

**ความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน
กรุงเทพมหานคร ต่อการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้¹**

**Opinions of the Bangkok Public Library Administrators, Personnel,
and Users on the Development of Discovery Learning Library**

ภรณ์ยา ปรากฏทอง²

Pharunya Prangthong

อารีย์ ชื่นวัฒนา³

Aree Cheunwattana

พวา พันธุ์เมฆา⁴

Pawa Panmekha

¹ บทความจากปริญญาพันธกิจศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งได้รับทุนสนับสนุนเพื่อทำปริญญาพันธกิจจากบัณฑิตวิทยาลัย มศว ประจำปีงบประมาณ 2554

² นิสิตปริญญาโท ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
E-mail: pharunya.p@bu.ac.th

³ Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ E-mail: areech@swu.ac.th

⁴ รองศาสตราจารย์ (อาจารย์พิเศษ) ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ E-mail: pawa@swu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อองค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ รวมทั้งปัญหาในการพัฒนาห้องสมุด เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ และเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ เก็บข้อมูลจากผู้บริหาร 5 คน ผู้ปฏิบัติงาน 17 คน และผู้ใช้บริการ 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t-test และ F-test และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีอุปนัย ผลการวิจัยจะช่วยให้เข้าใจถึงกระบวนการการนำนโยบายมาสู่การปฏิบัติ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อกรุงเทพมหานครในการพัฒนาห้องสมุดในอนาคตตามที่ระบุไว้ในแผนงาน และเป็นแนวทางในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนในสังกัดหน่วยงานอื่น ๆ ให้สามารถสนองตอบความต้องการของชุมชนและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Abstract

The present study aimed to investigate the views of administrators towards the development of The Bangkok Public Library to Discovery Learning Library and find out the problems in the development, to examine the job satisfaction of personnel in The Bangkok Public Library after adopted the Discovery Learning Library, and to survey the attitudes of users toward services of Discovery Learning Library. The survey was conducted among 5 administrators, 17 personnel and 375 users by interviewing and a questionnaire. Statistics used for analyzing data included percentage, means, standard deviation, t-test and F-test. The qualitative data is analyzed by using inductive approach. The results were helps to understand the process of policy implementation which contributes to the development of Discovery Learning Library in the future as stated in Bangkok Metropolitan Administration's Plan and it will be a guideline for other public libraries under other agencies to meet the needs of communities and society effectively.

คำสำคัญ: ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Keyword: The Bangkok Public Library, Discovery learning library, Job satisfaction

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงในสังคมโลกและสังคมไทยที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบันส่งผลให้สังคมต้องปรับเปลี่ยนเป็น “สังคมแห่งการเรียนรู้” ซึ่งเป็นสังคมที่มีคุณภาพ ปลูกฝังเด็ก เยาวชน และประชาชนให้ตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้ มีนิสัยรักการอ่าน แสวงหาแหล่งความรู้เพื่อนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและสังคม ตลอดจนสามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศสมัยใหม่ผ่านสื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศ แหล่งการเรียนรู้ และองค์ความรู้ต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับข่าวสารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม พร้อมทั้งมีทักษะในการดำเนินชีวิต (กรุงเทพมหานคร. 2551: 2)

ห้องสมุดประชาชน เป็นบริการพื้นฐานที่รัฐจัดให้กับประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ทุกอาชีพ และทุกระดับ การศึกษาเพื่อให้บริการแก่ประชาชนให้เข้าถึงความรู้ แหล่งการเรียนรู้ และสารสนเทศที่หลากหลาย โดยหลักการความเท่าเทียมกันสำหรับ

ประชาชนทุกคน (ชุตินา ลัจจานันท์. 2549: 12-13) ดังนั้น ห้องสมุดจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการสร้างเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้ของคนในสังคม ด้วยความสำคัญดังกล่าว พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 25 จึงกำหนดให้รัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ อุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์การกีฬาและนันทนาการ แหล่งข้อมูลและแหล่งการเรียนรู้อื่นอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2545: 15)

กรุงเทพมหานครได้ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดบริการห้องสมุดประชาชนตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2498 เป็นต้นมา โดยจัดตั้งห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสวนลุมพินีขึ้นเป็นแห่งแรก เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2499 และได้ดำเนินการขยายงานห้องสมุดเพิ่มขึ้นตามลำดับ ปัจจุบันให้บริการห้องสมุด 3 รูปแบบ คือ ห้องสมุดที่มีลักษณะเป็นอาคาร 34 แห่ง รถห้องสมุดเคลื่อนที่ 7 คัน และบ้านหนังสือ 116 แห่ง ทั้งนี้ กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชนได้จัดทำแผนปฏิบัติการขึ้นซึ่งกรุงเทพมหานครให้การสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาห้องสมุดเดิมและจัดตั้งห้องสมุดเพิ่ม

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องพบว่า ส่วนใหญ่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในรูปแบบเดิมเพียงด้านเดียว ได้แก่ ชนิษฐา จิตรหลัง (2549) ศึกษาความต้องการบริการของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร และ กนก สุขมณี (2551) ศึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในเขตคลองสาน และจากการศึกษาพบว่ายังไม่มียานวิจัยใดที่ศึกษาเกี่ยวกับห้องสมุดในมิติใหม่ตามแนวคิดของกรุงเทพมหานคร หรือห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้โดยตรง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงการประเมินผลการดำเนินงานโดยศึกษาความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนในการดำเนินการในลักษณะสามเส้า (Triangular) ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อองค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ รวมทั้งปัญหาในการพัฒนาห้องสมุด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังจากพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยเรื่องนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพผสมผสานกับวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีขั้นตอน ดังนี้
 - 1.1 ศึกษาเอกสาร ได้แก่ หนังสือ วารสาร และงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดประชาชนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างข้อคำถามในการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม
 - 1.2 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร 5 คน และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ปฏิบัติงาน 17 คน แล้วจึงคัดเลือกมาสัมภาษณ์ 6 คน รวมทั้งเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ให้บริการ 375 คน
 - 1.3 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความมุ่งหมายที่กำหนดไว้
2. การเก็บข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเองโดยแจกแบบสอบถามให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ ระหว่างวันที่ 8-15 ตุลาคม 2554 และสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานระหว่างวันที่ 6-29 กุมภาพันธ์ 2555
3. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เพื่อเลือกเฉพาะข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กับประเด็นปัญหาการวิจัย จากนั้นจึงแปลผลด้วยวิธีอุปนัย และนำแบบสอบถามมาคิดค่าเฉลี่ย แปลผล และสรุปผล

