

## บทที่ 2

### เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบและใช้เป็นแนวทางในการวิจัยมีดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับห้องสมุดประชาชน
  - 1.1 ความหมายของห้องสมุดประชาชน
  - 1.2 ประวัติความเป็นมาของห้องสมุดประชาชน
  - 1.3 พันธกิจปรัชญาของห้องสมุดประชาชน
  - 1.4 วัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชน
  - 1.5 บทบาทและความสำคัญของห้องสมุดประชาชน
  - 1.6 องค์ประกอบของห้องสมุดประชาชน
  - 1.7 ด้านบุคลากรห้องสมุด
  - 1.8 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
  - 1.9 ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์
  - 1.10 ด้านการบริการและกิจกรรม
  - 1.11 แนวทางการปรับปรุงห้องสมุดประชาชน
  - 1.12 ชุมชนและคุณค่าทางสังคมของห้องสมุดประชาชน
  - 1.13 บทบาทของห้องสมุดประชาชนในอนาคต
  - 1.14 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 ที่เกี่ยวกับการศึกษาและห้องสมุด
2. ประวัติของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
  - 2.1 ความเป็นมาของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”
  - 2.2 ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอท่าเรือ
  - 2.3 ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเสนา
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
  - 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
  - 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

- 3.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ
- 3.4 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดประชาชน
- 3.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 3.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม
- 4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 1. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับห้องสมุดประชาชน

### 1.1 ความหมายของห้องสมุดประชาชน

มีผู้ให้ความหมายของห้องสมุดประชาชนไว้ใกล้เคียงกัน ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2538: 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ห้องสมุด หอสมุด หมายถึง ห้องหรืออาคารที่มีระบบจัดเก็บ รวบรวมรักษาหนังสือประเภทต่างๆ ซึ่งอาจรวมทั้งต้นฉบับ ลายมือเขียน ไมโครฟิล์ม เป็นต้น เพื่อใช้เป็นที่ค้นคว้าหาความรู้

สุพรรณิวารทร (2546:37) ได้กล่าวว่า ห้องสมุดประชาชนเป็นห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย ดำเนินการโดยใช้งบประมาณของรัฐบาล ท้องถิ่น เพื่อให้บริการวัสดุ การอ่านต่าง ๆ และจัดบริการ และกิจกรรมอื่น ๆ ตามขอบเขตที่กำหนดในวัตถุประสงค์ของห้องสมุดให้แก่ประชาชนในชุมชน โดยยึดหลักการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และความสอดคล้องกับสภาพท้องถิ่นและชุมชนเป็นสำคัญ

สุภัทรา นัตรเงิน (2547 : 39) ได้กล่าวว่า ห้องสมุดประชาชน มีลักษณะที่สำคัญคือ หากห้องสมุดอยู่ในความควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐบาล หรือที่ได้รับการอุดหนุนจากรัฐบาลหรือไม่ก็ตาม ถ้าห้องสมุดเปิดให้บริการแก่ผู้ใช้ในชุมชนนั้นอย่างเสรี โดยไม่มีข้อจำกัดเพศ วัยวุฒิ แล้วก็นับว่าห้องสมุดนั้นเป็นห้องสมุดประชาชน

อาชญญารัตนอุบล และคณะ (2548 : 82) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ห้องสมุดประชาชนคือ ห้องสมุดที่จัดตั้งโดยรัฐบาลเป็นผู้คอยควบคุมดูแล ได้รับการสนับสนุนเงินจากกองทุนสาธารณะ และจัดตั้งในชุมชนหรือท้องถิ่นนั้น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านความรู้ให้แก่ผู้ที่อาศัยในชุมชนหรือท้องถิ่นนั้น ๆ อย่างเสรีโดยไม่จำกัดเพศ วัย วุฒิ และเพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนเหล่านั้นให้ดียิ่งขึ้น

สหพันธ์ระหว่างประเทศว่าด้วยสมาคมห้องสมุดและสถาบัน หรืออีฟล่า (EFLA) (ชุดิมา ตัจจันนท์. 2549 : 12) ได้อธิบายความหมายไว้ว่า ห้องสมุดประชาชน คือ องค์กรที่จัดตั้งขึ้น และให้การส่งเสริมสนับสนุนทุนโดยชุมชน อาจเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐบาลกลาง หรือองค์กรชุมชนรูปแบบอื่น ๆ ห้องสมุดประชาชนช่วยให้สมาชิกของชุมชนสามารถเข้าถึงความรู้

ความคิด สารสนเทศและผลงาน สร้างสรรค์จากทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่หลากหลายได้ โดยเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงเพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนา ภาษา ความด้อยโอกาส หรือเพื่อสนองความต้องการของบุคคลและกลุ่มบุคคลในด้านการศึกษา สารสนเทศ การพัฒนาตนเอง ความ จรรโลงใจ และการพักผ่อนหย่อนใจ

จากความหมายของห้องสมุดประชาชนที่กล่าวมา สรุปได้ว่าห้องสมุดประชาชนคือ ห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นในชุมชนหรือท้องถิ่น ดำเนินงานด้วยงบประมาณของรัฐบาลเพื่อบริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่คิดมูลค่า เป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์เป็นผู้จัดระบบและอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ความรู้ การศึกษา การค้นคว้า ความบันเทิง ความจรรโลงใจ การพักผ่อน หย่อนใจ ตอบสนองความต้องการ สืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

## 1.2 ประวัติความเป็นมาของห้องสมุดประชาชน

ห้องสมุดที่ดำเนินการโดยกระทรวงศึกษาธิการมีพัฒนาการตามหน่วยงานที่สังกัด แบ่งเป็น 5 ระยะคือสังกัดกรมศึกษาธิการ สังกัดกองการศึกษาผู้ใหญ่ สังกัดกรมการศึกษานอก โรงเรียน สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน และสังกัดสำนักงานส่งเสริมการ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (ปิยะนุช สุจิต. 2542 : 45-50) สรุปได้ดังนี้

### ระยะที่ 1 ห้องสมุดประชาชนสังกัดกรมศึกษาธิการ

พ.ศ. 2459 กระทรวงธรรมการได้จัดตั้ง “ห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชน” มี 3 แห่ง คือ ที่โรงเรียนวัดสุทัศน์เทพวราราม โรงเรียนวัดสามจีน และโรงเรียนวัดประยูรวงศาวาส มี แผนกห้องสมุดรับผิดชอบ ต่อมาได้ตั้งเพิ่มขึ้น 2 แห่งคือ ที่โรงเรียนมหาวชิราวุธ จังหวัดสงขลา และที่ว่าการอำเภอชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ

พ.ศ. 2461 ได้จัดตั้งเพิ่มอีก 4 แห่ง คือ ที่อำเภอเมือง อำเภอตะลุง อำเภอพุทธสง และอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จึงมีที่อ่านหนังสือสำหรับประชาชนรวม 9 แห่ง

พ.ศ. 2468 ห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชนได้ขึ้นอยู่กับกรมตำรา กระทรวงธรรมการ

พ.ศ. 2470 แผนกห้องสมุด กรมตำราได้จัดตั้งห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชนขึ้นอีก 2 แห่งคือ ที่จังหวัดร้อยเอ็ด และจังหวัดเชียงใหม่

### ระยะที่ 2 ห้องสมุดประชาชนสังกัดกองการศึกษาผู้ใหญ่

พ.ศ. 2492 รัฐบาลมีนโยบายที่จะจัดการศึกษาผู้ใหญ่ให้กว้างขวางและเหมาะสมกับ สถานการณ์ จึงได้ขยายรูปงานใหม่ 4 ด้าน คือ การศึกษาขั้นมูลฐาน การอาชีวศึกษาผู้ใหญ่ การ มัธยมศึกษา และการศึกษาประชาชน โดยมอบให้กองการศึกษาแก่ผู้ใหญ่ สำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการรับผิดชอบ และได้ประกาศระเบียบว่าด้วยห้องสมุดสำหรับประชาชน

พ.ศ. 2492 ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปลูกฝังนิสัยให้ประชาชนรักการอ่านหนังสือและค้นคว้าสรรพหนังสือตำราให้ห้องสมุด รวมทั้งเป็นสถานที่อบรมให้ความรู้แก่ประชาชนด้วยจึงจัดให้มีปาฐกถา การสนทนา หรือให้ความรู้ด้วยการทัศนศึกษา และได้มีการจัดตั้งห้องสมุดประชาชนขึ้นตามจังหวัดต่าง ๆ รวม 20 แห่ง และใน พ.ศ. 2493 ได้เพิ่มขึ้นเป็น 64 แห่ง

พ.ศ. 2494 กองการศึกษาผู้ใหญ่ได้ออมาสังกัดในกรมประชาศึกษา

พ.ศ. 2495 กรมประชาศึกษาได้เปลี่ยนชื่อเป็น “กรมสามัญศึกษา” งานห้องสมุดประชาชนจึงเป็นหน้าที่ของแผนกการศึกษาประชาชน กองการศึกษาผู้ใหญ่ กรมสามัญศึกษา และได้จัดตั้งห้องสมุดประชาชนตามอำเภอต่าง ๆ อำเภอละ 1 แห่ง นอกจากนี้กระทรวงศึกษาธิการยังได้ประกาศ “ระเบียบว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2495” ซึ่งปรับปรุงจากระเบียบเดิม และได้แบ่งห้องสมุดออกเป็น 3 ประเภท คือ ห้องสมุดประชาชนจังหวัด ห้องสมุดประชาชนอำเภอ และห้องสมุดเคลื่อนที่

พ.ศ. 2508 กระทรวงศึกษาธิการได้ตั้ง “คณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานห้องสมุด” มีปลัดกระทรวงศึกษาธิการเป็นประธานได้จัดทำ “มาตรฐานห้องสมุดประชาชน”

พ.ศ. 2516 กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศยกฐานะห้องสมุดประชาชนเป็น “สถานศึกษา” สังกัดกองศึกษาผู้ใหญ่ กรมสามัญศึกษา

ระยะที่ 3 ห้องสมุดประชาชนสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน

เมื่อวันที่ 24 มีนาคม พ.ศ. 2522 ได้มีการตั้ง “กรมการศึกษานอกโรงเรียน” ขึ้นใหม่ในกระทรวงศึกษาธิการ กิจกรรมห้องสมุดประชาชนจึงโอนมาขึ้นอยู่ในการดูแลรับผิดชอบของงานอุปกรณ์การศึกษาและสื่อมวลชน กองปฏิบัติการ กรมการศึกษานอกโรงเรียน ส่วนห้องสมุดประชาชนภายในจังหวัดต่าง ๆ เป็นเพียงกิจกรรมของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดแต่ละจังหวัด ต่อมาได้มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานภายในกรมการศึกษานอกโรงเรียน งานห้องสมุดประชาชนจึงอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของฝ่ายส่งเสริมปฏิบัติการ กองส่งเสริมปฏิบัติการ กรมการศึกษานอกโรงเรียน

กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้มีการปรับปรุงระเบียบกรมการศึกษานอกโรงเรียน 3 ครั้ง คือ ในปี พ.ศ. 2524 พ.ศ. 2529 และ พ.ศ. 2535 (ปิยะนุช สุจิต. 2542 : 45-50)

พ.ศ. 2534 กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้จัดตั้งห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” เพื่อเป็นการเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในวโรกาสเจริญพระชนมายุ 36 พรรษา เพื่อสนองพระราชปณิธานและแนวทางพระราชดำริ ในการส่งเสริมการศึกษาสำหรับประชาชนตามที่ทรงแสดงไว้ในโอกาสต่าง ๆ เช่น ในโอกาสที่ทรงมีพระมหากรุณาธิคุณเสด็จเป็นองค์ประธานในการประชุมสมัชชาสากลว่าด้วยการศึกษาผู้ใหญ่ เมื่อวันที่ 12

มกราคม พ.ศ. 2533 ได้ทรงพระราชทานลายพระหัตถ์เชิญชวนให้ “ร่วมกันทำให้ชาวโลกอ่านออกเขียนได้” ดังนั้นกรมการศึกษานอกโรงเรียนจึงได้สนองพระราชปณิธานของพระองค์ด้วยการจัดตั้งห้องสมุดประชาชนขนาดกลางขึ้น (ปิยะนุช สุจิต. 2542 : 60)

พ.ศ. 2535 กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้ปรับบทบาทของห้องสมุดให้กว้างขวางยิ่งขึ้น โดยการให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ทั้งด้านการบริการและการจัดกิจกรรมให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดความรู้สึกการเป็นเจ้าของและขยายการบริการให้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้นทุกรูปแบบ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ 4 ข้อ ดังนี้ เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน เพื่อเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน เพื่อเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน และเพื่อพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน(ปิยะนุช สุจิต. 2542 : 59)

ต่อมาในปี พ.ศ. 2538 กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้พัฒนาบทบาทห้องสมุดขึ้นใหม่ให้สอดคล้องกับการให้บริการความรู้ ข้อมูลข่าวสารยุคใหม่ในรูปของ “ศูนย์การเรียนรู้” โดยมุ่งที่จะให้ห้องสมุดเป็นหน่วยงานทางการศึกษา มีภารกิจหลักคือ จัดการศึกษาตามอัธยาศัย และภารกิจรอง คือ จัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน และภารกิจเสริม คือ จัดห้องสมุดให้เป็นแหล่งข้อมูลท้องถิ่น และปฏิบัติในลักษณะเชิงรุก สามารถสนองตอบความต้องการในการเรียนรู้ได้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายและมุ่งเน้นให้ประชาชน ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (วชิรากันธิยะ. 2550 : 13)

ในปี พ.ศ. 2542 กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้จัดทำโครงการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะพัฒนาห้องสมุดประชาชน โดยนำเอาสื่ออิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานและจัดบริการแก่ผู้ใช้ มีการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ห้องสมุดมาจัดเก็บข้อมูลและเป็นเครื่องช่วยค้นหาความรู้ การจัดทำโฮมเพจ การใช้อินเทอร์เน็ต ซีดีรอม เป็นต้น ซึ่งทำให้ห้องสมุดประชาชนสามารถนำเทคโนโลยีใหม่มาพัฒนาการรับรู้ข่าวสารจากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ผู้รับบริการสามารถหาความรู้จากสื่อต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วจากทั่วทุกมุมโลก (วชิรากันธิยะ. 2550 : 13-14) ปัจจุบันห้องสมุดประชาชนจังหวัด ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ทุกแห่ง และห้องสมุดประชาชนอำเภอบางแห่งสามารถให้บริการในลักษณะห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์

พ.ศ. 2546 กรมการศึกษานอกโรงเรียน กำหนดให้เป็นปีที่เน้นการจัดการศึกษาสำหรับผู้อยู่นอกระบบโรงเรียน โดยการบูรณาการทั้งการศึกษาพื้นฐาน การศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพและการศึกษาเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชน โดยเน้นการเรียนรู้ในชุมชน (พรทิพย์ แจ่มสว่าง. 2548 : 11)

กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้พัฒนาปรับปรุงห้องสมุดประชาชนอย่างต่อเนื่องและมีนโยบายให้ห้องสมุดประชาชนเป็นสถานศึกษา โดยจัดในลักษณะศูนย์การเรียนรู้ มีบทบาทภารกิจ

ในการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย การจัดการศึกษานอกโรงเรียนและจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน ห้องสมุดประชาชน กรมการศึกษานอกโรงเรียน โดยแบ่งตามขนาดของห้องสมุดได้ 3 ประเภท ดังต่อไปนี้ (เพียรศิลป์ สุดโต. 2547 : 36-37)

1. ห้องสมุดประชาชนขนาดใหญ่ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชนจังหวัด หอสมุดรัชมัง คลาภิเษกพระราชวังไกลกังวลหัวหิน มีลักษณะอาคาร 2 ชั้น ชั้นบนจัดบริการหนังสือ เอกสาร และสื่อเกี่ยวกับการศึกษาตามหลักสูตรระดับต่าง ๆ จัดเป็นมุมต่าง ๆ เช่น มุมศูนย์ข้อมูลชุมชน มุมมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนชั้นล่าง จะจัดเป็นชั้นหนังสือ และการบริการหนังสือ เอกสาร สื่อความรู้ทางวิชาการสารคดีทั่วไป จัดบริการหนังสือสำหรับเด็ก และเยาวชน และมุมกิจกรรมสำหรับเด็ก

2. ห้องสมุดประชาชนขนาดกลาง ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ลักษณะอาคาร 2 ชั้นที่ได้รับการออกแบบรองรับบทบาทหน้าที่ตามระเบียบกรมการศึกษานอกโรงเรียนว่าด้วยห้องสมุด พ.ศ. 2535 ชั้นบนจัดเป็นห้องข้อมูลท้องถิ่น ห้องการศึกษานอกโรงเรียน ห้องโสตทัศนศึกษาและห้องการศึกษาดาวเทียมไทยคม และห้องที่สำคัญที่สุด คือ ห้องเฉลิมพระเกียรติฯ จัดบริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชประวัติ พระราชกรณียกิจ โครงการพระราชดำริ หนังสือพระราชนิพนธ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และพระราชวงศ์ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ชั้นล่าง จัดบริการมุมเด็กและจัดบริการหนังสือ เอกสาร วิชาการ สารคดี ความรู้ทั่วไป สำหรับผู้ใหญ่และประชาชนทั่วไป

3. ห้องสมุดประชาชนขนาดเล็ก ได้แก่ ห้องสมุดประชาชนอำเภอทั่วไป มีลักษณะอาคารชั้นเดียว จัดบริการหนังสือ สื่อความรู้ทุกประเภท จัดมุมเด็ก มุมวารสาร หนังสือพิมพ์ หนังสือวิชาการ สารคดี รวมทั้งหนังสืออ้างอิง แบบเรียนทุกระดับ เป็นต้น

ในระยะต่อมา ห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน

ในปี พ.ศ. 2546 ได้เกิดการปฏิรูปราชการไทยครั้งใหญ่ ส่งผลให้กระทรวงศึกษาธิการต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างครั้งใหญ่ ซึ่งในส่วนของกรมการศึกษานอกโรงเรียนได้มีการยุบ และรวมงานการศึกษานอกโรงเรียนโดยมีฐานะเป็นสำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน ที่ขึ้นตรงต่อสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (อุดม เขยกิจวงศ์. 2551 : 20)

พ.ศ. 2547 กระทรวงศึกษาธิการได้จัดตั้ง “ศูนย์ส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัย” ซึ่งเป็นสถานศึกษาสังกัดสำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ โดยเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านห้องสมุดประชาชน นอกจากนี้ได้กำหนดโครงการพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิต ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 25 และโครงการพัฒนาห้องสมุดประชาชนจังหวัดให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้

และค้นคว้า เพื่อห้องสมุดประชาชนจะได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชนและประเทศ โดยบริการสื่อเพื่อการเรียนรู้ทุกประเภท จัดกิจกรรมการเรียนรู้ส่งเสริมการอ่าน ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาห้องสมุด (พรทิพย์ แจ่มสว่าง. 2548 : 12)

พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2551 และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 4 มีนาคม พ.ศ. 2551 ได้ส่งผลให้สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน ได้ปรับเปลี่ยนชื่อและบทบาทเป็น “สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย” โดยมีลักษณะเป็นกรมที่ไม่เป็นนิติบุคคล มีเลขธิการสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ใช้ชื่อย่อว่า “เลขาธิการ กศน.” มีฐานะเป็นอธิบดี มีคณะอนุกรรมการ ภาศึเครือข่าย เรียกว่า “อก.กศน.” ร่วมจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย สำหรับหน่วยงานระดับ กทม./จังหวัด ให้มีสำนักงาน กศน.กทม./จังหวัด เป็นหน่วยงานการศึกษตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา มีสถานศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งอาจจัดศูนย์การเรียนชุมชนได้ และให้สถานศึกษาของ กศน. เพราะมีคณะกรรมการสถานศึกษา(อุดม เขยกิจวงศ์. 2551 : 20) ส่วนศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ (ศบอ. เดิม) เปลี่ยนเป็น “ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ” โดยเรียกชื่อย่อว่า กศน. อำเภอ ซึ่งมีหน้าที่ดูแลงานห้องสมุดประชาชนอำเภอ มีโครงสร้างการบริหารงาน ตามแผนผังดังนี้

## โครงสร้างศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน. อำเภอ/เขต)



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน. อำเภอ/เขต)

ที่มา : สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย.2552 :เว็บไซต์



ห้องสมุดประชาชนของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ได้รับการพัฒนาและขยายจำนวนมากขึ้นตามลำดับ โดยมีจำนวนห้องสมุดประชาชน ดังนี้

1. ห้องสมุดประชาชนจังหวัด มีจำนวน 73 แห่ง จังหวัดที่ยังไม่มีห้องสมุดประชาชนจังหวัด คือ ลำพูน ปัตตานี และหนองบัวลำภู (ข้อมูลเมื่อ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2552)
2. ห้องสมุดประชาชนอำเภอ มีจำนวน 694 แห่ง (ข้อมูลเมื่อ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2552)
3. ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” มีจำนวน 82 แห่งใน 57 จังหวัด (ข้อมูลเมื่อ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2552)

### 1.3 พันธกิจปรัชญาของห้องสมุดประชาชน

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2547 : 28-29) ได้ชี้ให้เห็นว่าพันธกิจใหม่ของห้องสมุดที่พึงใช้เป็นแนวปฏิบัติ ประกอบด้วยกิจกรรม 3 ประการ ซึ่งนับเป็นหัวใจของการให้บริการห้องสมุดยุคปัจจุบัน ดังนี้

