน้าที่ของผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและทีมงาน รวมทั้งผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว คือ การร่วมกันกำหนดนโยบายและแผนงานในการพัฒนาห้องสมุด ส่วนผู้บริหารระดับรองลงมา ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน และหัวหน้าห้องสมุด มีหน้าที่จัดทำแผนงานในแต่ละปีให้สอดคล้องกับนโยบายที่รับมาพร้อมทั้งดูแล

การดำเนินงานต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ หากเกิดปัญหาในระหว่างการดำเนินงานควรรายงานให้ผู้บริหารทราบตามลำดับ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ตอนนั้นพี่ก็เป็นหัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชนคะ ก็มีบทบาทและหน้าที่ในส่วนนี้โดยตรง ตั้งแต่เริ่มแรกเลยคะ คือ พอผู้บริหารมีนโยบายว่าจะทำห้องสมุดมิติใหม่เราก็ปรับโฉมห้องสมุดเดิมก่อน คือ ห้องสมุดสวนลุมพินี และห้องสมุดซอยพระนาง ซึ่งเป็นห้องสมุดที่ตั้งอยู่ในใจกลางเมืองเป็นที่รู้จักของคนมากมาย และมีผู้ใช้บริการเยอะอยู่แล้ว เราก็อยากให้มีความทันสมัย ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสืบค้น และมีระบบไอที เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง มาให้บริการประชาชนเพื่อสนองตอบความต้องการข้อมูลข่าวสารในยุคนี้อ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A1

“เมื่อเราได้แบบมาแล้วเราก็มีหน้าที่ดูแลช่วงที่มีการก่อสร้างให้เป็นไปตามแบบเป็นไปตามแผน เพราะว่าแบบมันมีอยู่ก่อนแล้ว ส่วนงบประมาณก็พร้อมที่จะเทลงมาอยู่แล้ว”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A2

“ผู้บริหารส่งนโยบายมาให้แล้วเราก็ดำเนินการปรับเปลี่ยนตามนโยบายเลยคะ ถ้ามีปัญหากเกิดขึ้นก็จะแจ้งให้หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชนทราบเป็นขั้นตอนไปคะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A3

1.1.7 การนำแผนงานไปปฏิบัติ ผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่า การที่ห้องสมุดในโครงการนำร่องประสบความสำเร็จในการเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ นั้น เกิดจากการที่ห้องสมุดทั้งสองแห่งปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้อย่างเคร่งครัด ทำให้ห้องสมุดได้รับความนิยมจากประชาชนมากขึ้น ส่งผลให้จำนวนผู้ใช้บริการในปีงบประมาณ 2553 สูงถึง 527,461 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่สูงกว่าในอดีตก่อนการเปลี่ยนรูปแบบห้องสมุด ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“สำหรับห้องสมุดสวนลุมพินีส่วนใหญ่ก็เป็นไปตามแผนที่เราตั้งไว้นะ เพราะในตอนนั้นค่อนข้างมีเวลาจำกัด และเป็นการปรับปรุงต่อเติมจากอาคารที่มีอยู่แล้วไม่ต้องสร้างอะไรใหม่”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A3

“ก็น่าจะทำตามแผนได้เกือบ 100 เปอร์เซ็นต์นะ เพราะว่าทำตามแผนที่กำหนดไว้ อาจจะคลาดเคลื่อนเรื่องการยืดเวลาในการก่อสร้างบ้างนิดหน่อย แต่ก็ยังอยู่ในกำหนดเวลาของแผนคะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A5

“ในช่วงนั้นเราต้องหยุดบริการประชาชนจึงไม่มีแหล่งใช้ เราก็แนะนำสมาชิกกว่าให้ไปใช้ห้องสมุดที่อื่นในบริเวณใกล้เคียงแต่เขาก็จะยุ่งยากขึ้นกว่าเดิม เรามองว่าช่วงนั้นเขาจะขาดแหล่งเรียนรู้ที่สะดวกไปก็ร่วมหนึ่งปีได้นะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A2

1.2 องค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นของผู้บริหาร 5 ประเด็น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.2.1 ด้านอาคารสถานที่

1.2.1.1 ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานที่ตั้งของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในปัจจุบันมีความเหมาะสม เนื่องจากตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน และมีการคมนาคมที่สะดวก แต่ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้บางแห่ง เช่น ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้บางบอน ที่ตั้งอยู่ภายในศูนย์กีฬาบางบอน ซึ่งอยู่ห่างไกลชุมชนมากรวมถึงศูนย์กีฬา ยังพัฒนาได้ไม่เต็มรูปแบบทำให้มีประชาชนเข้าไปใช้ค่อนข้างน้อย ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“การสร้างห้องสมุดแต่ละแห่งเราจะดูตั้งแต่แรกก่อนเลยว่าพื้นที่เหมาะสมและคุ้มค่ากับการก่อสร้างหรือไม่ คือเราจะไปสำรวจก่อน ถ้าไม่คุ้มค่าก็ไม่ไปสร้าง ก็เคยมีเหมือนกันนะ เช่น ที่เขตทุ่งครุณะคะ ที่ดินที่มีผู้บริจาคอยู่ลึกเข้าไปมาก ถ้าเราบริจาคก็ต้องไปพัฒนาถนนให้เขา แต่เราตัดสินใจไม่รับ เพราะไม่คุ้ม”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A1

“สถานที่ที่ได้แต่ละแห่งได้ผ่านการกรองจากผู้ให้บริการ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงสถาปนิก วิศวกร และผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง คือ มากรองดูว่าเหมาะสมหรือไม่ก่อนที่จะดำเนินการก่อสร้าง”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A4

“โดยภาพรวมมันก็มีความเหมาะสม คือปกติแล้วเราจะดูพื้นที่ที่ตั้งก่อนว่าเหมาะสมหรือไม่ คิดว่าส่วนใหญ่เหมาะสมแล้วจะมีบ้างก็บางพื้นที่เท่านั้นที่ไม่เหมาะสม อย่างเช่น ถ้าห่างไกลมากก็จะเป็นห้องสมุดบางบอน ณ ตอนนั้นคืออาจจะเข้าไปลึกแล้วก็อยู่ห่างไกลชุมชน อยู่แถวพระราม 2 แสมดำ แต่หลังจากที่เปิดให้บริการก็ค่อย ๆ มีสมาชิกมาใช้เพิ่มมากขึ้น เพียงแต่ว่าตรงที่ห้องสมุดบางบอนมันอยู่ติดกับศูนย์กีฬา น่าจะรอการพัฒนาศูนย์กีฬาให้สมบูรณ์แบบก่อนแล้วมันจะเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ครบวงจรเหมือนที่อื่น เช่น ห้องสมุดสะพานสูง เรามีศูนย์เยาวชนที่ต่อกันมันก็จะบูรณาการกันได้ คือมันอยู่กับหน่วยราชการมันก็เลยพอที่จะเอื้อกันได้”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A2

1.2.1.2 ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การที่กรุงเทพมหานครกำหนดให้อาคารห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้มีลักษณะเป็นอาคารโครงสร้างเหล็ก 3 ชั้น กว้าง 23 x 13 เมตร พื้นที่ใช้สอยประมาณ 1,053 ตารางเมตร พร้อมลานอเนกประสงค์ เป็นรูปแบบที่เหมาะสม เนื่องจากทำให้อาคารห้องสมุดมีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและสามารถปรับเปลี่ยนได้ในอนาคต เช่น ห้องสมุดบางแห่งไม่มีลานอเนกประสงค์สำหรับการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เนื่องจากพื้นที่มีจำกัด หรือห้องสมุดมีความจำเป็นต้องปรับการสร้างอาคารจากแบบมาตรฐานให้เหมาะสมกับพื้นที่ที่ได้รับบริจาคก็อาจปรับได้อย่างเหมาะสม เช่น ห้องสมุดจรัญ-พุนทรัพย์ ซึ่งกำลังดำเนินการ

ก่อสร้างอยู่ในปัจจุบันได้ปรับรูปแบบเป็นอาคารโครงสร้างเหล็ก 2 ชั้น เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะบ้านของเจ้าของสถานที่ที่บริจาคที่ดินให้จัดตั้งห้องสมุด เป็นต้น

“การที่กำหนดเป็นโมเดล (Model) มันก็เป็นรูปแบบเฉพาะตัวดีนะ แต่สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A4

“คือการที่กำหนดเป็นโมเดลมันก็เป็นรูปแบบที่เฉพาะตัว มันก็โอเคนะ แต่เวลาไปสร้างมันก็สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม เช่น พื้นที่ไหนที่มีขนาดจำกัดเราไม่มีลานกิจกรรมก็ถูกตัดออกไปก็ไม่มีปัญหาอะไร”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A2

“ทั้งนี้ทั้งนั้นไม่ได้ยึดติดว่าจะต้องเป็นโมเดลนี้อย่างเดียวนะ อย่างเช่น ห้องสมุดจิรายุ-พูนทรัพย์ที่กำลังสร้างอยู่ก็ปรับรูปแบบอาคารเหลือแค่ 2 ชั้น เพื่อให้เข้ากับสถานที่ หรือห้องสมุดสวนลุมพินี ซึ่งเป็นอาคารอนุรักษ์เราก็ไม่สามารถทำอะไรกับตัวอาคารได้ก็คงใช้อาคารรูปแบบเดิม”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A1

1.2.1.3 ผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่า ห้องสมุดมีวัตถุประสงค์ในการจัดพื้นที่ใช้สอยภายในอาคารห้องสมุดมีการแบ่งเป็นส่วน ๆ ตามลักษณะการบริการของห้องสมุดแต่ละแห่งเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม เช่น ห้องหนังสือสำหรับเด็ก ห้องฉายภาพยนตร์ ห้องฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ มุมทำการบ้าน มุมอินเทอร์เน็ต มุมหนังสือพิมพ์/นิตยสาร มุมกาแฟและเครื่องดื่ม เป็นต้น จากการสัมภาษณ์พบว่า หลังจากที่ห้องสมุดเปิดให้บริการแล้วการใช้ประโยชน์จากพื้นที่เหล่านี้ส่วนใหญ่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีเพียงบางส่วนที่ต้องปรับปรุง ดังนี้ 1) ปรับปรุงเคาน์เตอร์บริการที่ห้องสมุดสวนลุมพินีให้มีเนื้อที่กระชับขึ้น เพื่อจะได้พื้นที่ใช้สอยมากขึ้น และ 2) ปรับปรุงห้องหนังสือสำหรับเด็กและห้องฉายภาพยนตร์ที่ห้องสมุดชอยพระนางให้อยู่ในชั้นเดียวกันหรืออยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“การจัดพื้นที่ใช้สอยภายในห้องสมุดมีการแบ่งพื้นที่ใช้สอยเป็นส่วน ๆ ก็เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่แต่บางส่วนยังไม่ค่อยเห็นด้วย คือ ห้องสมุดรูปแบบใหม่นี้จัดห้องหนังสือสำหรับเด็กไว้ที่ชั้นล่างส่วนห้องฉายภาพยนตร์อยู่ที่ชั้น 3 เพราะฉะนั้นเวลาที่มีการฉายภาพยนตร์เด็ก ๆ ก็จะวิ่งขึ้นบันไดไปที่ชั้น 3 ซึ่งเป็นการรบกวนผู้ใช้ที่อยู่ในส่วนอื่น ๆ อย่างห้องสมุดสวนลุมพินีจะไม่มีปัญหาเพราะบริการหนังสือและบริการดูหนังอยู่ในห้องเดียวกัน คือ ถ้าปรับเปลี่ยนได้ก็อยากจะปรับเปลี่ยนในส่วนที่เป็นบันเทิงกับเด็กให้อยู่ด้วยกัน คือ เป็นมุมที่มีการใช้เสียง ที่ห้องสมุดชอยพระนางอยากให้เป็นแบบนั้นแม้กระทั่งห้องสมุดที่สร้างใหม่ก็อยากให้คิดถึงปัญหานี้ด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A4

“เราจัดเป็นส่วน ๆ ตามลักษณะของห้องสมุดแต่ละแห่ง ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการผู้ใช้ทุกกลุ่ม ก็คิดว่าเหมาะสมแล้วก็กันไปตามวัตถุประสงค์นะเพราะว่าการจัดเป็นโซน ๆ มันก็จะแยกเป็นสัดส่วน เช่น โซนของเด็ก ซึ่งด้วยวัยของเขาที่จะต้องใช้เสียงถ้าให้เขาอยู่อีกโซนหนึ่ง คือ ห้องใต้ดินมันก็จะเก็บเสียงได้ในระดับหนึ่ง ที่ห้องสมุดสวนลุมพินีอยากให้ปรับปรุงเคาน์เตอร์ให้บริการนะ คือ เคาน์เตอร์มันกว้างเกินไปถ้าปรับให้มันกระชับขึ้นมาหน่อยหนึ่งเราก็จะได้พื้นที่ใช้สอยมากขึ้นด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A3

1.2.2 ด้านเทคโนโลยี

1.2.2.1 ผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่า ปัจจุบันห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้นำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ทั้งในส่วนของผู้ปฏิบัติงานและการให้บริการ ที่เห็นได้อย่างเด่นชัด คือ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ELIB) บริการอินเทอร์เน็ต บริการยืม-คืนด้วยบัตรสมาชิกการ์ด ห้องฉายภาพยนตร์ ซึ่งจัดเป็นเทคโนโลยีห้องสมุดพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ สามารถใช้ประโยชน์ได้

“ก็จะมีการนำคอมพิวเตอร์มาให้บริการอินเทอร์เน็ต บริการสืบค้นด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ บริการยืม-คืน โดยใช้บัตรสมาชิกที่เป็นบัตรสมาชิกการ์ด ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ทำให้มีความสะดวกรวดเร็ว ก็นับว่าเป็นรูปแบบใหม่สำหรับห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A5

“ต้องบอกว่าการทำงานกับห้องสมุดประชาชนมันเป็นอะไรที่ยากพอสมควร คือ กลุ่มผู้ใช้บริการจะไม่เฉพาะเหมือนห้องสมุดมหาวิทยาลัยหรือห้องสมุดโรงเรียน เพราะเรามีประชาชนที่มาใช้ตั้งแต่เด็กเล็กจนถึงผู้ใหญ่ เพราะฉะนั้น เมื่อจะนำเทคโนโลยีอะไรสักอย่างหนึ่งเข้ามาใช้จึงควรเป็นสิ่งที่สามารถสนองตอบผู้ใช้บริการได้ทุกกลุ่ม คือ ต้องเป็นเทคโนโลยีพื้นฐานที่ใช้ได้ไม่ยากเกินไป”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A4

1.2.2.2 ผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่า วัตถุประสงค์ในการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ คือ 1) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ 2) เพื่อให้ทันต่อความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 3) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งหลังจากที่เกิดการเปลี่ยนแปลงแล้วการใช้เทคโนโลยีเหล่านั้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ คือ สามารถให้บริการยืม-คืนจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยผู้ใช้บริการสามารถใช้บัตรสมาชิกสมาชิกการ์ดยืมคืนได้ทันทีทำให้มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นและส่งผลให้มีการใช้ทรัพยากรห้องสมุดมากขึ้น นอกจากนี้ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติยังช่วยให้การปฏิบัติงานของบุคลากรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ที่นำเทคโนโลยีเข้ามาก็เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งก็สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ได้ในระดับหนึ่ง”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A5

“วัตถุประสงค์หลักในการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในห้องสมุดก็เพื่อจะช่วยเหลือคน คือ ณ ตอนนี เราเปิดห้องสมุดมาเยอะ แต่บุคลากรยังมีจำนวนจำกัด เพราะฉะนั้น เทคโนโลยีสามารถแก้ปัญหาเรื่องคน เรื่องพนักงาน และเรื่องการทำงานได้ ส่วนในแง่ของผู้ใช้นั้นเราก็ต้องการอำนวยความสะดวกในการค้นหาหนังสือ ซึ่งที่ผ่านมาก็เป็นไปตามวัตถุประสงค์นะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A2

“ก็เป็นที่ไปตามวัตถุประสงค์นะ แล้วที่นำเอามาใช้ก็คือเพราะโลกมันไปถึงไหนแล้ว ถ้าเราไม่นำเทคโนโลยีเหล่านี้เข้ามาเราจะตามไม่ทันการเปลี่ยนแปลง ก็คือต้องการบริการผู้ใช้ให้มีความสะดวกรวดเร็วด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย แล้วก็มาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของเราด้วยซึ่งก็ช่วยให้มีความรวดเร็วมากขึ้นนะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A1

“คิดว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์นะ เพราะที่เราเอาเข้ามาใช้ก็เพื่อให้ทันต่อความก้าวหน้าในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อเพิ่มความสะดวกในการทำงานของบุคลากรด้วยค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A3

1.2.2.3 ผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า การนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้มีความเหมาะสม เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีพื้นฐานที่ไม่สูงเกินไปทำให้ผู้ใช้บริการทุกระดับสามารถใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ได้ และห้องสมุดจัดกิจกรรมฝึกอบรมให้อย่างสม่ำเสมอ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น การใช้อินเทอร์เน็ต เป็นต้น แต่จำนวนคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ และสมรรถนะของเครือข่ายยังไม่รวดเร็ว โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีปริมาณการใช้ค่อนข้างสูง แม้ห้องสมุดมีระเบียบให้สมาชิกแต่ละคนใช้ได้วันละ 1 ชั่วโมงแล้วก็ตาม ทั้งนี้ หากมีงบประมาณเพิ่มขึ้นห้องสมุดควรดำเนินการซื้อคอมพิวเตอร์ให้มีจำนวนมากขึ้น และเป็นรุ่นที่ทันสมัยเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ห้องสมุดมีการจัดอบรมให้กับผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น การใช้อินเทอร์เน็ต”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A2

“คิดว่าเหมาะสมนะคะ ทันสมัยพอสมควร ส่วนเรื่องจำนวนคอมพิวเตอร์เพียงพอหรือไม่ไม่ต้องดูที่ช่วงเวลาละว่าช่วงไหนคนเยอะช่วงไหนคนน้อย แต่ถ้ามีงบประมาณที่มากขึ้น แล้วสามารถเพิ่มปริมาณได้อีกก็อยากเพิ่มให้มากขึ้นนะ หรือถ้าได้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใหม่และเร็วกว่านี้ก็น่าจะโอเคกว่านี้ค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A3

“คิดว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในตอนนี้ก็เหมาะสม ซึ่งเป็นระดับเบสิกที่ช่วยในการบริการได้บ้างก็พอแล้ว แต่จำนวนยังไม่เพียงพอนะ คือ อยากเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตและพัฒนาสมรรถนะของเครือข่ายให้สูงกว่านี้”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A4

1.2.2.4 ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ในอนาคตหากมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีความเหมาะสมมากกว่านี้ควรมีการปรับใช้ภายในห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ในปัจจุบันควรพัฒนาระบบห้องสมุดให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างห้องสมุดประเภทเดียวกันก่อน เนื่องจากในปัจจุบันระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ใช้ในห้องสมุดแต่ละแห่งไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างห้องสมุดได้ ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการบริการผู้ใช้บริการห้องสมุดประเภทเดียวกัน แต่ต่างพื้นที่กัน ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“อยากทำระบบที่ใช้ในตอนนี้ให้มันเชื่อมโยงกัน นี่แหละเป็นประเด็นสำคัญ คือ มันก็ติดขัดตรงที่มันไม่ได้ออนไลน์กัน ซึ่งจริง ๆ แล้วระบบมีศักยภาพที่จะทำเป็นเครือข่ายที่เชื่อมโยงห้องสมุดทุกแห่งได้”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A3

“ถ้าเป็นไปได้ก็อยากจะพัฒนาระบบการยืม-คืนโดยไม่ต้องใช้เจ้าหน้าที่ แต่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แทน ส่วนในเรื่องของระบบห้องสมุดที่ยังไม่เชื่อมโยงกันระหว่างห้องสมุดนั้นพี่ก็ของบประมาณไปทุกปีนะ คือ พี่จะทำให้มีเซิร์ฟเวอร์ (Server) ใหญ่อยู่ที่นี้ แล้วให้มีเครือข่ายเพื่อให้เชื่อมโยงกันได้ ยืมที่ไหนก็ได้ ทำบัตรที่ไหนก็ได้ ตอนนี้นั้นแยกกันอยู่ละ โมดูล (Module) ใด โมดูลมัน คือ ตอนนี้อยู่ยังติดอยู่ที่งบประมาณค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A1

“ณ ตอนนี้ อยากจะทำให้ฐานข้อมูลมันเชื่อมโยงกันได้ระหว่างห้องสมุด ที่ต้องการตรงนี้ก็เพราะว่าจะทำให้สามารถสืบค้นในเครือข่ายเดียวกันได้ คือ อย่างน้อยห้องสมุดประชาชนของกทม. เอง ควรที่จะเชื่อมโยงถึงกัน”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A2

1.2.3 ด้านการจัดบริการ

1.2.3.1 ผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ประกอบด้วย ประชาชนหลายกลุ่มที่มีความแตกต่างกันทั้งเพศ วัย และการศึกษา ห้องสมุดสวนลุมพินีมีกลุ่มผู้ใช้บริการ ได้แก่ กลุ่มคนทำงาน กลุ่มเด็ก เยาวชน และกลุ่มผู้ใช้ทั่วไป ในจำนวนนี้กลุ่มที่ใช้ห้องสมุดมากเกือบครึ่งหนึ่งของผู้ใช้บริการทั้งหมด คือ ผู้ที่มาออกกำลังกายในสวนสาธารณะ ส่วนกลุ่มที่ไม่ใช่ คือ กลุ่มนักศึกษา และกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ เด็กและเยาวชน อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดมีแผนที่จะส่งเสริมกิจกรรมสำหรับผู้ใหญ่ในอนาคตด้วย ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ไม่ได้ตั้งกลุ่มไหนเป็นหลัก ก็ทั่วไปนะ เพราะเราเป็นห้องสมุดประชาชนเราต้องการประชาชนซึ่งมันก็จะได้ทุกกลุ่มเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นเด็กเล็กก่อนวัยเรียน เด็กประถม เด็กมัธยม หรือคนทั่วไป”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A1

“กลุ่มเป้าหมายหลักของเราไม่มีการระบุไว้แน่ คือ เพื่อส่วนรวมและทุกกลุ่มมากกว่า เพราะเราเป็นห้องสมุดประชาชน”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A5

“ห้องสมุดสวนลุมพินีมีกลุ่มที่ใช้ห้องสมุดมากคิดว่าเป็นวัยทำงานนะอาจจะเป็นเพราะว่ามีบริษัทเยอะมีคนทำงานใกล้ที่นี้เยอะ กลุ่มที่ควรใช้ห้องสมุดแต่ยังไม่ได้มาใช้ก็น่าจะเป็นกลุ่มศึกษานะ คือ ที่นี้มีนักศึกษาเยอะแต่ก็ยังไม่ค่อยเข้ามาใช้นะ กลุ่มเป้าหมายหลักเราก็พยายามจะดึงเด็กให้เข้ามาก่อน เพราะว่ากิจกรรมที่เราทำก็เพื่อเด็ก แต่ในแผนใหม่ที่ไปทำมาก็เขียนไปเหมือนกันนะว่ามองที่ผู้ใหญ่บ้างก็ได้นะ เพราะในอนาคตผู้สูงอายุจะมีมากกว่าเด็ก ก็มีการเขียนลงไปในแผนใหม่นะคะว่าให้ทำกิจกรรมของผู้ใหญ่มากขึ้นไม่ใช่ว่ามาวาดรูป ระบายสี อาจจะทำอะไรที่เน้นผู้ใหญ่เพื่อให้เขาใช้เวลาว่างหลังเกษียณให้เขามาร่วมกับเราให้มากขึ้น ในอนาคตจากที่เคยเน้นเฉพาะกลุ่มเด็กเยาวชน เราจะเน้นที่ผู้ใหญ่ให้มากขึ้นด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A3

ส่วนห้องสมุดซอยพระนางมีกลุ่มผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มเด็ก เยาวชน และกลุ่มผู้ใหญ่ กลุ่มที่ใช้ห้องสมุดมาก คือ กลุ่มนักเรียนนักศึกษา กลุ่มที่ไม่ใช่ คือ กลุ่มคนทำงาน และกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ เด็กและเยาวชน ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ผู้ใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้มีทุกกลุ่มนะ เนื่องจากห้องสมุดประชาชนเราให้ความเสมอภาคเท่ากันทุกเพศ ทุกวัย ห้องสมุดขอยพระนางมีผู้ใช้หลากหลายมากตามช่วงเวลา คือ ช่วงเช้าจะเป็นกลุ่มของคนที่เกี่ยวข้องแล้วมาอ่านหนังสือพิมพ์ ช่วงเที่ยงจะเป็นกลุ่มวัยทำงาน ช่วงเย็นจะเป็นนักเรียนมาทำการบ้าน ก็คิดว่ากลุ่มที่มีการใช้ห้องสมุดมากคือกลุ่มเด็กนักเรียนนักศึกษา ส่วนกลุ่มที่ควรมาใช้ห้องสมุดแต่ไม่ได้มาใช้คือกลุ่มคนทำงาน ส่วนกลุ่มเป้าหมายหลักน่าจะเป็นเด็กและเยาวชนนะคะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A4

1.2.3.2 ผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่า รูปแบบการจัดบริการต่าง ๆ ภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในปัจจุบันสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ ได้เหมาะสม เนื่องจากห้องสมุดมีการจัดบริการที่หลากหลาย เช่น การจัดกิจกรรมให้กับเด็กในวันหยุด การจัดอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้บริการทั่วไป การจัดอบรมธรรมะ การเข้าค่ายประจำปีของเยาวชน ซึ่งที่ผ่านมานั้นการจัดกิจกรรมเหล่านี้ได้รับผลตอบรับค่อนข้างดีจากผู้บริการ ในขณะที่ห้องสมุดพยายามพัฒนาศักยภาพของบริการต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้บริการกลุ่มต่าง ๆ ให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

“ห้องสมุดตอบสนองกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม เช่น มีห้องหนังสือสำหรับเด็ก มีห้องทำการบ้านสำหรับนักเรียนนักศึกษา คนทำงานมีห้องทานกาแฟสำหรับมานั่งรีแล็กซ์ มีมุมนวนิยายสำหรับคนชอบอ่านนวนิยาย คนสูงวัยมีมุมธรรมะ มีภาพยนตร์สำหรับรีแล็กซ์ได้ทุกเพศ ทุกวัย”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A4

“รูปแบบการจัดบริการก็ตอบสนองกลุ่มต่าง ๆ อยู่แล้ว คือคิดว่างานบริการของเรามีให้บริการเยอะนะ จนบางครั้งมีความรู้สึกรู้สึกว่าอยากให้มีอยู่เท่านี้ แต่พัฒนาประสิทธิภาพให้ดี ให้เป็นที่ถูกใจ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A2

“บริการพื้นฐานต่าง ๆ เรามีอยู่แล้ว และกิจกรรมก็มีเยอะอยู่นะ ก็น่าจะโอเคอยู่ คือ เราพยายามที่จะนำกิจกรรมใหม่ ๆ เข้ามาไม่ให้ซ้ำซากเพื่อที่จะดึงดูดความสนใจอยู่แล้ว เช่น การไปเข้าค่ายของเราในแต่ละปีเราก็เปลี่ยนรูปแบบไปทุกปี”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A1

1.2.3.3 ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความเห็นว่า บริการที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ คือ บริการยืม-คืน เนื่องจากเป็นบริการพื้นฐานหลักของห้องสมุด รวมทั้งมีการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาผนวกในบริการยืม-คืน ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ส่งผลให้ห้องสมุดสามารถเพิ่มจำนวนสมาชิกและเพิ่มปริมาณการยืมหนังสือของผู้บริการได้มากขึ้น ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชนได้ตั้งเป้าหมายไว้ว่า ต้องการให้ผู้บริการยืมหนังสือเพิ่มขึ้นปีละ 10 เปอร์เซ็นต์ ผลจากสถิติการยืมชี้ให้เห็นว่า ห้องสมุดได้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ส่วนบริการที่มีการใช้น้อย คือ บริการส่งเสริม

การอ่าน เนื่องจากห้องสมุดส่งเสริมการจัดกิจกรรมน้อยเกินไป และผู้ใช้บริการบางส่วนมีทัศนคติว่าเป็นกิจกรรมของเด็กเล็ก ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“บริการที่ประสบความสำเร็จสูงสุดน่าจะเป็นในเรื่องของจำนวนสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการยืม-คืน เพราะจากการที่สามารถยืม-คืนได้รวดเร็วขึ้นเมื่อนำบัตรสมาชิกการ์ดเข้ามาเพิ่มความสะดวกรวดเร็วขึ้น สืบค้นข้อมูลได้ง่ายขึ้น ส่วนบริการที่มีผู้ใช้น้อยน่าจะเป็นเรื่องของกิจกรรมส่งเสริมการอ่านซึ่งเป็นแค่กิจกรรมเฉพาะกลุ่มที่เขาสนใจเท่านั้น อีกอย่างหนึ่งผู้ใช้บริการที่เข้ามาจะมองว่า กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน คือ เรื่องของเด็ก ซึ่งจริง ๆ แล้วกิจกรรมส่งเสริมการอ่านสามารถส่งเสริมได้ทุกเพศทุกวัย”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A4

“บริการที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดก็น่าจะเป็นบริการยืม-คืนนะ เพราะเป็นบริการหลักของห้องสมุด เรามีจำนวนการยืม-คืนเยอะขึ้นทุกปีนะ เพราะเราตั้งเป้าไว้ว่า ต้องการให้ผู้ใช้ยืมหนังสือเพิ่มขึ้นปีละ 10 เปอร์เซ็นต์ แล้วเราก็ได้ตามเป้าหมาย”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A2

1.2.3.4 ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การดำเนินงานของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในปัจจุบันมีบริการพื้นฐานที่เพียงพอสำหรับการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ และต้องการพัฒนาบริการที่มีอยู่แล้วให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น จึงยังไม่จัดทำแผนการบริการอื่น ๆ ใดก็ตาม ในอนาคตห้องสมุดควรจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการมาใช้ห้องสมุดมากขึ้น และขยายกิจกรรมให้หลากหลายสำหรับผู้ใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ เช่น กิจกรรมโรดโชว์ และการเสวนากับนักเขียน ปัญหาในปัจจุบันของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ คือ จำนวนบุคลากรของห้องสมุดมีจำกัด ดังนั้น ห้องสมุดควรดึงผู้ใช้บริการให้เข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นเพื่อลดภาระงานของบุคลากร

“บริการหรือกิจกรรมอื่น ๆ พวกอบรมอะไรทั้งหลายเราก็อยากได้เพิ่มนะ แต่อยากได้พวกนักเขียนมาเจอกับกลุ่มผู้ใช้ กลุ่มผู้อ่านมากกว่า อันนี้ก็คิดไว้บ้างเหมือนกันแต่ยังไม่ได้ทำ คือ ตอนนี้อยากทำตรงนี้ที่มันมีอยู่ให้มันสมบูรณ์มากที่สุดก่อนก็น่าจะดีกว่านะ เพราะว่าถ้าเมื่อเราไปคิดเข้ามาเยอะแยะแล้วมันไม่ดีสักอย่างมันก็จะยิ่งทำให้เพิ่มงานเยอะขึ้น คือ ทำบริการที่มีอยู่แล้วให้มันดีขึ้นหลากหลายขึ้นดีกว่า”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A1

“อาจจะเพิ่มเติมกิจกรรมพวกโรดโชว์ (Roadshow) เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด อาจจะมีเรื่องของการแนะนำห้องสมุด ออกไปรับสมัครสมาชิกในพื้นที่ และก็เรื่องของการเสวนาต่าง ๆ และเพิ่มกิจกรรมให้กับกลุ่มวัยรุ่น และกลุ่มผู้สูงอายุให้หลากหลายมากขึ้นค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A3

“บริการที่เราเมื่อก่อนคิดว่าพอแล้วนะ แต่อยากทำให้ดีขึ้น คือ ต้องพยายามดึงผู้ใช้เข้ามาร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ให้มากขึ้น คนทำงานก็ต้องหาวิธีต่อไปว่าจะทำอะไรถึงจะสำเร็จมากกว่านี้”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A2

1.2.3.5 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้มีวิธีการประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ โดยใช้ช่องทางที่หลากหลายทั้งช่องทางแบบเดิม ได้แก่ ป้ายประกาศ และโบรชัวร์ และช่องทางที่อาศัยสื่อสมัยใหม่ คือ อินเทอร์เน็ต โดยมีเว็บไซต์ และเฟซบุ๊ก (Facebook) อย่างไรก็ตาม ช่องทางเหล่านี้ยังไม่เพียงพอ และควรขยายช่องทางเพื่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้น เช่น วารสาร จุลสาร หรือจดหมายข่าวของห้องสมุด ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มีทั้งทางเว็บไซต์ ทางเฟซบุ๊ก และการประชาสัมพันธ์ภายในของห้องสมุดแต่ละแห่งไม่ว่าจะเป็นบอร์ด โบรชัวร์ หรือป้ายประกาศต่าง ๆ แต่ก็ไม่ค่อยได้ผลเท่าไรนะ คือ ตรงนี้เป็นจุดอ่อนของกรม. เลยคิดว่าได้ที่มีการประชาสัมพันธ์น้อย”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A1

“คิดว่าได้ผลในระดับหนึ่งค่ะ แต่มันไม่ครอบคลุมไม่หลากหลาย มันก็จะได้เฉพาะกลุ่ม ก็อยากให้ออกแบบอื่นเพิ่มนะ เช่น สมัยก่อนเคยทำวารสาร พอเราไม่ได้ทำบก็โดนตัด สมัยก่อนออกราย 2 เดือนแล้วเปลี่ยนมาเป็นรายปี ถ้าเป็นไปได้มันก็ควรจะมีนะ เพราะมันจะเป็นการประชาสัมพันธ์ทางหนึ่ง จุลสารหรือจดหมายข่าวเราก็ยังขาดอยู่”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A3

