

การใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน
“เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง



ปริญญานิพนธ์
ของ
บุญเรียม น้อยชุมแพ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
มิถุนายน 2555

การใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน
“เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
มิถุนายน 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน
“เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง



บทคัดย่อ
ของ
บุญเรียม น้อยชุมแพ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
มิถุนายน 2555

บุญเรียม น้อยชุมแพ. (2555). การใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของ
ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง.
ปริญญาโท ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม:
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. แววดา เตชะทวีวรรณ, อาจารย์ ดร. ศุภรรษตรา แสนวา.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการใช้บริการและกิจกรรมตาม
บทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” และความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน
ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามตัวแปรเพศ
ระดับการศึกษาและอาชีพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
คือ ผู้ใช้ห้องสมุด จำนวน 420 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t-test และ F-test ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65.70) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาขึ้นไป (ร้อยละ 37.62)
รองลงมา ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษา (ร้อยละ 37.38) และมีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา
(ร้อยละ 32.6)
2. ผู้ใช้ห้องสมุดใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” โดยรวม
อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดใช้บริการและกิจกรรมทุกด้านในระดับมาก
ได้แก่ ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชนมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการ
เป็นศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน และด้านการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของ
ชุมชน ตามลำดับ ส่วนด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชนให้อยู่ในระดับปานกลาง
3. ผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”
ในเขตภาคกลาง โดยรวม รายด้านและรายข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรห้องสมุด
มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอาคารและสถานที่
4. การเปรียบเทียบการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดตาม
ตัวแปรพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีเพศต่างกันมีการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดไม่แตกต่างกัน
ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุด
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานห้องสมุดตามตัวแปร พบว่าผู้ใช้
ห้องสมุดที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุด
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

THE USE OF SERVICES AND ACTIVITIES FOLLOWING THE ROLE OF
CHALERMRAJAGUMARI PUBLIC LIBRARY OF USERS IN THE CENTRAL REGION

AN ABSTRACT
BY
BOONRIAM NOICHUMPHAE



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

June 2012

Boonriam Noichumphae. (2012). **The Use of Services and Activities Following the Role of Chalmrajagumari Public Library of Users in the Central Region.**

Master's Project, M.A. (Library and Information Science). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Asst. Prof.Dr. Wawta Techataweewan, Dr. Sumattra Saenwa.

The purpose of this research is to study and compare the use of Chalmrajagumari public library fundamental services and functions by Central region library users, and their satisfaction. The sample groups are 420 library users classified by their gender, education, and occupation. Questionnaire is used as research tool. Percentage, mean, and standard deviation are used for statistical analyses. T-test and F-test are used for Hypothesis testing. The results of the research are as follows:

1. The majority of the sample group is female (65.70%). Their education ranged respectively as follows: Bachelor's degree or higher (65.70%); High school (37.38%); and students (32.6 %).
2. The overall use of library fundamental services and activities by the Central region library users is at a high level. When considering individual service areas, the highest service used is the community information center service. Next is the community learning network support center service and community activity center service respectively. The use of the community promoted community learning center service is at the medium level.
3. The users' overall, individual service areas, and specific items satisfaction of Chalmrajagumari public library services are at the high level. The highest satisfaction score is for the library staff, then for the building and its locations.
4. For the comparison results among users' variations for the use of library fundamental services and functions, it is found that users' different gender has no effect on their use of the library services. However, the statically significant difference of the use of library services among library users of different educational backgrounds and occupations is at the level of .05.
5. For the comparison results among users' variations for their satisfaction of the library operation, it is found that the statically significant difference of the library users' satisfaction among users of different genders, educational backgrounds, and occupations is at the level of .05.

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

การใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน

“เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง

ของ

บุญเรียม น้อยชุมแพ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

วันที่ ...8.... เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2555

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. แววดา เตชาทวีวรรณ)

(ดร. ปรีชา ชื่นชนกพิบูล)

..... กรรมการ

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร. ศุภรรษตรา แสนวา)

(รองศาสตราจารย์สมชาย วรรณญาณไกร)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. แววดา เตชาทวีวรรณ)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร. ศุภรรษตรา แสนวา)

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย
จาก
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีงบประมาณ 2555

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างยิ่ง จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. แววดา เตชะทวิวรรณ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.ศุภรธรรมตรา แสนหา กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษาและเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ตลอดจนเสียสละเวลาอันมีค่าในตรวจแก้ไขข้อบกพร่องอย่างละเอียดของปริญญานิพนธ์ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ในการทำวิจัยและรู้ถึงคุณค่าของงานวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างดี ที่ช่วยในการพัฒนางานเป็นไปอย่างมีคุณค่ามากขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความเมตตา กรุณา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.ปรีชา ชื่นชนกพิบูล ประธานกรรมการสอบปากเปล่าและรองศาสตราจารย์สมชาย วรปัญญาไกร กรรมการสอบปากเปล่า ที่ได้ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ให้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณผู้บริหารสถานศึกษา กรรมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย บรรณารักษ์และผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณ คุณฐปนรรม ชุติชัยวิวัฒน์กุล คุณจำนรรจา ขอบชิต คุณเยาวณี ตระกูลดิษฐ์ คุณมะลิ จัยกม และคุณจิตาภรณ์ แก้วงาม ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการประเมินคุณภาพของเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร. นฤมล รื่นไวย ผู้อำนวยการศูนย์ความรู้ คุณลิขิต หาญจางสิทธิ์ ผู้อำนวยการกองจัดการความรู้ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยที่สนับสนุนการศึกษาต่อและการทำปริญญานิพนธ์ของผู้วิจัยจนสำเร็จด้วยดี รวมทั้งเพื่อนร่วมงานและเพื่อนนักศึกษาร่วมรุ่น สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์หลายท่านที่ไม่ได้กล่าวนามในที่นี้ ที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจในการทำวิจัยมาโดยตลอด

ขอกราบขอบพระคุณ คณะกรรมการพิจารณาทุนอุดหนุนการวิจัย จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ให้ความสนับสนุนในการทำปริญญานิพนธ์ในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษ์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้แก่ผู้วิจัยทำให้ได้นำไปใช้ประโยชน์ทั้งต่ออาชีพการงานของตนเองและสังคม

คุณประโยชน์และคุณค่าของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณแต่บิดา มารดา ครู อาจารย์และบุพการี ที่เป็นผู้อบรม สั่งสอนให้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ รวมทั้งคุณจักรพล น้อยชุมแพ เด็กชายพงศธร น้อยชุมแพ และเด็กชายพงศกร น้อยชุมแพ ญาติพี่น้องทุกท่านที่เป็นกำลังใจและสละเวลาให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษาต่อจนสามารถได้รับความสำเร็จได้ด้วยดี

บุญเรียม น้อยชุมแพ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	5
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	5
ตัวแปรที่ศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมุติฐานในการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ห้องสมุดประชาชน.....	10
ความหมายของห้องสมุดประชาชน.....	10
วัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชน.....	11
ความสำคัญของห้องสมุดประชาชน.....	13
ความเป็นมาของห้องสมุดประชาชน.....	15
การบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน.....	16
ความหมายของการบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน.....	16
รูปแบบและการบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน.....	17
การบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชนแนวใหม่.....	21
ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”	25
ประวัติและความเป็นมาของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”	25
วัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”	26
เอกลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”	27
บทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
ความพึงพอใจต่อการบริการห้องสมุด.....	33
ความหมายของความพึงพอใจต่อการบริการ.....	33
ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ.....	34
ความพึงพอใจต่อการบริการห้องสมุด.....	35
การวัดความพึงพอใจต่อการบริการห้องสมุด.....	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	38
งานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดประชาชนโดยทั่วไป.....	40
งานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”.....	45
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	49
การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	49
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	90
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	90
สมมุติฐานการวิจัย.....	90
วิธีดำเนินการวิจัย.....	91
สรุปผลการวิจัย.....	92
อภิปรายผลการวิจัย.....	94
ข้อเสนอแนะ.....	99

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	101
ภาคผนวก.....	108
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	109
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....	118
ภาคผนวก ค ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือวิจัย ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย.....	120
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	123



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามห้องสมุดในแต่ละจังหวัด.....	50
2 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	56
3 การใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง.....	57
4 ความพึงพอใจต่อห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง.....	59
5 เปรียบเทียบการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามเพศ.....	63
6 เปรียบเทียบการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	66
7 เปรียบเทียบการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามอาชีพ.....	70
8 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามเพศ.....	74
9 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	78
10 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามอาชีพ.....	84

ภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	7
---------------------------	---



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันการศึกษาเข้าสู่ยุคสังคมแห่งการเรียนรู้เป็นการศึกษาที่ต้องสามารถพัฒนาศักยภาพหรือเสริมสร้างพลังที่มีอยู่ในตัวมนุษย์ ซึ่งสามารถเรียนรู้ได้ตั้งแต่แรกเกิดจนตลอดช่วงวัยของชีวิต ระบบการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีนโยบายจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยจัดโครงสร้างการศึกษาที่เปิดกว้าง ยืดหยุ่น และหลากหลายรูปแบบและวิธีการที่เอื้อให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงความรู้ได้อย่างเสมอภาคและมาตรา 15 กำหนดรูปแบบการจัดการศึกษา 3 รูปแบบ ได้แก่ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยเท่าเทียมกัน ซึ่งทำให้ระบบการศึกษาเป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาทุกสถานที่ โดยการศึกษาในระบบ เป็นการศึกษาที่มีความชัดเจนและแน่นอนในการกำหนดจุดมุ่งหมาย วิธีการศึกษา หลักสูตร ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผลที่เป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษา ส่วนการศึกษานอกระบบเป็นการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบ วิธีการจัดการศึกษา ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผลที่เป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษาโดยเนื้อหาและหลักสูตรจะต้องมีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่ม และการศึกษาตามอัธยาศัยเป็นการศึกษาที่ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเองตามความสนใจศักยภาพความพร้อมและโอกาสโดยศึกษาจากบุคคล ประสบการณ์ สังคม สภาพแวดล้อม สื่อ หรือแหล่งความรู้อื่น (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. 2552: ออนไลน์)

การศึกษาทั้งสามรูปแบบดังกล่าวเป็นรากฐานและกระบวนการสำคัญในการพัฒนาประชากรของประเทศให้มีคุณภาพ เนื่องจากการศึกษาทำให้คนฉลาด รู้จักคิดไตร่ตรอง มีการพัฒนาทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม ตลอดจนสติปัญญาไปพร้อมกัน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2541: 4-5) จึงเป็นภารกิจสำคัญของภาครัฐต้องจัดการศึกษาทั้งสามรูปแบบให้แก่ประชาชนโดยจัดตั้งเป็นสถานศึกษาและหน่วยงานสนับสนุนการศึกษาต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการศึกษาตามหลักสูตรที่กำหนดและตามความสนใจตลอดจนการเรียนรู้และศึกษาได้ตลอดชีวิต หน่วยงานสำคัญที่ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชนและมีอยู่ในทุกชุมชน ได้แก่ ห้องสมุดประชาชนที่สามารถอำนวยความสะดวกได้ทั้งในระบบ นอกระบบและตามอัธยาศัย โดยมีวัตถุประสงค์การจัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการแก่ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ทุกเชื้อชาติและระดับความรู้ให้สามารถเข้าใช้โดยไม่เสียค่าบริการ รวมทั้งเป็นแหล่งปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2531: 401; Harrod. 1977: 673) ห้องสมุดประชาชนจึงเปรียบเสมือนหัวใจสำคัญของการศึกษาที่เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเรียนรู้ได้อย่างอิสระสนองตอบความต้องการและเหมาะสมกับศักยภาพของแต่ละบุคคล โดยเป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศและความรู้ต่าง ๆ รวมทั้ง

การจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและชุมชนตลอดจนการมีบทบาทต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของห้องสมุด ได้แก่ การเป็นศูนย์ข่าวสารข้อมูลชุมชน ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน ศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชนและเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน เป็นต้น (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2544: 9)

ห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยเริ่มจัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2459 ในระยะแรกจัดตั้งเป็นห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชน ต่อมาได้มีการพัฒนาเป็นห้องสมุดและมีความก้าวหน้ามากขึ้นเป็นลำดับ เมื่อห้องสมุดประชาชนเริ่มแพร่หลายใน พ.ศ. 2492 กระทรวงศึกษาธิการได้ออกระเบียบว่าด้วยห้องสมุดประชาชนเพื่อกำหนดขอบเขตและหน้าที่ของห้องสมุด (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2529: 33-34) และใน พ.ศ. 2508 ได้กำหนดมาตรฐานห้องสมุดประชาชนเพื่อเป็นหลักเกณฑ์ในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้สมบูรณ์เป็นสากล และสามารถขยายการบริการออกไปเพิ่มขึ้นกว่าเดิม (เรณู เปียเชื้อ. 2538ก: 5) ต่อมาเมื่อสภาพสังคมและเศรษฐกิจของประเทศไทยได้พัฒนาเปลี่ยนแปลงไปใน พ.ศ. 2535 กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้ออกระเบียบว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2535 โดยกำหนดวัตถุประสงค์ให้ห้องสมุดประชาชนเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารการจัดกิจกรรมและเครือข่ายการเรียนรู้ของชุมชน โดยคำนึงถึงความต้องการของชุมชนให้มากที่สุด บทบาทของห้องสมุดประชาชนที่ได้รับการพัฒนาจากห้องอ่านหนังสือที่เป็นวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้งได้พัฒนาไปสู่การเป็นศูนย์การเรียนรู้ของประชาชน แต่ด้วยทรัพยากรที่จำกัดห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่จึงยังไม่สามารถจัดกิจกรรมและให้บริการตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ จนกระทั่งกรมการศึกษานอกโรงเรียนและด้วยความร่วมมือของชุมชนทั้งหน่วยงานของภาครัฐและเอกชนในท้องถิ่นทั่วประเทศ ได้ดำเนินโครงการจัดสร้างห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ขึ้นตามมติจากคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 29 มกราคม 2534 ที่ให้จัดสร้างห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” เนื่องในวโรกาสสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีทรงเจริญพระชนมายุ 36 พรรษา

การสร้างห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในระยะแรกมีจำนวน 37 แห่ง และต่อมาในช่วงระยะเวลา 10 ปี ระหว่าง พ.ศ. 2534–2543 ได้ดำเนินการจัดตั้งอย่างต่อเนื่องจนครบทุกอำเภอ ซึ่งตรงกับช่วงเวลาที่ยุทธศาสตร์การสหประชาชาติได้ประกาศให้เป็นทศวรรษแห่งการส่งเสริมการเรียนรู้หนังสือ ปัจจุบันห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ที่สร้างเสร็จแล้วมีจำนวนทั้งสิ้น 82 แห่งใน 56 จังหวัด (ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. 2551: 1) แต่ละแห่งจัดสร้างขึ้นด้วยความร่วมมือของประชาชนในท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่จงรักภักดีและความสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ห้องสมุดประชาชนที่จัดสร้างขึ้นจึงมีความแตกต่างเป็นพิเศษจากห้องสมุดประชาชนอำเภอทั่วไป กล่าวคือเป็นศูนย์รวบรวมหนังสือพระราชนิพนธ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีและมีห้องเฉลิมพระเกียรติโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอพระราชประวัติพระปรีชาญาณและพระมหากรุณาธิคุณของสถาบันพระมหากษัตริย์มีต่อประชาชนชาวไทย นอกจากนี้ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ยังเป็นศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่ายการเรียนรู้ที่มุ่งจัดกิจกรรมการบริการให้สมบูรณ์ตามบทบาทที่

ได้กำหนดไว้ตามระเบียบของกรมการศึกษานอกโรงเรียนว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2535 (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2535ก: 111; 2538: 2) ดังนี้

1. เป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน หมายถึง การจัดห้องสมุดให้เป็นแหล่งศึกษาหาความรู้และค้นคว้าวิจัย โดยจัดให้มีบริการหนังสือ เอกสารสิ่งพิมพ์ และสื่อโสตทัศน รวมทั้งกิจกรรมด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านส่งเสริมการอ่านและการค้นคว้า ด้านการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านห้องสมุดเคลื่อนที่สู่ชุมชน ด้านส่งเสริมการรวมกลุ่มของประชาชนตามความรู้และความสนใจ ด้านครอบครัวสัมพันธ์และกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้อื่น ๆ ตามความเหมาะสม
2. เป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน หมายถึง การจัดห้องสมุดให้เป็นแหล่งส่งเสริมสนับสนุนและจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยจัดกิจกรรมด้านแนะแนวการศึกษาออกโรงเรียน จัดบริการชุดทดลองและชุดสาริต จัดพื้นที่สำหรับบริการตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนของสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ตามที่ได้รับความเห็นชอบจากกรมการศึกษานอกโรงเรียน
3. เป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน หมายถึง การจัดห้องสมุดให้เป็นแหล่งบริการแก่ชุมชน โดยการจัดกิจกรรมการศึกษาและศิลปวัฒนธรรมและเป็นศูนย์ประชาคมโดยจัดให้บริการสถานที่ประชุม สัมมนา การแสดงผลนิทรรศน์ จัดกิจกรรมของเด็กและครอบครัว รวมถึงการจัดกิจกรรมมอบเนกประสงค์ของชุมชน โดยเน้นด้านการศึกษาศิลปะและวัฒนธรรม การจัดกิจกรรมวันสำคัญตามประเพณี การส่งเสริมการดำเนินงานเชิงธุรกิจในห้องสมุดการส่งเสริมการจัดนิทรรศการ การจัดสวนสุขภาพ สถานที่พักผ่อน สนามเด็กเล่น และกิจกรรมชุมชนอื่น ๆ ตามความเหมาะสม
4. เป็นศูนย์กลางการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน หมายถึง การจัดห้องสมุดให้เป็นเครือข่ายการเรียนรู้และการเชื่อมประสานระหว่างห้องสมุดและแหล่งความรู้ในชุมชนอื่น เช่น ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน สถานศึกษา แหล่งประกอบการภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น โดยพัฒนาการผลิตเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร จัดทำเอกสารเพื่อแลกเปลี่ยนหมุนเวียนไปตามห้องสมุดเครือข่ายในชุมชนต่าง ๆ ตลอดจนการฝึกอบรมเพื่อขยายการบริการของห้องสมุดไปอย่างกว้างขวางและทั่วถึง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ที่ปรากฏ ได้แก่ งานวิจัยของวันดี ไธนุ่น (2538) ศึกษาความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดนครราชสีมาและพบว่าผู้ใช้ห้องสมุดต้องการให้ห้องสมุดมีบทบาทเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน โดยต้องการให้ห้องสมุดจัดหาข้อมูลด้านอาชีพมาให้บริการ งานวิจัยของสมมิตร สรรพอำไพ (2541) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งพบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและผู้ใช้ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดไม่แตกต่างกันแต่ผู้ใช้ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดแตกต่างกันงานวิจัยของไพโรจน์ แก้วเขียว (2544) ศึกษาการจัดกิจกรรมตามบทบาทหน้าที่ 4 ด้าน ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ทั้งประเทศจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบรรณารักษ์และพบว่าห้องสมุดสามารถจัด

กิจกรรมได้ตามบทบาทหน้าที่ในระดับปานกลางทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านบุคลากรและที่ตั้งของห้องสมุด

ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพเพื่อให้มีศักยภาพในการพัฒนาประเทศชาติให้รุ่งเรืองสืบไปตาม พระราชปณิธานของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี กิจกรรมและการบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดจึงมุ่งเน้นการส่งเสริมภารกิจตามบทบาทหน้าที่ดังกล่าวรวมทั้งการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมของชาติแก่ชุมชนและเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นในรูปแบบต่าง ๆ แก่สาธารณชน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลาง เพื่อให้ทราบว่าการบริการและกิจกรรมของห้องสมุดที่ดำเนินการมาถึงปัจจุบันสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหาร บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและชุมชนในท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง
3. เพื่อเปรียบเทียบการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ
4. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยจะทำให้ทราบการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ได้แก่ การเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน ศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชนและศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชนและทราบความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อาทิเช่น ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์และผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ที่จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการและการจัดกิจกรรมของห้องสมุดประชาชนรวมถึงแนวทางในการวางนโยบายและแผนงาน และการบริหาร

งบประมาณเพื่อห้องสมุดสามารถดำเนินงานตามบทบาทได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถตอบสนองตรงความต้องการของผู้ใช้และชุมชนห้องสมุดมากที่สุด

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้ห้องสมุดที่เป็นสมาชิกห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางจำนวน 14 จังหวัด ได้แก่ กาญจนบุรี ชัยนาท นครปฐม ปทุมธานี ประจวบคีรีขันธ์ พระนครศรีอยุธยา เพชรบุรี ราชบุรี ลพบุรี สมุทรสงคราม สมุทรสาคร สิงห์บุรี สุพรรณบุรี และอ่างทอง ซึ่งมีจำนวนสมาชิกห้องสมุดทั้งสิ้น 52,014 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ที่สุ่มจากกลุ่มประชากรข้างต้น โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ในแต่ละชั้นภูมิใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จากการเลือกห้องสมุดที่มีจำนวนสมาชิกสูงสุดในจังหวัดที่มีห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” มากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้ได้ห้องสมุดจังหวัดละ 1 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 14 แห่ง จากนั้นใช้วิธีแบบโควตา (Quota sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ห้องสมุด แห่งละ 30 คน รวมจำนวน 420 คน ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างมากกว่า จำนวนขั้นต่ำ 381 คน ตามที่กำหนดไว้ในตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน

(Krejcie; & Morgan. 1970: 607- 610)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งแบ่งเป็น
 - 1.1 เพศ ได้แก่ ชาย และหญิง
 - 1.2 การศึกษา ได้แก่ ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส./อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป
 - 1.3 อาชีพ ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน ผู้ประกอบการ/ค้าขาย และเกษตรกร/แม่บ้าน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่
 - 2.1 การใช้บริการและกิจกรรมห้องสมุด
 - 2.2 ความพึงพอใจการดำเนินงานของห้องสมุด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” หมายถึง ห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดหรือประจำอำเภอ ที่จัดสร้างขึ้นในโอกาสสมเด็จพระรัตนราชสุตาฯ สยามราชกุมารี ทรงเจริญ

พระชนมายุ 36 พรรษา สังกัดกรมการศึกษานอกกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กระทรวงศึกษาธิการ ตั้งอยู่ในเขตภาคกลาง จำนวน 24 แห่ง ใน 14 จังหวัด ได้แก่ กาญจนบุรี ชัยนาท นครปฐม ปทุมธานี ประจวบคีรีขันธ์ พระนครศรีอยุธยา เพชรบุรี ราชบุรี ลพบุรี สมุทรสงคราม สมุทรสาคร สิงห์บุรี สุพรรณบุรี และอ่างทอง

2. บทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” หมายถึง แนวทางการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ที่กำหนดโดยสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน หมายถึง ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้ และค้นคว้าวิจัย โดยให้บริการหนังสือ สิ่งพิมพ์ สื่อทัศนวัสดุและสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ และการเป็นแหล่งรวบรวมภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมทั้งการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอ่าน การค้นคว้าและการเรียนรู้ด้วยตนเอง

2.2 ด้านศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน หมายถึง ห้องสมุดเป็นแหล่งส่งเสริมสนับสนุนและจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อการศึกษาตามอัธยาศัย ได้แก่ กิจกรรมแนะแนวการศึกษา การบริการชุดทดลองและชุดสาธิต การจัดพื้นที่สำหรับบริการอื่น ๆ ตามหลักสูตรการศึกษานอกกระบบและตามอัธยาศัยของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ

2.3 ด้านศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน หมายถึง ห้องสมุดเป็นศูนย์ประชาคม โดยการจัดกิจกรรมเพื่อการศึกษาและศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ การให้บริการสถานที่ประชุมและสัมมนา การแสดงผลภัณฑ์เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานเชิงธุรกิจของชุมชน กิจกรรมครอบครัวสัมพันธ์ กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมและวันสำคัญตามประเพณี กิจกรรมนันทนาการ สวนสุขภาพ สถานที่พักผ่อน สนามเด็กเล่นและกิจกรรมชุมชนอื่น ๆ

2.4 ด้านศูนย์กลางการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน หมายถึง ห้องสมุดเป็นผู้ริเริ่มหรือผู้ประสานงานเครือข่ายการเรียนรู้ระหว่างห้องสมุดและแหล่งความรู้อื่น ๆ ในชุมชน เช่น สถานศึกษา ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน สถานประกอบการ ภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น โดยการผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการฝึกอบรมความรู้ต่าง ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนและหมุนเวียนไปตามแหล่งความรู้ในเครือข่าย

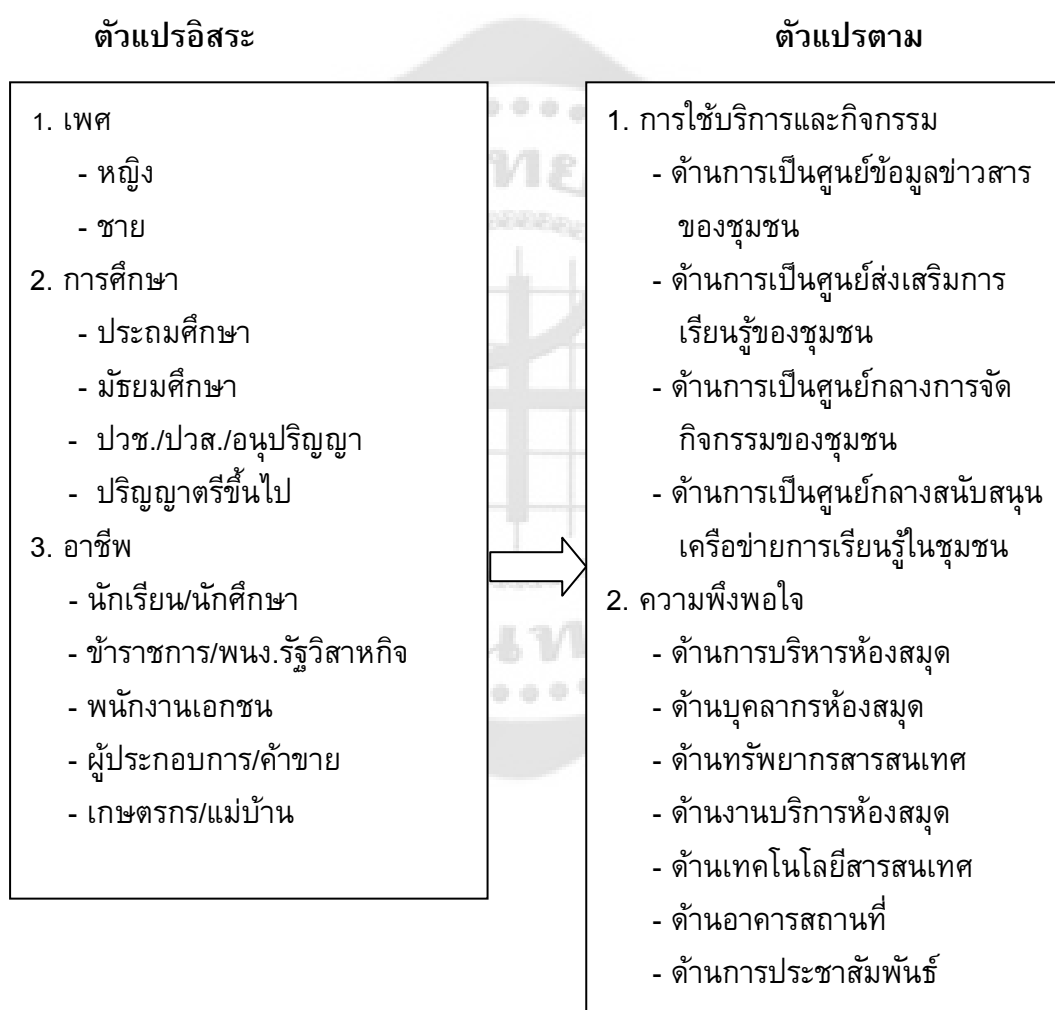
3. การใช้บริการและกิจกรรมห้องสมุด หมายถึง ความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรมและใช้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ที่ห้องสมุดจัดขึ้นเป็นประจำหรือครั้งคราวตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุด ในช่วงระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา

4. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานห้องสมุด หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติทางบวกของผู้ใช้ห้องสมุดต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริหารห้องสมุด ด้านบุคลากรห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการให้บริการห้องสมุด ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านอาคารและสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์

5. ผู้ใช้ห้องสมุด หมายถึง สมาชิกหรือผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางที่เข้าใช้บริการและ/หรือร่วมกิจกรรมห้องสมุดในช่วงระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการให้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” และความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางที่มีเพศต่างกัน มีการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางที่มีอาชีพต่างกัน มีการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดแตกต่างกัน
4. ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดแตกต่างกัน
5. ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดแตกต่างกัน
6. ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดแตกต่างกัน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเสนอตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ห้องสมุดประชาชน
 - 1.1 ความหมายของห้องสมุดประชาชน
 - 1.2 วัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชน
 - 1.3 ความสำคัญของห้องสมุดประชาชน
 - 1.4 ความเป็นมาของห้องสมุดประชาชน
2. การบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน
 - 2.1 ความหมายของการบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน
 - 2.2 รูปแบบการบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน
 - 2.3 การบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชนแนวใหม่
3. ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”
 - 3.1 ประวัติความเป็นมาของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”
 - 3.2 วัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”
 - 3.3 เอกลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”
 - 3.4 บทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”
4. ความพึงพอใจต่อการบริการห้องสมุด
 - 4.1 ความหมายของความพึงพอใจต่อการบริการ
 - 4.2 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ
 - 4.3 ความพึงพอใจต่อการบริการห้องสมุด
 - 4.4 การวัดความพึงพอใจการบริการห้องสมุด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดประชาชนโดยทั่วไป
 - 5.3 งานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”

ห้องสมุดประชาชน

ความหมายของห้องสมุดประชาชน

ห้องสมุดประชาชนเป็นคำเรียกเพื่อแยกประเภทของห้องสมุดหรือเรียกว่า หอสมุดประชาชน ซึ่งนักวิชาการชาวต่างประเทศและชาวไทยให้ความหมายของห้องสมุดประชาชน ดังนี้ กู๊ด (Good. 1973: 399) ให้ความหมายว่า ห้องสมุดที่ให้บริการแก่ผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชนใด ชุมชนหนึ่งหรือเขตใดเขตหนึ่งและได้รับความสนับสนุนทางการเงินบางส่วนหรือทั้งหมดจากเงินของประชาชน

ฮาร์รอด (Harrod. 1977: 673) ให้ความหมายว่า ห้องสมุดที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นทั้งหมดหรือบางส่วนจากเงินของประชาชน ไม่จำกัดการเข้าใช้บริการของประชาชนทั้งด้านฐานะ เพศ วัย และระดับการศึกษา โดยมีหน้าที่ให้ความรู้และการศึกษาแก่ผู้ใหญ่และปลูกฝังนิสัยรักการอ่านแก่เด็ก

สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์ (2521: 38) ได้ให้ความหมายว่า ห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยยกระดับชีวิตและสติปัญญา มีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการจัดบริการหนังสือ และทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ แก่ประชาชน โดยไม่จำกัดเพศ วัย ระดับความรู้ เชื้อชาติ และศาสนาของผู้ใช้ห้องสมุด

สุพรรณิ วราทร (2528: 1) ได้ให้ความหมายว่า ห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายของประเทศ ดำเนินงานด้วยงบประมาณของรัฐหรือท้องถิ่น เพื่อให้บริการวัสดุการอ่าน จัดบริการและกิจกรรมอื่น ๆ ตามขอบเขตที่กำหนดในวัตถุประสงค์ของห้องสมุดที่ให้แก่ประชาชนทุกคนในชุมชน โดยไม่มีข้อจำกัด

มาลา กัณฑ์โย (2549: 22) ได้ให้ความหมายว่า ห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งรวบรวมความรู้โดยเอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ ข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัยมาจัดให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่จำกัดเพศ วัย วุฒิ เชื้อชาติ ศาสนา เป็นสถานที่สำคัญอย่างหนึ่งในชุมชน

วชิรา กันธิยะ (2550: 15) ได้ให้ความหมายว่า ห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งความรู้และข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์และความเคลื่อนไหวของสังคม ที่ทุกคนมีสิทธิเข้าศึกษาค้นคว้าได้ตลอดเวลา ตลอดจนส่งเสริมและเผยแพร่วัฒนธรรมของชุมชนและประเทศ นอกจากนี้ยังมุ่งส่งเสริมให้ประชาชนมีนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้า รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์สร้างนิสัยให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม

จากความหมายข้างต้นจึงสรุปได้ว่าห้องสมุดประชาชน คือ ห้องสมุดที่เปิดให้บริการอย่างกว้าง แก่ประชาชนในท้องถิ่นหรือทั่วไปโดยไม่จำกัด เพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมืองและการศึกษา ห้องสมุดประชาชนเป็นบริการพื้นฐานที่ภาครัฐต้องจัดหาให้แก่ประชาชนจึงได้รับการสนับสนุนทางการเงินจากรัฐบาลหรือบางแห่งอาจได้รับการสนับสนุนจากองค์กรท้องถิ่นและประชาชนในชุมชน

วัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชน

ห้องสมุดประชาชนเช่นเดียวกับห้องสมุดโดยทั่วไป มีวัตถุประสงค์พื้นฐาน 5 ประการ ดังนี้ (คณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์. 2546: 3; สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ. 2549: ออนไลน์)

1. เพื่อการศึกษา (Education) ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางบริการทางวิชาการโดยไม่เลือกเพศ วัย และพื้นฐานความรู้
2. เพื่อความรู้ (Information) ห้องสมุดเป็นแหล่งรวมทรัพยากรสารสนเทศทั้งที่เป็น สื่อตีพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งบริการข่าวสารความรู้แก่ผู้ใช้ห้องสมุด
3. เพื่อการค้นคว้าวิจัย (Research) ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางของการค้นคว้าวิจัยในสาขาวิชาต่าง ๆ เพื่อความก้าวหน้าในสาขาวิชานั้น ๆ
4. เพื่อความจรรโลงใจ (Inspiration) ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางการอ่านที่ให้ความรู้และความบันเทิงจนก่อให้เกิดแรงบันดาลใจในทางสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามและเป็นประโยชน์ต่อสังคม
5. เพื่อความบันเทิงและการพักผ่อนหย่อนใจ (Recreation) ห้องสมุดเป็นแหล่งพักผ่อนหย่อนใจให้คลายจากความกังวล ความเคร่งเครียด และให้ความรื่นรมย์แก่ผู้ใช้บริการด้วยสารสนเทศที่หลากหลาย

วัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้นเป็นพื้นฐานในการกำหนดวัตถุประสงค์ของห้องสมุดแต่ละประเภท สำหรับห้องสมุดประชาชนมีการกำหนดวัตถุประสงค์ไว้หลากหลาย ดังนี้

สหพันธ์ระหว่างประเทศว่าด้วยสมาคมและสถาบันห้องสมุด (International Federation of Library Associations and Institutions. 2001: 91) หรือชื่อย่อว่า IFLA ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชนไว้ว่า “เป็นห้องสมุดที่สนับสนุนโอกาสที่เท่าเทียมกันแก่ประชาชนทุกคนในการแสวงหาความรู้หนังสือและวัฒนธรรม เพื่อการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความเป็นสากลและการเรียนรู้ตลอดชีวิต”

แลนเดา (Landou.1966: 363) ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชน ดังนี้

1. เป็นแหล่งให้บริการการศึกษานอกโรงเรียนแก่ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย และทุกระดับการศึกษา
2. เป็นแหล่งสนับสนุนเผยแพร่ความรู้ การศึกษาและวัฒนธรรม โดยจัดให้ประชาชนสามารถใช้หนังสือและวัสดุอื่น ๆ โดยไม่เสียค่าบริการใด
3. เป็นแหล่งกลางที่จะปลูกฝังให้ประชาชนมีนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้า
4. เป็นศูนย์รวบรวมข่าวสารและความรู้ต่าง ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์ และความเคลื่อนไหวของโลกที่ให้พื้นฐานทางความคิดของประชาชนโดยส่วนรวม และเป็นพื้นฐานของความเติบโตทางด้านวัฒนธรรมและสติปัญญา
5. เป็นศูนย์รวมของกิจกรรมทางด้านวัฒนธรรมของท้องถิ่น

6. เป็นแหล่งกลางในการส่งเสริมให้ประชาชนได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และให้รู้จักพักผ่อนหย่อนใจด้วยการอ่านหนังสือ

7. เป็นแหล่งส่งเสริมกิจกรรมทางด้านการศึกษาและวัฒนธรรมของกลุ่มชนหรือองค์กรในสังคม เพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนทุกคนในสังคม

8. เป็นแหล่งปลูกฝังความรับผิดชอบทางการเมืองแก่ประชาชนทุกคน

9. เป็นแหล่งที่ประชาชนสามารถใช้หนังสือและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เป็นประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ ตามความต้องการและสภาพแวดล้อมของประชาชน

ในประเทศไทยหน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน ได้แก่ กรมการศึกษานอกโรงเรียน หรือชื่อเดิมว่า กองการศึกษาผู้ใหญ่ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ดังนี้ (กรมสามัญศึกษา. 2520: 1)

1. ให้การศึกษานอกโรงเรียนแก่ชนทุกชั้น ทุกวัย และทุกระดับการศึกษา
2. ส่งเสริมให้ประชาชนมีนิสัยรักการอ่าน และการศึกษาค้นคว้า
3. ให้บริการทางข่าวสาร ความรู้ต่าง ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์ และความเคลื่อนไหวของประเทศ และของโลก
4. ส่งเสริมและเผยแพร่วัฒนธรรมของชุมชนและประเทศ
5. ส่งเสริมและแนะนำให้ประชาชนเข้าใจ และปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีตามระบอบประชาธิปไตย

6. ส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักใช้เวลาว่างในทางที่เกิดประโยชน์และความรื่นรมย์

ต่อมาใน พ.ศ. 2538 กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้มีแนวคิดในการพัฒนาห้องสมุดในสังกัดให้เป็นห้องสมุดประชาชนมิติใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2538: 8)

1. เพื่อพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ที่ให้บริการการเรียนรู้ตามอัธยาศัย การเรียนรู้นอกโรงเรียน และการส่งเสริมการเรียนรู้ในระบบโรงเรียน
2. เพื่อพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็นศูนย์ข้อมูลชุมชนที่รวบรวมจัดระบบและให้บริการแลกเปลี่ยนเผยแพร่ ประสานข่าวสารข้อมูล และสารสนเทศที่เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน
3. เพื่อพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้มีบทบาทในการสร้างประสาน และพัฒนาความร่วมมือระหว่างบุคลากร องค์กร และหน่วยงานต่าง ๆ ในรูปแบบเครือข่ายเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของประชาชน
4. เพื่อให้เป็นไปตามจุดประสงค์ข้างต้น ห้องสมุดประชาชนของกรมการศึกษานอกโรงเรียนจึงต้องทำหน้าที่เป็นศูนย์การเรียนรู้ของประชาชน ด้วยวิธีการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย การจัดการศึกษานอกโรงเรียน และการดำเนินการเพื่อให้ห้องสมุดเป็นศูนย์ข้อมูลชุมชน

อัมพร นามเหลา (2542: 2) ได้กล่าวว่า การจัดตั้งห้องสมุดประชาชนนั้นมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตและความเพลิดเพลินของประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้ยืมหนังสือต่าง ๆ เพื่อหาความรู้ใส่ตน เกิดความเพลิดเพลินและใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์
2. เพื่อสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชน โดยการได้รับข่าวสารการศึกษา การวิจัย การจรรโลงใจทางวัฒนธรรมและการพักผ่อนหย่อนใจ

ชุดิมา สัจจันนท์ (2548: 48) ได้กล่าวว่า ห้องสมุดประชาชนมีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้งเพื่อบริการข่าวสารความรู้ ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตการศึกษาค้นคว้า ความบันเทิง พักผ่อนหย่อนใจ จรรโลงใจ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

วรวิรา กันธิยะ (2550: 10) ได้สรุปวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งห้องสมุดตามแนวคิดของบุคคลหรือองค์กรต่าง ๆ ทั้งประเทศไทยและต่างประเทศ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ส่งเสริมให้เกิดการศึกษาต่อเนื่องและตลอดชีวิตแก่ทุกชนชั้น ทุกเพศ และทุกวัย
2. ส่งเสริมให้ประชาชนมีนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้า
3. ให้บริการข่าวสารและความรู้ที่ทันต่อเหตุการณ์และความเคลื่อนไหวของประเทศและทั่วโลก
4. ส่งเสริมและเผยแพร่ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น
5. ส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์
6. ส่งเสริมให้ประชาชนเข้าใจและปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีตามระบอบประชาธิปไตย
7. เป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมชุมชนและพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ของชุมชน
8. พัฒนาความสามารถในงานอาชีพและคุณภาพชีวิตของชุมชน
9. เป็นแหล่งรวบรวมความรู้และข้อมูลสารสนเทศทั้งที่เป็นสากลและภูมิปัญญาท้องถิ่นในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้ศึกษาค้นคว้าและอ้างอิงได้

กล่าวโดยสรุปวัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชนดังกล่าวข้างต้นมีเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของห้องสมุด ตามวัตถุประสงค์พื้นฐานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ เพื่อการศึกษา เพื่อความรู้ เพื่อการวิจัย เพื่อจรรโลงใจ และเพื่อความบันเทิง นอกจากนี้ห้องสมุดประชาชนยังมีวัตถุประสงค์อื่นเพิ่มเติมนอกเหนือจากวัตถุประสงค์พื้นฐานดังกล่าว ได้แก่ การเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมชุมชนและพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ของชุมชน การส่งเสริมและเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

ความสำคัญของห้องสมุดประชาชน

การศึกษาเป็นสิ่งสำคัญของสังคมประชาชนทุกคนควรมีโอกาสในการศึกษาหาความรู้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั้งการศึกษาในระบบโรงเรียนและการศึกษานอกระบบโรงเรียน การศึกษาในระบบโรงเรียนเป็นการศึกษาที่ผู้เรียนจะต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ข้อบังคับของแต่ละระดับการศึกษาไม่ว่าจะเป็นวิทยุฉุฉิ หรือคุณฉุฉิของผู้ที่จะเข้าเรียน ส่วนการศึกษานอกระบบโรงเรียนนั้นเป็นการจัด

การศึกษาสำหรับบุคคลที่ไม่มีโอกาสเข้ารับการศึกษาในโรงเรียนเนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องอายุ สติ ปัญญา เศรษฐกิจ การคมนาคม หรืออุปสรรคอื่น ๆ รวมทั้งผู้ที่ต้องการศึกษาอย่างอิสระหรือตาม อรรถาจารย์ ห้องสมุดประชาชนช่วยส่งเสริมการศึกษานอกระบบโรงเรียน โดยประชาชนทั่วไปและผู้ที่มี ขาดโอกาสเข้าศึกษาในระบบโรงเรียนได้มีโอกาสพัฒนาตนเองทั้งในด้านสติปัญญา จิตใจ ร่างกาย และสังคมอย่างสมดุล พร้อมทั้งสามารถสร้างเสริมความก้าวหน้าให้แก่ตนเองและประเทศชาติ ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งที่ทำให้บุคคลได้ศึกษาและเรียนรู้ตลอดชีวิต (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา แห่งชาติ. 2520: 11)

ห้องสมุดประชาชนจึงมีบทบาทเสมือนเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตของประชาชนเพื่อ ส่งเสริมให้ประชาชนอ่านออกเขียนได้ โดยมุ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อบริการด้านการอ่านแก่ประชาชนใน วงกว้าง อย่างเท่าเทียมกันและเป็นศูนย์บริการสารสนเทศแก่ชุมชนในท้องถิ่น (The New Encyclopedia Britannica. 1993: 952) โดยมีฐานะเป็นสถาบันการศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิตที่ส่งเสริมความรู้แก่ ประชาชนมีความสำคัญต่อประเทศในการยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนและการพัฒนา ประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ ซึ่งความสำคัญของห้องสมุดประชาชนที่มีต่อชุมชน สังคมและประเทศ มีดังนี้ (อรพินธุ์ พูนนารถ. 2534: 2-3)

1. ช่วยพัฒนาสังคม ห้องสมุดประชาชนช่วยส่งเสริมด้านความรู้แก่ประชาชน ซึ่ง คุณภาพของประชาชนและของสังคมสามารถวัดได้จากความรู้ของประชาชน เพราะประชาชนที่มี ความรู้จะสามารถพัฒนาสังคมในด้านต่าง ๆ ได้ง่ายและทำให้ดียิ่งขึ้น
2. ช่วยพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลที่จำเป็น สำหรับการพัฒนาการประกอบอาชีพของประชาชน เนื่องจากเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีความใกล้ชิด กับประชาชนมากที่สุดจึงมีความสะดวกที่ชุมชนเข้าไปใช้บริการ รวมทั้งเป็นแหล่งประชาสัมพันธ์เพื่อ สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐและประชาชนในทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศชาติ
3. ช่วยพัฒนาการเมือง ห้องสมุดทุกประเภทถือว่าเป็นแหล่งปลูกฝังแนวคิดทางด้าน ประชาธิปไตยให้แก่ประชาชนในชาติ เพราะกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดล้วนแต่เปิดโอกาสให้ผู้เข้า ห้องสมุดได้เข้าใจในสิทธิและหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่ในการเสียภาษี เพื่อบำรุงท้องถิ่นและสิทธิในการใช้บริการสาธารณะูปโภคและบริการของรัฐที่ได้จัดให้บริการ นอกจากนี้ ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทสำคัญในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับระบบการปกครอง และแนวนโยบายการปกครองของรัฐให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับทราบ
4. ช่วยพัฒนาวัฒนธรรม ห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งรวบรวมทรัพย์สินทางปัญญา ของมนุษย์ โดยเฉพาะข้อมูลทางด้านวัฒนธรรมและประเพณีของท้องถิ่นจะมีการเก็บรวบรวมไว้ใน ห้องสมุดประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้าใช้บริการและมองเห็นคุณค่าวัฒนธรรมที่ดงาม ของท้องถิ่นและประเทศ นอกจากนี้สารสนเทศที่เก็บรวบรวมไว้ในห้องสมุดล้วนมีความสร้างสรรค์ และสามารถยกระดับสติปัญญาของผู้อ่าน ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลด้านศาสนาที่ช่วยจรรโลงใจของผู้อ่าน ให้มองเห็นทางสว่างในการแก้ปัญหาและดำรงชีวิตอยู่ในกรอบที่ดงามของสังคม หรือหนังสือประวัติ บุคคลสำคัญที่ช่วยจรรโลงใจและชักจูงให้เอาเป็นเยี่ยงอย่าง

5. สร้างสรรค์การศึกษาต่อเนื่องของชุมชน เป็นที่ทราบกันดีว่าการศึกษามีที่สิ้นสุดถึงแม้ว่าผู้เรียนจะได้ออกจากระบบโรงเรียนแล้วก็ตามและประชาชนสามารถที่จะศึกษาเรียนรู้ได้ด้วยตนเองตลอดชีวิต ซึ่งการเรียนรู้นอกระบบโรงเรียนขึ้นอยู่กับว่าแหล่งสารสนเทศที่มีว่าจะเอื้ออำนวยมากน้อยเพียงไร และห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งสารสนเทศที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดสำหรับการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

ความเป็นมาของห้องสมุดประชาชน

ห้องสมุดประชาชนแห่งแรกในประเทศไทยเกิดขึ้นในสมัยกรุงสุโขทัย (เรณู เปียชื่อ. 2538ก: 12) โดยเริ่มจากพ่อขุนรามคำแหงมหาราชทรงประดิษฐ์อักษรไทยขึ้นใน พ.ศ. 1826 และให้จารึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสมัยนั้นลงในหลักศิลาจารึก จึงถือได้ว่าหลักศิลาจารึกนั้นเป็นวรรณกรรมหรือหนังสือเล่มแรกของไทย นอกจากนี้ยังมีวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสมัยนั้น เช่น พระไตรปิฎก ไตรภูมิพระร่วง เป็นต้น ซึ่งเก็บรักษาไว้ที่หอไตร ดังนั้นหอไตรจึงถือเป็นห้องสมุดในสมัยนั้น (สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์. 2528: 2-3) ในสมัยกรุงศรีอยุธยานอกจากจะมีหอไตรแล้ว ยังมีหอหลวงในวังซึ่งเป็นที่เก็บหนังสือต่าง ๆ ของทางราชการ ในสมัยกรุงธนบุรีได้มีการรวบรวมคัดลอกพระไตรปิฎกจากที่ต่าง ๆ ที่เหลือกระจายจากการทำลายของพม่าและนำมารวมเก็บไว้ในหอหลวงด้วย ต่อมาในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์สมัยพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงตระหนักในความสำคัญของหนังสือและการศึกษาของประชาชน จึงมีพระราชประสงค์ให้วัดเป็นสถานศึกษาหาความรู้ของประชาชนโดยไม่เลือกชั้นวรรณะและบรรดาศักดิ์ โดยเฉพาะพระอารามหลวงซึ่งมีเนื้อที่กว้างขวางกว่าแห่งอื่น ทรงโปรดเกล้าให้จารึกแผ่นศิลาประดับไว้ในบริเวณวัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามทั้งรูปเขียนและรูปปั้นประกอบตำราให้ประชาชนที่สนใจรักและใฝ่หาความรู้ได้เข้าไปศึกษาเล่าเรียนได้ทราบจนทุกวันนี้ (เรณู เปียชื่อ. 2538ก: 12) ซึ่งการกระทำดังกล่าวตรงกับวัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชน ดังนั้น วงการห้องสมุดจึงนับเอาวัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามเป็นห้องสมุดประชาชนแห่งแรกในประเทศไทย (สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์. 2528: 5)

ต่อมาเมื่อประเทศไทยได้พัฒนาเจริญขึ้น มีการสร้างห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชนในพระนครเมื่อ พ.ศ. 2459 จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนวัดสุทัศน์เทพวราราม โรงเรียนวัดสามจีนใต้ และวัดประยุรวงศาวาสวรวิหาร (เรณู เปียชื่อ. 2538ข: 23-24) ในพ.ศ. 2495 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้จัดตั้งห้องสมุดทุกจังหวัดและอำเภอตลอดจนห้องสมุดเคลื่อนที่ โดยมีวัตถุประสงค์ให้ประชาชนได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้จากหนังสือในห้องสมุดเพื่อปลูกฝังนิสัยรักการอ่านและเป็นที่เผยแพร่วัฒนธรรม (จุมพจน์ วนิชกุล. 2527: 28,41) ใน พ.ศ. 2522 กระทรวงศึกษาธิการประกาศตั้งกรมการศึกษานอกโรงเรียนและได้รวมห้องสมุดประชาชนมาเป็นกิจกรรมหนึ่งของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน ซึ่งมีทั้งการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนทั้งระดับจังหวัดและอำเภอในปัจจุบัน โดยห้องสมุดประชาชนประจำอำเภออยู่ในความดูแลรับผิดชอบของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ และห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของสำนักงานจังหวัด (เรณู เปียชื่อ. 2538: 18) ปัจจุบันกรมการศึกษานอกโรงเรียนเปลี่ยนชื่อเป็นสำนักงานส่งเสริม

การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย และยังคงรับผิดชอบการดำเนินการของห้องสมุดประชาชนเช่นเดิม

การบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน

ความหมายของการบริการและกิจกรรมห้องสมุดประชาชน

ราชบัณฑิตยสถาน (2546: 457) ได้บัญญัติความหมายของคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้หรือการให้ความสะดวกต่าง ๆ สำหรับงานห้องสมุดการบริการมักควบคู่ไปกับการจัดกิจกรรมเพื่อการบริการ ซึ่งการบริการและกิจกรรมห้องสมุดมีนักวิชาการให้ความหมายต่าง ๆ ไว้ดังนี้

ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ (2520: 3) ให้ความหมายว่า การจัดบริการและกิจกรรมหรือวิธีการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและชักจูงใจให้บุคคลมาใช้บริการห้องสมุด เพื่อศึกษาค้นคว้าหาความรู้ ความเพลิดเพลินจากหนังสือ สิ่งพิมพ์ และโสตทัศนวัสดุทุกประเภทที่มีอยู่ในห้องสมุด

สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์ (2521: 56) ให้ความหมายว่า การให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดนับจากก้าวแรกที่ย่างเข้าห้องสมุด บรรณารักษ์จะต้องจัดบรรยากาศในห้องสมุดให้อยู่ในสภาพที่เชิญชวนให้ประชาชนสนใจอยากเข้าใช้ห้องสมุด โดยการจัดหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และสื่อโสตทัศน วัสดุ อุปกรณ์ที่เป็นความรู้และความบันเทิง ตลอดจนข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ จัดที่นั่งอ่าน นั่งสบาย ตกแต่งให้สวยงาม ผู้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยให้บริการตามความประสงค์ของผู้ใช้บริการ

เรณู เปียเชื้อ (2538ข: 109) ให้ความหมายว่า การจัดให้บริการการอ่าน บริการให้ยืม แนะนำการอ่าน บริการหนังสือจอง ตลอดจนบริการค้นคว้าและตอบคำถามและการจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดโดยจัดได้ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด เช่น การจัดสวนหย่อมสำหรับพักผ่อนและอ่านหนังสือ การจัดห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการแก่ชุมชนต่าง ๆ เป็นต้น

นิลุบล ทับทิมทอง (2544: 28-30) ให้ความหมายว่า การบริการและกิจกรรมโดยจัดให้บริการการอ่าน บริการให้ยืม แนะนำการอ่าน บริการหนังสือจอง ตลอดจนบริการค้นคว้าและตอบคำถาม และการจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อการประชาสัมพันธ์งานห้องสมุด โดยจัดได้ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด เช่น การจัดหนังสือให้เป็นหมวดหมู่เพื่อความสะดวกในการค้นคว้าข้อมูลที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการ หรือนำของจริงมาตั้งแสดงเป็นการให้บริการความรู้ เป็นต้น ส่วนการจัดบริการภายนอกห้องสมุดอาจจัดบริการได้ทั้งบริเวณภายนอกกรอบ ๆ อาคารห้องสมุด โดยจัดเป็นสวนหย่อมปลูกไม้ดอกไม้ประดับ มีโต๊ะม้านั่งสำหรับให้ประชาชนอ่านหนังสือได้นอกเวลา หรือจัดห้องสมุดเคลื่อนที่ไปบริการชุมชนต่าง ๆ เช่น ชุมชนแออัด โรงงาน โรงพยาบาล ห้องถิ่นที่อยู่ไกลชุมชน เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปการบริการและกิจกรรมของห้องสมุด หมายถึง งานที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมการอ่านและการใช้ห้องสมุด โดยทั่วไปห้องสมุดประชาชนจัดให้มีบริการใน 2 ลักษณะ คือ การบริการห้องสมุดและกิจกรรมห้องสมุด

รูปแบบการบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน

ห้องสมุดประชาชนเป็นสถานที่รวบรวมความรู้ ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าไปอ่าน ศึกษาและค้นคว้าได้ตามความต้องการ รวมทั้งการเข้าร่วมกิจกรรมและการใช้บริการอื่น ๆ ที่ห้องสมุดจัดให้การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญในการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดไว้สำหรับให้บริการ โดยไม่คำนึงถึงเพศ วัย เชื้อชาติ และชนชั้น ห้องสมุดจึงจัดให้มีกิจกรรมและการบริการที่หลากหลายโดยมีวัตถุประสงค์ให้ประชาชนเกิด ความจรรโลงใจและสนใจอยากเข้าใช้ห้องสมุด ตลอดจนเกิดนิสัยรักการอ่านการศึกษาค้นคว้าและ การเรียนรู้ตลอดชีวิต การบริการหลักที่ห้องสมุดประชาชนจัดให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุด มี 2 ลักษณะ ได้แก่ การบริการและกิจกรรม ดังนี้ (สุณี เลิศแสงกิจ; และพิศิษฐ์ กาจณพิมาย. 2546: 12-14; มาลา กัณทยโย. 2549: 31-35)

1. การบริการห้องสมุด ได้แก่

1.1 บริการยืม-คืนหนังสือ ซึ่งรวมทั้งบริการหนังสือจองในกรณีหนังสือบางเล่มมีผู้ ต้องการใช้จำนวนมาก ห้องสมุดประชาชนให้บริการยืมหนังสือเฉพาะสมาชิกห้องสมุด ซึ่งบางแห่ง ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกต้องเสียเงินบำรุงห้องสมุดรายปี โดยทั่วไปจัดเก็บปีละ 30 – 40 บาท นอกจากนี้ ห้องสมุดประชาชนหลายแห่งจัดให้มีการยืมระหว่างห้องสมุด โดยประสานกับห้องสมุดอื่นภายใน อำเภอหรือจังหวัดเดียวกัน เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ให้ได้หนังสือที่ต้องการ

1.2 บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า เป็นการช่วยเหลือค้นหาข้อมูลที่ใช้ต้องการ การแนะนำการใช้ห้องสมุด และแนะนำวิธีค้นคว้าทั้งจากทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด ภายนอกห้องสมุดและอินเทอร์เน็ต โดยจัดให้มีบริการแก่ผู้ใช้ที่ร้องขอด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

1.3 บริการความรู้แก่ชุมชน บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนจะต้องสำรวจความต้องการของประชาชนและเข้าใจสภาพการดำเนินชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นที่ห้องสมุดตั้งอยู่ เพื่อให้ได้ข้อมูลด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี เศรษฐกิจ สังคมและอาชีพ และนำมาเป็นข้อมูล ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ตลอดจนเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ตรงกับ ความสนใจและความต้องการของประชาชน

1.4 บริการสอนการใช้ห้องสมุด หากห้องสมุดอยู่ใกล้โรงเรียน บรรณารักษ์ควร ประสานงานกับผู้อำนวยการโรงเรียนเพื่อขอเวลาในการสอนการใช้ห้องสมุดแก่นักเรียน การจัด ปฐมนิเทศแก่ผู้ใช้ที่เข้ามาสมัครเป็นสมาชิกใหม่ของห้องสมุด ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้ทราบและเข้าใช้บริการ ของห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง สามารถค้นหาหนังสือที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นการแบ่งเบาภาระการบริการของบรรณารักษ์ให้น้อยลงด้วย

1.5 บริการส่งเสริมการอ่าน ห้องสมุดจัดที่นั่งอ่านหนังสือที่เหมาะสม สะดวกสบาย ทำให้ผู้ใช้ยักมานั่งอ่าน จัดมุมหนังสือประเภทต่าง ๆ ตามสาขาวิชาหรือความสนใจของชุมชน การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอ่านต่าง ๆ เช่น นิทรรศการ การอภิปราย การเล่านิทานหรือเล่าเรื่องจากหนังสือ การทำบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง เป็นต้น

1.6 บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ การจัดห้องสมุดเคลื่อนที่เป็นบริการหนึ่งของห้องสมุด โดยการนำหนังสือ เอกสารสิ่งพิมพ์ โสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ในห้องสมุดนำไปบริการประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นห่างไกลจากห้องสมุด ซึ่งไม่สะดวกในการมาใช้บริการที่ห้องสมุดจัดไว้บริการภายในห้องสมุด ห้องสมุดจึงจัดหนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อโสตทัศนวัสดุลงในหีบ กล่อง ถุง กระเป๋า และใช้ยานพาหนะต่างกันไปให้บริการตามสถานที่หรือแหล่งชุมชน เช่น วัด ตลาด ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน เป็นต้น

1.7 บริการพิเศษ เนื่องจากห้องสมุดประชาชนมีวัตถุประสงค์เพื่อบริการความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนสารสนเทศที่ทันสมัยแก่ประชาชนทุกเพศ วัย ระดับการศึกษาและอาชีพ ฉะนั้นคนกลุ่มพิเศษจึงเป็นกลุ่มคนที่บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนจะต้องคำนึงและจัดบริการให้กับกลุ่มคนพิเศษดังกล่าว ซึ่งได้แก่ คนพิการ ผู้ต้องขัง และผู้ป่วย ดังนี้

1.7.1 การบริการคนพิการ คนพิการ หมายถึง ผู้ที่สูญเสียอวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกาย เช่น มือ เท้า แขน ขา เป็นต้น หรือเสื่อมสมรรถภาพและขาดโอกาสที่จะทำงานประกอบอาชีพได้เช่นเดียวกับคนธรรมดา รวมทั้งผู้ที่ผิดปกติด้านสติปัญญาและอารมณ์ การจัดบริการให้แก่คนพิการนั้น ห้องสมุดต้องคำนึงถึงลักษณะและอาการที่แตกต่างจากคนปกติ ควรให้ความเอาใจใส่ดูแล ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการใช้ห้องสมุดหรือเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของพวกเขา การบริการสำหรับคนพิการโดยทั่วไป ได้แก่ การจัดให้มีหนังสือเบลล์หรือห้องสมุดเสียงสำหรับคนตาบอด การจัดให้มีเครื่องช่วยอ่านแก่คนพิการ การจัดสถานที่ที่อำนวยความสะดวกแก่คนพิการ เช่น พื้นราบสำหรับการขึ้นลงของรถเข็น ลิฟท์ที่มีขนาดใหญ่สำหรับรถเข็น ที่จอดรถใกล้อาคารห้องสมุดสำหรับคนพิการ พื้นทางเดินที่มีปุ่มสัญลักษณ์สำหรับคนตาบอด เป็นต้น

1.7.2 การบริการผู้ต้องขัง ผู้ต้องขังในเรือนจำทั้งผู้ชายและผู้หญิง เป็นผู้กระทำความผิดและได้รับโทษหนักเบาแตกต่างกันตามความผิดที่ได้กระทำ การจัดบริการจำเป็นต้องเข้าไปจัดให้ในเรือนจำ เนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการส่วนใหญ่เกี่ยวกับการฝึกอาชีพและการส่งเสริมการศึกษา นอกจากนี้ กรมการศึกษานอกโรงเรียนที่ประสานงานกับกรมราชทัณฑ์จัดให้มีชั้นเรียนการศึกษาสายสามัญเช่นเดียวกับการศึกษาผู้ใหญ่ ห้องสมุดควรประสานงานกับครูผู้สอนเพื่อนำหนังสือเคลื่อนที่เข้าไปให้บริการหรือจัดมุมหนังสือในเรือนจำ

1.7.3 การบริการผู้ป่วย ผู้ป่วยส่วนใหญ่ต้องพักรักษาตัวที่โรงพยาบาลและบางส่วนอยู่ที่บ้าน ห้องสมุดอาจจัดหนังสือจำนวนหนึ่งให้บริการหมุนเวียนแก่ผู้ป่วยในโรงพยาบาลหรือจัดบริการส่งหนังสือแก่ผู้ป่วยที่อยู่ตามบ้าน

2. กิจกรรมห้องสมุด ได้แก่

2.1 กิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุด เป็นกิจกรรมเพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้รับประโยชน์

จากการบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด และสามารถให้ห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ กิจกรรมที่จัดเพื่อส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ได้แก่

2.1.1 การปฐมนิเทศหรือการแนะนำห้องสมุด เป็นกิจกรรมที่ห้องสมุดควรจัดเป็นประจำ ด้วยการแนะนำบุคคลหรือกลุ่มคนชมเกี่ยวกับสถานที่ การบริการ และวิธีใช้ห้องสมุด ซึ่งสามารถกระทำโดยการนำชม การฉายวิดีโอ การชี้แนะพบ การจัดนิทรรศการ การเผยแพร่ทางเว็บไซต์ห้องสมุด และการแนะนำห้องสมุดตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น โรงเรียน ชุมชน เป็นต้น

2.1.2 การแนะนำห้องสมุดเฉพาะเรื่อง เช่น การแนะนำการสืบค้นข้อมูลของห้องสมุด การอบรมการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นข้อมูล การสอนการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ การอบรมการค้นคว้าเพื่อทำรายงาน เป็นต้น

2.1.3 การจัดกิจกรรมเสียงตามสาย เป็นการแนะนำห้องสมุดหรือหนังสือด้วยบทความหรือบทสนทนาสั้น ๆ เพื่อเชิญชวนให้ผู้สนใจห้องสมุดมากขึ้น

2.1.4 การตั้งชุมชนห้องสมุด เพื่อให้สมาชิกเข้ามามีบทบาทและเป็นอาสาสมัครเผยแพร่บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด

2.1.5 การจัดงานวันห้องสมุด หรืองานเปิดบ้านห้องสมุด เพื่อให้สมาชิกรู้จักห้องสมุดมากขึ้น สนับสนุนการดำเนินงานของห้องสมุด และชักชวนให้ผู้อื่นเข้าร่วมกิจกรรมด้วย โดยมีกิจกรรมทั้งด้านวิชาการเพื่อให้ความรู้แก่ผู้ร่วมงาน บันเทิง กิจกรรมแข่งขันต่าง ๆ การสร้างสัมพันธ์ในหมู่สมาชิก เช่น การแลกเปลี่ยนหนังสือที่ไม่อ่านแล้ว การผลการเล่าหนังสือที่ตนชอบ เป็นต้น

2.2 กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เพื่อสนองวัตถุประสงค์การอ่าน โดยเป็นการแนะนำการสร้าง ความสนใจของผู้ใช้ห้องสมุดให้เห็นถึงความสำคัญ ความจำเป็นและการพัฒนาการอ่าน ซึ่งห้องสมุดประชาชนควรจัดกิจกรรมนี้ให้แก่เด็กและผู้ใหญ่เกิดนิสัยรักการอ่านตลอดชีวิต กิจกรรมที่ห้องสมุดจัด ได้แก่

2.2.1 การแนะนำหนังสือ โดยจัดมุมหนังสือใหม่ การจัดป้ายนิทรรศการแนะนำหนังสือพร้อมสาระสังเขป บทวิจารณ์และแสดงตัวเล่มหนังสือ การจัดเสวนาเกี่ยวกับหนังสือ การจัดฉายภาพยนตร์ที่สร้างจากหนังสือ

2.2.2 การจัดมุมเล่านิทานสำหรับเด็ก โดยจัดให้มีอุปกรณ์ต่าง ๆ เสริมการเล่านิทาน เช่น หุ่นเชิด หุ่นนิ้ว ภาพประกอบ เป็นต้น เป็นการปลูกฝังให้เด็กมีนิสัยรักการอ่านหลังจากที่ได้ฟังนิทาน

2.2.3 การจัดนิทรรศการเกี่ยวกับหนังสืออย่างสม่ำเสมอ โดยจัดบนบอร์ดภายในห้องสมุด หรือจัดทำเป็นป้ายหน้าห้องสมุด

2.2.4 การจัดมุมหนังสือพิเศษ เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ หนังสือพูดได้ เกม ค้นหาความรู้จากหนังสือ หนังสือสวยงาม เป็นต้น

2.2.5 การจัดตั้งชุมชนนักอ่าน เพื่อปลูกฝังนิสัยรักการอ่านและมีวิจักษณ์ญาณในการอ่าน

2.3 กิจกรรมส่งเสริมการศึกษาค้นคว้า ห้องสมุดประชาชนควรจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้รู้จักการศึกษาค้นคว้าได้ด้วยตนเอง กิจกรรมที่จัด ได้แก่

2.3.1 การจัดนิทรรศการในเทศกาลสำคัญ พร้อมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้หนังสือเพื่อเสนอแหล่งการเรียนรู้ที่ถูกต้องแก่ผู้ใช้ เช่น นิทรรศการวันวิสาขบูชา ควรมีแนะนำหนังสือและแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับวันวิสาขบูชาด้วย เป็นต้น

2.3.2 การประกวดเรียงความ คำขวัญในวาระสำคัญ เพื่อจะได้ศึกษาหาข้อมูลมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

2.3.3 การประกวดสิ่งประดิษฐ์จากการศึกษาเอกสารในห้องสมุด

2.3.4 การแข่งขันตอบปัญหา เพื่อได้ค้นคว้าข้อมูลในห้องสมุดมาตอบคำถาม

2.3.5 การจัดอภิปรายหรือเสวนาเกี่ยวกับหนังสือหรือประเด็นที่น่าสนใจ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความสนใจและเสาะหาความรู้เพิ่มเติม

2.4 การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หนึ่งของห้องสมุดประชาชน กิจกรรมที่ห้องสมุดควรจัดขึ้น ได้แก่

2.4.1 กิจกรรมบันเทิง โดยจัดเป็นเวทีการแสดงซึ่งอาจอยู่ภายในหรือภายนอกห้องสมุดเป็นกิจกรรมกลางแจ้ง เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้มีส่วนร่วมทั้งเป็นผู้จัดแสดงเองหรือเป็นผู้ร่วมชมการแสดง การจัดแสดงบนเวที เช่น ละคร ดนตรี การแสดงต่าง ๆ เป็นต้น

2.4.2 กิจกรรมวิชาการ ห้องสมุดจัดกิจกรรมให้ความรู้เรื่องต่าง ๆ แก่ชุมชน โดยจัดในรูปการอภิปราย การเสวนา การบรรยาย และการสาธิต โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ ในสาขานั้น ๆ ซึ่งอาจเป็นบุคคลภายนอก บุคคลในชุมชน หรือปราชญ์ชาวบ้าน ทำให้มีการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ในหมู่สมาชิกห้องสมุดและชุมชน

2.5 กิจกรรมรูปแบบชุมชน ห้องสมุดจัดกลุ่มหรือชุมชนที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดและความสนใจของผู้ใช้ เพื่อเป็นกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพจากชุมชนต่าง ๆ ได้แก่

2.5.1 ชุมชนห้องสมุด เป็นชุมชนที่ตั้งขึ้นเพื่อสนับสนุนการใช้ห้องสมุด เผยแพร่ความรู้ทางการศึกษาค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดบางแห่งอาจเป็นอาสาสมัครช่วยงานห้องสมุด

2.5.2 ชุมชนนักอ่าน เป็นการรวมกลุ่มสมาชิกที่มีความสนใจการอ่านทั้งสารคดี วิชาการ และบันเทิง เพื่อสนับสนุนการอ่านให้สมาชิก นอกจากนี้ห้องสมุดอาจรวมเป็นผู้ช่วยดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการอ่านของกลุ่มด้วย

2.5.3 ชุมชนผู้รักหนังสือ เป็นการรวมกลุ่มผู้รักหนังสือซึ่งนอกเหนือจากการอ่านแล้ว ให้ร่วมกันช่วยดูแลไม่ให้หนังสือสูญหาย หรือชำรุดก่อนกำหนด และทำหน้าที่ซ่อมแซมรักษาหนังสือให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ เรียบร้อย ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ให้ประโยชน์แก่ห้องสมุดในเรื่องการบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศไม่ให้เสียหาย

2.5.4 ชุมชนยุวบรรณารักษ์ เป็นการรวมกลุ่มเยาวชนที่สนใจเป็นอาสาสมัครช่วยงานห้องสมุด มาปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ช่วยบรรณารักษ์ ทำให้ห้องสมุดได้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มความเต็มใจงานที่ปฏิบัติ เช่น การจัดหนังสือบนชั้น งานให้บริการยืม – คืน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด เป็นต้น

2.5.5 การทอดผ้าป่าหนังสือ เป็นการจัดกิจกรรมที่ให้ชุมชนมีส่วนร่วม ซึ่งอาจริเริ่มโดยห้องสมุดหรือชุมชนต่าง ๆ ของห้องสมุด โดยร่วมจัดกิจกรรมทอดผ้าป่าหนังสือเพื่อนำหนังสือไปให้ห้องสมุดชนบทที่ขาดแคลนงบประมาณหรือเป็นห้องสมุดวัดที่จัดให้บริการแก่ชุมชนเสมือนเป็นห้องสมุดประชาชน

นอกจากนี้ห้องสมุดอาจจัดกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อแสดงความร่วมมือและการมีมนุษยสัมพันธ์ของห้องสมุดแก่ชุมชน เป็นการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด การจัดกิจกรรมของห้องสมุดนำเสนอได้ 2 แบบ ได้แก่ กิจกรรมแบบประจำหรือแบบถาวรโดยจัดสม่ำเสมอ เช่น การแนะนำห้องสมุด การจัดนิทรรศการเนื่องในวันสำคัญหรือตามเทศกาล เป็นต้น และกิจกรรมชั่วคราวหรือหมุนเวียน เป็นกิจกรรมเฉพาะกิจที่ห้องสมุดจัดขึ้นสนองนโยบายของสถาบันหรือเฉพาะเหตุการณ์ที่น่าสนใจ เช่น นิทรรศการหนังสือที่ได้รับรางวัล เหตุการณ์สำคัญหรือเป็นที่สนใจขณะนั้น เป็นต้น

ในการให้บริการและจัดกิจกรรมของสมุด ห้องสมุดควรควรดำเนินงานร่วมกับคณะกรรมการห้องสมุด อาสาสมัคร และชุมชนของห้องสมุด เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมก่อให้เกิดความร่วมมือจากสมาชิกและชุมชน ทำให้การดำเนินงานของห้องสมุดสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้และสังคมบรรลุตามวัตถุประสงค์ของห้องสมุด

การบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชนแนวใหม่

ปัจจุบันสังคม เศรษฐกิจและเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน จากการสำรวจข้อมูลใน ค.ศ. 2010 เกี่ยวกับห้องสมุดประชาชนในประเทศสหรัฐอเมริกาและแคนาดา ของการบริการข้อมูลห้องสมุดประชาชน (Public Library Data Service: PLDS) สมาคมห้องสมุดประชาชน ซึ่งขึ้นกับสมาคมห้องสมุดอเมริกัน ประเทศสหรัฐอเมริกา พบสถิติและแนวโน้มของห้องสมุดประชาชนยุคใหม่ที่น่าสนใจ ดังนี้ (Varvel. 2010: 34-35).