1. การส่งเสริมการอ่านและการศึกษาตามอัธยาศัย
2. การเข้าถึงทักษะและบริการดิจิทัล รวมทั้งการบริการของรัฐผ่านอินเทอร์เน็ต
3. มาตรการแก้ไขการถูกละเลยทางสังคมของกลุ่มคนบางกลุ่ม การสร้างเอกลักษณ์ของชุมชนและการพัฒนาความเป็นพลเมืองดี

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ (2550 : 2) ได้กำหนดพันธกิจของห้องสมุดประชาชนไว้ว่า เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และศูนย์แนะแนวการศึกษาและอาชีพของชุมชน เป็นห้องสมุดมีชีวิต และสถาบันทางสังคมเพื่อการศึกษาและวัฒนธรรม ห้องสมุดประชาชนรับผิดชอบการดำเนินการ ส่งเสริม สนับสนุนพันธกิจ ต่อไปนี้

1. ส่งเสริมการรู้หนังสือ และทักษะการเรียนรู้ การเข้าถึงและขยายโอกาสการเรียนรู้ การเรียนรู้ด้วยตนเองและการศึกษาตลอดชีวิตแก่ประชาชน
2. สร้างบุคคลแห่งการเรียนรู้ เป็นผู้รู้สารสนเทศ มีความใฝ่รู้ รักการอ่าน การเรียนรู้รู้ทันโลก มีทักษะการแสวงหา การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ แหล่งความรู้และอินเทอร์เน็ต
3. ส่งเสริมการประกอบอาชีพ พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และความเป็นพลเมืองดีในระบอบประชาธิปไตย
4. ส่งเสริมและอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาของท้องถิ่น

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ (2550 :2) ได้กำหนดปรัชญาของห้องสมุดประชาชนไว้ว่า ห้องสมุดประชาชนซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต จัดให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ข้อมูล ข่าวสารความรู้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ผู้อยู่ในเขต

ทुरกันดาร ห่างไกล และชนกลุ่มน้อย เป็นบริการพื้นฐานที่ไม่คิดมูลค่า โดยหลักการเรียนรู้ด้วยตนเอง ความเท่าเทียมและความทั่วถึง ส่งเสริมระบอบประชาธิปไตย สิทธิเสรีภาพทางปัญญาและเสรีภาพในการอ่าน เคารพสิทธิส่วนบุคคล ความหลากหลายทางวัฒนธรรม และภาษา สืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้

#### 1.4 วัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชน

รุ่งฤดี อภิวัฒน์สร และคณะ (2550 : 11) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์หลักร่วมกันของห้องสมุดทุกประเภท ซึ่งสรุปได้ 5 ประการ คือ

1. เพื่อการศึกษา (Education) การศึกษาที่อาศัยผู้เรียนเป็นสำคัญ ทำให้ผู้เรียนต้องศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอจากทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดหาเข้ามาทั้งในและนอกหลักสูตร เพื่อนำความรู้นั้นไปประกอบวิชาชีพหรือศึกษาให้ละเอียดลึกซึ้งยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีส่วนสนับสนุนการเรียนการสอนและการศึกษาตลอดชีพอีกด้วย

2. เพื่อให้ความรู้ข้อมูลข่าวสาร (Information) ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ ทันสมัย เพื่อให้ผู้ใช้ติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั่วโลก ทำให้มีความรู้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

3. เพื่อการค้นคว้าวิจัย (Research) วิจัยเป็นงานหลักงานหนึ่งในสถาบันอุดมศึกษา ทั้งอาจารย์ นักศึกษาต้องผลิตงานวิจัย โครงการหรือโครงการงานต่างๆ ห้องสมุดจึงต้องจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อให้บริการแก่อาจารย์และนักศึกษา สนับสนุนให้สถาบันมุ่งสู่ความเป็นเลิศทางการด้านวิชาการ

4. เพื่อให้เกิดความจรรโลงใจ (Inspiration) ห้องสมุดช่วยสร้างสรรค์ความจรรโลงใจให้แก่ผู้ใช้ด้วยทรัพยากรสารสนเทศประเภทงานศิลปะ ศาสนา ชีวิตประวัติ วรรณคดี สารคดีท่องเที่ยว บทประพันธ์ต่างๆ ผู้อ่านจะรู้สึกซาบซึ้ง สุขใจ เล็งเห็นคุณค่าของความคิด ชื่นชมในความสำเร็จของผู้อื่น สามารถยกระดับจิตใจและพัฒนาตนเองไปสู่ความสำเร็จได้

5. เพื่อนันทนาการหรือการพักผ่อนหย่อนใจ (Recreation) สิ่งพิมพ์ประเภทนวนิยาย เรื่องสั้น หนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร รวมทั้งการใช้โสตทัศนวัสดุด้วย การฟังเพลง ชมวีดิทัศน์ ชมสไลด์ที่สวยงาม นับเป็นการพักผ่อนหย่อนใจที่มีคุณค่าของผู้ใช้ห้องสมุด นอกจากนี้ยังเป็นการประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่ายด้วย

กรมการศึกษานอกโรงเรียน (วชิราภินิธิยะ. 2550 : 10) ได้กำหนดไว้ในระเบียบกรมการศึกษานอกโรงเรียนว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2535 โดยกล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งห้องสมุดประชาชน ดังนี้

1. เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารของชุมชน
2. เพื่อเป็นศูนย์กลางส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน
3. เพื่อเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน
4. เพื่อพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน

แม่นมาต ชวลิต (ขนิษฐา จิตรหลัง, 2549 : 12) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชนไว้ดังนี้

1. ให้การศึกษาแก่ประชาชน ทุกวัย ทุกชั้น ได้มีโอกาสแสวงหาความรู้ สร้างความเจริญทางการศึกษาให้แก่ตนเองได้

2. เป็นศูนย์กลางของข่าวสาร เพื่อให้ประชาชนได้รู้ทันต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ของโลก

3. เป็นศูนย์กลางบรรดาความรู้ ความคิด ประสบการณ์ และวิวัฒนาการต่าง ๆ ของมนุษย์

4. เพื่อสนับสนุน ส่งเสริมประชาชนให้รู้จักหนังสือ และสื่อความคิดอื่น ๆ ให้เป็นประโยชน์แก่ตนและสังคม

5. เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และช่วยในการพัฒนาประเทศ และชุมชนที่ห้องสมุดตั้งอยู่สนองความต้องการต่าง ๆ ของประเทศในด้านการศึกษาของประชาชน

กรมสามัญศึกษา (พิสูจน์ ภูมิพงศ์, 2551 : 27) ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชน ดังนี้

1. เพื่อเป็นการให้การศึกษาออกโรงเรียนแก่ประชาชนทั่วไป

2. เพื่อส่งเสริมประชาชนให้มีนิสัยรักการอ่าน และการศึกษาค้นคว้า

3. เพื่อให้บริการทางข่าวสารและความรู้ต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเป็นคนทันเหตุการณ์

4. เพื่อส่งเสริมและแนะนำให้ประชาชนมีความรู้ ทักษะคิดและสามารถปฏิบัติตนเป็น

พลเมืองดีตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

5. เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม

6. เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

อัมพร นามเหลา (พิสูจน์ ภูมิพงศ์, 2551 : 27) กล่าวว่า การจัดตั้งห้องสมุดประชาชนนั้นมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิต และความพลัดพลินของประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้ยืมหนังสือต่าง ๆ เพื่อหาความรู้ใส่ตน เกิดความพลัดพลินและใช้ยามว่างให้เกิดประโยชน์

2. เพื่อสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชน โดยการได้รับข่าวสาร การศึกษา การวิจัย การจรรโลงใจทางวัฒนธรรม และการพักผ่อนหย่อนใจ

อาชัญญารัตนอุบล และคณะ (2548 : 85) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งห้องสมุดประชาชนของประเทศไทยและต่างประเทศมีความคล้ายคลึงกัน คือ การจัดห้องสมุดประชาชนเป็นการให้บริการทางการศึกษาตามอัธยาศัยแก่ชนทุกชั้น ทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษา เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีนิสัยรักการอ่าน และการศึกษาค้นคว้า โดยห้องสมุดประชาชนจะให้บริการข่าวสารและความรู้ต่าง ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์และความเคลื่อนไหวของประเทศและของโลก นอกจากนั้น มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมและแนะนำให้ประชาชนมีความรู้ ทักษะ และสามารถปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีตามระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขและให้ความจริงใจแก่ประชาชนในท้องถิ่น ในอันที่จะสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ (2550 : 2) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้งห้องสมุดประชาชนนั้นเพื่อบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต การศึกษาค้นคว้า ความบันเทิง พักผ่อนหย่อนใจ จรรโลงใจ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชนจัดตั้งเพื่อบริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ต่าง ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์ให้แก่ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษา เพื่อใช้เป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน เป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน เป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน พัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน เพื่อส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ มีนิสัยรักการอ่าน การเรียนรู้ตลอดชีวิต การศึกษาตามอัธยาศัย การค้นคว้า ความบันเทิง พักผ่อนหย่อนใจ และความจรรโลงใจ

### 1.5 บทบาทและความสำคัญของห้องสมุดประชาชน

สหพันธ์ระหว่างประเทศว่าด้วยสมาคมห้องสมุดและสถาบัน (International Federation of Library Associations and Institution)(สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2547 : 8-9) ระบุว่า เอกสารบริการของห้องสมุดประชาชน : แนวทางเพื่อการพัฒนาของอิลฟาและยูเนสโก(The Public Library Service IFLA/UNESCO Guideline for Development) กล่าวถึงบทบาทสำคัญของห้องสมุดประชาชนในด้านการศึกษา สารสนเทศ การพัฒนาตนเอง การพัฒนาวัฒนธรรม สังคม เด็กและเยาวชน สรุปได้ดังนี้

1. ด้านการศึกษา ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทสนับสนุนการศึกษาด้วยตนเอง การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัย การศึกษาทางไกล และการรณรงค์เพื่อการรู้หนังสือ

2. ด้านสารสนเทศ ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทสำคัญในฐานะศูนย์สารสนเทศท้องถิ่นเป็น“แหล่งความทรงจำของอดีต” โดยเก็บรวบรวมและจัดเครื่องมือเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และแหล่งความรู้ที่หลากหลายเพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นได้อย่างทันต่อเหตุการณ์

3. ด้านการพัฒนาตนเอง ห้องสมุดประชาชนช่วยให้บุคคลได้พัฒนาความคิดสร้างสรรค์ และพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยจัดหาและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและแหล่งความรู้ ช่วยให้บุคคลเกิดจินตนาการ เช่น วรรณกรรมเกี่ยวกับท้องถิ่น และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิต

4. ด้านการพัฒนาวัฒนธรรม ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาวัฒนธรรมและสุนทรียะของชุมชน โดยการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมท้องถิ่น รวมถึงภาษาท้องถิ่น หากชุมชนมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและภาษา ห้องสมุดประชาชนก็จะต้องจัดหาและบริการทรัพยากรสารสนเทศที่สะท้อนความหลากหลายดังกล่าว นอกจากนี้ ยังควรมีความร่วมมือกับองค์กรในท้องถิ่นและในสังคมในการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมโดยให้ใช้สถานที่ของห้องสมุดด้วย

5. ด้านสังคม ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทสำคัญทางสังคมในฐานะเป็นสถานที่สาธารณะและสถานที่พบปะของชุมชน โดยเฉพาะในท้องถิ่นซึ่งอาจมีสถานที่พบปะจำกัดเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน

6. ด้านเด็กและเยาวชน ห้องสมุดประชาชนสนองความต้องการของประชาชนทุกกลุ่มทุกเพศ ทุกวัย โดยเฉพาะกลุ่มเด็กและเยาวชน การปลูกฝังให้เด็กรักการอ่าน ค้นพบความสนุกสนาน จินตนาการจากหนังสือ การอ่านและห้องสมุดช่วยให้เด็กตระหนักถึงคุณค่าต่อชีวิต และปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน การเริ่มต้นตั้งแต่วัยเด็กช่วยให้เด็กเติบโตเป็นเยาวชนและเป็นผู้ใหญ่ที่ เป็นผู้ใฝ่รู้และรักการเรียนรู้ตลอดชีวิต

กรมการศึกษานอกโรงเรียน (พิสูจน์ ภูมิพงศ์. 2551 : 30) ได้ชี้ให้เห็นว่า ห้องสมุดประชาชนมีความสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งข่าวสารข้อมูล เพื่อการศึกษาตลอดชีวิต
2. ห้องสมุดประชาชนจำเป็นต้องพัฒนาตัวเองทันต่อความเปลี่ยนแปลง และความเจริญก้าวหน้าของสังคม
3. ห้องสมุดประชาชนต้องจัดให้มีชีวิตชีวา มีกิจกรรมหลากหลายที่สนองตอบความต้องการของท้องถิ่น ให้ชุมชนมีส่วนร่วม

4. ห้องสมุดประชาชนต้องเป็นห้องสมุดเพื่อประชาชน เป็นศูนย์การเรียนรู้ เป็นศูนย์ประชาคม และเป็นเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน

สุกัญญา กุลนิตติ (2549 : 16) ได้กล่าวถึงความสำคัญของห้องสมุด ไว้ดังนี้

1. ก่อให้เกิดการเรียนรู้ที่ไม่มีที่สิ้นสุด
2. กระตุ้นให้รักการอ่านและการศึกษาค้นคว้า
3. ก่อให้เกิดการศึกษาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
4. เป็นสื่อกลางในกระบวนการเรียนการสอน
5. ตอบสนองความต้องการในการแสวงหาความรู้เฉพาะบุคคล

สรุปได้ว่า ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทและความสำคัญ คือ เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตที่มีความสำคัญในด้านการศึกษาด้วยตนเอง ด้านสารสนเทศโดยเป็นศูนย์สารสนเทศท้องถิ่น ด้านการพัฒนาตนเองและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ด้านการพัฒนาวัฒนธรรม ด้านสังคม ด้านเด็กและเยาวชนโดยมีบทบาทในฐานะเป็นเครื่องมือส่งเสริมการเรียนรู้ ส่งเสริมการรู้หนังสือ ส่งเสริมการอ่าน การสร้างสรรค์และส่งเสริมความคิดริเริ่ม ส่งเสริมในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นและความต้องการในการแสวงหาความรู้เฉพาะบุคคล

#### 1.6 องค์ประกอบของห้องสมุดประชาชน

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2547 : 7-11) ได้กล่าวว่าสถานะของห้องสมุดประชาชนจะมีความเข้มแข็งนั้น ห้องสมุดประชาชนควรมีองค์ประกอบ 4 ประการ หรือรู้จักกันในนามของ 4 S สรุปได้ดังนี้

1. พื้นที่ (Space) ทั้งในและนอกอาคารห้องสมุด ชุมชนสามารถใช้ประโยชน์ในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการประชุม การแสดง นิทรรศการ การอ่าน การอภิปราย และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นว่า ห้องสมุดกำลังได้รับการออกแบบเพื่อวัตถุประสงค์ดังกล่าว อาคารห้องสมุดที่ดีมีส่วนช่วยเสริมสร้างความรู้สึกร่วมกันมีส่วนร่วมในชุมชน

2. คลังข้อมูล (Stocks) ห้องสมุดเป็นแหล่งเก็บรวบรวมเอกสารซึ่งประชาชนสามารถเข้าไปใช้ได้ ห้องสมุดจำเป็นต้องมีหนังสือจำนวนมากและหลากหลายเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ในปัจจุบันและดึงดูดผู้ใช้ใหม่

3. การบริการ (Services) ห้องสมุดได้ให้บริการใหม่เพิ่มขึ้นตลอดเวลา นอกเหนือจากการให้ยืมหนังสือ ห้องสมุดทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ของชุมชน จัดหลักสูตรร่วมกับสถาบันการศึกษา เป็นศูนย์การเรียนรู้โดยตรง

4. เจ้าหน้าที่ (Staff) ห้องสมุดได้จ้างเจ้าหน้าที่เพื่อช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล และทักษะ ได้มีโอกาสพักผ่อนหย่อนใจจากการอ่านหนังสือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจำเป็นต้องพัฒนาทักษะของตนเองในหลายด้านเพื่อช่วยประชาชนที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ใช้ความรู้เกี่ยวกับหนังสือที่มีอยู่ในห้องสมุดและทักษะในการค้นหาข้อมูล เพื่อช่วยเหลือและแนะนำผู้ใช้บริการ หากห้องสมุดสามารถให้บริการใหม่ ๆ ได้มากขึ้นเท่าใด ก็ยิ่งจะทำให้สามารถสร้างความเป็นหุ้นส่วนและเข้าถึงชุมชนได้มากยิ่งขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้การให้บริการดังกล่าวจะประสบผลสำเร็จเพียงใดขึ้นอยู่กับทัศนคติ มุมมอง และทักษะของเจ้าหน้าที่ของห้องสมุด

สถาบันส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้ สำนักงาน กศน. (2550 :เว็บไซค์) ได้กล่าวถึงห้องสมุดของสถานศึกษา กศน. ซึ่งหมายถึงห้องสมุดประชาชนด้วยที่ต้องพัฒนาสู่การเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับนักศึกษา กศน. และกลุ่มเป้าหมายโดยทั่วไป เป็นการยกระดับคุณภาพและมาตรฐานห้องสมุด การให้บริการอย่างมีคุณภาพเพียงพอต่อความต้องการและเหมาะสมสำหรับผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมาย พัฒนาและส่งเสริมคุณภาพบุคลากรผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดให้มีความเป็นมืออาชีพ มีจิตบริการ เป็นนักจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ และเป็นผู้บริหารจัดการความรู้ที่ดี โดยมีเป้าประสงค์ 3 ประการ คือ

1. หนังสือดี หมายถึง หนังสือ และสื่อการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ มีเนื้อหาสาระถูกต้อง ไม่เป็นพิษเป็นภัย เพียงพอต่อความต้องการ และตรงใจผู้อ่านในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่ออื่น ๆ เพื่อส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ที่เหมาะสมสำหรับทุกกลุ่มเป้าหมาย

2. บรรยากาศดี หมายถึง ห้องสมุดประชาชนที่มีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการอ่าน การเรียนรู้ การค้นคว้า อุดมไปด้วยความรู้ ความบันเทิง และเชื่อเชิญให้ทุกคนเข้ามาใช้บริการเสมือนหนึ่งเป็นบ้านหลังที่สอง ที่สะดวก สะอาด ร่มรื่น ปลอดภัย และปลอดภัยสำหรับทุกคนที่เข้ามาใช้บริการ เป็นห้องสมุดประหยัดพลังงาน และสะท้อนเอกลักษณ์ของชุมชน

3. บรรณารักษ์ดี หมายถึง บรรณารักษ์และบุคลากรผู้ปฏิบัติห้องสมุดที่เป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงความรู้ในห้องสมุดกับผู้ใช้บริการได้รับการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพให้มีความเป็น “มืออาชีพ” มีจิตบริการ มีความรู้ลึก รู้รอบ รู้กว้าง รู้ไกล ทันสมัย ทันความเปลี่ยนแปลงของสังคม เป็นนักจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และการเรียนรู้ เป็นผู้จัดการความรู้ที่ดี และเป็นผู้ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของห้องสมุดที่สำคัญสำหรับการให้บริการของห้องสมุดประชาชน คือทั้งในและนอกอาคารห้องสมุด ชุมชนสามารถใช้ประโยชน์ในกิจกรรมต่าง ๆ คลังข้อมูล ห้องสมุดเป็นแหล่งเก็บรวบรวมเอกสารซึ่งประชาชนสามารถเข้าไปใช้ได้บริการ

ห้องสมุดได้ให้บริการใหม่เพิ่มขึ้นตลอดเวลา นอกเหนือจากการให้ยืมหนังสือห้องสมุดได้จ้างเจ้าหน้าที่เพื่อช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล และทักษะ ได้มีโอกาสพักผ่อนหย่อนใจจากการอ่านหนังสือ

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ (2550 : 1) ได้มีประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2550” ที่ประกาศเมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม พ.ศ. 2550 เพื่อกำหนดแนวทางและเกณฑ์การบริหารจัดการและการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยสู่มาตรฐานสากล โดยแบ่งออกเป็น 9 หมวด ได้แก่หมวด 1 ปรัชญา พันธกิจ และวัตถุประสงค์ หมวด 2 การบริหาร หมวด 3 ความร่วมมือและเครือข่าย หมวด 4 งบประมาณและการเงิน หมวด 5 ทรัพยากรสารสนเทศ หมวด 6 การบริการ หมวด 7 บุคลากรห้องสมุด หมวด 8 อาคาร สถานที่และครุภัณฑ์ และหมวด 9 การสื่อสารและประชาสัมพันธ์

ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำองค์ประกอบของห้องสมุดประชาชนและประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯมาเป็นกรอบแนวคิดตัวแปรตามในการค้นคว้าครั้งนี้เพียง 4 ด้าน ได้แก่ด้านบุคลากรห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ และด้านการบริการและกิจกรรม

### 1.7 ด้านบุคลากรห้องสมุด

บุคลากร คือ ทรัพยากรสำคัญของการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดประชาชนจะสามารถดำเนินพันธกิจได้ตามปรัชญา วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้จะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ คุณสมบัติ บุคลิกลักษณะ และมีจำนวนบุคลากรที่เหมาะสมต่อการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ(2550 : 8)ได้กล่าวถึงบุคลากรห้องสมุดประชาชน ไว้ดังนี้

1. ประเภทของบุคลากรห้องสมุดประชาชน อาจจำแนกได้เป็นบุคลากรวิชาชีพ และบุคลากรสนับสนุนวิชาชีพ

1.1 บุคลากรวิชาชีพ ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ และบุคลากรในตำแหน่งอื่น ๆ ได้แก่ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักคอมพิวเตอร์ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชาตามความเหมาะสม

1.2 บุคลากรสนับสนุนวิชาชีพ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด เจ้าหน้าที่โสตทัศนศึกษา ช่างศิลป์ พนักงานธุรการ พนักงานบันทึกข้อมูล ภารโรงและอื่น ๆ



## 2. หัวหน้าห้องสมุดประชาชน ควรมีคุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

2.1 ปริญญาโทสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์หรือสารสนเทศศาสตร์ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานห้องสมุดมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี

2.2 ปริญญาตรีสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์หรือสารสนเทศศาสตร์ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานห้องสมุดมาแล้วไม่น้อยกว่า 10 ปี

2.3 ปริญญาโทสาขาอื่นที่เกี่ยวข้องและผ่านการพัฒนาทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์หรือสารสนเทศศาสตร์ไม่น้อยกว่า 120 ชั่วโมงหรือมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดมาแล้วไม่น้อยกว่า 12 ปี

3. บุคลากรห้องสมุดควรได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานของห้องสมุดประชาชนอันประกอบด้วยงานหลักคือ งานบริหารและธุรการ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์สารสนเทศ งานบริการ งานวารสารและหนังสือพิมพ์ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ งานส่งเสริมการอ่านและการค้นคว้า การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้และให้การศึกษาผู้ใช้ งานห้องสมุดเคลื่อนที่ งานบริการชุมชน งานข้อมูลท้องถิ่นและงานสิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษ โดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2546 : 95-96) ได้กล่าวถึง บทบาทของจรรยาวิชาชีพในงานบริการและเผยแพร่สารสนเทศ ไว้ว่า งานบริการสารสนเทศเป็นบริการที่มีคุณประโยชน์ต่อสังคม หน้าที่ความรับผิดชอบสำคัญของวิชาชีพ คือ การคัดเลือกทรัพยากร การจัดหมวดหมู่ รวบรวม จัดเก็บ ดูแลรักษา และการให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศเพื่อการใช้ประโยชน์ของบุคคลในสังคม ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศจึงทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับเสรีภาพทางปัญญา โดยเฉพาะส่วนที่เป็นทรัพยากรสารสนเทศ อันมีลิขสิทธิ์และเสรีภาพในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้ในสังคมข่าวสารความรู้ที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึงไม่ว่าจะอยู่ในรูปใด ด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันกาล

ลิเบอรีฮับ(Libraryhub. 2554 : เว็บไซค์) ได้กล่าวถึงบรรณารักษ์ยุคใหม่ (Cybrarian)ไว้ว่า ต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และหัวใจสำคัญที่ต้องทำคือ ทำเพื่อผู้ใช้บริการ ส่วนคำว่า Cybrarian มาจากคำว่า Cyber + Librarian ซึ่งอักษร C-Y-B-R-A-R-I-A-N มีความหมาย ดังนี้

C = Creative, Cyber, Collaboration หมายถึง ความคิดสร้างสรรค์ โลกไซเบอร์ ทำงานร่วมกัน - มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานและรู้จักหาวิธีในการแก้ปัญหา ปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยี และทำงานเป็นทีม

Y = You / User หมายถึง ผู้ใช้บริการ-เข้าใจและรู้จักความต้องการของผู้ใช้บริการของห้องสมุด

B = Brainstorm, Book, Beyond หมายถึง ระดมความคิด หนังสือ ก้าวหน้า - ทำงานกัน เป็นทีมช่วยกันเสนอความคิดเห็น และพัฒนาห้องสมุดให้ก้าวหน้าต่อไป

R = Reference หมายถึง ตอบคำถามและช่วยค้นคว้า - บริการด้านสารสนเทศผู้ใช้บริการ

A = Advice หมายถึง คำแนะนำ - ให้คำแนะนำผู้ใช้บริการและผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือได้

R = Read, Report หมายถึง อ่าน รายงาน - รักการอ่าน และนำเสนอได้ รายงานเป็น

I = Idea, IT, Internet หมายถึง ไอเดีย ไอที อินเทอร์เน็ต - ค้นหาไอเดียใหม่ ๆ ทำงานด้วย ไอที และฟิงพาอินเทอร์เน็ต

A = Answer หมายถึง คำตอบ - มีคำตอบในทุกเรื่องที่ผู้ใช้บริการถาม

N = Nothing Impossible หมายถึง ไม่มีสิ่งใดที่เป็นไปไม่ได้ - ทำได้ทุกอย่าง ไม่ได้ก็ เรียนรู้ได้

สรุปได้ว่า บุคลากรห้องสมุดประชาชนมีหน้าที่หลักในการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป ดังนั้นบุคลากรห้องสมุดประชาชนต้องมีคุณสมบัติและคุณลักษณะเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ มีนิสัยรักการอ่าน มีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกดี มีจรรยาบรรณในการ ปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพในการให้บริการ และประสานความร่วมมือระหว่างบุคคล และสถาบัน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและชุมชน

### 1.8 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

องค์ประกอบที่สำคัญต่อการให้บริการอีกส่วนหนึ่งก็คือ ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ที่ดำเนินการเกี่ยวกับวัสดุสารนิเทศ หรือสื่อ ความรู้ต่าง ๆ ที่ใช้ในการบริการ ตั้งแต่วิเคราะห์ความต้องการ คัดเลือกและจัดหาเข้ามาถึงการ จำหน่ายออกจากห้องสมุด จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระเบียบให้ประชาชนสามารถ เข้าถึงสารสนเทศได้สะดวก ถูกต้อง ตรงตามความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ให้ประชาชนได้รับ ประโยชน์โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของห้องสมุด คือเพื่อการศึกษา เพื่อความรู้ เพื่อการ ค้นคว้าวิจัย เพื่อความจรรโลงใจ และเพื่อสันตนาการ

มีผู้ให้ความหมายและประเภทของทรัพยากรสารสนเทศไว้ดังนี้

สุกัญญา กุลนิต (2549 : 28-71) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทรัพยากรสารสนเทศหมายถึง วัสดุหรือสื่อ ที่ใช้ถ่ายทอดสารสนเทศ ซึ่งตามปกติสารสนเทศจะไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ จำเป็นต้องใช้วัสดุหรือสื่ออย่างใดอย่างหนึ่งบรรจุสารสนเทศนั้น ๆ เพื่อถ่ายทอดสารสนเทศ ได้ จำแนกทรัพยากรสารสนเทศเป็น 2 ประเภท สรุปได้ดังนี้

1. ทรัพยากรตีพิมพ์ หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศที่ผลิตเป็นสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง จุลสาร และกฤตภาค

2. ทรัพยากรไม่ตีพิมพ์ เป็นวัสดุที่ถ่ายทอดสารสนเทศด้วยวิธีหลากหลายเป็นพิเศษไปจากการอ่านตัวอักษรดังเช่นวัสดุตีพิมพ์ และส่วนใหญ่จำเป็นต้องใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์เป็นพิเศษเฉพาะวัสดุชนิดต่าง ๆ ใช้เทคนิควิธีการที่ซับซ้อนล้ำสมัยในการถ่ายทอดสารสนเทศได้แก่ โสตวัสดุ ทัศนวัสดุ โสตทัศนวัสดุ และวัสดุคอมพิวเตอร์

สมพร สุขวิเศษ (2549 : 47) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทรัพยากรสารสนเทศหมายถึง สื่อหรือวัสดุที่ใช้เก็บบันทึกสารสนเทศ เราใช้วัสดุหลายรูปแบบในการบันทึก ทั้งนี้เนื่องจากสารสนเทศมีทั้งตัวอักษร ข้อความ รูปภาพ และเสียง

มหาวิทยาลัยบูรพา (2550:12-14) ได้อธิบายว่า ทรัพยากรสารสนเทศ วัสดุห้องสมุด วัสดุสารสนเทศ หรือสื่อการศึกษา อาจเรียกคำใดคำหนึ่งก็ได้ซึ่งมีความหมายรวมในทำนองเดียวกัน จะแตกต่างกันก็เพียงรายละเอียดปลีกย่อยเท่านั้น ทรัพยากรสารสนเทศที่มีบริการในห้องสมุดอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ สื่อสิ่งพิมพ์ (Printed media) และสื่อไม่ตีพิมพ์ (Non-printed media) สรุปได้ดังนี้

1. สื่อสิ่งพิมพ์ คือ หนังสือและเอกสารสิ่งพิมพ์ชนิดต่าง ๆ อาจแบ่งเป็น 5 ประเภท คือ ต้นฉบับตัวเขียนและจดหมายเหตุ หนังสือ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง จุลสาร และกฤตภาค

2. สื่อไม่ตีพิมพ์ คือ สื่อที่บันทึกความรู้ ข่าวสาร สารสนเทศต่าง ๆ ในรูปแบบอื่นที่นอกเหนือไปจากเป็นหนังสือ เป็นรูปเล่มหรือการพิมพ์ ซึ่งบางครั้งจะต้องใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ชนิดต่าง ๆ ช่วยในการเรียกใช้ข้อมูลที่บันทึกไว้ในสื่อเหล่านั้น ๆ ออกมา เช่น เครื่องฉายสไลด์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ อาจแบ่งเป็น 7 ประเภท คือ วัสดุกราฟฟิก วัสดุแผ่นที่ วัสดุบันทึกเสียง ภาพยนตร์/โทรทัศน์/วีดิทัศน์ วัสดุสามมิติและของจริง วัสดุย่อส่วน และสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ(2550 : 5-6)ได้กำหนดให้ห้องสมุดประชาชนควรมีทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ ครอบคลุมเนื้อหาที่สนองความต้องการของประชาชนและสภาพท้องถิ่น มีการดำเนินการจัดเก็บอย่างเป็นระบบตามหลักวิชาการและมีเครื่องมือสืบค้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ พอสรุปได้ดังนี้

1. ห้องสมุดประชาชนควรมีทรัพยากรสารสนเทศทั้งวิชาการ สารคดี บันเทิงคดี หนังสือสำหรับเด็ก และสื่ออ้างอิง ครอบคลุมเนื้อหาที่ส่งเสริมความรู้ทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง การปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นพระประมุข การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นพลเมืองดี ความจริงใจ บันเทิงใจ พักผ่อนหย่อนใจ การประกอบอาชีพ

และวิถีชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และสิ่งแวดล้อม

2. ห้องสมุดประชาชนควรมีทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

3. ห้องสมุดประชาชนควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี

4. ห้องสมุดที่มีทรัพยากรสารสนเทศจำนวนน้อย อัตราส่วนของทรัพยากรสารสนเทศสำหรับเด็ก สารคดีและนวนิยายสำหรับผู้ใหญ่ควรเท่ากัน ส่วนห้องสมุดที่มีทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมากขึ้น อัตราส่วนของสารคดีควรเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ให้พิจารณาตามความต้องการของชุมชนเป็นหลัก

5. ห้องสมุดประชาชนควรจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบ และจัดทำเครื่องมือสืบค้นในรูปแบบข้อมูล

6. ห้องสมุดประชาชนควรจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศให้สะดวกแก่การใช้บริการและบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในสภาพดี

กิงแอนด์กิง (King and King) (วชิราภรณ์ชยะ.2550 : 32) ได้กล่าวถึงการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเป็นผลสืบเนื่องจากการที่ผู้ใช้ที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. ใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล เช่น แก้ปัญหาประจำวัน เพื่อความอยู่รอดในสภาวะวิกฤติ เพื่อให้รู้ข่าวสารหรือเหตุการณ์ปัจจุบัน เพื่อความบันเทิงนันทนาการ และเพื่อมีส่วนร่วมในการตัดสินใจนโยบายสาธารณะ

2. ใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของเด็กวัยเรียน บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการศึกษาทุกระดับ ผู้ใหญ่ที่สนใจการศึกษาด้วยตนเองและคนไม่รู้หนังสือ

3. ใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุงองค์กร เพื่อสร้างผลผลิตและบริการเพื่อสร้างให้กับกลุ่มหรือองค์กร หรือการใช้สารสนเทศของกลุ่มวิชาชีพ

4. ใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อปกครองสังคมให้มีประสิทธิภาพ เพื่ออธิบายและให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศชาติ เช่น สำนะโนประชากร อากาศ สถิติสุขภาพ หรือเพื่อการดำเนินของรัฐ

5. ใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อวัตถุประสงค์นานาชาติ เช่น การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม การแลกเปลี่ยนทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ดังที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง วัสดุหรือสื่อ ที่ ใช้ เก็บ บันทึกรสารสนเทศ ในหลายรูปแบบทั้งตัวอักษร ข้อความ รูปภาพ และเสียง หรือสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีเนื้อหาทันสมัย ครอบคลุมทั้งวิชาการ สารคดี บันเทิงคดี หนังสือสำหรับเด็ก และสื่ออ้างอิง ที่ส่งเสริมความรู้ทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง การ

ปกครอง การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความจริงใจ บันเทิงใจ พักผ่อนหย่อนใจ การประกอบอาชีพ และวิถีชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยมีคุณภาพและปริมาณที่เพียงพอ สืบค้นได้สะดวกและรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและชุมชนให้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันคือ เพื่อความต้องการส่วนบุคคล เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อปฏิบัติงาน เพื่อปกครองสังคมให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อวัตถุประสงค์นานาชาติ

### 1.9 ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์

อาคารสถานที่และครุภัณฑ์ของห้องสมุดประชาชนช่วยสร้างบรรยากาศส่งเสริมการใช้บริการของห้องสมุดและการเรียนรู้ และเอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ซึ่งตั้งนั้นสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ(2550 : 5-6)ได้กำหนดด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ของห้องสมุดประชาชนไว้ดังนี้

1. ห้องสมุดประชาชนควรตั้งอยู่ในศูนย์กลางของชุมชน การคมนาคมสะดวก อาจเป็นอาคารเอกเทศหรือเป็นส่วนหนึ่งของอาคาร สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพของห้องสมุดมีความสวยงาม มีพื้นที่เพียงพอต่อการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ การบริการผู้ใช้และการปฏิบัติงานของบุคลากร

2. การออกแบบอาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์ ควรคำนึงถึงลักษณะพิเศษของห้องสมุด ความเหมาะสมและการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการโดยเฉพาะกลุ่มเด็ก ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ตลอดจนความสวยงาม และความต้องการใช้งานในอนาคต

3. ห้องสมุดประชาชน ควรดำเนินการด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์อย่างเหมาะสม โดยใช้มาตรฐานด้านการก่อสร้างและการออกแบบอาคาร และมาตรฐานครุภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก ควบคู่กับหลักการทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์โดยคำนึงถึงความก้าวหน้าตลอดจนการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี

4. อาคารห้องสมุดควรประกอบด้วยพื้นที่สำหรับจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ มุมทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะ ห้องปฏิบัติงานและที่นั่งทำงานของบุคลากร พื้นที่บริการและที่นั่งอ่านสำหรับเด็ก เยาวชนและผู้ใหญ่ ที่นั่งศึกษาเดี่ยว ห้องศึกษากลุ่ม ห้องประชุม พื้นที่สำหรับคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ มุมอเนกประสงค์ ห้องน้ำและพื้นที่ว่าง

5. อาคารห้องสมุดประชาชนควรมีระบบการรักษาความปลอดภัย ระบบป้องกันสาธารณภัย ระบบควบคุมอุณหภูมิและความชื้นและแสงสว่างอย่างเหมาะสม

6. ห้องสมุดประชาชนควรมีครุภัณฑ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรและการบริการผู้ใช้อย่างเพียงพอและจัดหาเพิ่มตามความเหมาะสม โดยให้มีลักษณะและขนาดตามมาตรฐาน

7. บรรณารักษ์ควรมีส่วนร่วมในการออกแบบ การจัดพื้นที่อาคารสถานที่ การจัดซื้อจัดจ้างหรือตรวจรับอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ และการจัดสภาพแวดล้อมของห้องสมุดประชาชน อุดมเชยกิจวงศ์ (2551 : 171-174) ได้กล่าวถึงลักษณะพื้นฐานของห้องสมุดประชาชนด้านสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในห้องสมุดประชาชน มีดังนี้

1. สภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุดประชาชน ควรตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน และคมนาคมสะดวกห้องสมุดขนาดใหญ่ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีประชากรอาศัยอยู่ ตั้งแต่ 20,000 คนขึ้นไป มีเนื้อที่ใช้สอยภายในอาคาร 900 ตารางเมตร และมีที่นั่งอ่านหนังสือประมาณ 250 ที่นั่งห้องสมุดขนาดกลาง ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีประชากรอาศัยอยู่ ตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป มีเนื้อที่ใช้สอยภายในอาคาร 700 ตารางเมตร และมีที่นั่งอ่านหนังสือประมาณ 200 ที่นั่งห้องสมุดขนาดเล็ก ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีประชากรอาศัยอยู่ ตั้งแต่ 5,000 คนขึ้นไป มีเนื้อที่ใช้สอยภายในอาคาร 500 ตารางเมตร และมีที่นั่งอ่านหนังสือประมาณ 150 ที่นั่งอาคารสามารถกันแดด กันฝนได้ดีภายนอกปลูกต้นไม้ประดับหรือมีต้นไม้ใหญ่ให้ร่มเงา และมีสิ่งแวดล้อมที่ดึงดูดความสนใจมีการตกแต่งภายนอกที่ดูสวยงามใช้วัสดุก่อสร้างที่มั่นคงแข็งแรง

2. สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดประชาชน ควรมีที่ทำงานของบรรณารักษ์ถ้าเป็นห้องสมุดขนาดใหญ่จะมีห้องทำงานของบรรณารักษ์จัดเป็นสัดส่วน แต่ถ้าเป็นห้องสมุดขนาดเล็กใช้ด้านโต๊ะรับ-จ่ายหนังสือที่ทำงานของบรรณารักษ์มีทางเข้าออกได้ทางเดียวทางเข้าออกอยู่ใกล้โต๊ะรับ-จ่ายหนังสือสามารถเปลี่ยนแปลงการจัดผังวางหนังสือ สิ่งพิมพ์ได้เพื่อไม่เกิดความจำเจมีการระบายอากาศและการควบคุมความชื้นที่ดีมีระบบป้องกันสารอันตรายอย่างเหมาะสมและมีมาตรฐานทางสรีรวิทยาในอาคารด้วยสีอ่อน เย็นตาและดูสว่างมีการตกแต่งภายในที่ดูสวยงามไม่มีเสียงรบกวนจากภายในและภายนอกของห้องสมุดที่ทำงานด้านเทคนิค (ซ่อมหนังสือ) อยู่ด้านในห้องสมุดเพื่อไม่ให้มีเสียงรบกวน ห้องโสตทัศนศึกษา ควรจัดเป็นเอกเทศหรือกั้นห้องเพื่อไม่ให้เกิดเสียงรบกวนห้องสมุดที่มีบุคลากรจำนวนน้อย ควรมีลักษณะโปร่งไม่กั้นห้องโดยไม่จำเป็นต้องเก็บหนังสืออ้างอิง ควรจัดไว้ใกล้กับบรรณารักษ์ เพื่อสะดวกในการดูแลที่จัดนิทรรศการ ควรอยู่ในที่มองเห็นง่าย และมีการจัดนิทรรศการอย่างสม่ำเสมอที่วางหนังสือ ควรเป็นชั้นเปิด ตั้งอยู่ริมห้องด้านใดด้านหนึ่ง มีความสะดวกในการค้นหา และมีชั้นวางหนังสือสำหรับผู้ใหญ่และเด็กที่อ่านหนังสือ มีโต๊ะ เก้าอี้ที่มีจำนวนเพียงพอเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ และควรมีขนาดที่เหมาะสมกับเด็กและผู้ใหญ่ มีความมั่นคงและแข็งแรงมีที่อ่านหนังสือเฉพาะบุคคล ซึ่งไม่ควรมีเสียงรบกวนมี

การจัดมุมวารสารหนังสือที่เป็นสัดส่วน มีความสะดวกสบายในการนั่งอ่านมีมุมกิจกรรมต่างๆ เช่น มุมเด็ก มุมครอบครัว มุมศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น มุมการศึกษานอกโรงเรียน มุมมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มุมโสตทัศนศึกษา และมุมการศึกษาทางไกลป้ายประกาศ เช่น ป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือ ป้ายแนะนำการใช้หนังสือ ป้ายบอกระเบียบ มารยาทในการใช้ห้องสมุด วิธีการยืม-คืน ควรอยู่ในที่ที่สามารถเห็นได้ง่ายและมีความสวยงามดึงดูดความสนใจมีที่เก็บหนังสือต่าง ๆ เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีความมั่นคงแข็งแรง และมีวัสดุสารนิเทศที่มีคุณภาพ เหมาะสมกับสภาพของท้องถิ่นและความจำเป็น

เฉลิม ศรีรัตนโยธิน (2550 : 34) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ครุภัณฑ์ หมายถึง วัสดุทนทานต่าง ๆ ของห้องสมุดที่จะอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บหนังสือและให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่ ชั้นวางหนังสือ ชั้นวางนิตยสารและหนังสือพิมพ์ ตู้จุลสาร ตู้บัตรรายการ ตู้เก็บของ ตู้และป้ายนิทรรศการ โต๊ะและเก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือ โต๊ะทำงานบรรณารักษ์ ที่รับ-จ่ายหนังสือ รีดเงินหนังสือ อ่างล้างมือ นอกจากนี้ห้องสมุดจำเป็นต้องมีเครื่องใช้ต่าง ๆ ในการดำเนินงานอีกมากมาย เช่น ที่กั้นหนังสือ ป้ายติดชั้นบอกหมวดหมู่ กล่องใส่บัตร อุปกรณ์ซ่อมหนังสือ อุปกรณ์จัดนิทรรศการ และวัสดุอุปกรณ์ตกแต่งห้องสมุด