ตัวอย่างของการขยายช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ห้องสมุดทำอยู่ ได้แก่ ห้องสมุดสวนลุมพินีได้ขอความร่วมมือจากสวนสาธารณะประกาศแจ้งให้ผู้ที่มาออกกำลังกายทราบถึงกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด ซึ่งช่วยให้มีผู้มาเข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มขึ้น

“ให้หน่วยประชาสัมพันธ์ของสวนลุมพินีช่วยประกาศกิจกรรมที่เราจัดขึ้น ซึ่งเขาก็จะประกาศให้ในช่วงเช้า กลางวัน เย็น อาจจะหลายรอบค่ะ ก็ได้ผลค่ะ คนที่เข้ามาร่วมกิจกรรมก็มีหลายกลุ่ม”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A5

1.2.3.6 การส่งเสริมกรุงเทพมหานครให้เป็นเมืองหนังสือโลก ปี 2556 ผู้บริหารมีนโยบายให้ห้องสมุดทุกแห่งจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนโครงการนี้ ซึ่งกิจกรรมที่ห้องสมุดสวนลุมพินีจัดขึ้น ได้แก่ โครงการรถเข็นหนังสือในสวน โดยมีเจ้าหน้าที่หมุนเวียนกันนำหนังสือและวารสารที่ใช้เวลาอ่านไม่นานและให้ความรู้ทั่วไปใส่ในรถเข็นไปให้บริการผู้ที่มาออกกำลังกายในสวนสาธารณะในช่วงเย็น และห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนางได้จัดทำโครงการตระกร้าหนังสือสู่ชุมชน โดยออกไปให้บริการตามชุมชนต่าง ๆ เช่น วินมอเตอร์ไซค์ วินรถตู้ หอพัก และอพาร์ทเมนท์ในบริเวณใกล้เคียงกับห้องสมุด ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เรื่องของการจัดกิจกรรมก็ให้เขาคิดให้ฉีกแนวไปจากเดิม ๆ ที่เคยจัด เน้นให้มีความคิดสร้างสรรค์ ในแต่ละห้องสมุด คือให้แต่ละแห่งมีอัตลักษณ์ของตัวเองหมายถึงว่าอาจจะมีคอลเลคชั่น (Collection) พิเศษ เช่น ห้องสมุดวรรณกรรม ห้องสมุดการ์ตูน คือจะเน้นอัตลักษณ์ด้วยหรือจะเป็นห้องสมุดที่ให้ความรู้ทางด้านวิชาชีพ ตอนนี้พี่ได้มอบนโยบายที่เน้นเรื่องการสร้างอัตลักษณ์ของแต่ละห้องสมุด และต้องทำกิจกรรมที่สอดคล้องกับการเป็นเมืองหนังสือโลกให้หัวหน้าแต่ละแห่งแล้ว”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A1

“เราก็จะมีโครงการรถเข็นหนังสือออกไปบริการในสวนลุมพินีตอนเย็นค่ะ เพื่อเชิญชวนให้ผู้ให้บริการรู้ว่าห้องสมุดให้บริการอ่านหนังสือในสวนด้วย ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นพวกวารสารหรืออะไรต่าง ๆ ที่ใช้เวลาอ่านไม่นานมากและให้ความรู้ทั่วไป”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A5

“ห้องสมุดขอพระนางก็พยายามคิดโครงการที่จะไปสนับสนุนโดยที่ไม่ต้องไปพึ่งงบประมาณมาก คือ โครงการตระกร้าหนังสือที่จะออกไปให้บริการตามชุมชน เช่น วินมอเตอร์ไซด์ วินรถตู้ หรือตาม หอพัก ตามอพาร์ทเมนท์ในบริเวณใกล้เคียงกับห้องสมุด”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A4

1.2.4 ด้านบุคลากร

1.2.4.1 ผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ยังมีจำนวนไม่เพียงพอ เนื่องจากมีผู้ใช้บริการมากขึ้น และมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายขึ้น ซึ่งต้องใช้จำนวนบุคลากรที่มากขึ้นตามลักษณะงาน แต่จำนวนบุคลากรยังมีจำนวนจำกัด ปัจจุบันห้องสมุดได้แก้ปัญหาโดยการรับอาสาสมัครเข้ามาช่วยงานโดยให้ค่าตอบแทน แต่อาสาสมัครได้รับเงินตอบแทนในอัตราที่ค่อนข้างน้อย คือ วันละ 240 บาท และไม่มีสวัสดิการอื่น ๆ ทำให้ทำงานกับห้องสมุดในระยะเวลายาวนาน เมื่อได้งานใหม่ที่ได้รับผลตอบแทนที่ดีกว่าก็จะลาออกไป ห้องสมุดจึงต้องรับคนใหม่เข้ามาเรื่อย ๆ ซึ่งต้องเริ่มสอนงานกันใหม่ทำให้เสียเวลา และส่งผลให้การดำเนินงานของห้องสมุดขาดความต่อเนื่อง

“เรามีคนทำงานไม่เพียงพอ เพราะอย่างที่เราบอกตั้งแต่แรกแล้ว คือ ห้องสมุดเพิ่มจำนวนขึ้น แต่เราไม่ได้บุคลากรเพิ่ม”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A2

“บุคลากรยังไม่เพียงพอ อย่างห้องหนังสือเด็กต้องใช้เจ้าหน้าที่หลายคน แต่ตอนนี้มีแค่อาสาสมัครดูแลเพียงคนเดียว อยากได้คนเสริมในด้านของกิจกรรม คือ อยากให้มาช่วยทำกิจกรรมมากกว่าค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A5

“ไม่เพียงพอแน่นอนค่ะ ถ้าเป็นไปได้อยากจะได้เป็นตำแหน่งบรรจุนักวิชาการ และอยากให้ทบทวน เรื่องของอัตรากำลังของตำแหน่งข้าราชการดีกว่ารับอาสาสมัครมาช่วยงาน เพราะเขาได้เงินน้อย เขาก็อยู่ไม่นาน มันเป็นปัญหาต้องเข้า ๆ ออก ๆ กันบ่อย แล้วต้องสอนงานกันใหม่”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A3

1.2.4.2 ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความเห็นว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายใน ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้มีคุณวุฒิทางวิชาชีพในระดับที่เหมาะสมที่จะช่วยให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าบุคลากรบางส่วนไม่ได้จบการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ก็ตาม แต่สามารถเรียนรู้งานได้ค่อนข้างดี ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ก็เหมาะสมนะ เพราะส่วนใหญ่เขาก็จบมาทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศ ส่วนเจ้าหน้าที่เขาก็ จบมาหลากหลาย แต่ก็ทำงานได้มีประสิทธิภาพโดยที่เราอาจจะต้องสอนงานหรือจัดอบรมเพิ่มเติม ให้กับเขาบ้าง”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A1

“คิดว่าเหมาะสม คือ เรามีคนหลากหลายคุณวุฒิ ไม่ได้มาจากคนที่มีความรู้เรื่องห้องสมุดโดยเฉพาะ แต่เราต้องมาฝึกฝนมาเรียนรู้กันเอง”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A3

“หนูคิดว่าบุคลากรมีคุณวุฒิทางวิชาชีพที่เพียงพอและเหมาะสมนะ แต่หนูมองว่าเรื่องของการอบรม และเพิ่มพูนความรู้ให้เขายังน้อยไป อย่างตอนนี้จัดให้ได้แค่ปีละครั้ง ซึ่งมันดูน้อยเกินไปกับการที่จะเพิ่มพูนความรู้”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A4

1.2.4.3 ผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า ห้องสมุดควรเพิ่มการจัด กิจกรรมด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านการฝึกอบรมงานห้องสมุดให้กับบุคลากรอย่างทั่วถึง รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสเพิ่มพูนความรู้และทักษะเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คือ 1) ด้านเทคโนโลยี เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เนื่องจากการปฏิบัติงานภายในห้องสมุดในปัจจุบันต้องใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ มากขึ้นทั้งการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้อินเทอร์เน็ต และ 2) ด้านภาษาอังกฤษ ซึ่งมีความสำคัญในการให้บริการและการสื่อสาร

“อย่างปีนี้เราจะจัดอบรมสัมมนาให้อาสาสมัครก่อนเลย แต่ขั้นตอนนี้ค่อนข้างจะยุ่งยากอยู่เหมือนกัน พออยากให้เขาไปดูงานคนละหน่วยงานเขาจะได้เห็นความแตกต่าง ที่พี่ทำตอนนี้ คือ การไปอบรม สัมมนาที่ต่างจังหวัด อย่างน้อยเขาก็ได้พบปะกับกลุ่มอาสาสมัครด้วยกัน คือ เรามีหลากหลายแต่ เขาไม่ได้มีโอกาสพบเจอกันซึ่งจะทำให้เขาได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันบ้าง”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A2

“ในห้องสมุดตอนนี้เรามีบุคลากรอยู่ประมาณ 3-4 คน พี่ก็อยากให้แต่ละคนมีความรู้ที่หลากหลาย รู้เรื่องเทคโนโลยี รู้เรื่องอินเทอร์เน็ตอะไรพวกนี้ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญ จริง ๆ แล้วควรรู้ทุกอย่าง แต่ในขณะนี้เราเน้นเรื่องเทคโนโลยี”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A1

“อันดับแรกเลยอยากให้ผู้รู้ด้านเทคโนโลยี คือ ให้เขาได้เข้าถึงเทคโนโลยีที่ทันสมัย ให้เขาได้รับข่าวสาร เปิดโลกทัศน์ อีกอย่างคืออยากให้ผู้รู้เพิ่มเติมเรื่องภาษาอังกฤษให้มากขึ้นด้วยค่ะซึ่งจะทำให้สามารถบริการผู้ใช้ทุกกลุ่มได้ดีขึ้น”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A4

“จริง ๆ อยากให้เก่งทางด้านคอมพิวเตอร์ คือ ให้รู้ระบบมากขึ้นกว่านี้นะคะ บางครั้งเป็นเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เจ้าหน้าที่ของเราที่ยังแก้ปัญหาไม่ได้”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A5

1.2.5 ด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุด

1.2.5.1 ผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า การเปลี่ยนแปลงห้องสมุดจากเดิมมาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ได้เปลี่ยนภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครมาเป็นห้องสมุดที่สวยงามและทันสมัย ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เรื่องภาพลักษณ์ก็เปลี่ยนไปมากอยู่นะ พี่ว่ามันก็ปรับไปเยอะแหละ ถึงแม้ว่าจะไม่เป็นที่รับรู้ของคนโดยทั่วไปก็ดีขึ้นในระดับหนึ่งนะ หลายคนที่ได้เข้ามาเยี่ยมชมได้มาเห็นของจริงเขาก็ไม่คิดนะว่าห้องสมุดที่เขาเคยเห็นเคยใช้มันจะพัฒนาได้ดีขึ้นขนาดนี้ ซึ่งส่วนใหญ่เขาก็ค่อนข้างพอใจมากนะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A1

“ในสายตาหนูมองว่าเปลี่ยนไปนะ คิดว่าเหมาะกับประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ทุกเชื้อชาติ ศาสนา คือ ทำได้ครบตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A4

“เปลี่ยนจากหน้ามือเป็นหลังมือเลยจากห้องสมุดเดิมเป็นห้องที่บ ี มีด ๆ ดึงเก่า ๆ มีชั้นหนังสือที่เป็นเหล็ก ตอนนี้เป็นกระจก แอร์เย็นสบาย สว่าง สวยงาม ภาพลักษณ์ดีขึ้นแน่นอน”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A2

“คิดว่าในสายตาของประชาชนนะมองว่าดีนะ คือ เจอโดยตรงเลยเวลาแจกแบบสอบถามก็คืออาคารสวย สิ่งแวดล้อมดี สะอาด คือสวยหมดนะภายนอกสวยภายในก็สวย แต่จะมีปัญหาว่าทำไมร้อน ทำไมแอร์เสียบ่อย ทำไมหนังสือมีน้อย แต่ส่วนใหญ่แล้วจะชอบนะ บางคนจะชื่นชมมาก เช่น บอกว่าดีจังเลย สวยจังเลย”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A3

1.2.5.2 ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การส่งเสริมภาพลักษณ์ของห้องสมุดให้เป็นที่รู้จักของประชาชนมากยิ่งขึ้นเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งสามารถทำได้โดยการสร้างบรรยากาศของห้องสมุดให้มีชีวิตชีวาด้วยการจัดกิจกรรมที่หลากหลายสามารถดึงดูดใจผู้ใช้บริการให้เข้ามามีส่วนร่วมกับห้องสมุด และการบำรุงรักษาห้องสมุดให้มีสภาพดี มีอาคารที่สวยงาม และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุด

“ในส่วนของตัวเองมองว่า ถ้าเราประชาสัมพันธ์มากขึ้น ถ้าเราเข้าถึงแหล่งชุมชนให้มากขึ้นมันก็จะทำให้คนรู้จักห้องสมุดเยอะขึ้น คือ ตอนนี้เรายังไม่ได้เข้าไปในชุมชนอย่างจริงจังแค่เข้าไปจัดกิจกรรมในโรงเรียนบ้าง เมื่อเราไปจัดกิจกรรมก็จะมีเด็กเข้ามาบ้างแต่ยังไม่มากพอนะ ก็จะพยายามทำให้มากขึ้นกว่าเดิม ตอนนี้ออกไปโรดโชว์ (Roadshow) นะ กำลังหาแนวร่วม และอาจจะเป็นเพราะว่าคนของเรามีจำนวนน้อย แต่งานมันมากขึ้น ประชุมบ่อยขึ้น เลยทำให้ไม่ค่อยมีเวลา อีกอย่างก็พยายามที่จะจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านภายในห้องสมุดให้มากขึ้น เพื่อดึงผู้ใช้เข้ามาในห้องสมุดให้มากขึ้นด้วยค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A3

“พื้คิดว่าห้องสมุดควรจะพัฒนาบริการให้ทั่วถึงทุกกลุ่มให้มากขึ้น และห้องสมุดก็ต้องพยายามทำให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต ต้องไม่เป็นห้องสมุดที่อยู่กับที่ และต้องพัฒนาให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A2

“แนวทางการส่งเสริม คือ พยายามรักษาสภาพเดิมให้ดีที่สุด อย่าให้มีสภาพชำรุดทรุดโทรมโดยชักชวนภาคประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วม เพราะว่าเราเอาเงินจากภาษีของประชาชนมาสร้างก็ควรชักชวนให้เขาเข้ามามีส่วนร่วมด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลคือ A1

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชน กรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

ผู้วิจัยใช้วิธีแจกแบบสอบถามให้กับผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ บรรณารักษ์ จำนวน 4 คน
เจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 6 คน และอาสาสมัคร จำนวน 7 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 17 คน และ
สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 6 คน ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

2.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งได้จากแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล
ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean square)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร
หลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ (N = 17)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านลักษณะงาน			
1.1 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ	3.52	.79	มาก
1.2 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ท่านมีความถนัด	3.70	.68	มาก
1.3 ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม	3.47	.87	ปานกลาง
1.4 ขอบเขตของงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความชัดเจน	3.64	.70	มาก
1.5 มีคู่มือการปฏิบัติงานที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่าง สะดวกรวดเร็วขึ้น	3.29	.91	ปานกลาง
1.6 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เปิดโอกาสให้ท่านมีความคิดริเริ่ม ใหม่ ๆ เพื่อพัฒนางาน	3.94	.89	มาก
1.7 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความปลอดภัยต่อสุขภาพ ร่างกาย	4.00	.70	มาก
1.8 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง	3.47	1.32	ปานกลาง
1.9 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความก้าวหน้า	3.47	1.23	ปานกลาง
1.10 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ทำให้ท่านมีความสุข	3.94	.82	มาก
รวม	3.64	.54	มาก
2. ด้านความรับผิดชอบ			
2.1 ท่านมีความเข้าใจในงานที่ต้องรับผิดชอบเป็นอย่างดี	4.00	.70	มาก
2.2 ท่านสามารถตัดสินใจปฏิบัติงานในขอบข่ายของงาน ที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง	3.88	.92	มาก
2.3 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในงาน ที่ต้องรับผิดชอบได้ด้วยตนเอง	3.94	.74	มาก
2.4 ท่านตั้งใจปฏิบัติงานที่ต้องรับผิดชอบอย่างเต็ม ความสามารถ	4.47	.51	มาก
2.5 ท่านติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง อย่างสม่ำเสมอ	4.23	.75	มาก

ตาราง 2 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
2. ด้านความรับผิดชอบ (ต่อ)			
2.6 ท่านมีโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญหรืองานเร่งด่วน ในห้องสมุด	4.11	.99	มาก
รวม	4.10	.62	มาก
3. ด้านความสำเร็จ			
3.1 ท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานจาก การปฏิบัติงานในห้องสมุดแห่งนี้	3.41	1.00	ปานกลาง
3.2 ท่านใช้ความรู้ความสามารถของท่านในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุเป้าหมายด้วยตัวท่านเอง	4.05	.74	มาก
3.3 ท่านใช้ความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหา ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	4.05	.82	มาก
3.4 ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหา ที่จะเกิดขึ้น	3.76	.83	มาก
3.5 ท่านมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ	4.00	.79	มาก
3.6 ท่านมีความภูมิใจกับผลงานต่าง ๆ ที่ผ่านมาของท่าน	4.05	.74	มาก
3.7 ท่านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่าน ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้	3.88	.85	มาก
3.8 หน่วยงานของท่านสนับสนุนส่งเสริมให้ท่าน ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน	3.17	1.28	ปานกลาง
รวม	3.80	.66	มาก
4. ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ			
4.1 เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	3.76	.90	มาก
4.2 เพื่อนร่วมงานชักชวนให้ท่านร่วมกิจกรรม หรือร่วมจัดทำโครงการต่าง ๆ เสมอ	3.88	.78	มาก
4.3 เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของท่านและนำไป ประกอบการตัดสินใจ	3.82	.95	มาก
4.4 ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	3.52	1.00	มาก
4.5 ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจและมอบหมายงานสำคัญ ๆ ให้ท่านรับผิดชอบ	3.71	1.04	มาก

ตาราง 2 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4. ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ (ต่อ)			
4.6 ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่านและนำไปประกอบการตัดสินใจ	3.70	.98	มาก
4.7 ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านร่วมตัดสินใจในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของห้องสมุด	3.70	.98	มาก
4.8 ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน	3.82	.95	มาก
รวม	3.74	.83	มาก
5. ด้านความก้าวหน้า			
5.1 ท่านมีโอกาสเข้าร่วมอบรม สัมมนา และศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์	3.70	1.35	มาก
5.2 ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมและสนับสนุนให้ท่านศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์	3.70	1.21	มาก
5.3 หากท่านมีประสบการณ์ ความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น ท่านจะได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.70	1.10	มาก
5.4 ท่านมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการเลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือนของบุคลากร	2.58	1.37	ปานกลาง
5.5 การเลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือนเป็นไปตามกฎเกณฑ์ และมีความยุติธรรม	3.29	.98	ปานกลาง
5.6 ท่านพอใจกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เพราะมีโอกาสเจริญก้าวหน้า	3.11	1.05	ปานกลาง
รวม	3.35	.92	ปานกลาง
6. ด้านค่าตอบแทน			
6.1 ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและอายุงานของท่าน	2.88	1.16	ปานกลาง
6.2 ท่านได้รับเงินค่าล่วงเวลาที่เหมาะสมกับงานที่ท่านปฏิบัติ	3.00	1.17	ปานกลาง
6.3 ท่านได้รับเงินบำเหน็จ บำนาญ หรือเงินตอบแทนเมื่อเกษียณอายุหรือออกจากงาน	3.29	1.40	ปานกลาง

ตาราง 2 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
6. ด้านค่าตอบแทน (ต่อ)			
6.4 ท่านได้รับเงินสวัสดิการต่าง ๆ เช่น เงินช่วยเหลือ เงินกู้ยืม เป็นต้น	3.11	1.40	ปานกลาง
6.5 ท่านได้รับการชดเชยด้านการเงินเมื่อเจ็บป่วย หรือทุพพลภาพอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน	3.05	1.24	ปานกลาง
6.6 ท่านสามารถลาพักตามความจำเป็นได้ เช่น ลากิจ ลาป่วย ลาพักผ่อนประจำปี เป็นต้น	3.11	1.40	ปานกลาง
รวม	3.07	1.10	ปานกลาง
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน			
7.1 ท่านมีความสะดวกในการเดินทางมาปฏิบัติงาน	4.23	.90	มาก
7.2 ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	3.76	1.14	มาก
7.3 ห้องสมุดมีอุณหภูมิที่เหมาะสม	3.94	.96	มาก
7.4 ห้องสมุดมีระบบการระบายอากาศที่ดี	3.82	1.18	มาก
7.5 ห้องสมุดไม่มีเสียงรบกวน	3.11	1.16	ปานกลาง
7.6 ห้องสมุดไม่มีกลิ่นรบกวน	3.58	1.06	มาก
7.7 ห้องสมุดมีพื้นที่กว้างขวางและเพียงพอ ต่อการปฏิบัติงาน	3.58	1.06	มาก
7.8 ห้องสมุดมีวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ ที่ทันสมัย	3.47	1.23	ปานกลาง
7.9 ห้องสมุดมีวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ ที่เพียงพอ	3.52	.87	มาก
7.10 ห้องสมุดมีสถานที่พักผ่อนและห้องอาหาร ที่จัดเตรียมไว้ให้เพียงพอและเหมาะสม	3.11	.92	ปานกลาง
7.11 บรรยากาศในการปฏิบัติงานทำให้ท่านมีความสุข และชอบทำงาน	3.41	.87	ปานกลาง
รวม	3.86	.77	มาก
8. ด้านนโยบายและการบริหาร			
8.1 ห้องสมุดมีนโยบายการดำเนินงานและโครงสร้าง การบริหารงานที่ชัดเจน	3.17	1.13	ปานกลาง

ตาราง 2 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
8. ด้านนโยบายและการบริหาร (ต่อ)			
8.2 ห้องสมุดมีการชี้แจงนโยบายการดำเนินงานและโครงสร้างการบริหารงานให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ	3.00	1.00	ปานกลาง
8.3 นโยบายการดำเนินงานและโครงสร้างการบริหารงานเอื้อต่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.11	.99	ปานกลาง
8.4 ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความเหมาะสม	3.17	.95	ปานกลาง
8.5 ห้องสมุดมีการปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.41	1.06	ปานกลาง
8.6 ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานของห้องสมุด	3.29	.98	ปานกลาง
8.7 ผู้บังคับบัญชาบริหารงานตามนโยบายที่ชัดเจนและเหมาะสม	3.29	1.26	ปานกลาง
8.8 ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้บุคลากรได้อย่างเหมาะสม และชัดเจน	3.29	1.04	ปานกลาง
8.9 ผู้บังคับบัญชามีการประชุมวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ	3.23	1.03	ปานกลาง
รวม	3.22	.89	ปานกลาง
9. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล			
9.1 ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นอย่างดี	3.29	1.26	ปานกลาง
9.2 ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นต่อกรณีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในห้องสมุด	3.47	1.37	ปานกลาง
9.3 ผู้บังคับบัญชามีความยินดีและเต็มใจให้ความช่วยเหลือท่านเมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	3.17	1.46	ปานกลาง
9.4 ท่านและผู้บังคับบัญชามีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันทั้งในและนอกเวลางาน	3.52	1.37	มาก
9.5 เพื่อนร่วมงานของท่านมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี	3.82	1.07	มาก

ตาราง 2 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
9. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (ต่อ)			
9.6 เพื่อนร่วมงานยินดีและเต็มใจให้ความช่วยเหลือท่าน เมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	3.70	1.04	มาก
9.7 ท่านและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันทั้งใน และนอกเวลางาน	4.05	1.14	มาก
9.8 บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรและเอื้ออาทรต่อกัน มีปรากฏอยู่ทั่วไปในห้องสมุด	4.17	.88	มาก
รวม	3.65	.97	มาก
10. ด้านการบังคับบัญชา			
10.1 ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงาน เป็นอย่างดี	3.64	1.22	มาก
10.2 ผู้บังคับบัญชามีความเชี่ยวชาญและมีทักษะ ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.58	1.12	มาก
10.3 ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านไปร่วมอบรมสัมมนา ศึกษาดูงานและศึกษาต่อเพื่อความก้าวหน้า	3.76	1.25	มาก
10.4 ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำ	3.82	1.01	มาก
10.5 ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม	3.70	1.04	มาก
10.6 ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.00	1.00	มาก
10.7 ผู้บังคับบัญชาประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	3.82	1.07	มาก
10.8 ผู้บังคับบัญชามีคุณธรรมในการปฏิบัติงาน	3.88	1.05	มาก
รวม	3.77	.99	มาก
รวมทั้งหมด	3.62	.61	มาก

จากตาราง 2 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำสุด แต่ยังคงอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 3.07$) รองลงมา คือ ด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{X} = 3.22$) และด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.35$) ส่วนอีก 7 ด้านที่เหลือ ผู้ปฏิบัติงาน

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.86$) และด้านความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.80$)

เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ด้านลักษณะงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุดแต่ยังอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีคู่มือการปฏิบัติงานที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ($\bar{X} = 3.29$) ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง และงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.47$) แต่มีความแตกต่างในกลุ่มค่อนข้างสูง ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก คือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความปลอดภัยต่อสุขภาพร่างกาย ($\bar{X} = 4.00$) งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เปิดโอกาสให้ท่านมีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ เพื่อพัฒนางาน และงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ทำให้ท่านมีความสุข ($\bar{X} = 3.94$)

ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุดแต่ยังอยู่ในระดับมาก คือ ท่านสามารถตัดสินใจปฏิบัติงานในขอบข่ายของงานที่รับผิดชอบได้ด้วยตัวเอง ($\bar{X} = 3.88$) และท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในงานที่ต้องรับผิดชอบได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 3.94$) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก คือ ท่านตั้งใจปฏิบัติงานที่ต้องรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ ($\bar{X} = 4.47$)

ด้านความสำเร็จ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุดแต่ยังอยู่ในระดับปานกลาง คือ หน่วยงานของท่านสนับสนุนส่งเสริมให้ท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 3.17$) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก คือ ท่านใช้ความรู้ความสามารถของท่านในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยตัวท่านเอง ท่านใช้ความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และท่านมีความภูมิใจกับผลงานต่าง ๆ ที่ผ่านมาของท่าน ($\bar{X} = 4.05$)

ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุดแต่ยังอยู่ในระดับมาก คือ ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน ($\bar{X} = 3.52$) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก คือ เพื่อนร่วมงานชักชวนให้ท่านร่วมกิจกรรมหรือร่วมจัดทำโครงการต่าง ๆ เสมอ ($\bar{X} = 3.88$) เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของท่าน และนำไปประกอบการตัดสินใจ และผู้บังคับบัญชาส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน ($\bar{X} = 3.82$)

ด้านความก้าวหน้า พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุดแต่ยังอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการเลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือนของบุคลากร ($\bar{X} = 2.58$) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก คือ หากท่านมีประสบการณ์ ความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นท่านจะได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมและสนับสนุนให้ท่านศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ และท่านมีโอกาสเข้าร่วมอบรม สัมมนา และศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ($\bar{X} = 3.70$)

ด้านค่าตอบแทน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุดแต่ยังอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และอายุงานของท่าน ($\bar{X} = 2.88$) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับปานกลาง คือ ท่านได้รับเงินบำเหน็จบำนาญ หรือเงินตอบแทนเมื่อเกษียณอายุหรือออกจากงาน ($\bar{X} = 3.29$) แต่มีความแตกต่างในกลุ่มค่อนข้างสูง

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุดแต่ยังอยู่ในระดับปานกลาง คือ ห้องสมุดมีสถานที่พักผ่อนและห้องอาหารที่จัดเตรียมไว้ให้เพียงพอและเหมาะสม และห้องสมุดไม่มีเสียงรบกวน ($\bar{X} = 3.11$) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก คือ ท่านมีความสะดวกในการเดินทางมาปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.23$)

ด้านนโยบายและการบริหาร พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุดแต่ยังอยู่ในระดับปานกลาง คือ ห้องสมุดมีการชี้แจงนโยบายการดำเนินงาน และโครงสร้างการบริหารงานให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.00$) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับปานกลาง คือ ห้องสมุดมีการปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.41$)

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุดแต่ยังอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้บังคับบัญชามีความยินดีและเต็มใจให้ความช่วยเหลือท่านเมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ($\bar{X} = 3.17$) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก คือ บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรและเอื้ออาทรต่อกันมีปรากฏอยู่ทั่วไปในห้องสมุด ($\bar{X} = 4.17$)

ด้านการบังคับบัญชา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุดแต่ยังอยู่ในระดับมาก คือ ผู้บังคับบัญชามีความเชี่ยวชาญและมีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.58$) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก คือ ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{X} = 4.00$)

2.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งได้จากแบบสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ประกอบด้วย 10 ประเด็น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.1 ด้านลักษณะงาน

2.2.1.1 ความเหมาะสมของงานในหน้าที่รับผิดชอบ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่า งานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานภายในห้องสมุดมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานทำให้เกิดความเชี่ยวชาญในงาน แต่ในส่วนของภาระงาน บรรณารักษ์แสดงความเห็นว่า งานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันมีปริมาณที่ไม่เหมาะสม เนื่องจากต้องรับผิดชอบทั้งในส่วนของงานบริหารจัดการและงานบริการ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“โดยทั่ว ๆ ไปห้องสมุดที่มีขนาดใหญ่เท่านี้ ความรับผิดชอบในงานต่าง ๆ ต้องมีบรรณารักษ์ชำนาญการ บรรณารักษ์ปฏิบัติการ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด แต่ในการทำงานจริง ณ ตอนนี้มีบรรณารักษ์แค่ระดับปฏิบัติการคนเดียว เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่มี ก็คิดว่าตอนนี้ปริมาณงานมันล้น เพราะว่าคนช่วยไม่มีค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P1

ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและอาสาสมัครแสดงความเห็นว่า งานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันมีปริมาณที่เหมาะสม และในด้านขอบเขตของงานที่ต้องรับผิดชอบโดยภาพรวมผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่า มีขอบเขตที่ชัดเจน อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ต้องพร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

“ปริมาณงานก็เหมาะสมนะ แต่บางครั้งหัวหน้าก็มอบหมายงานอื่นให้เราทำบ้าง คือถ้าไม่มีเจ้าหน้าที่ส่วนไหนเราก็ต้องไปช่วยในส่วนนั้น คือ ต้องทำงานแทนกันได้ในทุกจุด”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P4

“ปริมาณงานก็พอสมควรครับ ก็เหมาะสม ไม่เหนื่อย ส่วนขอบเขตของงานก็ชัดเจนดีครับต้องเรียนรู้เองส่วนหนึ่ง และจะมีหัวหน้าที่คอยแนะนำอีกส่วนหนึ่ง”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P5

2.2.1.2 ความสุขและความมั่นคงที่ได้รับจากงานที่รับผิดชอบ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแสดงความเห็นว่า งานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันทำให้มีความสุขและมีความมั่นคง ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“การทำงานที่ห้องสมุดขอพระนางหนูคิดว่าจะมีความสุขดีนะคะ และมีความมั่นคงค่อนข้างสูงค่ะ เพราะเรามีเพื่อนร่วมงานที่ดี และมีนายที่คอยดูแลเอาใจใส่”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P1

“มีความสุขครับกับการทำงานราชการ งานราชการมันมั่นคงอยู่แล้ว คือ ผมเป็นเจ้าหน้าที่ ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็คือข้าราชการของกรุงเทพมหานคร”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P2

“ก็มีความสุขมากนะ ถ้าถามเรื่องความมั่นคงพี่ว่ามันก็ระดับหนึ่ง สำหรับตำแหน่งที่เราได้ไปสอบมา คือลูกจ้างประจำ ซึ่งมันก็มั่นคงนะเพราะเราเป็นลูกจ้างของกทม.”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P3

ส่วนอาสาสมัครแสดงความคิดเห็นว่า งานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันมีความสุขแต่ไม่มีความมั่นคง เนื่องจากได้รับค่าตอบแทนเพียงวันละ 240 บาท และไม่มีสวัสดิการอื่น ๆ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มีความสุขค่ะที่ได้ทำงานตรงนี้ เพราะได้ช่วยสังคม แต่ไม่มีความมั่นคงค่ะ เพราะเราอยู่ในส่วนของตำแหน่งอาสาสมัครได้เงินเป็นรายวัน”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P6

“มีความสุขครับ คือ ผมชอบครับ ความมั่นคงนี้ พูดตรง ๆ คือ ไม่มีความมั่นคงแน่นอน ประกันสังคมก็ไม่มี วันหยุดก็ไม่มี ทุกวันนี้หยุดก็ไม่ได้เงิน หยุดก็โดนหักเงิน ส่วนความก้าวหน้าก็ไม่มีนะครับ ตรงนี้น่าจะคงที่มากกว่าเพราะคงไม่ก้าวหน้าไปกว่านี้”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P5

2.2.2 ด้านความรับผิดชอบ

2.2.2.1 ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า มีความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบในปัจจุบันเป็นอย่างดี โดยหัวหน้าจะแจ้งให้ทราบถึงความรับผิดชอบต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มเข้ามาทำงาน หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานคอยดูแล แนะนำ และสอนงานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการหมุนเวียนงานกันในตำแหน่งต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจงาน และสามารถทำงานได้ทุกหน้าที่

“ผมว่าผมเข้าใจดีนะครับ ถ้าไม่เข้าใจเราก็ไปถามพี่เลี้ยงหรือหัวหน้างานได้ เขาให้คำปรึกษาได้ดีนะครับ อยู่ที่นี้หัวหน้างานหรือพี่เลี้ยงจะเปิดกว้างให้เราและสอนงานเราเต็มที่ครับ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P5

“ก็เข้าใจเยอะนะคะ เข้าใจทุกอย่างในงานที่ต้องทำในตอนนี่ ถ้าไม่เข้าใจก็ถามพี่ ๆ เขาได้ คือ เราจะมีการสอนงานในแต่ละอย่างให้เราค่ะ เหมือนกับทุกคนต้องทำเป็นในทุกตำแหน่งนะคะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P6