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอสรุปและอภิปรายผลการวิจัย 3 ประเด็น ดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อองค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ รวมทั้งปัญหาในการพัฒนาห้องสมุด

1.1 ปัจจัยสำคัญสำหรับกระบวนการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ซึ่งผู้บริหารห้องสมุดเสนอประเด็นที่นำไปสู่ความสำเร็จ ดังนี้

1.1.1 วิสัยทัศน์ของผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผลการวิจัยพบว่า ความเป็นมาของการพัฒนาห้องสมุดเกิดจากแนวคิดของผู้บริหารระดับสูง คือ คุณอภิรักษ์ โกษะโยธิน ซึ่งดำรงตำแหน่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (ปี พ.ศ. 2548) ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาห้องสมุด ข้อค้นพบนี้ชี้ให้เห็นว่า ความเป็นผู้นำและวิสัยทัศน์ของผู้นำมีความสำคัญต่อพัฒนาการของหน่วยงานหรือองค์กร

1.1.2 การส่งเสริมให้มีห้องสมุดครอบคลุมทุกพื้นที่ในกรุงเทพมหานครให้ครบ 50 เขต ซึ่งปัจจุบันมีห้องสมุดเพียง 34 แห่ง และในจำนวนนี้มีเพียง 13 แห่งเท่านั้น ที่ได้รับการพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แล้ว ซึ่งปัญหาสำคัญคือ ไม่มีพื้นที่ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพทนก บุรุษนันท์ (2549: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการวิจัยการพัฒนาห้องสมุดประชาชนมีชีวิตจังหวัดมุกดาหาร พบว่า ประชาชนมีความต้องการห้องสมุดประชาชนมีชีวิต และต้องการให้พัฒนาด้านอาคารสถานที่และบรรยากาศ ด้านระบบงานและบริหารจัดการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการและกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด

1.1.3 การตระหนักในนโยบายการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ของกรุงเทพมหานคร ที่กำหนดไว้ 3 ประการ คือ 1) พัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครให้เป็นห้องสมุดมิติใหม่สำหรับเด็ก เยาวชน และประชาชนได้เข้าใช้บริการ 2) สนับสนุนให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองแห่งการอ่าน เพื่อให้ประชาชนรักการอ่านและเรียนรู้อย่างมีความสุขภายในห้องสมุด และ 3) เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ของคนทุกวัย มีเทคโนโลยีการเรียนรู้สมัยใหม่ให้ประชาชนพัฒนาตนเองได้ นโยบายดังกล่าวสอดคล้องกับบทบาทของห้องสมุดประชาชน ที่สหพันธ์ระหว่างประเทศว่าด้วยสมาคมและสถาบันห้องสมุด และองค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ ได้ระบุไว้ในแนวทางการพัฒนาบริการห้องสมุดประชาชน (International Federation of Library Associations and Institutions. 2001: Online) และสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิต ตาม ม. 25 ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งได้เสนอแนะแนวทางการดำเนินงาน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาระบบการบริหาร การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านกายภาพ แนวทางการพัฒนาสื่อ กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง จัดกระบวนการเรียนรู้อย่างกว้างขวางตามความสนใจ และจัดทำแผนนิเทศ ติดตาม ประเมินผล และรายงาน

1.1.4 การดำเนินงานตามแผนพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้และตัวชี้วัดของกรุงเทพมหานคร แผนงานประจำปีกำหนดประเด็นหลักดังนี้ 1) การเพิ่มห้องสมุด 2) การพัฒนาศักยภาพบริการ และ 3) การพัฒนากิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ดังนั้น การกำหนดแผนการดำเนินงานจึงมีความสำคัญสำหรับการบริหารจัดการห้องสมุดสมัยใหม่ ดังที่แนวทางการพัฒนาบริการห้องสมุดประชาชนของสหพันธ์ระหว่างประเทศว่าด้วยสมาคมและสถาบันห้องสมุด และองค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (International Federation of Library Associations and Institutions. 2001: Online) ได้ระบุไว้ว่า การกำหนดแผนและนโยบายทำให้มั่นใจได้ว่าห้องสมุดจัดบริการที่ตอบสนองความต้องการของชุมชน ช่วยให้บุคลากรเข้าใจเป้าหมายของห้องสมุด มีกรอบในการจัดการงบประมาณ สามารถดำเนินงานไปอย่างต่อเนื่องแม้จะมีการเปลี่ยนบุคลากร นอกจากนี้แผนการปฏิบัติงานยังช่วยให้ดำเนินงานอย่างมีทิศทางตามลำดับความสำคัญของกิจกรรม