สรุปได้ว่า ห้องสมุดประชาชนควรอยู่ในแหล่งชุมชนที่มีการคมนาคมสะดวก สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพของอาคารสถานที่มีความสวยงาม สะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก แสงสว่างเพียงพอ ช่วยสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ มีป้ายประกาศชัดเจน มีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบ มีระเบียบ การจัดวางครุภัณฑ์ที่เหมาะสมและเอื้ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ใช้บริการทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มเด็ก ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสส่วนครุภัณฑ์ควรซื้ออย่างเพียงพอและจัดหาเพิ่มตามความเหมาะสม โดยให้มีลักษณะและขนาดตามมาตรฐาน

#### 1.10 ด้านการบริการและกิจกรรม

**ความหมายของการบริการและกิจกรรม** มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2538 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2538:26) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บริการ (Service) ถ้าเป็นคำนาม หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ หากเป็นคำกริยา หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ

สุกัญญา กุลนิตติ (2549 : 18) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บริการห้องสมุด หมายถึง บริการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวก และสนองความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดได้อย่างเต็มที่

กมลพรรณ ญาณโกมุท (2549 :16) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การกระทำใด ๆ ก็ตามของบรรณารักษ์ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดซึ่งหมายถึง ประชาชนโดยไม่จำกัด เพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมืองและความรู้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงวัสดุสารนิเทศของห้องสมุดอย่างสะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งการสร้างบรรยากาศของห้องสมุดให้เกิดความสบายและปลอดภัยสำหรับผู้ใช้

สุดใจ วรหัตถ์สิน(2550 : 34)ให้ความหมายไว้ว่า การบริการห้องสมุด หมายถึง การจัดบริการและการหาวิธีการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก และชักจูงให้บุคลากรใช้บริการ เพื่อศึกษาหาความรู้ ความบันเทิง จากหนังสือและวัสดุต่าง ๆ ที่มีอยู่ในห้องสมุด

รตนา เถาว์พันธ์ (วชิราภรณ์ชยะ. 2550 : 26) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับการบริการเพื่อให้ห้องสมุดมีชีวิต สรุปได้ว่า

1. ห้องสมุดจะมีชีวิตได้จะต้องมีบริการและกิจกรรมที่หลากหลาย จัดตามความชอบและความสนใจของคนทุกระดับและมีการจัดอย่างต่อเนื่อง

2. ควรต้องมีบริการความรู้ข่าวสารข้อมูล ที่ทันสมัยรวดเร็ว โดยใช้เทคโนโลยีคมนาคมและสารสนเทศ

3. จัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ (2550: 7-8) ได้กำหนดด้านการบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชนจัดขึ้นให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นและเหมาะสมกับประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย สรุปได้ดังนี้

1. ควรจัดบริการและกิจกรรมเชิงรุก โดยหลักการความเท่าเทียมและทั่วถึง ให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและสภาพท้องถิ่น และมีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

2. ควรกำหนดชั่วโมงบริการอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสมให้สอดคล้องกับสภาพท้องถิ่น และความต้องการของชุมชน โดยให้ครอบคลุมวันหยุดสุดสัปดาห์

3. ควรมีระเบียบการบริการ เป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศให้เป็นที่ทราบโดยทั่วกัน

4. ควรจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

5. ควรจัดให้มีบริการสืบค้นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวก โดยคำนวณจำนวนคอมพิวเตอร์ตามรายหัวประชากรในท้องถิ่นที่รับผิดชอบการบริการ คอมพิวเตอร์ที่มีควรเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเครื่องพิมพ์



6. ควรจัดบริการและกิจกรรมที่หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน ทั้งภายในและภายนอกสถานที่ โดยคำนึงถึงทั้งกลุ่มผู้มาใช้ และผู้ไม่มีโอกาสมาใช้

7. บริการพื้นฐานที่ห้องสมุดประชาชนควรจัดให้มี ได้แก่ บริการการอ่าน บริการการ ยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดและทรัพยากร สารสนเทศ บริการแนะแนวและส่งเสริมการอ่าน บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการสนับสนุนการ จัดการศึกษา บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการนำส่งเอกสาร บริการข่าวสารทันสมัย บริการ แนะแนวการศึกษาและอาชีพและการให้คำปรึกษาแก่บุคคลและชุมชน บริการใช้สถานที่ห้องสมุด และบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น

8. กิจกรรมพื้นฐานของห้องสมุดประชาชน ควรเน้นกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอ่าน การ ใช้ทรัพยากรสารสนเทศและห้องสมุด โดยให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

9. ควรเน้นการให้การศึกษาผู้ใช้ ให้มีความสามารถในการแสวงหา เข้าถึง สืบค้นและ ใช้สารสนเทศ เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้และเป็นผู้รู้สารสนเทศตามมาตรฐานการรู้สารสนเทศ

10. ควรจัดประเมินคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อนำผลมาใช้ในการบริหารจัดการ และพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชน

อุดม เขยทิววงศ์ (2551 : 174) ได้กล่าวถึงลักษณะพื้นฐานในการบริการของห้องสมุด ประชาชน ดังนี้

1. บริการแนะนำการอ่าน
2. บริการตอบคำถาม ช่วยค้นคว้าและบริการสารสนเทศ
3. บริการแนะนำการใช้วัสดุสารสนเทศ
4. บริการยืม-คืน และบริการระหว่างห้องสมุด
5. จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เช่น จัดนิทรรศการ การเล่าเรื่อง หนังสือ การฉาย ภาพยนตร์ / วิดิทัศน์ การโด้วาทิและอภิปราย เป็นต้น

6. บริการสารสนเทศทางไปรษณีย์และโทรศัพท์

7. บริการชุมชน เช่น จัดห้องสมุดสาขา ห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่ ที่อ่านหนังสือ ประจำหมู่บ้าน หรือการรับนิสิตฝึกงาน การให้ความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดแก่โรงเรียนที่อยู่ใกล้เคียง หรือกลุ่มผู้สนใจ

8. กิจกรรมมีความสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุด

ดังที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การบริการและกิจกรรมของห้องสมุด หมายถึง การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่มีความหลากหลาย เพียงพอ เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และได้รับประโยชน์ให้มากที่สุด โดยมีการ

บริการและกิจกรรมพื้นฐาน ได้แก่ การอ่าน การยืม-คืน ตอบคำถามและช่วยค้นคว้า แนะนำการใช้ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ แนะนำและส่งเสริมการอ่าน ห้องสมุดเคลื่อนที่ สนับสนุนการจัดการศึกษา ยืมระหว่างห้องสมุด นำส่งเอกสาร ข่าวสารทันสมัย แนะนำการศึกษาและอาชีพและการให้คำปรึกษาแก่บุคคลและชุมชน และกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน

### 1.11 แนวทางปรับปรุงห้องสมุดประชาชน

ข้อเสนอแนะหลายประการที่น่าสนใจสำหรับการปรับปรุงบริการห้องสมุด (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2547 :24-29) ได้แก่

1. วิสัยทัศน์ในการปรับปรุงรูปแบบและภาพลักษณ์ของห้องสมุดควรมีได้มีอยู่เพียงรูปแบบเดียวการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงควรจะต้องคำนึงถึงลักษณะเฉพาะในแต่ละท้องถิ่นด้วย
2. การมีวิสัยทัศน์เป็นสิ่งสำคัญอันจะขาดเสียมิได้เพื่อกระตุ้นเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการสามารถดึงคุณค่าส่วนและเงินทุนสนับสนุนได้
3. วิสัยทัศน์ต้องเริ่มต้นจากการคิดอย่างละเอียดรอบคอบโดยการเข้าใจถึงความต้องการยุคปัจจุบันของผู้ใช้บริการและผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการ โดยศึกษารายงานวิจัยและการติดต่อโดยตรงกับประชาชน
4. การบริการห้องสมุดควรเชื่อมโยงกับบริการอื่นๆเช่น การศึกษา การเรียนรู้ การพักผ่อนและการบริการของรัฐผ่านอินเทอร์เน็ตห้องสมุดที่จะได้รับความสนใจจะต้องเชื่อมโยงกับบริการต่างๆดังกล่าวและมีการจ้างบุคลากรที่สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับบริการต่างๆ
5. ห้องสมุดเป็นสถานที่ที่ประชาชนสามารถมองเห็นและสัมผัสได้และมีความสำคัญต่อประชาชนดังนั้นห้องสมุดจึงควรตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกแก่การเดินทางไปใช้บริการมีอาคารห้องสมุดได้รับการดูแลเป็นอย่างดีและเปิดให้บริการในช่วงที่ประชาชนต้องการรวมทั้งวันหยุดสุดสัปดาห์และช่วงเวลาเย็น
6. บริการห้องสมุดที่ประสบความสำเร็จจะต้องอาศัยการสื่อสารที่ดีที่จะทำให้ประชาชนเข้าใจภารกิจและการให้บริการห้องสมุดต้องแสดงให้ประชาชนเห็นว่าเป็นสถานที่ที่เปิดต้อนรับทุกคนดังนั้นการจัดให้มีร้านกาแฟและเครื่องดื่มห้องน้ำและพื้นที่สำหรับครอบครัวและเด็กจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น
7. แนวคิดใหม่เช่นการจัดตั้ง “คลังแห่งความคิด” และ “ศูนย์การค้นคว้า” เป็นเพียงการกำหนดบทบาทของห้องสมุดในยุคโลกาภิวัตน์แนวคิดเหล่านี้ได้รับการพัฒนามาเป็นลำดับโดยคำนึงถึงความเข้มแข็งในอดีตของห้องสมุด

8. ห้องสมุดที่ประสบความสำเร็จมิใช่ห้องสมุดที่ให้บริการเพียงด้านเดียวห้องสมุดจะเป็นที่นิยมของประชาชนได้มากขึ้นก็ต่อเมื่อแสดงบทบาทที่ชัดเจนภายใต้ยุทธศาสตร์ของหน่วยงานท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทางสังคมหากห้องสมุดสามารถตอบสนองความต้องการของสังคมได้มากเท่าใดก็ยิ่งจะทำให้ห้องสมุดได้รับการสนับสนุนจากประชาชนมากขึ้นเท่านั้น

ห้องสมุดจะประสบความสำเร็จมากที่สุดหากดำเนินการ โดยมีเป้าหมายที่ชัดเจนความสำเร็จในอนาคตของห้องสมุดขึ้นอยู่กับ การปรับปรุงตนเองอยู่ตลอดเวลา และสามารถสื่อสารให้ประชาชนทั่วไปและกลุ่มต่างๆในสังคมเข้าใจถึงภารกิจหน้าที่ของห้องสมุด สังคมในปัจจุบันเป็นสังคมที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการเพื่อความสะดวกสบายความบันเทิงข่าวสารข้อมูลและการเรียนรู้ ขณะเดียวกันสังคมยังมีความไม่เท่าเทียมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าถึงและความสามารถในการอ่านการเรียนรู้และการใช้บริการดิจิทัลพันธกิจใหม่ของห้องสมุดควรยึดตามปัจจัยหลักสำคัญ 4 ประการดังนี้

1. วิวัฒนาการห้องสมุดต้องพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและเด่นชัดในเรื่องการส่งเสริมการอ่านการศึกษาตามอัธยาศัยและการศึกษาด้วยตนเองบทบาทใหม่ของห้องสมุดและการให้บริการควรมาจากความเชี่ยวชาญหลักดั้งเดิมที่มีอยู่แล้ว

2. คุณค่าสาธารณะห้องสมุดควรเน้นการให้บริการเป็นประโยชน์ต่อส่วนต่างๆของสังคมเช่นการส่งเสริมการเรียนรู้หนังสือของผู้ใหญ่และการเรียนรู้ก่อนวัยเรียน

3. ความเด่นชัดห้องสมุดควรใช้ประโยชน์จากการเป็นสถานที่ที่เปิดกว้างสำหรับทุกคน มีความเป็นกลางและส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองห้องสมุดไม่ควรดำเนินการที่ซ้ำซ้อนกับการให้บริการของหน่วยงานรัฐและเอกชนอื่นๆบรรณารักษ์ต้องรู้จักใช้จุดแข็งของตนเองขณะเดียวกันก็ต้องสามารถประสานงานกับบุคคลในสาขาต่างๆได้ดี

4. การปรับนโยบายระดับชาติเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ในท้องถิ่น นโยบายระดับชาติต้องมีการดำเนินการเพื่อดึงดูดความร่วมมือและเงินสนับสนุนจากฝ่ายต่างๆซึ่งจะช่วยยกบทบาทของห้องสมุด ในฐานะที่เป็นผู้ร่วมงานกับผู้ให้บริการสาธารณะอื่นๆและในหมู่ประชาชน นโยบายระดับชาติต้องสามารถปรับเปลี่ยนได้เพื่อให้สอดคล้องกับลำดับความสำคัญลักษณะเฉพาะและความต้องการของชุมชนเครือข่ายประชาชนเป็นตัวอย่างที่ดีของโครงการระดับชาติเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและการเรียนรู้ทักษะดิจิทัลโครงการนี้ดำเนินการในหลายเมืองมีรูปแบบตามความเหมาะสมของแต่ละท้องถิ่นห้องสมุดจำเป็นต้องริเริ่มและดำเนินโครงการในลักษณะนี้ให้มากขึ้นพันธกิจใหม่ของห้องสมุดที่พึงใช้เป็นแนวปฏิบัติประกอบด้วยกิจกรรม 3 ประการ ซึ่งนับเป็นหัวใจของการให้บริการห้องสมุดยุคปัจจุบัน ได้แก่

1. การส่งเสริมการอ่านและการศึกษาตามอัธยาศัย
2. การเข้าถึงทักษะและบริการดิจิทัล รวมทั้งการบริการของรัฐผ่านอินเทอร์เน็ต
3. มาตรการแก้ไขการถูกละเลยทางสังคมของกลุ่มคนบางกลุ่ม การสร้างเอกลักษณ์ของชุมชนและการพัฒนาความเป็นพลเมืองดี

### 1.12 ชุมชนและคุณค่าทางสังคมของห้องสมุดประชาชน

ห้องสมุดจำเป็นต้องเพิ่มความพยายามในการเข้าถึงประชาชนที่ไม่เคยเข้าใช้บริการและประชาชนที่ว่างเว้นการให้บริการไปนาน ในขณะที่เดียวกันก็ต้องพยายามรักษาระดับจำนวนผู้ให้บริการในปัจจุบันมีประชาชนจำนวนมากต้องการให้ห้องสมุดเปิดให้บริการในวันสุดสัปดาห์มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการของห้องสมุดและการปรับปรุงสภาพแวดล้อมห้องสมุดทุกแห่งควรจัดโครงการเข้าถึงกลุ่มคนและบุคคลที่ไม่สนใจไม่ออกใช้ห้องสมุดและพยายามสนับสนุนสิ่งทีบุคคลเหล่านี้ต้องการปรับปรุงการให้บริการ โดยการขจัดสิ่งที่เป็นอุปสรรคในการเข้ามาใช้บริการของคนเหล่านั้น ห้องสมุดที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินการดังกล่าวมักได้แก่ห้องสมุดที่สามารถดึงชุมชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการรัฐบาลได้ให้หน่วยงานท้องถิ่นกำหนดแผนยุทธศาสตร์ในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นทางสังคมสิ่งแวดล้อมและเศรษฐกิจในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศรัฐบาลได้กระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานท้องถิ่นมากขึ้นในอนาคตยุทธศาสตร์วัฒนธรรมท้องถิ่นจะถูกกรวมเข้าไว้ในแผนยุทธศาสตร์ของชุมชนกระบวนการวางแผนของห้องสมุดจำเป็นต้องเชื่อมโยงกับการวางแผนของชุมชนเพื่อให้ห้องสมุดสามารถสนองนโยบายของชุมชนได้อย่างเหมาะสมและบูรณาการและเข้ากับบริการอื่นๆ แผนยุทธศาสตร์ของชุมชนควรจัดทำขึ้นโดยความร่วมมือร่วมใจของหน่วยงานต่างๆ เพื่อจัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงบริการชุมชนความร่วมมือดังกล่าวจะส่งเสริมความรู้สึกของการเป็นเจ้าของร่วมกันในการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ในชุมชนต่างๆ

สรุปว่าห้องสมุดมีบทบาทสำคัญในฐานะสถาบันหลักของชุมชนในสังคมที่เจริญแล้ว ห้องสมุดเป็นสถาบันพื้นฐานที่ประชาชนต้องการเข้ามาเป็นสมาชิกห้องสมุดสามารถสร้างเสถียรภาพในสังคมโดยปรับปรุงการบริการให้ตอบสนองความต้องการของคนในชุมชนอาคารห้องสมุดต้องเหมาะสมกับภารกิจหน้าที่ของห้องสมุดห้องสมุดต้องเข้าใจความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะผู้ที่ไม่เคยใช้บริการของห้องสมุดบางคนอาจรู้สึกอึดอัดกับสภาพแวดล้อมในห้องสมุดห้องสมุดจำเป็นต้องสำรวจและศึกษาทบทวนความต้องการของชุมชนที่ให้บริการโดยมุ่งเน้นผู้ที่ไม่เคยใช้บริการห้องสมุดซึ่งส่งผลไม่ได้รับประโยชน์จากบริการของห้องสมุดสิ่งเหล่านี้ควรเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์การพัฒนาหน่วยงานท้องถิ่น (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.2547 : 65-69)

### 1.13 บทบาทของห้องสมุดประชาชนในอนาคต

พ.ศ. 2546 เป็นปีส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้และห้องสมุดก็นับเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่มีความสำคัญอีกแห่ง ที่เปิดโอกาสให้คนทั่วไปได้เข้าไปศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองตามอัธยาศัยซึ่งนับว่าห้องสมุดเป็นแหล่งส่งเสริมและสนับสนุนการอ่านและการศึกษาค้นคว้าที่ควรมีการพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอเพื่อให้ประชาชนมีความรู้และคุณภาพในการดำเนินชีวิตเพิ่มขึ้นตามจุดมุ่งหมายทางการศึกษาซึ่ง คุณหญิงแม้นมาสชวลิตนายกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ได้กล่าวถึงบทบาทของห้องสมุดในอนาคต (ประภาพร รูปสวยดี.2550 : 22-23) ไว้ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของห้องสมุดในอนาคตหมายถึงห้องสมุดประชาชนที่จะต้องรับผิดชอบให้มีหนังสือให้คนไทยทั้งประเทศมีหนังสืออ่านตลอดทั้งเด็กผู้ใหญ่แม้กระทั่งคนตาบอดหนังสือที่ว่านี้ต้องมีทั้งหนังสือด้านวิชาการวิชาชีพเทคโนโลยีรวมทั้งหนังสือความรู้อื่นๆซึ่งจะทำให้ห้องสมุดมีคุณภาพที่ช่วยส่งเสริมให้การอ่านของประชาชนได้ประโยชน์อย่างเต็มที่ถ้าหากห้องสมุดมีหนังสือหลากหลายรวมถึงหนังสือที่ให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพก็จะทำให้ประชาชนผู้ที่มีฝีมือทางด้านวิชาชีพเป็นต้นว่าทางด้านงานฝีมือก็จะสามารถนำความรู้ที่ได้จากการอ่านมาพัฒนาฝีมือและอาชีพของตนให้มีคุณภาพมากขึ้นซึ่งจะทำให้งานที่ว่านี้มีราคาเพิ่มขึ้นตามไปด้วยตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2542 มาตรา 6 ตามความหมายทางการศึกษาก็คือต้องส่งเสริมสนับสนุนให้คนไทยเป็นมนุษย์อย่างสมบูรณ์คือให้มีสุขภาพดีให้มีสติปัญญาให้มีความสามารถให้มีคุณธรรมสามารถอยู่ในสังคมและประกอบอาชีพได้ดังนั้นจะเห็นได้ว่าห้องสมุดเป็นอีกส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการเรียนรู้ของคนเราและการจัดให้มีห้องสมุดเพื่อประชาชนนับเป็นสิ่งที่ดีที่ปัจจุบันห้องสมุดที่ว่านี้ได้จัดให้มีตามสถานที่ต่างๆทั่วประเทศทั้งระดับจังหวัดอำเภอตำบลหมู่บ้านและตามสถานที่หน่วยงานต่างๆทั้งภาครัฐและเอกชนทั้งนี้ก็เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้ทั่วถึงทั้งการศึกษาในระบบนอกระบบดังนั้นห้องสมุดประชาชนควรมีสื่อความรู้ต่างๆครบถ้วนเช่นเรื่องราวประวัติศาสตร์ภูมิศาสตร์เทคโนโลยีภาษาต่างประเทศศาสนาศิลปวัฒนธรรมวิชาชีพและอื่นๆสำหรับความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพหรือความรู้ที่นำมาปรับปรุงการประกอบอาชีพได้นับว่าเป็นสิ่งที่ดีที่จะช่วยส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนได้มากขึ้นในอนาคตห้องสมุดจะมีความสำคัญต่อการเรียนรู้ทั้งในระบบและนอกระบบมากขึ้นเพราะการศึกษาหาความรู้ไม่จำเป็นต้องเรียนรู้จากในห้องเรียนเท่านั้นแต่สามารถเรียนรู้ได้จากที่อื่นๆและใครที่อยากมีความรู้ นอกเหนือจากในห้องเรียนก็สามารถหาได้จากการอ่านหรือจากประสบการณ์ตรงของตัวเองปัจจุบันห้องสมุดได้มีการพัฒนาศักยภาพมากขึ้นทั้งทางด้านเทคโนโลยีและบุคลากรในด้านเทคโนโลยี IT ถ้าสามารถมีการนำข้อมูลหลากหลายที่เป็นประโยชน์ครอบคลุมเป็นต้นว่าเกี่ยวกับการศึกษาในระบบนอกระบบ โครงการต่างๆที่น่าสนใจ