นอกจากนี้ ข้อมูลการสัมภาษณ์ยังชี้ให้เห็นว่า ระดับความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการทำงาน

“เข้าใจ 100 เปอร์เซ็นต์ เข้าใจทุกอย่าง ทุกเรื่องทำได้หมด 15 ปีแล้วนะ ถ้าไม่เข้าใจก็แยแล้ว ทุกวันนี้ก็จะคอยบอกร้อง ๆ เสมอนะว่าต้องเข้าใจในงานที่เราทำอยู่”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P2

2.2.2.2 ความสามารถแก้ไขปัญหา ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่า สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของแต่ละบุคคล กล่าวคือ ในการปฏิบัติงานประจำวันอาจมีปัญหากเกิดขึ้นบ้าง แต่ผู้ปฏิบัติงานก็สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง เช่น การคิดค่าปรับในวันหยุดนักขัตฤกษ์ การขอยืมหนังสือต่อโดยไม่ได้นำบัตรสมาชิกมา เป็นต้น

“ที่ห้องสมุดสวนลุมพินีผู้ใช้จะไม่ค่อยมีปัญหา แต่มีครั้งหนึ่งที่เขาจะไม่ยอมจ่ายค่าปรับในวันหยุดนักขัตฤกษ์ เราก็ต้องอธิบายให้เขาเข้าใจว่ามันเป็นระเบียบของห้องสมุด ซึ่งเขาก็โอเคค่ะ ก็คิดว่าพี่สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตัวเองนะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P4

“ก็แก้ไขได้แหละคะ เช่น ผู้ใช้บริการต้องการยืมหนังสือต่อโดยไม่ได้นำบัตรสมาชิกมาเราก็ให้ไม่ได้ เพราะว่าตามกฎระเบียบของห้องสมุด คือ ต้องมีบัตรสมาชิกมาแสดงจึงจะอนุญาตให้ยืมต่อได้ ส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาที่ไม่หนักมาก”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P6

อย่างไรก็ตาม ความสามารถในการแก้ปัญหาขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการทำงานด้วย ดังที่บรรณารักษ์ท่านหนึ่งให้สัมภาษณ์ว่า

“ตอนนี้หนูก็คงยังต้องพึ่งพิงคนอื่นอยู่นะคะ ยังต้องถามพี่ ๆ น้อง ๆ ที่เขาอยู่มาก่อน เพราะหนูเพิ่งย้ายมาจากห้องสมุดจตุจักร ยังแก้ปัญหาด้วยตัวเองไม่ได้ร้อยเปอร์เซ็นต์ คือต้องพยายามถามจากคนที่รู้ แต่ถ้าเป็นที่เดิมจะสามารถแก้ปัญหาด้วยตัวเองได้เยอะ เพราะอยู่ที่ห้องสมุดขอพระนางนั้น นอกจากเป็นบรรณารักษ์แล้วก็ต้องบริหารจัดการด้วย แต่ที่โน่นเป็นระบบมีอาก็เลยไม่ต้องกังวลอะไร เพราะว่าเราทำเป็นอยู่แล้ว”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P1

2.2.3 ด้านความสำเร็จ

2.2.3.1 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด แสดงความคิดเห็นว่า งานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันทำให้ประสบความสำเร็จ เนื่องจากได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาต่อด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และเมื่อเรียนจบแล้วสามารถสอบเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ตามระบบราชการ

“ถ้าหนูจะไปเรียน นายก็พร้อมที่จะสนับสนุนเต็มที่ และพร้อมที่จะส่งเสริมให้มีตำแหน่งที่สูงขึ้นเสมอค่ะ แต่ก็ขึ้นอยู่กับตัวเราเองมากกว่าค่ะพี่ว่าเราพร้อมแค่ไหน”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P1

“ผมคิดว่าสำเร็จเกินเป้าหมายที่ผมตั้งไว้ สมัยก่อนผมตั้งไว้แล้วว่าผมเข้ามา C1 เกษียณแค่ C3 ก็บุญแล้ว เพราะว่าตอนที่เข้ามาผมก็อายุเยอะนะ จนถึงตอนนี้ ผมได้รับการสนับสนุนให้ไปเรียนต่อแล้วมาสอบได้ในตำแหน่งบรรณารักษ์แล้วเหมือนที่เคยบอกไว้ ตอนนี้งำลังรอเรียกตัว ซึ่งผมก็คิดว่าผมพอใจมากครับ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P2

ส่วนอาสาสมัครแสดงความคิดเห็นว่า งานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันไม่ทำให้ประสบความสำเร็จ เนื่องจากไม่ได้เรียนจบการศึกษามาด้้นบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ทำให้ไม่สามารถสอบเลื่อนตำแหน่งได้ตามระบบราชการ

“มีความสุขที่ได้ทำงานตรงนี้ แต่ยังไม่ประสบความสำเร็จค่ะ หรืออาจจะพูดว่าคงที่มากกว่าค่ะ เพราะเราอยู่ในส่วนของตำแหน่งอาสาสมัครได้รับเงินตอบแทนเป็นรายวัน คือ หนูจะไปสอบเป็นเจ้าหน้าที่ห้องสมุดหรือบรรณารักษ์ไม่ได้เพราะไม่ได้เรียนจบมาทางด้านนี้ค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P6

“ในส่วนของงานที่ทำอยู่ตอนนี้ก็ประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง แต่ยังไม่ประสบความสำเร็จในชีวิต เพราะอยากทำงานในสาขาที่เกี่ยวข้องกับที่เรียนจบมามากกว่า”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P5

2.2.3.2 การสนับสนุนจากหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า หน่วยงานส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน โดยสนับสนุนให้ไปสอบเพื่อเลื่อนตำแหน่งงาน หรือเพิ่มพูนความรู้จากการอบรม สัมมนาในเรื่องที่แต่ละคนสนใจและเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ก็ส่งเสริมค่ะ คือ หัวหน้าจะบอกว่า ถ้าในหน่วยงานของเราเปิดสอบก็ให้ลองไปสอบดู อย่างตอนนี้ก็จะไปลองสอบเป็นลูกจ้างประจำค่ะ ส่วนการอบรมสัมมนาถ้าในห้องสมุดจัดขึ้น หัวหน้าก็จะให้เราเข้าร่วมค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P6

“ก็ส่งเสริมนะ ไม่ได้ปิดกั้น แต่ด้วยระบบราชการเราต้องไปสอบเพื่อเลื่อนตำแหน่งเอง เช่น สอบเป็นลูกจ้างประจำ สอบเป็นข้าราชการ หรือสอบเป็นบรรณารักษ์”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P3

“ห้องสมุดเป็นตัวชีวิตของผมด้วยว่าผมอยู่ตรงนี้แล้วมันสามารถที่จะพัฒนาตัวเองได้ ทำให้คนอื่นมองเห็นความสามารถของเรา ส่วนการไปอบรมสัมมนาผมก็ได้ไปอย่างสม่ำเสมอครับ ก็เป็นเรื่องที่ดีที่ได้มีโอกาสไปศึกษาแล้วก็นำมาประยุกต์ใช้ในงานได้ด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P2

2.2.4 ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ

2.2.4.1 การได้รับความยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่า งานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เนื่องจากหัวหน้าไว้วางใจมอบหมายให้ทำกิจกรรม และให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบโครงการต่าง ๆ รวมทั้งเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ และเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหาเกิดขึ้นก็จะนำมาปรึกษากับผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมานานกว่า

“ผมทำงานอยู่ที่ห้องสมุดสวนลุมพินีมาก่อนหัวหน้าหลายปี เมื่อมีปัญหาอะไรเกิดขึ้นเขาจะมาปรึกษาผมตลอดนะ เพราะผมมีประสบการณ์กับผู้เข้ามาค่อนข้างเยอะคือเมื่อก่อนผู้ใช้เราหลากหลายมาก ทั้งคนทั่วไปและคนจรจัดซึ่งเราต้องมีวิธีรับมือที่แตกต่างกันไป ก็ถือว่าหัวหน้าก็ยอมรับผมในตัวผมนะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P2

“หัวหน้าก็ให้เราเข้าร่วมทุกโครงการค่ะ และสามารถแสดงความคิดเห็นได้เต็มที่ อย่างที่ผ่านมาก็เป็นงานวันเด็ก เราก็สามารถแสดงความคิดเห็นว่าควรทำกิจกรรมอะไรบ้าง เขาก็นำไปทำนะ ทั้ง ๆ ที่เราไม่ได้เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง คือ ผู้ที่รับผิดชอบกิจกรรมโดยตรงจะเป็นหน้าที่ของน้องอาสาสมัครนะค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P4

“ถ้าเป็นหัวหน้าก็มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันค่ะ เพราะว่ามักมีกันน้อยแค่ 3-4 คนเอง ก็อย่างที่เคยบอกว่าสามารถคุยกันได้ มีการแบ่งงานกันทำ ช่วยเหลือกันตลอดทุกอย่างทั้งเรื่องงานเรื่องส่วนตัว ซึ่งไม่เหมือนกับในบริษัทที่มีกันหลายกลุ่ม”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P3

2.2.4.2 การได้รับความยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า ปฏิบัติงานอยู่ในบรรยากาศของการยอมรับนับถือในกันและกัน และการเอื้อเฟื้อเกื้อกูลกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“กับเพื่อนร่วมงานก็โอเคนะ คือ ใครมีอะไรอะไรก็จะคุยกันเลยไม่มีการจับกลุ่มแล้วมานั่งนินทาคนที่หลัง”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P4

“ถือว่าโอเคค่ะ คือ ทุกคนก็ยอมรับเราทุกด้าน ทั้งหัวหน้า พี่ ๆ ที่ทำงานด้วยกัน มีอะไรก็มาร่วมกัน แสดงความคิดเห็น คือ เปิดโอกาส ไม่ปิดกั้นความคิด”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P6

“ก็ไม่มีปัญหาอะไรนะ เข้ากันได้ทุกคน อยู่ด้วยกันทุกวันมันก็ไม่ค่อยมีปัญหาอะไรกัน สำหรับพี่ก็คิดว่าได้รับความยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและจากหัวหน้านะ เพราะเราทำงานด้วยกันทำกิจกรรมร่วมกันตลอดทำให้เราเข้าใจกันนะในทุกวันนี้”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P3

2.2.4.3 การได้รับความยอมรับนับถือจากผู้ใช้ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า งานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับนับถือจากผู้ให้บริการ

“ผู้ใช้ก็มีมาทักทายกันบ้างเวลาที่เขามาใช้ห้องสมุดก็จะมีการพูดคุยกันตลอด เจอกันข้างนอกก็จะเข้ามาไหว้ เข้ามาทักทายกัน”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P2

“มีความสัมพันธ์กันดีมากเลยคะ มีการที่สมาชิกซื้อขนมมาฝาก มีการแวะมาเยี่ยมกัน กลายเป็นว่าโอเคเลยคะกับผู้”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P3

2.2.5 ด้านความก้าวหน้า

2.2.5.1 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแสดงความคิดเห็นว่า งานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่มีความก้าวหน้า เนื่องจากมีการปรับเลื่อนขั้นเงินเดือนเพิ่มขึ้นทุกปีตามระบบราชการ และสามารถไปเรียนต่อแล้วมาสอบเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นได้

“ก้าวหน้ามาก ๆ เพราะว่าที่พูดตั้งแต่แรกว่าแค่ C1 คงจะเกษียณตั้งแต่ C3 แต่ตอนนี้ C5 และหลังจาก C5 ซึ่งยังไม่เต็มขั้นหรอก แต่ก็สอบได้เป็นบรรณารักษ์แล้วนะตอนนี้”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P2

“ได้ขึ้นตามตำแหน่งนะ ในแต่ละปีมีมักจะได้ 1 ชั้นครึ่ง แต่ปีที่แล้วได้ 2 ชั้น ก็ประเมินผลงานตามระบบราชการ คิดว่าเหมาะสมกับตำแหน่งแล้วนะ คือ เราใช้วุฒิการศึกษาระดับนี้แล้วเราได้แค่นี้ก็โอเคค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P3

ส่วนอาสาสมัครแสดงความเห็นว่า งานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่ไม่มีความก้าวหน้า เนื่องจากเป็นงานที่ไม่ตรงกับสาขาวิชาที่เรียนมาทำให้ไม่สามารถสอบเลื่อนตำแหน่งได้

“ก้าวหน้าหรือครับ ผมว่าไม่ครับ แต่ถ้าเขาปรับให้ผมก็ยินดีนะครับ เพราะว่าอาสาสมัครก็จริง แต่ทำงานหนักเหมือนกันนะครับ คือ ทำงานไม่แพ้เจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์เลยนะครับ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P5

“มันก็ทำให้เรารู้ถึงอีกโลกหนึ่ง ซึ่งไม่เคยมาอยู่ตรงนี้ในรูปแบบนี้ ทำให้ได้รู้จักงานห้องสมุด แต่คิดว่าไม่ก้าวหน้าค่ะ ได้เงินน้อย ไม่มีสวัสดิการอะไรเลย และไม่สามารถไปสอบเป็นบรรณารักษ์ได้เพราะไม่ได้จบมาด้านนี้ ตอนนี้ก็ยังอยากไปทำงานที่อื่นที่เกี่ยวข้องกับที่เรียนจบมาค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P6

2.2.5.2 โอกาสในการได้รับการศึกษาต่อเนื่อง ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่า ต้องการโอกาสเข้าร่วมอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ และด้านภาษาอังกฤษ รวมทั้งต้องการไปศึกษาดูงานระหว่างห้องสมุดเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กับบุคลากรในห้องสมุดอื่น ๆ

“เรื่องอบรมสัมมนาก็อยากให้เป็นเรื่องคอมพิวเตอร์และภาษาอังกฤษเหมือนที่หนูบอกไว้ตั้งแต่แรกค่ะ ส่วนการศึกษาดูงานหนูคิดว่าถ้าเป็นระหว่างห้องสมุดด้วยกันก็โอเคค่ะ ถือเป็นแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กันค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P1

“ที่สนใจตอนนี้ก็เรื่องของภาษาอังกฤษ คือ ใช้ได้ทั้งในงานและใช้ในอนาคตของหนูได้ค่ะ ส่วนเรื่องการศึกษาดูงานก็อยากให้มีความเป็นไปได้อย่างน้อยค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P6

“การอบรมสัมมนาที่น่าสนใจ พี่คิดว่าน่าจะเป็นเรื่องของงานบริการมาอันดับหนึ่งเลยนะ พี่อยากให้ห้องอาสาสมัครเข้าร่วมด้วย เพื่อจะได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน และสามารถทำงานด้วยกันเหมือนพี่เหมือนน้อง”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P3

2.2.6 ด้านค่าตอบแทน

2.2.6.1 ด้านเงินเดือน บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแสดงความเห็นว่า เงินเดือนที่ได้รับจากงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นมีความเหมาะสม ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“หนูเป็นข้าราชการของกรุงเทพมหานคร ถ้ามองในภาพรวมก็พอใจแล้วละ นอกจากนี่ยังมี ค่าครองชีพอื่น ๆ อีกด้วย เช่น ค่าเล่าเรียนของบุตร ค่ารักษาพยาบาล”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P1

“เหมาะสมแล้วกับงานที่ทำอยู่ สำหรับผมได้เงินเดือนแค่นี้ก็พอใจแล้วครับ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P2

“ก็โอเค คือ เป็นเงินเดือนตามอัตราข้าราชการ ถ้าไม่ประหยัดก็ไม่พอ ก็ถือว่าค่อนข้างพอใจแล้วละ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P4

แต่อาสาสมัครแสดงความเห็นว่า เงินเดือนที่ได้รับจากงานที่ปฏิบัติอยู่นั้น ไม่มีความเหมาะสม เนื่องจากได้รับเป็นค่าตอบแทนรายวัน วันละ 240 บาท และไม่มีสวัสดิการอื่น ๆ

“ถ้าเทียบกับเนื้องานแล้วมันก็ไม่ค่อยเหมาะสมเท่าไรค่ะพี่ คือ ตอนนี้อยู่ได้วันละ 240 บาท และถ้า วันไหนขาดงานก็ไม่ได้ และไม่มีสวัสดิการอะไรเลย ก็ไม่พอนะคะสำหรับในแต่ละวัน แต่ที่ทำตอนนี้ เพราะว่ากำลังรอกงานใหม่ และรอเรียนต่อปริญญาโทค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P6

2.2.6.2 ด้านสวัสดิการ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแสดงความเห็นว่า ได้รับสวัสดิการเพิ่มเติม ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล ค่าครองชีพ และค่าบำรุงการศึกษาของบุตร แต่อาสาสมัครจะได้รับเฉพาะค่าตอบแทนเท่านั้น และไม่มีสวัสดิการอื่น ๆ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“สวัสดิการที่กทม. ให้มาก็พอใจทั้งหมด เช่น ค่าเล่าเรียนของลูก ค่าครองชีพ และค่ารักษาพยาบาล แต่บางอย่างถ้าหนักหน่อยก็ไม่ค่อยได้ใช้หรอก เพราะขั้นตอนการเบิกค่อนข้างยุ่งยากและล่าช้าตามระบบราชการ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P2

“ไม่มีอะไรเลย ไม่มีประกันสุขภาพ ไม่มีประกันสังคม คือ ตอนนี้อยู่เหมือนกับทำรายวันค่ะ ไม่มีอะไรสักอย่าง ก็ในเมื่อไม่มีอะไรเลยก็ต้องไม่พอใจแน่นอนค่ะพี่”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P6

“ไม่มีสวัสดิการอื่น ๆ เพิ่มเติมครับ ได้แค่เงินรายวัน วันไหนไม่มาทำงานก็โดนหักเงิน ป่วยก็โดนหักเงิน”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P5

2.2.6.3 ด้านสิทธิในการลา บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถลาพัก ลาป่วยได้ 30 วันต่อปี ลาพักผ่อนประจำปีได้ 10 วันต่อปี และสะสมวันลาพักผ่อนได้ไม่เกิน 30 วัน แต่อำสาสมัครไม่มีสิทธิในการลา

“สามารถลาพักผ่อนได้ 10 วันต่อปี สะสมได้เต็มที่ 30 วัน ส่วนนี้ไม่รวมกับการลาพัก ลาป่วยนะ ซึ่งส่วนใหญ่ก็ไม่ค่อยได้ใช้กันนะ มักใช้การลาพักผ่อนแทน”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P2

“ได้ตามระเบียบของข้าราชการค่ะ เพียงพอแล้วนะ เพราะพี่ไม่ค่อยได้ใช้ คือ เราทำงานแล้วมีความสุขเราไม่อยากจะหยุดนะ เราคิดถึง”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P3

“ไม่มีค่ะ ถ้าลาไม่ได้เงินในวันนั้น แต่ส่วนใหญ่ก็ไม่ค่อยลากันนะคะ เพราะมีกันน้อย”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P5

“ไม่มีครับ ป่วยจริง ๆ ก็ลาได้แต่ไม่ได้เงินครับ ต้องเขียนใบลาและต้องมีใบรับรองแพทย์ด้วย ไม่มีกรณีไหนเลยที่จะลาแล้วไม่โดนตัดเงิน”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P6

2.2.7 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในปัจจุบันมีความเหมาะสม สวยงาม และมีความทันสมัย ทำให้ห้องสมุดเป็นที่น่าสนใจและน่าเข้าใช้บริการมากขึ้นกว่าห้องสมุดรูปแบบเดิม รวมทั้งผู้ร่วมงานเป็นมิตร มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือเกื้อกูลกันและกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ดึงคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“พี่คิดว่าดีกว่าแบบเก่านะ สภาพแวดล้อมน่าเข้ามาใช้มากขึ้น สีสนัสดูดีกว่าเดิม เพราะห้องสมุดแบบเก่ามันจะดูแน่นไปหมดแต่ตอนนี้จะดูโล่ง สบายตา ผู้ใช้ส่วนใหญ่ชอบแบบนี้เพราะสะดวกสบายกว่าและทันสมัย พี่ก็ชอบรูปแบบใหม่นี้เพราะพี่ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลา”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P3

“อาคารสวยงามเป็นห้องสมุดที่ทันสมัยครับ เหมาะสมกับผู้ใช้เป็นอย่างดี และตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P5

“สุขเหลือล้น พอใจเหลือหลาย สมาย ๆ กับชีวิต แต่ก็อยู่ในระเบียบวินัย ถึงจะสบายอย่างไรระเบียบวินัยต้องมาก่อน พวกเราอยู่อย่างมีความสุข อยู่ด้วยกันก็ทักทายกัน กินข้าวด้วยกัน มีอะไรก็อาศัยกัน”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P2

2.2.8 ด้านนโยบายและการบริหาร

2.2.8.1 การรับรู้เกี่ยวกับนโยบายและการบริหาร ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่า รับรู้นโยบายต่าง ๆ จากผู้บริหารของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ผ่านช่องทาง ดังนี้ 1) หนังสือเวียนจากกลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน และ 2) การแจ้งของหัวหน้างานผ่านการประชุมประจำเดือน

“นโยบายต่าง ๆ กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชนจะมีเรื่องแจ้งเวียนให้ทราบนะคะ หลังจากนั้นหัวหน้าก็จะมาอธิบายอีกครั้งในการประชุมประจำเดือน อย่างนโยบายห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ก็ทราบรายละเอียดจากหัวหน้านะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P3

“นโยบายใหญ่ ๆ ของกทม. มาจนถึงนโยบายของบรรณารักษ์ที่เป็นหัวหน้างานก็รู้ตลอดเวลา อย่างทุกวันที่ทำโครงการเมืองหนังสือโลกใน ปี 2556 ก็รู้ และได้ไปร่วมเดินรถนครคัมแล้วเมื่อวันเสาร์ที่ผ่านมา”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P2

“ทราบคะ คือ จะมีการแจ้งให้ทราบ ส่วนใหญ่จะทราบจากบรรณารักษ์เวลาที่เขาจะไปประชุมมาแล้ว เขาก็กลับมาบอกว่ามีเรื่องอะไรบ้างคะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P5

2.2.8.2 ความเหมาะสมของกฎและระเบียบขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่า ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ มีความยืดหยุ่น ไม่เคร่งครัดจนเกินไป และเป็นระเบียบตามมาตรฐานทั่วไป ดึงคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“หนูว่ามันก็กลาง ๆ นะคะ ก็ไม่ได้เคร่งครัดอะไรมากออกจะหย่อนไปบ้างในบางเรื่องด้วยซ้ำ เช่น เรื่องการแต่งกายก็จะแบบง่าย ๆ มากขึ้น ไม่ซีเรียสมาก ส่วนระเบียบในส่วนของการงานก็เหมาะสมค่ะ เป็นมาตรฐานของห้องสมุดโดยทั่วไป”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P1

“ก็เหมาะสมนะคะ คือ นายหรือหัวหน้ามีความยืดหยุ่นไม่ถึงกับขนาดว่าเข้มงวดจนเกินไป ก็โอเคค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P3

“ก็เหมาะสมค่ะ อย่างเรื่องการแต่งกายก็ขอให้สุภาพเรียบร้อย ส่วนมากต้องเป็นกางเกงมากกว่า เพราะเวลาเราก็มหรือนั่งจัดหนังสือ หรือทำกิจกรรมต่าง ๆ จะสะดวกมากกว่า ก็ไม่มีกฎอะไรมาก แต่อยากให้ง่ายเรื่องสวัสดิการของอาสาสมัครค่ะ กฎระเบียบการใช้ห้องสมุดก็ทั่วไปค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P5

2.2.9 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่า ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ยินดีและเต็มใจให้ความช่วยเหลือกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว รวมทั้งมีการประสานงานกันเป็นอย่างดีเพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ร่วมกัน ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ผู้บังคับบัญชาให้ความอนุเคราะห์และให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ในทุกเรื่องเลยครับ หรือกับเพื่อนร่วมงานก็ช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี อย่างเมื่อก่อนที่เคยมีปัญหากับผู้ใช้ก็ได้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นหัวหน้าไปไกล่เกลี่ยให้ ไปเดินเรื่องให้เราทุกอย่าง”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P2

“ที่งานที่ห้องสมุดสวนลุมพินีดีมาก แค่อ่อยปากอะไรก็ช่วยกันคนละไม้คนละมือตลอดไม่มีงอแง และไม่มีการเกี่ยงงานกัน หน้าหลักก็ดูแล หน้าอื่น ๆ ที่เข้ามาในขณะนั้นก็ต้องดูแล แม้กระทั่งต้องเสิร์ฟน้ำให้ผู้มาเยี่ยมชมห้องสมุดจากหน่วยงานต่าง ๆ เราก็ต้องช่วยกันดูช่วยกันทำเพื่อให้งานของเราผ่านไปอย่างดีเยี่ยม”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P4

2.2.10 ด้านการบังคับบัญชา

2.2.10.1 ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่า ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถเพียงพอในการบริหารงานห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่จบการศึกษามาทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ประกอบกับการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานทำให้มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในงาน ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มีความรู้เพียงพอแน่นอนค่ะ เพราะนายก็ทำงานในตำแหน่งนี้มานานหลายปีแล้วและมีประสบการณ์ทางด้านงานห้องสมุดมาก แต่ในเรื่องเวลาของนายจะไม่ค่อยมี คือนายจะมีงานเยอะมาก ประชุมบ่อย และงานอื่น ๆ อีกมากมายค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P1

“ถ้าเกิดเราคิดในแง่การทำงาน ณ ตอนนี้ก็โอเค ไม่ได้ด้อยไปหรือไม่ได้ถึงกับขนาดว่าเก่งมากไป ก็อยู่ในระดับปานกลางค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P3

“ผมคิดว่าเพียงพอนะ ก็คืออยู่ทุกอย่างทุกอย่าง มีบางครั้งก็เหมือนคนอยู่ด้วยกันเหมือนลึนกับฟัน ก็มีบ้างแต่ภาพรวมจริง ๆ ไม่มีอะไร ทุกคนอยู่กับผู้บังคับบัญชาได้อย่างดีเยี่ยม ทุกวันนี้น่าจะมีประสิทธิภาพ มีการแบ่งงานกันทำ อย่างผมไม่อยู่เขาก็เข้าไปแทนผมได้เขาไม่อยู่ผมก็แทนได้ ตอบปัญหาได้ สรุปว่าดีถึงดีมาก แต่คงไม่ถึงกับดีเยี่ยมหรอกให้แค่ดีมากพอ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P2

2.2.10.2 ธรรมเนียมปฏิบัติในการบริหารงาน ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาบริหารงานอย่างมีหลักธรรมาภิบาลทั้งในด้านการบริหารจัดการและด้านคุณธรรม รวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“หนูคิดว่านายโอเคแล้วนะคะในเรื่องธรรมาภิบาล นายมีคุณธรรม มีความเชี่ยวชาญในการบริหาร และเป็นตัวอย่างที่ดีให้ลูกน้อง กับเรื่องงานนายก็มีหลักการบริหารจัดการที่ดีค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P1

“ตั้งแต่ทำงานราชการมาก็หลายสิบปี หลักธรรมาภิบาลก็มีใช้กันอยู่ทุกหนทุกแห่ง แล้วถ้าหัวหน้ามาใช้หลักอะไรที่ไม่ใช่หลักธรรมาภิบาล เช่น ใช้หลักความถูกต้องตัวเองแต่ไม่ถูกต้อง ผมว่าผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ให้ความร่วมมือหรอกครับ หัวหน้าจะทำงานคนเดียวไม่ได้ หัวหน้าจะได้ 2 ชั้น 1 ชั้นครึ่ง หรือ 1 ชั้น ก็ต้องมาจากการบริหารจัดการคือการใช้หลักธรรมาภิบาลกับลูกน้องนั่นแหละ ในปัจจุบันก็ถือว่าโอเคแล้วนะในระดับหนึ่ง”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P2

“ก็มีหลักธรรมาภิบาลที่เพียงพอแล้วค่ะ มีอะไรหัวหน้าก็จะพูดมาเลยตรง ๆ ไม่อ้อมค้อม หรือไปบอกผ่านคนอื่นทั้งในเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน มีความยุติธรรม มีความซื่อสัตย์ในการทำงาน และเป็นแบบอย่างที่ดีค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลคือ P3

3. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

ผู้วิจัยใช้วิธีแจกแบบสอบถามให้กับผู้ให้บริการ จำนวน 375 คน ได้แก่ ผู้ให้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี จำนวน 190 คน และผู้ให้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ซอยพระนาง จำนวน 185 คน และได้รับกลับคืนมาคิดเป็นร้อยละ 100 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามแสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 3 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพส่วนตัว	เพศ					
	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้						
1.1 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี	106	28.26	84	22.40	190	50.66
1.2 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ซอยพระนาง	70	18.67	115	30.67	185	49.34
รวม	176	46.93	199	53.07	375	100.00
2. ระดับการศึกษา						
2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	91	24.27	109	29.07	200	53.34
2.2 ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	85	22.66	90	24.00	175	46.66
รวม	176	46.93	199	53.07	375	100.00
3. สถานภาพการเป็นสมาชิก						
3.1 เป็นสมาชิก	61	16.27	85	22.67	146	38.94
3.2 ไม่เป็นสมาชิก	115	30.66	114	30.40	229	61.06
รวม	176	46.93	199	53.07	375	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

สถานภาพส่วนตัว	เพศ					
	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
4. ประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุด						
4.1 ต่ำกว่า 1 ปี	36	9.60	39	10.40	75	20.00
4.2 ตั้งแต่ 1-2 ปี	81	21.60	79	21.07	160	42.67
4.3 มากกว่า 2 ปีขึ้นไป	59	15.73	81	21.60	140	37.33
รวม	176	46.93	199	53.07	375	100.00
5. อายุ						
5.1 ต่ำกว่า 20 ปี	30	8.00	62	16.53	92	24.53
5.2 20-29 ปี	40	10.67	41	10.94	81	21.61
5.3 30-39 ปี	32	8.53	30	8.00	62	16.53
5.4 40-49 ปี	39	10.40	35	9.33	74	19.73
5.5 50-59 ปี	26	6.93	19	5.07	45	12.00
5.6 60 ปีขึ้นไป	9	2.40	12	3.20	21	5.60
รวม	176	46.93	199	53.07	375	100.00
6. อาชีพ						
6.1 ข้าราชการ	13	3.46	16	4.27	29	7.73
6.2 พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	2.40	7	1.87	16	4.27
6.3 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	42	11.20	32	8.53	74	19.73
6.4 พ่อบ้าน/แม่บ้าน	10	2.66	31	8.27	41	10.93
6.5 อาชีพส่วนตัว/อาชีพอิสระ	49	13.08	27	7.20	76	20.28
6.6 นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	53	14.13	86	22.93	139	37.06
รวม	176	46.93	199	53.07	375	100.00

จากตาราง 3 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 53.07) จบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 53.34) ไม่ได้เป็นสมาชิกห้องสมุด (ร้อยละ 61.06) มีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดตั้งแต่ 1-2 ปี (ร้อยละ 42.67) มีอายุต่ำกว่า 20 ปี (ร้อยละ 24.53) และเป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา (ร้อยละ 37.06)