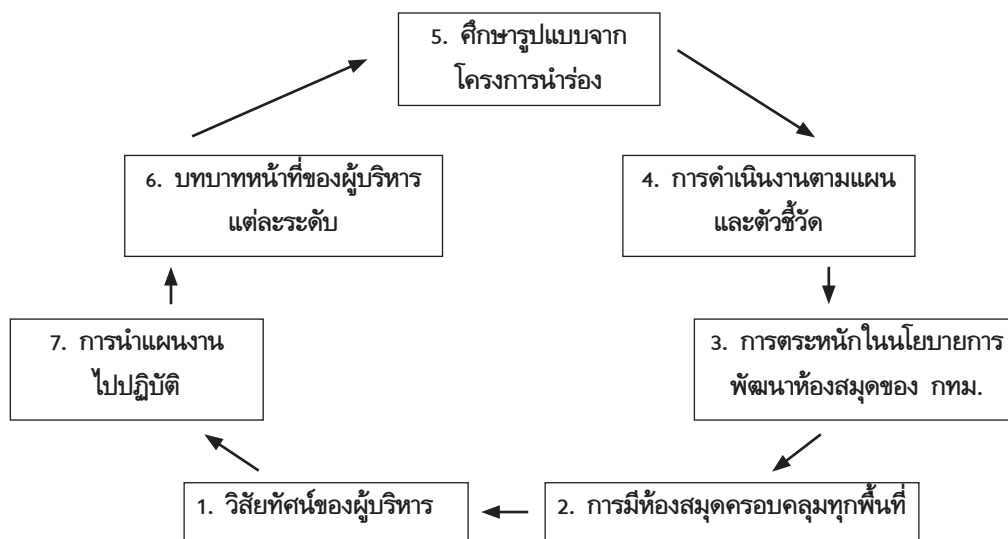
และสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

1.1.5 คีขารูปแบบจากโครงการนำร่องของการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ โดยมีขั้นตอน คือ 1) ออกแบบ 2) ประเมินราคา 3) จัดสรรงบประมาณ 4) จัดซื้อจัดจ้าง 5) ดำเนินการก่อสร้าง 6) จัดหาทรัพยากร และ 7) จัดทำแผนการบริหารจัดการ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพกนก บุรุษพันธ์ (2549) ที่ศึกษาการวิจัยการพัฒนาห้องสมุดประชาชนมีชีวิตจังหวัดมุกดาหาร และค้นพบกลยุทธ์ 10 ด้าน ในการพัฒนาห้องสมุดมีชีวิต ได้แก่ 1) การปรับภูมิทัศน์ 2) สร้างบรรยากาศภายในห้องสมุด 3) การให้บริการ 4) การสร้างทีมงานเชิงรุก 5) การสร้างเครือข่ายส่งเสริมการเรียนรู้ 6) สื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย 7) กิจกรรมหลากหลาย 8) การเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วม 9) การอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้ และ 10) การให้ความสำคัญต่อผู้ใช้

1.1.6 บทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารห้องสมุดแต่ละระดับ หน้าที่ของผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและทีมงาน รวมทั้งผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว คือ การร่วมกันกำหนดนโยบายและแผนงานในการพัฒนาห้องสมุด ส่วนผู้บริหารระดับรองลงมา ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงานฯ และหัวหน้าห้องสมุดมีหน้าที่จัดทำแผนงานให้สอดคล้องกับนโยบาย พร้อมทั้งดูแลการดำเนินงานต่าง ๆ ตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้

1.1.7 การนำแผนงานไปปฏิบัติ การที่ห้องสมุดในโครงการนำร่องประสบความสำเร็จในการเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ เกิดจากการปฏิบัติตามแผนงานอย่างเคร่งครัด ทำให้ได้รับความนิยมมากขึ้น ส่งผลให้มีจำนวนผู้ใช้ในปีงบประมาณ 2553 สูงถึง 527,461 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่สูงกว่าในอดีตก่อนการเปลี่ยนรูปแบบห้องสมุด

ดังนั้น ข้อค้นพบทั้งเจ็ดประการข้างต้นสามารถนำมาเขียนอธิบายเป็นโมเดลการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ดังนี้



ภาพประกอบ 1 โมเดลการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

1.2 องค์ประกอบในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

1.2.1 ด้านอาคารสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า ที่ตั้งของห้องสมุดในปัจจุบันมีความเหมาะสม เนื่องจากตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชนและมีการคมนาคมที่สะดวก ทั้งนี้ การที่กรุงเทพมหานครกำหนดให้อาคารห้องสมุดมีลักษณะเป็นอาคารโครงสร้าง

เหล็ก 3 ชั้น กว้าง 23X13 เมตร พื้นที่ใช้สอยประมาณ 1,053 ตารางเมตรพร้อมลานนอกประสงค์เป็นรูปแบบที่เหมาะสม เนื่องจากทำให้มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและสามารถปรับเปลี่ยนได้ในอนาคต ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิณ รัตนเวคินรักษ์ (2549: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร พบว่า รูปแบบการจัดวางผังของอาคารห้องสมุดควรจัดให้อยู่ในที่ที่มีการคมนาคมสะดวกสบายเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงห้องสมุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร อ่อนบุญ (2553: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า สภาพการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในบริเวณ ศูนย์กลางของชุมชน

ห้องสมุดจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน ๆ ตามลักษณะการให้บริการ เช่น ห้องหนังสือเด็ก ห้องฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ ผลการวิจัยเป็นไปตามหลักการทั่วไปในการจัดพื้นที่ใช้สอยในห้องสมุดที่ต้องตอบสนองการจัดบริการและกิจกรรมสำหรับผู้ใช้งานที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชุนา ปาณบุญณัง (2540: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการนำเสนอรูปแบบเชิงแนวคิด ศูนย์วิทยบริการสาธารณะสำหรับกรุงเทพมหานคร พบว่า ควรจัดให้มีพื้นที่ต่าง ๆ เช่น พื้นที่ยืม-คืน พื้นที่ให้บริการสื่อสำหรับเด็ก ห้องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ ชนิษฐา จิตรหลัง (2549: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความต้องการบริการของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้ต้องการให้จัดเพิ่มสถานที่อ่านหนังสือ มุมหนังสือเยาวชน มุมหนังสือเด็ก สถานที่รับฝากของ สถานที่จัดแสดงหนังสือใหม่ มุมหนังสือวิชาการและสารคดี รวมทั้งมุมหนังสือบันเทิงคดีในระดับมาก