ต่างๆทั้งในและนอกประเทศและข้อมูลอื่นๆซึ่งจะนำไปสู่ความรอบรู้ให้กับประชาชนที่เข้าไปศึกษาในระบบนี้ได้เป็นอย่างดีซึ่งจะทำให้ห้องสมุดมีความสำคัญและมีบทบาทต่อประชาชนมากขึ้น

2. ความคาดหวังกับห้องสมุดในอนาคตคุณหญิงแมนมาสชาติได้กล่าวเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่าอยากให้หน่วยงานที่ดูแลเกี่ยวกับห้องสมุดไปจนถึงห้องสมุดแต่ละแห่งเองให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนพัฒนาห้องสมุดโดยมีงบประมาณที่เพียงพอต่อการจัดซื้อจัดหาหนังสือเพื่อให้บริการประชาชนแต่ละแห่งนอกจากนี้ควรมีหนังสือให้ครบหมวดหมู่ครอบคลุมความรู้ทุกประเภทรวมไปถึงการพัฒนาการทำงานกิจกรรมของห้องสมุดให้มีส่วนร่วมกับคนในท้องถิ่นมากขึ้นเช่นที่ห้องสมุดจังหวัดขอนแก่นซึ่งได้ทุนจากสถานทูตจีนได้จัดให้มีการเปิดสอนภาษาจีนที่ห้องสมุดด้วยถือว่าเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้ให้กับคนในพื้นที่ได้อีกประการหนึ่งนอกจากนี้อยากให้มีการกิจกรรมเกี่ยวกับอาชีพขึ้นด้วยก็นับว่าเป็นสิ่งที่น่าสนใจนอกจากนี้การไปเยี่ยมชมห้องสมุดตามที่ต่างๆพบว่าเจ้าหน้าที่บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดมีศักยภาพที่น่าชมเชยมีความตั้งใจในการทำงานจึงอยากให้ทางหน่วยงานเห็นคุณค่าและความสำคัญของเจ้าหน้าที่เหล่านี้เช่นมีการเลื่อนขั้นมีโอกาสดำเนินงานหรือได้รับรางวัลเกียรติยศอะไรแบบนี้เพื่อเป็นกำลังใจในการทำงานต่อไปห้องสมุดในอนาคตควรมีการปรับปรุงทางด้านใดบ้างห้องสมุดควรมีหนังสือให้ครบและมีหนังสือหลากหลายมีกิจกรรมส่งเสริมการอ่านหาวิธีที่ทำให้คนมาอ่านหนังสือมากขึ้นมีอุปกรณ์เครื่องไม้เครื่องมือในการอำนวยความสะดวกพร้อมหรือถ้ามีอุปกรณ์ไม่พร้อมควรพอใจในสิ่งที่มีอยู่และใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีให้เกิดประโยชน์มากที่สุดพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพมากขึ้นเพื่อสามารถให้บริการและช่วยเหลือผู้มาใช้ห้องสมุดได้เป็นอย่างดีเพราะบุคลากรห้องสมุดมีความสำคัญต่อห้องสมุดเป็นอย่างมากห้องสมุดถือเป็นพื้นฐานการเรียนรู้ที่สำคัญของประชาชนทั้งในเรื่องของการพัฒนาพื้นฐานจิตใจความรู้ศีลธรรมจริยธรรมครอบครัวและสังคมดังนั้นการปรับปรุงพัฒนาห้องสมุดถือเป็นเรื่องสำคัญของการให้ความรู้ขั้นพื้นฐานของคนในประเทศ

**1.14 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542,แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553**

ห้องสมุดเป็นสถาบันสำคัญในการศึกษาค้นคว้าเพื่อการเรียนรู้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542,แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553ที่เกี่ยวกับการศึกษา และห้องสมุดได้ระบุไว้ดังนี้

มาตรา 15 การจัดการศึกษามีสามรูปแบบคือการศึกษาในระบบการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

1. การศึกษาในระบบเป็นการศึกษาที่กำหนดจุดมุ่งหมายวิธีการศึกษาหลักสูตรระยะเวลาของการศึกษาการวัดและประเมินผลซึ่งเป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษาที่แน่นอน

2. การศึกษานอกระบบเป็นการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบวิธีการจัดการศึกษาระยะเวลาของการศึกษาการวัดและประเมินผลซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของการสำเร็จการศึกษาโดยเนื้อหาและหลักสูตรจะต้องมีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่ม

3. การศึกษาตามอัธยาศัยเป็นการศึกษาที่ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเองตามความสนใจ ศักยภาพความพร้อมและโอกาสโดยศึกษาจากบุคคลประสบการณ์สังคมสภาพแวดล้อมสื่อหรือแหล่งความรู้อื่นๆ

สถานศึกษาอาจจัดการศึกษาในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งหรือทั้งสามรูปแบบก็ได้ให้มีการเทียบโอนผลการเรียนที่ผู้เรียนสะสมไว้ในระหว่างรูปแบบเดียวกันหรือต่างรูปแบบได้ไม่ว่าจะเป็นผลการเรียนจากสถานศึกษาเดียวกันหรือไม่ก็ตามรวมทั้งจากการเรียนนอกระบบตามอัธยาศัยการฝึกอาชีพหรือจากประสบการณ์การทำงาน

มาตรา 22 การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุดกระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ

มาตรา 25 รัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบได้แก่ห้องสมุดประชาชนพิพิธภัณฑ์หอศิลป์สวนสัตว์สวนสาธารณะสวนพฤกษศาสตร์อุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีศูนย์การกีฬาและนันทนาการแหล่งข้อมูลและแหล่งการเรียนรู้ อื่นอย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ

## 2. ห้องสมุดประชาชน“เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีทั้งหมด 17 แห่ง คือ ห้องสมุดประชาชนจังหวัด 1 แห่ง ห้องสมุดประชาชนอำเภอ 16 แห่ง ได้แก่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอนครหลวง อำเภอบางซ้าย อำเภอบางไทรอำเภอบางบาล อำเภอบางปะหันอำเภอบางปะอิน อำเภอบ้านแพรกอำเภอฟักไห้ อำเภอภาชี อำเภอมหาราชอำเภอลาดบัวหลวง อำเภอวังน้อย อำเภออุทัย และเป็นห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” 2 แห่ง ได้แก่ อำเภอท่าเรือ และอำเภอเสนา (สำนักงานการศึกษานอกโรงเรียน. 2546 : 16)ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะกรณีห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”เท่านั้น

### 2.1 ความเป็นมาของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”

ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” นั้นมีความเป็นมาดังที่สำนักบริหารการศึกษานอกโรงเรียน (เดิม) ได้พิจารณาเห็นว่าเพื่อสนองพระราชปณิธานและแนวทางพระราชดำรัสของสมเด็จพระ

พระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในการส่งเสริมการศึกษาสำหรับประชาชนตามที่ทรง แสดงไว้ในโอกาสต่าง ๆ เช่น ในโอกาสที่ทรงมีพระมหากรุณาธิคุณเสด็จเป็นองค์ประธานในการ ประชุมสมัชชาสภาเกล้าด้วยการศึกษาผู้ใหญ่ เมื่อวันที่ 12 มกราคม พ.ศ. 2533 ได้ทรง พระราชทานลายพระหัตถ์เชิญชวนให้ “ร่วมกันทำให้ชาวโลกอ่านออกเขียนได้” และในพระราช นิพนธ์เรื่อง “ห้องสมุดในทัศนะของข้าพเจ้า” ได้ทรงกล่าวว่า “ความรู้ของมนุษย์เป็นมรดกตกทอด กันมาแต่โบราณ เมื่อมีการประดิษฐ์คิดค้นอักษรขึ้น ผู้มีความรู้ก็ได้บันทึกความรู้ของตน สิ่งที่ตน ค้นพบเป็นการจารึก หรือหนังสือทำให้บุคคลอื่นในสมัยเดียวกัน หรืออนุชนรุ่นหลังได้มีโอกาส ศึกษาทราบถึงเรื่องนั้น ๆ และได้ใช้ความรู้เก่า ๆ เป็นพื้นฐานที่จะหาประสบการณ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นความก้าวหน้าเป็นความเจริญสืบต่อไป” และ “ห้องสมุดเป็นสถานที่เก็บเอกสารต่าง ๆ อัน เป็นแหล่งความรู้ดังกล่าว จึงเรียกได้ว่าเป็นครู เป็นผู้ชี้แนะให้เรามีปัญญา วิเคราะห์ วิจัยให้รู้สิ่ง ควรรู้อันชอบด้วยเหตุผลได้” ข้าพเจ้าอยากให้เราห้องสมุดที่ดี มีหนังสือครบทุกประเภทสำหรับ ประชาชน หนังสือประเภทที่ข้าพเจ้าคิดว่าสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งคือ หนังสือสำหรับเด็กวัยเด็กเป็น วันเรียนรู้ เด็ก ๆ ส่วนใหญ่สนใจจะทราบเรื่องราวต่าง ๆ แปลก ๆ ใหม่ ๆ อยู่แล้ว ถ้าเรามีหนังสือที่ มีคุณค่าทั้งเนื้อหาและรูปภาพให้เขาได้อ่าน ให้ความบันเทิง เด็ก ๆ จะเติบโตขึ้นเป็นผู้ใหญ่ที่ สมบูรณ์รอบรู้ มีธรรมะประจำใจ มีความรักบ้านเมือง มีความต้องการปรารถนาจะทำแต่ ประโยชน์ที่สมควร กระทรวงศึกษาธิการจึงได้ขอพระราชทานพระราชนุญาตดำเนินโครงการ จัดตั้งห้องสมุดประชาชน ซึ่งได้รับพระราชทานนามว่า ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” โดย จะเริ่มก่อสร้างห้องสมุดรุ่นแรก จำนวน 37 แห่ง เพื่อเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในวโรกาสที่พระชนมายุ 36 พรรษา ในปี 2534 และวางแผนดำเนินการจัดตั้ง อย่างต่อเนื่องจนครบทุกจังหวัดในระยะเวลา 10 ปี ระหว่างปี 2534 – 2543 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ องค์การสหประชาชาติ ได้ประกาศให้เป็นทศวรรษแห่งการส่งเสริมการรู้หนังสือ ซึ่งห้องสมุด ประชาชนแต่ละแห่งจะสร้างขึ้นด้วยความร่วมมือของประชาชนในท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ และ เอกชนจากความจงรักภักดี และความสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เพื่อพร้อมใจน้อมเกล้าฯ ถวายเพื่อสนองพระราชปณิธาน ให้ชุมชนมีแหล่ง ความรู้ที่พร้อมพร้อมสมบูรณ์ ซึ่งจะ เป็นแบบอย่างของการพัฒนาห้องสมุดสืบต่อไป โดยมีการจัด ส่วนบริการและกิจกรรมคือ ห้องอ่านหนังสือทั่วไป มุมเด็กและครอบครัว ห้องอเนกประสงค์ ห้องโสตทัศนศึกษา และห้องเฉลิมพระเกียรติ (พิสูจน์ ภูมิพงศ์. 2551 : 3-4)

## 2.2 ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอท่าเรือ

1. สถานที่ตั้งอยู่ที่ถนนเทศบาล 2 ตำบลท่าเรือ อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13130 โทรศัพท์ 0-3534-1100



2. การจัดตั้ง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นจังหวัดหนึ่งในเป้าหมายการดำเนินงาน ห้องสมุดประชาชน“เฉลิมราชกุมารี” ในช่วงปี พ.ศ. 2534 – 2535การก่อสร้างได้เสร็จเรียบร้อย กำหนดทำพิธีเปิดในวันพฤหัสบดีที่ 16 เมษายน พ.ศ. 2535 โดยกราบบังคมทูลสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จเป็นองค์ประธานในพิธีเปิด

จังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้ขออนุญาตใช้ที่ดินของการรถไฟแห่งประเทศไทย บริเวณด้านหลังสถานีรถไฟอำเภอท่าเรือ จำนวน 1 ไร่ เป็นสถานที่ก่อสร้างห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอท่าเรือ โดยทำสัญญาใช้สิทธิ์เหนือพื้นดินไว้กำหนดสัญญาคราวละ 5 ปี ซึ่งเดิมอนุญาตให้เทศบาลตำบลท่าเรือใช้จัดเป็นสวนสาธารณะ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด รับเป็นผู้สนับสนุนงบประมาณการก่อสร้างอาคารและครุภัณฑ์ห้องสมุด เป็นจำนวนเงินประมาณ 4,500,000 บาท และได้รับงบประมาณจากกรมการศึกษานอกโรงเรียนเป็นค่าน้ำหนังสือจำนวน 300,000 บาท ค่าวัสดุอุปกรณ์ โสตทัศนศึกษาจำนวน 200,000 บาท

### 3. การบริการ

ชั้นล่างประกอบด้วยบริการ

1. เคน์เตอร์บริการ ให้บริการดังนี้
  - 1.1 บริการยืม-คืน ด้วยระบบคอมพิวเตอร์
  - 1.2 บริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
  - 1.3 บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้า
2. มุมข่าวสารทันสมัย จัดเป็นชั้นวางหนังสือพิมพ์รายวัน ได้แก่มติชนไทยรัฐ และสยามกีฬา
3. มุมหนังสือทั่วไปบริการหนังสือหมวด000 – 900
4. มุม กศน. ให้บริการซีดีสอนรายวิชา กศน. และอาชีพ
5. มุมวารสาร ได้แก่ บ้านและสวน (รายเดือน) ขวัญเรือน (รายปักษ์)ชีวจิต (รายปักษ์) มติชนสุดสัปดาห์ (รายสัปดาห์)ทีวีพูล(รายสัปดาห์) คู่สร้าง-คู่สม (รายทศ) เป็นต้น
6. มุมนวนิยาย ได้แก่นวนิยายไทย / จีน / แปลโดยนักเขียนยอดเยี่ยม จัดเรียงหนังสือ นวนิยายตามรายชื่อผู้แต่ง
7. มุมอินเทอร์เน็ต บริการมุมข่าวสารด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์
8. มุมเด็กและเยาวชน จัดบริการในห้องที่ประกอบด้วย นิทาน สารานุกรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ ของเล่น บอร์ดแนะนำ 80 นิทานสร้างสานคุณธรรม และวรรณกรรมเยาวชน
9. ชั้นวางหนังสือแนะนำหนังสือใหม่ และหนังสือที่น่าสนใจ

10. คู่มือหนังสือเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว จำนวน 80 เล่มซึ่งบริษัทเอกชนเป็นผู้บริจาคทั้งคู่มือและหนังสือ

11. คู่มือหนังสือพระไตรปิฎก

12. ชั้นวางของ ซึ่งวางไว้ใกล้ประตูทางเข้า

13. ตู้น้ำดื่ม

14. มุมพักผ่อนตามอัธยาศัย ซึ่งจัดเป็นที่นั่งสบาย ๆ บริเวณที่พักทรงบันได้ขึ้นชั้นบน ชั้นบนประกอบด้วยบริการ

1. ห้องอเนกประสงค์ ใช้สำหรับประชุม จัดกิจกรรม สอนวิชาชีพ และจัดนิทรรศการถาวร ได้แก่ ข้อมูลจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ข้อมูลอำเภอท่าเรือ เศรษฐกิจพอเพียง เครื่องจักรสานที่เป็นวิถีชีวิตชนบท ข้อมูลบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (กลุ่มโรงงานท่าหลวง) แบบบ้านทรงไทยแสดงส่วนประกอบเรือนไทย

2. มุมหนังสืออ้างอิง และหนังสือศิลปวัฒนธรรม

3. ห้องเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มีหนังสือพระราชนิพนธ์มากมาย และของใช้ส่วนพระองค์

4. ห้องโสตทัศนศึกษา บริการเทปสอนรายวิชา วิดีโอเทปสอนรายวิชาของ กศน. ภาษาอังกฤษ ประเทศ สारคดี NHK

5. การจัดกิจกรรมดำเนินการที่ผ่านมา

5.1 กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ

5.2 กิจกรรมค่ายฤดูร้อน

5.3 กิจกรรม Walk – rally ส่งเสริมการอ่าน

5.4 กิจกรรมห้องสมุดเคลื่อนที่

5.5 กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน

5.6 กิจกรรมอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

6. วัน-เวลาบริการ

6.1 วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08.30 น. – 16.30 น.

6.2 วันอาทิตย์ เวลา 09.00 น. – 17.00 น.

6.3 หยุดวันเสาร์ และวันนักขัตฤกษ์

7. บุคลากร

7.1 บรรณารักษ์ 1 คน

7.2 เจ้าหน้าที่ห้องสมุด 1 คน

8. ผู้รับผิดชอบห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอนำเรือคือ ศูนย์บริการ การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอนำเรือ(ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอนำเรือ. 2551 :12) ซึ่งปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อเป็น ศูนย์ส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอนำเรือ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551

### 2.3 ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอนา

ในปีงบประมาณ 2540 ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอนาได้จัดทำโครงการ จัดสร้างห้องสมุดประชาชน“เฉลิมราชกุมารี”เพื่อเป็นการเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีเพื่อให้ประชาชนนักเรียนนักศึกษาของอำเภอนาได้ศึกษาหา ความรู้นำไปใช้ในชีวิตประจำวันโดยได้ทำโครงการขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากฯพณฯ พงษ์อุดมตรีสุชี สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเขต 2 โดยใช้ที่ดินบริเวณหมู่ที่ 2 ตำบลสามกออำเภอนา รวมเป็นเงินงบประมาณ 3,159,000 บาทและสำนักนายกรัฐมนตรีได้ อนุมัติงบประมาณโครงการพัฒนาตำบลปี 2541 (งบพิเศษครั้งที่ 1) เป็นเงิน 2,734,920 บาทเป็น ค่าก่อสร้างตัวอาคารและได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดหาทุนเพื่อซื้อครุภัณฑ์วัสดุอุปกรณ์ การตกแต่ง สภาพบริเวณทั้งภายในและภายนอกอีกประมาณ 2 ล้านบาทโดยมีผู้สนับสนุนร่วมบริจาคทุนเพื่อ ตกแต่งห้องสมุด

ในวันที่ 2 สิงหาคมพ.ศ. 2542 สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯสยามบรมราชกุมารีได้ เสด็จมาเป็นองค์ประธานในพิธีเปิดห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอนาจังหวัด พระนครศรีอยุธยาและเริ่มให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคมพ.ศ. 2542 เป็นต้นมา (ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอนา. 2542:12)

1. สถานที่ตั้งหมู่ที่ 2 ตำบลสามกอ อำเภอนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโทรศัพท์ 0-3520-1401 โทรสาร 0-3520-2808

#### 2. เอกลักษณะการก่อสร้าง

2.1 เป็นอาคารห้องสมุดขนาดใหญ่ขยายข้างตามแบบของกรมการศึกษานอก โรงเรียน (เดิม)

2.2 หน้าจั่วด้านหน้าของอาคารประดิษฐานพระนามาภิไธยย่อ สธ. และป้ายชื่อ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.3 การแบ่งพื้นที่บริเวณภายในอาคาร ชั้นล่างมีมุมหนังสือทั่วไป มุมเด็กและ ครอบครัว และห้องการศึกษานอกโรงเรียน ชั้นบนมีห้องโถง (นิทรรศการเรือ) ห้องเสนา (นิทรรศการวิถีชีวิตอำเภอนา) ห้องอิเล็กทรอนิกส์ และห้อง “เฉลิมพระเกียรติ”(ห้องสมุด ประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอนา. 2542 : 16)

### 3. การบริการมีดังนี้

#### ชั้นล่างประกอบด้วยบริการ

1. ข่าวสารจากหนังสือพิมพ์รายวันได้แก่มติชนเคลินิวส์และคมชัดลึก
2. มุมวารสาร ประกอบด้วยวารสารกว่า20 ชื่อเรื่อง ดังนี้ขวัญเรือนวัฏจักรงาน มติชนสุดสัปดาห์งานฝีมือ เส้นทางเศรษฐกิจสกุลไทย เทคโนโลยีชาวบ้าน ดวงใจพ่อแม่คอมพิวเตอร์ทุเคย์ สารคดีชีวิตบ้านและสวนอ.ส.ท. กู้สร้าง-กู้สม หมอชาวบ้านศิลปวัฒนธรรมกสน.เพื่อนเรียนรู้ นิตยสารค.คนวารสารการศึกษาไทย เป็นต้น
3. มุมพักผ่อนตามอัธยาศัย คู่มือ ฟังเพลง
4. มุมหนังสือทั่วไป ชุมทรัพย์ความรู้จากหนังสือมากมาย จัดเก็บตามระบบทศนิยมคิวอี้ ตั้งแต่หมวด 000-900 และหนังสืออ้างอิงแบ่งตามระบบทศนิยมคิวอี้ รวมถึงมีซีดี-รอมแบ่งตามประเภท เช่น คอมพิวเตอร์ ภาพยนตร์เอ็นทรานซ์ เป็นต้น
5. ห้องกสน. 2000 มีแบบเรียนกสน.ตั้งแต่ระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย
6. มุมเด็กและครอบครัว ประกอบด้วย นิทานการ์ตูนวรรณกรรมเยาวชนหนังสือส่งเสริมการเรียนรู้ ของเล่นมากมายสำหรับคุณหนู
7. มุมนวนิยาย ประกอบด้วย นวนิยายไทย/จีน / แปลโดยนักเขียนยอดเยี่ยม
8. นิทรรศการ เนื่องในโอกาสวันสำคัญป้ายนิเทศ บริการข่าวสารต่างๆ ที่น่าสนใจ
9. นิทรรศการหนังสือได้รับรางวัลซีไรต์ปีต่างๆ
10. เคาน์เตอร์บริการ ประกอบด้วย
  - 10.1 บริการยืม-คืน ด้วยระบบคอมพิวเตอร์
  - 10.2 บริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
  - 10.3 บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้า
11. ศูนย์ข้อมูลท้องถิ่น
12. มุมอินเทอร์เน็ต สู่โลกกว้างของข้อมูลข่าวสาร
13. ขอรับตารางออกอากาศ
  - 13.1 รายการวิทยุกระจายเสียงเพื่อการศึกษา
  - 13.2 รายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษา ช่อง ETV

14. ตู้หนังสือเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว จำนวน 80 เล่มซึ่งบริษัทเอกชนเป็นผู้บริจาคทั้งตู้และหนังสือ

ชั้นบนประกอบด้วยบริการ

1. ห้องเรือกบวิดิเสนาที่น่ารู้จัก ได้แก่ประวัติพระคู่มือเมืองหลวงพ่อบ้านตำนานบ้านแพน การเจียรไนพลอยพันธุ์ปลาลุ่มแม่น้ำหัตถกรรมพื้นบ้านที่น่าสืบทอดตามรอยเบื้องพระยุคลบาทริม ฝั่งคลองขนมจิน

2. พิพิธภัณฑ์เรือไทย นานาชนิดที่หาชมได้ยาก

3. ห้องเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มีหนังสือ พระราชนิพนธ์มากมาย และของใช้ส่วนพระองค์

4. กิจกรรมที่ให้บริการ ได้แก่

4.1 กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน

4.2 กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ

4.3 บริการห้องสมุดเคลื่อนที่

4.4 สัปดาห์ห้องสมุด

4.5 เข้าค่ายเยาวชนช่วงฤดูร้อน

4.6 กิจกรรมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

5. วันเวลาบริการ

5.1 เปิดบริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 08.30 น. – 16.30 น.