ตาราง 4 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

ความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านอาคารสถานที่			
1.1 อาคารห้องสมุดมีความสวยงาม	4.33	.61	มาก
1.2 อาคารห้องสมุดมีความทันสมัย	4.18	.67	มาก
1.3 บริเวณรอบ ๆ อาคารห้องสมุดมีบรรยากาศที่ร่มรื่น	4.36	.67	มาก
1.4 บริเวณรอบ ๆ อาคารห้องสมุดมีความสะอาด	4.41	.58	มาก
1.5 ป้ายชื่อห้องสมุดมองเห็นได้ชัดเจน	4.01	.79	มาก
1.6 ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม	3.89	.90	มาก
1.7 บริเวณทางเข้า-ออกห้องสมุดมองเห็นได้ชัดเจน และเข้าใช้สะดวก	4.06	.81	มาก
1.8 การจัดแบ่งพื้นที่ภายในห้องสมุดมีความเหมาะสม และสะดวกต่อการใช้บริการ	4.16	.69	มาก
1.9 ป้ายสัญลักษณ์ และป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ภายในห้องสมุดมองเห็นได้ชัดเจน	4.01	.69	มาก
1.10 ภายในห้องสมุดมีความสะอาด	4.50	.57	มากที่สุด
1.11 ภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เงียบสงบ	4.31	.74	มาก
1.12 ภายในห้องสมุดมีระบบอากาศถ่ายเทสะดวก	4.33	.66	มาก
1.13 อุณหภูมิภายในห้องสมุดมีความเหมาะสม	4.27	.66	มาก
1.14 แสงสว่างภายในห้องสมุดเพียงพอ	4.27	.75	มาก
1.15 ห้องน้ำสะอาดและถูกสุขอนามัย	3.50	1.22	มาก
1.16 ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ	3.33	1.24	ปานกลาง
1.17 มีจุดบริการรับฝากของ จุดบริการน้ำดื่ม และอื่น ๆ	3.30	1.06	ปานกลาง
1.18 มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ทางลาดสำหรับ รถเข็น ที่จอดรถ เป็นต้น	2.86	1.14	ปานกลาง
1.19 มีอุปกรณ์ดับเพลิงไว้ตามจุดต่าง ๆ ที่มองเห็น ได้ชัดเจน	2.85	1.05	ปานกลาง
รวม	3.94	.43	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้	\bar{X}	S.D.	แปลผล
2. ด้านเทคโนโลยี			
2.1 คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัย	3.92	.80	มาก
2.2 คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีจำนวนเพียงพอ	3.53	.95	มาก
2.3 คอมพิวเตอร์ช่วยสืบค้นมีความทันสมัย	3.86	.75	มาก
2.4 คอมพิวเตอร์ช่วยสืบค้นมีจำนวนเพียงพอ	3.68	.84	มาก
2.5 เครื่องเล่นวีซีดี/ดีวีดีมีความทันสมัย	3.33	.82	ปานกลาง
2.6 เครื่องเล่นวีซีดี/ดีวีดีมีจำนวนเพียงพอ	3.27	.79	ปานกลาง
รวม	3.60	.64	มาก
3. ด้านการจัดบริการ			
3.1 เวลาเปิดห้องสมุด (วันอังคาร-เสาร์ เวลา 08.30-20.00 น. วันอาทิตย์และวันนักขัตฤกษ์ เวลา 09.00-17.00 น.) มีความเหมาะสม	4.21	.72	มาก
3.2 เวลาปิดห้องสมุด (วันจันทร์) มีความเหมาะสม	3.30	1.18	ปานกลาง
3.3 อัตราค่าสมาชิก (เด็ก 5 บาทต่อปี ผู้ใหญ่ 10 บาท ต่อปี) มีความเหมาะสม	4.38	.71	มาก
3.4 ค่าประกันหนังสือ (เด็ก 20 บาท ผู้ใหญ่ 40 บาท เก็บเมื่อสมัครสมาชิกใหม่ และคืนเมื่อลาออก) มีความเหมาะสม	4.26	.76	มาก
3.5 สิทธิในการยืมหนังสือ (ครั้งละ 2 เล่ม 7 วัน) มีความเหมาะสม	4.18	1.78	มาก
3.6 ค่าปรับ (วันละ 1 บาทต่อเล่ม) มีความเหมาะสม	4.34	.75	มาก
3.7 เคาเตอร์ให้บริการยืม-คืนตั้งอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	4.44	.56	มาก
3.8 การให้บริการยืม-คืนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.22	.66	มาก
3.9 หนังสือจัดเรียงเป็นหมวดหมู่ ค้นหาได้ง่ายและสะดวก	4.06	.76	มาก
3.10 หนังสือมีจำนวนเพียงพอ	3.56	.96	มาก
3.11 หนังสือมีเนื้อหาที่หลากหลาย	3.65	.92	มาก
3.12 มีบริการแนะนำหนังสือใหม่	3.77	.88	มาก
3.13 วารสารจัดเรียงเป็นหมวดหมู่ ค้นหาได้ง่ายและสะดวก	3.78	.85	มาก
3.14 วารสารมีจำนวนเพียงพอ	3.57	2.28	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. ด้านการจัดบริการ (ต่อ)			
3.15 วารสารมีเนื้อหาที่หลากหลาย	3.54	.89	มาก
3.16 มีบริการแนะนำวารสารใหม่	3.45	.87	ปานกลาง
3.17 หนังสือพิมพ์จัดบริการเป็นหมวดหมู่ ค้นหาได้ง่าย และสะดวก	3.94	2.21	มาก
3.18 หนังสือพิมพ์มีจำนวนเพียงพอ	3.44	1.00	ปานกลาง
3.19 หนังสือพิมพ์มีความหลากหลาย	3.72	2.62	มาก
3.20 มีหนังสือพิมพ์ใหม่เพิ่มเติมอยู่เสมอ	3.63	2.30	มาก
3.21 สื่อโสตทัศน์ เช่น ซีดีรอม เทปคาสเซ็ท มีจำนวน เพียงพอ	3.41	2.23	ปานกลาง
3.22 สื่อโสตทัศน์มีความหลากหลาย	3.27	.75	ปานกลาง
3.23 มีบริการแนะนำสื่อโสตทัศน์ใหม่	3.32	1.18	ปานกลาง
3.24 มีบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	3.59	.74	มาก
3.25 มีห้องฉายภาพยนตร์ที่ทันสมัย	3.40	.89	ปานกลาง
3.26 มีการจัดกิจกรรมที่แปลกใหม่เพื่อส่งเสริม การใช้บริการ	3.43	1.30	ปานกลาง
รวม	3.76	.53	มาก
4. ด้านบุคลากร			
4.1 ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ	4.08	.64	มาก
4.2 ผู้ปฏิบัติงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ	4.10	.74	มาก
4.3 ผู้ปฏิบัติงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีความเหมาะสม	4.22	.66	มาก
4.4 ผู้ปฏิบัติงานยิ้มแย้มแจ่มใสและเต็มใจให้บริการ	4.02	.77	มาก
4.5 ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.00	.87	มาก
4.6 ผู้ปฏิบัติงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.02	.72	มาก
รวม	4.07	.57	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5. ด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุด			
5.1 ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และการศึกษาค้นคว้า	4.52	.57	มากที่สุด
5.2 ห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลข่าวสารและความรู้ต่าง ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์	4.42	.64	มาก
5.3 ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางในการส่งเสริมให้ประชาชนได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์	4.54	.54	มากที่สุด
5.4 ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางในการส่งเสริมกิจกรรมทางการศึกษาและวัฒนธรรมของชุมชน	4.16	.79	มาก
5.5 ห้องสมุดส่งเสริมและแนะนำให้ประชาชนเข้าใจและปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีตามระบอบประชาธิปไตย	4.05	.85	มาก
รวม	4.34	.53	มาก
รวมทั้งหมด	3.94	.39	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ต่ำสุดแต่ยังอยู่ในระดับมาก คือ ด้านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.60$) รองลงมา คือ ด้านการจัดบริการ ($\bar{X} = 3.76$) และด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.94$)

เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุดแต่ยังอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีอุปกรณ์ดับเพลิงไว้ตามจุดต่าง ๆ ที่มองเห็นได้ชัดเจน ($\bar{X} = 2.85$) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ทางลาดสำหรับรถเข็น ที่จอดรถ เป็นต้น ($\bar{X} = 2.86$) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ ภายในห้องสมุดมีความสะอาด ($\bar{X} = 4.50$)

ด้านเทคโนโลยี พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุดแต่ยังอยู่ในระดับปานกลาง คือ เครื่องเล่นวีซีดี/ดีวีดีมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 3.27$) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.92$)

ด้านการจัดบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุดแต่ยังอยู่ในระดับปานกลาง คือ สื่อโสตทัศน์มีความหลากหลาย ($\bar{X} = 3.27$) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก คือ เคนเตอร์ให้บริการยืม-คืนตั้งอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.44$)

ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุดแต่ยังอยู่ในระดับมาก คือ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.00$) ผู้ปฏิบัติงานยิ้มแย้มแจ่มใสและเต็มใจให้บริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.02$) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก คือ ผู้ปฏิบัติงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.22$)

ด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุดแต่ยังอยู่ในระดับมาก คือ ห้องสมุดส่งเสริมและแนะนำให้ประชาชนเข้าใจ และปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีตามระบอบประชาธิปไตย ($\bar{X} = 4.05$) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางในการส่งเสริมให้ประชาชนได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 4.54$) และห้องสมุดเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 4.52$)

การทดสอบสมมุติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานในส่วนของการศึกษาผู้ใช้บริการไว้ 5 ข้อ จึงนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ผู้ใช้บริการที่ใช้ห้องสมุดต่างกันมีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แตกต่างกัน

ตาราง 5 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้โดยรวมแต่ละด้านที่ใช้ห้องสมุดต่างกัน

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	ห้องสมุด เพื่อการเรียนรู้ สวนลุมพินี N = 190		ห้องสมุด เพื่อการเรียนรู้ ซอยพระนาง N = 185		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
	1. ด้านอาคารสถานที่	3.87	.40	4.01	
2. ด้านเทคโนโลยี	3.64	.58	3.56	.69	1.32
3. ด้านการจัดบริการ	3.71	.48	3.82	.58	-1.92
4. ด้านบุคลากร	4.17	.53	3.98	.59	3.29*
5. ด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุด	4.30	.54	4.38	.52	-1.51
รวม	3.94	.35	3.95	.43	-.23

$$t_{(.05)} = 1.96$$

จากตาราง 5 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้ห้องสมุดต่างกันมีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้โดยรวมแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 1

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ซอยพระนางมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่สูงกว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี และผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีมีความพึงพอใจด้านบุคลากรสูงกว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ซอยพระนาง

2. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้
แตกต่างกัน

ตาราง 6 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้โดยรวมแต่ละด้าน
ที่มีเพศต่างกัน

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	ชาย N = 176		หญิง N = 199		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านอาคารสถานที่	3.95	.44	3.94	.42	.28
2. ด้านเทคโนโลยี	3.61	.66	3.59	.62	.40
3. ด้านการจัดบริการ	3.77	.54	3.76	.52	.09
4. ด้านบุคลากร	4.09	.50	4.06	.62	.46
5. ด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุด	4.28	.55	4.39	.51	-1.94
รวม	3.94	.39	3.95	.39	-1.17

$$t_{(.05)} = 1.96$$

จากตาราง 6 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อ
การเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 2

3. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แตกต่างกัน

ตาราง 7 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้โดยรวมแต่ละด้านที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป		t
	N = 200		N = 175		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านอาคารสถานที่	4.00	.44	3.88	.41	2.50*
2. ด้านเทคโนโลยี	3.68	.61	3.51	.66	2.49*
3. ด้านการจัดบริการ	3.81	.53	3.71	.53	1.71
4. ด้านบุคลากร	4.12	.55	4.02	.58	1.66
5. ด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุด	4.46	.49	4.20	.54	4.74*
รวม	4.01	.38	3.87	.39	3.60*

$$t_{(.05)} = 1.96$$

จากตาราง 7 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ โดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 3

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ด้านอาคารสถานที่ ด้านเทคโนโลยี และด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุดสูงกว่าผู้บริการที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป

4. ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพการเป็นสมาชิกห้องสมุดต่างกันมีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แตกต่างกัน

ตาราง 8 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้โดยรวมแต่ละด้านที่มีสถานภาพการเป็นสมาชิกห้องสมุดต่างกัน

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	เป็นสมาชิก N = 146		ไม่เป็นสมาชิก N = 229		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านอาคารสถานที่	3.96	.42	3.93	.43	.69
2. ด้านเทคโนโลยี	3.61	.67	3.59	.62	.36
3. ด้านการจัดบริการ	3.73	.53	3.79	.53	-1.02
4. ด้านบุคลากร	4.08	.60	4.07	.55	.07
5. ด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุด	4.36	.51	4.32	.54	.75
รวม	3.95	.41	3.94	.38	.21

$$t_{(.05)} = 1.96$$

จากตาราง 8 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพการเป็นสมาชิกต่างกันมีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 4

5. ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดต่างกันมีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แตกต่างกัน

ตาราง 9 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้โดยรวมแต่ละด้านที่มีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดต่างกัน

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ		df	SS	MS	F
1. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	.25	.12	.66
	ภายในกลุ่ม	372	70.14	.18	
	รวม	374	70.40		
2. ด้านเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	2	.57	.28	.69
	ภายในกลุ่ม	372	153.69	.41	
	รวม	374	154.26		
3. ด้านการจัดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.46	.23	.80
	ภายในกลุ่ม	372	106.64	.28	
	รวม	374	107.10		
4. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	.46	.23	.70
	ภายในกลุ่ม	372	121.63	.32	
	รวม	374	122.09		
5. ด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุด	ระหว่างกลุ่ม	2	.87	.43	1.52
	ภายในกลุ่ม	372	106.91	.28	
	รวม	374	107.79		
รวมทั้งสิ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	.11	.05	.36
	ภายในกลุ่ม	372	58.31	.15	
	รวม	374	58.42		

$$F_{(.05; df 2, 372)} = 3.02$$

จากตาราง 9 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 5



บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพผสมผสานกับเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีต่อการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ผู้วิจัยได้นำเสนอ ความมุ่งหมายของการวิจัย สมมุติฐานในการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปและอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ตามลำดับหัวข้อดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อองค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ รวมทั้งปัญหาในการพัฒนาห้องสมุด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

สมมุติฐานในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมุติฐานเพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการที่ใช้ห้องสมุดต่างกันมีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพการเป็นสมาชิกห้องสมุดต่างกันมีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แตกต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดต่างกันมีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. การศึกษาเรื่ององค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร เป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ รวมทั้งปัญหาในการพัฒนาห้องสมุด

ศึกษากับประชากร จำนวน 5 คน ซึ่งเป็นผู้บริหาร ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน 1 คน หัวหน้าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี 1 คน หัวหน้าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ซอยพระนาง 1 คน และอดีตหัวหน้าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี 2 คน

2. การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานหลังจากพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

ศึกษากับประชากร คือ ผู้ปฏิบัติงานของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี และห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ซอยพระนาง จำนวน 17 คน ประกอบด้วย บรรณารักษ์ 4 คน เจ้าหน้าที่ห้องสมุด 6 คน และอาสาสมัคร 7 คน นอกจากนี้ยังเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพกับผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 6 คน

3. การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

ศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี และห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ซอยพระนาง จำนวน 375 คน

2. ขั้นตอนการวิจัย

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพผสมผสานกับเชิงปริมาณ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

2.1 การศึกษาและค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หนังสือ วารสาร เอกสารการประชุม งานวิจัย วิทยานิพนธ์ทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ

2.2 การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเพื่อสร้างแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างและสร้างแบบสอบถาม

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

2.3.1 สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร เป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ รวมทั้งปัญหาในการพัฒนาห้องสมุด และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

2.3.2 แจกแบบสอบถามผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ และแจกแบบสอบถามผู้ให้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อองค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ และแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้
2. แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ และแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

- 4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหาร 5 คน และผู้ปฏิบัติงาน 6 คนด้วยตนเอง โดยใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นเวลาประมาณ 1 เดือน ระหว่างวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2555 ถึงวันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2555
- 4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองให้กับผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 17 ชุด และผู้ให้บริการ จำนวน 375 ชุด ระหว่างวันที่ 8 ตุลาคม 2554 ถึงวันที่ 15 ตุลาคม 2554

5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 5.1 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์
 - 5.1.1 ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อม ๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูลในการดำเนินการสัมภาษณ์แต่ละครั้งผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทันที ซึ่งเป็น การวิเคราะห์ขั้นต้นเพื่อประเมินว่าข้อมูลที่ได้รับขณะสัมภาษณ์ตรงตามประเด็นปัญหาที่ศึกษาหรือไม่
 - 5.1.2 ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหาโดยละเอียดภายหลังเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการต่อเนื่องจากการสัมภาษณ์ โดยมีขั้นตอนดังนี้
 - 5.1.2.1 ผู้วิจัยใช้เทปบันทึกเสียงบันทึกคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์ และนำเทปบันทึกเสียงคำสัมภาษณ์มาถอดความแบบคำต่อคำในรูปแบบของแฟ้มเอกสาร

5.1.2.3 ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา เป็นขั้นตอนการนำเนื้อหาในแฟ้มเอกสารมาพิสูจน์อักษร และส่งให้ผู้ใช้ข้อมูลหลักตรวจสอบรับรองความถูกต้องของข้อมูลก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

5.1.2.3 ผู้วิจัยเข้ารหัสข้อมูล เป็นขั้นตอนการทอนข้อมูลเพื่อเลือกเฟ้นเฉพาะข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันกับประเด็นปัญหาการวิจัย

5.1.2.4 ผู้วิจัยแปลผลจากข้อมูลที่เข้ารหัสแล้ว เป็นขั้นตอนการแสดงผลหลักฐานข้อมูล โดยการวิเคราะห์และการตีความจากรหัสข้อมูลด้วยการใช้วิธีอุปนัยเพื่อสร้างข้อสรุปเกี่ยวกับ 1) ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อองค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ รวมทั้งปัญหาในการพัฒนาห้องสมุด และ 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

5.2 การจัดการกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม

5.2.1 แบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

5.2.1.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคำนวณสำเร็จ ดังนี้

5.2.1.1.1 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ 10 ด้าน

5.2.1.1.2 ใช้ค่าสถิติ F-test วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้โดยจำแนกตามตัวแปร ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในห้องสมุด หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงดำเนินการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ

5.2.2 แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการ

5.2.2.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคำนวณสำเร็จรูป ดังนี้

5.2.2.1.1 ใช้ค่าร้อยละ วิเคราะห์สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ระดับการศึกษา สถานภาพการเป็นสมาชิกห้องสมุด ประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุด อายุ อาชีพ และเพศ

5.2.2.1.2 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน

5.2.2.1.3 ใช้ค่าสถิติ t-test แบบ Independent วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้โดยจำแนกตามตัวแปร ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพการเป็นสมาชิกห้องสมุด

5.2.2.1.4 ใช้ค่าสถิติ F-test วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้โดยจำแนกตามตัวแปร ประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุด หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงดำเนินการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อองค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ รวมทั้งปัญหาในการพัฒนาห้องสมุด

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้บริหาร สามารถสรุปออกได้เป็น 2 ประเด็น คือ 1) ปัจจัยสำคัญสำหรับกระบวนการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ และ 2) องค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ปรากฏผลดังนี้

1.1 ปัจจัยสำคัญสำหรับกระบวนการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ซึ่งผู้บริหารห้องสมุดเสนอประเด็นที่นำไปสู่ความสำเร็จ ดังนี้

1.1.1 วิสัยทัศน์ของผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผลการวิจัยพบว่า ความเป็นมาของการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครจากที่เป็นอยู่เดิมมาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ เกิดจากแนวคิดของผู้บริหารระดับสูง คือ คุณอภิรักษ์ โกษะโยธิน ซึ่งดำรงตำแหน่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (ปี พ.ศ. 2548) ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาห้องสมุดซึ่งเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่มีความสำคัญจึงมีนโยบายที่เด่นชัดในการพัฒนาห้องสมุด ข้อค้นพบนี้ชี้ให้เห็นว่า ความเป็นผู้นำและวิสัยทัศน์ของผู้นำมีความสำคัญต่อพัฒนาการของหน่วยงานหรือองค์กร เนื่องจากห้องสมุดกรุงเทพมหานครได้เปิดให้บริการประชาชนมาเป็นเวลานาน แม้ว่าจะได้พยายามขยายบริการและกิจกรรมเสมอมาแต่ก็ยังเป็นห้องสมุดในรูปแบบเดิม การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้จากวิสัยทัศน์ของผู้นำห้องสมุดกรุงเทพมหานครเข้าสู่มิติใหม่เป็นห้องสมุดที่ทันสมัย นอกจากนี้ จากการศึกษาประวัติการพัฒนาห้องสมุดประชาชนในประเทศพัฒนา เช่น ห้องสมุดประชาชนชิคาโก ชี้ให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของผู้นำในการขยายบริการไปทั่วทั้งมลรัฐ การตัดสินใจก่อสร้างอาคารห้องสมุดใหม่แทนการปรับปรุงอาคารเดิม เป็นต้น แมรี เดมป์ซีย์ (Mary Dempsey) ผู้บริหารห้องสมุดประชาชนชิคาโก (Chicago Public Library) ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ห้องสมุดประชาชนชิคาโกโชคดีมากที่สุดที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้ว่าการมลรัฐ ซึ่งเห็นคุณค่าของห้องสมุดที่มีต่อประชาชนเป็นอย่างยิ่ง โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด (Greiner. 2004: 35-39, 53) ในทางตรงกันข้ามงานวิจัยของโอลเดิน (Olden. 1985: Abstract) ได้ชี้ให้เห็นว่า อุปสรรคประการหนึ่งในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนคือการขาดผู้นำ

1.1.2 การส่งเสริมให้มีห้องสมุดครอบคลุมทุกพื้นที่ในกรุงเทพมหานคร ปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีจำนวนห้องสมุดเพียง 34 แห่ง ทั้ง ๆ ที่ควรมีห้องสมุดให้ครบทั้ง 50 เขต และในจำนวนนี้มีเพียง 13 แห่งเท่านั้น ที่ได้รับการพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แล้ว ซึ่งปัญหาสำคัญ คือ ไม่มีพื้นที่สำหรับจัดตั้งห้องสมุด ที่ดินบางแห่งที่ได้รับบริจาคมาก็มักตั้งอยู่ในทำเลที่ห่างไกลจากชุมชนทำให้การเดินทางไม่สะดวก หรือเป็นพื้นที่ในวัดซึ่งไม่เหมาะสมในการสร้างห้องสมุด ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพกนก บุรุษนันท์ (2549: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการวิจัยการพัฒนาห้องสมุดประชาชนมีชีวิตจังหวัดมุกดาหาร พบว่า ประชาชนยังมีความต้องการห้องสมุดประชาชนมีชีวิต และต้องการให้พัฒนาด้านอาคารสถานที่และบรรยากาศ ด้านระบบงานและบริหารจัดการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการและกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด

1.1.3 การตระหนักในนโยบายการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งกำหนดนโยบายหลักในการพัฒนาห้องสมุดไว้ 3 ประการ คือ 1) พัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครให้เป็นห้องสมุดมิติใหม่สำหรับเด็ก เยาวชน และประชาชนได้เข้าใช้บริการ 2) สนับสนุนให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองแห่งการอ่าน เพื่อให้ประชาชนรักการอ่านและเรียนรู้มีความสุขภายในห้องสมุด และ 3) เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ของคนทุกวัย มีเทคโนโลยีการเรียนรู้สมัยใหม่ให้ประชาชนพัฒนาตนเองได้ นโยบายดังกล่าวสอดคล้องกับบทบาทของห้องสมุดประชาชน 6 ประการที่ IFLA และ UNESCO ได้ระบุไว้ในแนวทางการพัฒนาบริการห้องสมุดประชาชน (International Federation of Library Associations and Institutions. 2001: Online) ได้แก่ 1) ด้านการศึกษา ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการศึกษาด้วยตนเอง การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัย การศึกษาทางไกล และการรณรงค์เพื่อการรู้หนังสือ 2) ด้านสารสนเทศ ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทสำคัญในฐานะศูนย์กลางสารสนเทศท้องถิ่น เป็น “แหล่งความทรงจำของอดีต” มีหน้าที่เก็บรวบรวมสารสนเทศท้องถิ่นในอดีตเพื่อเชื่อมสู่ปัจจุบันและอนาคต โดยจัดทำเครื่องมือเพื่อให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งแหล่งความรู้ที่หลากหลายเพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นได้อย่างทันสมัย 3) ด้านการพัฒนาตนเอง ห้องสมุดประชาชนส่งเสริมให้บุคคลได้พัฒนาความคิดสร้างสรรค์และพัฒนาคุณภาพชีวิตโดยการจัดหา และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและแหล่งความรู้ต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น วรรณกรรมเกี่ยวกับท้องถิ่น และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิต เป็นต้น 4) ด้านการพัฒนาวัฒนธรรม ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาวัฒนธรรมของชุมชน โดยรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมและภาษาของแต่ละท้องถิ่น หากชุมชนมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและภาษาห้องสมุดก็ต้องจัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่สะท้อนความหลากหลายดังกล่าว และร่วมมือกับองค์กรในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมอีกด้วย 5) ด้านสังคม ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทสำคัญในฐานะที่ใช้เป็นสถานที่

สาธารณะ และเป็นสถานที่พบปะของประชาชนในชุมชน และ 6) ด้านเด็กและเยาวชน ห้องสมุดประชาชนสนองตอบความต้องการของประชาชนทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย โดยเฉพาะกลุ่มเด็กและเยาวชน โดยมุ่งเน้นที่การปลูกฝังให้เด็กรักการอ่าน ซึ่งการเริ่มต้นตั้งแต่วัยเด็กจะช่วยให้เด็กเติบโตเป็นเยาวชนและเป็นผู้ใหญ่ที่ใฝ่รู้และรักการเรียนรู้ตลอดชีวิต และสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิต ตาม ม. 25 ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่ได้เสนอแนะแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนในการสนับสนุนห้องสมุดประชาชนให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิต 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนากระบวนการบริหาร เช่น คัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ จัดสรรงบประมาณให้เป็นไปตามแผน พัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว 2) การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านกายภาพ เช่น ปรับเปลี่ยนบรรยากาศภายในห้องสมุด ปรับปรุงภูมิทัศน์ให้ร่มรื่น สวยงาม 3) แนวทางการพัฒนาสื่อ เช่น บริหารจัดการและกระจายสื่อ จัดซื้อจัดหาสื่อที่ตรงกับความต้องการของชุมชน 4) กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เช่น จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต สนับสนุนในการประสานงานกับเครือข่าย 5) จัดกระบวนการเรียนรู้อย่างกว้างขวางตามความสนใจ เช่น จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรห้องสมุด จัดหา รวบรวม และให้บริการข้อมูลเพื่อสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้ และ 6) จัดทำแผนนิเทศ ติดตาม ประเมินผล และรายงาน

1.1.4 การดำเนินงานตามแผนพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้และตัวชี้วัดของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีการกำหนดแผนการพัฒนาห้องสมุดอย่างเป็นรูปธรรม กล่าวคือ แผนงานประจำปีจะกำหนดประเด็นหลักไว้ 3 ประเด็น คือ 1) การเพิ่มห้องสมุด 2) การพัฒนาศักยภาพบริการ และ 3) การพัฒนากิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ขั้นตอนในการจัดทำแผนงานนั้น กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชนจะส่งผู้รับผิดชอบไปสำรวจก่อนว่ามีพื้นที่ไหนบ้างที่จะจัดตั้งห้องสมุดหรือมีห้องสมุดไหนบ้างที่ต้องพัฒนาปรับปรุงเพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนงานต่อไป ซึ่งในแผนแต่ละปีจะมีการตั้งเป้าหมาย มีการกำหนดตัวชี้วัด นอกจากนี้ยังมีระบบประเมินผล การปฏิบัติงานตามดัชนีชี้วัดที่กำหนดไว้ การพัฒนาห้องสมุดสวนลุมพินี และห้องสมุดชอยพระนาง ให้เป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้เป็นผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามแผนดังกล่าว ดังนั้น การกำหนดแผนการดำเนินงานจึงมีความสำคัญสำหรับการบริหารจัดการห้องสมุดสมัยใหม่ ดังที่แนวทางการพัฒนาบริการห้องสมุดประชาชนของ IFLA และ UNESCO (International Federation of Library Associations and Institutions, 2001: Online) ได้ระบุไว้ว่าการกำหนดแผนและนโยบายทำให้มั่นใจได้ว่าห้องสมุดจัดบริการที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนช่วยให้บุคลากรเข้าใจเป้าหมายของห้องสมุด มีกรอบในการจัดการ งบประมาณ การดำเนินงานสามารถดำเนินไปอย่างต่อเนื่องแม้จะมีการเปลี่ยนบุคลากร นอกจากนี้ แผนการปฏิบัติงานยังช่วยให้ห้องสมุดดำเนินงานอย่างมีทิศทางตามลำดับความสำคัญของกิจกรรม และสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

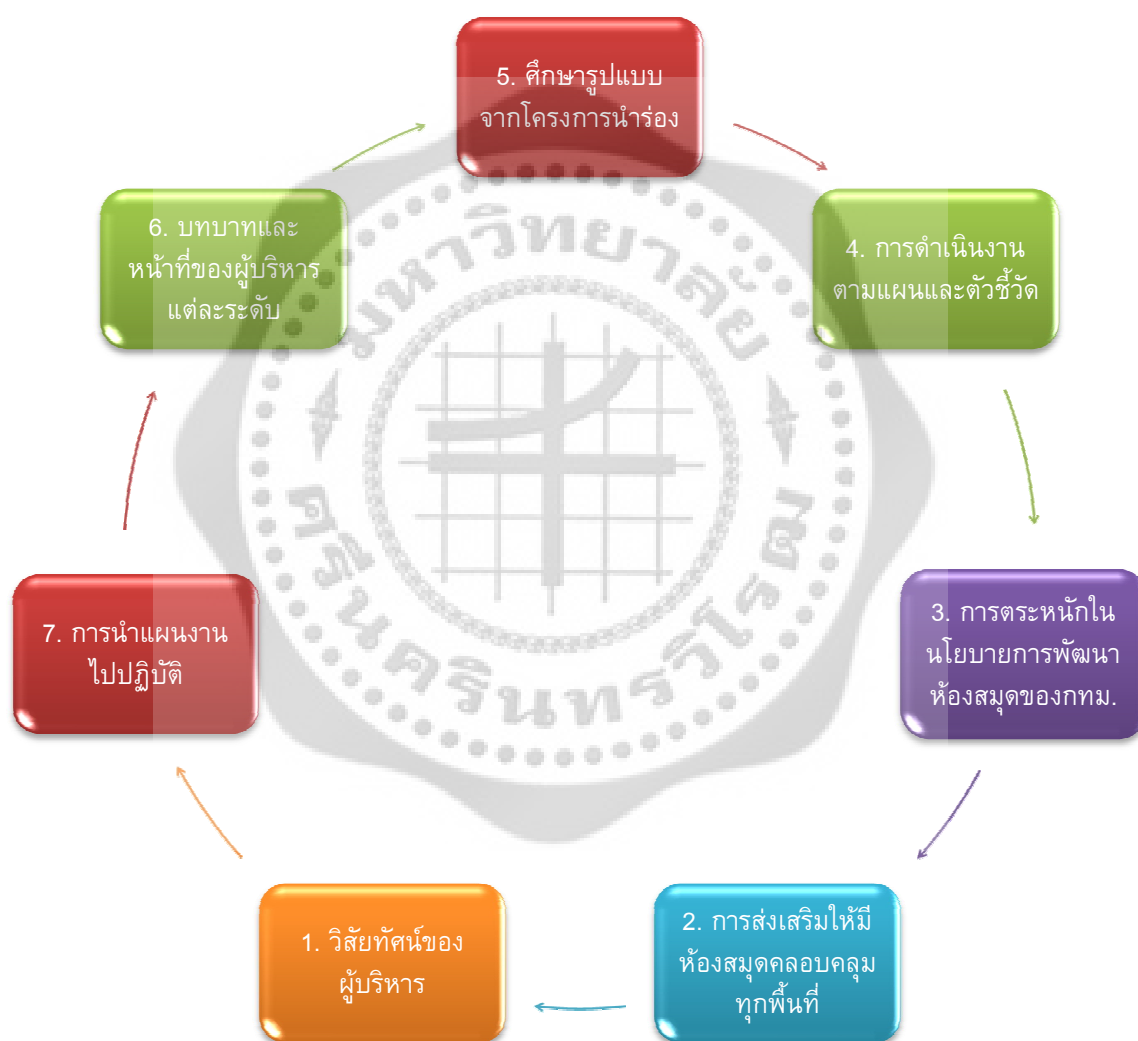
1.1.5 ศึกษารูปแบบจากโครงการนำร่องของการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ขั้นตอนในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาห้องสมุดสวนลุมพินี และห้องสมุดชอยพระนางให้เป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ นำร่อง คือ กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชนรับนโยบายในการพัฒนาห้องสมุดจากผู้บริหารระดับสูงมาปฏิบัติโดยจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานครขึ้น หลังจากนั้นจึงดำเนินการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสวนลุมพินีให้เป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ในปี พ.ศ. 2549 และพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครชอยพระนางให้เป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ระหว่างปี พ.ศ. 2549-2550 เนื่องจากมีความพร้อมด้านบุคลากร และผู้ใช้บริการรู้จักอย่างแพร่หลาย ดังนั้นจึงสามารถเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติแก่ห้องสมุดอื่น ๆ ได้ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงาน คือ 1) ออกแบบ 2) ประมาณราคา 3) จัดสรรงบประมาณ 4) จัดซื้อจัดจ้าง 5) ดำเนินการก่อสร้าง 6) จัดหาทรัพยากร และ 7) จัดทำแผนการบริหารจัดการ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพกนก บุรุษนันท์ (2549: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการวิจัยการพัฒนาห้องสมุดประชาชนมีชีวิตจังหวัดมุกดาหาร และค้นพบกลยุทธ์ 10 ด้าน ในการพัฒนาห้องสมุดมีชีวิตที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ 1) การปรับปรุงทัศนียภาพ 2) สร้างบรรยากาศภายในห้องสมุด 3) การให้บริการ 4) การสร้างทีมงานเชิงรุก 5) การสร้างเครือข่ายส่งเสริมการเรียนรู้ของห้องสมุด 6) สื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย 7) กิจกรรมหลากหลาย 8) การเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วม 9) การอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ และ 10) การให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ

1.1.6 บทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารห้องสมุดแต่ละระดับ ในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ หน้าที่ของผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและทีมงาน รวมทั้งผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว คือ การร่วมกันกำหนดนโยบายและแผนงานในการพัฒนาห้องสมุด ส่วนผู้บริหารระดับรองลงมา ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน และหัวหน้าห้องสมุด มีหน้าที่จัดทำแผนงานในแต่ละปีให้สอดคล้องกับนโยบายที่รับมาพร้อมทั้งดูแลการดำเนินงานต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ หากเกิดปัญหาในระหว่างการดำเนินงานควรรายงานให้ผู้บริหารทราบตามลำดับ

1.1.7 การนำแผนงานไปปฏิบัติ การที่ห้องสมุดในโครงการนำร่องประสบความสำเร็จในการเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ เกิดจากการที่ห้องสมุดทั้งสองแห่งปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้อย่างเคร่งครัดทำให้ห้องสมุดได้รับความนิยมจากประชาชนมากขึ้น ส่งผลให้จำนวนผู้ใช้บริการในปีงบประมาณ 2553 สูงถึง 527, 461 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่สูงกว่าในอดีตก่อนการเปลี่ยนรูปแบบห้องสมุด ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการวิจัยการพัฒนาห้องสมุดประชาชนมีชีวิตซึ่งทดลองใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดมุกดาหารเป็นกรณีตัวอย่าง โดยใช้วิธีการศึกษาแบบวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) สามระยะ ของ นพกนก บุรุษนันท์ (2549: บทคัดย่อ)

ผลจากการทดลอง พบว่า การดำเนินการตามกลยุทธ์ทั้ง 10 ด้าน ส่งผลให้ห้องสมุดมีบรรยากาศที่มีชีวิต และสามารถดึงดูดให้ผู้ใช้บริการเข้าใช้ในปริมาณที่มาก

ดังนั้น ข้อค้นพบทั้งเจ็ดประการข้างต้นสามารถนำมาเขียนอธิบายเป็นโมเดลการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ เพื่อใช้เป็นแบบอย่างให้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครปฏิบัติตาม และประสบความสำเร็จเช่นเดียวกับห้องสมุดในโครงการนำร่อง ดังนี้