1.2.2 ด้านเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่าห้องสมุดนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ทั้งในส่วนของปฏิบัติงานและการให้บริการที่เห็นได้อย่างเด่นชัด คือ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติอีลิบ (ELIB) บริการอินเทอร์เน็ต บริการยืม-คืนด้วยบัตรสมาร์ทการ์ด ห้องฉายภาพยนตร์ โดยวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ 2) เพื่อให้ทันต่อความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 3) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุตติมา สัจจานันท์ บุญศรี พรหมมาพันธุ์ และศิริพร สัจจานันท์ (2551: 1-15) เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย ตามมาตรฐานห้องสมุดประชาชน พบว่า ห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่มีผลการดำเนินงานไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานที่คณะวิจัยกำหนด แต่ในส่วนที่ห้องสมุดประชาชนทำได้ดี คือการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการและการบริการ

การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้มีความเหมาะสม โดยห้องสมุดจัดกิจกรรมฝึกอบรมให้อย่างสม่ำเสมอ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น การใช้อินเทอร์เน็ต เป็นต้น แต่จำนวนคอมพิวเตอร์ยังไม่เพียงพอและสมรรถนะของเครือข่ายยังไม่รวดเร็ว ทั้งนี้ ในปัจจุบันควรพัฒนาระบบห้องสมุดให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างห้องสมุดประเภทเดียวกันก่อน ในประเทศพัฒนาแล้วห้องสมุดประชาชนนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อสร้างเครือข่ายของระบบห้องสมุดซึ่งเชื่อมโยงห้องสมุดประชาชนในเมืองหรือมลรัฐเข้าด้วยกัน เช่น ประเทศสิงคโปร์ มีระบบห้องสมุดที่เชื่อมโยงระหว่างห้องสมุดประชาชนทั้ง 24 แห่งทั่วประเทศเข้าด้วยกันและบริหารจัดการโดยคณะกรรมการห้องสมุดแห่งชาติ (National Library Board) ทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหา ยืมคืนทรัพยากร และใช้บริการสารสนเทศจากระบบห้องสมุดเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ (National Library Board Singapore. 2012: Online)

1.2.3 ด้านการจัดบริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดประกอบด้วยประชาชนหลายกลุ่มที่มีความแตกต่างกันทั้งเพศ วัย และการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของห้องสมุดประชาชนของยูเนสโก (UNESCO Public Library Manifesto. 1994: Online) ที่ระบุว่า ห้องสมุดประชาชนให้บริการตามหลักความเสมอภาคในการเข้าถึงสารสนเทศสำหรับทุกคนโดยไม่เลือกวัย เชื้อชาติ เพศ ศาสนา ชนชาติ ภาษา และสถานภาพทางสังคม

รูปแบบการจัดบริการภายในห้องสมุดสามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากมีบริการที่หลากหลาย ซึ่งขณะนี้ห้องสมุดพยายามพัฒนาคักยภาพของบริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ให้

เกิดความพึงพอใจมากที่สุด บริการที่ประสบความสำเร็จมากที่สุด คือ บริการอีเมล-คีน ส่วนบริการที่สื่การใช้น้อย คือ บริการส่งเสริมการอ่าน เนื่องจากห้องสมุดส่งเสริมการจัดกิจกรรมน้อยเกินไปและผู้ใช้งานส่วนหนึ่งทัศนคติว่าเป็นกิจกรรมของเด็กเล็ก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขนิษฐา จิตรหลัง (2549: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความต้องการบริการของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร พบว่า บริการที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นบริการพื้นฐานและบริการสืบค้นอินเทอร์เน็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหาความรู้ เพื่อความเพลิดเพลิน และเพื่อติดตามข่าวสาร บริการพื้นฐานที่ต้องการในระดับมาก คือ บริการอีเมล-คีน บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ต และบริการข่าวสารทันสมัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนก สุขุมณี (2551: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการรับรู้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในเขตคลองสาน พบว่า บริการการอ่านเป็นบริการที่ผู้ใช้รับรู้และใช้มากที่สุด

ห้องสมุดต้องการพัฒนาบริการที่มีอยู่ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นจึงยังไม่จัดทำแผนการบริการอื่น ๆ อย่างไรก็ตามในอนาคตห้องสมุดควรจัดกิจกรรมเชิงรุก เช่น กิจกรรมโรดโชว์ แต่ในส่วนของบุคลากรที่มีจำนวนจำกัด ห้องสมุดควรดึงผู้ใช้ให้เข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นเพื่อลดภาระงานของบุคลากร ดังที่ อรุณวรรณ พิมพาพัฒน์โยธิน (2555: สัมภาษณ์) กล่าวว่า ห้องสมุดควรเป็นศูนย์รวมของทุก ๆ อย่าง และต้องทำให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต ต้องมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และสิ่งเหล่านั้นสามารถนำไปใช้ในชีวิตรประจำวันได้ ซึ่งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ อุบล โคตา (2545: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาแนวโน้มการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนอำเภอในทศวรรษหน้า ศึกษาโดยใช้เทคนิคเดลฟาย พบว่า ห้องสมุดควรจัดบริการและกิจกรรมในเชิงรุก ได้แก่ การจัดบริการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการภายในห้องสมุด บริการสื่ออื่น ๆ ที่นอกเหนือจากสิ่งพิมพ์ ให้บริการในลักษณะเครือข่ายบริการ มีบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ในรูปแบบต่าง ๆ และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