1. ห้องสมุดแต่ละแห่งให้บริการผู้ใช้ จำนวนตั้งแต่ 125 คน ถึง 3,672,882 คน ในแต่ละเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ และใน ค.ศ. 2009 จำนวนประชาชนสมัครเป็นสมาชิกห้องสมุดร้อยละ 53.77 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในเขตพื้นที่ที่ห้องสมุดตั้งอยู่
2. ด้านงบประมาณห้องสมุดต่อหัวของประชากร พบว่าลดลง แต่เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน ๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. สถิติการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด พบว่าอัตราการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสิ่งพิมพ์มากกว่าซีดีรอมและดีวีดีถึงสองเท่า และลดลงจากปีก่อนร้อยละ 16.60

4. ทรัพยากรสารสนเทศ มีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศสำหรับเด็กเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับเด็ก

5. ด้านเทคโนโลยี พบว่าห้องสมุดประชาชนให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ห้องสมุดร้อยละ 96.99 มีเว็บไซต์เป็นของตนเอง เนื้อหาบนเว็บไซต์ที่น่าสนใจมากที่สุด ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด (วันเวลาเปิดบริการ ที่ตั้ง ฯลฯ) รองลงมา ได้แก่ โปรแกรมกิจกรรมหรือปฏิทินกิจกรรมต่าง ๆ โอแพคฐานข้อมูลออนไลน์ หน้าเว็บสำหรับเด็กและเยาวชน ข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกห้องสมุด บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า หน้าเว็บเพื่อนห้องสมุด (Library friends' pages) การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย การเข้าถึงสารสนเทศดิจิทัลของห้องสมุด การบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้าเสมือน (Virtual reference services) ผ่านทางอีเมล แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ การสนทนาออนไลน์ และการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที (Instant messaging) และคอมพิวเตอร์สำหรับเด็ก

ห้องสมุดประชาชนในสังกัดแผ่นดิน ประเทศสหราชอาณาจักร มีการกำหนดแผนกลยุทธ์เพื่อใช้ในการดำเนินงานของห้องสมุดในปัจจุบัน ซึ่งได้แก่

1. แผนห้องสมุดชุมชนและการทำงานร่วมกับชุมชน โดยมีเป้าหมายในการเข้าถึงผู้ใช้ห้องสมุดและพันธมิตรที่มีศักยภาพในชุมชนเพื่อร่วมกันส่งเสริมการบริการที่ดีขึ้น
2. การรวมเป็นสังคม โดยสร้างความมั่นใจว่าการบริการห้องสมุดเปิดให้แก่ทุกคนอย่างทั่วถึง โดยปราศจากอุปสรรคด้านสุขภาพ การเงิน ภูมิประเทศและปัญญา
3. การส่งเสริมการอ่านและการรู้หนังสือแก่ชุมชน เพื่อขจัดความไม่เท่าเทียมกันและการสร้างพลเมืองที่ชาญฉลาด
4. การเข้าถึงการบริการ โดยสร้างความมั่นใจว่าผู้ใช้สามารถเข้าถึงและใช้ห้องสมุดให้จำนวนมากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้ (Buchanan. 2012: 128-129)

ห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยก็ประสบความเปลี่ยนแปลงจากสภาพสังคม เศรษฐกิจและเทคโนโลยีในปัจจุบันเช่นกัน ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการบริการเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งการวางแผนการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในอนาคต การบริการของห้องสมุดประชาชนที่สอดคล้องกับปัจจุบันหรือที่เรียกว่าการบริการสมัยใหม่นั้น ซึ่งกษมา วรวรรณ ณ อยุธยา (2548: 120-123) ได้เสนอแนวทางการเป็นห้องสมุดประชาชนที่ให้บริการแนวใหม่ ดังนี้

1. ห้องสมุดของประชาชนควรจัดบริการและกิจกรรมโดยประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และกิจกรรมที่จัดควรมีความหลากหลายโดยเน้นประชาชนหรือชุมชนเป็นสำคัญ กิจกรรมที่จัด ได้แก่

- 1.1 การบริการสมาชิกห้องสมุด เนื่องจากประชาชนในชุมชนส่วนใหญ่เป็นสมาชิกของห้องสมุด ห้องสมุดจึงควรจัดกิจกรรมอื่น ๆ นอกเหนือจากการให้บริการยืมหนังสือเพื่อให้บริการสมาชิกห้องสมุดโดยเฉพาะ เช่น การจัดงานสังคม การเสวนา การบรรยาย การสาธิต การฝึกอาชีพ

เป็นต้น ซึ่งทำให้ห้องสมุดและชุมชนมีสัมพันธภาพดียิ่งขึ้น และส่งผลต่อการเข้าใจห้องสมุดและความร่วมมือในด้านต่าง ๆ

1.2 การจัดสภาพแวดล้อมของห้องสมุดให้ร่มรื่น น่าพักผ่อน สวยงาม ตามสภาพของชุมชน ซึ่งสร้างความภาคภูมิใจแก่ชุมชนและพร้อมที่จะเป็นตัวอย่างให้กับผู้สนใจโดยทั่วไปที่ได้เข้าชมห้องสมุด

1.3 เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับชุมชนอยู่เสมอ มีการส่งข้อมูลข่าวสารถึงสมาชิกในชุมชนเป็นระยะ และรับคำแนะนำจากสมาชิกมาสร้างสรรค์ ปรับปรุงกิจกรรมภายในห้องสมุดตลอดเวลา ซึ่งปัจจุบันช่องทางสื่อสารระหว่างห้องสมุดกับสมาชิกมีหลากหลายและสามารถทำได้โดยง่าย รวมทั้งการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

1.4 การให้ชุมชนเป็นกรรมการบริหารและดำเนินการจัดกิจกรรมของห้องสมุดและกิจกรรมสนับสนุนห้องสมุด ซึ่งสามารถสร้างความมีส่วนร่วม เพิ่มศักยภาพการดำเนินงานของห้องสมุดและขยายความร่วมมือของห้องสมุดสู่ชุมชน

1.5 กิจกรรมห้องสมุดควรมีความหลากหลาย ทั้งวิธีการ เนื้อหาสาระและการตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมาย โดยมุ่งเน้นประโยชน์ของชุมชนและใช้เป็นแหล่งเรียนรู้ของชุมชน เช่น การจัดให้มีมุมข้อมูลสินค้า มุมแคตตาล็อกรายการสินค้าและผลิตภัณฑ์ และมาตรฐานข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจด้านการบริโภคแก่ชุมชน การสาธิตการผลิตสินค้าเพื่อให้สามารถนำไปประกอบอาชีพได้ เป็นต้น

2. การเป็นศูนย์การเรียนรู้ ห้องสมุดประชาชนให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดด้วยการให้โอกาสแก่ทุกคนในการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง ซึ่งการค้นคว้าส่วนใหญ่เป็นการอ่าน การดูหรือฟังจากสื่อทัศนียภาพ ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างอิสระ ห้องสมุดประชาชนจึงจำเป็นต้องพัฒนาวิธีการบริการการเรียนรู้ในห้องสมุดให้มีความหลากหลายทุกด้าน กล่าวคือ ความหลากหลายในด้านสื่อ กระบวนการ เนื้อหาสาระ และการจูงใจอื่น ๆ ที่ทำให้เกิดประโยชน์แก่คนในชุมชนมากยิ่งขึ้น โดยเป็นเสมือนศูนย์การเรียนรู้ของชุมชน กิจกรรมที่จัด ได้แก่

2.1 ศูนย์สาริตของดีเด่นของชุมชน โดยจัดสาริตความรู้ด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์และให้ความรู้แก่ชุมชน

2.2 การแสดงบนเวที เพื่อเปิดโอกาสให้คนในชุมชนที่มีความสามารถได้แสดงออก และคนในชุมชนทราบถึงความสามารถของคนในท้องถิ่น

2.3 การจัดนิทรรศการเกี่ยวกับความรู้ที่มีประโยชน์ต่อการชุมชน เช่น ของดีมีประโยชน์และโทษ เหตุการณ์สำคัญ เป็นต้น โดยจัดนิทรรศการสลับเปลี่ยนหมุนเวียนไปตลอดทั้งปี

2.4 การจัดกิจกรรมในหัวข้อต่าง ๆ ที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อสมาชิก เช่น ภาษา หนังสือ การเลี้ยงลูก การเตรียมตัวเป็นแม่ การดูแลเครื่องใช้ภายในบ้าน เป็นต้น

2.5 การจัดมุมนิเทศในหัวข้อต่าง ๆ เช่น การศึกษาต่อ อาชีพที่น่าสนใจ เป็นต้น

2.6 การจัดมุมพัฒนาการศึกษาในระบบและนอกระบบ เช่น มุมการศึกษา

สายสามัญของการศึกษานอกโรงเรียน มุมมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มุมมหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นต้น

2.7 การจัดมุมทดสอบด้านต่าง ๆ ด้วยตนเอง เช่น สุขภาพ เครื่องใช้ภายในบ้าน ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เป็นต้น

2.8 มุมข้อมูลสินค้า เช่น มุมแคตตาล็อกสินค้าและผลิตภัณฑ์ มาตรฐานสินค้าและผลิตภัณฑ์ ข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

2.9 มุมบริการสื่อสำหรับการเรียนการสอน เช่น สื่อทดลองและสื่อสาริตสำหรับ โรงเรียนระดับอนุบาล ระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษา เป็นต้น

2.10 มุมบริการสื่อสำหรับกิจกรรมสายใยสัมพันธ์ของเด็กและครอบครัว สำหรับให้ ใช้ภายในห้องสมุดและให้ยืมออกนอกห้องสมุด

2.11 มุมสร้างสรรค์พัฒนาการของเด็กวัยต่าง ๆ

3. การเป็นศูนย์ประชาคม ห้องสมุดประชาชนสมัยใหม่ควรเป็นห้องสมุดเป็นศูนย์รวมของประชาคมในชุมชน โดยห้องสมุดจัดพื้นที่สำหรับบริการการจัดกิจกรรมของชุมชน ได้แก่

3.1 พื้นที่รอบ ๆ ห้องสมุด สำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ รวมทั้งพื้นที่ออกกำลังกายในตอนเช้าและเย็น

3.2 สนามเด็กเล่นสำหรับเด็กและผู้ปกครองได้ใช้บริการ

3.3 ห้องสำหรับจัดกิจกรรมเด็กและครอบครัว

3.4 ห้องสำหรับจัดกิจกรรมสำหรับเยาวชน

3.5 ห้องสำหรับการประชุม เสวนา สัมมนาของชุมชน

3.6 การจัดกิจกรรมวัฒนธรรมและงานประเพณีต่าง ๆ

4. การบริการเครือข่าย ห้องสมุดประชาชนไม่สามารถดำรงอยู่อย่างโดดเดี่ยวและเป็นอิสระโดยไม่พึ่งพาใคร ห้องสมุดต้องดำรงอยู่โดยเป็นสมาชิกในเครือข่ายขององค์กรในกลุ่มที่เหมาะสม เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มได้ช่วยเหลือเกื้อกูลกันและเสริมกำลังให้เกิดความเจริญงอกงามอย่างมั่นใจ กิจกรรมของการบริการเป็นเครือข่าย แบ่งขอบเขตได้ 4 ประการ ดังนี้

4.1 ด้านการบริหาร ห้องสมุดจัดกลุ่มบริหารภารกิจของห้องสมุดในระดับต่าง ๆ ที่มีขนาดไม่ใหญ่ และไม่มีลักษณะเป็นศูนย์กลางบริหาร โดยอาศัยความร่วมมือจากชุมชนและการบริหารที่มีเอกภาพและมีความเสมอภาค สามารถสนับสนุนและขอการสนับสนุนได้อย่างอิสระ รวมถึงการบริหารด้านงบประมาณ บุคลากร และโครงการ

4.2 ด้านการสื่อสาร ห้องสมุดดำเนินการด้านข้อมูลและสื่อสารกับสมาชิกโดยการรับส่งและแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างเป็นระบบ สามารถสื่อสารได้รวดเร็ว รวมทั้งสามารถประสานงานการจัดหา พัฒนาและผลิตสื่อต่าง ๆ

4.3 ด้านบุคลากร ห้องสมุดเป็นพัฒนาศักยภาพด้านบุคลากร โดยสามารถเป็นตัวอย่างแก่สมาชิกห้องสมุดในเครือข่าย การเป็นวิทยากรฝึกอบรม การเป็นสถานที่ฝึกงานห้องสมุด และการแลกเปลี่ยนบุคลากรเพื่อสนับสนุนการพัฒนาห้องสมุด

4.4 ด้านเทคนิค ห้องสมุดมีศูนย์หรือมีระบบสนับสนุนงานเทคนิคเฉพาะ เช่น การผลิตและพัฒนาสื่อโสตทัศนูปกรณ์ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สื่อสาริต สื่อทดลอง เป็นต้น ซึ่งต้องใช้เทคนิคและเครื่องมือชั้นสูง ซับซ้อน ราคาแพง หรือหายาก ซึ่งห้องสมุดประชาชนมีศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาศูนย์บริการเพื่อการศึกษา หน่วยศึกษานิเทศก์และกองพัฒนาการศึกษานอกโรงเรียนเป็นศูนย์สนับสนุนเทคนิคเฉพาะของห้องสมุดประชาชนที่สังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน

กล่าวโดยสรุปห้องสมุดแนวใหม่ควรมีลักษณะที่สำคัญ ได้แก่ ความมีชีวิตชีวา การมีกิจกรรมหลากหลายและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ความสามารถตอบสนองความจำเป็นของพื้นที่ และการเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วม รวมทั้งได้เสนอลักษณะเสริมของห้องสมุดแนวใหม่ ได้แก่ การเป็นสถานที่ที่มีความร่มรื่น มีสนามเด็กเล่น มีความกลมกลืนกับท้องถิ่น มีการใช้วัสดุท้องถิ่นอย่างภาคภูมิใจ และชุมชนสามารถใช้สื่อของห้องสมุดได้ตามความต้องการ

ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”

ประวัติความเป็นมาของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”

ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” เป็นห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดหรือประจำอำเภอ สังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ ได้รับมติจากคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 29 มกราคม พ.ศ. 2534 ให้จัดสร้างเนื่องในวโรกาส สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามราชกุมารี ทรงเจริญพระชนมายุ 36 พรรษา กรมการศึกษานอกโรงเรียน ได้พิจารณาเห็นว่าเพื่อสนองพระราชปณิธานและแนวทางพระราชดำริในการส่งเสริมการศึกษาสำหรับประชาชนตามที่ทรงแสดงไว้ในโอกาสต่าง ๆ ดังนี้

1. ในโอกาสที่ทรงมีพระมหากรุณาธิคุณเสด็จเป็นองค์ประธานการประชุมสมัชชาสากลว่าด้วยการศึกษาผู้ใหญ่ เมื่อวันที่ 12 มกราคม พ.ศ. 2533 ได้ทรงพระราชทานลายพระหัตถ์เชิญชวนให้ "ร่วมกันทำให้ชาวโลกอ่านออกเขียนได้" (โกศล ชูช่วย. 2533: 5-6)

2. ในบทพระราชนิพนธ์เรื่อง "ห้องสมุดในทัศนะของข้าพเจ้า" ได้ทรงตรัสว่า "ความรู้ของมนุษย์เป็นมรดกตกทอดกัน มาแต่โบราณเมื่อมีการประดิษฐ์คิดค้นอักษรขึ้นผู้มีความรู้ก็ได้บันทึกความรู้ของตน สิ่งที่ตนค้นพบเป็นการจารึก หรือเป็นหนังสือทำให้บุคคลอื่นในสมัยเดียวกันหรืออนุชนรุ่นหลังได้มีโอกาสศึกษาทราบถึงเรื่องนั้น ๆ และได้ใช้ความรู้เก่า ๆ เป็นพื้นฐานที่จะหาประสบการณ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นความก้าวหน้าเป็นความเจริญสืบต่อไป" (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2535ข: 9)

3. ในคำกล่าวถึงห้องสมุดของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ที่ว่า "ห้องสมุดเป็นสถานที่เก็บเอกสารต่าง ๆ อันเป็นแหล่งความรู้ดังกล่าวแล้ว จึงเรียกได้ว่าเป็นครูเป็นผู้ชี้แนะให้เราแก้ปัญหา วิเคราะห์ วิเคราะห์ให้รู้สิ่งควรรู้อันชอบด้วยเหตุผลได้ ข้าพเจ้าอยากให้เราห้องสมุดที่ดีมีหนังสือครบทุกประเภทสำหรับประชาชน หนังสือประเภทที่ข้าพเจ้าคิดว่าสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งคือหนังสือสำหรับเด็ก วัยเด็กเป็นวัยเรียนรู้ เด็ก ๆ ส่วนใหญ่สนใจจะทราบเรื่องราวต่าง ๆ แปลก ๆ

ใหม่ ๆ อยู่แล้ว ถ้าเรามีหนังสือที่มีคุณค่าทั้งเนื้อหาและรูปภาพให้เขาอ่าน ให้ความรู้ความบันเทิงสำหรับเด็ก ๆ จะได้เติบโตขึ้นผู้ใหญ่ที่สมบูรณ์ที่รอบรู้ มีธรรมชาติประจำใจมีความรักบ้านเมืองมีความต้องการปรารถนาจะทำแต่ประโยชน์ที่สมควร” (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2535ข: 5-6)

จากพระราชดำริดังกล่าวของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี กระทรวงศึกษาธิการจึงขอพระราชทานพระราชานุญาตดำเนินโครงการจัดตั้งห้องสมุดประชาชน ซึ่งได้รับพระราชทานนามว่าห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” โดยระยะแรกได้ก่อสร้างห้องสมุด จำนวน 37 แห่ง เพื่อเฉลิมพระเกียรติในวโรกาสที่พระชนมายุ 36 พรรษา ห้องสมุดรุ่นแรกนี้ได้ก่อสร้างจนแล้วเสร็จในระหว่าง พ.ศ. 2534 – พ.ศ. 2543 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่องค์การสหประชาชาติได้ประกาศให้เป็นทศวรรษแห่งการส่งเสริมการรู้หนังสือ ต่อมาได้ทยอยสร้างห้องสมุดให้ครบทุกอำเภอ ทั้งนี้ ห้องสมุดแต่ละแห่งสร้างขึ้นด้วยความร่วมมือของประชาชนในท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ซึ่งจงรักภักดีและความสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี จึงพร้อมใจน้อมเกล้าฯ ถวายเพื่อสนองพระราชปณิธานให้ชุมชนมีแหล่งความรู้ที่พร้อมพร้อมสมบูรณ์และเป็นแบบอย่างของการพัฒนาห้องสมุดต่อไป (อัญชลี กล้าเพชร. 2537: 1) ห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นจะมีความสมบูรณ์สามารถเป็นมาตรฐานและแบบอย่างของการดำเนินห้องสมุดประชาชนได้ในอนาคตโดยกระทรวงศึกษาธิการรณรงค์ขอความร่วมมือจากผู้ทรงคุณวุฒิ ประชาชนในท้องถิ่นหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนให้ช่วยกันเสนอความคิดเห็นบริจาที่ดิน วัสดุ ครุภัณฑ์ งบประมาณ หนังสือและเอกสารสิ่งพิมพ์ เพื่อสนับสนุนให้ห้องสมุดรุ่นแรกที่เกิดขึ้นตามโครงการให้มีความสมบูรณ์ตามแนวพระราชดำริทุกประการทั้งนี้มีการเสนอคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการโครงการและคณะกรรมการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2537: 17)

วัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”

การจัดตั้งห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ให้เป็นแหล่งความรู้สำหรับประชาชนทุกเพศ ทุกวัย และเป็นศูนย์กลางสนับสนุนการผลิตและเผยแพร่เอกสารสิ่งพิมพ์ไปสู่ผู้อ่านหนังสือในระดับหมู่บ้านซึ่งเป็นการกระจายโอกาสทางการศึกษาไปสู่ประชาชนในชนบทโดยได้กำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะในการดำเนินการของห้องสมุดไว้ ดังนี้ (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2537: 15-16)

1. เพื่อพัฒนารูปแบบของห้องสมุดประชาชนอำเภอตามแนวพระราชดำริ โดยให้เป็นตัวอย่างของห้องสมุดในอนาคตที่จะเป็นแหล่งความรู้และศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่ายการเรียนรู้ในระดับหมู่บ้าน
2. เพื่อจัดตั้งห้องสมุดประชาชนอำเภอให้ครบทุกอำเภอ โดยคัดเลือกอำเภอที่มีความพร้อมและความจำเป็นเร่งด่วนในการดำเนินการจัดตั้งเป็นรุ่นแรก จำนวน 37 แห่ง ในช่วง พ.ศ. 2534 – พ.ศ. 2535 เพื่อเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และต่อมาได้ทยอยการจัดตั้งในอำเภออื่น ๆ จนครบทั่วทั้งประเทศ

3. เพื่อพัฒนาห้องสมุดประชาชนอำเภอที่จัดตั้งอยู่เดิมแล้วให้มีคุณภาพและมีความพร้อมที่จะให้บริการตามบทบาทและภารกิจของห้องสมุดในอนาคต

4. เพื่อประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการรณรงค์ส่งเสริมการอ่าน โดยกระตุ้นให้ประชาชนหน่วยงานภาครัฐและเอกชนให้เห็นความสำคัญของการอ่านและการจัดตั้งห้องสมุดประชาชน ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการดำเนินโครงการและใช้ประโยชน์จากห้องสมุดที่จะจัดตั้งขึ้น

เอกลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”

ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จัดเป็นห้องสมุดประชาชนที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่างกับห้องสมุดประชาชนทั่วไป ดังนี้ (พระครูอุบาลีคุณูปมาจารย์. 2547: 111-120)

1. ด้านอาคารห้องสมุด ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” เป็นอาคาร 2 ชั้น มีเนื้อที่อย่างน้อย 1 ไร่ 2 งาน และตั้งอยู่ใกล้ชุมชนพื้นที่ใช้สอยประมาณ 320 ตารางเมตร และมีรูปทรงที่คล้ายคลึงกันจะแตกต่างกันเฉพาะบริเวณหลังคาและหน้าจั่วที่กำหนดให้ห้องสมุดมีเอกลักษณ์เฉพาะแต่ภาคและท้องถิ่นห้องสมุดประกอบด้วยห้องต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ห้องอ่านหนังสือทั่วไป หนังสือที่จัดบริการประกอบด้วยหนังสืออ้างอิง นวนิยาย สารคดี แบบเรียนระดับต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีหนังสือพิมพ์ วารสาร กฤตภาค จุลสาร และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ มีบริการข้อมูลท้องถิ่นที่จัดขึ้นตามพระราชโบายของสมเด็จพระรัตนราชสุตาฯ สยามบรมราชกุมารี ซึ่งมีข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลสภาพทั่วไป สังคม การเมืองการปกครอง การศึกษา ศิลปวัฒนธรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การเกษตร อุตสาหกรรม และเศรษฐกิจ นอกจากนี้ยังมี มุมนักเขียนท้องถิ่น มุมวรรณกรรมพื้นบ้าน มุมธรรมะ และบริการแนะแนว

1.2 ห้องเด็กและครอบครัวเป็นห้องที่อาจจำลองภาพจากตำนานพื้นบ้าน เทพนิยาย หรือสภาพภูมิประเทศทั้งใกล้และไกลตัวมาตกแต่งพร้อมทั้งจัดที่นั่งอ่านที่นั่งเล่นที่เหมาะสมบริเวณการจัดกิจกรรมที่เด็กและครอบครัวสามารถมีส่วนร่วมและแสดงออกร่วมกัน เช่น การเล่านิทาน การแสดงละครหุ่น การวาดภาพ การแข่งขันอ่านเขียน เป็นต้น

1.3 ห้องโสตทัศนศึกษา มีวัตถุประสงค์จัดบริเวณสื่อโสตทัศนศึกษาเพื่อการศึกษา ค้นคว้า ส่งเสริมการศึกษาด้วยตนเองรวมทั้งสื่อพื้นฐาน ได้แก่ วิทยุทัศน์ เทปเสียง สไลด์ และคู่มือประกอบการฟังและการชม

1.4 ห้องเอนกประสงค์ ด้วยเหตุที่ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” มีบทบาทในการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของประชาชน จึงกำหนดให้มีห้องเอนกประสงค์ที่สามารถจัดกิจกรรมการศึกษาที่หลากหลายทั้งในรูปของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น นิทรรศการ การอภิปราย การพบปะของกลุ่มของนักศึกษาหรือเพื่อการเรียนการสอนและกลุ่มสนใจเรื่องต่าง ๆ เนื้อหาที่น่าสนใจส่วนใหญ่ ได้แก่

1.4.1 ประวัติศาสตร์โบราณคดีของพื้นที่นั้น ๆ ทั้งในภาพรวมและเจาะลึก

ในบางประเด็น เช่น ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จัดนิทรรศการตามรอยสมเด็จพระนารายณ์ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี จัดนิทรรศการเส้นทางเดินทัพไทย เป็นต้น

1.4.2 ภูมิศาสตร์และสิ่งแวดล้อม ห้องสมุดแต่ละแห่งนำเสนอแผนที่แสดงอาณาเขตและสภาพทางภูมิประเทศของท้องถิ่น รวมทั้งประเด็นปัญหาที่ท้องถิ่นประสบ เช่น ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง จัดนิทรรศการ เรื่อง แม่น้ำน้อย เป็นต้น

1.4.3 ศิลปวัฒนธรรมประเพณี ห้องสมุดหลายแห่งให้ความสนใจต่อการนำเสนอ นิทรรศการที่เกี่ยวกับความหลากหลายของศิลปวัฒนธรรมประเพณีและการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของ ประชาชน เช่น ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี จัด นิทรรศการวัฒนธรรมมอญ เป็นต้น

1.4.4 อาชีพ เป็นหัวข้อที่มีการนำเสนออย่างกว้างขวางทั้งในแง่การแสดงผล วิชาการของอาชีพใน โดยเฉพาะอาชีพเกษตรกรรมจะแสดงผลการทำนา เช่น ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา นำเสนอและจัดแสดงเกี่ยวกับการลงแขก เกี่ยวข้าว เป็นต้น

1.4.5 การส่งเสริมคุณภาพชีวิต ห้องสมุดหลายแห่งได้รับความร่วมมือจัด นิทรรศการจากหน่วยงานในชุมชนเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จัดนิทรรศการการแพทย์ สุขภาพและการเลี้ยงบุตร เป็นต้น

1.4.6 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ห้องสมุดมักสอดแทรกเกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่นอยู่ ภายในนิทรรศการแต่ละหัวข้อ ด้วยการนำเสนอผลงานและประสบการณ์จากผู้รู้หรือปราชญ์ในชุมชน เพื่อเผยแพร่ เช่น หมอยาสมุนไพร ช่างทอผ้า ช่างตีเหล็ก เกษตรกรที่ทำไร่นาสวนผสม เป็นต้น โดย ห้องสมุดเป็นสื่อกลางระหว่างเทคโนโลยีจากภายนอกและภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ได้ส่งสมกันมาในแต่ละ พื้นที่

1.5 ห้องเฉลิมพระเกียรติ หัวใจของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” คือ ห้องเฉลิมพระเกียรติ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการนำเสนอพระราชประวัติ พระปรีชาญาณ และ พระมหากรุณาธิคุณ ที่สถาบันพระมหากษัตริย์มีต่อประชาชนชาวไทย แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

1.5.1 ห้องนิทรรศการเกี่ยวกับพระราชประวัติของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

1.5.2 พระราชนิพนธ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี รวมทั้งพระราชนิพนธ์ของพระบรมวงศานุวงศ์ในราชวงศ์จักรี และหนังสือเทิดพระเกียรติสถาบัน พระมหากษัตริย์และราชวงศ์จักรี

1.5.3 นิทรรศการเกี่ยวกับพระราชประวัติและพระอัจฉริยภาพของ

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในด้านต่าง ๆ เช่น ศิลปกรรม วรรณกรรม การดนตรี เป็นต้น

1.5.4 พระราชกรณียกิจและโครงการพระราชดำรินี้รัชกาลปัจจุบันของ

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี สำหรับการนำเสนอในห้องเฉลิมพระเกียรติจะแตกต่างกันในแต่ละห้องสมุด ส่วนใหญ่นำเสนอโดยใช้รูปภาพซึ่งส่วนหนึ่งได้รับพระราชทาน และอีกส่วนหนึ่งได้จากประชาชนในพื้นที่ ซึ่งหลายภาพมีอายุกว่า 20 ปี นอกจากนี้ ยังจัดให้มีหนังสือ กฤตภาค สิ่งที่ยำลองจากผลงานฝีพระหัตถ์และสื่อโสตทัศน์ ในการจัดเตรียมห้องเฉลิมพระเกียรตินั้นพบว่าแต่ละพื้นที่จะมีความตั้งใจอย่าง แกร่งกล้าที่จะจัดห้องให้งดงามสมพระเกียรติ ด้วยเป็นห้องที่สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงลงพระนามาภิไธยในสมุดเยี่ยม นอกจากนี้ เพื่อสนองแนวพระราชดำริที่ให้ตกแต่งห้องโดยเน้นการประหยัด อำนวยต่อการใช้ประโยชน์และการศึกษาหาความรู้ของประชาชนทั่วไป ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในสร้างครั้งห้องสมุดต่อไป จึงพยายามปรับแนวทางการจัดห้องเฉลิมพระเกียรติให้เน้นเรื่องการศึกษาให้ความรู้แก่ประชาชนมากกว่าการตกแต่งเพื่อความงดงาม

2. ด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จัดหาหนังสือให้บริการ ได้แก่ หนังสืออ้างอิง นวนิยายสารคดีและแบบเรียนในระดับต่างๆ โดยเฉพาะแบบเรียนสำหรับนักเรียนนอกโรงเรียนที่จะสามารถมามีหนังสือเรียนไปใช้ได้ นอกจากนี้ ยังมีหนังสือพิมพ์ วารสาร กฤตภาค จุลสาร และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ให้บริการอย่างหลากหลาย โดยมีองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยงานสำคัญที่ให้ความสนับสนุนการจัดซื้อหนังสือแก่ห้องสมุดของแต่ละจังหวัด นอกจากนี้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” แต่ละแห่งได้รับพระกรุณาธิคุณจากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พระราชทานหนังสือที่มีคุณค่าเพื่ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชนในการศึกษาค้นคว้า