5.2 หยุดวันนักขัตฤกษ์

6. บุคลากร

6.1 บรรณารักษ์ 1 คน

6.2 เจ้าหน้าที่ห้องสมุด 1 คน

6.3 นักการภารโรง 1 คน

7. ค่าใช้จ่าย เสียค่าสมัครสมาชิกรายปี คือ

7.1 เด็กนักเรียนไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย 15 บาทต่อปี

7.2 ประชาชนทั่วไป 30 บาทต่อปี

8. ผู้รับผิดชอบห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเสนา คือ ศูนย์บริการ การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอเสนา(เดิม)(ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเสนา, 2542 : 14-16)ซึ่งปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อเป็น ศูนย์ส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ เสนา ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551

### 3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

##### 3.1.1 ความหมายของความคิดเห็น

มีผู้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ดังนี้

ราชบัณฑิตสถาน(2538 : 246) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็น ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า Opinion ในภาษาอังกฤษหมายถึง 1) ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันเสมอไปก็ตาม 2) ทศนะหรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง 3) คำแถลงที่ยอมรับนับถือว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอปรึกษา

เสกสรรค์วัฒนพงษ์(สุรงค์ไก่อวรินทร์. 2551 : 38) สรุปไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึงการ แสดงออกถึงความเชื่อทัศนคติการวินิจฉัยการพิจารณาหรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบโดยได้รับ อิทธิพลมาจากทัศนคติและข้อเท็จจริงความรู้ที่มีอยู่ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่ง ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่างๆการแสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออกโดยการพูด หรือการเขียนก็ได้

นรินทร์ บุญก้านคง (สุรงค์ไก่อวรินทร์. 2551 : 39) ได้ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นไว้ 3 ลักษณะคือ

1. ความคิดเห็น คือ การพิจารณาตัดสินใจความเชื่อจากบุคคลอื่นในบางประเด็นความคิดเห็นอาจแสดงออกทางคำนิยามหรือชนิดของเหตุผลหรือหลักฐานที่มีอยู่ซึ่งความสำคัญของความเห็นอาจจะมีมากหรือน้อยต่างกันแล้วแต่บุคคล

2. ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกอย่างแคบและตรงจุดสามารถทำให้ทราบถึงความในใจของบุคคลมากกว่าทัศนคติ ดังนั้นเมื่อความเห็นมีความสัมพันธ์กับลักษณะที่เปลี่ยนแปลงภายนอกและมีความจำกัดจะมีรากฐานมาจากระบบทัศนคติของแต่ละบุคคล

3. ถ้าความคิดเห็นเป็นสิ่งมีชีวิต มันสามารถวัดได้และได้มีการพัฒนาเครื่องมือในการวัดขึ้นมาซึ่งโดยปกติจะมีการเก็บรวบรวมความคิดเห็น ทัศนคติ เทคนิคการวางแผนและการสร้างแบบสอบถามสามารถนำมาใช้ในการวิจัยด้านความคิดเห็น เป็นต้น

นวลจันทร์ทัศนชัยกุล (จารุวรรณเศรษฐสุนิต. 2550 : 13) ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่มีต่อบุคคลสิ่งของหรือเหตุการณ์สถานการณ์ใดในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยมีพื้นฐานมาจากประสบการณ์สภาพแวดล้อม ทัศนคติความรู้ ความเชื่อของแต่ละคน ซึ่งอาจเป็นการแสดงออกในพฤติกรรม หรือความคิดในทางบวกหรือทางลบหรือในทางความคิดเห็นทั้งเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

พัฒนา มรดกสินธุ์ (2550 : 8) ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึงการแสดงออกภายในจิตใจที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายนอกหรือสภาวะที่ส่งผลต่อจิตใจอาจจะเป็นทางบวกหรือทางลบก็ได้ ซึ่งในสิ่งเดียวกันบุคคลอาจจะมีความคิดที่ไม่ตรงกันเสมอไป

ดำรง มากระจัน (2549 : 9) ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกของบุคคลต่อการพิจารณาหรือประเมินข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง ความคิดเห็นนี้บางครั้งอาจไม่ได้แสดงออกมาโดยพื้นฐานของความเป็นจริง แต่เป็นการแสดงความรู้สึกในสภาพเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งและความคิดเห็นของบุคคลอาจแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม คุณลักษณะประจำตัวของบุคคล เช่น เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้ของบุคคล เป็นต้น

จากความหมายที่กล่าวมาสรุปได้ว่าความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกนึกคิด การตัดสินใจ และความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เหตุการณ์หนึ่งเหตุการณ์ใด ด้วยการพูดหรือการเขียน โดยมีพื้นฐานมาจาก ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม ความรู้ ทักษะคติ ความเชื่อการรับรู้ ความคิดเห็นจึงมีได้ทั้งทางบวกและทางลบ อาจเป็นที่ยอมรับหรือปฏิเสธจากบุคคลอื่นก็ได้ อาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาประสบการณ์ หรือสภาพแวดล้อม

### 3.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น

ดำรง มากระจัน (2549 :13) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลเกิดจากมูลเหตุ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษาความเชื่อ สถานภาพทางสังคม
2. ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ครอบครัว กลุ่มเพื่อนชุมชน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สื่อมวลชน
3. ประสบการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งของ บุคคลเรื่องราวต่างๆโดยการได้ยินได้ฟัง ได้เห็นทั้งนี้บุคคลอาจมีประสบการณ์โดยตรงเป็นการได้ยินได้ฟัง ได้เห็นสิ่งต่างๆ ด้วยตนเองหรืออาจมีประสบการณ์โดยอ้อม เช่น จากการอ่านหนังสือโดยไม่เห็นของจริง
4. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกายเช่นอายุความเจ็บป่วยจะมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นต้น
5. ค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมในการตัดสินใจไม่เหมือนกันจึงอาจส่งผลให้ความคิดเห็นของบุคคลแตกต่างกัน
6. สื่อมวลชนต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลประสบการณ์ สติปัญญา ความสามารถ เป็นต้น

ดังที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ประสบการณ์ของบุคคลปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกายค่านิยม และ สื่อมวลชน

### 3.1.3 ประเภทของความคิดเห็น

Remmer (คำร้อง มากระจัน. 2549 : 13)จำแนกความคิดเห็น ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด – เชิงลบสุด (Extreme opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลง ทิศทางลบสุดได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive contents) การมีความเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

จากประเภทของความคิดเห็นจากแหล่งที่มา สรุปได้ว่าความคิดเห็นจำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1)ความคิดเห็นเชิงบวกสุด – เชิงลบสุด เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ และ2)ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจคือ การมีความเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น

### 3.1.4 การวัดระดับความคิดเห็น

คำร้อง มากระจัน (2549 :12) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นลักษณะของแต่ละบุคคล การวัดจึงวัดจากแรงจูงใจ การรับรู้ แต่มีข้อแตกต่างของประสบการณ์และปัจจัยอื่นๆ จึงมีวิธีวัดความรู้สึก ดังนี้

1. การฉายภาพ เป็นการวัดโดยการสร้างจินตนาการจากภาพ โดยภาพจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงความคิดเห็นออกมา และสามารถพิจารณาได้ว่าบุคคลมีความคิดเห็นหรือมีความรู้สึกอย่างไรต่อภาพที่เห็น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับมาเป็นสำคัญ

2. การสัมภาษณ์ เป็นการซักถามบุคคลช่วยให้ได้ข้อมูลที่ขยายครอบคลุมทั้งในอดีต ปัจจุบันและอนาคต

3. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการวัดความคิดเห็นที่สิ้นเปลืองเวลา และเงินทุนน้อยกว่าวิธีอื่น โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มที่ต้องการศึกษาให้ตอบกลับมา แต่มีข้อจำกัดอยู่ว่าผู้ที่ถูกถามต้องอ่านออกเขียนได้

4. การเล่าความรู้สึกเป็นการวัดโดยการให้บุคคลเล่าความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมา ซึ่งผู้เล่าจะบรรยายความรู้สึกนึกคิดตามประสบการณ์และความสามารถออกมา ถึงแม้จะไม่สามารถวัดความคิดเห็นได้โดยตรงแต่เนื่องจากความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้วยภาษาพูด ภาษา



เขียน จึงสามารถวัดได้จากการแสดงออกดังกล่าว โดยอาศัยเครื่องมือต่างๆ เช่น การตอบแบบสอบถาม การฉายภาพ การสัมภาษณ์ และการเล่าความรู้สึก เป็นต้น

กอบชัยวิเศษเสถียร (ดำรง มากระจัน, 2549 :10) ได้สรุปการวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่นิยมแพร่หลายมี 4 วิธีคือ

1. วิธีของเทอร์สโตน(Thurstone's method) เป็นการสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณ แล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็นไปในทางเดียวกัน และเสมือนว่ามาตรวัดที่มีช่วงห่างเท่ากัน

2. วิธีกัตต์แมน (Guttman's method) เป็นวิธีวัดความคิดเห็นในแนวทางเดียวกันและสามารถจัดอันดับของทัศนคติสูง - ต่ำแบบเปรียบเทียบกันและกันจากต่ำสุดถึงสูงสุด และแสดงถึงการสะสมของข้อความความคิดเห็น

3. วิธีจำแนกแบบมาตรา เอส ดี (Semantic differential scale) เป็นวิธีวัดความคิดเห็น โดยอาศัยคุณสมบัติที่มีความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี - เลว ขยัน - ขี้เกียจ เป็นต้น

4. วิธีวัดแบบลิเคิร์ต(Likert's method) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่ายประหยัดเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงทัศนคติในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ โดยยึดอันดับความชอบหรือไม่ชอบซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนน 5 4 3 2 1 หรือ +5 +4 +3 +2 +1 เป็นต้น

จอห์น โทมัส(John Thomus) (ดำรง มากระจัน, 2549 : 11) กล่าวว่า ความคิดเห็นโดยทั่ว ๆ ไปมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้า และการตอบสนอง ซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูง - ต่ำ หรือมาก - น้อย วิธีวัดความคิดเห็นโดยมากจะวัดโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ โดยผู้ที่ตอบคำถามเลือกแบบสอบถามเอง การใช้แบบสอบถามในการวัดอาจใช้มาตรวัดตามวิธีของเทอร์สโตน ลิเคิร์ตและกัตต์แมน เป็นต้น

สรุปได้ว่า การวัดความคิดเห็นมีองค์ประกอบ 3 ประการคือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้า และการตอบสนอง ลักษณะการวัดความคิดเห็นจากแรงจูงใจ การรับรู้ประสบการณ์และปัจจัยอื่นมี 4 วิธี ได้แก่ 1)การฉายภาพ วัดโดยการสร้างจินตนาการจากภาพที่จะกระตุ้นให้บุคคลแสดงความคิดเห็นออกมา โดยขึ้นกับประสบการณ์ที่ได้รับ2)การสัมภาษณ์ที่เป็นการซักถามให้ได้ข้อมูลที่ขยายครอบคลุมทั้งในอดีต ปัจจุบันและอนาคต3)การใช้แบบสอบถามเป็นวิธีการวัดความคิดเห็นโดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มที่ต้องการศึกษาให้ตอบกลับมา และ 4)การเล่าความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมา ซึ่งผู้เล่าจะบรรยายความรู้สึกนึกคิดตามประสบการณ์และความสามารถออกมาส่วนวิธีการสร้างแบบวัดความคิดเห็นมี 4 วิธี ได้แก่ 1) วิธีของเทอร์สโตน เป็นการสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณ แล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็นไปในทางเดียวกันมาตรวัดที่มีช่วงห่างเท่ากัน2) วิธีกัตต์แมนเป็นวิธีวัดความคิดเห็นในแนวทางเดียวกันและสามารถจัดอันดับของทัศนคติสูง - ต่ำ3)

วิธีจำแนกแบบมาตรา เอส ดีเป็นวิธีวัดความคิดเห็นโดยใช้คุณสมบัติที่มีความหมายตรงกันข้าม และ4) วิธีวัดแบบลิเคิร์ตใช้แบบสอบถามแสดงทัศนคติในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ มีคำตอบให้เลือก เป็นคะแนนเช่น 5 4 3 2 1 เป็นต้น

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีวัดความคิดเห็นแบบลิเคิร์ต (Likert's method) คือ การใช้แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้คือความคิดเห็นมากที่สุดความคิดเห็นมากความคิดเห็นปานกลางความคิดเห็นน้อยและความคิดเห็นน้อยที่สุด

### 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (ประภาพร รูปสวยดี. 2550 : 26-27) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมไว้ดังนี้

1. ความหมายของคำว่า “พฤติกรรม” หมายถึงการกระทำทุกอย่างของมนุษย์ไม่ว่าการกระทำนั้นผู้กระทำจะทำโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตามไม่ว่าคนอื่นจะสังเกตการกระทำนั้นได้หรือไม่ได้ก็ตามและไม่ว่าการกระทำนั้นจะพึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์ก็ตามดังนั้นการเดินการขึ้นการคิด การตัดสินใจการปฏิบัติตามหน้าที่การละทิ้งหน้าที่เป็นพฤติกรรมทั้งสิ้น

2. ประเภทของพฤติกรรม การจัดประเภทของพฤติกรรมขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ที่ใช้จัด ในที่นี้จะใช้หลักการสังเกตหลักการรู้ตัวและหลักการยอมรับทางสังคมเป็นหลักเกณฑ์ในการจัด ดังต่อไปนี้

2.1 เมื่อใช้หลักการ “สังเกต” เป็นหลักเกณฑ์ในการจัดประเภทแล้วพฤติกรรมจะมี 2 ประเภทคือ 1) พฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตได้หรือพฤติกรรมภายนอก (Overt behavior) เช่นการเดินการวิ่งการอ่านหนังสือพฤติกรรมประเภทนี้แบ่งตามวิธีสังเกตได้ 2 ลักษณะคือพฤติกรรมโมลาร์ (Molar behavior) ได้แก่พฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตได้โดยตรงไม่ต้องอาศัยเครื่องมือใดๆช่วยเช่น การเดินการวิ่ง เป็นต้น พฤติกรรมโมเลกุล (Molecular behavior) ได้แก่พฤติกรรมที่ต้องอาศัยเครื่องมือช่วยจึงจะสังเกตได้เช่นความดันโลหิตกระแสปะสาวเป็นต้น 2) พฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตไม่ได้หรือพฤติกรรมภายใน (Convent behavior) เช่นความสนใจการคิดการจำการตัดสินใจพฤติกรรมเหล่านี้เป็นความในใจรู้ได้เฉพาะเจ้าตัวเท่านั้นคนอื่นจะรู้เมื่อเจ้าตัวบอกหรือแสดงออกด้วยการกระทำให้ทราบแต่ถ้าเจ้าตัวไม่บอกให้ทราบเราต้องใช้วิธีสันนิษฐานจากการกระทำแทนเช่นขณะที่ครูสอนอยู่หน้าชั้นมีนักเรียนคนหนึ่งหันหน้ามาทางครูตลอดเวลาถามบ่อยๆตอบคำถามครูเสมอทำงานที่ครูมอบจนเสร็จครูก็จะสันนิษฐานจากการกระทำเหล่านี้ว่านักเรียนสนใจการเรียนเป็นต้น

2.2 เมื่อใช้หลักการ “รู้ตัว” เป็นเกณฑ์ในการจัดประเภทแล้วพฤติกรรมแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะดังนี้ 1) พฤติกรรมที่ผู้กระทำรู้ตัวและจงใจกระทำพฤติกรรมนั้น เช่น การยืมการพูดคุยนักจิตวิเคราะห์ เช่น ฟรอยด์ เรียกพฤติกรรมประเภทนี้ว่า พฤติกรรมจิตสำนึก (Conscious) 2) พฤติกรรมที่ผู้กระทำไม่รู้ตัว เช่น ความฝันหรือคนที่พูดคำว่า นะครับ นะครับ โดยไม่รู้ตัว นักจิตวิเคราะห์เรียกพฤติกรรมประเภทนี้ว่า พฤติกรรมจิตใต้สำนึก (Unconscious)

2.3 เมื่อใช้หลัก “การยอมรับทางสังคม” เป็นเกณฑ์ในการจัดประเภทแล้วพฤติกรรมจัดได้เป็น 2 ลักษณะคือ 1) พฤติกรรมที่พึงประสงค์ (Desirable behavior) ได้แก่ พฤติกรรมที่สังคมยกย่องว่าดี ถูกและควรกระทำ เช่น การทำตามหน้าที่ ทำตามจารีตประเพณี เป็นต้น 2) พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (Undesirable behavior) ได้แก่ พฤติกรรมที่สังคมประณามว่าเลว ผิด และไม่ควรกระทำ เช่น การฆ่ามนุษย์ การกระทำผิดกฎหมายบ้านเมือง เป็นต้น

ดังที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า พฤติกรรมหมายถึงการกระทำทุกอย่างของมนุษย์ ที่มีหลักในการจัดประเภทของพฤติกรรม โดยแบ่งเป็น 3 หลักการ ได้แก่ 1) หลักการสังเกตมี 2 ประเภท คือ พฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตได้โดยตรง และ พฤติกรรมที่สังเกตไม่ได้โดยตรง ต้องใช้วิธีสันนิษฐานจากการกระทำ 2) หลักการรู้ตัวมี 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมที่ผู้กระทำรู้ตัว จงใจกระทำ พฤติกรรมนั้น และ พฤติกรรมที่ผู้กระทำไม่รู้ตัว และ 3) หลักการยอมรับทางสังคมมี 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมที่พึงประสงค์ และ พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

### 3.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ

พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ (Information seeking behavior) หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งกระทำเพื่อให้ได้สารสนเทศที่จะสนองความต้องการของตน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547 : 60-62) พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเริ่มต้นจากการที่ผู้ใช้รู้สึกว่าคุณมีความต้องการสารสนเทศโดยอาจต้องศึกษาวิเคราะห์วางแผนหรือตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แต่พบว่าตนมีสารสนเทศไม่เพียงพอ จึงต้องแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งต่างๆ ดังนั้น พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศจึงมีพื้นฐานจากความต้องการสารสนเทศที่ซับซ้อนในระดับต่างๆ รวมทั้งลักษณะส่วนตัวของผู้ใช้เองด้วย เช่น ผู้ใช้บางคนชอบแสวงหาสารสนเทศด้วยตนเอง ขณะที่ผู้ใช้อีกจำนวนหนึ่งนิยมใช้การสอบถามจากเพื่อนหรือผู้รู้เสียก่อนหรือปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น เพศอาชีพ เป็นต้น

ความเข้าใจในพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศจึงทำให้เข้าใจผู้ใช้ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในระบบการบริการและเผยแพร่สารสนเทศเพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงระบบการบริการและเผยแพร่สารสนเทศให้เหมาะสมกับผู้ใช้และเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ให้มากที่สุด

การศึกษาวิจัยพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ทั้งที่เป็นนักวิจัยนักวิทยาศาสตร์ อาจารย์ในมหาวิทยาลัยหรือผู้ใช้ทั่วไปอาจกล่าวได้ว่าการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้มีลักษณะสำคัญคือ

1. จุดเริ่มต้นที่นำไปสู่พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศคือ “ความต้องการสารสนเทศ” โดยเน้นความต้องการของบุคคลผู้แสวงหาสารสนเทศนั้นๆ
2. ปัจจัยอื่นๆที่เข้ามามีบทบาทต่อการแสวงหาสารสนเทศเช่นลักษณะส่วนตัวของผู้ใช้อาชีพเพศอายุระดับการศึกษาระดับความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์สภาพขององค์การการเข้าถึงบริการสารสนเทศในองค์การเวลาที่ใช้ในการแสวงหาสารสนเทศเป็นต้น
3. แหล่งสารสนเทศที่ใช้อาจแบ่งออกได้เป็น
  - 3.1 แหล่งสารสนเทศที่ตนมีอยู่เป็นวิธีการที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่มักนิยมใช้ก่อนแหล่งอื่นคือความจำของตนเองอาจพยายามทบทวนจากความทรงจำของตนและแหล่งสารสนเทศภายนอกของตนเองเช่นจากเอกสารหนังสือหรือวารสารที่ตนมีอยู่ในที่ทำงานสำนักงานหรือบ้าน
  - 3.2 แหล่งสารสนเทศภายนอกที่ไม่เป็นทางการที่สะดวกที่สุดก่อนเช่นการสอบถามจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้เชี่ยวชาญที่รู้จักหรือสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก
  - 3.3 แหล่งสารสนเทศภายนอกที่เป็นทางการได้แก่ห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศ

จากการศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่จะเลือกใช้แหล่งสารสนเทศ 2 ประเภทแรกเสียก่อนดังนั้นผู้ใช้จึงเลือกใช้บริการของสถาบันบริการสารสนเทศไม่มากนักหรือจะต้องใช้บริการของระบบเครือข่ายมาถึงตัวผู้ใช้หรือโต๊ะทำงานเลยก็ตามทั้งนี้เป็นเพราะเมื่อเทียบกับแหล่งสารสนเทศอื่นแล้วการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของสถาบันบริการสารสนเทศจะเป็นทางเลือกที่ยุ่งยากและผู้ใช้รู้สึกว่าจะต้องใช้ความพยายามในการค้นหามากกว่าแหล่งอื่น

การศึกษาผู้ใช้และการใช้สารสนเทศมีประโยชน์สำคัญได้แก่

1. ช่วยให้เข้าใจลักษณะของผู้ใช้กลุ่มผู้ใช้และระดับการใช้
2. ทำให้ทราบลักษณะและความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้
3. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการสารสนเทศรวมทั้งปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อการจัดบริการให้ตรงกับความต้องการสารสนเทศ
4. ช่วยให้เข้าใจสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการออกแบบและจัดบริการสารสนเทศให้เหมาะสมกับสภาพการใช้

5. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อสภาพการใช้สารสนเทศรวมทั้งปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อการปรับปรุงบริการให้เหมาะกับสภาพการใช้สารสนเทศ

### 3.4 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดประชาชน

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนซึ่งจากการค้นคว้าหาข้อมูลสามารถจำแนกได้ดังต่อไปนี้(ประภาพร รูปสวยดี. 2550 : 29-30)

1. ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชนซึ่งอาจมีความถี่มากหรือน้อยต่างกันแล้วแต่เหตุผลความสะดวกและความต้องการของผู้มาเข้าใช้บริการยกตัวอย่างเช่นผู้บริการบางคนมาห้องสมุดประชาชนเฉพาะวันเสาร์-อาทิตย์เพราะเป็นวันหยุดบางคนอาจมาทุกวันเพราะเป็นทางผ่านหรืออยู่ใกล้ห้องสมุดหรือบางคนอาจมาเฉพาะเวลาที่จำเป็นต้องมาศึกษาหาข้อมูลในห้องสมุดประชาชนเท่านั้นเช่นค้นคว้าทำรายงานอ่านหนังสือสอบ เป็นต้น

2. จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชนในการเข้ามาใช้บริการห้องสมุดประชาชนของแต่ละบุคคลนั้นย่อมมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันยกตัวอย่างเช่นบางคนอาจมาเพื่อค้นคว้าทำรายงานบางคนมาอ่านเฉพาะหนังสือพิมพ์บางคนอาจมาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจโดยการอ่านนิยายการ์ตูนและวารสารความรู้และความบันเทิงทั่วไปหรือบางคนก็มาเพื่อร่วมกิจกรรมที่ทางห้องสมุดประชาชนจัดขึ้นเช่นอบรมการใช้อินเทอร์เน็ตเบื้องต้นกิจกรรมอบรมวิชาชีพพระยะสั้นเช่นประดิษฐ์ดอกไม้บายบัวจากถุงน่องแกะสลักสมุนไพร เป็นต้น

3. ประเภทบริการที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้ซึ่งบริการที่ห้องสมุดประชาชนจัดให้มีขึ้นได้แก่บริการยืม-คืนหนังสือและวัสดุบริการหนังสือพิมพ์และวารสารบริการอินเทอร์เน็ตบริการมุกกาแฟและอาหารว่างบางครั้งผู้ใช้บริการอาจมีวัตถุประสงค์ในการมาห้องสมุดเพื่อใช้บริการอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้นเช่นอ่านหนังสือพิมพ์แต่บางครั้งเมื่อได้มาที่ห้องสมุดแล้วได้เห็นบริการในด้านอื่นๆที่ห้องสมุดจัดขึ้นก็อาจทำให้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการเหล่านั้นเปลี่ยนแปลงไปได้ยกตัวอย่างเช่นผู้บริการที่มักจะมาอ่านเพียงแค่นิตยสารก็อาจจะใช้เวลาในการอยู่ห้องสมุดไม่เกิน 30 นาทีหรือ 1 ชั่วโมงคือใช้เวลาอยู่ห้องสมุดแค่ช่วงหนึ่งเท่านั้นแต่ถ้าเขาเกิดสนใจในบริการอื่นๆเช่นอินเทอร์เน็ตหรือหนังสือประเภทอื่นๆเขาก็อาจจะใช้เวลาอยู่ที่ห้องสมุดมากขึ้นกว่าเดิม

4. ช่วงเวลาที่ผู้บริการมาห้องสมุดเป็นประจำผู้บริการบางกลุ่มจะมาใช้บริการเฉพาะวันหยุดเช่นวันเสาร์-อาทิตย์แต่บางกลุ่มก็จะใช้ช่วงเวลากลางเลิกงานหรือเลิกเรียนมาอ่านหนังสือที่ห้องสมุดซึ่งแต่ละบุคคลแต่ละกลุ่มอาชีพที่มีปัจจัยและการดำรงชีวิตที่แตกต่างกันย่อมมีพฤติกรรมในการมาเข้าใช้บริการที่ห้องสมุดประชาชนแตกต่างกัน

5. ความสนใจของผู้ใช้บริการต่อกิจกรรมที่ห้องสมุดประชาชนจัดขึ้นเนื่องจากปัจจุบันห้องสมุดประชาชนจำเป็นต้องมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อเพิ่มพูนทักษะ

นอกเหนือจากในตำราให้กับเด็กเยาวชนและบุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการที่ห้องสมุดซึ่งกิจกรรมที่จัดขึ้นมีหลากหลายรูปแบบทั้งกิจกรรมส่งเสริมอาชีพเช่นการประดิษฐ์ดอกไม้กระดาษการทำหนังสือด้วยมือเป็นต้นซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอาจจะเป็นเยาวชนหรือประชาชนทั่วไปก็ได้หรือกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้เช่นสอนการพับกระดาษระบายสีตุ๊กตาปูนปลาสเตอร์การวาดภาพระบายสีเป็นต้นซึ่งกิจกรรมเหล่านี้จะเน้นไปที่กลุ่มของเด็กเป็นส่วนใหญ่และผลจากการจัดกิจกรรมเหล่านี้อาจส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดได้เช่นเด็กบางคนไม่ชอบอ่านหนังสือแต่เมื่อเขาได้มาร่วมกิจกรรมต่างๆอาจทำให้เขาอยากเข้าห้องสมุดบ่อยขึ้นซึ่งการมาเข้าใช้บริการที่ห้องสมุดนั้นแค่เดินเข้ามาก็สามารถได้รับความรู้กลับไปด้วยโดยไม่ต้องเปิดหนังสืออ่าน เช่นความรู้จากภาพนิทรรศการที่จัดไว้ภายในห้องสมุดประชาชนหรือความรู้ที่ได้จากการร่วมกิจกรรมเป็นต้น

### 3.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

มีผู้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งรวมถึงการบริการห้องสมุดประชาชนด้วย ซึ่งมีแนวคิดดังนี้

บี. เอ็ม. เวอร์มา (B. M. Verma)(สุวิมล ชาติบุญญา. 2548 : 32) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ซึ่งเพ็นชานสกี และโทมัส (Penchansky&Thomas. 1981 : 23)ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

คำตัน วรรณชู (2551 : 11) ได้กล่าวว่า การให้บริการห้องสมุดประชาชนเป็นบริการสาธารณะประเภทหนึ่ง ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนับว่ามีความสำคัญยิ่ง เพราะบ่งชี้ได้ว่าบริการสาธารณะดังกล่าวประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ซึ่งสอดคล้องกับ มิลเลท(Millert. 1954 : 397) ที่กล่าวว่า เป้าหมายที่

สำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีแนวทาง 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม ทุกคนเท่าเทียมกัน ได้รับการปฏิบัติเหมือนกัน ไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์กันในการให้บริการและใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการที่ตรงเวลา ตรงความต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การให้บริการด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการสาธารณะที่ไม่สามารถจะหยุดเป็นระยะเวลายาวได้ จะต้องมีความพร้อมตลอดเวลาเพื่อผลประโยชน์ของสาธารณะ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้มีความก้าวหน้าทันสมัยอยู่เสมอ

แทน (Tann, 1993) (กัลยา สร้อยสิงห์, 2548 : 24-25) กล่าวว่า คุณภาพที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของห้องสมุดนั้นคือ การบริการที่มีคุณภาพให้กับผู้ใช้ที่สมควรประกอบด้วยองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ทราบความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. มีบริการที่สนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. มีการส่งมอบบริการที่มีข้อพลาดน้อยที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ได้แก่ ที่จอดรถ ที่ขายเครื่องคืม เป็นต้น
5. สถานที่และสภาพแวดล้อม ได้แก่ ที่นั่งอ่าน แสงสว่าง อุณหภูมิห้อง ห้องน้ำ เป็นต้น
6. อุปกรณ์ที่ทันสมัย ได้แก่ คอมพิวเตอร์ เครื่องเล่นวีดีโอ เป็นต้น
7. มีระบบการจัดการห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ
8. มีบุคลากรที่มีมารยาทดี และให้ความเต็มใจช่วยเหลือ
9. มีระบบตรวจและประเมินผล ได้แก่ การศึกษาทบทวนความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีระบบรับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ และนำข้อคิดเห็นและเสนอแนะจากผู้ใช้ไปปรับปรุง
10. มีระบบตรวจสอบกลับ (ระบบทวนสอบ) ว่าได้มีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่าง ๆ หรือไม่

ดังที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การบริการห้องสมุดมีหลักการให้บริการ ดังนี้ 1) ความพอเพียงของบริการ 2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ 4) ความสามารถของผู้ใช้บริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ 5) การยอมรับคุณภาพของบริการ 6) สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ 7) การให้บริการอย่างเสมอภาค 8) การให้บริการที่ตรงเวลา 9) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 10) การให้บริการอย่างก้าวหน้า 11) สถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม 11) ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ 12) มีบุคลากรที่มีมารยาทดี และให้ความเต็มใจช่วยเหลือ และ 13) มีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เช่น ระบบตรวจและประเมินผล ระบบตรวจสอบกลับ และมีระเบียบการบริการ

### 3.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

1. ทฤษฎีการเสริมแรงทางพฤติกรรมของฮุลล์ (Hull) (ประภาพร รูปสวยดี. 2550 : 30) มีดังนี้

เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ในกลุ่มการเชื่อมโยงอีกทฤษฎีหนึ่งฮุลล์กล่าวว่าการเสริมแรง (Reinforcement) เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดการเรียนรู้เป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้ความสัมพันธ์ต่อเนื่องระหว่างสิ่งเร้าและปฏิกิริยาตอบสนองเกิดขึ้นอันเป็นผลทำให้การเรียนรู้ประสบผลสำเร็จดีมากขึ้น การเรียนรู้เป็นไปในลักษณะของการกระทำที่มีต่อเนื่องกันไปและค่อยๆสะสมขึ้นทีละน้อยๆการเสริมแรงทุกครั้งจะทำให้การเรียนรู้เพิ่มความแรงและความกระชับยิ่งขึ้นฮุลล์เน้นว่า “จะไม่มีการเรียนรู้ใดๆที่คนเราจะเรียนรู้ได้สมบูรณ์ถึงร้อยเปอร์เซ็นต์”

ฮุลล์กล่าวว่าการเรียนรู้จะเกิดขึ้นเมื่อคนเรามี “ความต้องการ” เป็นแรงจูงใจให้ทำกิจกรรมต่างๆเมื่อค้นพบการตอบสนองที่ถูกต้องก็นำไปสัมพันธ์สิ่งเร้าความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนองจะดีขึ้นหรือเพิ่มขึ้นได้ก็เนื่องจากสิ่งต่างๆต่อไปนี้

1. แรงหนุนกำลัง (Reinforcement)
2. ความใกล้ชิดของเวลาระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนอง
3. ความใกล้ชิดของเวลาระหว่างการตอบสนองและแรงหนุนกำลัง

ฮุลล์เชื่อว่าแรงหนุนกำลังหรือแรงเสริมเป็นสิ่งที่ช่วยให้การตอบสนองต่อสิ่งเร้าปรากฏขึ้นอีกและเมื่อทำซ้ำๆอยู่เสมอก็จะกลายเป็นความเคยชินเมื่อมีสิ่งเร้าเช่นเดิมก็จะมี การตอบสนองเช่นเดิมตามมาแต่ลักษณะที่ไม่อยากทำสิ่งนั้นซ้ำอีก (Reactive inhibition) อาจจะเป็นตัวรบกวนขัดขวางให้ความรุนแรงของการตอบสนองลดลงได้ โทลแมน (Tolman) และฮอนนิค (Honzik) คัดค้านเรื่องแรงหนุนกำลังของฮุลล์

ทฤษฎีการเรียนรู้ทั้ง 3 ทฤษฎีดังกล่าวมานี้ต่างก็กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองแม้ว่าแต่ละทฤษฎีจะเน้นหนักไปคนละเรื่องก็ตามใจความสำคัญของทฤษฎีทั้งสามนี้



คล้ายคลึงกัน นั่นก็คือการที่คนเราได้รับความพอใจจากการกระทำใดยอมทำให้เราแสดงการตอบสนองชนิดนั้นอีกในโอกาสต่อไปการเรียนรู้เป็นการนำการตอบสนองที่ถูกต้องไปสัมพันธ์กับสิ่งเร้าทีละคู่

## 2. ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมนิยมของสกินเนอร์ (Skinner)

ศรีเรื่อนแก้วก้วาล (ประภาพร รูปสวยดี. 2550 : 31) ได้กล่าวถึงแนวคิดของสกินเนอร์ (Skinner) ว่าเป็นที่นิยมของบุคคลโน้มเอียงไปทางการศึกษาพฤติกรรมและปรากฏการณ์ที่เป็นรูปธรรมรวมทั้งบุคคลผู้สนใจการทดลองอย่างมีแบบแผนขั้นต้นแน่นอนมีการควบคุมอย่างดีผลการทดลองเห็นชัดเจนสกินเนอร์มีลูกศิษย์และผู้นิยมมากมายดังมีวารสารหลายเล่มซึ่งตีพิมพ์เพื่อเสนอผลงานค้นคว้าโดยยึดแนวคิดและวิธีการของสกินเนอร์เช่น Journal of Experimental Analysis of Behavior, Journal of Applied Behavior Analysis นอกจากนั้นแล้วสมาคมนักจิตวิทยาแห่งสหรัฐอเมริกา (APA) ยังได้ตั้งสาขาของสมาคมเพื่อศึกษาค้นคว้าวิจัยตามแนวคิดของสกินเนอร์ โดยเฉพาะชื่อว่า Division for the Experimental Analysis of Behavior of the American Psychological Association สาขานี้มีสมาชิกมากกว่าพันคนมีการประชุมและมีการเสนอผลงานในที่ประชุมใหญ่ประจำปีของสมาคม APA ทุกๆปี

สกินเนอร์ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ว่าศึกษาพฤติกรรมมนุษย์และบุคคลอย่างผิวเผินเกินไปเน้นเฉพาะพฤติกรรมภายนอกที่เห็นได้ชัดเจนเท่านั้นแต่ไม่เจาะลึกลงไปถึงพฤติกรรมภายใน เช่น แรงจูงใจได้สำนึกตัวตนอันซับซ้อนขัดแย้งภายในจิตใจและแนวคิดนึกของบุคคลเขามองข้ามพฤติกรรมซับซ้อนซึ่งเป็นลักษณะธรรมชาติของมนุษย์เขาแยกแยะมนุษย์ออกเป็นชิ้นส่วนมากเกินไป (Piecemeal manner) เขาแก้ไขแต่ส่วนอาการของโรคมิใช่สมมุติฐานของโรคฯลฯแต่ไม่ว่าใครโจมตีเขาว่าอย่างไรสกินเนอร์ก็สามารถโต้เถียงชี้แจงแสดงเหตุผลให้ผู้โจมตีทุกระดับยอมจำนนได้เสมอผู้ที่นิยมเขามักกล่าวชื่นชมว่าทฤษฎีและข้อคิดเห็นของเขาเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์อาจนำไปปฏิบัติได้จริงและปรากฏผลเห็นได้กับตาพิสูจน์ได้ในช่วงเวลาสั้นๆในทุกสาขาวิชาชีพตั้งแต่โรงเรียนเด็กโรงเรียนชั้นประถมมัธยมจนถึงระดับมหาวิทยาลัยในโรงงานอุตสาหกรรมในโครงการยานอวกาศในโรงพยาบาลในการเล่นละครสัตว์หรือแม้แต่การฝึกเด็กและฝึกสัตว์เลี้ยงในครัวเรือน ฯลฯ สกินเนอร์ย้ำเสมอว่าการนำแนวคิดของเขาไปปฏิบัติและทดลองหรือเชื่อถือแนวคิดของเขานั้น ควรจะคำนึงถึงเสมอว่าจะนำไปใช้มากน้อยแค่ไหนกับใครที่ไหนได้ผลอย่างไรดีกว่าจะมากถกเถียงวิพากษ์วิจารณ์กันว่าหลักการของเขาจริงหรือไม่จริงผิวเผินหรือลึกๆ

สกินเนอร์แสดงความเห็นว่าพฤติกรรมต่างๆไปมี 2 ชนิด (ประภาพร รูปสวยดี. 2550 : 31) คือ

1. พฤติกรรมแบบถูกเร้าให้ทำ (Respondent behavior) คือพฤติกรรมที่อยู่ภายใต้การควบคุมของสิ่งเร้าโดยตรงเช่นการตอบสนองของสุนัขในการทดลองของพาฟลอฟได้เกิดตกใจเมื่อได้ยินเสียงดังเป็นต้นซึ่งเป็นปฏิกิริยาสะท้อนอัตโนมัติของร่างกายที่ตอบสนองสิ่งเร้าภายนอก

2. พฤติกรรมแบบลงมือกระทำ (Operant behavior) เป็นพฤติกรรมที่ปรากฏออกมาโดยการกระทำของอินทรีย์เองมากกว่าเกิดขึ้นเพราะถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้า

กินเนอร์สนใจศึกษาพฤติกรรมแบบ 2 เป็นพิเศษเขาเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ส่วนมากเป็นไปในลักษณะแสดงอาการกระทำต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อจุดหมายบางอย่างหรือเป็นพฤติกรรมที่ทำให้มีผลเกิดขึ้นเสมอไม่ว่ากระทำด้วยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจไม่ว่ารู้ตัวหรือไม่รู้ตัว

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อภิญาลีบ่อน้อย(2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความปัญหาและปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอุดรธานีพบว่าผู้ใช้บริการมีปัญหาด้านบริการ ด้านสิ่งพิมพ์ด้านวัสดุครุภัณฑ์อยู่ในระดับปานกลางส่วนด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากรอยู่ในระดับน้อยปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการใช้บริการห้องสมุดพบว่าด้านอาคารสถานที่ด้านบุคลากรด้านวัสดุครุภัณฑ์อยู่ในระดับมากด้านบริการด้านสิ่งพิมพ์อยู่ในระดับปานกลางปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการใช้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกันผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษามีปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดประชาชนโดยรวมและด้านบริการด้านอาคารสถานที่ด้านบุคลากรมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/อนุปริญญาและปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรีผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรีที่มีปัญหาในการใช้บริการด้านบริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/อนุปริญญาผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/อนุปริญญามีปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการใช้บริการโดยรวมและด้านอาคารสถานที่ด้านบุคลากรมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรีและผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/อนุปริญญามีปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการใช้บริการด้านบุคลากรและด้านสิ่งพิมพ์มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา

หนึ่งนิรามิขวรรณมย์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านของห้องสมุดประชาชนในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่าห้องสมุดประชาชนใช้ตัวอาคารห้องสมุดเป็นสถานที่จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและปัจจัยสำคัญที่สำคัญที่สุดต่อการกำหนดระยะเวลาในการจัดกิจกรรมการส่งเสริมการอ่านคือรูปแบบและเนื้อหาของกิจกรรมส่งเสริมการอ่านที่จัดส่วนในด้านของการวางแผนการจัดกิจกรรมนั้นพบว่าห้องสมุดมีการวางแผนการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านใน

ด้านการบริการงานมากที่สุดการประเมินผลการจัดกิจกรรมพบว่าห้องสมุดประชาชนมีการประเมินผลการจัดกิจกรรมโดยการเก็บสถิติจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการอ่านมากที่สุด ปัญหาในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านพบว่า มีปัญหาในด้านผู้เข้าร่วมกิจกรรมมากที่สุดและในด้านของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนพบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนจังหวัดได้มีการปฏิบัติตามรูปแบบการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านสูงกว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนอำเภอและในส่วนของปัญหาในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านนั้นพบว่าห้องสมุดประชาชนที่แตกต่างกันมีปัญหาในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านไม่แตกต่างกัน