ห้องสมุดมีวิธีการประชาสัมพันธ์โดยใช้ช่องทางที่หลากหลายทั้งช่องทางแบบเดิม ได้แก่ โบรชัวร์ และป้ายประกาศ และช่องทางที่อาศัยสื่อสมัยใหม่ คือ อินเทอร์เน็ต โดยมีเว็บไซต์ และเฟซบุ๊ก อย่างไรก็ตาม ช่องทางเหล่านี้ยังไม่เพียงพอและควรขยายช่องทางเพื่อสื่อสารให้ผู้ใช้ได้ทราบถึงบริการและกิจกรรมต่าง ๆ เช่น วารสาร จุลสาร หรือจดหมายข่าวของห้องสมุด การประชาสัมพันธ์เหล่านี้ห้องสมุดแต่ละแห่งต้องทำเองทำให้ขาดความต่อเนื่องและมีปริมาณน้อยเกินไป ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับที่ ชูติมา สัจจานันท์ บุญศรี พรหมมาพันธุ์ และศิริพร สัจจานันท์ (2551: 1-15) ซึ่งวิจัยเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยตามมาตรฐานห้องสมุดประชาชน พบว่าห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่ยังอ่อนประชาสัมพันธ์ ไม่สามารถสื่อสารให้ผู้ใช้รับรู้ได้ว่ามีอะไรให้บริการบ้างในห้องสมุดของตนเอง และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยหลายคน ได้แก่ งานวิจัยของ กนก สุขุมณี (2551: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการรับรู้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในเขตคลองสาน พบว่า สื่อและช่องทางที่ผู้ใช้รับรู้มากที่สุด คือ ป้ายประกาศ และงานวิจัยของ เทียมณา ธรรมโชติ (2543: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร สวนลุมพินี พบว่าผู้ใช้มีความเห็นว่าการจัดกิจกรรมภายในห้องสมุดขาดการประชาสัมพันธ์

1.2.4 ด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า มีจำนวนไม่เพียงพอ เนื่องจากมีผู้ใช้มากขึ้นและมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย ปัจจุบันได้แก้ปัญหาโดยการรับอาสาสมัครเข้ามาช่วยงาน แต่อาสาสมัครได้รับเงินตอบแทนค่อนข้างน้อยและไม่มีส่วนคิดการอื่น ๆ ทำให้ทำงานกับห้องสมุดในระยะเวลาไม่นาน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ ชูติมา สัจจานันท์ บุญศรี พรหมมาพันธุ์ และศิริพร สัจจานันท์ (2551: 1-15) ที่ศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยตามมาตรฐานห้องสมุดประชาชนพบว่าห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่มีบรรณารักษ์ประจำ 1-2 คน และเจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดและให้บริการ 1 คน ห้องสมุด ร้อยละ 48.4 ไม่มีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดช่วยงานบรรณารักษ์ ร้อยละ 96.4 ไม่มีพนักงานธุรการ และร้อยละ 56.1 ไม่มีภารโรง นอกจากนี้ ยังพบว่าบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดปฏิบัติงานด้านการบริหารและงานเทคนิคในระดับมาก ขณะที่ปฏิบัติงานบริการอยู่ในระดับน้อย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี ตุ่มทอง (2547:

บทคัดย่อ) ที่ศึกษาผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนบุคลากรช่วยดูแลกลุ่มเด็กให้มากขึ้น

บุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดมีคุณวุฒิทางวิชาชีพที่เหมาะสม แม้ว่าบุคลากรบางส่วนไม่ได้จบการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ก็ตาม แต่สามารถเรียนรู้งานได้ค่อนข้างดี ทั้งนี้ ควรเพิ่มการจัดกิจกรรมด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านการฝึกอบรมงานห้องสมุดให้กับบุคลากรอย่างทั่วถึง รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้และทักษะเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คือ 1) ด้านเทคโนโลยี และ 2) ด้านภาษาอังกฤษ ดังที่ แนวทางการพัฒนาบริการห้องสมุดประชาชนของสมาพันธ์ระหว่างประเทศว่าด้วยสมาคมและสถาบันห้องสมุดและยูเนสโก (International Federation of Library Association and Institutions, 2001: Online) เน้นถึงความสำคัญของบุคลากรห้องสมุดว่าเนื่องจากค่าใช้จ่ายหลักของห้องสมุด คือ เงินเดือนของบุคลากร เพราะฉะนั้นการพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรทุกหน้าที่ทุกระดับจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องทำโดยต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ และทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานและให้บริการผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2.5 ด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า การเปลี่ยนแปลงห้องสมุดจากเดิมมาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ได้เปลี่ยนภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครมาเป็นห้องสมุดที่สวยงามและทันสมัย การส่งเสริมภาพลักษณ์ของห้องสมุดให้เป็นที่รู้จักของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งสามารถทำได้โดยการสร้างบรรยากาศของห้องสมุดให้มีชีวิตชีวาด้วยการจัดกิจกรรมที่หลากหลายสามารถดึงดูดใจผู้ใช้บริการให้เข้ามามีส่วนร่วมกับห้องสมุด และการบำรุงรักษาห้องสมุดให้มีสภาพดี มีอาคารที่สวยงาม และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้ใช้มีทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุด ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ไกรเนอร์ (Greiner: 2004) ที่ได้สัมภาษณ์ผู้บริหารของระบบห้องสมุดประชาชนซานดีเอโก มลรัฐแคลิฟอร์เนีย ซึ่งสรุปว่า สิ่งสะท้อนภาพลักษณ์ของห้องสมุด ได้แก่ บุคลากรอาคารสถานที่ และทรัพยากรสารสนเทศ

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครหลังการพัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสำเร็จ

2.1 ด้านลักษณะงาน ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีความปลอดภัยต่อสุขภาพร่างกาย การเปิดโอกาสให้มีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในการพัฒนางาน และงานที่ปฏิบัติอยู่ทำให้มีความสุข ทั้งนี้ ในส่วนของภาระงาน บรรณารักษ์มีความเห็นว่า มีปริมาณที่ไม่เหมาะสม เนื่องจากต้องรับผิดชอบทั้งในส่วนของการบริหารจัดการและงานบริการ แต่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดและอาสาสมัครมีความเห็นว่า มีปริมาณที่เหมาะสม รวมทั้งบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความเห็นว่า งานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันทำให้มีความสุขและมีความมั่นคง แต่อาสาสมัครมีความเห็นว่างานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันมีความสุขแต่ไม่มีความมั่นคง เนื่องจากได้รับค่าตอบแทนเพียงวันละ 240 บาท และไม่มีสวัสดิการอื่น ๆ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีราพรธน พัฒนกุลชัย (2530: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย พบว่าเมื่อจำแนกตามประเภทของงานและประสบการณ์ในการทำงานปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ปัจจัยลักษณะงาน ส่วนปัจจัยอื่นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีเรือน โกศลวัฒน์ (2527: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร พบว่าบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง บรรณารักษ์ทุกกลุ่มต่างมีอันดับความพึงพอใจที่สอดคล้องกัน คือ มีความพึงพอใจในปัจจัยลักษณะงานเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา เพื่อนร่วม