3. ด้านการบริการ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ได้จัดให้มีบริการพิเศษ ได้แก่

3.1 บริการศูนย์ข้อมูลท้องถิ่น ห้องสมุดแต่ละแห่งจัดศูนย์ข้อมูลท้องถิ่นตามพระราชโบายของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ที่มีพระราชประสงค์ให้ห้องสมุดรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับอำเภอและจังหวัดที่ตั้งในรูปของสถิติ เอกสารสิ่งพิมพ์ บทสัมภาษณ์ แผนที่ และภาพถ่าย ซึ่งแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันด้านการนำเสนอ ข้อมูลที่นำเสนอส่วนใหญ่ได้แก่ ข้อมูลสภาพทั่วไป สังคม การเมืองการปกครอง การศึกษา ศิลปวัฒนธรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การเกษตร อุตสาหกรรมและเศรษฐกิจ

3.2 มุมนักเขียนท้องถิ่น ห้องสมุดทุกแห่งรวบรวมผลงานนักเขียนท้องถิ่นที่มีผลงานมีชื่อเสียงระดับชาติและเป็นที่รู้จักภายในท้องถิ่นเพื่อประกาศเกียรติคุณทำให้ประชาชนในแต่ละพื้นที่เกิดความภาคภูมิใจในพลังสร้างสรรค์ของท้องถิ่นของตนและเยาวชนรุ่นหลังเกิดแรงบันดาลใจที่จะเจริญรอยตาม ซึ่งห้องสมุดหลายแห่งได้รับการตอบสนองจากนักเขียนหรือทายาทนักเขียนให้ความอนุเคราะห์มอบผลงาน จึงทำให้เกิดห้องและมุมนักเขียนขึ้นในหลายพื้นที่ เช่น มุมนาวรัตน์ พงษ์ไพบูลย์ ที่ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี เป็นต้น

นอกจากนี้ ทำให้ห้องสมุดประชาชนอื่น ๆ ในหลายพื้นที่เกิดความตื่นตัวที่จะสืบค้นและรวบรวมผลงานของนักเขียนท้องถิ่นและนำมารวบรวมไว้ในห้องสมุดของตน

3.3 มุมวรรณกรรมพื้นบ้าน ห้องสมุดรวบรวมวรรณกรรมพื้นบ้านทั้งที่อยู่ในรูปของเอกสารสิ่งพิมพ์และที่เป็นตำนานเล่าสืบต่อกันมา ห้องสมุดตัวอย่างที่ริเริ่มจัดมุมวรรณกรรม เช่น ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม แสดงจิตรกรรมฝาผนัง เรื่องสังข์ทอง โดยเขียนไว้ที่ฝาผนังห้องสมุดเพื่อเกิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าพระพุทธเลิศหล้านภาลัย รัชกาลที่ 2 เป็นต้น

3.4 มุมธรรมะ ห้องสมุดหลายแห่งจัดทำห้องธรรมะหรือมุมธรรมะ ซึ่งนอกจากจะนำเสนอประวัติและผลงานของพระสงฆ์ที่เป็นที่เคารพในพื้นที่แล้วยังได้จัดหนังสือพระไตรปิฎกและรวบรวมหนังสือธรรมะตลอดจนเทปธรรมะให้บริการเพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าอีกด้วย

3.5 บริการแนะแนว เนื่องจากผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนไม่น้อยศึกษานอกระบบโรงเรียนจึงมีการจัดมุมแนะแนวขึ้นในห้องสมุด เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับโอกาสทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งที่จัดการเรียนการสอน ค่าเล่าเรียนและรายละเอียดพื้นฐานอื่น ๆ

4. อุทยานการศึกษา เมื่อเริ่มโครงการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ศาสตราจารย์ ดร. ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์ อดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการได้ตั้งความหวังไว้ว่าห้องสมุดแต่ละแห่งจะมีบริเวณพอที่จะจัดเป็นอุทยานการศึกษาให้ประชาชนสามารถศึกษาหาความรู้และพักผ่อนหย่อนใจไปด้วยกัน ความหวังนี้อาจมีข้อจำกัดสำหรับบางห้องสมุดในการหาสถานที่ที่อยู่ใจกลางชุมชนและมีขนาดเพียงพอสำหรับก่อสร้างห้องสมุดและจัดสวนรอบ ๆ บริเวณห้องสมุด แต่ห้องสมุดทุกแห่งได้รับความร่วมมือสนับสนุนจากชุมชน วัด สถานศึกษา หน่วยงานราชการ ตลอดจนรัฐวิสาหกิจ จึงมีพื้นที่พอสำหรับจัดสวนหย่อมหน้าอาคาร ห้องสมุดหลายแห่งมีบริเวณด้านนอกเป็นสนามหญ้าและสนามเด็กเล่น และห้องสมุดประมาณสิบกว่าแห่งสามารถจัดเป็นอุทยานการศึกษาที่ร่มรื่น มีแมกไม้ปกคลุม มีที่อ่านหนังสือในสวน ศาลาจัดกิจกรรม สวนสมุนไพร สวนวรรณคดีและพื้นที่สำหรับออกกำลังกาย

5. การพัฒนาบุคลากรห้องสมุด บทบาทหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จะสัมฤทธิ์ผลจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพ ประสพการณ์และความพร้อมที่จะอุทิศตนให้กับงานห้องสมุด สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจึงได้เตรียมการด้านบุคลากรอย่างเป็นขั้นตอน นับตั้งแต่การขออัตรากำลังให้แต่ละห้องสมุดให้มีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่อย่างน้อย 3 คน และต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์หรือการศึกษาเกี่ยวกับบรรณารักษศาสตร์ รวมทั้งการจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรห้องสมุดรวมทั้งหัวหน้าฝ่ายห้องสมุดของศูนย์การศึกษา นอกโรงเรียนจังหวัด ให้มีความรู้ความเข้าใจสามารถพัฒนาห้องสมุดให้เป็นไปตามแนวทางห้องสมุดมิติใหม่

บทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”

จากวัตถุประสงค์ดังกล่าวที่มุ่งให้ห้องสมุดประชาชน เป็นศูนย์การเรียนรู้และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชนทุกคน สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กระทรวงศึกษาธิการมีนโยบายให้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” รวมทั้งห้องสมุดประชาชนทุกประเภทจัดบริการที่สอดคล้องกับบทบาทของห้องสมุดประชาชน 4 ด้าน ดังนี้ (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2538: 2; ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. 2551: 5-7)

1. ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน (Local information center) เป็นการจัดกิจกรรมเพื่อรวบรวมข้อมูลประเภทต่าง ๆ ในชุมชนทุกรูปแบบ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าไปศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าวิจัยเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาอาชีพของตน พร้อมทั้งรับรู้ข่าวสารเหตุการณ์ต่าง ๆ ของท้องถิ่นของประเทศและทั่วโลก อีกทั้งยังมีจุดประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้พักผ่อนหย่อนใจและจรรโลงใจจากสื่อความรู้ที่มีอยู่ในห้องสมุด เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร กฤตภาค สื่อสาริต สื่อทดลอง สื่อภูมิปัญญาท้องถิ่น สื่อโสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น กิจกรรมห้องสมุดที่ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมบทบาทในด้านต่าง ๆ ได้แก่

1.1 กิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการค้นคว้า เช่น การประกวดการอ่าน การจัดนิทรรศการ การเล่านิทาน การเล่าเรื่องจากหนังสือ การประกวดยอดนักอ่าน การโต้วาที การปาฐกถา เป็นต้น

1.2 กิจกรรมการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การอภิปราย การบรรยายโดยปราชญ์ท้องถิ่น การศึกษาดูงานในท้องถิ่น การรวบรวมผลงานของภูมิปัญญาในท้องถิ่น เป็นต้น

1.3 กิจกรรมห้องสมุดเคลื่อนที่สู่ชุมชน เช่น การนำยาม ถุง กระเป๋่า หีบ เรือ รถยนต์ รถไฟเคลื่อนไปตามชุมชน จัดหาหนังสือไปบริการตามจุดหรือหน่วยงานสำคัญที่ประชาชนไม่สามารถเดินทางมาใช้ห้องสมุดได้ เช่น เรือนจำ โรงงาน บ้านพักคนชรา โรงพยาบาล เป็นต้น รวมทั้งการสอนหรือฝึกอบรมการประดิษฐ์ หัตถกรรม และการฝึกอาชีพต่าง ๆ

1.4 กิจกรรมส่งเสริมการรวมกลุ่มประชาชนตามความรู้และความสนใจ เช่น กลุ่มสนใจวิชาชีพ ชมรมต่าง ๆ เช่น ชมรมนักอ่าน ชมรมอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ชมรมสมุนไพร การแข่งขันกีฬา เป็นต้น

1.5 กิจกรรมครอบครัวสัมพันธ์ เช่น จัดให้มีสนามเด็กเล่น จัดมุมเด็กและมุมครอบครัว จัดในโอกาสวันสำคัญ ๆ เช่น วันพ่อ วันแม่ วันครอบครัว วันตรุษสงกรานต์ เป็นต้น

2. ด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน (Community learning center) เพื่อให้ห้องสมุดเป็นแหล่งส่งเสริมการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับประชาชนที่ห้องสมุดแห่งนั้นตั้งอยู่ เนื่องจากประชาชนในชุมชนมีพื้นฐานและระดับความรู้แตกต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศและความรู้ที่ต่างกัน ดังนั้นห้องสมุดจึงต้องทำหน้าที่เป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่ประชาชนในเรื่องที่ประชาชนอยากรู้ ควรรู้ และต้องรู้ โดยใช้สื่อสำเร็จรูปและสื่อประสม ที่สามารถนำเสนอให้แก่

ประชาชนได้ศึกษาเรียนรู้อย่างลึกซึ้งทั้งรายบุคคลและรายกลุ่ม ทั้งในบริเวณและนอกบริเวณ ห้องสมุดโดยประสานหรือขอความร่วมมือจากหน่วยงาน องค์การทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นตระหนักและมีโอกาสศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติม แก้ปัญหาการดำรงชีพ พัฒนางานอาชีพ และพัฒนาตนเองและสังคม กิจกรรมห้องสมุดที่ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมบทบาทในด้านนี้ ได้แก่

2.1 กิจกรรมแนะแนวการศึกษานอกโรงเรียน เช่น แนะนำการศึกษาอาชีพ ทำเนียบตลาดแรงงาน แหล่งทรัพยากร จัดป้ายนิเทศ ตลาดนัดทวิ้ออาชีพ ศึกษาดูงาน เป็นต้น

2.2 กิจกรรมการบริการชุดทดลองและชุดสาธิตต่าง ๆ เช่น สาธิตการทดลอง นวัตกรรมใหม่ ๆ เช่น เครื่องตัดหญ้า ระบบน้ำหยด การทดสอบความชื้นของข้าว การทดลองความเป็นกรดเป็นด่างของดิน เป็นต้น

2.3 กิจกรรมการบริการตามหลักสูตรการศึกษาจากระบบโรงเรียนของสถาบันต่าง ๆ โดยจัดพื้นที่ให้บริการ ได้แก่ แนะนำการศึกษาหรือหลักสูตร จัดเป็นห้องเรียน และมุมการศึกษาทางไกล เช่น มุมมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชหรือมุม มสธ. มุมมหาวิทยาลัยรามคำแหง หรือมุม มร. เป็นต้น

3. ด้านการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชนหรือเป็นศูนย์ประชาคม (Community activity center) ห้องสมุดประชาชนต้องเป็นผู้ดำเนินการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อบริการแก่ชุมชน หรือเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้แก่กลุ่มชุมชนต่าง ๆ ในการจัดกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ของประชากรในท้องถิ่น เช่น กิจกรรมเกี่ยวกับการแสดงศิลปวัฒนธรรม การจัดพิธีกรรมทางวัฒนธรรมของท้องถิ่น การประชุมสัมมนา อภิปราย สาธิต การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ของหน่วยงานในท้องถิ่น หรือกลุ่มอาชีพในท้องถิ่น เป็นต้น กิจกรรมห้องสมุดที่ส่งเสริมบทบาทในด้านนี้ ได้แก่

3.1 บริการสถานที่จัดประชุมสัมมนา การแสดงผลผลิตภัณฑ์ เช่น การจัดประชุม สมาชิกชมรม สมาคม และแสดงกิจกรรมชมรม จัดมุมแสดงสินค้าพื้นเมือง จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม พื้นบ้าน การแต่งงาน เป็นต้น

3.2 กิจกรรมเด็กและครอบครัว เช่น วันเด็ก วันแม่ วันพ่อ การบรรยายเกี่ยวกับเด็กและครอบครัว เป็นต้น

3.3 กิจกรรมอเนกประสงค์ของชุมชน เช่น ศิลปวัฒนธรรม การแต่งงาน การดำเนินการเชิงธุรกิจ สนามเด็กเล่น เป็นต้น

4. ด้านการเป็นศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน (Community learning network) ห้องสมุดประชาชนแห่งนั้นต้องดำเนินการให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ระหว่างแหล่งความรู้ต่าง ๆ ในชุมชน โดยห้องสมุดประชาชนอาจเป็นแม่ข่ายเองหรือเป็นเครือข่ายความรู้ร่วมกับแหล่งความรู้อื่นเพื่อสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ให้เข้มแข็งและแพร่กระจายความรู้ออกไปให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ กิจกรรมห้องสมุดที่ส่งเสริมบทบาทในด้านนี้ ได้แก่

4.1 การบริการข้อมูลข่าวสารและสื่อ เช่น การหมุนเวียนและแลกเปลี่ยนสื่อสารทรัพยากรสนเทศไปยังห้องสมุดอื่น ๆ ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนและแหล่งความรู้ในชุมชนใกล้เคียง เป็นต้น

4.2 การพัฒนา การผลิต เผยแพร่ และฝึกอบรม เช่น ผลิตเอกสาร แผ่นปลิว อบรมพัฒนาบุคลากร ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานเพื่อที่จะให้การเผยแพร่สื่อสารสนเทศสู่เครือข่ายอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

โดยสรุปห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” เป็นห้องสมุดประชาชนที่อยู่ในการกำกับดูแลของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กระทรวงศึกษาธิการ จัดสร้างขึ้นเพื่อเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในวโรกาสที่มีพระชนมายุ 36 พรรษา ใน พ.ศ. 2534 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งสรรพความรู้ต่าง ๆ ที่สมบูรณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งการเป็นศูนย์ข้อมูล ข่าวสารชุมชน ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน ศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชนและเป็นแหล่งพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน

ความพึงพอใจต่อการบริการห้องสมุด

ความหมายของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2546: 775) ให้ความหมายว่า พอใจ ชอบใจ นอกจากนี้มีผู้ให้คำอธิบายความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

กู๊ด (Good. 1973: 320) ให้ความหมายว่า สภาพ คุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติต่าง ๆ ที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

โวลแมน (Wolman. 1973: 149) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ (gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีและมีความสุขเมื่อบุคคลได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และ ชุชนะ รุ่งปัจฉิม (2543: 18) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจต่อการบริการในมิติต่างๆ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้ในสิ่งที่ได้รับไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการ ในระดับที่ตรงกับการรับรู้ในสิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ทั้งนี้การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

2. ลักษณะของความพึงพอใจต่อการบริการ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์การบริการ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่

เกิดขึ้น โดยมีองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ 2 ประการ คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ และคุณภาพของการบริการ

3. ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการในแง่ของปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจ ระดับของความพึงพอใจและประเภทของความพึงพอใจ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ

ดังนั้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจต่อการบริการ หมายถึง ภาวะทางอารมณ์หรือความรู้สึกทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่บุคคลได้รับว่าตรงตามความต้องการและความคาดหวังเอาไว้หรือไม่ และอย่างไร ซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการจะมีความสำคัญต่อทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการสามารถกำหนดคุณลักษณะของการบริการและประเมินคุณภาพของการบริการได้จากระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จของงานบริการ

ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับวิธีการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยกระทำทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนเกิดความประทับใจและหวนกลับมาใช้บริการอีก การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะช่วยให้สามารถพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญทั้งต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนั้นเอก สุวรรณบัณฑิต และภัสกร อุดลพัฒน์กิจ (2554: 150-152) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และรูปแบบของบริการที่ผู้ใช้บริการชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวเป็นการประเมินความรู้สึก ความคิดเห็นและวิธีการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามคุณลักษณะที่ผู้ใช้บริการต้องการ ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการได้ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการและสามารถสนองตอบการบริการที่ตรงกับความเป็นจริงตามลักษณะและรูปแบบที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดี มีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ย่อมส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ บุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจต่อการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของการบริการ

การให้ความสำคัญต่อผู้ให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ เมื่อผู้ปฏิบัติงานให้บริการมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติย่อมเกิดทัศนคติที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลให้ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและเต็มความสามารถ ทำให้ผลงานที่ออกมา มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ และส่งผลให้การบริการนั้นประสบความสำเร็จในที่สุด

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการช่วยสร้างคุณภาพชีวิตของบุคคลให้ดีขึ้น เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ก็ย่อมที่จะพยายามนำเสนอบริการที่เหมาะสมและดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการตามที่ตนคาดหวังไว้ ซึ่งโดยทั่วไปการดำเนินชีวิตของบุคคลต้องพึ่งพาการบริการในหลายด้าน เมื่อได้รับการบริการที่ดีย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลให้ดีขึ้นตามไปด้วย

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการกำหนดคุณลักษณะรูปแบบการบริการและการประเมินการบริการ ซึ่งในการดำเนินงานบริการจำเป็นต้องให้ความสำคัญทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการที่จะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพและความสำเร็จของการบริการ รวมทั้งการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่บุคคล

ความพึงพอใจต่อการบริการห้องสมุด

ผู้ใช้บริการห้องสมุดอาจมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดในบางเรื่องหรือทั้งหมด ซึ่งขึ้นกับการจัดการองค์ประกอบต่าง ๆ ของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการห้องสมุด มีดังนี้

1. การบริหารจัดการห้องสมุด หน้าที่หลักที่ห้องสมุด คือ จัดเตรียมทุกอย่างเพื่ออำนวยความสะดวกและสนองความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งต้องอาศัยการบริหารจัดการทรัพยากรห้องสมุดและบริการสารสนเทศให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและโครงสร้างของห้องสมุด โดยจัดให้มีคณะกรรมการบริหารห้องสมุดซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการห้องสมุด หรือชุมชน ทำหน้าที่กำหนดนโยบายการพัฒนาและประเมินผลการดำเนินงาน โดยผู้บริหารห้องสมุด และบุคลากรห้องสมุดทำหน้าที่ตามภาระงานห้องสมุด ทั้งนี้เพื่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการที่ดี โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้ห้องสมุดและชุมชน (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. 2549: ออนไลน์)

2. ด้านบุคลากร ห้องสมุดมีบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มีความสามารถในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น อธิษาศัยไมตรี และมีมนุษยสัมพันธ์ เช่น พูดจาไพเราะ อ่อนหวาน มีมารยาทที่ดี ให้ความสำคัญต่อคำถามของผู้ใช้บริการ มีความอดทนและพยายามค้นหาคำตอบแก่ผู้ใช้ เป็นต้น นอกจากนี้ควรใฝ่หาความรู้และฝึกทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุด ทั้งนี้ห้องสมุดควรมีการพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง

3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอย่างเพียงพอ และตรงความต้องการของผู้ใช้ ได้แก่ การมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยทันต่อเหตุการณ์และสถานการณ์ปัจจุบัน และมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถสืบค้นหรือเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ทั้งนี้โดยคำนึงถึงนโยบายและเป้าหมายของห้องสมุดซึ่งอยู่ในบริบทของชุมชนและสังคม

4. ด้านการบริการห้องสมุด งานบริการเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุด การดำเนินงานต่าง ๆ ของห้องสมุดก็เพื่อมุ่งสู่การให้บริการที่ดีที่สุดแก่กลุ่มเป้าหมาย งานบริการของห้องสมุดจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการอ่าน ศึกษา ค้นคว้า และสร้างความรู้รักที่ดีต่อบรรณารักษ์ และงานห้องสมุด ส่งเสริมให้ผู้ใช้เกิดนิสัยรักการอ่านและค้นคว้ามากขึ้น (สมจิต พรหมเทพ, 2542: 7-9) นอกจากนี้การบริการแนะแนวการอ่านทั้งรายบุคคลและรายกลุ่มยังช่วยกระตุ้นความสนใจในการอ่านแก่ผู้ใช้ทั่วไป การบริการของห้องสมุดควรมีรูปแบบที่หลากหลาย ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการซีดี-รอม บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ บริการยืมหนังสือใหม่ระหว่างวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการ บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นต้น และเข้าถึงผู้ใช้ได้ทุกกลุ่มอย่างเสมอภาค โดยเน้นให้ผู้ใช้เกิดความประทับใจและมีความพึงพอใจในการบริการที่ดีของห้องสมุด

5. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีโทรคมนาคมมาประยุกต์ใช้กับงานบริการและการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ในองค์กรนั้นจะช่วยยกระดับคุณภาพและมาตรฐานในการบริหารจัดการและการให้บริการ ซึ่งในการบริการของห้องสมุดนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกลไกสำคัญนำไปสู่การเข้าถึงสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ห้องสมุดต้องจัดเตรียมทั้งด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และบุคลากรให้พร้อมและมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกและช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการอย่างสะดวก รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

6. ด้านอาคารและสถานที่ ห้องสมุดควรตั้งอยู่บริเวณศูนย์กลางชุมชน มีการออกแบบอย่างเหมาะสมด้านอาคารสถานที่สวยงามดึงดูดความสนใจให้ประชาชนเข้ามาใช้ห้องสมุด และการตกแต่งภายในที่สะดวกสบายน่าเข้าไปใช้ ให้บรรยากาศที่ผ่อนคลายเงียบสงบเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้พื้นที่และที่นั่งอ่านเพียงพอ แสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม อากาศถ่ายเท และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น บริการถ่ายสำเนาเอกสาร ห้องน้ำที่สะอาด ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน บอร์ดข่าวสารต่าง ๆ เอกสารหรือแผ่นพับแนะนำการใช้บริการห้องสมุด เป็นต้น (กิติเกษม ใจชื่น, 2536: 76)

7. ด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด การประชาสัมพันธ์จึงเป็นเครื่องมือสำคัญหนึ่งในการบริหารจัดการห้องสมุด ห้องสมุดจำเป็นต้องสร้างความเข้าใจและสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้และชุมชน รวมทั้งการแสวงหาความร่วมมือจากบุคคลอื่นเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุด โดยใช้ช่องทางประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ให้ผู้คนรู้จักห้องสมุดยอมรับ สนับสนุนและเข้าร่วมกิจกรรมของ

ห้องสมุด ซึ่งการประชาสัมพันธ์ควรมีทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด โดยจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์หลากหลายรูปแบบ เช่น แผ่นพับ ป้ายประกาศ รายการวิทยุชุมชน อีเมล เว็บไซต์ห้องสมุด เป็นต้น รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของห้องสมุด เช่น กล้องแสดงความคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อรับรู้ข้อมูลป้อนกลับจากผู้ใช้งานห้องสมุดและใช้ในการปรับปรุงการบริการ การประชาสัมพันธ์เป็นการสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างห้องสมุดกับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นได้ (กิติเกษม ใจชื่น. 2536: 72-74)

การวัดความพึงพอใจต่อการบริการห้องสมุด

ความพึงพอใจเป็นนามธรรมและเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดได้โดยตรง โดยทั่วไปมักวัดจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการซึ่งพิจารณาจากระดับความรู้สึกของผู้ใช้ห้องสมุดที่มีต่อการบริการและกิจกรรมของห้องสมุด ซึ่งวิธีการวัดอาจทำได้หลายวิธี ดังนี้ (สาโรช ไชยสมบัติ. 2534: 39; วิทยา พรพชรพงศ์. 2555: ออนไลน์)

1. การใช้แบบสอบถาม วิธีการนี้นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายทั้งในแวดวงธุรกิจและวิชาการ โดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นอย่างเป็นระบบผ่านการตรวจสอบทางสถิติจนเป็นเครื่องมือที่ได้มาตรฐาน รวบรวมข้อมูลทำได้โดยขอความร่วมมือจากกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบสอบถามที่กำหนดข้อคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบหรือเป็นแบบคำตอบอิสระ ข้อคำถามจะสอบถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ห้องสมุดกำลังให้บริการอยู่ เช่น รูปแบบบริการต่าง ๆ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ วิธีนี้นับเป็นวิธีวัดความพึงพอใจที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ทราบข้อมูลเชิงคุณภาพ แต่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามได้ตรงกับข้อเท็จจริง มีการจดบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์และอาจใช้การบันทึกเสียงและภาพเพื่อใช้ในการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล การสัมภาษณ์สามารถทำได้ทั้งรายบุคคลและรายกลุ่ม ดังนี้

- 2.1 การสัมภาษณ์รายบุคคล เป็นวิธีที่นิยมในการสำรวจข้อมูลเชิงคุณภาพมากกว่าปริมาณ เนื่องจากสามารถสอบถามข้อมูลเชิงลึก รวมถึงความรู้สึกได้

- 2.2 การสัมภาษณ์กลุ่ม หรือเรียกว่าการอภิปรายกลุ่ม (Focus group) เป็นการกำหนดหัวข้อให้สมาชิกในกลุ่มพิจารณาและแสดงความคิดเห็นร่วมกัน โดยแต่งตั้งบุคคลที่เหมาะสมเป็นผู้ดำเนินรายการอภิปราย เพื่อตั้งข้อคำถาม สรุปและควบคุมประเด็นสนทนา

3. การสังเกต เป็นการสังเกตจากพฤติกรรมของผู้ใช้ห้องสมุดทั้งก่อนรับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังได้รับบริการแล้ว ซึ่งได้แก่ กิริยาท่าทาง การพูด สีหน้าและความถี่ของการขอรับบริการ โดยบันทึกข้อมูลพฤติกรรมเหล่านี้ที่ได้พบเห็นไว้อย่างเป็นระบบ เช่น การใช้แบบสำรวจรายการ (Check list) การใช้มาตราประมาณค่า (Rating scale) เป็นต้น การสังเกตอาจทำอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ใช้บริการและบริบทของ

การวัดประเมินการวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้นสามารถเลือกทำได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย โดยการวัดความพึงพอใจควรดำเนินการอย่างเป็นระบบเพื่อให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพและได้ผลลัพธ์ที่น่าเชื่อถือ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

ชา (Cha. 1998) ศึกษาการใช้ประโยชน์จากมาตรฐานห้องสมุดประชาชนสำหรับการวางแผนและการประเมินตามการรับรู้ของผู้บริหารห้องสมุดประชาชนในมลรัฐแคนซัส มลรัฐวิสคอนซินและมลรัฐเท็กซัส กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้อำนวยการห้องสมุดประชาชน จำนวน 737 คน จากประชากร จำนวน 1,198 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้อำนวยการห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่รับรู้ถึงคุณค่าของมาตรฐานห้องสมุดประชาชนของรัฐที่จะนำมาใช้ในการวางแผนและการประเมิน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การประเมินระดับการบริการ การระบุดูอ่อนของการบริการ การเปรียบเทียบการบริการกับห้องสมุดแห่งอื่น ๆ รวมทั้งการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของห้องสมุด นอกจากนี้ผู้อำนวยการห้องสมุดประชาชนมีความเห็นว่า มาตรฐานด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการมีประโยชน์มากกว่ามาตรฐานด้านบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวก และมีข้อเสนอแนะให้นำประเด็นการวางแผนและการประเมินห้องสมุดประชาชนที่เน้นชุมชนไปใช้ในการปรับปรุงมาตรฐาน

ไวท์ (White. 2002) ศึกษาการประเมินห้องสมุดประชาชนในมลรัฐฟลอริดา โดยการใช้เครื่องมือวัดผลการดำเนินงานที่เรียกว่าตัวแบบการวัดสมรรถนะ (Performance Measurement Model) ซึ่งมี 6 กระบวนการ ได้แก่ การวางแผนและการจัดหา (Planning; & acquisition) ทรัพยากร (Resources) กิจกรรม (Activities) ผลลัพธ์ (Output) การประเมิน (Evaluation) และ สารสนเทศ (Information) รวมทั้งศึกษาการรับรู้ต่อเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินห้องสมุดของผู้บริหารห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ หัวหน้าห้องสมุดประชาชนในมลรัฐฟลอริดา จำนวน 40 คน ที่ตอบแบบสอบถามกลับมาหรือคิดเป็นร้อยละ 53 ของจำนวนหัวหน้าห้องสมุดทั้งหมด 75 คน โดยใช้วิธีการสำรวจและดำเนินการวิจัยเป็น 2 ระยะ โดยระยะแรกเป็นการสำรวจใช้แบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และระยะที่สองเป็นการสัมภาษณ์ เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วง ค.ศ. 2000 - 2001 ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดประชาชนในมลรัฐฟลอริดามีการวัดและประเมินผลการดำเนินงานโดยใช้วิธีการที่หลากหลาย มีการลงทุนจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรบุคคลในด้านนี้เพิ่มขึ้นเพื่อดำเนินการวัดผลการปฏิบัติงาน และพบว่าการรับรู้ของผู้บริหารและวัฒนธรรมองค์กรมีส่วนสำคัญต่อกระบวนการประเมินห้องสมุด ดังนั้น มีการปรับปรุงตัวแบบการวัดสมรรถนะเพิ่มความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรมากขึ้น

บีเมอร์ เดเซซาร์และจาฟาร์ (Beemer; DeCesare; & Jarfar. 2002) ศึกษาเพื่อสำรวจการใช้ห้องสมุดประชาชนและพิพิธภัณฑสถานของเมืองสปริงฟิลด์ มลรัฐอิลลินอยส์ ประเทศสหรัฐอเมริกา

จำนวน 10 แห่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มีอายุ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 629 คนซึ่งมีความแตกต่างด้านอายุ เชื้อชาติ การศึกษาและฐานะทางเศรษฐกิจ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ อายุ 43 ปี และมีรายได้ปีละประมาณ 25,000 เหรียญสหรัฐต่อปี เข้ามาใช้ห้องสมุดโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยืมหนังสือและใช้หนังสืออ้างอิง ความถี่ในการใช้ห้องสมุดเดือนละ 1-2 ครั้ง วันและช่วงเวลาที่ใช้เข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุด คือ วันเสาร์ เวลา 12.00-17.00 น. และช่วงเวลาที่ผู้ใช้ใช้น้อย คือ ช่วงเช้า 7.00 – 8.00 น. ของทุกวัน

ห้องสมุดคอมไฮรี เลบาร์แลนนา (An Chomhairie Leabharlanna. 2003) ศึกษาโดยการสำรวจการใช้ห้องสมุดประชาชนในประเทศไอร์แลนด์ โดยการสัมภาษณ์ประชาชนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ทั้งผู้ใช้ห้องสมุดที่เป็นสมาชิกและผู้ที่ไม่เป็นสมาชิกห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่ใช้ห้องสมุดมากที่สุด คือ กลุ่มคนอายุระหว่าง 35-44 ปี ผู้ที่ใช้ห้องสมุดน้อยที่สุดหรือเข้าใช้ประมาณเดือนละ 1 ครั้ง คือกลุ่มคนอายุ 15-20 ปี เหตุผลส่วนใหญ่ที่ทำให้เข้าใช้ห้องสมุด คือ ต้องการอ่านและยืมหนังสือ

แฮมเมเทอร์ (Hemmeter. 2006) ศึกษาการใช้ห้องสมุดประชาชนของครัวเรือนและเปรียบเทียบกับบริการของร้านหนังสือขนาดใหญ่ในเมืองบัลติมอร์ ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโครงการสำรวจการศึกษาของครัวเรือนทั่วประเทศ (The National Household Education Survey - NHES) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แต่ละครัวเรือนทางโทรศัพท์ จำนวน 55,000 ครัวเรือน และศึกษาข้อมูลย้อนหลังตั้งแต่ ค.ศ. 1996 หรือศึกษาในระยะเวลา 10 ปี ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับอุดมศึกษา มีบ้านอยู่ห่างจากห้องสมุดใกล้สุดประมาณ 1-2 ไมล์และห่างสุดประมาณ 10 ไมล์ มีรายได้เฉลี่ย 50,000-75,000 เหรียญสหรัฐต่อปี และส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดเฉลี่ย 1 ครั้งต่อเดือน จุดมุ่งหมายในการใช้ห้องสมุดของครัวเรือนต่าง ๆ ได้แก่ การยืมหนังสือและวีดิทัศน์ การเข้าร่วมกิจกรรมห้องสมุด เช่น การเล่านิทาน การประดิษฐ์สิ่งของวัสดุต่าง ๆ เป็นต้น การเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ที่บ้านมายังเครือข่ายห้องสมุด การโทรศัพท์เพื่อยืมหนังสือต่อ การให้ห้องสมุดจัดส่งหนังสือมาให้ทางไปรษณีย์และการใช้ห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการสารสนเทศของห้องสมุดที่ใช้ ได้แก่ สารสนเทศเพื่อใช้ในการทำการบ้าน การยืมหนังสือเกี่ยวกับนันทนาการหรือการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ สารสนเทศเกี่ยวกับการรับสมัครงาน สารสนเทศเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และสารสนเทศเกี่ยวกับสุขภาพและการบริโภค ผลการเปรียบเทียบการใช้บริการห้องสมุดกับร้านหนังสือขนาดใหญ่พบว่า ร้านหนังสือขนาดใหญ่จะมีกิจกรรมต่าง ๆ คล้ายคลึงกับห้องสมุดประชาชนแต่กลับไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการใช้ห้องสมุด

มอสท์ (Most. 2009) วิจัยกรณีศึกษาเกี่ยวกับห้องสมุดประชาชนในทางตอนเหนือของมลรัฐฟลอริดา ประเทศสหรัฐอเมริกาโดยตั้งข้อคำถามว่า “ห้องสมุดประชาชนในชนบทของสหรัฐอเมริกาสร้างขึ้นมาเพื่อมีหน้าที่อะไร?” จากแนวความคิดที่ว่าบทบาทของห้องสมุดประชาชนต้องสัมพันธ์กับความเข้าใจที่ถูกต้องของประชาชนที่ใช้ห้องสมุด ใช้ทั้งวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการใช้แบบสอบถาม โดยสำรวจบทบาทของห้องสมุดทางกายภาพจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการของ

ห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่ใช้ห้องสมุดและบุคลากรห้องสมุด นอกจากนี้ ได้มีการศึกษาซ้ำในห้องสมุดประชาชนหลายแห่งในเมืองต่าง ๆ ในประเทศแคนาดา ได้แก่ รัฐโตรอนโต รัฐแวนคูเวอร์ รัฐโนวาสโกเชียและรัฐฮาลิแฟกซ์ ซึ่งพบว่าวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ของผู้ใช้ห้องสมุด ได้แก่ การใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ การใช้ห้องสมุดเป็นสถานที่พบปะสังสรรค์ ติดต่อกันทางธุรกิจ และการใช้ห้องสมุดเพื่อค้นหาตัวตนของตนเอง สารสนเทศส่วนใหญ่ที่ผู้ใช้ ได้แก่ สารสนเทศด้านภูมิศาสตร์ มนุษยศาสตร์ ปรัชญา สังคมวิทยาและการศึกษาสารสนเทศ ผลสรุปของการวิจัยพบว่า ห้องสมุดประชาชนมีหน้าที่ให้บริการแก่ชุมชนในฐานะที่เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารหรือ สารสนเทศ เนื่องจากเป็นสถานที่ที่ประชาชนคุ้นเคยเป็นอย่างดีและสามารถรับรู้เรื่องราวต่างได้จาก ห้องสมุด รวมทั้งห้องสมุดเป็นแหล่งความรู้ที่สามารถสนับสนุนในการสร้างทุนทางสังคมให้กับ ผู้ใช้บริการ

สรุปงานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดประชาชน ได้แก่ งานวิจัยของบีเมอร์ เดเซซาร์และจาฟาร์ (Beemer; DeCesare; & Jarfar. 2002) พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในมลรัฐอิลลินอยส์ ประเทศสหรัฐอเมริกาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เข้ามาใช้ห้องสมุดเพื่อยืมหนังสือและใช้หนังสืออ้างอิง งานวิจัยของเลบาร์แลนนา (Leabharlanna. 2003) พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในประเทศ ไอร์แลนด์ ส่วนมีเหตุผลในการเข้าใช้บริการห้องสมุด คือ ต้องการอ่านและยืมหนังสือ งานวิจัยของ แฮมเมเตอร์ (Hemmeter. 2006) ที่พบว่าวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ของผู้ใช้ห้องสมุด คือ การยืมหนังสือ และวิดิทัศน์และการเข้าร่วมกิจกรรมห้องสมุด และงานวิจัยของมอสท์ (Most. 2009) ที่พบว่าวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ของผู้ใช้ห้องสมุด คือ การใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้และเป็นสถานที่พบปะสังสรรค์หรือ ติดต่อกันทางธุรกิจ นอกจากนี้ยังพบว่าห้องสมุดประชาชนมีหน้าที่ให้บริการแก่ชุมชนในฐานะที่เป็น แหล่งข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากเป็นสถานที่ที่ประชาชนคุ้นเคยเป็นอย่างดี

2. การประเมินการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน ได้แก่ งานวิจัยของชา (Cha. 1998) ที่ศึกษาการใช้มาตรฐานห้องสมุดในการประเมินการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนและพบว่า มาตรฐานด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสามารถใช้วัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ งานวิจัยของไวท์ (White. 2002) ประเมินผลการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนโดยใช้ตัวแบบ การวัดสมรรถนะซึ่งพบว่าการรับรู้ของผู้บริหารห้องสมุดและวัฒนธรรมองค์กรมีส่วนสำคัญต่อการ ประเมินห้องสมุด

งานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดประชาชนทั่วไป

สุกัญญา ตันติกัลยาภรณ์ (2523) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการด้านบริการและกิจกรรม จากห้องสมุดประชาชนในเขตเทศบาลเมืองภูเก็ต โดยสำรวจความต้องการด้านบริการและกิจกรรม ของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนแยกตามสถานภาพการศึกษา อายุ อาชีพ ตลอดจนสาเหตุของการไม่เข้า ใช้ห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน จำนวน 600 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าบริการและกิจกรรมของห้องสมุดที่ประชาชน

ต้องการมากที่สุด คือ ต้องการให้ห้องสมุดมีหนังสือประเภทต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ต้องการให้ขยายพื้นที่ห้องสมุดให้กว้างขวางกว่าเดิม และต้องการให้ห้องสมุดมีชั้นหนังสือเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม นอกจากนี้ ยังพบว่าสาเหตุที่สำคัญที่ทำให้ประชาชนไม่เข้าใช้บริการห้องสมุด ได้แก่ ห้องสมุดไม่มีสิ่งดึงดูดความสนใจให้เข้าใช้บริการ

อรอนงค์ พลลดา (2539) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นการใช้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ของนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นซึ่งเรียนทางไกล ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นที่เรียนทางไกล ปีการศึกษา 2538 จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ใช้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอลาดหลุมแก้วโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่ในระดับดีมาก และใช้บริการด้านหนังสือและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ด้านบุคลากร และด้านครุภัณฑ์ในระดับปานกลาง เมื่อการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุดจำแนกตามเพศและระดับการศึกษาของนักศึกษาหญิงและนักศึกษาชายพบว่าไม่มีความแตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้าน

อารีย์ ชื่นวัฒนา (Aree Cheunwattana, 1998) ศึกษาเรื่อง “สารสนเทศสำหรับการพัฒนาชนบท: กรณีศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดและสารสนเทศในชุมชนชนบทของประเทศไทย” ซึ่งใช้แนวความคิดของการเผยแพร่ความรู้หนังสือสำหรับผู้ใหญ่และสารสนเทศการพัฒนาคณ เพื่อปรับปรุงสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของชุมชน โดยการตรวจสอบสถานะปัจจุบันของห้องสมุดและบริการสารสนเทศชุมชนชนบทในประเทศไทยที่สัมพันธ์กับนโยบายสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศและความต้องการใช้สารสนเทศ โดยศึกษาจากกรณีศึกษา 5 กรณี ได้แก่ ห้องสมุดประชาชนสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 3 แห่ง ห้องสมุดเคลื่อนที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 1 แห่ง และห้องสมุดที่ทำหน้าที่เป็นห้องสมุดโรงเรียนและห้องสมุดชุมชน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 1 แห่ง วิธีวิจัยที่ใช้ คือ วิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่เป็นระยะเวลา 4 เดือน จากการศึกษาเอกสาร การตรวจสอบทรัพยากรห้องสมุด เว็บไซต์ สัมภาษณ์และการสังเกตแบบมีส่วนร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในชนบทมีความต้องการสารสนเทศหลากหลายในชีวิตประจำวัน แต่บริการของห้องสมุดและสารสนเทศยังขาดแคลนอยู่เป็นจำนวนมาก ห้องสมุดเคลื่อนที่และห้องสมุดชุมชนเป็นรูปแบบที่เหมาะสมในการบริการจัดส่งสารสนเทศสำหรับประชาชนในชนบท ซึ่งการศึกษานี้สะท้อนให้เห็นถึงภาพรวมการขาดแคลนของระบบสารสนเทศในชุมชน เนื่องจากห้องสมุดประชาชนควรเป็นห้องสมุดที่มีบทบาทหน้าที่โดยตรงในเรื่องนี้กลับมีข้อจำกัดหลายด้านที่ไม่สามารถประสบผลสำเร็จได้ ทั้งนี้เนื่องจากความหลากหลายของความต้องการสารสนเทศของประชาชนในชนบท และการขาดแคลนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในชนบท ซึ่งสามารถพัฒนาได้ด้วยการร่วมมือกันระหว่างสถาบันต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในประเทศ ตลอดจนการมีส่วนร่วมของชุมชน ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางการปรับปรุงไว้หลากหลายประการ ได้แก่ การปรับปรุงโครงสร้างองค์กรห้องสมุดประชาชนการใช้นโยบายความ

ร่วมมือระหว่างองค์กร การทำให้ชุมชนแข็งแกร่ง การพัฒนาบุคลากร และการเลือกสารสนเทศที่เหมาะสมกับชุมชน

อภิญา ลีป่อน้อย (2546) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการเปรียบเทียบปัญหาและแรงจูงใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอุดรธานี ใน 5 ด้าน คือ ด้านบริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งพิมพ์และด้านวัสดุครุภัณฑ์ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีปัญหาโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบริการ ด้านสิ่งพิมพ์และด้านวัสดุครุภัณฑ์มีปัญหาในระดับปานกลาง ด้านอาคารสถานที่และด้านบุคลากรมีปัญหาในระดับน้อย ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากรและด้านวัสดุครุภัณฑ์ มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านบริการและด้านสิ่งพิมพ์อยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิงมีปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดประชาชนและมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการใช้บริการห้องสมุดประชาชนโดยรวมไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา ประถมศึกษามีปัญหาในการใช้บริการโดยรวมและด้านบริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร มากกว่าผู้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา อนุปริญญา ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดประชาชนด้านบริการมากกว่าผู้บริการห้องสมุดประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาและอนุปริญญาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน มีข้อเสนอแนะให้ห้องสมุดประชาชนสังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอุดรธานี ควรพิจารณาปรับปรุงด้านบริการ ด้านสิ่งพิมพ์และด้านวัสดุครุภัณฑ์ เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้น ขณะเดียวกันควรพิจารณาปรับปรุงด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านวัสดุครุภัณฑ์ในฐานะที่เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้ประชาชนเกิดแรงจูงใจในการใช้บริการห้องสมุดมากขึ้น

วิลาวัลย์ รักพรา (2548) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประเมินผลการให้บริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนอำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้ห้องสมุด พบว่า อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทกิจกรรมที่มาใช้บริการ การมาใช้บริการ การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนอำเภอไชยปราการ บรรลุประสิทธิผลในภาพรวมของศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารของชุมชน ศูนย์การเรียนรู้ของชุมชน ศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน ได้แก่ ด้านบุคลากรกล่าวคือเจ้าหน้าที่บางคนไม่มีความรู้และทักษะในงานบริการ นอกจากนี้ ห้องสมุดยังประสบปัญหาด้านงบประมาณไม่เพียงพอ ซึ่งไม่เพียงพอในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับไว้ให้บริการแก่ประชาชน เนื่องจากไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากประชาชนทั่วไปและหน่วยงานในเครือข่าย เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

วชิรา กันธิยะ (2550) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านบุคลากร การบริการ อาคารสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ต้องการให้บุคลากรบริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและให้คำแนะนำให้ห้องสมุดจัดบริการทางอินเทอร์เน็ต การบริการยืม – คืนหนังสือโดยใช้คอมพิวเตอร์ การบริการถ่ายเอกสารและการจัดหาหนังสือและสื่อการเรียนรู้ที่ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการ ส่วนที่ผู้ใช้ห้องสมุดไม่ต้องการ คือ การเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานห้องสมุด การบริการสืบค้นทรัพยากรและการจัดห้องประชุมกลุ่มย่อย สำหรับปัญหาที่พบคือบุคลากรห้องสมุดมีจำนวนน้อย หนังสือ วารสารและสื่อไม่เพียงพอ ห้องสมุดมีเสียงรบกวน และอากาศภายในห้องสมุดไม่ถ่ายเท

จันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา (2550) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก ในด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน ด้านการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ของชุมชน ด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน และด้านการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริหารห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก จำนวน 378 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดทั้งโดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีเพศต่างกันและสถานภาพต่างกันมีความความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชนและด้านการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ของชุมชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชนและด้านการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชนไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรมห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก ได้แก่ การบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชุมชนยังมีน้อยและขาดความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ หนังสือแบบเรียนมีน้อยและมีสภาพเก่าและชำรุด ขาดบุคลากรในการดูแลห้องสมุดอย่างทั่วถึงควรมีการตั้งศูนย์อาชีพและจัดหนังสือเกี่ยวกับวิชาชีพไว้บริการ และควรเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุด

จุฑารัตน์ ชีรธร (2550) ศึกษาวิจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการให้บริการของห้องสมุดที่ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านการจัดการศึกษานอกโรงเรียน และด้านศูนย์ข้อมูลชุมชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2549 จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้

ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้ห้องสมุดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการให้บริการของห้องสมุดในภาพรวมอยู่ในระดับดี ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีเพศและสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการให้บริการห้องสมุด ด้านศูนย์ข้อมูลชุมชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอายุและอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการให้บริการห้องสมุดด้านการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ใช้ห้องสมุดที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดในภาพรวมและด้านศูนย์ข้อมูลชุมชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปงานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดประชาชนทั่วไป ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. การใช้บริการและกิจกรรมห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย ได้แก่ งานวิจัยของ สุกัญญา ตันติกลยาภรณ์ (2523) ที่พบว่า บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดภูเก็ต ที่ประชาชนต้องการ คือ ต้องการให้ห้องสมุดมีหนังสือประเภทต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ต้องการให้ขยายพื้นที่ห้องสมุดให้กว้างขวางกว่าเดิม และต้องการให้ห้องสมุดมีชั้นหนังสือมากกว่าเดิม งานวิจัยของ อภิญา ลีปอน้อย (2546) พบว่าด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากรและด้านวัสดุครุภัณฑ์เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนสังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดอุดรธานี งานวิจัยของวิลาวัลย์ รักพรา (2548) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดประชาชนด้านบุคลากรในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรบางคนไม่มีความรู้และขาดทักษะในงานบริการ งานวิจัยของจุฑารัตน์ ธีรธร (2550) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน อำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช มีการใช้บริการและกิจกรรมห้องสมุดในอยู่ระดับดี งานวิจัยของวชิรา กันธิยะ (2550) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ ต้องการให้บุคลากรบริการด้วยความสะดวกและรวดเร็วและไม่ต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานห้องสมุด งานวิจัยของจันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา (2550) พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก ตามบทบาทและหน้าที่ทั้ง 4 ด้านในระดับปานกลาง

2. งานวิจัยเกี่ยวกับการใช้บริการและกิจกรรมห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย แบ่งตามตัวแปร ดังนี้

1.1 เพศ ได้แก่ งานวิจัยของอรอนงค์ พลคชา (2539) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดเพศหญิงและเพศชายมีการใช้บริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของอภิญา ลีปอน้อย (2546) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนสังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอุดรธานี มีแรงจูงใจในการใช้ห้องสมุดไม่แตกต่างกัน ส่วนงานวิจัยของจุฑารัตน์ ธีรธร (2550) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน อำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการและกิจกรรมของห้องสมุดแตกต่างกัน

1.2 ระดับการศึกษา ได้แก่ งานวิจัยของอรอนงค์ พลคชา (2539) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการใช้บริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอลาดหลุมแก้ว

จังหวัดปทุมธานีไม่แตกต่างกัน งานวิจัยของอภิญญา ลีปอน้อย (2546) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษามีปัญหาในการใช้ห้องสมุดมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า

3. งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน แบ่งตามตัวแปร ดังนี้

3.1 เพศ ได้แก่ งานวิจัยของจันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา (2550) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดไม่แตกต่างกัน

3.2 ระดับการศึกษา ได้แก่ งานวิจัยของจันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา (2550) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดแตกต่างกันโดยเฉพาะด้านการเป็นศูนย์กลางการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชนและด้านการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ของชุมชน

3.3 อาชีพ ได้แก่ งานวิจัยของจันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา (2550) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดไม่แตกต่างกัน

งานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”

วันดี ไธนุ่น (2538) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดในการรับบริการห้องสมุดประชาชน กรณีศึกษาห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอปากช่อง สังกัดสถาบันการศึกษาและพัฒนาต่อเนื่องสิรินธร ภายใต้การศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ที่มีสถานภาพเป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิกห้องสมุดจำนวน 235 คน โดยการสุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการอ่านหนังสือประเภทสารคดีและหนังสือหมวดสังคมศาสตร์ กิจกรรมของห้องสมุดที่ผู้ใช้ต้องการ ได้แก่ กิจกรรมแนะนำหนังสือที่น่าสนใจ นิทรรศการเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มุมหรือห้องสำหรับผู้ต้องการสมาธิในการอ่าน การบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ กิจกรรมเกี่ยวกับแนะนำการใช้ห้องสมุดและการรับสมัครสมาชิกและข้อมูลด้านอาชีพและสิ่งแวดล้อม

กุสุมา รัตนกุล (2540) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ประชาชนไม่เข้าใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดปัตตานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลปัตตานี 3 ตำบล คือ ตำบลสะบารัง ตำบลลานะรุและตำบลจะบังติกอ ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป สามารถอ่านออกเขียนได้และไม่ได้เป็นสมาชิกของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดปัตตานี จำนวนทั้งสิ้น 258 คน ประกอบด้วยกลุ่มคน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่เคยได้รับการภายนอกของห้องสมุดและกลุ่มที่ไม่เคยได้รับการภายนอกของห้องสมุด เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มที่เคยได้รับการภายนอกของห้องสมุดมีจำนวนมากกว่ากลุ่มที่ไม่เคยได้รับการภายนอกของห้องสมุด ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการไม่เข้าใช้ห้องสมุดประชาชน ได้แก่ เพศ ศาสนา และกิจกรรมการใช้เวลาว่าง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจต่อห้องสมุดประชาชน ได้แก่ ภาษาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์และสื่อประชาสัมพันธ์ผู้ใช้

ห้องสมุดทั้งสองกลุ่มมีความต้องการการบริการเชิงรุกไม่แตกต่างกัน คือ มีความต้องการในระดับน้อย ข้อเสนอแนะแก่ห้องสมุดประชาชน ได้แก่ ห้องสมุดควรทำหน้าที่เป็นองค์กรหลักในการให้บริการเชิงรุกแก่ชุมชนโดยมีที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้านและศูนย์การเรียนรู้ชุมชนเป็นลูกข่ายสำคัญและมีคณะกรรมการของหมู่บ้านเป็นผู้รับผิดชอบในการเชื่อมโยง และประสานงานการดำเนินงานของเครือข่ายซึ่งสามารถทำได้เต็มที่และมีประสิทธิภาพทั้งนี้หน่วยงานของรัฐจะต้องให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างต่อเนื่อง

ธิดารัตน์ ปิ่นแก้ว (2540) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสภาพและปัญหาในการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จากการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดตามแนวทางการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนและปัญหาในการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จำนวน 44 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าสภาพทั่วไปของห้องสมุด ได้แก่ จำนวนบุคลากร ทรัพยากรและอุปกรณ์ ต่ำกว่ามาตรฐานที่กรมการศึกษานอกโรงเรียนและมาตรฐานห้องสมุดขนาดกลางของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยที่กำหนดไว้

สมมิตร สรรพอำไพ (2541) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย การจัดการศึกษานอกโรงเรียน การจัดศูนย์ข้อมูลชุมชนและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุด จำแนกตามเพศและอายุ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในปี พ.ศ. 2540 จำนวน 981 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดการ ศึกษาตามอัธยาศัย รองลงมาคือ ด้านการจัดการศึกษานอกโรงเรียนและด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชนตามลำดับ นอกจากนี้ ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอายุต่างกันพบว่าผู้ใช้ที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปีและอายุสูงกว่า 50 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประไพศรี คงตระกูล (2541) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความเป็นมาและวิธีการดำเนินการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มผู้ใช้บริการ กลุ่มผู้สนับสนุนและกลุ่มผู้ใช้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดจัดตั้งขึ้นตามโครงการจัดตั้งห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของกรมการศึกษานอกโรงเรียนได้รับความร่วมมือจากพระครูวัชรสาร คุณเจ้าอาวาสวัดพระธาตุศิริชัย ส่วนราชการ พ่อค้าและประชาชนในจังหวัดเพชรบุรี ที่ร่วมกันบริจาคทรัพย์สินสมทบในการก่อสร้าง ลักษณะเด่นในการดำเนินงานพบว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอเขาย้อย วางแผนการ

ปฏิบัติงานและจัดทำโครงการต่าง ๆ ร่วมกัน อาคารสถานที่ การคมนาคมมีความสะดวกต่อ ผู้ใช้บริการ มีการจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด มีการประสานงานและประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น ๆ การคัดสรรประเภทต่าง ๆ คำนึงถึงผู้ให้บริการเป็นส่วนใหญ่ทำให้หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์เป็น ปัจจุบันและเหมาะสมกับผู้ให้บริการ ผู้ใช้ห้องสมุดพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกันเองยิ้มแย้ม แจ่มใส บริเวณภายในและภายนอกห้องสมุดสะอาดเรียบร้อยและมีการจัดกิจกรรมตรงตามนโยบาย ของกรมการศึกษานอกโรงเรียนซึ่งทั้งหมดนี้ทำให้ห้องสมุดได้รับการคัดเลือกให้เป็นห้องสมุดดีเด่น

ไพโรจน์ แก้วเขียว (2544) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ตามบทบาท 4 ด้านได้แก่ ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน ด้านการเป็น ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน ด้านการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน และด้าน การพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บรรณารักษ์ห้องสมุด ประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ที่เปิดบริการมาไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 57 คน ตัวแปรที่ใช้ใน การศึกษา ได้แก่ วุฒิการศึกษาของบรรณารักษ์ ประสบการณ์การทำงานของบรรณารักษ์ และสถานที่ ตั้งของห้องสมุด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัย พบว่า บรรณารักษ์จัด กิจกรรมตามบทบาททั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางและผลการเปรียบเทียบระดับการจัดกิจกรรม ตามบทบาททั้ง 4 ด้าน จำแนกตามตัวแปรพบว่าบรรณารักษ์ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีระดับการจัด กิจกรรมแตกต่างกันในการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน ส่วนบทบาทด้านอื่น ๆ มีระดับ การจัดกิจกรรมไม่แตกต่างกัน บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานห้องสมุดต่างกันมีความ แตกต่างกันในการจัดกิจกรรมใน 2 ด้าน คือ ด้านการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน และ ด้านการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่าห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ที่มีสภาพภูมิศาสตร์ที่ตั้งของห้องสมุดต่างกัน มีระดับการจัดกิจกรรม แตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน ด้านการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ใน ชุมชน และด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน

พิสุน์ ภูมิพงศ์ (2551) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการศึกษากระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อการ ได้รับการยกย่องเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอกระทุ้ง จังหวัดภูเก็ต ที่ประสบความสำเร็จด้านการได้รับการยกย่องเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตและได้รับ รางวัลเชิดชูเกียรติมากมาย โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษา เอกสารที่เกี่ยวข้อง การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์ระดับลึก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ วิจัย คือ ผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวม 9 คน ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการบริหารที่มีผลต่อการได้รับการยกย่องเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตของ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ เป็นการบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสำรวจและการสอบถามผู้ให้บริการในแต่ละวันการประชุมวางแผน เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการบันทึกในความคิดส่วนตัวและจากการสอบถามจากผู้เข้ามาใช้บริการ เข้าที่ประชุมผู้ร่วมงานและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อปรึกษาหารือวางแผนในการพัฒนาห้องสมุด การปรับปรุง และพัฒนาเป็นการนำผลจากการประชุมวางแผนมาพัฒนาปรับปรุง เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการ

ของผู้ใช้บริการและบริบทที่เกี่ยวข้องและการประเมิน ซึ่งเป็นการประเมินแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยการสังเกตพฤติกรรมผู้ที่เกี่ยวข้องและการทำแบบสอบถามผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อประเมินความพึงพอใจและนำผลประเมินมาปรับปรุงห้องสมุดจนได้รับการยกย่องและได้รับรางวัลประกาศเกียรติคุณ

ทรงสิริ เฉลิมชัยกิจ (2552) การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้อง แม่นยำด้านความเพียงพอของทรัพยากรที่ให้บริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างมีคุณภาพด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ที่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้ให้บริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้องแม่นยำ ด้านความเพียงพอของทรัพยากรที่ให้บริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างมีคุณภาพด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยภาพรวมมีการปฏิบัติในระดับมาก ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปงานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวกับงานวิจัยเกี่ยวกับห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. การใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ได้แก่ งานวิจัยของวันดี ไร่หนู (2538) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ต้องการกิจกรรมแนะนำหนังสือที่น่าสนใจมากที่สุด งานวิจัยของกฤษฎา รัตนกุล (2540) พบว่าประชาชนในเทศบาลปัตตานีมีปัญหาในการใช้บริการและกิจกรรมเรื่องภาษาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์และสื่อประชาสัมพันธ์ และมีความต้องการให้ห้องสมุดประชาชนเป็นศูนย์การเรียนรู้ของชุมชนและดำเนินงานในรูปแบบของเครือข่ายชุมชน

2. งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ได้แก่ งานวิจัยของสมมิตร สรรพอำไพ (2541) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” พึงพอใจบทบาทด้านการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยมากที่สุด งานวิจัยของประไพศรี คงตระกูล (2541) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ให้บริการเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใจ รวมทั้งพึงพอใจบริเวณภายในและภายนอกของห้องสมุดที่สะอาดเรียบร้อย

3. งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจแบ่งจำแนกตามตัวแปรเพศ ได้แก่ งานวิจัยของสมมิตร สรรพอำไพ (2541) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้ห้องสมุดที่เป็นสมาชิกห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางจำนวน 14 จังหวัด ได้แก่ กาญจนบุรี ชัยนาท นครปฐม ปทุมธานี ประจวบคีรีขันธ์ พระนครศรีอยุธยา เพชรบุรี ราชบุรี ลพบุรี สมุทรสงคราม สมุทรสาคร สิงห์บุรีสุพรรณบุรี และอ่างทอง ซึ่งมีจำนวนสมาชิกห้องสมุดทั้งสิ้น 52,014 คน (ข้อมูลปี 2553)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ที่สุ่มจากกลุ่มประชากรข้างต้น ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยใช้วิธีแบบสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) จากการเลือกห้องสมุดที่มีจำนวนสมาชิกสูงสุดในจังหวัดที่มีห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ที่มากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้ได้ห้องสมุด จังหวัดละ 1 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 14 แห่ง จากนั้นใช้วิธีแบบโควตา (Quota sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้เข้าใช้บริการแต่ละ 30 คน รวมจำนวน 420 คน ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างมากกว่าจำนวนขั้นต่ำ 381 คน ตามที่กำหนดไว้ในตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie; & Morgan.1970: 607-610) ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามห้องสมุดในแต่ละจังหวัด

จังหวัด	ห้องสมุด	จำนวนสมาชิก	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
กาญจนบุรี	อำเภอทองผาภูมิ	3,451	30
ชัยนาท	อำเภอดงสิงห์	985	30
นครปฐม	อำเภอสามพราน	8,280	30
	อำเภอกำแพงแสน*	2,251	30
ปทุมธานี	อำเภอธัญบุรี	2,176	
	อำเภอลาดหลุมแก้ว	674	30
ประจวบคีรีขันธ์	อำเภอบางสะพาน	3,550	30
พระนครศรีอยุธยา	อำเภอเสนา	3,056	30
	อำเภอท่าเรือ*	1,612	
เพชรบุรี	อำเภอเขาย้อย	950	30
ราชบุรี	อำเภอเมืองราชบุรี	4,250	30
	อำเภอบางแพ*	2,080	
ลพบุรี	อำเภอเมืองลพบุรี	2,419	30
	อำเภอพนสนธิคม*	2,110	
สมุทรสงคราม	อำเภอบางคนที	1,875	30
สมุทรสาคร	อำเภอเมืองสมุทรสาคร	3,023	30
	อำเภอกระทุ่มแบน*	1,700	
	อำเภอบ้านแพ้ว*	763	
สิงห์บุรี	อำเภอท่าช้าง	504	30
สุพรรณบุรี	อำเภอดอนเจดีย์	2,415	30
	อำเภอด่านช้าง*	795	
อ่างทอง	อำเภอวิเศษชัยชาญ	2,126	30
	อำเภอโพธิ์ทอง*	628	
	อำเภอแสวงหา*	450	
รวม		52,014	420

*ห้องสมุดที่ไม่เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาท และหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง ซึ่งผู้วิจัย ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร หนังสือ แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ
2. สืบหาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการให้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลาง โดยการสัมภาษณ์หัวหน้าห้องสมุดและบรรณารักษ์ 14 คน จาก ห้องสมุดจำนวน 14 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอทองผาภูมิ จังหวัด กาญจนบุรี ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอ ลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอบางสะพาน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอ เมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี และห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง เนื้อหาของการสัมภาษณ์เป็นเรื่องเกี่ยวกับบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ที่แต่ละห้องสมุดจัดบริการแก่ประชาชน ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับ สร้างแบบสอบถาม

3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม และสร้างแบบสอบถามโดยให้ครอบคลุมเนื้อหาตามกรอบแนวคิด การวิจัยการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของ ผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง รายละเอียดของแบบสอบถาม มีดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 การใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดตามบทบาทและหน้าที่ของ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเป็น ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน ด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน ด้านการเป็นศูนย์กลาง การจัดกิจกรรมของชุมชน และด้านการเป็นศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานห้องสมุด ด้านบุคลากรของห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการห้องสมุด ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านอาคารและสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

4. สร้างแบบสอบถามและนำแบบสอบถามเสนอต่อประธานและกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโท เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเชิงโครงสร้างและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถาม ในด้านความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของข้อคำถาม จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าในการพิจารณาความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ด้วยวิธีการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence: IOC) ตามลำดับความเหมาะสมของข้อคำถาม เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาได้พิจารณาเลือกเอาเฉพาะข้อคำถามที่ได้คะแนน IOC ระหว่าง 0.60– 1.00 ซึ่งจากข้อคำถาม จำนวน 61 ข้อ ได้ข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ จำนวน 52 ข้อ และไม่ผ่านเกณฑ์ จำนวน 9 ข้อ และผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญในเรื่องของการใช้คำให้มีความชัดเจนและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

6. นำแบบสอบถามแก้ไขเสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโท ตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อพิจารณาปรับปรุงแบบสอบถามให้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

7. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ใช้ห้องสมุดที่เป็นสมาชิกของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอธวัชบุรี จังหวัดยโสธร ในเขตภาคกลาง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .93 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือสามารถใช้เป็นเครื่องมือวิจัยในการเก็บข้อมูลได้จริง

8. นำผลการทดลองใช้แบบสอบถามนำเสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโท เพื่อพิจารณาแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามครั้งสุดท้ายก่อนนำไปใช้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ถึงผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกกระบวนและการศึกษาตามอัธยาศัย กระทรวงศึกษาธิการ ผ่านหัวหน้าห้องสมุด/บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จำนวน 14 แห่ง และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างวันที่ 25 มกราคม ถึง 5 มีนาคม พ.ศ. 2555

2. ผู้วิจัยดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ส่งไปยังห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลาง แห่งละ 30 ชุด รวม 420 ชุด โดยขอความช่วยเหลือจาก บรรณารักษ์ห้องสมุดทั้ง 14 แห่ง ในการแจกและเก็บแบบสอบถามคืนพร้อมชี้แจงวิธีการคัดเลือก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เตรียมซองเปล่าที่จ่ายหน้าซองถึงตัวผู้วิจัยพร้อมติด แสตมป์แนบไปกับแบบสอบถามทั้งหมดเพื่ออำนวยความสะดวกในการส่งแบบสอบถามกลับคืนมา นอกจากนี้ ในบางห้องสมุดที่ระยะทางไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้เดินทางไปเก็บแบบสอบถาม ด้วยตัวเอง ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ห้องสมุด ประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอท่าช้าง จังหวัด สิงห์บุรี และห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ได้รับ แบบสอบถามคืนกลับมามีจำนวน 420 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 100.00

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง แล้วนำไป ดำเนินการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาข้อสรุปทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมามีแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย โปรแกรมคำนวณสำเร็จรูปเพื่อจัดกระทำตามขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์แบบสอบถาม ตอนที่ 2 เกี่ยวกับการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาท และหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ของชุมชน ด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน ด้านการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรม ของชุมชนและด้านการเป็นศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน ซึ่งลักษณะข้อคำถาม เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scales) 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนของคำตอบ ดังนี้ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2544: 287)

- 5 คะแนน หมายถึง ใช้บริการและกิจกรรมระดับมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ใช้บริการและกิจกรรมแทบทุกครั้ง หรือใช้บริการมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ใช้บริการและกิจกรรมเป็นบางครั้ง หรือใช้บริการปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ใช้บริการและกิจกรรม 1-2 ครั้ง หรือใช้บริการน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ไม่เคยเข้าใช้บริการและกิจกรรมเลย หรือใช้บริการน้อยที่สุด

จากนั้นนำคะแนนรวมที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535: 100)

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง ใช้บริการและกิจกรรมระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง ใช้บริการและกิจกรรมแทบทุกครั้ง หรือใช้บริการมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง ใช้บริการและกิจกรรมเป็นบางครั้ง หรือใช้บริการปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง ใช้บริการและกิจกรรม 1-2 ครั้ง หรือใช้บริการน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง ไม่เคยเข้าใช้บริการและกิจกรรมเลย หรือใช้บริการน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์แบบสอบถาม ตอนที่ 3 เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานห้องสมุด ด้านบุคลากรของห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการห้องสมุด ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านอาคารและสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ซึ่งลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating scales) 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนของคำตอบ ดังนี้ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2544: 287)

5 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

3 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

1 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

จากนั้นนำคะแนนรวมที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์ในการแปลผลดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535: 100)

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

4. เปรียบเทียบการให้บริการและกิจกรรมตามบทบาทหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” และความพึงพอใจต่อห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ โดยใช้สถิติค่า t-test แบบ Independent

5. เปรียบเทียบการให้บริการและกิจกรรมตามบทบาทหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” และความพึงพอใจต่อห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” โดยจำแนกตามตัวแปรระดับการศึกษา และอาชีพ โดยใช้สถิติค่า F-test และหากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาไว้ตามลำดับดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวย่อและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาการกระจายของ t (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาการกระจายของ F (F-distribution)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญที่ระดับ .05
a	แทน	ค่าสัญลักษณ์กำกับค่าเฉลี่ยที่มีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยความมีนัยสำคัญที่ระดับ .05
b	แทน	ค่าสัญลักษณ์กำกับค่าเฉลี่ยที่มีค่าน้อยกว่าค่าเฉลี่ยความมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายตามลำดับ ดังนี้

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”
3. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”
4. เปรียบเทียบการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุด จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ
5. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุด จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ดังตาราง 2

ตาราง 2 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	144	34.30
หญิง	276	65.70
รวม	420	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	43	10.24
มัธยมศึกษา	157	37.38
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	62	14.76
ปริญญาตรีขึ้นไป	158	37.62
รวม	420	100.00
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	137	32.6
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	90	21.4
พนักงานเอกชน	73	17.4
ผู้ประกอบการ/ค้าขาย	78	18.6
เกษตรกร/แม่บ้าน	42	10.0
รวม	420	100.00