มงคล เทพกำเนิด(2548 : บทคัดย่อ)ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและสมาชิกที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการของสมุดประชาชนอำเภอในเขตการศึกษา 5 ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมห้องสมุด ประชาชนอำเภอในเขตการศึกษา 5 โดยรวม เห็นด้วยในระดับปานกลาง 2) ความคิดเห็นของสมาชิกห้องสมุดเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมห้องสมุด ประชาชนอำเภอในเขตการศึกษา 5 โดยรวมเห็นด้วยในระดับมากและ 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดกับสมาชิกห้องสมุดเกี่ยวกับ การดำเนินกิจกรรมห้องสมุดประชาชนอำเภอ ในเขตการศึกษา 5 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน คือ ด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านเทคนิค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 ทุกด้าน

สุคนธ์รัตน์ บุญณา(2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของหอสมุดรัชมิ่งมงคลาภิเษกวงไกลกังวล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 15-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อันดับหนึ่งคือ ด้านสถานที่ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านบริการเสริม ตามลำดับ การเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมแตกต่างกัน และผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ชนิษฐา จิตรหลัง (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทบริการ อาคารสถานที่ และปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และเป็นนักเรียนนักศึกษา ส่วนใหญ่มาใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง โดยใช้บริการพื้นฐานและบริการสืบค้นอินเทอร์เน็ต มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้ห้องสมุดคือ เพื่อแสวงหาความรู้ เพื่อความเพลิดเพลิน และเพื่อติดตามข่าวสาร ในด้านความต้องการของผู้ใช้ พบว่า ผู้ใช้ต้องการ

ทรัพยากรสารสนเทศทั้งประเภทสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับปานกลาง แต่ต้องการหนังสือสารคดี ความรู้สาขาต่าง ๆ หนังสือสำหรับเยาวชน หนังสือพิมพ์ และนิตยสาร ในระดับมาก ผู้ใช้ต้องการทรัพยากรสารสนเทศเนื้อหาความรู้ทั่วไป ภาษา และประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ในระดับมาก ผู้ใช้ต้องการบริการพื้นฐานในระดับมาก และต้องการบริการเฉพาะใน ระดับปานกลาง บริการที่ต้องการในระดับมาก ได้แก่ บริการยืมคืนหนังสือ บริการสืบค้น อินเทอร์เน็ต และบริการข่าวสารทันสมัย ในด้านอาคารสถานที่ที่ผู้ใช้อาจต้องการให้จัดเพิ่มและจัดให้มีสถานที่ต่าง ๆ โดยรวมในระดับมาก โดยต้องการให้จัดเพิ่มสถานที่อ่านหนังสือ มุมหนังสือ สำหรับเยาวชน มุมหนังสือสำหรับเด็ก สถานที่ฝากของ ต้องการให้มีสถานที่จัดแสดงหนังสือ ใหม่ มุมหนังสือวิชาการและสารคดี และมุมหนังสือบันเทิงในระดับมาก และต้องการให้ปรับปรุง สถานที่ในระดับมากทุกด้าน ในด้านปัญหาการใช้ห้องสมุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนน้อย ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศมีน้อย และเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัยโดยรวมใน ระดับปานกลาง ในด้านบริการ ผู้ใช้ประสบปัญหาบริการพื้นฐานในระดับปานกลาง และประสบ ปัญหาบริการเฉพาะในระดับน้อย ส่วนในด้านอาคารสถานที่ ผู้ใช้ประสบปัญหาในระดับปาน กลาง

มาลี ไชยเสนา (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาสภาพการดำเนินงานตามภารกิจของห้องสมุด ประชาชน ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดประชาชน การไม่ใช้บริการห้องสมุดประชาชน ความคิดเห็นของผู้บริหารและบรรณารักษ์ต่อบทบาทห้องสมุดประชาชนในสังคมความรู้ และเพื่อ นำเสนอแนวทางการพัฒนาบทบาทห้องสมุดประชาชนในสังคมความรู้ การดำเนินการวิจัยแบ่ง ออกเป็น 3 ระยะ ระยะที่ 1 สำรวจสภาพการดำเนินงานตามภารกิจห้องสมุดประชาชน ความพึง พพอใจในการใช้บริการห้องสมุดประชาชน การไม่ใช้บริการห้องสมุดประชาชน และความคิดเห็น ต่อบทบาทห้องสมุดประชาชนในสังคมความรู้ การวิจัยระยะที่ 2 เป็นการนำผลการสำรวจไปร่าง แนวทางการพัฒนาบทบาทห้องสมุดประชาชนในสังคมความรู้ และการวิจัยระยะที่ 3 เป็นการ ประชุมระดมสมองของผู้ทรงคุณวุฒิ ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดประชาชนมีการดำเนินงานตาม ภารกิจ 3 ประการ คือ การจัดการศึกษาตามอัธยาศัย การเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงการศึกษา ในระบบและการศึกษานอกระบบ และการเป็นศูนย์ข้อมูลชุมชน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจใน การใช้บริการห้องสมุดประชาชนโดยรวม ในระดับปานกลางเหตุผลในการไม่ใช้ห้องสมุด ประชาชนเนื่องจากไม่มีเวลา ความคิดเห็นต่อบทบาทห้องสมุดประชาชนในสังคมความรู้ ทั้ง ผู้บริหารและบรรณารักษ์เห็นว่า ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทต่อการพัฒนาบุคคลและการพัฒนา สังคมในด้านการส่งเสริมการรู้หนังสือ การส่งเสริมการรู้สารสนเทศ การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอด ชีวิต การส่งเสริมการเป็นพลเมืองดี การอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญา การพัฒนา

ชุมชน และการพัฒนาเศรษฐกิจฐานความรู้ แนวทางการพัฒนาบทบาทห้องสมุดประชาชนในสังคมความรู้ในระดับนโยบาย รัฐบาลควรมีการออกกฎหมายห้องสมุดประชาชน การดำเนินการตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 25 กำหนดมาตรฐานการรู้สารสนเทศของประชาชน กำหนดนโยบายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกับห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดประชาชนเข้าร่วมเป็นเครือข่ายในระดับชาติและการพัฒนาบุคลากรห้องสมุดประชาชน ในระดับปฏิบัติห้องสมุดประชาชนควรเป็นแหล่งจัดเก็บ รวบรวมสารสนเทศ ดำเนินงานเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเป็นผู้รู้หนังสือ รู้สารสนเทศ เรียนรู้ตลอดชีวิตและเป็นพลเมืองดีในระบอบประชาธิปไตย

ประภาพรรูปสวยดี(2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุพรรณบุรีผลการวิจัยพบว่า1)จากการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง และช่วงเวลาที่ผู้บริการมาที่ห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นช่วงเวลา 12.00-18.00 น กิจกรรมของห้องสมุดที่ผู้บริการให้ความสนใจเป็นส่วนใหญ่ คือ กิจกรรมการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่และหนังสืออ่าน โดยประเภทบริการที่ผู้บริการห้องสมุดนิยมใช้ คือ บริการยืม-คืนทั่วไป ประโยชน์ที่ผู้บริการได้รับจากการเข้าห้องสมุดคือการค้นคว้าหาความรู้ทั่วไปและข้อมูลประกอบการศึกษาในด้านต่าง ๆ2)ในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด พบว่า ผู้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของห้องสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก3)ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดไม่แตกต่างกันและ 4)ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริการ จำแนกตามพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุด พบว่า พฤติกรรมของผู้บริการห้องสมุดในด้านของ ประเภทของการใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ และ ประโยชน์ที่ผู้บริการได้รับจากการเข้าใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้านของความถี่ในการเข้าใช้บริการ และความสนใจของผู้บริการที่มีต่อกิจกรรมห้องสมุดแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของห้องสมุดแตกต่างกันทางด้าน อาคารสถานที่/อุปกรณ์

วัชรศักดิ์ สามคำ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษา กศน. อำเภอแม่จัน ต่องานบริการห้องสมุดประชาชนอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า นักศึกษา กศน. ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และเพศหญิง ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน มีอายุ 20-40 ปี เกินกว่าครึ่งมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนต้น การเห็นประโยชน์ในการอ่านหนังสือของนักศึกษา กศน. โดยรวมอยู่ในระดับสูง การใช้บริการในห้องสมุด

ของนักศึกษา กศน. โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ใช้บริการเล่นวีดิเกมส์มากที่สุด รองลงไปเป็นการใช้บริการชมโทรทัศน์ ความพึงพอใจของนักศึกษา กศน. ต่องานบริการห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านบุคลากร ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา กศน. ต่องานบริการห้องสมุด คือ ระดับการศึกษา และการเห็นประโยชน์ในการอ่านหนังสือ พบว่า นักศึกษา กศน. ที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา จะมีความพึงพอใจในงานบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษาที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า ส่วนนักศึกษา กศน. ที่เห็นประโยชน์ในการอ่านหนังสือมาก จะมีความพึงพอใจในงานบริการห้องสมุดมากเช่นกัน มีข้อเสนอแนะดังนี้คือ 1) ควรพัฒนาบุคลากรด้านงานบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น 2) ควรพัฒนาวิถีที่จะจูงใจให้ประชาชนโดยการประชาสัมพันธ์และจัดกิจกรรมที่หลากหลาย เพื่อเห็นประโยชน์ในการอ่านหนังสือ และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ให้เข้ามาใช้บริการของห้องสมุดให้มากขึ้น 3) ควรส่งเสริมให้องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลปรับปรุงสนับสนุน คน เงิน หนังสือ และเทคโนโลยีให้มากขึ้น

วชิราภรณ์ธนะ(2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดประชาชนเชียงใหม่ พบว่า ความต้องการในด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านวัสดุครุภัณฑ์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้บุคลากรบริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว และให้คำแนะนำให้ห้องสมุดจัดบริการทางอินเทอร์เน็ต และบริการยืม-คืนหนังสือโดยใช้คอมพิวเตอร์ ให้จัดบริการถ่ายเอกสาร และให้จัดหาหนังสือและสื่อการเรียนรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการ ส่วนที่ไม่ต้องการคือ เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานห้องสมุด บริการสืบค้น วรรณนิวารสาร และจัดห้องประชุมกลุ่มย่อย สำหรับปัญหาที่พบคือ บุคลากรมีจำนวนน้อย หนังสือวารสาร และสื่อมีไม่เพียงพอ มีเสียงรบกวน และอากาศภายในห้องสมุดไม่ค่อยถ่ายเท

สุดใจ วรหัตถิน (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาการดำเนินงานบริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดยโสธร โดยใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการ การนิเทศและการศึกษาดูงาน พบว่า สามารถทำให้กลุ่มผู้ร่วมศึกษามีความรู้ความเข้าใจ มีขวัญกำลังใจในการบริการห้องสมุดและสามารถจัดบริการห้องสมุด คือ งานบริการรับ-คืนหนังสือ บริการแนะนำการอ่าน บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด บริการจัดนิทรรศการวันสำคัญต่าง ๆ บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด เจ้าหน้าที่สามารถนำความรู้และประสบการณ์จากการศึกษาดูงานมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการและจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านได้เป็นอย่างดี ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจที่ได้รับการบริการด้วยความสะอาดและรวดเร็ว ทันสมัย ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

จรรยา อ่อนอารี(2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินโครงการพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิต ผลการศึกษาพบว่า 1) สภาพปัญหาดำเนินงานห้องสมุดประชาชนอำเภอถาดกระบือ พบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับอาคารทั้งภายในและภายนอกอาคาร พื้นที่บริเวณภายนอกอาคารกรุงรั้ง ไม่สวยงาม ครุภัณฑ์เก่าชำรุด โต๊ะเก้าอี้ชั้นวางหนังสือไม่เหมาะสม ทำให้การให้บริการแก่สมาชิกและผู้ใช้บริการไม่มีประสิทธิภาพ และ 2) ผลการกำหนดแนวทางในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิต คือแนวทางในการพัฒนาห้องสมุดประชาชน ใน 4 ด้าน คือด้านพัฒนาระบบการให้บริการ ด้านพัฒนาอาคารสถานที่ ด้านพัฒนาบุคลากรและด้านพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำตัน วรรณชู (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของสมาชิก พบว่า ผู้นำท้องถิ่นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนนักศึกษาสายสามัญและคณะกรรมการศูนย์การเรียนรู้ชุมชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิก พบว่า สมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ทีละด้าน พบว่า ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ สมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ด้านการบริการหนังสือและสื่อโสตทัศนศึกษา ผู้นำท้องถิ่นพึงพอใจมากกว่านักศึกษาสายสามัญและคณะกรรมการศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ด้านอื่น ๆ แตกต่างอย่างทุกด้าน 3) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ได้แก่ 1) ควรจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการสืบค้น และเป็นศูนย์ข้อมูลชุมชนที่ครบถ้วนอย่างหลากหลาย 2) ด้านอาคารสถานที่และอำนวยความสะดวกทั่วไป ควรจัดบริการให้มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการให้บริการและเป็นกันเองไม่เป็นทางการเกินไป พร้อมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก 3) ควรจัดนิทรรศการในวันสำคัญต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ป้ายนิทรรศการควรจัดไว้ในที่มองเห็นง่ายและควรให้เครือข่ายมีส่วนร่วมในการจัด 4) เจ้าหน้าที่ ควรแต่งกายให้ดูสุภาพ ให้บริการสม่ำเสมอ จัดเอกสารเป็นระบบ บริการนับไว และ 5) ควรให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการจัดหาหนังสือและสื่อ ตรงตามความต้องการของสมาชิกอย่างหลากหลายและเพียงพอ การให้บริการควรมีความยืดหยุ่นและหลากหลายวิธี

ชุติมา สัจจามันท์(2551 : ก-จ, 125-135) ศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 20 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปริญญาตรี เป็นนักเรียนและข้าราชการ เหตุผลที่ทำให้ผู้ใช้เข้ามาใช้ห้องสมุดประชาชนเพราะต้องการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และสถานที่ตั้งของห้องสมุดอยู่ใกล้บ้าน ทำให้สะดวกในการเดินทางมาใช้ห้องสมุด ผู้ใช้ได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการจาก

ห้องสมุด ส่วนการรับรู้และการใช้บริการแต่ละประเภทของห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้รับรู้และเคยใช้บริการยืมคืน และบริการตอบคำถาม ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดประชาชนมาแล้วเป็นระยะเวลา 1 ปี สำหรับประเภททรัพยากรสารสนเทศ ที่ใช้บริการเป็นประจำคือ หนังสือและหนังสือพิมพ์ ขณะที่เครื่องมือช่วยค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคือ บัตรรายการ และฐานข้อมูลรายการทรัพยากรสารสนเทศ(โอแพค) ความพึงพอใจในการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนปรากฏว่า ผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกเรื่อง ได้แก่ รูปแบบทรัพยากรสารสนเทศ การจัดหมวดหมู่หนังสือ เครื่องมือช่วยค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ระยะเวลาและจำนวนชั่วโมงที่ห้องสมุดประชาชนเปิดทำการ ความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม อาคารและสถานที่ การจัดพื้นที่ของห้องสมุดประชาชน สิ่งอำนวยความสะดวกแก่กลุ่มเด็ก ผู้สูงอายุ และคนพิการ ระบบแสงสว่างภายในห้องสมุด ระบบการรักษาความปลอดภัยทรัพย์สินของห้องสมุด ระบบควบคุมอุณหภูมิและความชื้น ระบบป้องกันสาธารณภัย และครุภัณฑ์

พิศุจน์ ภูมิพงศ์(2551 : บทคัดย่อ)ได้ศึกษากระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อการได้รับการยกย่องเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเกาะกู่ จังหวัดภูเก็ต พบว่า กระบวนการบริหารที่มีผลต่อการได้รับการยกย่องเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” มีกระบวนการที่สำคัญ 5 ประการประกอบด้วย 1) การเก็บข้อมูล เป็นการเดินสำรวจของผู้บริหารและสอบถามข้อมูลจากผู้ใช้บริการ โดยการใช้แบบสอบถาม และการสอบถามด้วยวาจา 2) การบันทึก เป็นการบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ และการสอบถามผู้ใช้บริการในแต่ละวัน 3) การประชุมวางแผน เป็นการนำ ข้อมูลที่ได้จากการบันทึกในความคิดส่วนตัว และจากการสอบถามจากผู้ที่เข้ามาใช้บริการเข้าที่ประชุมเพื่อปรึกษาหารือวางแผนในการพัฒนาห้องสมุดต่อผู้ร่วมงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง 4) การปรับปรุงและพัฒนา เป็นการนำผลจากการประชุมวางแผนมาพัฒนาปรับปรุง เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และบริบทที่เกี่ยวข้อง และ 5) การประเมิน เป็นการประเมิน แบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยการสังเกตพฤติกรรมผู้ที่เกี่ยวข้อง และการทำแบบสอบถามผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อประเมินความพึงพอใจ และนำผลประเมินมาปรับปรุงห้องสมุดจนได้รับการยกย่องและได้รับรางวัลประกาศเกียรติคุณ เงื่อนไขที่ส่งผลต่อการได้รับการยกย่องเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” มี 4 เงื่อนไข คือ 1) มาตรฐานของห้องสมุดประชาชน ซึ่งผู้บริหารห้องสมุดเห็นว่ามาตรฐานห้องสมุดมีความสำคัญยิ่งในการพัฒนาห้องสมุดให้ได้มาตรฐาน ด้วยวิธีการประเมินคุณภาพของห้องสมุดอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ 2) คน คือ ผู้บริหารที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดีมีความเป็นกันเอง ให้ความสำคัญกับผู้ร่วมงาน เป็นคนเอาการเอางาน ทำงานดีทำงานจริงมีจิตวิทยา และทุ่มเทอุทิศเวลา



ให้กับงานอย่างเต็มที่เต็มกำลังความสามารถและผู้ร่วมงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ

3) สภาพแวดล้อม ด้านนามธรรมคือความมีชื่อเสียงความพร้อมและทันสมัยด้านรูปธรรม คือ ห้องสมุดอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ไปมาสะดวก บรรยากาศ ร่มรื่น สะอาด น่าอยู่คนในชุมชนมีความพร้อมทางด้านเศรษฐกิจเพราะประชาชนในชุมชนใกล้เคียงส่วนใหญ่มีธุรกิจเป็นของตนเองมีความพร้อมมีศักยภาพและมีส่วนร่วมทำประโยชน์ให้กับทางห้องสมุดได้ด้วยความเสียสละการสื่อสารหลายทางห้องสมุดแห่งนี้มีการสื่อสารหลายทางกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดกิจกรรมหรือมีงานในแต่ละครั้งจะมีการประชาสัมพันธ์ให้ชาวบ้านทราบอยู่เสมอจึงส่งผลให้ชุมชนเต็มใจที่จะร่วมกันพัฒนาห้องสมุด เพราะพวกเขาเห็นแล้วว่าห้องสมุดประชาชนแห่งนี้ทำเพื่อชุมชนของเขาจริง 4) การสนับสนุนจากองค์กรที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะเทศบาลตำบลป่าตอง ให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ เครือข่ายในชุมชนก็ให้การสนับสนุนด้านเอกสารวารสารความร่วมมือของทุกฝ่ายส่งผลให้ห้องสมุดประชาชนแห่งนี้ได้รับการยกย่องให้เป็นห้องสมุดต้นแบบอย่างแท้จริง

นิโลบล บุตรศรี(2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภออมลาลายจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า วงรอบที่ 1 ใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการและการศึกษาดูงานทำให้กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ความเข้าใจในพื้นฐานการให้บริการประชาชนของห้องสมุดประชาชนส่งผลให้มีการพัฒนาห้องสมุดในด้านกายภาพภายนอกภายในมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการแต่ยังมีข้อบกพร่องคือบุคลากรขาดทักษะในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าขาดความมั่นใจในการให้บริการและการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านขาดความคิดริเริ่มในการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนรักการอ่านและมีปัญหาในโปรแกรมการให้บริการยืมคืน PLS 3 จึงต้องมีการพัฒนาในวงรอบที่ 2 โดยใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงานและการนิเทศภายในทำให้กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการประชาชนของห้องสมุดประชาชนมากขึ้นกว่าเดิมมีทักษะในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าดีขึ้นกว่าเดิมมีความมั่นใจและกระตือรือร้นที่จะให้บริการประชาชนมีความตระหนักต่อการให้บริการประชาชนบุคลากรได้รับขวัญกำลังใจที่ผู้บริหารสถานศึกษาได้มานิเทศและให้คำชี้แนะในการปฏิบัติงานส่งผลให้มีการพัฒนาห้องสมุด ในด้านกายภาพทั้งภายนอกและภายในให้สะอาดสวยงามถูกสุขลักษณะมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการประชาชนคือการให้บริการอินเทอร์เน็ตการนำโปรแกรมการให้บริการยืมคืน PLS 5 มาใช้แทนโปรแกรมการให้บริการยืมคืน PLS 3 ทำให้มีความสะดวกรวดเร็วสืบค้นง่ายกว่าเดิมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภออมลาลายจังหวัดกาฬสินธุ์และมีผู้ใช้บริการห้องสมุดเพิ่มขึ้น

จากการที่ผู้วิจัยได้นำบทคัดย่อของผลงานวิจัยที่ใกล้เคียงกันกับการวิจัยฉบับนี้เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านบุคลากรห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ และด้านการบริการและกิจกรรม พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการให้ความสำคัญกับทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ซึ่งได้แก่หนังสือและวารสารทั่วไปโดยมีความต้องการให้มีเนื้อหาที่ทันสมัยและมีปริมาณที่เพียงพอส่วนใหญ่ประชาชนใช้บริการอ่านหนังสือและค้นคว้าหาความรู้ที่ห้องสมุดรองลงมาคือการใช้ความสำคัญกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยเช่นคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตเป็นต้นปัจจัยเหล่านี้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และรวมถึงการให้บริการที่ดีสิ่งทีกล่าวมาทั้งหมดนี้ถือเป็นส่วนสำคัญ