งาน การเลื่อนตำแหน่ง และค่าตอบแทน

2.2 ด้านความรับผิดชอบ ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ และมีโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญหรืองานเร่งด่วนในห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรัณท์รัตน์ ภาวประเสริฐ (2551: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความรับผิดชอบ และมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านสิ่งตอบแทน และคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ จีราภรณ์ โนราช (2537: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือ พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบในระดับที่สูงเพียงปัจจัยเดียว

2.3 ด้านความสำเร็จ ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยตนเองและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ รวมทั้งมีความภูมิใจกับผลงานต่าง ๆ ที่ผ่านมา ทั้งนี้บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความเห็นว่า งานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันทำให้ประสบความสำเร็จ เนื่องจากได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาต่อแล้วสามารถเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ส่วนอาสาสมัครมีความเห็นว่างานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันไม่ทำให้ประสบความสำเร็จ เนื่องจากไม่ได้จบการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ทำให้ไม่สามารถเลื่อนตำแหน่งได้ตามระบบราชการ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เปล่งศรี อิงคินันท์ (2526: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า ปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์มีความพึงพอใจในระดับมาก 7 ปัจจัย ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหาร ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

2.4 ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ร่วมงานชักชวนให้ร่วมกิจกรรมหรือร่วมจัดทำโครงการต่าง ๆ รับฟังความคิดเห็นแล้วนำไปประกอบในการตัดสินใจ และผู้บังคับบัญชาส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงาน รวมทั้งปฏิบัติงานอยู่ในบรรยากาศของการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน ส่งผลให้เป็นที่ยอมรับนับถือจากผู้ให้บริการ ผลการวิจัยนี้คล้ายคลึงกับงานวิจัยของ จีราภรณ์ โนราช (2537: บทคัดย่อ) ศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือ พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มตามระดับของห้องสมุด บุคลากรห้องสมุดอำเภอมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าบุคลากรห้องสมุดจังหวัดในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างตำแหน่งของบุคลากร เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

2.5 ด้านความก้าวหน้า ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากมีโอกาสเข้าร่วมอบรม สัมมนา และศึกษาดูงาน รวมทั้งผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ศึกษาต่อและสนับสนุนให้ก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น ทั้งนี้ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความเห็นว่า งานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่มีความก้าวหน้า เนื่องจากมีการปรับเลื่อนขั้นเงินเดือนเพิ่มขึ้นทุกปี และสามารถไปเรียนต่อแล้วมาสอบเพื่อเลื่อนตำแหน่งได้ แต่อาสาสมัครมีความเห็นว่าไม่มีความก้าวหน้า ผู้ปฏิบัติงานต้องการโอกาสเข้าร่วมอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้โดยเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์และด้านภาษาอังกฤษ รวมทั้งการศึกษาดูงานระหว่างห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีราภรณ์ โนราช (2537: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือ พบว่า เมื่อเปรียบเทียบระหว่างวุฒิการศึกษาไม่พบความแตกต่าง และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างการมีและไม่มีวุฒิการศึกษา พบว่าผู้ที่มีวุฒิการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่ไม่มีความรู้ด้านบรรณารักษศาสตร์ และคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ นัยนา

รักสกุล (2541) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชน พบว่า ปัญหา 3 อันดับแรก คือ ไม่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีงานอื่นนอกเหนือจากงานห้องสมุดมากเกินไป และไม่มีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน

2.6 ด้านค่าตอบแทน ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากได้รับเงินบำเหน็จ บำนาญ หรือเงินตอบแทนเมื่อเกษียณอายุหรือออกจากงาน ได้รับเงินสวัสดิการต่าง ๆ เช่น เงินช่วยเหลือ เงินกู้ยืม เป็นต้น และสามารถลาพักตามความจำเป็นได้ เช่น ลาภัก ลาป่วย ลาพักผ่อนประจำปี เป็นต้น แต่อาสาสมัครได้รับค่าตอบแทนรายวัน วันละ 240 บาท ไม่มีสวัสดิการอื่น ๆ และไม่มีสิทธิในการลา ซึ่งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ นัยนา รักสกุล (2541: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านเงินเดือน และด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง

2.7 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีความสะดวกในการเดินทางมาปฏิบัติงาน ห้องสมุดมีอุณหภูมิที่เหมาะสมมีระบบการระบายอากาศที่ดี และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานภายในห้องสมุดมีความเหมาะสม สวยงาม และมีความทันสมัย ทำให้เป็นที่น่าสนใจและน่าเข้าใช้มากขึ้น รวมทั้งผู้ร่วมงานเป็นมิตร มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือเกื้อกูลกันและกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพกนก บุรุษพันธ์ (2549: บทคัดย่อ) ที่วิจัยการพัฒนาห้องสมุดประชาชนมีชีวิต ซึ่งทดลองใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดมุกดาหารเป็นกรณีตัวอย่าง พบว่าประชาชนมีความต้องการห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิต มีบรรยากาศและอาคารสถานที่ที่มีความทันสมัย ทั้งนี้ เนื่องจากห้องสมุดทั้งสองแห่งได้รับการพัฒนาให้อาคารมีความทันสมัย มีการแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน และมีบรรยากาศที่ดึงดูดใจผู้ใช้ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