จากตาราง 2 แสดงว่า ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 420 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.70 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 37.62 รองลงมา ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 37.38 และประกอบอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 32.6 รองลงมา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 21.4

2. การใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการและกิจกรรมห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุด ดังตาราง 3

ตาราง 3 การใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง

บริการและกิจกรรมของห้องสมุด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน				
1.1 บริการสื่อสิ่งพิมพ์	4.20	.71	มาก	1
1.2 บริการคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต	4.01	.80	มาก	2
1.3 บริการมุมหนังสือสำหรับเด็ก	3.86	.87	มาก	3
1.4 กิจกรรมการส่งเสริมการอ่านและการค้นคว้า	3.74	.90	มาก	4
1.5 การรวบรวมและให้บริการความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้านและประวัติบุคคลสำคัญในท้องถิ่น	3.72	.82	มาก	5
1.6 บริการสื่อมัลติมีเดีย	3.65	.75	มาก	6
รวม	3.86	.57	มาก	1
2. ด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน				
2.1 มุมการศึกษาตามอัธยาศัยสายสามัญและอาชีพ	3.65	.90	มาก	1
2.2 มุมวิทยาศาสตร์ ที่ให้บริการชุดทดลองและชุดสาริตการทดลองนวัตกรรมใหม่ ๆ	3.26	.95	ปานกลาง	2
2.3 มุมการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชและมหาวิทยาลัยรามคำแหง	3.23	.94	ปานกลาง	3
รวม	3.38	.81	ปานกลาง	4

ตาราง 3 (ต่อ)

บริการและกิจกรรมของห้องสมุด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
3. ด้านการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน				
3.1 กิจกรรมนันทนาการ สถานที่พักผ่อน สันทนาการ และสนามเด็กเล่น	3.94	.81	มาก	1
3.2 กิจกรรมครอบครัวสัมพันธ์	3.79	.91	มาก	2
3.3 กิจกรรมส่งเสริมการรวมกลุ่มประชาชนตาม ความสนใจ	3.48	.99	ปานกลาง	3
3.4 การใช้สถานที่จัดประชุม สัมมนา ฝึกอบรม หรือการแสดงต่าง ๆ	3.41	1.03	ปานกลาง	4
รวม	3.65	.73	มาก	3
4. ด้านการเป็นศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน				
4.1 การบริการหนังสือสู่ชุมชน	3.84	.83	มาก	1
4.2 ได้รับเอกสารเผยแพร่ความรู้ของห้องสมุดจาก แหล่งเรียนรู้หรือสถานที่อื่น	3.69	.83	มาก	2
4.3 ยืมหนังสือหรือสื่อการเรียนรู้จากห้องสมุดอื่นใน เครือข่ายของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”	3.61	1.00	มาก	3
4.4 บริการทางด้านข่าวสารผ่านทางสื่อต่างๆ	3.57	.83	มาก	4
รวม	3.68	.69	มาก	2
รวมทุกด้าน	3.64	.58	มาก	

จากตาราง 3 แสดงว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน มีการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดมีการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารของชุมชน ($\bar{X} = 3.86$) ด้านการเป็นศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน ($\bar{X} = 3.68$) และด้านการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน ($\bar{X} = 3.65$) ตามลำดับ ส่วนด้านการเป็นศูนย์กลางส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชนพบว่าผู้ใช้ห้องสมุดมีการใช้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$)

3. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุด ดังตาราง 4

ตาราง 4 ความพึงพอใจต่อห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุด

การดำเนินงานของห้องสมุด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านการบริหารห้องสมุด				
1.1 การประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.99	0.73	มาก	1
1.2 การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารห้องสมุด	3.97	0.74	มาก	2
1.3 นโยบายและแผนดำเนินงานชัดเจนและเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบ	3.87	0.71	มาก	3
1.4 การบริหารแบบสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางานห้องสมุด	3.87	0.69	มาก	3
1.5 รายงานผลการดำเนินงานเป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ต่อสาธารณชน	3.84	0.74	มาก	4
รวม	3.91	0.62	มาก	6
2. ด้านบุคลากรห้องสมุด				
2.1 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.40	0.66	มาก	1
2.2 ความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.36	0.63	มาก	2
2.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.36	0.65	มาก	2
2.4 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.36	0.62	มาก	2
2.5 บุคลิกภาพและการแต่งกาย	4.27	0.68	มาก	3
รวม	4.35	0.59	มาก	1
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
3.1 มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	4.07	.71	มาก	1
3.2 จัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ ง่ายต่อการค้นหา	4.06	.74	มาก	2
3.3 มีจำนวนมากและเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้	4.02	.76	มาก	3
3.4 เนื้อหาทันสมัยและตรงกับความต้องการ	3.99	.77	มาก	4
3.5 มีรูปแบบที่หลากหลายทั้งสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์	3.90	.73	มาก	5
รวม	4.01	.64	มาก	3

ตาราง 4 (ต่อ)

การดำเนินงานของห้องสมุด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
4. ด้านงานบริการห้องสมุด				
4.1 เวลาเปิด-ปิดห้องสมุดมีความเหมาะสม	4.22	0.67	มาก	1
4.2 มีบริการที่หลากหลายและตรงความต้องการ ของชุมชน	4.12	0.71	มาก	2
4.3 บริการพิเศษเฉพาะกลุ่ม	3.88	0.75	มาก	4
4.4 การบริการเชิงรุก	3.94	0.81	มาก	3
4.5 บริการสื่อโสตทัศน์	3.60	0.78	มาก	5
รวม	3.95	0.58	มาก	4
5. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ				
5.1 การแนะนำการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้น ข้อมูลและอินเทอร์เน็ต	4.07	0.68	มาก	1
5.2 เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการ อินเทอร์เน็ต	4.06	0.70	มาก	2
5.3 เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและ เพียงพอ	4.02	0.71	มาก	3
5.4 บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย	3.85	0.79	มาก	4
5.5 อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	3.67	0.89	มาก	5
รวม	3.93	0.63	มาก	5
6. ด้านอาคารและสถานที่				
6.1 มีความทันสมัย สะอาด และปลอดภัย	4.17	0.70	มาก	1
6.2 โต๊ะ เก้าอี้ ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอ	4.11	0.69	มาก	2
6.3 แสงสว่างเพียงพอต่อการอ่าน	4.09	0.69	มาก	3
6.4 ห้องน้ำ/ห้องสุขาสะอาด	3.98	0.80	มาก	4
6.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวก	3.86	0.82	มาก	5
รวม	4.04	0.62	มาก	2

ตาราง 4 (ต่อ)

การดำเนินงานของห้องสมุด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
7. ด้านการประชาสัมพันธ์				
7.1 บุคลากรห้องสมุดสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ห้องสมุดได้ถูกต้องและชัดเจน	4.12	0.72	มาก	1
7.2 เนื้อหาประชาสัมพันธ์มีความครบถ้วนสมบูรณ์	3.96	0.74	มาก	2
7.3 การประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์	3.95	0.74	มาก	3
7.4 การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดและ เว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง	3.81	0.82	มาก	4
7.5 การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน	3.70	0.82	มาก	5
รวม	3.91	0.65	มาก	6
รวมทุกด้าน	4.01	0.52	มาก	

จากตาราง 4 แสดงว่าผู้ใช้ห้องสมุด มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า โดยรวมผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านบุคลากรห้องสมุด ($\bar{X} = 4.35$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอาคารและสถานที่ ($\bar{X} = 4.04$) ทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.01$) งานบริการห้องสมุด ($\bar{X} = 3.95$) เทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.93$) การบริหารงานห้องสมุด ($\bar{X} = 3.91$) และการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.91$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบผลการวิจัย ดังนี้

ด้านการบริหารห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่ามีความพึงพอใจเรื่องการประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 3.99$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารห้องสมุด ($\bar{X} = 3.97$) นโยบายและแผนดำเนินงานชัดเจน และเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบการบริหารแบบสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางานห้องสมุด ($\bar{X} = 3.87$) และรายงานผลการดำเนินงานเป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ต่อสาธารณชน ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่ามีความพึงพอใจเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{X} = 4.40$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.36$) ความรู้ความสามารถ

ในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.36$) ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.36$) และบุคลิกภาพและการแต่งกาย ($\bar{x} = 4.27$) ตามลำดับ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่ามีความพึงพอใจเรื่องการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ($\bar{x} = 4.07$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ การจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบง่ายต่อการค้นหา ($\bar{x} = 4.06$) ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนมากและเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้ ($\bar{x} = 4.02$) และการมีรูปแบบที่หลากหลาย ($\bar{x} = 3.90$) ตามลำดับ

ด้านงานบริการห้องสมุด พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่ามีความพึงพอใจเรื่องเวลาเปิด-ปิดห้องสมุดมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.22$) ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ มีบริการที่หลากหลายและตรงความต้องการของชุมชน ($\bar{x} = 4.12$) การบริการเชิงรุก ($\bar{x} = 3.94$) และการบริการสื่อสารสนเทศ ($\bar{x} = 3.60$) ตามลำดับ

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่ามีความพึงพอใจเรื่องการแนะนำการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูลและอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 4.07$) ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 4.06$) เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ ($\bar{x} = 4.02$) และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 3.67$) ตามลำดับ

ด้านอาคารและสถานที่ พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่ามีความพึงพอใจเรื่องความทันสมัย สะดวกและปลอดภัย ($\bar{x} = 4.17$) ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ โต๊ะเก้าอี้ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{x} = 4.11$) แสงสว่างเพียงพอต่อการอ่าน ($\bar{x} = 4.09$) สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 3.86$) ตามลำดับ

ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่ามีความพึงพอใจเรื่องบุคลากรห้องสมุดสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดได้ถูกต้องและชัดเจน ($\bar{x} = 4.12$) ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ เนื้อหาของการประชาสัมพันธ์ มีความครบถ้วนสมบูรณ์ ($\bar{x} = 3.96$) การประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์ ($\bar{x} = 3.95$) การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดและเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง ($\bar{x} = 3.81$) และการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน ($\bar{x} = 3.70$) ตามลำดับ

4. เปรียบเทียบการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

4.1 เปรียบเทียบการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามเพศ ดังตาราง 5

สมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางที่มีเพศต่างกัน มีการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดแตกต่างกัน

ตาราง 5 เปรียบเทียบการใช้บริการและกิจกรรมห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุด จำแนกตามเพศ

บริการและกิจกรรมของห้องสมุด	ชาย (n=144)		หญิง (n=276)		t
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
1. การเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน					
1.1 บริการสิ่งพิมพ์	4.20	.74	4.24	.68	-.571
1.2 บริการสื่อมัลติมีเดีย	3.63	.78	3.66	.73	-.495
1.3 บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	3.94	.80	4.05	.80	-1.42
1.4 บริการหนังสือสำหรับเด็ก	3.71 ^b	.86	3.94 ^a	.88	-2.62*
1.5 การรวบรวมและให้บริการความรู้	3.67	.83	3.75	.87	-1.03
1.6 กิจกรรมการส่งเสริมการอ่านและการค้นคว้า	3.62 ^b	.90	3.80 ^a	.90	-2.01*
รวม	3.79 ^b	.59	3.91 ^a	.55	-2.02*
2. การเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน					
2.1 มุมการศึกษาตามอัธยาศัยสายสามัญและอาชีพ	3.66	.88	3.65	.91	.082
2.2 มุมการศึกษาทางไกล มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราชและมหาวิทยาลัยรามคำแหง	3.32	.95	3.19	.94	1.31
2.3 มุมวิทยาศาสตร์ ที่ให้บริการชุดทดลองและ ชุดสาริตการทดลองนวัตกรรมใหม่ ๆ	3.37	.87	3.22	.99	1.54
รวม	3.44	.795	3.35	.83	1.14

ตาราง 5 (ต่อ)

บริการและกิจกรรมของห้องสมุด	ชาย (n=144)		หญิง (n=276)		t
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
3. การเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรม					
3.1 กิจกรรมส่งเสริมการรวมกลุ่มประชาชนตาม ความสนใจ	3.43	1.04	3.51	.967	-.76
3.2 กิจกรรมครอบครัวสัมพันธ์	3.61 ^b	.94	3.89 ^a	.88	-2.98*
3.3 การใช้สถานที่จัดประชุม สัมมนา ฝึกอบรม หรือการแสดงต่าง ๆ	3.44	1.04	3.93	1.03	.47
3.4 กิจกรรมนันทนาการ สถานที่พักผ่อน สวนสุขภาพและสนามเด็กเล่น	3.86	.85	3.99	.78	-1.59
รวม	3.58	.78	3.69	.70	-1.46
4. การเป็นศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่าย การเรียนรู้ในชุมชน					
4.1 ยืมหนังสือหรือสื่อการเรียนรู้จากห้องสมุดอื่น ในเครือข่ายของห้องสมุด	3.84 ^a	.99	3.69 ^b	.100	-2.79*
4.2 ได้รับเอกสารเผยแพร่ความรู้ของห้องสมุด จากแหล่งเรียนรู้หรือสถานที่อื่น	3.63	.72	3.72	.851	-1.89
4.3 บริการทางด้านข่าวสารผ่านทางสื่อต่างๆ	3.51	.76	3.61	.861	-1.03
4.4 การบริการหนังสือสู่ชุมชน	3.67 ^b	.86	3.94 ^a	.795	-3.24*
รวม	3.57 ^b	.68	3.74 ^a	.679	-2.38*
รวมทุกด้าน	3.60	.62	3.67	.552	0.25

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 5 แสดงว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีเพศต่างกัน มีการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 1

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีเพศต่างกัน มีการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ในด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชนและด้านการเป็นศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงมีการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ทั้งสองด้านดังกล่าวมากกว่าเพศชาย

เมื่อพิจารณารายข้อ พบความแตกต่างในการบริการและกิจกรรมของห้องสมุด 2 ด้าน ดังนี้

ด้านการเป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารชุมชน พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดเพศหญิงมีการใช้บริการมุมหนังสือสำหรับเด็กและกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการค้นคว้ามากกว่าเพศชาย

ด้านการเป็นศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดเพศชายมีการใช้บริการยืมหนังสือหรือสื่อการเรียนรู้จากห้องสมุดอื่นในเครือข่ายของห้องสมุดมากกว่าเพศหญิง ส่วนเพศหญิงใช้บริการหนังสือชุมชนมากกว่าเพศชาย

4.2 เปรียบเทียบการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามระดับการศึกษา ดังตาราง 6

สมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดแตกต่างกัน



ตาราง 6 เปรียบเทียบการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุด จำแนกตามระดับการศึกษา

บริการและกิจกรรม	ระดับการศึกษา				F
	ประถมศึกษา (n = 43)	มัธยมศึกษา (n = 157)	ปวช./ปวส./ อนุปริญญา (n = 62)	ปริญญาตรีขึ้นไป (n = 158)	
	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$	
1. การเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน					
1.1 บริการสื่อสิ่งพิมพ์	4.19	4.24	4.15	4.27	0.49
1.2 บริการสื่อมัลติมีเดีย	3.74	3.70	3.66	3.57	1.09
1.3 บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	3.86	4.11	3.97	3.89	1.45
1.4 บริการมุมหนังสือสำหรับเด็ก	4.26 ^a	3.67 ^a	3.53 ^b	3.77 ^b	7.62*
1.5 การรวบรวมและให้บริการความรู้	3.93	3.86 ^a	3.56	3.59 ^b	4.54*
1.6 กิจกรรมการส่งเสริมการอ่านและการค้นคว้า	3.88	3.92 ^a	3.50 ^b	3.62 ^b	4.88*
รวม	3.98	3.97 ^a	3.73 ^b	3.80	4.17*
2. การเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน					
2.1 มุมการศึกษาตามอัธยาศัยสายสามัญและอาชีพ	3.51	3.80	3.58	3.58	2.17
2.2 มุมการศึกษาทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและ มหาวิทยาลัยรามคำแหง	3.19	3.43 ^a	3.21	3.07 ^b	3.91*
2.3 มุมวิทยาศาสตร์ที่ให้บริการชุดทดลองและชุดสาธิตการทดลอง นวัตกรรมใหม่ ๆ	3.35	3.46	3.10	3.12	4.42*
รวม	3.35	3.56 ^a	3.30	3.26 ^b	4.15*

ตาราง 6 (ต่อ)

บริการและกิจกรรม	ระดับการศึกษา				F
	ประถมศึกษา (n = 43)	มัธยมศึกษา (n = 157)	ปวช/ปวส/ อนุปริญญา (n = 62)	ปริญญาตรีขึ้นไป (n = 158)	
	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$	
3. การเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน					
3.1 กิจกรรมส่งเสริมการรวมกลุ่มประชาชนตามความสนใจ	3.44	3.61	3.44	3.38	1.53
3.2 กิจกรรมครอบครัวสัมพันธ์	3.14 ^b	3.93 ^a	3.73	3.59 ^b	6.26*
3.3 การใช้สถานที่จัดประชุม สัมมนา ฝึกอบรมหรือการแสดงต่าง ๆ	3.49	3.43	3.32	3.41	.26
3.4 กิจกรรมนันทนาการ สถานที่พักผ่อน สวนสุขภาพและสนามเด็กเล่น	4.14	4.08	3.82	3.81	4.41*
รวม	3.80	3.76 ^a	3.58	3.55 ^b	3.29*
4. การเป็นศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน					
4.1 ยืมหนังสือหรือสื่อการเรียนรู้จากห้องสมุดอื่นในเครือข่ายของห้องสมุด	3.56	3.73	3.34	3.64	2.32
4.2 ได้รับเอกสารเผยแพร่ความรู้ของห้องสมุดจากแหล่งเรียนรู้หรือสถานที่อื่น	3.88	3.77	3.55	3.62	2.27
4.3 บริการทางด้านข่าวสารผ่านทางสื่อต่างๆ	3.93 ^a	3.79 ^a	3.37 ^b	3.35 ^b	12.07*
4.4 การบริการหนังสือสู่ชุมชน	3.84	3.97	3.79	3.75	2.02
รวม	3.80	3.81 ^a	3.51 ^b	3.59 ^b	4.74*
รวมทั้งหมด	3.73	3.78^a	3.53^b	3.55^b	5.56*

*F(.05; df 3, 416)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 6 แสดงว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 2 โดยผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา และระดับปริญญาตรีขึ้นไป

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดในทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้ห้องสมุดใช้บริการแต่ละด้านแตกต่างกัน ดังนี้

ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีการใช้บริการและกิจกรรมด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชนมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา

ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีการใช้บริการและกิจกรรมด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชนและด้านการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชนมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีการใช้บริการและกิจกรรมด้านการเป็นศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชนมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา และระดับปริญญาตรีขึ้นไป

เมื่อพิจารณารายข้อ พบผลวิจัยดังนี้

ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษา มีการใช้บริการเรื่องมุมหนังสือสำหรับเด็กมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา และระดับปริญญาตรีขึ้นไป ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีการใช้บริการเรื่องการรวบรวมและให้บริการความรู้ และเรื่องกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการค้นคว้ามากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษา มีการใช้บริการเรื่องกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการค้นคว้ามากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา

ด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีการใช้บริการเรื่องมุมการศึกษาทางไกลมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและมหาวิทยาลัยรามคำแหงมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

ด้านการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษา มีการใช้บริการเรื่องกิจกรรมครอบครัวสัมพันธ์มากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

ด้านการเป็นศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาการศึกษาระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษา มีการใช้บริการทางด้านข่าวสารผ่านทางสื่อต่าง ๆ มากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา และระดับปริญญาตรี ขึ้นไป

4.3 เปรียบเทียบการให้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามอาชีพ ดังตาราง 7

สมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางที่มีอาชีพต่างกัน มีการให้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดแตกต่างกัน



ตาราง 7 เปรียบเทียบการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุด จำแนกตามอาชีพ

บริการและกิจกรรม	อาชีพ					F
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/พ.นง. รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	ผู้ประกอบการ/ ค้าขาย	เกษตรกร/แม่บ้าน	
	(n = 137)	(n = 90)	(n = 73)	(n = 78)	(n = 42)	
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	
1. การเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน						
1.1 บริการสื่อสิ่งพิมพ์	4.30 ^a	4.31 ^a	3.93 ^b	4.17	4.45 ^a	5.34*
1.2 บริการสื่อมัลติมีเดีย	3.87 ^a	3.62	3.41 ^b	3.53 ^b	3.67	5.87*
1.3 บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	4.28 ^a	4.13 ^a	3.74 ^b	3.71 ^b	3.93	10.47*
1.4 บริการมุมหนังสือสำหรับเด็ก	4.12 ^a	3.80	3.43 ^b	3.85	3.88	7.68*
1.5 การรวบรวมและให้บริการความรู้	3.98 ^a	3.74 ^b	3.86 ^b	3.53 ^b	3.86 ^b	9.03*
1.6 กิจกรรมการส่งเสริมการอ่านและการค้นคว้า	3.91	3.74	3.62	3.64	3.75	2.51*
รวม	4.08 ^a	3.90 ^a	3.58 ^b	3.72	3.93 ^a	11.91*
2. การเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน						
2.1 มุมการศึกษาตามอัธยาศัยสายสามัญและอาชีพ	3.76	3.71	3.55	3.46	3.74	1.82
2.2 มุมการศึกษาทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และมหาวิทยาลัยรามคำแหง	3.49	3.11	3.10	3.13	3.12	3.77*
2.3 มุมวิทยาศาสตร์ที่ให้บริการชุดทดลองและชุดสาริต การทดลองนวัตกรรมใหม่ ๆ	3.53 ^b	3.80 ^a	3.12	3.17	3.26	4.36*
รวม	3.59	3.30	3.26	3.25	3.37	3.56*

ตาราง 7 (ต่อ)

บริการและกิจกรรม	อาชีพ					F
	นักเรียน/นักศึกษา (n = 137)	ข้าราชการ/พณ. รัฐวิสาหกิจ (n = 90)	พนักงานเอกชน (n = 73)	ผู้ประกอบการ/ ค้าขาย (n = 78)	เกษตรกร/แม่บ้าน (n = 42)	
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	
3. การเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน						
3.1 กิจกรรมส่งเสริมการรวมกลุ่มประชาชนตามความสนใจ	3.57	3.51	3.51	3.35	3.33	.90
3.2 กิจกรรมครอบครัวสัมพันธ์	4.02 ^a	3.72	3.73	3.53 ^b	3.81	4.21*
3.3 การใช้สถานที่จัดประชุม สัมมนา ฝึกอบรมหรือ การแสดงต่าง ๆ	3.48	3.59	3.32	3.24	3.29	1.68
3.4 กิจกรรมนันทนาการ สถานที่พักผ่อน สวนสุขภาพ และสนามเด็ก	4.19 ^a	3.80 ^b	3.95	3.71 ^b	3.93	5.86*
รวม	3.82 ^a	3.66	3.62	3.46 ^b	3.59	3.34*
4. การเป็นศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน						
4.1 ยืมหนังสือหรือสื่อการเรียนรู้จากห้องสมุดอื่น	3.77 ^a	3.77 ^a	3.44	3.22 ^b	3.86 ^a	5.90*
4.2 ได้รับเอกสารเผยแพร่ความรู้ของห้องสมุดจากแหล่งเรียนรู้ หรือสถานที่อื่น	3.88 ^a	3.74	3.36 ^b	3.59	3.74	5.47*
4.3 บริการทางด้านข่าวสารผ่านทางสื่อต่าง ๆ	3.89 ^a	3.46 ^b	3.27 ^b	3.44 ^b	3.62	9.112*
4.4 การบริการหนังสือสู่ชุมชน	3.95	3.84	3.85	3.65	3.86	1.60
รวม	3.87 ^a	3.70	3.48 ^b	3.47 ^b	3.77	6.69*
รวมทุกด้าน	3.84^a	3.64	3.49^b	3.47^b	3.66	7.44*

*F(.05; df 4, 415)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 แสดงว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพต่างกัน มีการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อ 3 โดยผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีการใช้บริการและกิจกรรมห้องสมุดมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชนและอาชีพผู้ประกอบการ/ค้าขาย

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพต่างกัน มีการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดในทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน ซึ่งพบความแตกต่างกัน ดังนี้

ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาและอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีการใช้บริการและกิจกรรมด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชนมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชนและอาชีพผู้ประกอบการ/ค้าขาย

ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีการใช้บริการและกิจกรรมด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชนมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา

ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีการให้บริการและกิจกรรมด้านการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชนมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพผู้ประกอบการ/ค้าขาย

ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีการให้บริการและกิจกรรมด้านการเป็นศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชนมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชนและอาชีพผู้ประกอบการ/ค้าขาย

และพิจารณารายข้อ พบผลการวิจัย ดังนี้

1. บริการสื่อสิ่งพิมพ์ พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพเกษตรกร/แม่บ้าน มีการใช้บริการสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชน
2. บริการสื่อมัลติมีเดีย พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีการใช้บริการสื่อมัลติมีเดีย มากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชนและอาชีพผู้ประกอบการ/ค้าขาย
3. บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีการใช้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต มากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพผู้ประกอบการ/ค้าขาย
4. บริการมุมหนังสือสำหรับเด็ก พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีการให้บริการมุมหนังสือสำหรับเด็กมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชน
5. การรวบรวมและให้บริการความรู้ พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีการให้บริการรวบรวมและให้บริการความรู้มากกว่าผู้ใช้บริการทุกกลุ่มอาชีพ
6. มุมวิทยาศาสตร์ พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

มีการใช้บริการมหาวิทยาลัยมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา

7. กิจกรรมครอบครัวสัมพันธ์ พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีการใช้บริการกิจกรรมครอบครัวสัมพันธ์มากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพผู้ประกอบการ/ค้าขาย

8. กิจกรรมนันทนาการ สถานที่พักผ่อน สวนสุขภาพและสนามเด็ก พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ สถานที่พักผ่อน สวนสุขภาพและสนามเด็กมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพผู้ประกอบการ/ค้าขาย

9. การยืมหนังสือหรือสื่อการเรียนรู้จากห้องสมุดอื่น พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพเกษตรกร/แม่บ้าน มีการใช้บริการยืมหนังสือหรือสื่อการเรียนรู้จากห้องสมุดอื่นมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพผู้ประกอบการ/ค้าขาย

10. การได้รับเอกสารเผยแพร่ความรู้ของห้องสมุดจากแหล่งเรียนรู้หรือสถานที่อื่น พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีการได้รับเอกสารเผยแพร่ความรู้ของห้องสมุดจากแหล่งเรียนรู้หรือสถานที่อื่นมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชน

11. บริการทางด้านข่าวสารผ่านทางสื่อต่าง ๆ พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีการใช้บริการทางด้านข่าวสารผ่านทางสื่อต่าง ๆ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานเอกชนและอาชีพผู้ประกอบการ/ค้าขาย

5. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ

5.1 เปรียบเทียบการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามเพศ ดังตาราง 8

สมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลาง ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดแตกต่างกัน

ตาราง 8 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”
ของผู้ใช้ห้องสมุด จำแนกตามเพศ

การดำเนินงานของห้องสมุด	ชาย		หญิง		t
	(n=144)		(n=276)		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านการบริหารห้องสมุด					
1.1 นโยบายและแผนดำเนินงานชัดเจนและเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบ	3.77 ^b	0.70	3.93 ^a	.71	-2.62*
1.2 การบริหารแบบสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางานห้องสมุด	3.75 ^b	0.68	3.94 ^a	.68	-2.74*
1.3 การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารห้องสมุด	3.82 ^b	0.71	4.05 ^a	.73	-3.11*
1.4 รายงานผลการดำเนินงานเป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ต่อสาธารณชน	3.81	0.74	3.87	.74	-.84
1.5 การประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.92	0.75	3.04	.73	-1.45
รวม	3.81 ^b	.63	3.96 ^a	.61	-2.38*
2. ด้านบุคลากรห้องสมุด					
2.1 บุคลิกภาพและการแต่งกาย	4.14 ^b	.73	4.34 ^a	.65	-2.97*
2.2 ความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.32	.63	4.39	.64	-1.10
2.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.26 ^b	.68	4.42 ^a	.64	-2.48*
2.4 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.27 ^b	.69	4.75 ^a	.63	-3.04*
2.5 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.26 ^b	.67	4.42 ^a	.59	-2.51*
รวม	4.25 ^b	.62	4.41 ^a	.58	-2.64*
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ					
3.1 มีจำนวนมากและเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้	3.99	.75	4.05	.76	-.83
3.2 มีรูปแบบที่หลากหลายทั้งสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์	3.88	.74	3.92	.72	-.56
3.3 เนื้อหาทันสมัยและตรงกับความต้องการ	3.91	.76	4.04	.77	-1.66
3.4 จัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ ง่ายต่อการค้นหา	3.99	.72	4.10	.75	-1.52
3.5 มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.96 ^b	.69	4.14 ^a	.72	-2.52*
รวม	3.94	.64	4.05	.64	-1.63

ตาราง 8 (ต่อ)

การดำเนินงานของห้องสมุด	ชาย (n=144)		หญิง (n=276)		t
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
4. ด้านงานบริการห้องสมุด					
4.1 เวลาเปิด-ปิดห้องสมุดมีความเหมาะสม	4.08 ^b	.72	4.30 ^a	.64	-3.11*
4.2 มีบริการที่หลากหลายและตรงความต้องการ ของชุมชน	4.05	.70	4.17	.704	-1.63
4.3 บริการพิเศษเฉพาะกลุ่ม	3.74 ^b	.76	3.96 ^a	.73	-2.89*
4.4 การบริการเชิงรุก	3.80 ^b	.79	4.01 ^a	.80	-2.63*
4.5 บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์	3.59	.77	3.61	.78	-.23
รวม	3.85 ^b	.58	4.01 ^a	.57	-2.66*
5. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
5.1 เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและ เพียงพอ	3.94	.69	4.06	.71	-1.62
5.2 เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการ อินเทอร์เน็ต	3.94 ^b	.70	4.14 ^a	.68	-2.82*
5.3 การแนะนำการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้น ข้อมูลและอินเทอร์เน็ต	3.89 ^b	.71	4.17 ^a	.65	-4.09*
5.4 อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	3.60	.86	3.71	.88	-1.29
5.5 บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย	3.82	.79	3.87	.79	-.62
รวม	3.84 ^b	.64	3.99 ^a	.61	-2.40*
6. ด้านอาคารและสถานที่					
6.1 มีความทันสมัย สะดวก และปลอดภัย	4.08 ^b	.72	4.22 ^a	0.68	-2.03*
6.2 โต๊ะ เก้าอี้ ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอ	4.04	.68	4.15	0.70	-1.51
6.3 แสงสว่างเพียงพอต่อการอ่าน	4.99 ^a	.73	4.15 ^b	.65	-2.27*
6.4 ห้องน้ำ/ห้องสุขาสะอาด	3.92	.77	4.01	0.80	-1.12
6.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวก	3.81	.83	3.89	.81	-.90
รวม	3.96	.62	4.08	.61	-1.83

ตาราง 8 (ต่อ)

การดำเนินงานของห้องสมุด	ชาย		หญิง		t
	(n=144)		(n=276)		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
7. ด้านการประชาสัมพันธ์					
7.1 เนื้อหาประชาสัมพันธ์มีความครบถ้วนสมบูรณ์	3.88	0.73	4.01	0.74	-1.85
7.2 บุคลากรห้องสมุดสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดได้ถูกต้องและชัดเจน	4.01 ^b	0.77	4.19 ^a	0.68	-2.47*
7.3 การประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์	3.88	0.69	4.00	0.76	-1.70
7.4 การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน	3.63	0.85	3.75	0.80	-1.49
7.5 การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดและเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง	3.70 ^b	0.85	3.88 ^a	.79	-2.14*
รวม	3.81 ^b	0.66	3.96 ^a	0.64	-2.27*
รวมทั้งหมด	3.92 ^b	0.53	4.06 ^a	0.50	-2.71*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 แสดงว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 4 โดยผู้ใช้ห้องสมุดเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดมากกว่าเพศชาย

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการบริหารห้องสมุด ด้านบุคลากรห้องสมุด ด้านงานบริการห้องสมุด ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้ห้องสมุดเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดเพศชาย

และพิจารณารายข้อ พบผลการวิจัยดังนี้

ด้านการบริหารห้องสมุด พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจการดำเนินงานของห้องสมุดในเรื่องนโยบายและแผนดำเนินงานชัดเจนและเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบเรื่องการบริหารแบบสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางานห้องสมุด และเรื่องการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้ห้องสมุดเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

ด้านบุคลากรห้องสมุด พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในเรื่องบุคลิกภาพและการแต่งกาย เรื่องความรู้ความสามารถในการให้บริการ เรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเรื่องความตรงต่อเวลาในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้ห้องสมุดเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในเรื่องการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้ห้องสมุดเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

ด้านงานบริการห้องสมุด พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในเรื่องเวลาเปิด-ปิดห้องสมุดมีความเหมาะสม เรื่องบริการพิเศษเฉพาะกลุ่มและเรื่องบริการเชิงรุกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้ห้องสมุดเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการอินเทอร์เน็ตและเรื่องการแนะนำการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูลและอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้ห้องสมุดเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

ด้านอาคารและสถานที่ ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในเรื่องความทันสมัย สะดวกและปลอดภัยและเรื่องแสงสว่างเพียงพอต่อการอ่านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้ห้องสมุดเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในเรื่องบุคลากรห้องสมุดสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดได้ถูกต้องและชัดเจน และเรื่องการประชาสัมพันธ์ ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดและเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้องแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้ห้องสมุดเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

5.2 เปรียบเทียบการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามระดับการศึกษา ดังตาราง 9

สมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 5 ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดแตกต่างกัน

ตาราง 9 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุด จำแนกตามระดับการศึกษา