ภาพประกอบ 7 โมเดลการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

ที่มา: ภาณียา ปรางทอง. (2555). *ความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ให้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครต่อการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้.*

1.2 องค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ แบ่งเป็น 5 ประเด็น ดังนี้

1.2.1 ด้านอาคารสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า สถานที่ตั้งของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในปัจจุบันมีความเหมาะสม เนื่องจากตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน และมีการคมนาคมที่สะดวก แต่ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้บางแห่ง เช่น ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้บางบอน ที่ตั้งอยู่ภายในศูนย์กีฬาบางบอน ซึ่งอยู่ห่างไกลชุมชนมารวมถึงศูนย์กีฬา ยังพัฒนาได้ไม่เต็มรูปแบบทำให้มีประชาชนเข้าไปใช้ค่อนข้างน้อย และการที่กรุงเทพมหานครกำหนดให้อาคารห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้มีลักษณะเป็นอาคารโครงสร้างเหล็ก 3 ชั้น กว้าง 23 x 13 เมตร พื้นที่ใช้สอยประมาณ 1,053 ตารางเมตร พร้อมลานอเนกประสงค์นั้นเป็นรูปแบบที่เหมาะสม เนื่องจากทำให้อาคารห้องสมุดมีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและสามารถปรับเปลี่ยนได้ในอนาคต เช่น ห้องสมุดบางแห่งไม่มีลานอเนกประสงค์สำหรับการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เนื่องจากพื้นที่มีจำกัด หรือห้องสมุดมีความจำเป็นที่ต้องปรับการสร้างอาคารจากแบบมาตรฐานให้เหมาะสมกับพื้นที่ที่ได้รับบริจาคก็อาจปรับได้อย่างเหมาะสม เช่น ห้องสมุดจิรายุ-พูนทรัพย์ ซึ่งกำลังดำเนินการก่อสร้างอยู่ในปัจจุบันได้ปรับรูปแบบเป็นอาคารโครงสร้างเหล็ก 2 ชั้น เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะบ้านของเจ้าของสถานที่ที่บริจาคที่ดินให้จัดตั้งห้องสมุด ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิณ รัตนเวทินรักษ์ (2549: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร พบว่า รูปแบบการจัดวางผังของอาคารห้องสมุดกรุงเทพมหานครควรจัดให้ห้องสมุดอยู่ในที่ที่มีการคมนาคมสะดวกสบายเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงห้องสมุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร อ่อนบุญ (2553: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า สภาพการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์กลางของชุมชน

สำหรับการจัดพื้นที่ใช้สอยภายในอาคารห้องสมุดมีการแบ่งเป็นส่วน ๆ ตามลักษณะการบริการของห้องสมุดแต่ละแห่ง เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม เช่น ห้องหนังสือสำหรับเด็ก ห้องฉายภาพยนตร์ ห้องฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ มุมทำกาบ้าน มุมอินเทอร์เน็ต มุมหนังสือพิมพ์/นิตยสาร มุมกาแฟและเครื่องดื่ม เป็นต้น จากการสัมภาษณ์พบว่า หลังจากที่ห้องสมุดเปิดให้บริการแล้วการใช้ประโยชน์จากพื้นที่เหล่านี้ส่วนใหญ่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีเพียงบางส่วนที่ต้องปรับปรุง ดังนี้ 1) ปรับปรุงเคาน์เตอร์บริการที่ห้องสมุดสวนลุมพินีให้มีเนื้อที่กระชับขึ้น เพื่อจะได้พื้นที่ใช้สอยมากขึ้น และ 2) ปรับปรุงห้องหนังสือสำหรับเด็กและห้องฉายภาพยนตร์ที่ห้องสมุดซอยพระนางให้อยู่ในชั้นเดียวกันหรืออยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน เนื่องจากห้องสมุดรูปแบบใหม่ได้ออกแบบให้ห้องหนังสือสำหรับเด็กอยู่ที่ชั้น 1 ห้องฉายภาพยนตร์อยู่ที่ชั้น 3 เมื่อเด็ก ๆ จะไปดูภาพยนตร์ก็ต้องขึ้นไปชั้น 3 ทำให้เกิดเสียงดังรบกวนผู้ให้บริการในส่วนอื่น ผลจากการวิจัยเป็นไปตามหลักการทั่วไปในการจัดพื้นที่ใช้สอยในอาคารห้องสมุดประชาชนที่ต้องตอบสนองการจัดบริการและกิจกรรมสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการที่หลากหลาย

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชุนา ปาณบุญฉง (2540: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการนำเสนอรูปแบบเชิงแนวคิดศูนย์วิทยบริการสาธารณะสำหรับกรุงเทพมหานคร พบว่า การจัดวางผังของศูนย์วิทยบริการสาธารณะควรจัดให้มีพื้นที่สำหรับการยืม-คืน ตรวจสอบเช็คพื้นที่สำหรับเก็บสื่อซ่อมบำรุง พื้นที่สำหรับศึกษาสื่อและค้นหาข้อมูล พื้นที่สำหรับจัดนิทรรศการ พื้นที่สำหรับศึกษาซีดีรอมและมัลติมีเดีย พื้นที่ให้บริการสื่อสำหรับเด็ก พื้นที่สำหรับสื่อสตัททัศน์ศึกษา ห้องคอมพิวเตอร์ พื้นที่สำหรับฝึกอบรม และพื้นที่บริการสำเนาสื่อ รวมทั้งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ ขนิษฐา จิตรหลัง (2549: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความต้องการบริการของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้ต้องการให้จัดเพิ่มสถานที่อ่านหนังสือ มุมหนังสือสำหรับเยาวชน มุมหนังสือสำหรับเด็ก สถานที่รับฝากของ สถานที่จัดแสดงหนังสือใหม่ มุมหนังสือวิชาการและสารคดี รวมทั้งมุมหนังสือบันเทิงคดีในระดับมาก

1.2.2 ด้านเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจุบันห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้นำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ทั้งในส่วนของผู้ปฏิบัติงานและการให้บริการ ที่เห็นได้อย่างเด่นชัด คือ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ELIB) บริการอินเทอร์เน็ต บริการยืม-คืนด้วยบัตรสมาชิกการ์ด ห้องฉายภาพยนตร์ ซึ่งจัดเป็นเทคโนโลยีห้องสมุดพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ สามารถใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุตติมา สัจจันนท์ บุญศรี พรหมมาพันธุ์ และศิริพร สัจจันนท์ (2551: 1-15) เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยตามมาตรฐานห้องสมุดประชาชน พบว่า ห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่มีผลการดำเนินงานไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานที่คณะวิจัยกำหนด ดังนี้ 1) ด้านงบประมาณ 2) ด้านการประชาสัมพันธ์ และ 3) ด้านบุคลากร แต่ในส่วนที่ห้องสมุดประชาชนทำได้ดี คือ การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการและการบริการ รวมทั้งทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมีความหลากหลายตรงกับความต้องการ และคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ นิวตัน (Newton. 1997: Online) ที่วิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานเทคนิคของห้องสมุดประชาชนแคลิฟอร์เนีย พบว่า ปัจจัยของความสำเร็จของการบริหารจัดการงานห้องสมุด คือ การนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมทั้งฐานข้อมูลต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และการดำเนินงานของห้องสมุดได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์ในการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ คือ 1) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ 2) เพื่อให้ทันต่อความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 3) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งหลังจากที่เกิดการเปลี่ยนแปลงแล้วการใช้เทคโนโลยีเหล่านั้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ คือ สามารถให้บริการยืม-คืนจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยผู้ใช้บริการสามารถใช้บัตรสมาชิกสมาชิกการ์ดยืมคืนได้ทันทีที่มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น และส่งผลให้มีการใช้ทรัพยากรห้องสมุดมากขึ้น นอกจากนี้ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติยังช่วยให้การปฏิบัติงานของบุคลากรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้การนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้มีความเหมาะสม เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีพื้นฐานที่ไม่สูงเกินไปทำให้ผู้ใช้บริการทุกระดับสามารถใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ได้ และ

ห้องสมุดจัดกิจกรรมฝึกอบรมให้อย่างสม่ำเสมอ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น การใช้ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น แต่จำนวนคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ และสมรรถนะของเครือข่ายยังไม่รวดเร็ว โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีปริมาณการใช้ค่อนข้างสูง แม้ห้องสมุดมีระเบียบ ให้สมาชิกแต่ละคนใช้ได้วันละ 1 ชั่วโมงแล้วก็ตาม ทั้งนี้ หากมีงบประมาณเพิ่มขึ้นห้องสมุดควร ดำเนินการซื้อคอมพิวเตอร์ให้มีจำนวนมากขึ้น และเป็นรุ่นที่ทันสมัยเพื่อตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และในอนาคตหากมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีความเหมาะสม มากกว่านี้ควรมีการปรับใช้ภายในห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ในปัจจุบันควรพัฒนาระบบ ห้องสมุดให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างห้องสมุดประเภทเดียวกันก่อน เนื่องจากในปัจจุบันระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติที่ใช้ในห้องสมุดแต่ละแห่งไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างห้องสมุดได้ ทำให้เกิด ความไม่สะดวกในการบริการผู้ใช้บริการห้องสมุดประเภทเดียวกันแต่ต่างพื้นที่กัน ซึ่งในสังคม ฐานความรู้จำเป็นที่ต้องใช้เทคโนโลยีมาสนับสนุนการทำงานเพื่อให้ได้บริการที่คุณภาพสูงและมี ความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ในประเทศพัฒนาแล้วห้องสมุดประชาชนนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อ สร้างเครือข่ายของระบบห้องสมุดซึ่งเชื่อมโยงห้องสมุดประชาชนในเมืองหรือมลรัฐเข้าด้วยกัน เช่น ประเทศสิงคโปร์ มีระบบห้องสมุดประชาชนที่เชื่อมโยงระหว่างห้องสมุดประชาชนทั้ง 24 แห่ง ทั่วประเทศเข้าด้วยกัน และบริหารจัดการโดยคณะกรรมการห้องสมุดแห่งชาติ (National Library Board) ทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหา ยืมคืนทรัพยากร และใช้บริการสารสนเทศจากระบบห้องสมุด เดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ (National Library Board Singapore: Online) ส่วนในด้าน การให้บริการอินเทอร์เน็ตนับเป็นบทบาทที่สำคัญยิ่งของห้องสมุดประชาชนในประเทศสหรัฐอเมริกา เนื่องจากมีการนำเสนอบริการทางออนไลน์เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งในภาครัฐบาลและเอกชน ห้องสมุด ประชาชนจึงถือเป็นหน้าที่ที่จะต้องจัดให้บริการอินเทอร์เน็ตโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายแก่ผู้ใช้บริการเพื่อ ความเสมอภาคในการเข้าถึงสารสนเทศของประชาชน ดังนั้น จำนวนห้องสมุดประชาชนที่ให้บริการ อินเทอร์เน็ตจึงเพิ่มขึ้นทุกปี (Public Library: Online) สำหรับประเทศไทยการสำรวจการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พบว่า มีผู้ใช้คอมพิวเตอร์ประมาณ 19 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 29 ของจำนวนประชากร และมีใช้อินเทอร์เน็ตประมาณ 14 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 21 ของจำนวนประชากร (สำนักงานสถิติแห่งชาติ: ออนไลน์) สถิติดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า ยังมีคนไทย จำนวนมากที่ขาดโอกาสเข้าถึงสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต ห้องสมุดประชาชนจึงเป็นแหล่งความรู้ สำคัญที่จะช่วยให้ประชาชนได้ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงสารสนเทศ

1.2.3 ด้านการจัดบริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อ การเรียนรู้ ประกอบด้วย ประชาชนหลายกลุ่มที่มีความแตกต่างกันทั้งเพศ วัย และการศึกษา ห้องสมุดสวนลุมพินีมีกลุ่มผู้ใช้บริการ ได้แก่ กลุ่มคนทำงาน กลุ่มเด็ก เยาวชน และกลุ่มผู้ใช้ทั่วไป ในจำนวนนี้กลุ่มที่ใช้ห้องสมุดมากเกือบครึ่งหนึ่งของผู้ใช้บริการทั้งหมด คือ ผู้ที่มาออกกำลังกาย ภายในสวนสาธารณะ ส่วนกลุ่มที่ไม่ใช่ คือ กลุ่มนักศึกษา และกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ เด็กและ เยาวชน อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดมีแผนที่จะส่งเสริมกิจกรรมสำหรับผู้ใหญ่ในอนาคตด้วย ส่วน

ห้องสมุดชอยพระนางมีกลุ่มผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มเด็ก เยาวชน และกลุ่มผู้ใหญ่ กลุ่มที่ใช้ห้องสมุดมากคือ กลุ่มนักเรียนนักศึกษา กลุ่มที่ไม่ใช่คือ กลุ่มคนทำงาน และกลุ่มเป้าหมายหลักคือ เด็กและเยาวชน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับที่ โศจิรัชมี กุลศิริชัยวัฒน์ (2550: สัมภาษณ์) ซึ่งดำรงตำแหน่งหัวหน้าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนาง กล่าวว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้มีหลากหลาย เนื่องจากห้องสมุดประชาชนให้ความเสมอภาคเท่ากันทุกเพศ ทุกวัย ดังนั้น การจัดบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดก็มีวัตถุประสงค์เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ นั้นเอง ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของห้องสมุดประชาชนของยูเนสโก (UNESCO Public Library Manifesto: Online) ที่ระบุว่า ห้องสมุดประชาชนให้บริการตามหลักความเสมอภาคในการเข้าถึงสารสนเทศสำหรับทุกคนโดยไม่เลือกวัย เชื้อชาติ เพศ ศาสนา ชนชาติ ภาษา และสถานภาพทางสังคม

รูปแบบการจัดบริการต่าง ๆ ภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในปัจจุบันสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากห้องสมุดมีการจัดบริการที่หลากหลาย เช่น การจัดกิจกรรมให้กับเด็กในวันหยุด การจัดอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ใช้บริการทั่วไป การจัดอบรมธรรมะ การเข้าค่ายประจำปีของเยาวชน ซึ่งที่ผ่านมานั้นการจัดกิจกรรมเหล่านี้ได้รับผลตอบรับค่อนข้างดีจากผู้บริการ ในขณะที่ห้องสมุดพยายามพัฒนาศักยภาพของบริการต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ ให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด บริการที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้คือ บริการยืม-คืน เนื่องจากเป็นบริการพื้นฐานหลักของห้องสมุด รวมทั้งมีการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาผนวกในบริการยืม-คืน ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ส่งผลให้ห้องสมุดสามารถเพิ่มจำนวนสมาชิกและเพิ่มปริมาณการยืมหนังสือของผู้ใช้บริการได้มากขึ้น ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชนได้ตั้งเป้าหมายไว้ว่า ต้องการให้ผู้ใช้บริการยืมหนังสือเพิ่มขึ้นปีละ 10 เปอร์เซ็นต์ ผลจากสถิติการยืมชี้ให้เห็นว่า ห้องสมุดได้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ส่วนบริการที่มีการใช้น้อยคือ บริการส่งเสริมการอ่าน เนื่องจากห้องสมุดส่งเสริมการจัดกิจกรรมน้อยเกินไป และผู้ใช้บริการบางส่วนมีทัศนคติว่าเป็นกิจกรรมของเด็กเล็ก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิษฐา จิตรหลัง (2549: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความต้องการบริการของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร พบว่า บริการที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นบริการพื้นฐาน และบริการสืบค้นอินเทอร์เน็ต โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อแสวงหาความรู้ เพื่อความเพลิดเพลิน และเพื่อติดตามข่าวสาร บริการพื้นฐานที่ผู้ใช้ต้องการในระดับมาก ได้แก่ บริการยืม-คืนหนังสือ บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ต และบริการข่าวสารทันสมัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนก สุขมณี (2551: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการรับรู้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในเขตคลองสาน พบว่า บริการการอ่านเป็นบริการของห้องสมุดที่ผู้ใช้รับรู้และใช้มากที่สุด

การดำเนินงานของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในปัจจุบันมีบริการพื้นฐานที่เพียงพอสำหรับการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ และต้องการพัฒนาบริการที่มีอยู่แล้วให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น จึงยังไม่จัดทำแผนการบริการอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม ในอนาคตห้องสมุดควรจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการมาใช้ห้องสมุดมากขึ้น และขยายกิจกรรมให้หลากหลายสำหรับผู้ใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ เช่น กิจกรรมโรดโชว์ และการเสวนากับนักเขียน ปัญหาในปัจจุบันของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ คือ จำนวนบุคลากรของห้องสมุดมีจำกัด ดังนั้น ห้องสมุดควรดึงผู้ใช้บริการให้เข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นเพื่อลดภาระงานของบุคลากร ดังที่ อรุณวรรณ พิมพาพัฒน์โยธิน (2555: สัมภาษณ์) ซึ่งดำรงตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชนกล่าวว่า ห้องสมุดควรเป็นศูนย์กลางของทุก ๆ อย่าง และต้องทำให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต คือ ต้องมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย นอกจากทำให้ผู้ใช้บริการมีความสุขจากการอ่านหนังสือแล้วก็ต้องมีกิจกรรมให้เขาด้วยซึ่งเป็นกิจกรรมที่ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และสิ่งเหล่านั้นสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ ซึ่งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ อุบล โคตดา (2545: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาแนวโน้มการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนอำเภอในทศวรรษหน้า ศึกษาโดยใช้เทคนิคเดลฟาย พบว่า ห้องสมุดควรจัดบริการและกิจกรรมในเชิงรุก ได้แก่ การจัดบริการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการภายในห้องสมุด บริการสื่ออื่น ๆ ที่นอกเหนือจากสิ่งพิมพ์ ให้บริการในลักษณะเครือข่ายบริการ มีบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ในรูปแบบต่าง ๆ และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการ

ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้มีวิธีการประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ โดยใช้ช่องทางที่หลากหลายทั้งช่องทางแบบเดิม ได้แก่ ป้ายประกาศ และโบรชัวร์ และช่องทางที่อาศัยสื่อสมัยใหม่คือ อินเทอร์เน็ต โดยมีเว็บไซต์ และเฟซบุ๊ก อย่างไรก็ตาม ช่องทางเหล่านี้ยังไม่เพียงพอ และควรขยายช่องทางเพื่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้น เช่น วารสาร จุลสาร หรือจดหมายข่าวของห้องสมุด ตัวอย่างของการขยายช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ห้องสมุดทำอยู่ ได้แก่ ห้องสมุดสวนลุมพินีได้ขอความร่วมมือจากสวนสาธารณะประกาศแจ้งให้ผู้ที่มาออกกำลังกายทราบถึงกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด ซึ่งช่วยให้มีผู้มาเข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มขึ้น แต่การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เหล่านี้ ห้องสมุดแต่ละแห่งต้องดำเนินการเองทำให้ขาดความต่อเนื่องและมีปริมาณน้อยเกินไป ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับที่ ชุติมา สัจจามันท์ บุญศรี พรหมมาพันธ์ และศิริพร สัจจามันท์ (2551: 1-15) ซึ่งวิจัยเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยตามมาตรฐานห้องสมุดประชาชน พบว่า ห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่ยังอ่อนประชาสัมพันธ์ ไม่สามารถสื่อสารให้ผู้ใช้บริการรับรู้ได้ว่ามีอะไรให้บริการบ้างในห้องสมุดของตัวเอง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยหลายคน อาทิเช่น งานวิจัยของ กนก สุขุมณี (2551: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการรับรู้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในเขตคลองสาน พบว่า สื่อและช่องทางที่ผู้ใช้รับรู้มากที่สุด คือ ป้ายประกาศ งานวิจัยของ เทียมมณฑา ธรรมโชติ (2543: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ

การให้บริการของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสวนลุมพินี พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าการจัดกิจกรรมภายในห้องสมุดขาดการประชาสัมพันธ์ และงานวิจัยของ โพเมอร์แรนท์ และลูโอ (Pomerantz; & Luo. 2006: 350-373) ที่ศึกษาแรงจูงใจในการใช้บริการห้องสมุดประชาชนในรัฐนอร์ทแคโรไลนา ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รับรู้บริการและกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดจากสื่อและวัสดุที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น เช่น จดหมายข่าว แผ่นพับ เว็บไซต์ และรับรู้จากการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

สำหรับการส่งเสริมกรุงเทพมหานครให้เป็นเมืองหนังสือโลก ปี 2556

ผู้บริหารมีนโยบายให้ห้องสมุดทุกแห่งจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนโครงการนี้ ซึ่งกิจกรรมที่ห้องสมุดสวนลุมพินีจัดขึ้น ได้แก่ โครงการรถเข็นหนังสือในสวน โดยมีเจ้าหน้าที่หมุนเวียนกันนำหนังสือและวารสารที่ใช้เวลาอ่านไม่นานและให้ความรู้ทั่วไปใส่ในรถเข็นไปให้บริการผู้ที่มาออกกำลังกายในสวนสาธารณะในช่วงเย็น และห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนางได้จัดทำโครงการตระกร้าหนังสือสู่ชุมชน โดยออกให้บริการตามชุมชนต่าง ๆ เช่น วินมอเตอร์ไซค์ วินรถตู้ หอพัก และอพาร์ทเมนต์ในบริเวณใกล้เคียงกับห้องสมุด ดังที่ อรุณวรรณ พิมพาพัฒน์โยธิน (2555: สัมภาษณ์) กล่าวว่า กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชนได้ทำกิจกรรมเพิ่มเติมหลายอย่างเพื่อสนับสนุนโครงการนี้ เช่น เพิ่มกระเป๋ารถเข็นหนังสือในรถแท็กซี่ 500 คัน ทำกระเป๋ารถเข็นหนังสือในรถเมลล์ปรับอากาศ 9 สาย จำนวน 108 คัน ห้องสมุดใดที่มีส่วนก็นำหนังสือหรือวารสารใส่รถเข็นหรือกระเช้าไปให้บริการนอกห้องสมุด และมีการพัฒนาพื้นที่การอ่านให้ได้รับรางวัล ซึ่งตอบสนองยุทธศาสตร์ของโครงการ กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหนังสือโลกที่กำหนดโดยคณะกรรมการภาคีการอ่าน กรุงเทพมหานคร (2555: ออนไลน์) ในด้านการเปิดพื้นที่การอ่านที่เข้าถึงง่าย พัฒนาพื้นที่การอ่านเต็มทั้งห้องสมุดประเภทต่าง ๆ ร้านหนังสือที่ได้ดำเนินการมาก่อนในทุกพื้นที่ให้มีคุณภาพและพร้อมบริการอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อม ๆ กับการเปิดพื้นที่การอ่านใหม่ ๆ โดยเฉพาะที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตในเมืองใหญ่ เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มเข้าถึงการอ่านได้ง่ายที่สุด และด้านส่งเสริมกิจกรรมการอ่านที่หลากหลาย “ทุกคนอ่าน ทุกที่ ทุกเวลา” ทั้งในครอบครัว โรงเรียน สถานศึกษา ศาสนสถาน พื้นที่สาธารณะ สถานประกอบการ ในหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งส่งเสริมการอ่านด้วยเทคนิคและกลวิธีที่เข้าถึงคนทุกกลุ่มอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกัน

1.2.4 ด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้อยังมีจำนวนไม่เพียงพอ เนื่องจากมีผู้ใช้บริการมากขึ้น และมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายขึ้น ซึ่งต้องใช้จำนวนบุคลากรที่มากขึ้นตามลักษณะงาน แต่จำนวนบุคลากรยังมีจำนวนจำกัด ปัจจุบันห้องสมุดได้แก้ปัญหาโดยการรับอาสาสมัครเข้ามาช่วยงานโดยให้ค่าตอบแทน แต่อาสาสมัครได้รับเงินตอบแทนในอัตราที่ค่อนข้างน้อย คือ วันละ 240 บาท และไม่มีสวัสดิการอื่น ๆ ทำให้ทำงานกับห้องสมุดในระยะเวลายาวนาน เมื่อได้งานใหม่ที่ได้รับผลตอบแทนที่ดีกว่าก็จะลาออกไป ห้องสมุดจึงต้องรับคนใหม่เข้ามาเรื่อย ๆ ซึ่งต้องเริ่มสอนงานกันใหม่ทำให้เสียเวลา และส่งผลให้การดำเนินงานของห้องสมุดขาดความต่อเนื่อง ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับชุดนิยาม สัจจานันท์ บุญศรี

พรหมมาพันธุ์ และศิริพร สัจจามันท์ (2551: 1-15) ทำวิจัยเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงาน ห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยตามมาตรฐานห้องสมุดประชาชน พบว่า ห้องสมุดประชาชน ส่วนใหญ่มีบรรณารักษ์ประจำ 1-2 คน และเจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดและให้บริการ 1 คน ห้องสมุด ร้อยละ 48.4 ไม่มีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดช่วยงานบรรณารักษ์ ร้อยละ 96.4 ไม่มีพนักงานธุรการ และ ร้อยละ 56.1 ไม่มีภารโรง นอกจากนี้ ยังพบว่าบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดปฏิบัติงานด้านการบริหารและงานเทคนิคในระดับมาก ขณะที่ปฏิบัติงานบริการอยู่ในระดับน้อย และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ อัญชลี ตุ่มทอง (2547: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่ กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนบุคลากรช่วยดูแลผู้ใช้ที่เป็น กลุ่มเด็กให้มากขึ้น

บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้มีคุณวุฒิทางวิชาชีพในระดับที่เหมาะสมที่จะช่วยให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าบุคลากรบางส่วนไม่ได้จบ การศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ก็ตาม แต่สามารถเรียนรู้งานได้ค่อนข้างดี ทั้งนี้ ห้องสมุดควรเพิ่มการจัดกิจกรรมด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านการฝึกอบรมงานห้องสมุด ให้กับบุคลากรอย่างทั่วถึง รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสเพิ่มพูนความรู้และทักษะ เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คือ 1) ด้านเทคโนโลยี เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพสูงขึ้น เนื่องจากการปฏิบัติงานภายในห้องสมุดในปัจจุบันต้องใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ มากขึ้นทั้งการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้อินเทอร์เน็ต และ 2) ด้านภาษาอังกฤษ ซึ่งมีความสำคัญ ในการให้บริการและการสื่อสาร ดังที่ แนวทางการพัฒนาบริการห้องสมุดประชาชนของ IFLA และ UNESCO (International Federation of Library Association and Institutions. 2001: Online) เน้นถึงความสำคัญของบุคลากรห้องสมุดว่า เนื่องจากค่าใช้จ่ายหลักของห้องสมุด คือ เงินเดือนของ บุคลากร เพราะฉะนั้นการพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรทุกหน้าที่ทุกระดับจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ ต้องทำโดยต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ความเข้าใจความต้องการ ของผู้ใช้บริการ และทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานและ ให้บริการผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2.5 ด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า การเปลี่ยนแปลง ห้องสมุดจากเดิมมาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ได้เปลี่ยนภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน กรุงเทพมหานครมาเป็นห้องสมุดที่สวยงามและทันสมัย การส่งเสริมภาพลักษณ์ของห้องสมุดให้เป็น ที่รู้จักของประชาชนมากยิ่งขึ้นเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งสามารถทำได้โดยการสร้างบรรยากาศของห้องสมุด ให้มีชีวิตชีวาด้วยการจัดกิจกรรมที่หลากหลายสามารถดึงดูดใจผู้ใช้บริการให้เข้ามามีส่วนร่วมกับ ห้องสมุด และการบำรุงรักษาห้องสมุดให้มีสภาพดี มีอาคารที่สวยงาม และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุด ซึ่ง ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของไกรเนอร์ (Greiner: 2004) ที่ได้สัมภาษณ์ผู้บริหารของ ระบบห้องสมุดประชาชนซานดิเอโก มลรัฐแคลิฟอร์เนีย ซึ่งสรุปว่า สิ่งที่ทำอนภาพลักษณ์ของ

ห้องสมุด ได้แก่ บุคลากร อาคารสถานที่ และทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนในประเทศไทย สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ สังกัดสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) (2555: ออนไลน์) ที่รับผิดชอบห้องสมุดประชาชนแนวใหม่ TK park มีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายและประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของห้องสมุดให้เป็นที่รู้จักของประชาชน

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชน

กรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสำเร็จ

2.1 ด้านลักษณะงาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยต่อสุขภาพร่างกาย ด้านการเปิดโอกาสให้มีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในการพัฒนางาน และงานที่ปฏิบัติอยู่ทำให้มีความสุข ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า งานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานภายในห้องสมุดมาเป็นระยะเวลานานทำให้เกิดความเชี่ยวชาญในงาน แต่ในส่วนของภาระงาน บรรณารักษ์มีความเห็นว่างานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันมีปริมาณที่ไม่เหมาะสม เนื่องจากต้องรับผิดชอบทั้งในส่วนของงานบริหารจัดการและงานบริการ แต่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดและอาสาสมัครมีความเห็นว่างานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันมีปริมาณที่เหมาะสม รวมทั้งบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความเห็นว่างานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันทำให้มีความสุขและมีความมั่นคง แต่อาสาสมัครมีความเห็นที่แตกต่างกัน กล่าวคือ งานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันมีความสุขแต่ไม่มีความมั่นคง เนื่องจากได้รับค่าตอบแทนเพียงวันละ 240 บาท และไม่มีสวัสดิการอื่น ๆ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีราพรรณ พัฒนกุลชัย (2530: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย พบว่า เมื่อจำแนกตามประเภทของงานและประสบการณ์ในการทำงานปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ปัจจัยลักษณะงาน ส่วนปัจจัยอื่นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีเรือน โกศลวัฒน์ (2527: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร พบว่า บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง บรรณารักษ์ทุกกลุ่มต่างมีอันดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกัน คือ มีความพึงพอใจในปัจจัยลักษณะงานเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน การเลื่อนตำแหน่ง และค่าตอบแทน

2.2 ด้านความรับผิดชอบ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากตั้งใจปฏิบัติงานที่ต้องรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ และมีโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญหรืองานเร่งด่วนในห้องสมุด ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า มีความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบในปัจจุบันเป็นอย่างดี โดยหัวหน้าจะแจ้งให้ทราบถึงความรับผิดชอบต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มเข้ามาทำงาน หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานคอยดูแล แนะนำ และสอนงานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการหมุนเวียนงานกันในตำแหน่งต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจงานและสามารถทำงานได้ทุกหน้าที่ ทั้งนี้ระดับความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการทำงาน รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของแต่ละบุคคล กล่าวคือ ในการปฏิบัติงานประจำวันอาจมีปัญหาคิดขึ้นบ้าง แต่ผู้ปฏิบัติงานก็สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง เช่น การคิดค่าปรับในวันหยุดนักขัตฤกษ์ การขอยืมหนังสือต่อโดยไม่ได้นำบัตรสมาชิกมา อย่างไรก็ตาม ความสามารถในการแก้ปัญหาขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการทำงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรินทร์รัตน์ ถาวรประเสริฐ (2551: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า บรรณารักษ์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความรับผิดชอบ และมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านสิ่งตอบแทน และคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ จีราภรณ์ โนราช (2537: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบในระดับที่สูงเพียงปัจจัยเดียว

2.3 ด้านความสำเร็จ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ใน

ระดับมาก เนื่องจากได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยตัวเอง ใช้ความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และมีความภูมิใจกับผลงานต่าง ๆ ที่ผ่านมา ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นแตกต่างกันเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความเห็นว่า งานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันทำให้ประสบความสำเร็จ เนื่องจากได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาต่อด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และเมื่อเรียนจบแล้วสามารถสอบเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ตามระบบราชการ ส่วนอาสาสมัครมีความเห็นว่า งานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันไม่ทำให้ประสบความสำเร็จ เนื่องจากไม่ได้จบการศึกษามาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ทำให้ไม่สามารถสอบเลื่อนตำแหน่งได้ตามระบบราชการ นอกจากนี้ หน่วยงานยังส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน โดยสนับสนุนให้ไปสอบเพื่อเลื่อนตำแหน่งงานหรือเพิ่มพูนความรู้จากการอบรม สัมมนาในเรื่องที่แต่ละคนสนใจและเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เปล่งศรี อิงคินันท์ (2526: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า ปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์มีความพึงพอใจในระดับมาก 7 ปัจจัย ได้แก่

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหาร ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

2.4 ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ร่วมงานชักชวนให้ร่วมกิจกรรมหรือร่วมจัดทำโครงการต่าง ๆ มีการรับฟังความคิดเห็นแล้วนำไปประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงานเสมอ รวมทั้งผู้บังคับบัญชาส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า งานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เนื่องจากหัวหน้าไว้ใจมอบหมายให้ทำกิจกรรมและให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบโครงการต่าง ๆ รวมทั้งเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ และเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหาเกิดขึ้นก็จะนำมาปรึกษากับผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมานานกว่า รวมทั้งปฏิบัติงานอยู่ในบรรยากาศของการยอมรับนับถือในกันและกัน และการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้งานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับนับถือจากผู้ให้บริการ ผลการวิจัยนี้คล้ายคลึงกับงานวิจัยของ จีราภรณ์ โนราช (2537: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือ พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานระหว่างกลุ่มตามระดับของห้องสมุดในพื้นที่นั้น บุคลากรห้องสมุดประชาชนอำเภอมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าบุคลากรห้องสมุดประชาชนจังหวัดในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างตำแหน่งของบุคลากรนั้น เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