2.8 ด้านนโยบายและการบริหาร ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานของห้องสมุด ผู้บังคับบัญชาบริหารงานตามนโยบาย รวมทั้งมีการมอบหมายงานให้บุคลากรได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการกำหนดนโยบายและแผนการปฏิบัติงานของห้องสมุดที่ระบุไว้ในแนวทางการพัฒนาบริการห้องสมุดประชาชนของสหพันธ์ระหว่างประเทศว่าด้วยสมาคมและสถาบันห้องสมุด และองค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (International Federation of Library Association and Institutions. 2001: Online) ว่า นโยบายและแผนช่วยให้บุคลากรได้รับรู้ถึงภารกิจและเป้าหมายของห้องสมุดร่วมกัน ตลอดจนรับรู้ถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของตน นอกจากนี้ แนวทางดังกล่าวยังเน้นถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการกำหนดนโยบายและแผน ซึ่งจะนำไปสู่ความเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อบริการ บุคลากร และผู้ใช้บริการ

2.9 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรและเอื้ออาทรต่อกันมีปรากฏอยู่ทั่วไปในห้องสมุด เพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรพรรณ หล่อศิริ (2524: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเปรียบเทียบความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือกับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย พบว่าปัจจัยที่บรรณารักษ์ทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจสูง 3 ปัจจัยแรก คือ การร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน สัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

2.10 ด้านการบังคับบัญชา ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีคุณธรรมในการปฏิบัติงาน มีความเป็นผู้นำ และประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีเรือน โภคัลวัฒน์ (2527: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ในกรุงเทพมหานคร พบว่า บรรณารักษ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง บรรณารักษ์ทุกกลุ่มต่างมีอันดับความพึงพอใจที่สอดคล้องกัน คือ มีความพึงพอใจในปัจจุบันลักษณะงานเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน การเลื่อนตำแหน่ง และค่าตอบแทน

3. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

3.1 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุด ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ ด้านการจัดบริการ และด้านเทคโนโลยี ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าหลังจากที่ห้องสมุดได้รับการพัฒนาเป็นห้องสมุดรูปแบบใหม่ผู้ใช้มีความคิดเห็นในด้านที่ดีขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพลักษณ์ ทองคาสตรา (2551: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า การดำเนินงานในภาพรวมด้านการบริการอยู่ในระดับมากเพียงด้านเดียว ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าประชากรที่ใช้ในการวิจัยแตกต่างกัน กล่าวคือ การวิจัยของ นพลักษณ์ ศึกษากับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานแต่ไม่ได้ศึกษากับผู้ใช้ และศึกษากับห้องสมุดรูปแบบเดิมที่ยังไม่ได้รับการพัฒนาเป็นห้องสมุดรูปแบบใหม่

3.1.1 ด้านอาคารสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากห้องสมุดมีความสะอาด บริเวณรอบ ๆ อาคารมีบรรยากาศร่มรื่นและสวยงาม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิณ รัตนะวคินรักษ์ (2549: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครพบว่า รูปแบบการจัดวางผังของอาคารห้องสมุดควรจัดให้อยู่ในที่ที่มีการคมนาคมสะดวกสบาย เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงห้องสมุด โดยตำแหน่งที่ตั้งของห้องสมุดไม่ควรอยู่เกินชั้นที่สองของอาคาร ในส่วนของผังภายในห้องสมุดควรจัดผังแบบเปิดโล่ง และจัดกลุ่มพื้นที่ที่ไม่ต้องการเสียงรบกวน และพื้นที่ที่อนุญาตให้มีเสียงรบกวนได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ โปเมอร์แรนท์ และลูโอ (Pomerantz & Luo, 2006: 595-616) ที่ศึกษาการใช้ห้องสมุดประชาชนของครัวเรือนในเมืองบัลติมอร์ ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า แรงจูงใจที่ทำให้ผู้ใช้มาใช้ห้องสมุด ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของห้องสมุด ความสะดวกในการใช้ห้องสมุด และความต้องการแสวงหาสารสนเทศ

3.1.2 ด้านเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตและช่วยสืบค้นทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอ ดังที่ อรุณวรรณ พิมพ์พัฒนโยธิน (2555: สัมภาษณ์) กล่าวว่า สาเหตุหนึ่งที่ห้องสมุดต้องได้รับการพัฒนาปรับปรุงคือ ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากกระแสโลกาภิวัตน์ทำให้เกิดการไหลของข้อมูลข่าวสาร ถ้าไม่พัฒนาห้องสมุดจะทำให้ประชาชนตามไม่ทันกับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชุนา ปาณบุญณัง (2540: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการนำเสนอรูปแบบเชิงแนวคิด ศูนย์วิทยบริการสาธารณะสำหรับกรุงเทพมหานคร พบว่า การจัดบริการควรจัดให้มีบริการค้นหาข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ค้นหาข้อมูลในซีดีรอม บริการสืบค้นข้อมูลด้านการวิจัย บริการฝึกอบรมด้านต่าง ๆ รวมทั้งเป็นศูนย์กลางการเผยแพร่สื่อที่ทันสมัย

3.1.3 ด้านการจัดบริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการยิ้ม-กันตั้งอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม อัตราค่าสมาชิกและค่าปรับมีความเหมาะสม ซึ่งสิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่า ห้องสมุดได้ออกแบบพื้นที่ต่าง ๆ ให้มีความสะดวกและเหมาะสมกับผู้ใช้มากขึ้น รวมทั้งมีการให้บริการที่หลากหลาย และเก็บเงินค่าสมาชิกในอัตราที่ไม่สูงเกินไปส่งผลให้ผู้ใช้มีความพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ นพลักษณ์ ทองคาสตรา (2551: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่าการดำเนินงานห้องสมุดในภาพรวมด้านการบริการอยู่ในระดับมากเพียงด้านเดียว ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เทียมณา ธรรมโชติ (2543: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสวนลุมพินี พบว่าความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับพอใช้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าการวิจัยนี้ศึกษา