การดำเนินงานของห้องสมุด	ระดับการศึกษา				F
	ประถมศึกษา (n = 43)	มัธยมศึกษา (n = 157)	ปวช./ปวส. อนุปริญญา (n = 62)	ปริญญาตรีขึ้นไป (n = 158)	
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	
1. ด้านการบริหารห้องสมุด					
1.1 นโยบายและแผนดำเนินงานชัดเจนและเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบ	4.21 ^a	3.92	3.76 ^b	3.78 ^b	5.12*
1.2 การบริหารแบบสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางานห้องสมุด	4.09	3.87	3.77	3.86	1.93
1.3 การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารห้องสมุด	4.30 ^a	3.98	3.92	3.90 ^b	3.53*
1.4 รายงานผลการดำเนินงานเป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ต่อ สาธารณชน	4.30 ^a	3.87 ^b	3.76 ^b	3.73 ^b	7.37*
1.5 การประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.26	3.98	3.85	3.99	2.61
รวม	4.23^a	3.93^b	3.81^b	3.85^b	4.96*
2. ด้านบุคลากรห้องสมุด					
2.1 บุคลิกภาพและการแต่งกาย	4.56 ^a	4.25	4.15 ^b	4.27	3.38*
2.2 ความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.70 ^a	4.27 ^b	4.23 ^b	4.22	6.70*
2.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.70 ^a	4.28 ^b	4.16 ^b	4.44 ^a	7.59*
2.4 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.65 ^a	4.34 ^b	4.24 ^b	4.46	4.22*
2.5 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.60 ^a	4.27 ^b	4.24 ^b	4.44	5.03*
รวม	4.64^a	4.28^b	4.20^b	4.41	5.99*

ตาราง 9 (ต่อ)

การดำเนินงานของห้องสมุด	ระดับการศึกษา				F
	ประถมศึกษา (n = 43)	มัธยมศึกษา (n = 157)	ปวช./ปวส. อนุปริญญา (n = 62)	ปริญญาตรีขึ้นไป (n = 158)	
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ					
3.1 มีจำนวนมากและเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้	4.35 ^a	4.03	3.87 ^b	4.00	3.61*
3.2 มีรูปแบบที่หลากหลายทั้งสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.21 ^a	3.85 ^b	3.82	3.92	3.08*
3.3 เนื้อหาทันสมัยและตรงกับความต้องการ	4.30 ^a	3.96	3.77 ^b	4.03	4.34*
3.4 จัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ ง่ายต่อการค้นหา	4.44 ^a	4.03 ^b	3.79 ^b	4.10 ^a	7.17*
3.5 มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	4.35 ^a	4.04	3.87 ^b	4.13	4.33*
รวม	4.33 ^a	3.98 ^b	3.83 ^b	4.04	5.63*
4. ด้านงานบริการห้องสมุด					
4.1 เวลาเปิด-ปิดห้องสมุดมีความเหมาะสม	4.49 ^a	4.17	4.08 ^b	4.26	3.66*
4.2 มีบริการที่หลากหลายและตรงความต้องการของชุมชน	4.35 ^a	4.17	3.92 ^b	4.11	3.47*
4.3 บริการพิเศษเฉพาะกลุ่ม	4.23 ^a	3.99 ^a	3.79	3.72 ^b	7.46*
4.4 การบริการเชิงรุก	4.12	3.96	3.82	3.92	1.17
4.5 บริการสื่อโสตทัศน์	4.00 ^a	5.68	3.44 ^b	3.49 ^b	6.59*
รวม	4.24 ^a	3.99	3.81 ^b	3.90 ^b	5.57*

ตาราง 9 (ต่อ)

การดำเนินงานของห้องสมุด	ระดับการศึกษา				F
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช./ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป	
	(n = 43)	(n = 157)	อนุปริญญา	(n = 158)	
	(n = 62)				
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	
5. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
5.1 เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	4.30 ^a	3.99	3.89 ^b	4.03	3.15*
5.2 เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการอินเทอร์เน็ต	4.42 ^a	4.08 ^b	3.90 ^b	4.03 ^b	5.17*
5.3 การแนะนำการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูลและอินเทอร์เน็ต	4.42 ^a	4.04 ^b	3.97 ^b	4.06 ^b	4.45*
5.4 อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	4.14 ^b	4.72 ^a	3.39 ^b	3.61 ^b	6.92*
5.5 บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย	4.21 ^a	3.76 ^b	3.73 ^b	3.89	4.35*
รวม	4.30 ^a	3.92 ^b	3.78 ^b	3.92 ^b	6.47*
6. ด้านอาคารและสถานที่					
6.1 มีความทันสมัย สะดวก และปลอดภัย	4.37	4.20	4.10	4.12	1.79
6.2 โต๊ะ เก้าอี้ ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอ	4.42 ^a	4.11	3.97 ^b	4.09 ^b	3.87*
6.3 แสงสว่างเพียงพอต่อการอ่าน	4.44 ^a	4.01 ^b	4.08	4.10 ^b	4.67*
6.4 ห้องน้ำ/ห้องสุขาสะอาด	4.28 ^a	4.03	3.79 ^b	3.94	3.62*
6.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35 ^a	3.83 ^b	3.81 ^b	3.78 ^b	5.99*
รวม	4.37 ^a	4.03 ^b	3.95 ^b	4.01 ^b	4.91*

ตาราง 9 (ต่อ)

การดำเนินงานของห้องสมุด	ระดับการศึกษา				F
	ประถมศึกษา (n = 43)	มัธยมศึกษา (n = 157)	ปวช./ปวส./ อนุปริญญา (n = 62)	ปริญญาตรีขึ้นไป (n = 158)	
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	
7. ด้านการประชาสัมพันธ์					
7.1 เนื้อหาประชาสัมพันธ์มีความครบถ้วนสมบูรณ์	4.42 ^a	4.01 ^b	3.87 ^b	3.84 ^b	8.00*
7.2 บุคลากรห้องสมุดสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดได้ถูกต้องและชัดเจน	4.49 ^a	4.15	4.03 ^b	4.04 ^b	5.00*
7.3 การประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์	4.40 ^a	3.97 ^b	3.87 ^b	3.88 ^b	6.47*
7.4 การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน	4.07 ^a	3.78	3.73	3.75 ^b	5.86*
7.5 การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดและเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง	4.19 ^a	3.80	3.82	3.74 ^b	3.47*
รวม	4.31 ^a	3.94 ^b	3.86 ^b	3.81 ^b	7.44*
รวมทั้งหมด	4.35^a	4.01^b	3.89^b	3.99^b	7.61*

*F(.05; df 3, 416)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 แสดงว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 5 โดยผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดสูงสุดหรือมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา และระดับปริญญาตรีขึ้นไป

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดในทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดทุกด้านมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับอื่น

และพิจารณารายข้อ พบผลการวิจัย ดังนี้

ด้านการบริหารห้องสมุดพบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจในเรื่องนโยบายและแผนดำเนินงานชัดเจนและเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับปวช./ปวส./อนุปริญญาและระดับปริญญาตรีขึ้นไป ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจในเรื่องการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารห้องสมุดมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจในเรื่องรายงานผลการดำเนินงานเป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ต่อสาธารณชนมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดในทุกระดับการศึกษา

ด้านบุคลากรห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจในเรื่องบุคลิกภาพและการแต่งกายมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจในเรื่องความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ เรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเรื่องความตรงต่อเวลาในการให้บริการมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา และผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจในเรื่องความรู้ความสามารถในการให้บริการมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจในเรื่องทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมากและเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้และเรื่องเนื้อหาทันสมัยและตรงกับความต้องการมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจในเรื่องรูปแบบที่หลากหลายมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจในเรื่องจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบง่ายต่อการค้นหา และเรื่องการรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา

ด้านงานบริการห้องสมุด พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในเรื่องเวลาเปิด-ปิดห้องสมุดมีความเหมาะสม เรื่องบริการที่หลากหลายและตรงความต้องการของชุมชน และเรื่องบริการสื่อสตัททัศน์มากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจ ในเรื่องบริการพิเศษเฉพาะกลุ่มมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจ ในเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการอินเทอร์เน็ต เรื่องการแนะนำการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูลและอินเทอร์เน็ตและเรื่องบริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจในเรื่องอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา

ด้านอาคารและสถานที่ พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในเรื่องโต๊ะ เก้าอี้ ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอและเรื่องห้องน้ำ/ห้องสุขาสะอาด มากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในเรื่องแสงสว่างเพียงพอต่อการอ่านมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในเรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา

ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจ ในเรื่องเนื้อหาประชาสัมพันธ์มีความครบถ้วนสมบูรณ์ และเรื่องการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในเรื่องบุคลากรห้องสมุดสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดได้ถูกต้องและชัดเจนมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับปวช./ปวส./อนุปริญญาและระดับปริญญาตรีขึ้นไป และผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในเรื่องการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนและเรื่องการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดและเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้องมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

5.3 เปรียบเทียบการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลางจำแนกตามอาชีพ ดังตาราง 10

สมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 6 ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลาง ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดแตกต่างกัน

ตาราง 10 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุด จำแนกตามอาชีพ

การดำเนินงานของห้องสมุด	อาชีพ					F
	นักเรียน/นักศึกษา (n = 137)	ข้าราชการ/พณ. รัฐวิสาหกิจ (n = 90)	พนักงานเอกชน (n = 73)	ผู้ประกอบการ/ ค้าขาย (n = 78)	เกษตรกร/แม่บ้าน (n = 42)	
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	
1. ด้านการบริหารห้องสมุด						
1.1 นโยบายและแผนดำเนินงานชัดเจนและเผยแพร่	4.02 ^a	3.82	3.64 ^b	3.77	4.10 ^a	5.20*
1.2 การบริหารแบบสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางานห้องสมุด	3.99 ^a	3.90	3.68 ^b	3.74	4.02	3.74*
1.3 การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหาร ห้องสมุด	4.12 ^a	3.97	3.71 ^b	3.81	4.14	4.75*
1.4 รายงานผลการดำเนินงานเป็นลายลักษณ์อักษร และเผยแพร่	4.03 ^a	3.84	3.55 ^b	3.76	3.95	5.85*
1.5 การประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.09 ^a	4.17 ^a	3.71 ^b	3.87	4.05	5.29*
รวม	4.05 ^a	3.94	3.66 ^b	3.80	4.05 ^a	6.17*
2. ด้านบุคลากรห้องสมุด						
2.1 บุคลิกภาพและการแต่งกาย	4.38 ^a	4.38 ^a	3.96 ^b	4.22	4.36 ^a	5.82*
2.2 ความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.39	3.54	4.08	4.29	4.57	6.94
2.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.40 ^a	4.56 ^a	4.08 ^b	4.26	4.55 ^a	7.09*
2.4 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.43 ^a	4.53 ^a	4.16 ^b	4.29	4.67 ^a	5.82*
2.5 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.42 ^a	4.56 ^a	4.05 ^b	4.23 ^b	4.52 ^a	9.19*
รวม	4.40 ^a	4.51 ^a	4.07 ^b	4.26	4.53 ^a	7.86*

ตาราง 10 (ต่อ)

การดำเนินงานของห้องสมุด	อาชีพ					F
	นักเรียน/นักศึกษา (n = 137)	ข้าราชการ/พวง. รัฐวิสาหกิจ (n = 90)	พนักงานเอกชน (n = 73)	ผู้ประกอบการ/ ค้าขาย (n = 78)	เกษตรกร/แม่บ้าน (n = 42)	
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ						
3.1 มีจำนวนมากและเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้	4.13	4.08	3.85	3.96	4.02	1.92
3.2 มีรูปแบบที่หลากหลายทั้งสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.01 ^a	4.07 ^a	3.67 ^b	3.74	3.98	4.89*
3.3 เนื้อหาทันสมัยและตรงกับความต้องการ	4.06	4.08	3.85	3.90	4.05	1.53
3.4 จัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ ง่ายต่อการค้นหา	4.17	4.16	4.86	4.96	4.05	2.80
3.5 มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	4.15 ^b	4.16	4.82 ^a	4.01	4.24	3.80*
รวม	4.10 ^a	4.11	3.81 ^b	3.92	4.07	3.59*
4. ด้านงานบริการห้องสมุด						
4.1 เวลาเปิด-ปิดห้องสมุดมีความเหมาะสม	4.36 ^a	4.34 ^a	3.89 ^b	4.10	4.33 ^a	7.91*
4.2 มีบริการที่หลากหลายและตรงความต้องการของชุมชน	4.28 ^a	4.17	3.85 ^b	4.04	4.19	5.04*
4.3 บริการพิเศษเฉพาะกลุ่ม	4.07 ^a	3.76 ^b	3.81 ^b	3.65	4.07	5.81*
4.4 การบริการเชิงรุก	3.97	4.01	3.84	3.76	4.21	2.81
4.5 บริการสื่อโสตทัศน์	3.86 ^a	3.54 ^b	3.45 ^b	3.33 ^b	3.64	7.42*
รวม	4.11 ^a	3.96	3.77 ^b	3.78 ^b	4.09	7.11*

ตาราง 10 (ต่อ)

การดำเนินงานของห้องสมุด	อาชีพ					F
	นักเรียน/นักศึกษา (n = 137)	ข้าราชการ/พณง. รัฐวิสาหกิจ (n = 90)	พนักงานเอกชน (n = 73)	ผู้ประกอบการ/ ค้าขาย (n = 78)	เกษตรกร/แม่บ้าน (n = 42)	
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	
5. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ						
5.1 เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	4.16	4.20	3.90	3.86	4.07	2.98*
5.2 เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการอินเทอร์เน็ต	4.26 ^a	4.03	3.88 ^b	3.88 ^b	4.19	6.06*
5.3 การแนะนำการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูลและอินเทอร์เน็ต	4.23 ^a	4.07	3.79 ^b	3.97	4.24 ^a	6.27*
5.4 อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	3.82	3.71	3.62	3.45	3.64	2.37
5.5 บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย	4.01 ^a	3.88	3.82	3.55 ^b	3.90	4.40*
รวม	4.10 ^a	3.94	3.80 ^b	3.74 ^b	4.01	5.27*
6. ด้านอาคารและสถานที่						
6.1 มีความทันสมัย สะดวก และปลอดภัย	4.35 ^a	4.13	3.93 ^b	4.08	4.26	5.22*
6.2 โต๊ะ เก้าอี้ ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอ	4.27 ^a	4.09	4.03 ^b	3.94	4.12	3.44*
6.3 แสงสว่างเพียงพอต่อการอ่าน	4.31 ^a	4.09 ^a	3.75 ^b	3.99	4.21 ^a	9.54*
6.4 ห้องน้ำ/ห้องสุขาสะอาด	4.15 ^a	4.04	3.78 ^b	3.83	3.93	3.75*
6.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวก	4.09 ^a	3.84	3.53 ^b	3.71	4.02 ^a	7.12*
รวม	4.24 ^a	4.04	3.81 ^b	3.91 ^b	4.11	7.54*

ตาราง 10 (ต่อ)

การดำเนินงานของห้องสมุด	อาชีพ					F
	นักเรียน/นักศึกษา (n = 137)	ข้าราชการ/พณง. รัฐวิสาหกิจ (n = 90)	พนักงานเอกชน (n = 73)	ผู้ประกอบการ/ ค้าขาย (n = 78)	เกษตรกร/แม่บ้าน (n = 42)	
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	
7. ด้านการประชาสัมพันธ์						
7.1 เนื้อหาประชาสัมพันธ์มีความครบถ้วนสมบูรณ์	4.12 ^a	3.87	3.71 ^b	3.95	4.17 ^a	4.98*
7.2 บุคลากรห้องสมุดสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดได้ ถูกต้องและชัดเจน	4.28 ^a	4.12	3.84 ^b	4.04	4.29 ^a	5.71*
7.3 การประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์	4.13 ^a	3.94 ^a	3.59 ^b	3.92	4.14 ^a	7.681*
7.4 การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน	3.92 ^a	3.58 ^b	3.45 ^b	3.63	3.88	5.57*
7.5 การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดและเว็บไซต์อื่น ที่เกี่ยวข้อง	4.03 ^a	3.82 ^a	3.41 ^b	3.96	4.07 ^a	8.90*
รวม	4.10 ^a	3.87	3.60 ^b	3.85	4.11 ^a	8.88*
รวมทุกด้าน	4.16 ^a	4.05 ^a	3.79 ^b	3.89	4.14 ^a	8.53*

*F(.05; df 4, 415)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 แสดงว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 6 โดยผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดต่ำกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพเกษตรกร/แม่บ้าน

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดในทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพิจารณารายข้อพบผลการวิจัย ดังนี้

ด้านการบริหารห้องสมุด พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาและอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในเรื่องนโยบายและแผนดำเนินงานชัดเจนและเผยแพร่มากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชน ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจในเรื่องการบริหารแบบสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางานห้องสมุด เรื่องการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารห้องสมุดและเรื่องรายงานผลการดำเนินงานเป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่มากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชน ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาและอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในเรื่องการประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างกันมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชน

ด้านบุคลากรห้องสมุด พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพเกษตรกร/แม่บ้าน มีความพึงพอใจในเรื่องบุคลิกภาพและการแต่งกาย เรื่องความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเรื่องความตรงต่อเวลาในการให้บริการมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชน

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาและอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในเรื่องรูปแบบที่หลากหลายทั้งสิ่งพิมพ์สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชน ส่วนผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อม ใช้งานมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา

ด้านงานบริการห้องสมุด พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพเกษตรกร/แม่บ้านมีความพึงพอใจในเรื่องเวลาเปิด-ปิดห้องสมุดมีความเหมาะสมมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชน ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจในเรื่องบริการที่หลากหลายและตรงความต้องการของชุมชน มากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชน ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจในเรื่องบริการพิเศษเฉพาะกลุ่มมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพพนักงานเอกชน ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจในเรื่องบริการสื่อโสตทัศน์มากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานเอกชนและอาชีพ

ผู้ประกอบการ/ค้าขาย

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจในเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการอินเทอร์เน็ตมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชนและอาชีพผู้ประกอบการ/ค้าขาย ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจในเรื่องการแนะนำการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูลและอินเทอร์เน็ตมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชน และผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจในเรื่องบริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพผู้ประกอบการ/ค้าขาย

ด้านอาคารและสถานที่ พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจในเรื่องความทันสมัยสะดวกและปลอดภัย เรื่องโต๊ะเก้าอี้ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอและเรื่องห้องน้ำ/ห้องสุขาสะอาดมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชนผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และอาชีพเกษตรกร/แม่บ้าน มีความพึงพอใจในเรื่องแสงสว่างเพียงพอต่อการอ่าน และเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชน

ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาและอาชีพเกษตรกร/แม่บ้าน มีความพึงพอใจในเรื่องเนื้อหาประชาสัมพันธ์มีความครบถ้วนสมบูรณ์และเรื่องบุคลากรห้องสมุดสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดได้ถูกต้องและชัดเจนมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชน ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพเกษตรกร/แม่บ้านมีความพึงพอใจในเรื่องการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เรื่องการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนและเรื่องการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดและเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้องมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง
3. เพื่อเปรียบเทียบการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ
4. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ

สมมุติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางที่มีเพศต่างกัน มีการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางที่มีอาชีพต่างกัน มีการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดแตกต่างกัน
4. ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางแตกต่างกัน
5. ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางแตกต่างกัน
6. ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้ห้องสมุดที่เป็นสมาชิกห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางจำนวน 14 จังหวัด ได้แก่ กาญจนบุรี ชัยนาท นครปฐม ปทุมธานี ประจวบคีรีขันธ์ พระนครศรีอยุธยา เพชรบุรี ราชบุรี ลพบุรี สมุทรสงคราม สมุทรสาคร สิงห์บุรี สุพรรณบุรี และอ่างทอง ซึ่งมีจำนวนสมาชิกห้องสมุดทั้งสิ้น 52,014 คน (ข้อมูลปี 2553)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยในแต่ละชั้นภูมิใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จากการเลือกห้องสมุดที่มีจำนวนสมาชิกสูงสุดในจังหวัดที่มีห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” มากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้ได้ห้องสมุดจังหวัดละ 1 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 14 แห่ง จากนั้นใช้วิธีแบบโควตา (Quota sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ห้องสมุด แห่งละ 30 คน รวมจำนวน 420 คน ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างมากกว่าจำนวนขั้นต่ำ 381 คน ตามที่กำหนดไว้ในตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan. 1970: 607-610)

2. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) สามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ตอนที่ 2 การใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน ซึ่งถามเกี่ยวกับการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน ด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน ด้านการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน และด้านการเป็นศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน เป็นคำถามแบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ของลิเคิร์ท และให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุด ซึ่งถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านงานบริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นคำถามแบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ท และให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ใช้ห้องสมุดที่เป็นสมาชิกของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภออัมพบุรี จังหวัดปทุมธานี ในเขตภาคกลาง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .93 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือสามารถใช้เป็นเครื่องมือวิจัยในการเก็บข้อมูลจริงได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 25 มกราคม ถึง 5 มีนาคม พ.ศ. 2555 โดยจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ส่งไปยังห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลาง แห่งละ 30 ชุด รวมจำนวน 420 ชุด และขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ทั้ง 14 แห่ง ในการแจกและเก็บแบบสอบถามคืน พร้อมชี้แจงวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย นอกจากนี้ในบางห้องสมุดที่ระยะทางไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้เดินทางไปเก็บแบบสอบถามด้วยตัวเอง ที่ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” พื้นที่ในเขตภาคกลาง ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร อำเภอบางช้าง จังหวัดสิงห์บุรี และ อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ได้รับแบบสอบถามคืนกลับมาครบ จำนวน 420 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 100.00 และเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จำนวน 420 ชุด มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมคำนวณสำเร็จรูป ดังนี้

4.1 วิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่และร้อยละ

4.2 วิเคราะห์คำตอบเกี่ยวกับการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุด โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 เปรียบเทียบการให้บริการและกิจกรรมของห้องสมุด และความพึงพอใจ จำแนกตามตัวแปรเพศ โดยใช้สถิติ t-test Independent

4.4 เปรียบเทียบการให้บริการและกิจกรรมของห้องสมุด และความพึงพอใจ จำแนกตามตัวแปรระดับการศึกษาและอาชีพ โดยใช้สถิติ F-test และหากพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาและป็นนักเรียน/นักศึกษา

2. การใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดใช้บริการและกิจกรรมทุกด้านในระดับมาก คือ ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชนสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการเป็นศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน และด้านการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน ตามลำดับ ส่วนด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชนให้อยู่ในระดับปานกลาง

3. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลาง โดยรวม รายด้านและรายข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรห้องสมุดมากที่สุด ซึ่งมีความพึงพอใจในข้อความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอาคารและสถานที่ซึ่งมีความพึงพอใจในข้อมีความทันสมัย สะดวกและปลอดภัยมากที่สุด

4. เปรียบเทียบการให้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุด จำแนกตามเพศ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีเพศต่างกันมีการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 1 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดเพศหญิงมีการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดในด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชนและด้านการเป็นศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชนมากกว่าเพศชาย

5. เปรียบเทียบการให้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 2 โดยผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษามีการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา และระดับปริญญาตรีขึ้นไป

6. เปรียบเทียบการให้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามอาชีพ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพต่างกันมีการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 3 โดยผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีการใช้บริการและกิจกรรมห้องสมุดมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชน และอาชีพผู้ประกอบการ/ค้าขาย/เกษตรกร

7. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามเพศ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 4 โดยผู้ใช้ห้องสมุดเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดมากกว่าเพศชาย และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านการบริหารห้องสมุด ด้านงานบริการห้องสมุด ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านการประชาสัมพันธ์มากกว่าเพศชาย

8. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 5 โดยผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดสูงสุด หรือมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา และระดับปริญญาตรีขึ้นไป

9. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามอาชีพ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 6 โดยผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดทั้งโดยรวมและทุกด้านต่ำกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพเกษตรกร/แม่บ้าน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. การใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดใช้บริการและกิจกรรมทุกด้านในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชนสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการเป็นศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน และด้านการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชนตามลำดับ ส่วนด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชนให้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมอสส์ (Most, 2009) ที่พบว่าวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ของผู้ใช้ห้องสมุด คือ การใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้และเป็นสถานที่พบปะสังสรรค์หรือติดต่อกันทางธุรกิจโดยห้องสมุดประชาชนมีหน้าที่ให้บริการแก่ชุมชนในฐานะที่เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารเพราะเป็นสถานที่ที่ประชาชนคุ้นเคยเป็นอย่างดี และงานวิจัยของจุฑารัตน์ ชีรธร (2550) ที่พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดมีการใช้บริการและกิจกรรมห้องสมุดในระดับดี ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการและกิจกรรมตามบทบาทหน้าที่ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ของชุมชนของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” เป็นการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์หลักของห้องสมุดประชาชนในการเป็นศูนย์รวบรวมข่าวสารและความรู้ต่าง ๆ โดยเป็นแหล่งให้ประชาชนสามารถใช้หนังสือและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เป็นประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ (Landou. 1966: 363)

เมื่อพิจารณารายชื่อของผลการวิจัย พบว่า มีการใช้กิจกรรมและบริการด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชนมากที่สุด โดยผู้ใช้ห้องสมุดใช้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ นิตยสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ และอื่น ๆ มากที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ บีเมอร์ เดเซซาร์และจาฟาร์ (Beemer; DeCesare; & JarFar. 2002) ที่พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในมลรัฐจิลลินอยส์ ประเทศสหรัฐอเมริกาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เข้ามาใช้ห้องสมุดเพื่อยืมหนังสือและใช้หนังสืออ้างอิง การสำรวจของสภาห้องสมุด (An Chomhairie Leabharlanna. 2003) ประเทศไอร์แลนด์ พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในประเทศไอร์แลนด์ ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเข้าใช้บริการห้องสมุด คือ ต้องการอ่านและยืมหนังสือ งานวิจัยของแฮมเมเตอร์ (Hemmeter. 2006) พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในเมืองบัลติมอร์ ประเทศสหรัฐอเมริกา ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้เพื่อการยืมหนังสือและวิดิทัศน์ และงานวิจัยของวันดี ไร่นุ่น (2538) พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่ต้องการอ่านหนังสือประเภทสารคดีและหนังสือหมวดสังคมศาสตร์ และกิจกรรมของห้องสมุด ที่ผู้ใช้ต้องการ คือ กิจกรรมแนะนำหนังสือที่น่าสนใจ ทั้งนี้เนื่องจากสิ่งพิมพ์ยังเป็นทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีให้บริการในห้องสมุดทุกแห่ง ปัจจุบันมีการผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่ออินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลาย แต่ประชาชนจำนวนไม่น้อยยังคงนิยมอ่านจากสื่อสิ่งพิมพ์ ซึ่งสิ่งพิมพ์เป็นสื่อที่มีมานานนับพันปี จึงเป็นการยากที่จะหายไปจากห้องสมุดโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นสื่อสมัยใหม่มาแทนที่

ส่วนกิจกรรมและบริการด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชนถูกใช้น้อยที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของอรอนงค์ พลคชา (2539) ที่พบว่านักศึกษาของการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ใช้บริการห้องสมุดประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากบริการและกิจกรรมตามบทบาทของห้องสมุดด้านนี้ เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อการศึกษานอกโรงเรียน ได้แก่ กิจกรรมด้านแนะแนวการศึกษานอกโรงเรียน และสถาบันการศึกษาต่าง ๆ รวมทั้งมุมการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยรามคำแหงและมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ปัจจุบันการศึกษานอกโรงเรียนและสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 2 แห่งจัดให้มีระบบการเรียนการสอนทางไกลผ่านทางเครื่องรับโทรทัศน์ และผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยเครื่องคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือ รวมทั้งจัดโครงการมหาวิทยาลัยเคลื่อนที่ไปทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ ดังนั้นจึงทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีช่องทางอื่นในการเลือกใช้หรือเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานและสถาบันการศึกษาดังกล่าวแทนการเข้ามาใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุด

2. ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลาง โดยรวม รายด้านและรายชื่ออยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรห้องสมุดมากที่สุด ซึ่งมีความพึงพอใจเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอาคารและสถานที่ ซึ่งมีความพึงพอใจในเรื่องความทันสมัยสะดวกและปลอดภัยมากที่สุด

ผลวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของสมมิตร สรรพอำไพ (2541) และงานวิจัยของ จันทรเพ็ญ แก้วมุกดา (2550) ที่พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชนตามบทบาทและหน้าที่ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานวิจัยดังกล่าวเป็นงานที่ศึกษาในอดีต แต่ในปัจจุบันห้องสมุดมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนามากขึ้น รวมทั้งได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชนในการดำเนินงานเพื่อผลักดันให้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” เป็นตัวอย่างของห้องสมุดในอนาคตตามวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งห้องสมุด (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2537: 15-16) นอกจากนี้งานวิจัยนี้ของสมมิตร สรรพอำไพ (2541) ศึกษาห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และงานวิจัยของ จันทรเพ็ญ แก้วมุกดา (2550) ศึกษาเฉพาะห้องสมุดประชาชน จังหวัดนครนายก ซึ่งห้องสมุดแต่ละแห่งและพื้นที่อาจมีบริบทและสภาพแวดล้อมของการดำเนินงานแตกต่างจากห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลาง

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรในเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านอาคารและสถานที่ในเรื่องมีความทันสมัยสะดวกและปลอดภัยในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของประไพศรี คงตระกูล (2541) ที่พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ให้บริการเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส รวมทั้งมีความพึงพอใจบริเวณภายในและภายนอกของห้องสมุดที่สะอาดเรียบร้อย และงานวิจัยของอภิญา ลีป่อน้อย (2546) พบว่าด้านบุคลากรและด้านอาคารสถานที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน ผลการวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา ตันติกลยาภรณ์ (2523) พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนไม่พึงพอใจต่อสถานที่ห้องสมุดโดยต้องการให้ขยายพื้นที่ให้กว้างขวางกว่าเดิม งานวิจัยของวิลาวัลย์ รักพรา (2548) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดประชาชนด้านบุคลากรในระดับปานกลางเพราะบุคลากรบางคนไม่มีความรู้และขาดทักษะในงานบริการ และงานวิจัยของวชิรา กันธิยะ (2550) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนต้องการให้บุคลากรบริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรและอาคารสถานที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจต่อห้องสมุด (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. 2549: ออนไลน์; กิติเกษม ใจชื่น. 2536: 72-74) ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” มีเอกลักษณ์ที่แตกต่างกับห้องสมุดประชาชนทั่วไป ในด้านบุคลากรที่มีคุณภาพ มีประสบการณ์และความพร้อมที่จะอุทิศตนให้กับงานห้องสมุด โดยสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจึงได้เตรียมการในเรื่องบุคลากรอย่างเป็นขั้นตอน นับตั้งแต่การขออัตรากำลังให้แต่ละห้องสมุดมีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่อย่างน้อย 3 คน และเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ การฝึกอบรมบุคลากรห้องสมุดรวมทั้งหัวหน้าฝ่ายห้องสมุดในศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดให้มีความรู้ความเข้าใจสามารถพัฒนาห้องสมุดให้เป็นไปตามแนวทางห้องสมุดมิติใหม่ รวมทั้งห้องสมุดมีความโดดเด่น ด้านอาคารสถานที่ที่ทันสมัยและมีเอกลักษณ์เฉพาะแต่ละภาคและท้องถิ่นที่ห้องสมุดตั้งอยู่ (พระครูอุบาลีคุณูปมาจารย์. 2547: 111-120) นอกจากนี้ ปัจจุบันสภาพสังคม เศรษฐกิจและเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึง

ทำให้การบริการของห้องสมุดประชาชนจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบันหรือที่เรียกว่าการบริการห้องสมุดแนวใหม่ (เกษมา วรวรรณ ณ อรุณยา. 2548: 120 -123) โดยบุคลากรห้องสมุดต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับชุมชนอยู่เสมอ มีการส่งข้อมูลข่าวสารถึงสมาชิกในชุมชนเป็นระยะและรับคำแนะนำจากสมาชิมาปรับปรุงกิจกรรมห้องสมุดตลอดเวลา ซึ่งปัจจุบันช่องทางสื่อสารระหว่างห้องสมุดกับสมาชิกมีหลากหลายและสามารถทำได้โดยง่ายรวมทั้ง การใช้สื่ออินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมของห้องสมุดให้ร่มรื่น น่าพักผ่อน สวยงามตามสภาพของชุมชน

3. ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีเพศต่างกันมีการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 1 สอดคล้องกับงานวิจัยของอรอนงค์ พลคชา (2539) และงานวิจัยของอภิญญา ลีป่อน้อย (2546) ที่พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดประชาชนมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งให้บริการการศึกษานอกโรงเรียนแก่ประชาชนทุกคนในชุมชนโดยไม่จำกัดเรื่องเพศและสนับสนุนโอกาสที่เท่าเทียมกันแก่ประชาชนทุกคนในการแสวงหาความรู้หนังสือเพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ ความเป็นสากลและเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต (กรมสามัญศึกษา. 2520: 1; สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์. 2521: 38; สุพรรณิ วราทร. 2528: 1; Landou. 1966: 363; International Federation of Library Associations and Institutions. 2001: 91) นอกจากนี้ ในสังคมไทยปัจจุบันมีความเท่าเทียมกันในเรื่องเพศ ทำให้เพศหญิงและเพศชายมีโอกาสนในการเรียนรู้ในสังคมเท่าเทียมกันจึงทำให้ไม่มีความแตกต่างกันในประเด็นการให้บริการและกิจกรรมของห้องสมุด ผลการวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ ธีรร (2550) ที่พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนที่มีเพศต่างกันมีการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาและสถานที่วิจัยแตกต่างกันจึงอาจทำให้ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกัน

4. ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 2 โดยผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษามีการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา และระดับปริญญาตรีขึ้นไป และผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพต่างกันมีการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อ 3 โดยผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีการใช้บริการและกิจกรรมห้องสมุดมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชนและอาชีพผู้ประกอบการ/ค้าขาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิญญา ลีป่อน้อย (2546) และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอรอนงค์ พลคชา (2539) ที่พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการใช้บริการของห้องสมุดประชาชนไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและเป็นนักศึกษาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยที่จำเป็นต้องใช้ห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งเรียนรู้ การศึกษานอก

ระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในแต่ท้องถิ่นเป็นการศึกษาในระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษา และห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” มีบทบาทและหน้าที่ด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน (Community learning center) ที่สนับสนุนและจัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับการศึกษานอกโรงเรียน ได้แก่ การจัดกิจกรรมตามหลักสูตรการศึกษานอกระบบโรงเรียนของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทั้งการด้านทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียน การจัดห้องเรียน และมุมการศึกษาทางไกล (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2538: 2; ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. 2551: 5-7) จึงทำให้นักเรียน/นักศึกษาที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดมากกว่าผู้ใช้ที่มีการศึกษาระดับอื่นและอาชีพอื่น

5. ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 4 โดยผู้ใช้ห้องสมุดเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้อาจเนื่องจากบริการและกิจกรรมของห้องสมุดสอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของประชาชนที่เป็นเพศหญิง ผลวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้เพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานห้องสมุดจึงส่งผลให้มีการใช้ห้องสมุดมากกว่าเพศชาย ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา (2550) และงานวิจัยของจุฑารัตน์ ธีรธร (2550) ที่พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากบริบทของสังคม ชุมชนและที่ตั้งของห้องสมุด รวมทั้งสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่ศึกษาแตกต่างกัน

6. ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 5 โดยผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดสูงสุด หรือมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา และระดับปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา (2550) ที่พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ให้บริการสมัยใหม่ในการเป็นศูนย์การเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกคนในการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองอย่างอิสระ มีความหลากหลายด้านสื่อ ซึ่งผู้ใช้ทุกระดับการศึกษาสามารถเลือกใช้ได้ตามความสามารถทางการเรียนรู้ (เกษมา วรวรรณ ณ อยุธยา. 2548: 120-123; Buchanan. 2012: 128-129) โดยเป็นการส่งเสริมการศึกษานอกระบบ ที่ผู้ใช้สามารถเรียนรู้และพัฒนาทักษะความรู้ได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” มีกิจกรรมในด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชนที่ส่งเสริมความรู้ และทักษะการประกอบอาชีพต่าง ๆ เช่น การสอนปักโครสตีล การสอนนวดแผนโบราณ การสอนหัตถกรรมพื้นบ้าน เป็นต้น (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2548: 2; ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. 2551: 5-7) ผู้ใช้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาเป็นผู้ที่ต้องการพัฒนาความรู้เพื่อยกระดับการศึกษาและพัฒนาตนเอง จึงมีความพอใจต่อการบริการและกิจกรรมของห้องสมุด

ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ในระบบดังกล่าว

7. ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 6 โดยผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดทั้งโดยรวมและทุกด้านต่ำกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพเกษตรกร/แม่บ้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา (2550) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ที่มีความหลากหลาย ด้านอาชีพมีความต้องการการบริการและกิจกรรมของห้องสมุดแตกต่างกัน ห้องสมุดอาจจัดบริการและกิจกรรมไม่ตรงกับความต้องการของผู้ที่มีอาชีพพนักงานเอกชน จึงทำให้พนักงานเอกชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพอื่น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลาง มีดังนี้

1.1 ห้องสมุดควรพัฒนาบริการและกิจกรรมด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน ซึ่งมีผู้ใช้บริการและกิจกรรมด้านนี้มากที่สุด โดยพัฒนาในด้านเนื้อหาและเครื่องมือที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของชุมชน ได้แก่ การรวบรวมความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น การบริการทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเก็บ เผยแพร่และแบ่งปันความรู้ของชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมของประชาชนในปัจจุบันที่ต้องการความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร นอกจากนี้ ควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ในกลุ่มหรือชุมชน เช่น การจัดทำฐานข้อมูลปราชญ์ชาวบ้าน การบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การใช้เว็บไซต์ห้องสมุดในการเข้าถึงแหล่งความรู้ต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งเป็นการจัดหาหรือรวบรวมความรู้ของชุมชนโดยมีห้องสมุดเป็นศูนย์กลาง

1.2 ห้องสมุดควรจัดบริการและกิจกรรมที่หลากหลายที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ เพื่อให้ผู้ใช้ทุกกลุ่มสามารถเข้าใช้ห้องสมุดได้ตามอัธยาศัยและมีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมของห้องสมุด รวมทั้งห้องสมุดสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ทุกกลุ่ม

1.3 ห้องสมุดควรใช้บุคลากรเป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์บริการและกิจกรรมของห้องสมุด ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่พึงพอใจในความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากรห้องสมุด และห้องสมุดประชาชนเป็นห้องสมุดชุมชนที่ต้องอาศัยการเข้าถึงและความใกล้ชิดต่อประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย การประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อบุคคลเป็นการประชาสัมพันธ์ที่ประหยัดค่าใช้จ่ายและเป็นการสื่อสารสองทางที่ห้องสมุดสามารถรับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ได้ทันทีเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงบริการและกิจกรรมของห้องสมุดต่อไป

1.4 ห้องสมุดควรจัดหาเกณฑ์หรือตัวแบบการวัดและประเมินการดำเนินงานของห้องสมุดที่สามารถติดตามและให้รายงานเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันสภาพสังคม เศรษฐกิจและเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผลการประเมินเป็นระยะ ๆ จะช่วยให้ห้องสมุดสามารถปรับตัวได้กับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดที่อาจเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อม รวมทั้งใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดสมัยใหม่ตามบทบาทและวัตถุประสงค์ของห้องสมุดที่กำหนดไว้

1.5 ห้องสมุดควรกำหนดนโยบายและวางแผนในการจัดบริการและกิจกรรมที่เป็นเชิงรุกมากขึ้น เช่น การบริการส่งหนังสือและวีดิทัศน์ถึงบ้าน การบริการเข้าถึงสารสนเทศของห้องสมุดผ่านอินเทอร์เน็ต บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ เป็นต้น ซึ่งเป็นการบริการที่เข้าถึงประชาชน ทุกเพศ ทุกวัย และทุกกลุ่มอาชีพ การบริการเชิงรุกนี้รวมถึงการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานห้องสมุดมีส่วนร่วมในการดำเนินงานหรือจัดกิจกรรมห้องสมุด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุด โดยใช้วิธีการวิจัยอื่นนอกเหนือจากวิธีวิจัยเชิงปริมาณหรือใช้แบบสอบถามในการสำรวจ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพหรือวิธีวิจัยแบบผสมผสาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก

2.2 วิเคราะห์การจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ตามบทบาทและหน้าที่ด้านต่าง ๆ ของห้องสมุด ซึ่งได้แก่ ด้านศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน ด้านศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน ด้านศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน และด้านศูนย์กลางการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน โดยเปรียบเทียบกับมิติด้านเวลาและกลุ่มเป้าหมาย เพื่อหาตัวแบบบริการและกิจกรรมที่ดีที่สุดหรือเหมาะสมที่สุดสำหรับห้องสมุด

2.3 ศึกษาเพื่อค้นหารูปแบบใหม่ของการบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ตามบทบาทและหน้าที่ด้านต่าง ๆ ของห้องสมุด

2.4 ศึกษาความร่วมมือของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” กับชุมชน สถานศึกษา หน่วยงานราชการ และหน่วยงานเอกชน เพื่อนำมาพัฒนาบทบาทและหน้าที่ด้านการเป็นศูนย์กลางการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน

2.5 ศึกษาความต้องการและพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของชุมชนที่ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” การให้บริการเพื่อให้ห้องสมุดสามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศได้ตรงความต้องการของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.6 ศึกษาผลลัพธ์ (Outcomes) ของการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” โดยศึกษาจากผู้ใช้งานห้องสมุด ในด้านทักษะการรู้สารสนเทศ การพัฒนาอาชีพและเศรษฐกิจของผู้ใช้และครัวเรือน รวมทั้งผลลัพธ์ทางเศรษฐกิจและสังคมต่อชุมชน

2.7 ศึกษาปัจจัยที่ทำให้มีผู้ใช้ห้องสมุดและผู้ไม่ใช้ห้องสมุด เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์และการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมและใช้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”



บรรณานุกรม

- กรมการศึกษานอกโรงเรียน. (2529). ระเบียบกรมการศึกษานอกโรงเรียนว่าด้วยการ
 ดำเนินงานห้องสมุดประชาชน 2529. กรุงเทพฯ: กรมฯ.
- _____. (2531). แผนอัตรากำลัง 3 ปี (ปีงบประมาณ 2531-2534) ส่วนที่ 1-2. กรุงเทพฯ:
 กรมฯ.
- _____. (2535ก). เฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
 ในโอกาสที่ทรงเจริญพระชนมายุ 36 พรรษา พุทธศักราช 2534. กรุงเทพฯ: กรมฯ.
- _____. (2535ข). ระเบียบกรมการศึกษานอกโรงเรียนว่าด้วยห้องสมุดประชาชน 2535.
 กรุงเทพฯ: กรมฯ.
- _____. (2537). ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” แนวทางใหม่ในการจัดห้องสมุด
 ประชาชน. กรุงเทพฯ: กรมฯ.
- _____. (2538). แนวคิดการพัฒนาห้องสมุดประชาชน. กรุงเทพฯ: กรมฯ.
- _____. (2544). การศึกษาตามอัธยาศัยแนวความคิดและประสบการณ์. กรุงเทพฯ:
 กรมฯ.
- กรมสามัญศึกษา. (2520). คู่มือปฏิบัติงานห้องสมุด. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2552). พรบ. การศึกษาของไทย. สืบค้นเมื่อ
 15 กันยายน 2552, จาก <http://www.tkc.go.th>
- เกษมา วรวรรณ ณ อยุธยา. (2548). ห้องสมุดประชาชนแนวใหม่และห้องสมุดในอนาคต ใน
 รายงานการวิจัยการจัดการเรียนรู้ของแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต: ห้องสมุด
 ประชาชน. หน้า 120-123. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- กิติเกษม ใจชื่น. (2536). แนวทางการนิเทศห้องสมุดประชาชนกรมการศึกษานอกโรงเรียน.
 กรุงเทพฯ: หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการศึกษานอกโรงเรียน.
- กุสุมา รัตนกุล. (2540). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการไม่เข้าใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”
 จังหวัดปัตตานี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). สงขลา:
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ถ่ายเอกสาร.
- โกศล ชูช่วย. (2533). ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” กับความก้าวหน้า. วารสารการ
 ศึกษานอกโรงเรียน. 25(158): 4-5.
- คณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์. (2546). สารสนเทศและการศึกษา
 ค้นคว้า. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- จันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา. (2550). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (หลักสูตรและการสอน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์; และ ชุชนะ รุ่งปัจฉิม. (2543). **จิตวิทยาด้านบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จุฑารัตน์ ธีรธร. (2550). **การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการให้บริการของห้องสมุดที่ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- จุมพจน์ วนิชกุล. (2526). **ห้องสมุดประชาชน**. กาญจนบุรี: วิทยาลัยครูกาญจนบุรี.
- ชุติมา สัจจานันท์. (2548). **การพัฒนามาตรฐานห้องสมุดประชาชนที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย**. วารสารห้องสมุด. 49(4): 35-55.
- ทรงสิริ เฉลิมชัยกิจ. (2552). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง รป.ม. (นโยบายสาธารณะ). พิษณุโลก: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร. ถ่ายเอกสาร.
- ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์. (2520). **บริการของห้องสมุด**. พระนคร: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ วิทยาลัยครูพระนคร.
- ธิดารัตน์ ปิ่นแก้ว. (2540). **การดำเนินงานห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”**. ปรินญาณิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิลบล ทับทิมทอง. (2544). **เมื่อมีโอกาสดำเนินการศึกษาดูงานตามอัยยาศัยที่งานกาชาดและงานปีใหม่**. วารสารการศึกษานอกโรงเรียน. 4(6): 28-30.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประไพศรี คงตระกูล. (2541). **การดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”**. **ดีเด่น: กรณีศึกษาอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พระครูอุบาลีคุณูปมาจารย์. (2547). **วิสัยทัศน์: สู่ความเป็นเลิศในที่ระลึกพิธีเปิดงานห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”**. พิมพ์ครั้งที่ 2. นครปฐม: วัดไร่ขิง.
- ไพโรจน์ แก้วเขียว. (2544). **การจัดกิจกรรมตามบทบาท 4 ด้าน โดยห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”**. ปรินญาณิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- พิสุจน์ ภูมิพงศ์. (2551). การศึกษากระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อการได้รับการยกย่องเป็น
แหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอกระทุ้ง
จังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ภูเก็ต: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- มาลา กัณฑ์โย. (2549). การทดลองสร้างยุทธศาสตร์การจัดการห้องสมุดประชาชน
“เฉลิมราชกุมารี” อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
(ยุทธศาสตร์การพัฒนา). เพชรบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
ถ่ายเอกสาร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ:
นานมีบุ๊คส์.
- เรณู เปี้ยชื่อ. (2538ก). การดำเนินงานห้องสมุดประชาชนจังหวัด. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
_____. (2538ข). รูปแบบห้องสมุดประชาชนจังหวัดตามทัศนของบรรณารักษ์ห้องสมุด
ประชาชนจังหวัด. กรุงเทพฯ: กรมการศึกษานอกโรงเรียน.
- วชิรา กันธิยะ. (2550). ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเชียงใหม่. รายงาน
การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเชิงวิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). เชียงใหม่:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- วันดี ไธ่หนู. (2538). รายงานวิจัย เรื่อง ความต้องการของผู้ใช้บริการในการรับบริการจาก
ห้องสมุดประชาชน: ศึกษากรณีห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอ
ปากช่อง สังกัดสถาบันการศึกษาและพัฒนาต่อเนื่องสิรินธร. นครราชสีมา: ศูนย์
พัฒนาบุคลากรสังกัดสถาบันการศึกษาและพัฒนาต่อเนื่องสิรินธร กรมการศึกษานอกโรงเรียน.
- วิทยา พรพิชรพงศ์. 2555. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า. สืบค้นเมื่อ 27 พฤษภาคม
2555 จาก <http://www.gotoknow.org/blogs/posts/45627>
- วิลาวลัย รักพรา. (2548). การประเมินผลการให้บริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอ
ไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการค้นคว้าแบบอิสระเชิงวิทยานิพนธ์ รศ.ม.
(รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ศูนย์การศึกษานอกกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. (2551). สรุปผลการดำเนินโครงการ
ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอสว่างดินแดง จังหวัดสกลนคร.
กรุงเทพฯ: ศูนย์การศึกษานอกกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กระทรวงศึกษาธิการ.
- สมจิต พรหมเทพ. (2542). ห้องสมุดโรงเรียน. เชียงใหม่: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
สถาบันราชภัฏเชียงใหม่.
- สมมิตร สรรพอำไพ. (2541). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์).
มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. (2554). **มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549**. สืบค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2554, จาก <http://tla.or.th/standard.htm>
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2520). **แผนการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2520**. กรุงเทพฯ: ศรีเมืองการพิมพ์.
- _____. (2541). **แผนการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2541**. กรุงเทพฯ: ศรีเมืองการพิมพ์.
- สุกัญญา ดันติกุลยาภรณ์. (2523). **ความต้องการการบริการและกิจกรรมจากห้องสมุดประชาชนในเขตเทศบาลเมืองภูเก็ต**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2544). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: เพื่องฟ้าพรินติ้ง.
- สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์. (2521). **บรรณารักษศาสตร์ภูมิหลัง**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- _____. (2528). **บรรณารักษศาสตร์เบื้องต้น**. พระนคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุนี เลิศแสวงกิจ; และ พิธิษฐ์ กาญจนพิมาย. (2546). **ห้องสมุดกับการสื่อสารสนเทศ**. กรุงเทพฯ: วังอักษร.
- สุพรรณี วราทร. (2528). **ห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภิญญา ลีป่อน้อย. (2546). **ปัญหาและปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอุดรธานี**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- อรพินธุ์ พูนนารถ. (2534). **ห้องสมุดประชาชน**. พิมพ์ครั้งที่ 2. อุดรดิตถ์: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาลัยครูอุดรดิตถ์.
- อรอนงค์ พลคชา. (2539). **ความคิดเห็นการใช้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอลาดหลุมแก้วของนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นโดยวิธีเรียนทางไกล ปีการศึกษา 2538**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาเขตลาดหลุมแก้ว. ถ่ายเอกสาร.
- อัญชลี กล่ำเพชร. (2537, มกราคม-เมษายน). **ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดปัตตานี**. วิทยานิพนธ์. 5(1): 1.
- อัมพร นามเหลา. (2542). **ห้องสมุดประชาชน**. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

อเนก สุวรรณบัณฑิต; และ ภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ. (2554). **จิตวิทยานบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: อักษรสยามการพิมพ์.

Aree Cheunwattana. (1998). **Information for Rural Development: A Multiple-Case Study of Library and Information Services to the Rural Communities in Thailand**. Dissertation Ph.D. (Library and Information Science). Bloomington, IN: Indiana University.

Beermer, Jeffrey; DeCesare, Michael; & Jafar, Afshan. (2002). **Springfield Board of Library Commissioners: Archived Study 2002 UMASS User Survey**. Retrieved August 4, 2010, from <http://www.springfieldlibrary.org/usersurvey.html>

Buchanan, Steven; & Cousins, Fionnuala. (2012, February). Evaluation the Strategic Plans of Public Libraries: An Inspection-based Approach. **Library & Information Science Research**. 34: 125-130.

Cha, M. (1998). **The Utility of State Public Library Standards for Planning and Evolution : A Survey of Public Library Directors Perceptions in Three Salected States**. Dissertation Ph.D. (Library and Information Science). Bloomington, IN: Indiana University.

An Chomhairle Leabharlanna The Library Council. (2003). **A Public Space for All: Use and Non-Use of Public Libraties**. Retrieved August 4, 2010, from http://www.Library council. ie/publications_archive/pdf/ library_council _TNS_ mrbi_survey_results.pdf

Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education**. 3rd ed. New York: McGraw-Hill.

Harrod, Leonard Montague. (1977). **The Librarians' Glossary**. 4th ed. London: Andre Deutsch.

Hemmeter, Jeffrey A. (2006, October). Household Use of Public Libraries and Large Bookstores. **Library & Information Science Research**. 28(4): 595–616.

International Federation of Library Associations and Institutions. (2001). **The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development**. Munchen: K.G. Saus.

Krejcie, R.V.; & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**. 30(3): 607-610.

Landau, Thomas, ed. (1966). **Encyclopedia of Librarianship**. 3rd ed. London: Bower & Bowes.

Most, Linda R. (2009). **The Rural Public as Place in North Florida: A Case Study.**

Dissertation Ph.D. (Geography Library Science). Florida: The Florida State University.

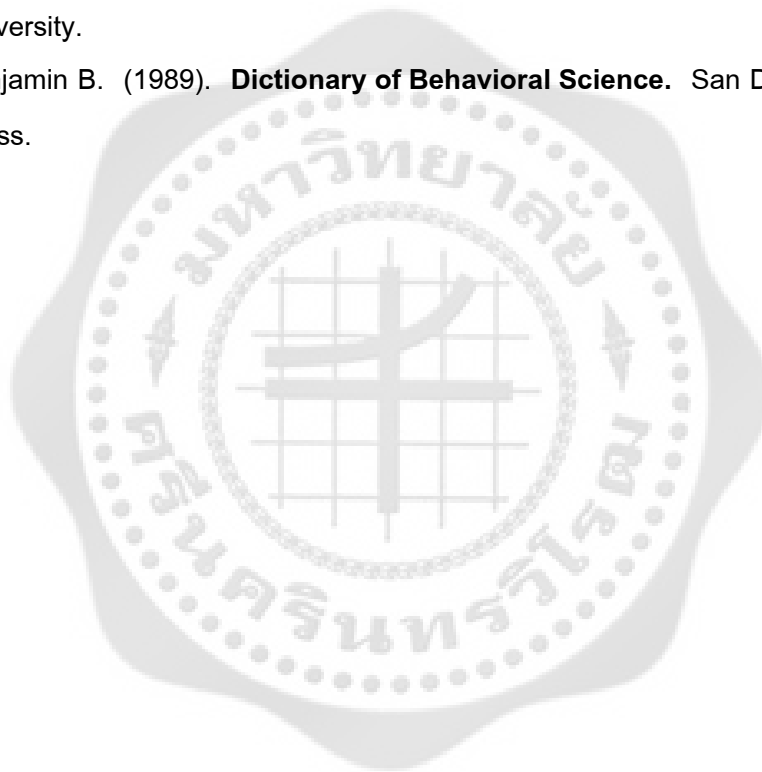
The New Encyclopedia Britannica. (1993). 5th. ed. Chicago: Encyclopedia Britannica.

Varvel, Virgil E. (2010). Characteristics and Trends in the Public Library Data Service 2010 Statistical Report. **Public Libraries.** 46(6): 34-42.

White, Lerry Nash. (2002). **Does Counting Count: An Evolution Study of the Use and**

Impact of Performance Measurement in Florida Public Libraries. Dissertation Ph.D. (Library and Information Studies). Tallahassee, FL: The Florida State University.

Wolman, Benjamin B. (1989). **Dictionary of Behavioral Science.** San Diego: Academic Press.







ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง การให้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”
ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง

คำชี้แจง: แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดหมายเพื่อสอบถาม การให้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง แบบสอบถามมี 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 การให้บริการและกิจกรรมของห้องสมุด
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” หมายถึง ห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดหรือประจำอำเภอ ที่จัดสร้างเนื่องในวโรกาสสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามราชกุมารี ทรงเจริญพระชนมายุ 36 พรรษา สังกัดกรมการศึกษานอกกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กระทรวงศึกษาธิการ ตั้งอยู่ในเขตภาคกลาง จำนวน 24 แห่ง ใน 14 จังหวัด ได้แก่ กาญจนบุรี ชัยนาท นครปฐม ปทุมธานี ประจวบคีรีขันธ์ พระนครศรีอยุธยา เพชรบุรี ราชบุรี ลพบุรี สมุทรสงคราม สมุทรสาคร สิงห์บุรี สุพรรณบุรี และอ่างทอง

2. บทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” หมายถึง แนวทางการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ที่กำหนดโดยสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน หมายถึง ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้ และค้นคว้าวิจัย โดยให้บริการหนังสือ สิ่งพิมพ์ สื่อทัศนวัสดุและสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ และการเป็นแหล่งรวบรวมภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมทั้งการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอ่าน การค้นคว้าและการเรียนรู้ด้วยตนเอง

2.2 ด้านศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน หมายถึง ห้องสมุดเป็นแหล่งส่งเสริมสนับสนุนและจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อการศึกษาตามอัธยาศัย ได้แก่ กิจกรรมแนะแนวการศึกษา การบริการชุดทดลองและชุดสาธิต การจัดพื้นที่สำหรับบริการอื่น ๆ ตามหลักสูตรการศึกษานอกกระบบและตามอัธยาศัยของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ

2.3 ด้านศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน หมายถึง ห้องสมุดเป็นศูนย์ประชาคม โดยการจัดกิจกรรมเพื่อการศึกษาและศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ การให้บริการสถานที่ประชุมและสัมมนา การแสดงผลิดภัณฑ์เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานเชิงธุรกิจของชุมชน กิจกรรมครอบครัว

สัมพันธ์ กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมและวันสำคัญตามประเพณี กิจกรรมนันทนาการ สวนสุขภาพ สถานที่พักผ่อน สนามเด็กเล่นและกิจกรรมชุมชนอื่น ๆ

2.4 ด้านศูนย์กลางการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน หมายถึง ห้องสมุดเป็น ผู้ริเริ่มหรือผู้ประสานงานเครือข่ายการเรียนรู้ระหว่างห้องสมุดและแหล่งความรู้อื่น ๆ ในชุมชน เช่น สถานศึกษา ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน สถานประกอบการ ภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น โดยการ ผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการฝึกอบรมความรู้ต่าง ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนและหมุนเวียนไปตาม แหล่งความรู้ในเครือข่าย

3. การใช้บริการและกิจกรรมห้องสมุด หมายถึง ความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรมและใช้ บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ที่ห้องสมุดจัดขึ้นเป็นประจำหรือครั้งคราวตาม บทบาทและหน้าที่ของห้องสมุด ในช่วงระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา

4. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานห้องสมุด หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติ ทางบวกของผู้ใช้ห้องสมุดต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การบริหารห้องสมุด บุคลากรห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศ การงานบริการห้องสมุด เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารและสถานที่ และการประชาสัมพันธ์

5. ผู้ใช้ห้องสมุด หมายถึง สมาชิกหรือผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางที่เข้าใช้บริการและ/หรือร่วมกิจกรรมห้องสมุดในช่วงระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา

ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ถือเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบต่อสถานภาพ ของท่าน การนำเสนอข้อมูลจะนำเสนอในภาพรวมเพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น จึง ขอขอบคุณอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

[] ชาย

[] หญิง

2. ระดับการศึกษา

[] ประถมศึกษา

[] มัธยมศึกษา

[] ปวช./ปวส./อนุปริญญา

[]ปริญญาตรีขึ้นไป

[] อื่น ๆ (โปรดระบุ)

3. อาชีพ

[] นักเรียน/นักศึกษา

[] รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

[] พนักงานเอกชน

[] ผู้ประกอบการ/ค้าขาย

[] เกษตรกร/แม่บ้าน

[] อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 การใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุด

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเกี่ยวกับความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรมหรือใช้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” โดยใช้เกณฑ์ในการตอบ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ใช้บริการและกิจกรรมระดับมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ใช้บริการและกิจกรรมแทบทุกครั้ง หรือใช้บริการมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ใช้บริการและกิจกรรมเป็นบางครั้ง หรือใช้บริการปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ใช้บริการและกิจกรรม 1 -2 ครั้ง หรือใช้บริการน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ไม่เคยเข้าใช้บริการและกิจกรรมเลย หรือใช้บริการน้อยที่สุด

บริการและกิจกรรมของห้องสมุด	ความถี่ในการใช้				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน					
1.1 บริการสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ นิตยสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ และอื่น ๆ.....					
1.2 บริการสื่อมัลติมีเดีย เช่น วีซีดี ดีวีดี ซีดีรอม วีดิทัศน์ เป็นต้น.....					
1.3 บริการคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลทาง อินเทอร์เน็ต.....					
1.4 บริการมุมหนังสือสำหรับเด็ก.....					
1.5 การรวบรวมและให้บริการความรู้เกี่ยวกับ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้านและ ประวัติบุคคลสำคัญในท้องถิ่น.....					
1.6 กิจกรรมการส่งเสริมการอ่านและการค้นคว้า เช่น การประกวดยอดนักอ่าน ค่ายรักการอ่าน การประกวดอ่านร้อยแก้วและร้อยกรอง การเล่านิทาน การเล่าเรื่องจากหนังสือ การวาดภาพ การแข่งขันตอบปัญหา การโต้วาที การปาฐกถา เป็นต้น.....					
2. ด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน					
2.1 มุมการศึกษาตามอัธยาศัยสายสามัญและอาชีพ					
2.2 มุมการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราชและมหาวิทยาลัยรามคำแหง.....					

บริการและกิจกรรมของห้องสมุด	ความถี่ในการใช้				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2. ด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน					
2.3 มุมวิทยาศาสตร์ ที่ให้บริการชุดทดลองและชุด สาธิตการทดลองนวัตกรรมใหม่ ๆ.....					
3. ด้านการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของ ชุมชน					
3.1 กิจกรรมส่งเสริมการรวมกลุ่มประชาชนตาม ความสนใจ เช่น การสอนปักครอสติส การสอน วาดแผนโบราณ การสอนหัตถกรรมพื้นบ้าน เป็นต้น.....					
3.2 กิจกรรมครอบครัวสัมพันธ์ เช่น มุมเด็กและ ครอบครัว วันเด็ก วันแม่ วันพ่อ วันครอบครัว วันตรวสุขภาพครอบครัว เป็นต้น.....					
3.3 การใช้สถานที่จัดประชุม สัมมนา ผูกอบรม หรือการแสดงของสมาคม/กลุ่มต่าง ๆ.....					
3.4 กิจกรรมนันทนาการ สถานที่พักผ่อน สวนสุขภาพและสนามเด็กเล่น.....					
4. ด้านการเป็นศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่าย การเรียนรู้ในชุมชน					
4.1 ยืมหนังสือหรือสื่อการเรียนรู้จากห้องสมุดอื่นใน เครือข่ายของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”.....					
4.2 ได้รับเอกสารเผยแพร่ความรู้ของห้องสมุดจาก แหล่งเรียนรู้หรือสถานที่อื่นนอกห้องสมุด.....					
4.3 บริการทางด้านข่าวสารผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น ป้ายประกาศ วิทยุกระจายเสียง เสียงตามสาย หอกระจายข่าว เป็นต้น.....					
4.4 การบริการหนังสือสู่ชุมชน เช่น ห้องสมุดในที่ สาธารณะ กระเป๋าหนังสือ เป็นต้น					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุด

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” โดยใช้เกณฑ์ในการตอบ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

บริการและกิจกรรมของห้องสมุด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ด้านการบริหารห้องสมุด					
1.1 นโยบายและแผนดำเนินงานชัดเจนและเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบ.....					
1.2 การบริหารแบบสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางานห้องสมุด.....					
1.3 การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารห้องสมุด.....					
1.4 รายงานผลการดำเนินงานเป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ต่อสาธารณชน.....					
1.5 การประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....					
2. ด้านบุคลากรห้องสมุด (บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และภารโรง)					
2.1 บุคลิกภาพและการแต่งกาย.....					
2.2 ความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ.....					
2.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ.....					
2.4 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี.....					
2.5 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ.....					
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่อโสตทัศน เป็นต้น)					
3.1 มีจำนวนมากและเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้.....					

บริการและกิจกรรมของห้องสมุด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่อโสตทัศน เป็นต้น)					
3.2 มีรูปแบบที่หลากหลายทั้งสิ่งพิมพ์.....					
สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์.....					
3.3 เนื้อหาทันสมัยและตรงกับความต้องการ.....					
3.4 จัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ ง่ายต่อการค้นหา.....					
3.5 มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน...					
4. ด้านงานบริการห้องสมุด					
4.1 เวลาเปิด-ปิดห้องสมุดมีความเหมาะสม.....					
4.2 มีบริการที่หลากหลายและตรงความต้องการ ของชุมชน.....					
4.3 บริการพิเศษเฉพาะกลุ่ม เช่น เด็ก ผู้สูงอายุ คนพิการ เป็นต้น.....					
4.4 การบริการเชิงรุก เช่น บริการหนังสือสู่ชุมชน ห้องสมุดเคลื่อนที่ เป็นต้น.....					
4.5 บริการสื่อโสตทัศน เช่น ภาพยนตร์ เพลง เป็นต้น.....					
5. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
5.1 เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและ เพียงพอ.....					
5.2 เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการ อินเทอร์เน็ต.....					
5.3 การแนะนำการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูล และอินเทอร์เน็ต.....					
5.4 อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น เครื่องพิมพ์ หูฟัง เป็นต้น.....					
5.5 บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย.....					
6. ด้านอาคารและสถานที่					
6.1 มีความทันสมัย สะอาด และปลอดภัย.....					
6.2 โต๊ะ เก้าอี้ ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอ....					

บริการและกิจกรรมของห้องสมุด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
6. ด้านอาคารและสถานที่					
6.3 แสงสว่างเพียงพอต่อการอ่าน.....					
6.4 ห้องน้ำ/ห้องสุขาสะอาด.....					
6.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ตู้น้ำดื่ม ป้ายแนะนำ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น.....					
7. ด้านการประชาสัมพันธ์					
7.1 เนื้อหาประชาสัมพันธ์มีความครบถ้วน สมบูรณ์.....					
7.2 บุคลากรห้องสมุดสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ห้องสมุดได้ถูกต้องและชัดเจน.....					
7.3 การประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น ป้ายประกาศ แผ่นพับ เป็นต้น.....					
7.4 การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น วิทยุชุมชน เป็นต้น.....					
7.5 การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดและ เว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง.....					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

-----ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง-----



ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม มีรายนาม ดังนี้

1. นายฐปนรินทร์ ชุตติชัยวิวัฒน์กุล (ค.ม. การบริหารการศึกษา)
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร
2. นางสาวจันทรรจา ขอบชิต (กศ.ม. การศึกษาผู้ใหญ่)
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร
3. นางเยาวณี ตระกูลดิษฐ์ (กศ.ม. การศึกษาผู้ใหญ่)
ตำแหน่ง ครูอันดับ คศ. 3 วิทยาลัยอาชีวศึกษาการพิเศษ
สถาบันส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานคร
4. นางสาวมะลิ จ้อยกง (ค.ม. การบริหารการศึกษา)
ตำแหน่ง หัวหน้าห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง
5. นางจิตาภรณ์ แก้วงาม (ค.บ. บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)
ตำแหน่ง หัวหน้าห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี



ภาคผนวก ค

ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือวิจัย

ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือวิจัย



ที่ ศธ 0519.12/5779

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

30 ธันวาคม 2554

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรื่อง ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอรัญบุรี

เนื่องด้วย นางบุญเรือน น้อยชุมแพ นิติระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปฏิญานิพนธ์ เรื่อง “การใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แววตา เตชะทวีวรรณ และ อาจารย์ ดร.สุมรรษตรา แสนวา เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปฏิญานิพนธ์ ในการนี้ นิติมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอใช้สถานที่ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี กับผู้ใช้บริการห้องสมุดที่เป็นสมาชิก และไม่เป็นสมาชิกห้องสมุด (กลุ่มปกติ) เป็นกลุ่มตัวอย่าง ตอบแบบสอบถามเรื่องการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาท และหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง ในระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2555

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางบุญเรือน น้อยชุมแพ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติ โทรศัพท 089-109-7578

ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย



ที่ ศธ 0519.12/5791

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

30 ธันวาคม 2554

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอเขาย้อย

เนื่องด้วย นางบุญเรือน น้อยชุมแพ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปฏิญาณนิพนธ์ เรื่อง “การใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แววดา เดชาทวีวรรณ และ อาจารย์ ดร.สุนทรยศตรา แสนวา เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปฏิญาณนิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอใช้สถานที่ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี กับผู้ที่เป็สมาชิกห้องสมุด และไม่เป็นสมาชิกห้องสมุด (กลุ่มปกติ) ตอบแบบสอบถามเรื่อง การใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง ในระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2555

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางบุญเรือน น้อยชุมแพ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089-109-7578



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางบุญเรือน น้อยชุมแพ
วัน เดือน ปีเกิด	16 กุมภาพันธ์ 2512
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	69/83 หมู่ 3 ต. บึงยี่โก อ. ธัญบุรี จ. ปทุมธานี 12130
สถานที่ทำงาน	สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย เทคโนโลยีธานี ต. คลองห้า อ. คลองหลวง จ. ปทุมธานี 12120
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2524	ระดับประถมศึกษา จาก โรงเรียนบ้านกกไทร จ. เพชรบูรณ์
พ.ศ. 2530	ระดับมัธยมศึกษา จาก โรงเรียนวิทยานุกูลนารี จ. เพชรบูรณ์
พ.ศ. 2534	ครุศาสตรบัณฑิต (ค.บ. สาขาบรรณารักษศาสตร์) จาก วิทยาลัยครูเพชรบูรณ์
พ.ศ. 2555	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม. สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