2.5 ด้านความก้าวหน้า ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากมีโอกาสเข้าร่วมอบรมสัมมนาและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมและสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ และหากมีประสบการณ์ความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นจะได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานแต่ละกลุ่มมีความเห็นแตกต่างกันเกี่ยวกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน กล่าวคือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความเห็นว่า งานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่มีความก้าวหน้า เนื่องจากมีการปรับเลื่อนขั้นเงินเดือนเพิ่มขึ้นทุกปีตามระบบราชการ และสามารถไปเรียนต่อแล้วมาสอบเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ แต่อาสาสมัครมีความเห็นว่า งานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่ไม่มีความก้าวหน้า เนื่องจากเป็นงานที่ไม่ตรงกับสาขาวิชาที่เรียนมาทำให้ไม่สามารถไปสอบเลื่อนตำแหน่งได้ นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ต้องการโอกาสเข้าร่วมอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ และด้านภาษาอังกฤษ รวมทั้งต้องการไปศึกษาดูงานระหว่างห้องสมุดเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กับบุคลากรในห้องสมุดอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีราภรณ์ โนราช (2537: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือ พบว่า เมื่อเปรียบเทียบระหว่างวุฒิการศึกษาของบุคลากรห้องสมุด

ประชาชนในภาคเหนือไม่พบความแตกต่าง และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างการมีและไม่มีวุฒิ การศึกษาด้านบรรณารักษ์ ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาทางด้านบรรณารักษ์มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่า ผู้ที่ไม่มีวุฒิทางด้านบรรณารักษ์ และคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ นัยนา รักสกุล (2541) ที่ศึกษาความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชน พบว่า ปัญหาของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ประชาชน 3 อันดับแรก คือ ไม่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีงานอื่นนอกเหนือจาก งานห้องสมุดมากเกินไป และไม่มีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ทั้งนี้ อาจเป็น เพราะหากเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและอาสาสมัครต้องการเลื่อนตำแหน่งเป็นบรรณารักษ์ต้องไปศึกษา ต่อด้านบรรณารักษ์และสารสนเทศศาสตร์แล้วมาสอบเลื่อนตำแหน่งต่อไปนั่นเอง

2.6 ด้านค่าตอบแทน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากได้รับเงินบำเหน็จ บำนาญ หรือเงินตอบแทนเมื่อเกษียณอายุหรือออกจากงาน ได้รับเงินสวัสดิการต่าง ๆ เช่น เงินช่วยเหลือ เงินกู้ยืม เป็นต้น และสามารถลาพักตาม ความจำเป็นได้ เช่น ลากิจ ลาป่วย ลาพักผ่อนประจำปี เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานแต่ละ กลุ่มมีความเห็นแตกต่างกัน ดังนี้ 1) บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความเห็นว่า เงินเดือนที่ ได้รับจากงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นมีความเหมาะสม แต่อาสาสมัครมีความเห็นว่า เงินเดือนที่ได้รับจาก งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นไม่มีความเหมาะสม เนื่องจากได้รับเป็นค่าตอบแทนรายวัน วันละ 240 บาท และ ไม่มีสวัสดิการอื่น ๆ 2) บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความเห็นว่า ได้รับสวัสดิการเพิ่มเติม ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล ค่าครองชีพ และค่าบำรุงการศึกษาของบุตร แต่อาสาสมัครจะได้รับเฉพาะ ค่าตอบแทนรายวันเท่านั้น และไม่มีสวัสดิการอื่น ๆ และ 3) บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด สามารถลากิจ ลาป่วยได้ 30 วันต่อปี ลาพักผ่อนประจำปีได้ 10 วันต่อปี และสะสมวันลาพักผ่อนได้ ไม่เกิน 30 วัน แต่อาสาสมัครไม่มีสิทธิในการลา ซึ่งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ นัยนา รักสกุล (2541: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน ด้านเงินเดือน และด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง

2.7 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความ พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีความสะดวกในการเดินทางมาปฏิบัติงาน ห้องสมุดมี อุณหภูมิที่เหมาะสม และห้องสมุดมีระบบการระบายอากาศที่ดี ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานให้ข้อมูลเพิ่มเติม ว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในปัจจุบันมีความเหมาะสม สวยงาม และมีความทันสมัย ทำให้ห้องสมุดเป็นที่น่าสนใจและน่าเข้าไปใช้บริการมากขึ้นกว่าห้องสมุด รูปแบบเดิม รวมทั้งผู้ร่วมงานเป็นมิตร มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือเกื้อกูลกันและกันทั้งในเรื่อง งานและเรื่องส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพกนก บุรุษนันท์ (2549: บทคัดย่อ) ที่วิจัย การพัฒนาห้องสมุดประชาชนมีชีวิต ซึ่งทดลองใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดมุกดาหารเป็นกรณี ตัวอย่าง พบว่า ประชาชนมีความต้องการห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิต มีบรรยากาศ และอาคาร สถานที่ที่มีความทันสมัย ทั้งนี้ เนื่องจากห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ทั้งสองแห่งได้รับการพัฒนาให้มี

อาคารที่ทันสมัย มีการแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน และมีบรรยากาศที่ดึงดูดใจผู้ใช้บริการ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

2.8 ด้านนโยบายและการบริหาร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานของห้องสมุด ผู้บังคับบัญชาบริหารงานตามนโยบาย รวมทั้งมีการมอบหมายงานให้บุคลากรได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า รัฐบาลนโยบายต่าง ๆ จากผู้บริหารของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ผ่านช่องทาง ดังนี้ 1) หนังสือเวียนจากกลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน และ 2) การแจ้งของหัวหน้างานผ่านการประชุมประจำเดือน นอกจากนี้ ในด้านระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ยังมีความยืดหยุ่น ไม่เคร่งครัดจนเกินไป และเป็นระเบียบตามมาตรฐานทั่วไป ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการกำหนดนโยบายและแผนการปฏิบัติงานของห้องสมุดที่ระบุไว้ในแนวทางการพัฒนาบริการห้องสมุดประชาชนของ IFLA และ UNESCO (International Federation of Library Association and Institutions. 2001: Online) ว่า นโยบายและแผนช่วยให้บุคลากรได้รับรู้ถึงภารกิจและเป้าหมายของห้องสมุดร่วมกัน ตลอดจนรับรู้ถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของตน นอกจากนี้แนวทางดังกล่าวยังเน้นถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการกำหนดนโยบายและแผน ซึ่งจะนำไปสู่ความเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อบริการบุคลากร และผู้ใช้บริการ

2.9 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรและเอื้ออาทรต่อกันมีปรากฏอยู่ทั่วไปในห้องสมุด เพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันทั้งในและนอกเวลางาน และเพื่อนร่วมงานมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน และผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ยินดีและเต็มใจให้ความช่วยเหลือกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว รวมทั้งมีการประสานงานกันเป็นอย่างดีเพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรพรรณ หล่อศิริ (2524: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเปรียบเทียบความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือกับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่บรรณารักษ์ทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจสูง 3 ปัจจัยแรก คือ การร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ผลในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

2.10 ด้านการบังคับบัญชา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีคุณธรรมในการปฏิบัติงาน ความเป็นผู้นำ และประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถเพียงพอในการบริหารงานห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่จบการศึกษามาทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ประกอบกับการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดมา

เป็นระยะเวลาานาน ทำให้มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญในงาน และผู้บังคับบัญชาบริหารงานอย่างมีหลักธรรมาภิบาลทั้งในด้านการบริหารจัดการและด้านคุณธรรม รวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีเรือน โกศลวัฒน์ (2527: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร พบว่าบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง บรรณารักษ์ทุกกลุ่มต่างมีอันดับความพึงพอใจที่สอดคล้องกัน คือ มีความพึงพอใจในปัจจัยลักษณะงานเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน การเลื่อนตำแหน่ง และค่าตอบแทน

3. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

3.1 การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุด ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ด้านการจัดบริการ และด้านเทคโนโลยี ตามลำดับ ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า หลังจากที่ห้องสมุดรูปแบบเดิมได้รับการพัฒนาเป็นห้องสมุดรูปแบบใหม่ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อห้องสมุดในด้านที่ดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพลักษณ์ ทองศาสตรา (2551: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า การดำเนินงานของห้องสมุดในภาพรวมด้านการบริการอยู่ในระดับมากเพียงด้านเดียว ส่วนด้านการบริหาร ความร่วมมือและเครือข่าย งบประมาณและการเงิน ทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากร สถานที่และครุภัณฑ์ รวมทั้งการสื่อสารและประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าประชากรที่ใช้ในการวิจัยแตกต่างกัน กล่าวคือ การวิจัยของ นพลักษณ์ ศึกษากับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานแต่ไม่ได้ศึกษากับผู้ใช้บริการ และศึกษากับห้องสมุดรูปแบบเดิมที่ยังไม่ได้รับการพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

3.1.1 ด้านอาคารสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากภายในห้องสมุดมีความสะอาด บริเวณรอบ ๆ อาคารห้องสมุดมีบรรยากาศที่ร่มรื่น และอาคารห้องสมุดมีความสวยงาม ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นผลมาจากการที่กรุงเทพมหานครได้พัฒนาห้องสมุดรูปแบบเดิมให้เป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดด้านอาคารสถานที่ในแง่มุมที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิรัตนเวคินรักษ์ (2549: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร พบว่า รูปแบบการจัดวางผังของอาคารห้องสมุด กรุงเทพมหานครควรจัดให้ห้องสมุดอยู่ในที่ที่มีการคมนาคมสะดวกสบาย เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงห้องสมุด โดยตำแหน่งที่ตั้งของห้องสมุดไม่ควรอยู่เกินชั้นที่สองของอาคาร ในส่วนของผังภายในห้องสมุดควรจัดผังแบบเปิดโล่ง และจัดกลุ่มพื้นที่ที่ไม่ต้องการเสียงรบกวน และพื้นที่ที่อนุญาตให้มีเสียงรบกวนได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ แฮมเมทเทอร์ โพเมอร์แรนท์ และลูโอ (Pomerantz; & Luo. 2006:

595-616) ที่ศึกษาการใช้ห้องสมุดประชาชนของครัวเรือนในเมืองบัลติมอร์ ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าแรงจูงใจที่ทำให้ผู้ใช้มาใช้บริการห้องสมุด ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของห้องสมุด ความสะดวกในการใช้บริการห้องสมุด และความต้องการแสวงหาสารสนเทศ

3.1.2 ด้านเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัย คอมพิวเตอร์ช่วยสืบค้นมีความทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอ ดังที่ อรุณวรรณ พิมพาพัฒนโยธิน (2555: สัมภาษณ์) กล่าวว่า สาเหตุหนึ่งที่ห้องสมุดต้องได้รับการพัฒนาปรับปรุงคือ ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากกระแสโลกาภิวัตน์ทำให้เกิดภาวะการล้นไหลของข้อมูลข่าวสาร ถ้าไม่พัฒนาห้องสมุดที่เป็นแหล่งการเรียนรู้หนึ่งจะทำให้ประชาชนตามไม่ทันกับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ดังนั้นกรุงเทพมหานครจึงได้นำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ภายในห้องสมุดเพื่อสนองตอบความต้องการดังกล่าวของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชุนา ปาณบุญณัง (2540: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการนำเสนอรูปแบบเชิงแนวคิดศูนย์วิทยบริการสาธารณะสำหรับกรุงเทพมหานคร พบว่า การจัดบริการควรจัดให้มีบริการค้นหาข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ สืบค้นข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ค้นหาข้อมูลในซีดีรอม บริการยืม-คืนภายในและภายนอกศูนย์วิทยบริการ บริการสื่อทัศนศึกษา บริการสื่อสำหรับคนพิการ บริการสืบค้นข้อมูลด้านการวิจัย บริการฝึกอบรมด้านต่าง ๆ รวมทั้งเป็นศูนย์กลางการเผยแพร่สื่อที่ทันสมัย

3.1.3 ด้านการจัดบริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเคาน์เตอร์ให้บริการยืม-คืนซึ่งเป็นจุดที่มีผู้ใช้บริการมากตั้งอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม อัตราค่าสมาชิก (เด็ก 20 บาท ผู้ใหญ่ 40 บาท เก็บเมื่อสมัครสมาชิกใหม่และคืนเมื่อลาออก) มีความเหมาะสม และค่าปรับ (วันละ 1 บาทต่อเล่ม) มีความเหมาะสม ซึ่งสิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ได้ออกแบบพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ให้มีความสะดวกและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ มากขึ้น เช่น เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน เป็นต้น รวมทั้งมีการให้บริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย และในส่วนของกรเก็บเงินค่าสมาชิกที่ไม่มีอัตราสูงเกินไปเมื่อเปรียบเทียบกับห้องสมุดอื่น ๆ ทั่วไป เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุด TK park เป็นต้น ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านที่เป็นมิตรกับห้องสมุดมากขึ้น ซึ่งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ นพลักษณ์ ทองศาสตรา (2551: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า การดำเนินงานของห้องสมุดในภาพรวมด้านการบริการอยู่ในระดับมากเพียงด้านเดียว ส่วนด้านการบริหาร ความร่วมมือและเครือข่าย งบประมาณและการเงิน ทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากร สถานที่และครุภัณฑ์ รวมทั้งการสื่อสารและประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เทียมมนา ธรรมโชติ (2543: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสวนลุมพินี พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสวนลุมพินีโดยรวมและรายด้านอยู่ใน

ระดับพอใช้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าการวิจัยนี้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดรูปแบบเดิมที่ยังไม่ได้พัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

3.1.4 ด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการของห้องสมุดในปัจจุบันผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้มากขึ้น รวมทั้งมีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น และทำให้ทราบว่าบุคลากรของห้องสมุดยังมีจำนวนไม่เพียงพอ เนื่องจากผู้ใช้บริการมีจำนวนมากขึ้น รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายขึ้น แม้จะแก้ปัญหาด้วยวิธีการจ้างอาสาสมัคร แต่ไม่ได้เป็นการแก้ปัญหาถาวร เนื่องจากอาสาสมัครได้รับค่าตอบแทนรายวัน และไม่มีสวัสดิการอื่น ๆ ส่งผลให้ปฏิบัติงานกับห้องสมุดเป็นระยะเวลาไม่นานและไม่ต่อเนื่อง ดังนั้น กรุงเทพมหานครควรจัดสรรจำนวนบุคลากรของห้องสมุดให้มากขึ้น ซึ่งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ อัญชลี ตุ่มทอง (2547: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนบุคลากรมาช่วยดูแลผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มเด็กให้มากขึ้น

3.1.5 ด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากในปัจจุบันผู้ใช้บริการมีความรู้และเข้าใจว่าห้องสมุดเป็นศูนย์กลางในการส่งเสริมให้ประชาชนได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และการศึกษาค้นคว้า รวมถึงเป็นแหล่งรวบรวมข่าวสารและความรู้ต่าง ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์จากผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า ประชาชนให้ความสำคัญกับห้องสมุดมากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากสภาพของสังคมในปัจจุบันมีลักษณะเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งข้อมูลข่าวสารมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำรงชีพ ดังนั้น ประชาชนจึงเห็นถึงความสำคัญของห้องสมุดในฐานะที่เป็นแหล่งค้นคว้าข้อมูลข่าวสาร ดังที่ อรุณวรรณ พิมพาพัฒนโยธิน (2555: สัมภาษณ์) กล่าวว่า ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้หนึ่งที่ประชาชนให้ความสนใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งภาครัฐต้องดูแลและสนับสนุนส่งเสริมให้ทัดเทียมกับในต่างประเทศ นอกจากนี้ แอโบ (Aabo: 2005) ซึ่งทำวิจัยเกี่ยวกับคุณค่าของห้องสมุดประชาชนในประเทศนอร์เวย์โดยศึกษาจากมิติของผู้ใช้ และได้รายงานผลว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้หรือไม่ใช้ห้องสมุดต่างตระหนักถึงคุณค่าของห้องสมุดโดยมีความเห็นว่าห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งเผยแพร่วรรณคดี วัฒนธรรม และความรู้ ส่งเสริมประชาธิปไตยและความเสมอภาค

3.2 การทดสอบสมมุติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ใช้ห้องสมุดเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการเป็นสมาชิกห้องสมุด และประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันว่ามีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แตกต่างกันหรือไม่ ผลการวิจัยพบว่า

3.2.1 ผู้ใช้บริการที่ใช้ห้องสมุดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ โดยรวมแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดชอยพระนางมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่สูงกว่า

ผู้ใช้บริการห้องสมุดสวนลุมพินี และผู้ใช้บริการห้องสมุดสวนลุมพินีมีความพึงพอใจด้านบุคลากร สูงกว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดชอยพระนาง ทั้งนี้ เนื่องจากห้องสมุดชอยพระนางตั้งอยู่ในสถานที่ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้ห้องสมุดมากกว่าห้องสมุดสวนลุมพินี รวมทั้งห้องสมุดชอยพระนางมีการสร้างอาคารใหม่เพิ่มขึ้นทำให้มีความสวยงามและมีพื้นที่ต่าง ๆ ในการใช้งานมากขึ้น แต่ห้องสมุดสวนลุมพินีไม่สามารถก่อสร้างอาคารเพิ่มเติมได้เนื่องจากเป็นอาคารอนุรักษ์ ทำให้พื้นที่บางส่วนต้องรวมอยู่ด้วยกัน เช่น ไม่มีห้องฉายภาพยนตร์แต่จะไปรวมอยู่ในห้องเด็ก และเนื่องจากบุคลากรของห้องสมุดสวนลุมพินีส่วนใหญ่ปฏิบัติงานภายในห้องสมุดแห่งนี้มาเป็นระยะเวลานาน ทำให้มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้ใช้บริการมากกว่าบุคลากรของห้องสมุดชอยพระนาง ดังนั้น จึงสามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากกว่า

3.2.2 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการทั้งเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจในบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ และใช้ประโยชน์จากห้องสมุดเพื่อการค้นหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและการปฏิบัติงานในระดับที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ เทียมมนา ธรรมโชติ (2543: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสวนลุมพินี พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของห้องสมุดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ คือ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ด้านอาคารสถานที่ ด้านเทคโนโลยี และด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุด สูงกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปมีโอกาสใช้บริการห้องสมุดอื่น ๆ เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดสังกัดหน่วยงานเอกชนต่าง ๆ ที่มีอาคารสถานที่สวยงาม มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีภาพลักษณ์ที่ดีกว่าห้องสมุดประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เทียมมนา ธรรมโชติ (2543: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสวนลุมพินี พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการห้องสมุดที่มีระดับการศึกษาต่างกันั้นมีความคิดเห็นต่อการบริการของห้องสมุดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2.4 ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีสถานภาพการเป็นสมาชิกห้องสมุดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการที่ไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกห้องสมุดนั้นไม่ต้องการใช้บริการยืม-คืน บริการอินเทอร์เน็ต แต่ต้องการเพียงแค่อ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร หรือสิ่งพิมพ์ประเภทอื่น ๆ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เท่านั้น ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ เทียมมนา ธรรมโชติ (2543: บทคัดย่อ)

ที่ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร สนวนลุมพินี พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการห้องสมุดที่มีสถานภาพผู้ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของห้องสมุดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2.5 ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าห้องสมุดทั้งสองแห่งที่ทำการศึกษานี้ได้รับการพัฒนาจากห้องสมุดรูปแบบเดิมเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แล้ว จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อห้องสมุดไม่แตกต่างกัน ซึ่งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ กนก สุขมณี (2551: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร ในเขตคลองสาน พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดแห่งอื่นมาก่อน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการ ที่กรุงเทพมหานครควรนำมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะต่อกรุงเทพมหานคร

1.1 ด้านอาคารสถานที่ เนื่องจากกรุงเทพมหานครมีนโยบายที่จะสร้างห้องสมุดให้ครบทุกเขต ดังนั้นจึงควรเร่งสร้างกลยุทธ์ในการกระตุ้นให้สำนักงานเขตต่าง ๆ พัฒนาห้องสมุดที่มีอยู่แล้วให้เปลี่ยนรูปแบบเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ โดยใช้โมเดลการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

1.2 ด้านเทคโนโลยี กรุงเทพมหานครควรพัฒนาระบบห้องสมุดรูปแบบเครือข่ายเพื่อลดภาระด้านงบประมาณของห้องสมุดแต่ละแห่ง โดยดำเนินการจัดซื้อโปรแกรมห้องสมุดแบบอนุญาตให้ใช้โดยไม่จำกัด (Unlimited license) แล้วแจกจ่ายแก่ห้องสมุดสาขาทั่วกรุงเทพฯ รวมถึงลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี เพื่อรองรับการเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

1.3 ด้านการจัดบริการ กรุงเทพมหานครควรเพิ่มกิจกรรมด้านการอ่าน และการเรียนรู้ตามอัธยาศัย โดยร่วมมือกับโรงเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดประเภทของกิจกรรมให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการเฉพาะกลุ่ม เช่น จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น

1.4 ด้านบุคลากร กรุงเทพมหานครควรวางแผนเพิ่มอัตรากำลังของบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่เป็นข้าราชการประจำ หรือปรับอัตราค่าตอบแทนที่จ่ายให้กับอาสาสมัครให้สูงขึ้นเพื่อจูงใจ และควรกำหนดสวัสดิการขั้นต้น เช่น ค่าตอบแทนจะสูงขึ้นเมื่อมีคุณวุฒิหรือได้รับการฝึกอบรมด้านห้องสมุด เป็นต้น

1.5 ด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุด กรุงเทพมหานครควรเพิ่มระบบการวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานประจำปีของห้องสมุด และติดตามประเมินผลการดำเนินงานโดยผู้บริหาร

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการเฉพาะกลุ่มด้วยวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ
เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการที่เหมาะสมต่อไป

2.2 ศึกษารูปแบบของเทคโนโลยีและเครือข่ายที่เหมาะสมกับห้องสมุดของ
กรุงเทพมหานคร





บรรณานุกรม

- กนก สุขุมณี. (2551). การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในเขตคลองสาน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กนกพร อ่อนบุญ. (2553). แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนสังกัด กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร
- กรมการศึกษานอกโรงเรียน. (2529). ระเบียบกรมการศึกษานอกโรงเรียนว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2529. กรุงเทพฯ: กรมฯ.
- . (2531). แผนอัตรากำลัง 3 ปี (ปีงบประมาณ 2531-2534) ส่วนที่ 1-2. กรุงเทพฯ: กรมฯ.
- . (2535). การศึกษานอกโรงเรียนและสังคม: รวบรวมบทความการศึกษานอกโรงเรียน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เลียงเชียง.
- . (2535). ระเบียบกรมการศึกษานอกโรงเรียนว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2535. กรุงเทพฯ: กรมฯ.
- . (2536). รายงานผลการดำเนินงานกรมการศึกษานอกโรงเรียน. กรุงเทพฯ: กรมฯ.
- . (2538). การจัดองค์กรและระบบบริหารการศึกษานอกโรงเรียน 2538. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อักษรไทย.
- กัณฑ์รัตน์ ถาวรประเสริฐ. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กรุงเทพมหานคร. (2548). รายงานประจำปี 2548. กรุงเทพฯ: กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กงนันทนากการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว.
- . (2548). เรารักกรุงเทพฯ: 1 ปี ของผู้ว่าฯ อภิรักษ์ โกษะโยธิน กับการบริหาร กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: ฝ่ายรวบรวมข้อมูล คณะทำงานโฆษกกรุงเทพมหานคร สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กองประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร.
- . (2551). พิธีเปิดห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนาง. (แผ่นพับ). ไม่ปรากฏเลขหน้า.
- . (2551). รายงานประจำปี 2550. กรุงเทพฯ: กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กงนันทนากการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว.
- . (2551). ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กงนันทนากการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว.

- กรุงเทพมหานคร. (2551). *ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนาง*. (แผ่นพับ). กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- (2551). *ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี*. (แผ่นพับ). กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- (2552). *รายงานประจำปี 2551*. กรุงเทพฯ: กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว.
- (2553). *พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมล่าสุด*. สืบค้นเมื่อ 5 มิถุนายน 2553, จาก http://www.tambol.com/municipal/data4_6.asp
- (2553). *พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528*. สืบค้นเมื่อ 5 มิถุนายน 2553, จาก <http://www.mof.go.th/rule/picture/200828b.pdf>
- (2554). *ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร*. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2554, จาก <http://www.bangkok.go.th/dll/>
- (2555). *Bangkok World Book Capital 2013: Read for Life*. สืบค้นเมื่อ 4 มกราคม 2555, จาก http://www.bangkokreadforlife.com/images/stories/bkkreadforlife_proposal_eng_thai.pdf
- กิติเกษม ใจชื่น. (2536). *แนวทางการนิเทศห้องสมุดประชาชน กรมการศึกษานอกโรงเรียน*. กรุงเทพฯ: หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ.
- กุลธร เลิศสุริยะกุล. (2542, กุมภาพันธ์). *ห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย*. *วารสารการศึกษานอกโรงเรียน*. 2(3): 19-24.
- เกรียงไกร กิตติธรรมทรัพย์. (2536). *ความคิดเห็นของผู้ใช้และผู้ให้บริการห้องสมุดประชาชน กรุงเทพมหานครที่มีต่อ มุม มสธ*. *ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่)*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ขนิษฐา จิตรหลัง. (2549). *ความต้องการบริการของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร*. *วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์)*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- จิตปราณี เสียงอ่อน. (2550, มิถุนายน). *ห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี “ห้องสมุดดิจิทัลในสวนใจกลางเมือง”*. *E-Commerce*. 9(102): 110-113.
- จิราพรรณ พัฒนกุลชัย. (2530). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย*. *ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์)*. มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- จิราภรณ์ โนราช. (2537). *องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือ*. *ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่)*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2520). *ห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: คณะอักษรศาสตร์.
- เฉลิมฤทธิ์ เขมชัย. (2535). *พัฒนาการของห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2459-2532*. ปริญญาโท กศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชนงภรณ์ กุณทลบุตร. (2547). *หลักการจัดการและองค์การและการจัดการ: แนวคิดการบริหารธุรกิจ* ในสถานการณ์ปัจจุบัน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชุตินา สัจจามันท์. (2549). *รายงานการวิจัยการพัฒนามาตรฐานห้องสมุดประชาชนที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักประเมินผลการจัดการศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- ชุตินา สัจจามันท์ บุญศรี พรหมมาพันธ์ และศิริพร สัจจามันท์. (2551, มกราคม-มิถุนายน). การประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยตามมาตรฐานห้องสมุดประชาชน. *วารสารวิจัยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย*. 1(1): 1-15.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์; และ นิตยาพร เสมอใจ. (2547). *การจัดการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ตุลา มหาพสุชานนท์. (2547). *หลักการจัดการ หลักการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์ พ.ศ.พัฒนา.
- ถวัลย์ สนธิอนุเคราะห์; ช้อน สอนดี; และ อารยา จังเสถียร. (2534?). *พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 การเลือกตั้งสมาชิกสภากรุงเทพมหานครและผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528*. กรุงเทพฯ: ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- ทองอยู่ แก้วไทรอะ. (2536, มกราคม-มิถุนายน). โฉมหน้าใหม่ของห้องสมุดประชาชน. *โดมทัศน์*. 14(1): 22-27.
- เทียมมนา ธรรมโชติ. (2543). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสวนลุมพินี*. รายงานการวิจัย กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธาตาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์. (2534). *หลักบรรณารักษศาสตร์เบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2543). *พรมแดนความรู้ด้านการวิจัยและสถิติ*. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นพกนก บุรุษนันท์. (2549). *การวิจัยการพัฒนาห้องสมุดประชาชนมีชีวิตจังหวัดมุกดาหาร*. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2555, จาก <http://www.siced.ac.th/index.php?name=knowledge&file=readknowledge&id=69>

- นพลักษณ์ ทองศาสตรา. (2551). *การดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร*.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- นัยนา รักสกุล. (2541). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชน*.
ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประเสริฐรัตน์ แสงเจริญ. (2536, มกราคม-มิถุนายน). ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร.
โดมทัศน์. 14(1): 11-12, 53.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2540). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- เปล่งศรี อิงคินันท์. (2526). *ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย*.
วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พงศ์ หรดาล. (2548). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. พิมพ์ครั้งที่ 7. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.
- พวา พันธุ์เมฆา. (2535). *สารนิเทศกับการศึกษาค้นคว้า: เอกสารประกอบการศึกษาในรายวิชา
บรร 101*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- มนวิภา เจียจันทร์พงษ์. (2538, มกราคม). ห้องสมุดประชาชน: แหล่งข่าวสารข้อมูลของชุมชนมี
ปัญหา. *ศิลปวัฒนธรรม*. 16(3): 67-73.
- มาลี จุฑา. (2544). *จิตวิทยาธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: อักษราพัฒนา.
- มาลี ไชยเสนา. (2549). *การพัฒนาบทบาทห้องสมุดประชาชนในสังคมความรู้*. วิทยานิพนธ์
ศศ.ด. (พัฒนศาสตร์). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- รตจณา เถาว์พันธ์. (2548, มีนาคม). ห้องสมุดประชาชนโฉมใหม่. *วารสารวงการครู*. 2(15):
68-70.
- รุ่งนภา เสือโรจน์. (2550). *การใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติอีหลิบ (ELIB) ในห้องสมุดเฉพาะ*.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- วิชญา ปาณปถุณัง. (2540). *การนำเสนอรูปแบบเชิงแนวคิดศูนย์วิทยบริการสาธารณะสำหรับ
กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (โสตทัศนศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538, กุมภาพันธ์-มีนาคม). ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย: เรื่องง่าย ๆ ที่
บางครั้งก็พลาดได้. *ข่าวสารวิจัยการศึกษา*. 18(3): 8-11.
- วิทยา ต่านธำรงกุล. (2546). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- วีรบุช ปินทวณิช. (2545, มีนาคม). ห้องสมุดประชาชนแหล่งเรียนรู้ที่ยังสอบไม่ผ่าน. *สานปฏิรูป*.
5(48): 18-24.

- ศรีเรือน โกศลวัฒน์. (2527). ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย
ในกรุงเทพมหานคร. ปรินูญานีพนธ์ กศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; สมชาย หิรัญกิตติ; และ ธนวรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). การจัดการและ
พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; สมชาย หิรัญกิตติ; และ สิริอร จำปาทอง. (2548). จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ:
เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2547). แนวทางการพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็น
ศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิต ตาม ม.25. นนทบุรี: ศูนย์ส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัย
สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน.
- ไศจรังสรรค์ กุลศิริชัยวัฒน์. (2555, 6 กุมภาพันธ์). สัมภาษณ์โดย ภรณยา ปรางทอง ที่ กลุ่มงาน
พัฒนาห้องสมุดประชาชน สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว.
- สังัด ประดิษฐ์สุวรรณ. (2542). ขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและบรรณารักษ์
ห้องสมุดประชาชน สังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม.
(การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมยศ นาวิกการ. (2540). การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. (2533). มาตรฐานห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2533 ประกาศ
ห้องสมุดประชาชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ
สยามบรมราชกุมารี. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- (2533). มาตรฐานห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2533. พิมพ์ครั้งที่ 2 แก้ไขเพิ่มเติม.
กรุงเทพฯ: สมาคมฯ.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. (2554). ประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยใน
พระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯสยามบรมราชกุมารี เรื่องมาตรฐานห้องสมุด
ประชาชน พ.ศ. 2550. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2554, จาก
<http://www.tla.or.th/home.htm>
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2551). การจัดการ: จากมุมมองนักบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:
ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สายสุณี ฤทธิรงค์. (2533). ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกับคุณสมบัติส่วนตัวและมโนทัศน์ต่อ
สภาพแวดล้อมทางวิชาชีพของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. ปรินูญานีพนธ์
กศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษากา. (2554). พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496. สืบค้นเมื่อ 16 มกราคม 2554, จาก http://www.krisdika.go.th/wps/portal/general/!ut/p/c5/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3g_A2czQ0cTQ89ApyAnA0__EIOAQGdXAwMLE30_j_zcVP2CbEdFAIfszEk!/dl3/d3/L3dDb0EvUU5RTGtBISEvWUZSdndBISEvNI9OMEM2MUE0MUIRQIJCMEIPVDBQUUNFMDQBQNg!!/
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. (2554). ระเบียบกรมการศึกษา นอกโรงเรียนว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2535. สืบค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์ 2554, จาก <http://www.nfe.go.th/joomla2/>
- สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ สังกัดสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน). (2555). TK park อุทยานการเรียนรู้. สืบค้นเมื่อ 13 กุมภาพันธ์ 2555, จาก http://www.tkpark.or.th/tk/index.php?option=com_content&view=frontpage&Itemid=48&lang=th
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2546). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักฯ.
- สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว. (2551). สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ปี 2551. กรุงเทพฯ: กองนโยบายและแผนงาน สำนักฯ.
- สุดใจ เพ็ชรศิริ. (2523). การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สุนทรี่ ไงวระวัฒน์. (2536). ขวัญในการปฏิบัติงานของครูบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนในสังกัด กรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท กศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุรพล พยอมแย้ม. (2545). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรวงศ์ ศรีสุวัจฉรีย์. (2533). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานห้องสมุดของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เสนาะ ดิยาวี. (2544). หลักการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2 แก้ไขปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- อธิน รัตนเวคินรักษ์. (2549). *การออกแบบสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดประชาชน กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สถาปัตยกรรมภายใน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร.
- อรพินธุ์ พูนนารถ. (2534). *ห้องสมุดประชาชน*. พิมพ์ครั้งที่ 2 แก้ไขเพิ่มเติม. อุดรดิตต์: ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์ คณะวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาลัยครูอุดรดิตต์.
- อรุณวรรณ พิมพ์พัฒนาโยธิน. (2555, 27 กุมภาพันธ์). สัมภาษณ์โดย ภรณ์ยา ปรางทอง ที่ กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว.
- (2553, มกราคม-มิถุนายน). *ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร*. *วารสาร ห้องสมุด*. 54(1): 61-62.
- อัญชลี ตุ่มทอง. (2547). *การศึกษาผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อัมพร นามเหลา. (2542). *ห้องสมุดประชาชน*. นครราชสีมา: โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏนครราชสีมา.
- อาชัญญา รัตนอุบล. (2548). *รายงานการวิจัยการจัดการเรียนรู้ของแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต: ห้องสมุดประชาชน*. กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานการศึกษาและพัฒนาการเรียนรู้ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- อุบล โคตา. (2545). *แนวโน้มการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนอำเภอในทศวรรษหน้า ศึกษาโดยใช้เทคนิคเดลฟาย*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- อุไรพรรณ หล่อศิริ. (2524). *การศึกษาเปรียบเทียบความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือกับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุด มหาวิทยาลัยในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- Aabo, Svanhild. (2005). *The Value of Public Libraries*. Paper presented at the World Library and Information Congress: 71 st IFLA General Conference and Council, August 14-18, 2005, Oslo, Norway. Retrieved March 21, 2012, from <http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/119e-Aabo.pdf>
- Beemer, Jeffrey; DeCesare, Michael; & Jafar, Afshan. (2002). *Springfield Board of Library Commissioners: Archived Study 2002 UMASS User Survey*. Retrieved March 17, 2011, from <http://www.springfieldlibrary.org/usersurvey.html>
- Greiner, Joy M. (2004). *Exemplary Public Libraries: Lessons in Leadership, Management, and Service*. Westport: Libraries Unlimited.

- Hemmeter, Jeffrey. (2006). Household Use of Adult Use of Public Library and Large Bookstores. *Library & Information Science Research*. 28(2006): 595-616.
- Herzberg, Frederick; Mausner, Bernard; and Snyderman, Barbara Bloch. (1959). *The Motivation to Work*. New York: Wiley.
- Hess, Andrew. (2001). *Born-Digital: Information Technology Discourse and the Transformation of Czech Public Library Roles*. Retrieved December 15, 2010, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?index=0&did=728105251&SrchMode=2&sid=4&Fmt=2&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1305260644&clientId=48432>
- Hovekamp, Tina Maragou. (1993). *Union and Work Attitudes: Job Satisfaction, Work Values and Organizational Commitment of Professional Librarians*. Retrieved January 4, 2011, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=747221351&sid=10&Fmt=2&clientId=61839&RQT=309&VName=PQD>
- International Federation of Library Associations and Institutions. (2001). *The Public Library Service IFLA/UNESCO Guidelines for Development IFLA Publication 97*. Munchen: K.G. Saur.
- (2001). *The Public Library Service IFLA/UNESCO Guidelines for Development IFLA Publication 97*. Retrieved January 19, 2011, from <http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf>
- Kem, Carol Ritzen. (1994). *The Relationship between Herzberg Motivator/Hygiene Theory and Work Behavior Types of Academic Librarians in Florida*. Retrieved January 4, 2011, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=741426051&sid=3&Fmt=2&clientId=61839&RQT=309&VName=PQD>
- Kreitner, Robert.; & Kinicki, Angelo. (2004). *Organizational Behavior*. 6th ed. Boston: McGraw-Hill.
- Krejice, Robert V.; & Morgan, Daryle W. (1970, Autumn). Determining Sample Size for Research Activities, *Journal of Educational and Psychological Measurement*. 30: 606.
- Luthans, Fred. (2005). *Organizational Behavior*. 10th ed. New York: McGraw-Hill.
- Maslow, Abraham H. (1970). *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York: Harper & Row.
- National Library Board Singapore. (2012). *About National Library Board Singapore (NLB)*. Retrieved March 20, 2012, from http://www.nlb.gov.sg/page/Corporate_portal_page_aboutnlb

- Nelson, Frank M. (2004). *Public Library Development and the Library Laws of Idaho: Historical investigations*. Retrieved December 17, 2010, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?index=0&did=765819861&SrchMode=2&sid=5&Fmt=2&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1305262150&clientId=48432>
- Newton, G.G. (1997). *The Management of Arrearages in California Public Library' Technical Services Departments*. Dissertations Abstracts International, 61(03), 805-A. (UMI No.2159785).
- Newstrom, John W.; & Davis, Keith. (1993). *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*. 9th ed. New York: McGraw-Hill.
- Pomerantz, Jeffrey ; & Luo, Lili. (2006). Motivations and Uses: Evaluation Virtual Reference Service from the User's Perspective. *Library & Information Science Research*. 28(2006): 350-373.
- Rodriguez, Ketty. (1991). *Job Characteristics, Motivation and Job Satisfaction of Academic Catalogers: A Diagnostic Approach*. Retrieved March 21, 2011, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=745946731&sid=3&Fmt=2&clientId=61839&RQT=309&VName=PQD>
- Bicknell-Holmes, Tracy. & Hoffman, Paul S. (2000). Elicit, Engage, Experience, Explore: Discovery Learning in Library Instruction. *Reference Services Review*. 28(4): 313-322. doi: 10.1108/00907320010359632.
- United Nations Education, Scientific and Cultural Organization. (2012). *UNESCO Public Library Manifesto*. Retrieved March 21, 2011, from <http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman.html>
- Wikipedia. (2012). *Public Library*. Retrieved March 12, 2012, from http://en.wikipedia.org/wiki/Public_library



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

1. รายชื่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้
2. รายชื่อห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร
3. รายชื่อห้องสมุดเคลื่อนที่
3. รายชื่อบ้านหนังสือ

รายชื่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

สังกัดกลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว
(จำนวน 13 แห่ง)

ชื่อห้องสมุด	สถานที่ตั้ง	โทรศัพท์	วันเวลาทำการ
1. ห้องสมุดวิชาการ	ตั้งอยู่ชั้น 4 ศาลาว่าการ กรุงเทพมหานคร กทม. 10200	02-224-682	<u>เปิด</u> วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น. <u>ปิด</u> วันเสาร์-อาทิตย์ และวันนักขัตฤกษ์
2. ห้องสมุด เพื่อการเรียนรู้ สวนลุมพินี	ตั้งอยู่ในบริเวณ สวนลุมพินี ด้านหลัง พระบรมรูปอนุสาวรีย์ รัชกาลที่ 6 ถนนราชดำริ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กทม. 10330	02-252-030	<u>เปิด</u> วันอังคาร-เสาร์ เวลา 08.30-20.00 น. วันอาทิตย์และวันนักขัตฤกษ์ เวลา 09.00-17.00 น. <u>ปิด</u> วันจันทร์
3. ห้องสมุด เพื่อการเรียนรู้ ซอยพระนาง	ซอยพระนาง ถนน ราชวิถี ใกล้อนุสาวรีย์ ชัยสมรภูมิ เขตราชเทวี กทม. 10400	02-246-517	<u>เปิด</u> วันอังคาร-เสาร์ เวลา 08.30-20.00 น. วันอาทิตย์และวันนักขัตฤกษ์ เวลา 09.00-17.00 น. <u>ปิด</u> วันจันทร์
4. ห้องสมุด เพื่อการเรียนรู้ ภาษีเจริญ	ซอยเพชรเกษม 50/4 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ กทม. 10160	02-458-281	<u>เปิด</u> วันอังคาร-เสาร์ เวลา 08.30-20.00 น. วันอาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. <u>ปิด</u> วันจันทร์และวันนักขัตฤกษ์
5. ห้องสมุด ที่ปิ่นเกล้ามีโชค	ตั้งอยู่ภายใต้อาคาร แฟลต 13 จังหวัด 193 ถนนราชวิถี เขตดุสิต กทม. 10300	02-241-852	<u>เปิด</u> ทุกวัน เวลา 08.00-19.00 น.

รายชื่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ (ต่อ)

ชื่อห้องสมุด	สถานที่ตั้ง	โทรศัพท์	วันเวลาทำการ
6. ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ลาดกระบัง	ตั้งอยู่ในบริเวณสวนพระนคร ถนนอ่อนนุช-ลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กทม. 10520	02-327-2658 02-327-2659	<u>เปิด</u> วันอังคาร-เสาร์ เวลา 08.30-20.00 น. วันอาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. <u>ปิด</u> วันจันทร์และวันนักขัตฤกษ์
7. ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้บางกะปิ	ตั้งอยู่ในซอยนวมินทร์ 12 (ข้างสนามฟุตบอล การเคหะแห่งชาติ) ถนนนวมินทร์ แขวง คลองจั่น เขตบางกะปิ กทม. 10240	02-375-3963	<u>เปิด</u> วันอังคาร-เสาร์ เวลา 08.30-20.00 น. วันอาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. <u>ปิด</u> วันจันทร์และวันนักขัตฤกษ์
8. ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สะพานสูง	ตั้งอยู่ในบริเวณพื้นที่สำนักงานเขตสะพานสูง เดิม ซอยรามคำแหง 118 หมู่บ้าน พฤษชาติ ถนนรามคำแหง เขตสะพานสูง กทม. 10240	02-372-2438	<u>เปิด</u> วันอังคาร-เสาร์ เวลา 08.30-20.00 น. วันอาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. <u>ปิด</u> วันจันทร์และวันนักขัตฤกษ์
9. ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ทุ่งครุ	ตั้งอยู่ในบริเวณสวนธนบุรีรมย์ ถนน ประชาอุทิศ แขวงทุ่งครุ เขตทุ่งครุ กทม. 10140	02-426-5256	<u>เปิด</u> วันอังคาร-เสาร์ เวลา 08.30-20.00 น. วันอาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. <u>ปิด</u> วันจันทร์และวันนักขัตฤกษ์

รายชื่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ (ต่อ)

ชื่อห้องสมุด	สถานที่ตั้ง	โทรศัพท์	วันเวลาทำการ
10. ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ดุสิต	ตั้งอยู่ตรงข้ามลานกีฬาเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว แยกเกียกกาย ถนนทหาร แขวงถนนไชยศรี เขตดุสิต กทม. 10140	02-243-7013	<u>เปิด</u> วันอังคาร-เสาร์ เวลา 08.30-20.00 น. วันอาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. <u>ปิด</u> วันจันทร์และวันนักขัตฤกษ์
11. ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้มีนบุรี	ตั้งอยู่ในบริเวณพื้นที่โรงเรียนเศรษฐบุตรบำเพ็ญ (ใกล้สี่แยกมีนบุรี) 88 หมู่ 3 ถนนรามอินทรา แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี กทม.10510	02-540-575	<u>เปิด</u> วันอังคาร-เสาร์ เวลา 08.30-20.00 น. วันอาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. <u>ปิด</u> วันจันทร์และวันนักขัตฤกษ์
12. ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้บางขุนเทียน	ตั้งอยู่ในบริเวณสวนสมเด็จพระเจ้า ถนนพระราม 2 แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กทม. 10150	02-416-3962 02-416-3950	<u>เปิด</u> วันอังคาร-เสาร์ เวลา 08.30-20.00 น. วันอาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. <u>ปิด</u> วันจันทร์และวันนักขัตฤกษ์
13. ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้บางบอน	ตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์กีฬาบางบอน ถนนเอกชัย-บางบอน เขตบางบอน กทม. 10150	02-450-6948	<u>เปิด</u> วันอังคาร-เสาร์ เวลา 08.30-20.00 น. วันอาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. <u>ปิด</u> วันจันทร์และวันนักขัตฤกษ์

รายชื่อห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร
สังกัดสำนักงานเขตต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร (จำนวน 21 แห่ง)

สำนักงานเขต	ชื่อห้องสมุด	สถานที่ตั้ง	โทรศัพท์	วันเวลาทำการ
คลองสาน	1. ห้องสมุด เขตคลองสาน	411 ถนนประชา ธิปก เขตคลองสาน กทม. 10600	02-438-9537	<u>เปิด</u> วันอังคาร-เสาร์ เวลา 08.30-20.00 น. วันอาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. <u>ปิด</u> วันจันทร์และ วันนักขัตฤกษ์
	2. ห้องสมุด อนงคาราม	ตั้งอยู่ในบริเวณ วัดอนงคาราม ถนนสมเด็จพระ เจ้าพระยา เขตคลองสาน กทม. 10600	02-437-1381	<u>เปิด</u> วันอังคาร-อาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. <u>ปิด</u> วันจันทร์และ วันนักขัตฤกษ์
จตุจักร	3. ห้องสมุด จตุจักร	ตั้งอยู่ที่ชั้น 7 สำนักงานเขต จตุจักร ถนน วิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กทม. 10900	02-512-4609	<u>เปิด</u> วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00-16.00 น. <u>ปิด</u> วันเสาร์-อาทิตย์ และวันนักขัตฤกษ์
จอมทอง	4. ห้องสมุด วัดราชโอรสา รามฯ	ซอยอำเภอกำ ถนนริมคลองด่าน แขวงบางค้อ เขตจอมทอง กทม. 10150	02-416-0816	<u>เปิด</u> วันอังคาร-อาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. <u>ปิด</u> วันจันทร์และ วันนักขัตฤกษ์
ดอนเมือง	5. ห้องสมุด สวนรมณี ทุ่งสีกัน	ตั้งอยู่ภายใน สวนรมณี ทุ่งสีกัน ถนนเวฬุ วนาราม เขตดอนเมือง กทม. 10210	02-565-8418	<u>เปิด</u> วันอังคาร-เสาร์ เวลา 08.30-20.00 น. วันอาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. <u>ปิด</u> วันจันทร์และ วันนักขัตฤกษ์

รายชื่อห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

สำนักงานเขต	ชื่อห้องสมุด	สถานที่ตั้ง	โทรศัพท์	วันเวลาทำการ
	6. ห้องสมุดฯ วัดพรหมรังษี	ตั้งอยู่ภายใน วัดพรหมรังษี ถนนสรงประภา เขตดอนเมือง กทม. 10210	02-565-9151	วันนักขัตฤกษ์ เปิด วันอังคาร-เสาร์ เวลา 09.00-17.00 น. ปิด วันอาทิตย์-จันทร์ และวันนักขัตฤกษ์
ดินแดง	7. ห้องสมุดฯ เคหะชุมชน ดินแดง 2	ตั้งอยู่บริเวณ อาคารแฟลต 55 ถนนประชา สงเคราะห์ แขวงดินแดง เขตดินแดง กทม. 10400	02-246-0835	เปิด วันอังคาร-อาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. ปิด วันจันทร์และ วันนักขัตฤกษ์
ตลิ่งชัน	8. ห้องสมุดฯ วัดรัชฎาธิษ- ฐานฯ	ตั้งอยู่ภายใน บริเวณวัดรัชฎา ธิษฐานฯ ซ.จรัญ สนิทวงศ์ 35 แขวงคลองชัก พระ เขตตลิ่งชัน กทม. 10170	02-412-0702	เปิด วันอังคาร-อาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. ปิด วันจันทร์ และวันนักขัตฤกษ์
บางกอกใหญ่	9. ห้องสมุดฯ เขตบางกอก ใหญ่	อาคารเลขที่ 61/16-17 ถนนจรัญ สนิทวงศ์ แขวงท่าพระ เขตบางกอกใหญ่ กทม. 10600	02-411-4178	เปิด วันอังคาร-เสาร์ เวลา 08.30-20.00 น. วันอาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. ปิด วันจันทร์ และวันนักขัตฤกษ์

รายชื่อห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

สำนักงานเขต	ชื่อห้องสมุด	สถานที่ตั้ง	โทรศัพท์	วันเวลาทำการ
	10. ห้องสมุดฯ วัดสังข์กระจาย	ตั้งอยู่บนหอนวาง ของศาลา การเปรียญ บริเวณ วัดสังข์กระจาย ถนนอิสรภาพ เขตบางกอกใหญ่ กทม. 10600	02-465-1659	<u>เปิด</u> วันอังคาร-เสาร์ เวลา 09.00-17.00 น. <u>ปิด</u> วันอาทิตย์-จันทร์ และวันนักขัตฤกษ์
	11. ห้องสมุดฯ วัดศิริพงษ์ ธรรมนิมิต	ตั้งอยู่ในบริเวณ วัดศิริพงษ์ ธรรมนิมิต ซอยวัชรพล ถนนรามอินทรา แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กทม. 10220	02-519-8224	<u>เปิด</u> วันอังคาร-อาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. <u>ปิด</u> วันจันทร์ และวันนักขัตฤกษ์
	12. ห้องสมุดฯ เขตบางเขน	ตั้งอยู่ในบริเวณ สำนักงาน เขตบางเขน ถนนพหลโยธิน เขตบางเขน กทม. 10220	02-521-3375	<u>เปิด</u> วันอังคาร-อาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. <u>ปิด</u> วันจันทร์ และวันนักขัตฤกษ์
บางซื่อ	13. ห้องสมุดฯ เขตบางซื่อ	อาคารเลขที่ 1081-2 ถนนประชาชื่น เขตบางซื่อ กทม. 10800	02-587-8722	<u>เปิด</u> วันอังคาร-อาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. <u>ปิด</u> วันจันทร์ และวันนักขัตฤกษ์

รายชื่อห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

สำนักงานเขต	ชื่อห้องสมุด	สถานที่ตั้ง	โทรศัพท์	วันเวลาทำการ
บึงกุ่ม	14. ห้องสมุด เขตบึงกุ่ม	อาคารเลขที่ 4/1491 ถนนนวมินทร์ เขตบึงกุ่ม กทม. 10240	02-519-4900	<u>เปิด</u> วันอังคาร-เสาร์ เวลา 08.30-20.00 น. วันอาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. <u>ปิด</u> วันจันทร์ และวันนักขัตฤกษ์
	15. ห้องสมุด และพิพิธภัณฑ สถานศรีไทย ศูนย์ศรีไทย แขวงคลองกุ่ม เขตบึงกุ่ม กทม. 10240	ตั้งอยู่ในบริเวณ สวนศรีไทย ถนนศรีไทย แขวงคลองกุ่ม เขตบึงกุ่ม กทม. 10240	02-376-1400	<u>เปิด</u> วันอังคาร-เสาร์ เวลา 08.30-20.00 น. วันอาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. <u>ปิด</u> วันจันทร์ และวันนักขัตฤกษ์
ประเวศ	16. ห้องสมุด เขตประเวศ	ซอยสุภาพงษ์ ถนนศรีนครินทร์ แขวงหนองบอน เขตประเวศ กทม. 10260	02-330-8479	<u>เปิด</u> วันอังคาร-อาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. <u>ปิด</u> วันจันทร์ และวันนักขัตฤกษ์
มีนบุรี	17. ห้องสมุด เขตมีนบุรี	อาคารเลขที่ 47/10-11 ถนนสีหบุรานุกิจ เขตมีนบุรี กทม. 10509	02-518-2474	<u>เปิด</u> วันอังคาร-เสาร์ เวลา 08.30-20.00 น. วันอาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. <u>ปิด</u> วันจันทร์ และวันนักขัตฤกษ์
ราษฎร์บูรณะ	18. ห้องสมุด เขตราษฎร์ บูรณะ	ตั้งอยู่ในบริเวณ สำนักงานเขต ราษฎร์บูรณะ ถนนราษฎร์ บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กทม. 10140	02-427-1931	<u>เปิด</u> วันอังคาร-อาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. <u>ปิด</u> วันจันทร์ และวันนักขัตฤกษ์

รายชื่อห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

สำนักงานเขต	ชื่อห้องสมุด	สถานที่ตั้ง	โทรศัพท์	วันเวลาทำการ
ลาดพร้าว	19. ห้องสมุดฯ วัดลาดปลาเค้า	ตั้งอยู่ในบริเวณ วัดลาดปลาเค้า แขวงจระเข้บัว เขตลาดพร้าว กทม. 10230	02-570-5792	<u>เปิด</u> วันอังคาร-อาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. <u>ปิด</u> วันจันทร์ และวันนักขัตฤกษ์
สวนหลวง	20. ห้องสมุดฯ อาคารมูลนิธิ เพื่อศูนย์กลาง อิสลามแห่งประเทศไทยฯ	87/2 อาคาร มูลนิธิ เพื่อศูนย์กลาง อิสลามแห่งประเทศไทยฯ ประเทศไทยฯ	089-661-4098	<u>เปิด</u> วันอังคาร-อาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. <u>ปิด</u> วันจันทร์ และวันนักขัตฤกษ์
หนองจอก	21. ห้องสมุดฯ เขตหนองจอก	ตั้งอยู่ในบริเวณ โรงเรียน ภัคดีนครเศรษฐ ถนนวนเลียบบวารี แขวงกระทุ่มลอย เขตหนองจอก กทม. 10530	02-988-4480	<u>เปิด</u> วันอังคาร-อาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. <u>ปิด</u> วันจันทร์ และวันนักขัตฤกษ์

รายชื่อห้องสมุดเคลื่อนที่

(จำนวน 7 คัน)

ชื่อห้องสมุด	ชุมชนที่ให้บริการ
ห้องสมุดเคลื่อนที่ รถคันที่ 1	- วันพุธ - เคหะชุมชนห้วยขวาง เขตห้วยขวาง - วันพฤหัสบดี - โรงเรียนสุเหร่าคลองจั่น เขตบางกะปิ - โรงเรียนวัดลาดปลาเค้า เขตลาดพร้าว - โรงเรียนวัดหลักสี่ เขตหลักสี่ - โรงเรียนวัดบึงบัว เขตลาดกระบัง
ห้องสมุดเคลื่อนที่ รถคันที่ 2	- วันศุกร์ - ชุมชนบ่อนไก่ เขตปทุมวัน - วันเสาร์ - หมู่บ้านธนินทร เขตดอนเมือง - วันอาทิตย์ - ชุมชนเอช อาร์ เรซิดენซ์ เขตบางกะปิ - วันพุธ - โรงเรียนวัดจันทรสโมสร เขตดุสิต - วันพฤหัสบดี - เคหะชุมชนบางบัว เขตหลักสี่ - โรงเรียนทุ่งสองห้อง (คุปต์หิรัญโรติก) เขตหลักสี่ - วันศุกร์ - โรงเรียนคลองทรงกระเทียม เขตลาดพร้าว - วันเสาร์ - หมู่บ้านวังทอง เขตดอนเมือง - วันอาทิตย์ - ชุมชนเพชรสยาม เขตบางเขน
ห้องสมุดเคลื่อนที่ รถคันที่ 3	- วันพุธ - หมู่บ้านปูนซีเมนต์ไทย เขตบางซื่อ - วันพฤหัสบดี - โรงเรียนแอนเน็กซ์ เขตสายไหม - โรงเรียนหัวหมาก เขตสวนหลวง - โรงเรียนสุเหร่าบ้านม้า เขตประเวศ - วันศุกร์ - หมู่บ้านเมืองทองนิเวศน์ เขตหลักสี่ - โรงเรียนบางเขน (ไว้สาลีอนุสรณ์) เขตหลักสี่ - วันเสาร์ - โรงเรียนวัดสุวรรณาราม เขตบางกอกน้อย - วันอาทิตย์ - กองพันทหารราบที่ 1 เขตพญาไท
ห้องสมุดเคลื่อนที่ รถคันที่ 4	- วันพุธ - ชุมชนโรงเรียนบ้านลาดพร้าว เขตลาดพร้าว - วันพฤหัสบดี - โรงเรียนวัดช่องลม เขตยานนาวา - วันศุกร์ - ชุมชนประชาร่วมใจ 2 เขตจตุจักร - วัดเทวสุนทร เขตจตุจักร - วันเสาร์ - หมู่บ้านเจริญสุขนิเวศน์ ซอยเสือใหญ่อุทิศ เขตจตุจักร - วันอาทิตย์ - เคหะชุมชนหลักสี่ เขตหลักสี่

รายชื่อห้องสมุดเคลื่อนที่ (ต่อ)

ชื่อห้องสมุด	ชุมชนที่ให้บริการ
ห้องสมุดเคลื่อนที่ รถคันที่ 5	<ul style="list-style-type: none"> - วันพุธ - โรงเรียนวัดใหม่กระทุ่มล้ม เขตหนองจอก - โรงเรียนสายไหม เขตสายไหม - โรงเรียนสุเหร่าลำฮีรวี เขตหนองจอก - วันพฤหัสบดี - โรงเรียนสุเหร่าลำแขก เขตหนองจอก - โรงเรียนวัดสามง่าม เขตหนองจอก - โรงเรียนบ้านลำต้นกล้วย เขตหนองจอก - วันศุกร์ - โรงเรียนคลองสอง เขตหนองจอก - โรงเรียนสุเหร่าคลองสิบ เขตหนองจอก - โรงเรียนอิสลามลำไทร เขตหนองจอก - โรงเรียนหนองจอกพิทยานุสรณ์ เขตหนองจอก - วันเสาร์ - ชุมชนหมู่บ้านวัฒนา-ร่มไทร เขตหนองจอก - ชุมชนโรงเรียนหะยีมีนา เขตหนองจอก - วันอาทิตย์ - ชุมชนเคหะรามคำแหง เขตมีนบุรี - ชุมชนเคหะบางชัน เขตมีนบุรี
ห้องสมุดเคลื่อนที่ รถคันที่ 6	<ul style="list-style-type: none"> - วันพุธ - ชุมชนพัฒนาการ เขตสวนหลวง - วันพฤหัสบดี - โรงเรียนวัดทองสุทธาราม เขตบางซื่อ - ชุมชนกุ่มแดง เขตบางเขน - วันศุกร์ - ชุมชนซอยร่วมพิบูลย์ เขตภาษีเจริญ - โรงเรียนวัดประชาศรีทธารธรรม เขตบางซื่อ - วันเสาร์ - สวนสัตว์ดุสิต เขตดุสิต - วันอาทิตย์ - เคหะชุมชนธนบุรี โครงการส่วนที่ 1, 3 เขตบางขุนเทียน
รถห้องสมุดเคลื่อนที่ รถคันที่ 7	<ul style="list-style-type: none"> - วันพุธ - ชุมชนโรงเรียนวัดราษฎร์ทธารธรรม เขตพระโขนง - วันพฤหัสบดี - ชุมชนโรงเรียนพูนสิน เขตพระโขนง - วันศุกร์ - ชุมชนโรงเรียนวัดธรรมมงคล เขตพระโขนง - ชุมชนโรงเรียนรุ่งเรืองอุปถัมภ์ เขตบางนา - วันเสาร์ - หมู่บ้านเสรี (อ่อนนุช) เขตประเวศ - วันอาทิตย์ - หมู่บ้านนิรันดร์วิลล่า เขตพระโขนง

หมายเหตุ: รถห้องสมุดเคลื่อนที่ เปิด วันพุธ-อาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น.

ปิด วันจันทร์-อังคาร และวันหยุดนักขัตฤกษ์

รายชื่อบ้านหนังสือ

(จำนวน 116 แห่ง)

สำนักงานเขต	ชื่อบ้านหนังสือ
คลองเตย	1. บ้านหนังสือลานกีฬากลาง 2. บ้านหนังสือชุมชนแฟลต 1-10 3. บ้านหนังสือชุมชนริมทางรถไฟสายท่าเรือ
คลองสาน	4. บ้านหนังสือสวนป่าเฉลิมพระเกียรติ
คลองสามวา	5. บ้านหนังสือมกาลุอิสลาม 6. บ้านหนังสือลำกะโหลก 7. บ้านหนังสือฮิตายาตุลอิสลามียะห์
คันนายาว	8. บ้านหนังสือชุมชนแสงอรุณ 9. บ้านหนังสือ บก.ทหารสูงสุด
จตุจักร	10. บ้านหนังสือสวนรถไฟ 11. บ้านหนังสือหมู่บ้านซีเมนต์ไทย
จอมทอง	-
ดอนเมือง	12. บ้านหนังสือชุมชนปิ่นเจริญ 2 13. บ้านหนังสือหมู่บ้าน กรป.กลาง 14. บ้านหนังสือหมู่บ้านปิ่นเจริญ 3 15. บ้านหนังสือเมืองใหม่ดอนเมือง 16. บ้านหนังสือ นปอ. 17. บ้านหนังสือธนินทร 18. บ้านหนังสือวังทอง 19. บ้านหนังสือศรีกาญจน์
ดินแดง	-
ดุสิต	20. บ้านหนังสือลานกีฬาเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว 21. บ้านหนังสือกองพลทหารปืนใหญ่ต่อสู้อากาศยาน 22. บ้านหนังสือยานเกราะน้อย 23. บ้านหนังสือปิ่นหนึ่ง
ตลิ่งชัน	24. บ้านหนังสือชุมชนทางตลิ่งชัน 25. บ้านหนังสือวัดทองบางเขือกหนึ่ง
ทวีวัฒนา	-

รายชื่อบ้านหนังสือ (ต่อ)

สำนักงานเขต	ชื่อบ้านหนังสือ
ทุ่งครุ	26. บ้านหนังสือบลูไลท์ 27. บ้านหนังสือเนี่ยมะตุลลอฮี
ธนบุรี	-
บางกะปิ	28. บ้านหนังสือหมู่บ้านสินธร
บางกอกน้อย	29. บ้านหนังสือนางสุกัญญา อิศรางกูร ณ อยุธยา 30. บ้านหนังสือวัดอัมพวา
บางกอกใหญ่	31. บ้านหนังสือเคหะธนบุรี 32. บ้านหนังสือหมู่บ้านวัดหงส์รัตนาราม
บางขุนเทียน	33. บ้านหนังสือสวนสมเด็จย่า (ยกเล็ก) 34. บ้านหนังสือถนนพระราม 2 ซอย 61 35. บ้านหนังสือวัดสะแกงาม 36. บ้านหนังสือวัดหัวกระบือ
บางเขน	37. บ้านหนังสืออยู่เย็นเป็นสุข 38. บ้านหนังสือเพชรารุท (ราบ 11) 39. บ้านหนังสือกูปแดงร่วมใจพัฒนา
บางคอแหลม	40. บ้านหนังสือสวนสุขภาพ
บางแค	-
บางซื่อ	-
บางนา	41. บ้านหนังสือเคหะบางนา 42. บ้านหนังสือไฟโรจน์
บางบอน	43. บ้านหนังสือชุมชนสวนผัก
บางพลัด	44. บ้านหนังสือพระราม 8 45. บ้านหนังสือวัดบวรมงคล 46. บ้านหนังสือบางอ้อ
บางรัก	-
บึงกุ่ม	47. บ้านหนังสือนวลจันทร์ 48. บ้านหนังสือเคหะนวมินทร์
ปทุมวัน	-

รายชื่อบ้านหนังสือ (ต่อ)

สำนักงานเขต	ชื่อบ้านหนังสือ
ประเวศ	49. บ้านหนังสือแฟลต กทม. ประเวศ
	50. บ้านหนังสือแฟลต กทม. อ่อนนุช 86
ป้อมปราบศัตรูพ่าย	51. บ้านหนังสือวัดสุนทรธรรมทาน
พญาไท	52. บ้านหนังสือราชวัลลภ 3
	53. บ้านหนังสือกองดุริยางค์ทหารบก
	54. บ้านหนังสือแฟลตตำรวจซอยสี่ขา
	55. บ้านหนังสือวัดไผ่ตัน
พระนคร	-
พระโขนง	56. บ้านหนังสือชุมชนเล็กเที่ยง
	57. บ้านหนังสือวชิรธรรมสาริต
	58. บ้านหนังสือนิรันดร์วิลล่า
	59. บ้านหนังสือศรัณจิต 4
ภาษีเจริญ	-
มีนบุรี	60. บ้านหนังสือคลองสองต้นนุ่น (อัสสัมชัญ)
	61. บ้านหนังสือเคซีร่มเกล้า
	62. บ้านหนังสือเคหะบางชัน
	63. บ้านหนังสือบ้านคูคตพัฒนา
	64. บ้านหนังสือบัวขาวฝั่งใน
	65. บ้านหนังสือราษฎร์พัฒนา
	66. บ้านหนังสือบัวขาว
	67. บ้านหนังสือสินธานี 2
	68. บ้านหนังสือแสงผล
	69. บ้านหนังสืออิตต์ฮาร์ด
	70. บ้านหนังสือโชน้ำมันร่วมพัฒนา
ยานนาวา	71. บ้านหนังสือคาลเท็กซ์
ราชเทวี	72. บ้านหนังสือกองพลที่ 1 รักษาพระองค์
ราษฎร์บูรณะ	73. บ้านหนังสือศูนย์นันทนาการชุมชนสวนเฉลิมพระเกียรติ
ลาดกระบัง	74. บ้านหนังสือร่มเกล้า

รายชื่อบ้านหนังสือ (ต่อ)

สำนักงานเขต	ชื่อบ้านหนังสือ	
ลาดพร้าว	75. บ้านหนังสือหมู่บ้านชอยอมรพันธ์ 9	
	76. บ้านหนังสือหมู่บ้านรัชยกานต์มัยลาก	
	77. บ้านหนังสือหมู่บ้านเลิศบุล 4	
	78. บ้านหนังสือเสนานิเวศน์ 1	
วังทองหลาง	79. บ้านหนังสือชุมชนพลับพลา	
วัฒนา	80. บ้านหนังสือศาลาลอย	
	81. บ้านหนังสือสุเหร่าบ้านดอน	
สะพานสูง	82. บ้านหนังสือชุมชนหมู่บ้านนักกีฬา	
	83. บ้านหนังสือบ้านม้าเกาะล่าง	
	84. บ้านหนังสือสัมมากร (ทะเลสาบ 1)	
	85. บ้านหนังสือสัมมากร (สโม่สร 2)	
	86. บ้านหนังสือสวนสวย	
สาทร	87. บ้านหนังสือเจริญสุขใจ	
	88. บ้านหนังสือกองพันทหารสื่อสารที่ 1	
สายไหม	89. บ้านหนังสือพูนทรัพย์	
	90. บ้านหนังสือวัชรพล 3	
	91. บ้านหนังสือเทพทิพย์นิเวศน์	
	92. บ้านหนังสืออัมรินทร์นิเวศน์ 3 ผัง 1	
	93. บ้านหนังสืออัมรินทร์นิเวศน์ 3 ผัง 2	
	94. บ้านหนังสืออัมรินทร์นิเวศน์ 3 ผัง 4	
	95. บ้านหนังสือฤทธิยะวรรณาลัย	
	สัมพันธวงศ์	-
	สวนหลวง	96. บ้านหนังสือธรรมนุรักษ์
97. บ้านหนังสือวัดปากบ่อ		
98. บ้านหนังสือคลองจวน		
99. บ้านหนังสือหมู่บ้านเกษมสันต์ 2		
100. บ้านหนังสืออัลกุบรอ		

รายชื่อบ้านหนังสือ (ต่อ)

สำนักงานเขต	ชื่อบ้านหนังสือ
หนองจอก	101. บ้านหนังสือนุรุสสะลาม
	102. บ้านหนังสือเคหะหนองจอก
	103. บ้านหนังสืออิบรอฮีม
หนองแขม	104. บ้านหนังสือฉัตรชัยเฉลิมโชค
	105. บ้านหนังสือชอยกำนันวิจิตร
	106. บ้านหนังสือหมู่บ้านพุดตาน
	107. บ้านหนังสือเลียงคลองหมื่นแฉ่ม หมู่ 13
	108. บ้านหนังสือสร้อยมาลา
	109. บ้านหนังสือสวัสดิการหนองแขม
	110. บ้านหนังสือहरรรษา 1
	111. บ้านหนังสือหมู่บ้านวังทอง
หลักสี่	112. บ้านหนังสือชุมชนท่าทราย
	113. บ้านหนังสือ ปตอ. 1 (1)
	114. บ้านหนังสือเคหะบางบัว
	115. บ้านหนังสือเมืองทองนิเวศน์ 1
	116. บ้านหนังสือ ปตอ. 1 (2)
ห้วยขวาง	-



ภาคผนวก ข

1. แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร

2. แบบสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน

แบบสัมภาษณ์
เรื่อง
ความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการ
ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครต่อการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้
(สำหรับผู้บริหาร)

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีต่อการพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นสำหรับผู้บริหารของสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี และห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ซอยพระนาง โดยแบบสัมภาษณ์นี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบบันทึกข้อมูลของผู้ตอบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 แนวคำถามสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อองค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ซึ่งองค์ประกอบต่างๆ เหล่านี้ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเทคโนโลยี ด้านการจัดบริการ ด้านบุคลากร และด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุด รวมทั้งปัญหาในการพัฒนาห้องสมุด

ตอนที่ 1 แบบบันทึกข้อมูลของผู้ตอบสัมภาษณ์

1.1 ชื่อ-นามสกุล.....

เพศ.....อายุ.....

หมายเลขรหัส.....

1.2 สถานที่ทำงาน.....

ที่ตั้ง.....

1.3 ตำแหน่งงาน.....

1.4 ระดับการศึกษา.....

1.5 ประสบการณ์ในการทำงานภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้.....

1.6 ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

E-mail.....

1.7 วันที่สัมภาษณ์.....

1.8 จำนวนครั้งที่สัมภาษณ์..... ครั้ง ครั้งละ..... นาที

1.9 ปฏิกริยาของผู้ให้สัมภาษณ์.....

1.10 ปฏิกริยาและความรู้สึกของนักวิจัยต่อผู้ให้สัมภาษณ์และการสัมภาษณ์.....

ตอนที่ 2 แนวคำถามสัมภาษณ์

1. ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร เป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

1.1 ในฐานะที่ท่านเป็นผู้บริหารห้องสมุด ขอให้ท่านช่วยอธิบายความเป็นมาของการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครจากที่เป็นอยู่เดิมมาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

1.2 ในการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี และห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ซอยพระนาง มีขั้นตอนอย่างไร

1.3 ในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ นั้นท่านมีบทบาทและหน้าที่อย่างไร

2. การพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

2.1 กรุงเทพมหานครมีนโยบายในการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้หรือไม่ อย่างไร

2.2 กรุงเทพมหานครมีแผนงาน และวิธีดำเนินงานอย่างไร

2.3 ท่านคิดว่าการพัฒนาห้องสมุดดำเนินการไปตามแผนหรือไม่ อย่างไร

2.4 ในระหว่างการพัฒนาห้องสมุดประสบปัญหาอะไรบ้าง เมื่อประสบปัญหาวิธีแก้ไขอย่างไร

2.5 ท่านคิดว่าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในปัจจุบันมีจำนวนเพียงพอหรือไม่ อย่างไร

3. องค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

3.1 ด้านอาคารสถานที่

3.1.1 ท่านคิดว่าสถานที่ตั้งของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

3.1.2 ท่านคิดว่าการที่กรุงเทพมหานครกำหนดให้อาคารห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ มีลักษณะเป็นอาคารโครงสร้างเหล็ก (คสล.) 3 ชั้น กว้าง 23 x 13 เมตร พื้นที่ใช้สอย 1,053 ตารางเมตรนั้น มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

3.1.3 ห้องสมุดมีวัตถุประสงค์ในการจัดพื้นที่ใช้สอยภายในอาคารห้องสมุดอย่างไร หลังจากที่ห้องสมุดเปิดให้บริการแล้ว ท่านคิดว่าการใช้ประโยชน์จากพื้นที่เหล่านี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ ควรมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงหรือไม่ อย่างไร

3.2 ด้านเทคโนโลยี

3.2.1 ในปัจจุบัน ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้นำเทคโนโลยีอะไรเข้ามาใช้บ้าง ทั้งในส่วนของการปฏิบัติงาน และการให้บริการแก่ผู้ใช้

3.2.2 ท่านมีวัตถุประสงค์อย่างไรในการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ การใช้เทคโนโลยีเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ อย่างไร

3.2.3 ท่านคิดว่าการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ที่มีความเหมาะสม และมีจำนวนเพียงพอหรือไม่ อย่างไร

3.2.4 ในอนาคต ท่านมีแผนการนำเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่ทันสมัยเข้ามาให้บริการภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้หรือไม่ อย่างไร

3.3 ด้านการจัดบริการ

3.3.1 ผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ประกอบด้วยคนกลุ่มใดบ้าง กลุ่มใดใช้ห้องสมุดมาก กลุ่มใดที่ควรใช้ห้องสมุดแต่ไม่ได้มาใช้ ขณะนี้กลุ่มใดที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของห้องสมุด

3.3.2 ท่านคิดว่ารูปแบบการจัดบริการต่าง ๆ ภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในปัจจุบันสนองตอบความต้องการของผู้ใช้กลุ่มต่าง ๆ หรือไม่ อย่างไร

3.3.3 ท่านคิดว่าบริการใดที่ประสบความสำเร็จ เพราะเหตุใด บริการใดมีผู้ใช้น้อย เพราะเหตุใด

3.3.4 ท่านคิดว่าควรมีการจัดบริการอื่น ๆ เพิ่มเติมหรือไม่ เพราะเหตุใด ถ้าท่านคิดว่าควรจัดบริการห้องสมุดเพิ่มเติม มีบริการใดบ้าง

3.3.5 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้มีวิธีประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ อย่างไร ท่านคิดว่าวิธีเหล่านี้ได้ผลหรือไม่

3.3.6 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้มีการเตรียมตัวอย่างใดบ้างสำหรับการส่งเสริมกรุงเทพมหานครให้เป็นเมืองหนังสือโลก ปี 2556 (World Book Capital 2013)

3.4 ด้านบุคลากร

3.4.1 ท่านคิดว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้มีจำนวนเพียงพอหรือไม่ อย่างไร

3.4.2 ท่านคิดว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้มีคุณวุฒิทางวิชาชีพในระดับที่เหมาะสมที่จะช่วยให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร

3.4.3 ท่านคิดว่าควรส่งเสริม และสนับสนุนให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้มีความรู้ความสามารถเพิ่มเติมด้านใดบ้าง เพราะเหตุใด

3.5 ด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุด

3.5.1 ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในปัจจุบันเป็นอย่างไร เปลี่ยนไปจากเมื่อครั้งยังไม่ได้เป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้หรือไม่ อย่างไร

3.5.2 ท่านมีแนวทางที่จะส่งเสริมภาพลักษณ์ของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ให้เป็นที่รู้จักของประชาชนให้มากขึ้นอย่างไร

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

แบบสัมภาษณ์
เรื่อง
ความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการ
ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครต่อการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้
(สำหรับผู้ปฏิบัติงาน)

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีต่อการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นสำหรับผู้ปฏิบัติงานของสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี และห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ซอยพระนาง โดยแบบสัมภาษณ์นี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบบันทึกข้อมูลของผู้ตอบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 แนวคำถามสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ซึ่งองค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้ ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านการบังคับบัญชา

ตอนที่ 1 แบบบันทึกข้อมูลของผู้ตอบสัมภาษณ์

1.1 ชื่อ-นามสกุล.....

เพศ.....อายุ.....

หมายเลขรหัส.....

1.2 สถานที่ทำงาน.....

ที่ตั้ง.....

1.3 ตำแหน่งงาน.....

1.4 ระดับการศึกษา.....

1.5 ประสบการณ์ในการทำงานภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้.....

1.6 ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

E-mail.....

1.7 วันที่สัมภาษณ์.....

1.8 จำนวนครั้งที่สัมภาษณ์..... ครั้ง ครั้งละ..... นาที

1.9 ปฏิกริยาของผู้ให้สัมภาษณ์.....

1.10 ปฏิกริยาและความรู้สึกของนักวิจัยต่อผู้ให้สัมภาษณ์และการสัมภาษณ์.....

ตอนที่ 2 แนวคำถามสัมภาษณ์

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน หลังจากที่ห้องสมุดประชาชน กรุงเทพมหานครได้พัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

1.1 ด้านลักษณะงาน

1.1.1 ท่านคิดว่างานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่านหรือไม่ อย่างไร

1.1.2 ท่านคิดว่างานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันมีปริมาณที่เหมาะสม และมีขอบเขตของงานที่ชัดเจนหรือไม่ อย่างไร

1.1.3 ท่านคิดว่างานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันทำให้ท่านรู้สึกมีความสุข มีความมั่นคง และมีความก้าวหน้าหรือไม่ อย่างไร

1.2 ด้านความรับผิดชอบ

1.2.1 ท่านคิดว่าท่านมีความเข้าใจในงานที่ต้องรับผิดชอบในปัจจุบันเพียงใด เพราะเหตุใด

1.2.2 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในงานที่ต้องรับผิดชอบได้ด้วยตนเองหรือไม่ อย่างไร

1.3 ด้านความสำเร็จ

1.3.1 ท่านคิดว่างานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันทำให้ท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานหรือไม่ อย่างไร

1.3.2 หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้ท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานหรือไม่ อย่างไร

1.4 ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ

1.4.1 ท่านคิดว่างานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันทำให้ท่านเป็นที่ยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใช้บริการหรือไม่ อย่างไร

1.4.2 ท่านมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม และร่วมจัดทำโครงการต่าง ๆ ภายในห้องสมุด พร้อมทั้งสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่หรือไม่ อย่างไร

1.5 ด้านความก้าวหน้า

1.5.1 ท่านคิดว่างานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันนี้เป็นงานที่มีความก้าวหน้าหรือไม่ อย่างไร

1.5.2 ท่านต้องการเข้าร่วมอบรม สัมมนา และศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ด้านใดบ้าง เพราะเหตุใด

1.6 ด้านค่าตอบแทน

1.6.1 ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ท่านได้รับจากงานที่ท่านปฏิบัติอยู่นั้นมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

1.6.2 นอกเหนือจากเงินเดือน ท่านได้รับสวัสดิการอะไรบ้าง ท่านพึงพอใจในสวัสดิการเหล่านี้หรือไม่

1.6.3 ท่านสามารถลาพัก ลาป่วย ลาพักผ่อนประจำปีได้จำนวนเท่าไร เพียงพอหรือไม่ อย่างไร

1.7 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

1.7.1 ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานภายในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

1.7.2 ท่านคิดว่าบรรยากาศในการปฏิบัติงานของท่านในปัจจุบันทำให้ท่านมีความสุข และพอใจในการทำงานหรือไม่ อย่างไร

1.8 ด้านนโยบายและการบริหาร

1.8.1 ท่านทราบถึงนโยบายและการบริหารงานของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้หรือไม่ อย่างไร

1.8.2 ท่านคิดว่าระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

1.9 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

1.9.1 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรือไม่ อย่างไร

1.9.2 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานยินดีและเต็มใจให้ความช่วยเหลือท่านเมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวหรือไม่ อย่างไร

1.9.3 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานของท่านมีการประสานงานกันเป็นอย่างดีเพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ร่วมกันหรือไม่ อย่างไร

1.10 ด้านการบังคับบัญชา

1.10.1 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ความสามารถเพียงพอในการบริหารงานห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร

1.10.2 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านบริหารงานอย่างมีธรรมาภิบาลหรือไม่

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ



ภาคผนวก ค

1. แบบสอบถามผู้ปฏิบัติงาน
2. แบบสอบถามผู้ใช้บริการ

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการ
ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครต่อการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้
(สำหรับผู้ปฏิบัติงาน)

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นสำหรับผู้ปฏิบัติงานของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี และห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนาง การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ขอความกรุณาให้ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านอ่านข้อความอย่างละเอียด และโปรดตอบคำถามทุกข้อโดยพิจารณาเลือกตอบตามความรู้สึกที่แท้จริง เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] และเติมข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

[] ชาย

[] หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา.....

4. ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน.....

5. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในห้องสมุดแห่งนี้.....ปี



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชน กรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้ออย่างละเอียด พิจารณาว่าคุณมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายในห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในระดับใด แล้วเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบนั้น ๆ เพียงคำตอบเดียว ซึ่งข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้ท่านเลือก 5 ตัวเลือก คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<u>ด้านลักษณะงาน</u>					
1. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่เหมาะสม กับความรู้ความสามารถ.....					
2. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ท่านมีความถนัด.....					
3. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสม.....					
4. ขอบเขตของงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความชัดเจน.....					
5. มีคู่มือการปฏิบัติงานที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงาน ได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น.....					
6. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เปิดโอกาสให้ท่าน มีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ เพื่อพัฒนางาน.....					
7. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความปลอดภัยต่อสุขภาพ ร่างกาย.....					
8. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง.....					
9. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความก้าวหน้า.....					
10. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ทำให้ท่านมีความสุข.....					

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<u>ด้านความรับผิดชอบ</u>					
11. ท่านมีความเข้าใจในงานที่ต้องรับผิดชอบ เป็นอย่างดี.....					
12. ท่านสามารถตัดสินใจปฏิบัติงานในขอบข่าย ของงานที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง.....					
13. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ในงานที่ต้องรับผิดชอบได้ด้วยตนเอง.....					
14. ท่านตั้งใจปฏิบัติงานที่ต้องรับผิดชอบ อย่างเต็มความสามารถ.....					
15. ท่านติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ของตนเองอย่างสม่ำเสมอ.....					
16. ท่านมีโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญ หรืองานเร่งด่วนในห้องสมุด.....					
<u>ด้านความสำเร็จ</u>					
17. ท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน จากการปฏิบัติงานในห้องสมุดแห่งนี้.....					
18. ท่านใช้ความรู้ความสามารถของท่าน ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ด้วยตัวท่านเอง.....					
19. ท่านใช้ความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหา ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ.....					
20. ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกัน ปัญหาที่จะเกิดขึ้น.....					

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<u>ด้านความสำเร็จ (ต่อ)</u>					
21. ท่านมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุ ผลสำเร็จ.....					
22. ท่านมีความภูมิใจกับผลงานต่าง ๆ ที่ผ่านมา ของท่าน.....					
23. ท่านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงาน ที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้.....					
24. หน่วยงานของท่านสนับสนุนส่งเสริมให้ท่าน ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน.....					
<u>ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ</u>					
25. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถ ของท่าน.....					
26. เพื่อนร่วมงานชักชวนให้ท่านร่วมกิจกรรมหรือ ร่วมจัดทำโครงการต่าง ๆ เสมอ.....					
27. เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของท่าน และนำไปประกอบการตัดสินใจ.....					
28. ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถ ของท่าน.....					
29. ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจและมอบหมาย งานสำคัญ ๆ ให้ท่านรับผิดชอบ.....					
30. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่าน และนำไปประกอบการตัดสินใจ.....					

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<u>ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ (ต่อ)</u>					
31. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านร่วมตัดสินใจ ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของ ห้องสมุด.....					
32. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมและสนับสนุน การปฏิบัติงานของท่าน.....					
<u>ด้านความก้าวหน้า</u>					
33. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมอบรม สัมมนา และศึกษา ดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์.....					
34. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมและสนับสนุนให้ท่าน ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์.....					
35. หากท่านมีประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ เพิ่มขึ้น ท่านจะได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้า ในตำแหน่งที่สูงขึ้น.....					
36. ท่านมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมใน การเลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือนของบุคลากร.....					
37. การเลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือนเป็นไป ตามกฎเกณฑ์และมีความยุติธรรม.....					
38. ท่านพอใจกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เพราะมีโอกาสเจริญก้าวหน้า.....					
<u>ด้านสิ่งตอบแทน</u>					
39. ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและอายุงานของท่าน.....					

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<u>ด้านสิ่งตอบแทน (ต่อ)</u>					
40. ท่านได้รับเงินค่าล่วงเวลาที่เหมาะสมกับงาน ที่ท่านปฏิบัติ.....					
41. ท่านได้รับเงินบำเหน็จ บำนาญ หรือ เงินตอบแทนเมื่อเกษียณอายุหรือออกจากงาน.....					
42. ท่านได้รับเงินสวัสดิการต่าง ๆ เช่น เงินช่วยเหลือ เงินกู้ยืม เป็นต้น.....					
43. ท่านได้รับการชดเชยด้านการเงินเมื่อเจ็บป่วย หรือทุพพลภาพอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน.....					
44. ท่านสามารถลาพักตามความจำเป็นได้ เช่น ลา กิจ ลาป่วย ลาพักผ่อนประจำปี เป็นต้น.....					
<u>ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</u>					
45. ท่านมีความสะดวกในการเดินทาง มาปฏิบัติงาน.....					
46. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ.....					
47. ห้องสมุดมีอุณหภูมิที่เหมาะสม.....					
48. ห้องสมุดมีระบบการระบายอากาศที่ดี.....					
49. ห้องสมุดไม่มีเสียงรบกวน.....					
50. ห้องสมุดไม่มีกลิ่นรบกวน.....					
51. ห้องสมุดมีพื้นที่กว้างขวางและเพียงพอ ต่อการปฏิบัติงาน.....					
52. ห้องสมุดมีวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทันสมัย.....					

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<u>ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (ต่อ)</u>					
53. ห้องสมุดมีวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่เพียงพอ.....					
54. ห้องสมุดมีสถานที่พักผ่อนและห้องอาหารที่จัดเตรียมไว้ให้เพียงพอและเหมาะสม.....					
55. บรรยากาศในการปฏิบัติงานทำให้ท่านมีความสุขและชอบทำงาน.....					
<u>ด้านนโยบายและการบริหาร</u>					
56. ห้องสมุดมีนโยบายการดำเนินงานและโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน.....					
57. ห้องสมุดมีการชี้แจงนโยบายการดำเนินงานและโครงสร้างการบริหารงานให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ.....					
58. นโยบายการดำเนินงานและโครงสร้างการบริหารงานเอื้อต่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี.....					
59. ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความเหมาะสม.....					
60. ห้องสมุดมีการปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ.....					
61. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานของห้องสมุด.....					
62. ผู้บังคับบัญชาบริหารงานตามนโยบายที่ชัดเจนและเหมาะสม.....					

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<u>ด้านนโยบายและการบริหาร (ต่อ)</u>					
63. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้บุคลากร ได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน.....					
64. ผู้บังคับบัญชามีการประชุมวางแผน การปฏิบัติงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา อย่างสม่ำเสมอ.....					
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</u>					
65. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง ยอมรับฟัง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นอย่างดี.....					
66. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านแสดง ความคิดเห็นต่อกรณีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ในห้องสมุด.....					
67. ผู้บังคับบัญชายินดีและเต็มใจ ให้ความช่วยเหลือท่านเมื่อมีปัญหา ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว.....					
68. ท่านและผู้บังคับบัญชามีสัมพันธภาพที่ดี ต่อกันทั้งในและนอกเวลางาน.....					
69. เพื่อนร่วมงานของท่านมีการประสานงานกัน เป็นอย่างดี.....					
70. เพื่อนร่วมงานยินดีและเต็มใจ ให้ความช่วยเหลือท่านเมื่อมีปัญหา ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว.....					

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (ต่อ)</u>					
71. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดี ต่อกันทั้งในและนอกเวลางาน.....					
72. บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรและเอื้ออาทร ต่อกันมีปรากฏอยู่ทั่วไปในห้องสมุด.....					
<u>ด้านการบังคับบัญชา</u>					
73. ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถ เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี.....					
74. ผู้บังคับบัญชามีความเชี่ยวชาญและมีทักษะ ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี.....					
75. ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านไปร่วมอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานและศึกษาต่อ เพื่อความก้าวหน้า.....					
76. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำ.....					
77. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม.....					
78. ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี.....					
79. ผู้บังคับบัญชาประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว.....					
80. ผู้บังคับบัญชามีคุณธรรมในการปฏิบัติงาน.....					

****ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามค่ะ****

แบบสอบถาม
เรื่อง
ความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการ
ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครต่อการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้
(สำหรับผู้ใช้บริการ)

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีต่อการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นสำหรับผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี และห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนาง การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ขอความกรุณาให้ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านอ่านข้อความอย่างละเอียด และโปรดตอบคำถามทุกข้อโดยพิจารณาเลือกตอบตามความรู้สึกที่แท้จริง เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] และเติมข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

[] ชาย [] หญิง

2. อายุ

[] ต่ำกว่า 20 ปี [] 20-29 ปี
 [] 30-39 ปี [] 40-49 ปี
 [] 50-59 ปี [] 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

[] ประถมศึกษา [] มัธยมศึกษาตอนต้น
 [] มัธยมศึกษาตอนปลาย [] ปวช./ปวส./อนุปริญญา
 []ปริญญาตรี [] สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

[] ข้าราชการ [] พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 [] ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน [] พ่อบ้าน/แม่บ้าน
 [] อาชีพส่วนตัว/อาชีพอิสระ [] นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา

5. สถานภาพการเป็นสมาชิกห้องสมุด

[] เป็นสมาชิก [] ไม่เป็นสมาชิก

6. ประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดแห่งนี้.....ปี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้ออย่างละเอียด พิจารณาว่าคุณมีความคิดเห็นต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในระดับใดแล้วเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบนั้น ๆ เพียงคำตอบเดียว ซึ่งข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้ท่านเลือก 5 ตัวเลือก คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ความคิดเห็นที่มีต่อห้องสมุด เพื่อการเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่ เห็นด้วย (2)	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
ด้านอาคารสถานที่					
1. อาคารห้องสมุดมีความสวยงาม.....					
2. อาคารห้องสมุดมีความทันสมัย.....					
3. บริเวณรอบ ๆ อาคารห้องสมุดมีบรรยากาศ ที่ร่มรื่น.....					
4. บริเวณรอบ ๆ อาคารห้องสมุดมีความสะอาด.....					
5. ป้ายชื่อห้องสมุดมองเห็นได้ชัดเจน.....					
6. ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม.....					
7. บริเวณทางเข้า-ออกห้องสมุดมองเห็นได้ ชัดเจน และเข้าใช้ได้สะดวก.....					
8. การจัดแบ่งพื้นที่ภายในห้องสมุดมี ความเหมาะสม และสะดวกต่อการใช้บริการ.....					
9. ป้ายสัญลักษณ์และป้ายประชาสัมพันธ์ ต่าง ๆ ภายในห้องสมุดมองเห็นได้ชัดเจน.....					
10. ภายในห้องสมุดมีความสะอาด.....					
11. ภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เงียบสงบ.....					
12. ภายในห้องสมุดมีระบบอากาศถ่ายเท สะดวก.....					

ความคิดเห็นที่มีต่อห้องสมุด เพื่อการเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<u>ด้านอาคารสถานที่ (ต่อ)</u>					
13. อุณหภูมิภายในห้องสมุดมีความเหมาะสม.....					
14. แสงสว่างภายในห้องสมุดเพียงพอ.....					
15. ห้องน้ำสะอาดและถูกสุขอนามัย.....					
16. ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ.....					
17. มีจุดบริการรับฝากของ จุดบริการน้ำดื่ม และอื่น ๆ.....					
18. มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ทางลาดสำหรับรถเข็น ที่จอดรถ เป็นต้น.....					
19. มีอุปกรณ์ดับเพลิงไว้ตามจุดต่าง ๆ ที่มองเห็นได้ชัดเจน.....					
<u>ด้านเทคโนโลยี</u>					
20. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต มีความทันสมัย.....					
21. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอ.....					
22. คอมพิวเตอร์ช่วยสืบค้นมีความทันสมัย.....					
23. คอมพิวเตอร์ช่วยสืบค้นมีจำนวนเพียงพอ.....					
24. เครื่องเล่นวีซีดี/ดีวีดีมีความทันสมัย.....					
25. เครื่องเล่นวีซีดี/ดีวีดีมีจำนวนเพียงพอ.....					

ความคิดเห็นที่มีต่อห้องสมุด เพื่อการเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<u>ด้านการจัดบริการ</u>					
26. เวลาเปิดห้องสมุด (วันอังคาร-เสาร์ เวลา 08.30-20.00 น. วันอาทิตย์และ วันนักขัตฤกษ์ เวลา 09.00-17.00 น.) มีความเหมาะสม.....					
27. เวลาปิดห้องสมุด (วันจันทร์) มีความเหมาะสม.....					
28. อัตราค่าสมาชิก (เด็ก 5 บาทต่อปี ผู้ใหญ่ 10 บาทต่อปี) มีความเหมาะสม.....					
29. ค่าประกันหนังสือ (เด็ก 20 บาท ผู้ใหญ่ 40 บาท เก็บเมื่อสมัครสมาชิกใหม่ และคืนเมื่อลาออก) มีความเหมาะสม.....					
30. สิทธิในการยืมหนังสือ (ครั้งละ 2 เล่ม 7 วัน) มีความเหมาะสม.....					
31. ค่าปรับ (วันละ 1 บาทต่อเล่ม) มีความเหมาะสม.....					
32. เคา์เตอร์ให้บริการยืม-คืนตั้งอยู่ในบริเวณ ที่เหมาะสม.....					
33. การให้บริการยืม-คืนมีความสะดวกรวดเร็ว.....					
34. หนังสือจัดเรียงเป็นหมวดหมู่ค้นหาได้ง่าย และสะดวก.....					
35. หนังสือมีจำนวนเพียงพอ.....					
36. หนังสือมีเนื้อหาที่หลากหลาย.....					
37. มีบริการแนะนำหนังสือใหม่.....					

ความคิดเห็นที่มีต่อห้องสมุด เพื่อการเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<u>ด้านการจัดบริการ (ต่อ)</u>					
38. วารสารจัดเรียงเป็นหมวดหมู่ ค้นหาได้ง่าย และสะดวก.....					
39. วารสารมีจำนวนเพียงพอ.....					
40. วารสารมีเนื้อหาที่หลากหลาย.....					
41. มีบริการแนะนำวารสารใหม่.....					
42. หนังสือพิมพ์จัดบริการเป็นหมวดหมู่ ค้นหาได้ง่ายและสะดวก.....					
43. หนังสือพิมพ์มีจำนวนเพียงพอ.....					
44. หนังสือพิมพ์มีความหลากหลาย.....					
45. มีหนังสือพิมพ์ใหม่เพิ่มเติมอยู่เสมอ.....					
46. สื่อโสตทัศนฯ เช่น ซีดีรอม เทปคาสเซ็ท มีจำนวนเพียงพอ.....					
47. สื่อโสตทัศนฯ มีความหลากหลาย.....					
48. มีบริการแนะนำสื่อโสตทัศนฯ ใหม่.....					
49. มีบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า.....					
50. มีห้องฉายภาพยนตร์ที่ทันสมัย.....					
51. มีการจัดกิจกรรมที่แปลกใหม่เพื่อส่งเสริม การใช้บริการ.....					
<u>ด้านบุคลากร</u>					
52. ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ.....					
53. ผู้ปฏิบัติงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต่อผู้ใช้บริการ.....					

ความคิดเห็นที่มีต่อห้องสมุด เพื่อการเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<u>ด้านบุคลากร (ต่อ)</u>					
54. ผู้ปฏิบัติงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีความเหมาะสม.....					
55. ผู้ปฏิบัติงานยิ้มแย้มแจ่มใสและเต็มใจ ให้บริการ.....					
56. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ.....					
57. ผู้ปฏิบัติงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว.....					
<u>ด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุด</u>					
58. ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ และการศึกษาค้นคว้า.....					
59. ห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลข่าวสาร และความรู้ต่าง ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์.....					
60. ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางในการส่งเสริม ให้ประชาชนได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์.....					
61. ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางในการส่งเสริม กิจกรรมทางการศึกษาและวัฒนธรรม ของชุมชน.....					
62. ห้องสมุดส่งเสริมและแนะนำให้ประชาชน เข้าใจและปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดี ตามระบอบประชาธิปไตย.....					

****ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามค่ะ****



ภาคผนวก ง

1. สำเนาหนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ
2. สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศษ 0519.12/ ๔ ๖ ๔ ๖

วันที่ ๒๙ สิงหาคม 2554

เรื่อง - ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะมนุษยศาสตร์

เนื่องด้วย นางกรรณา ปรากฏทอง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ
สารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปฏิญานพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็น
ของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครต่อการพัฒนาห้องสมุด
เพื่อการเรียนรู้” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อริย์ ชันวัฒนา และ รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา
เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปฏิญานพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ
รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรัชญพจน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหาร
ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครต่อการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้
นางกรรณา ปรากฏทอง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย



เลขที่งานพัฒนาห้องสมุดประชาชน	4243	เลขที่แผนกรวม กศพ. และ กศ. ส่งเรียน	7.0761
วันที่	6 ก.ย. 2554	วันที่	6 ก.ย. 2554
เวลา	15.50 น.	เวลา	13.2

ที่ ศท 0519.12/4745

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

25 สิงหาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

ชื่อ	15017
วันที่	17 ก.ย. 2554
ชื่อ	1100 11

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

เนื่องด้วย นางกริษา ปรางทอง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ
 การสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปฏิญานิพนธ์ เรื่อง "ความคิดเห็น
 ของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครต่อการพัฒนาห้องสมุด
 เพื่อการเรียนรู้" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีย์ สันติวัฒนา และ รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา
 เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปฏิญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ นางสิวิภัทน์
ธรรมธร หัวหน้าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนตุมพินี และ นางสาวโศจิรัชมี กุลศิริชัยวัฒน์ หัวหน้า
ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ซอยพระนาง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหาร
 ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครต่อการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้
 นางกริษา ปรางทอง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

เรียน ผอ.เขต.

เพื่อ โปรดทราบ เห็นควรมอบ กนท
พิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ขอแสดงความนับถือ

(นายอภิรัฐ ตราคุณ)

ผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว
6 ก.ย. 2554

สำนักงานวัฒนธรรมบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 083-448-1624
 เรียน หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน สิวิภัทน์ ธรรมธร
1100 11
17 ก.ย. 2554

ป.พ.
 (นางปราณี สุทินเสวี)
 ผู้อำนวยการกองพัฒนาการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย กรบ-มขอบ ผอ.กนท. พิจารณาดำเนินการ

(นางสาวปราณี สัตยประกอบ)

รองผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

ป.พ.
 (นางอรุณวรรณ พิมพ์พัฒนโยธิน)
 บรรณารักษ์ ๘
 หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน



กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน	เลขที่ 4304	วันที่ 6 ก.ย. 2554
ที่ 8 ก.ย. 2554	วันที่ 6 ก.ย. 2554	เวลา 15.30 น.
เวลา 15.30 น.	วันที่ 6 ก.ย. 2554	เวลา 13 น.

ที่ ศธ 0519.12/4 750

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๙ สิงหาคม 2554

เรื่อง ขอลงความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

นางกรรณิศา ปรากฏทอง

12048

6 ก.ย. 2554

เนื่องด้วย นางกรรณิศา ปรากฏทอง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครต่อการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้" โดยมี ผู้ว่าราชการจังหวัดจันทบุรี ที่นันทนาการ และ รองศาสตราจารย์วา พันธุ์เมฆา เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้สถานที่ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี/ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ซอยพระนาง/ กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ เพื่อให้หัวหน้าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี/ หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน / หัวหน้าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ซอยพระนาง / ผู้ให้บริการ และ ผู้ปฏิบัติงาน (บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และอาสาสมัคร) ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และ ผู้ให้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครต่อการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ (สำหรับผู้ใช้บริการ) / แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครต่อการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ (สำหรับผู้ปฏิบัติงาน) และ แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครต่อการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ในระหว่างเดือนตุลาคม - ธันวาคม 2554

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางกรรณิศา ปรากฏทอง ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

เรียน ผอ.สวท.

เพื่อโปรดทราบ เห็นควรมอบ กษท.

พิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

สำเนา ๑๒3 ดร.ศิริกมลวิ
ดร.ปวีร์พรหม

(นายอภิรัฐ ตราคุยง์)

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวิวัฒน์กุล)

เลขานุการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ดร.นงนอบ มอ.กนท. พิจารณาดำเนินการ

8 ก.ย. 2554

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

(นางสาวปราณี ภัคยประกอบ)

รองผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

หมายเหตุ : ชุดถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 083-448-1666

- ๕ ก.ย. ๒๕๕๔



ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางภรณ์ยา ปรากฏทอง
วันเดือนปีเกิด	4 มกราคม 2515
สถานที่เกิด	อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	37/252 ซอยหทัยราษฎร์ 39 แขวงสามวาตะวันตก เขตคลองสามวา กรุงเทพ 10510
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	บรรณารักษ์ แผนกวิเคราะห์สารนิเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยกรุงเทพ วิทยาเขตรังสิต 9/1 หมู่ 5 ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 10210
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2535	มัธยมศึกษาปีที่ 6 จาก โรงเรียนกุนนทีรุทธาราม วิทยาคม
พ.ศ. 2539	กศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) เกียรตินิยม อันดับ 2 จาก มหาวิทยาลัยบูรพา
พ.ศ. 2555	ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