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดรูปแบบเดิมที่ยังไม่ได้พัฒนาเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

3.1.4 ด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใสและเต็มใจให้บริการ และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการในปัจจุบันผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงผู้ใช้ได้มากขึ้น รวมทั้งมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น แต่บุคลากรยังมีจำนวนไม่เพียงพอแม้จะแก้ปัญหาโดยการจ้างอาสาสมัคร แต่เนื่องจากอาสาสมัครได้รับค่าตอบแทนรายวันและไม่มีสวัสดิการอื่น ๆ ส่งผลให้ทำงานเป็นระยะเวลาไม่นาน ดังนั้น กรุงเทพมหานครควรจัดสรรจำนวนบุคลากรของห้องสมุดให้มากขึ้น ซึ่งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ อัญชลี ตุ่มทอง (2547: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนบุคลากรมาช่วยดูแลผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มเด็กให้มากขึ้น

3.1.5 ด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากในปัจจุบันผู้ใช้มีความรู้และเข้าใจว่าห้องสมุดเป็นศูนย์กลางในการส่งเสริมให้ประชาชนได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และการศึกษาค้นคว้า รวมถึงเป็นแหล่งรวบรวมข่าวสารและความรู้ต่าง ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์ จากผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนให้ความสำคัญกับห้องสมุดมากขึ้นกว่าเดิม ดังที่ อรุณวรรณ พิมพ์พัฒนโยธิน (2555: สัมภาษณ์) กล่าวว่า ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้หนึ่งที่ประชาชนให้ความสนใจในระดับมาก ซึ่งภาครัฐต้องดูแลและสนับสนุนส่งเสริมให้ทัดเทียมกับห้องสมุดในต่างประเทศ นอกจากนี้ แอโบ (Aabo. 2005) ซึ่งทำวิจัยเกี่ยวกับคุณค่าของห้องสมุดประชาชนในประเทศนอร์เวย์โดยศึกษาจากมิติของผู้ใช้ และได้รายงานผลว่า ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้หรือไม่ใช้ห้องสมุดต่างตระหนักถึงคุณค่าของห้องสมุดโดยมีความเห็นว่าห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งเผยแพร่วรรณคดี วัฒนธรรม และความรู้อย่างส่งเสริมประชาธิปไตยและความเสมอภาค

3.2 การทดสอบสมมุติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ที่ใช้ห้องสมุด เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ การเป็นสมาชิกห้องสมุด และประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันหรือไม่ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้ที่ใช้ห้องสมุดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ คือ ผู้ใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนางมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่สูงกว่าผู้ใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี และผู้ใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีมีความพึงพอใจด้านบุคลากรสูงกว่าผู้ใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนาง ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนางตั้งอยู่ในสถานที่ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้ห้องสมุดมากกว่าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี รวมทั้งห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนางมีการสร้างอาคารใหม่เพิ่มขึ้นทำให้มีความสวยงามและมีพื้นที่ในการใช้งานมากขึ้น แต่ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีไม่สามารถก่อสร้างอาคารเพิ่มเติมได้เนื่องจากเป็นอาคารอนุรักษ์ ทำให้พื้นที่บางส่วนต้องรวมอยู่ด้วยกัน และเนื่องจากบุคลากรของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีส่วนใหญ่ปฏิบัติงานภายในห้องสมุดแห่งนี้มาเป็นระยะเวลานานทำให้มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้ใช้มากกว่าบุคลากรของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนาง ดังนั้นจึงสามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ได้มากกว่า 2) ผู้ใช้ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้ทั้งเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจในบริการและใช้ประโยชน์จากห้องสมุดเพื่อการค้นหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ เทียมมา ธรรมโชติ (2543: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสวนลุมพินี พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของห้องสมุดโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 3) ผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบความแตกต่างกัน คือ ผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดด้านอาคารสถานที่ด้านเทคโนโลยี และด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุดสูงกว่าผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ

ว่าผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปมีโอกาสใช้ห้องสมุดอื่น ๆ ที่มีอาคารสถานที่สวยงาม มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีภาพลักษณ์ที่ดีกว่าห้องสมุดประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เทียมมนา ธรรมโชติ (2543: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสวนลุมพินี พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการห้องสมุดที่มีระดับการศึกษาต่างกันนั้นมีความคิดเห็นต่อการบริการของห้องสมุดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) ผู้ใช้ที่มีสถานภาพการเป็นสมาชิกห้องสมุดต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้ที่ไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกห้องสมุดนั้นไม่ต้องการใช้บริการยืม-คืน บริการอินเทอร์เน็ต แต่ต้องการเพียงแค่เข้ามานั่งอ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร หรือสิ่งพิมพ์ประเภทอื่น ๆ เท่านั้น ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ เทียมมนา ธรรมโชติ (2543: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสวนลุมพินี พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการห้องสมุดที่มีสถานภาพผู้ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และ 5) ผู้ใช้ที่มีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าห้องสมุดทั้งสองแห่งที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ได้รับการพัฒนาจากห้องสมุดรูปแบบเดิมเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แล้ว จึงทำให้ผู้ใช้มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ กนก สุขมณี (2551: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในเขตคลองสาน และพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดแห่งอื่นมาก่อน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับกรุงเทพมหานคร

1. ด้านอาคารสถานที่ เนื่องจากกรุงเทพมหานครมีนโยบายที่จะสร้างห้องสมุดให้ครบทุกเขต ดังนั้นจึงควรเร่งสร้างกลยุทธ์ในการกระตุ้นให้สำนักงานเขตต่าง ๆ พัฒนาห้องสมุดที่มีอยู่แล้วให้เปลี่ยนรูปแบบเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ โดยใช้โมเดลการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้
2. ด้านเทคโนโลยี กรุงเทพมหานครควรพัฒนาระบบห้องสมุดรูปแบบเครือข่าย เพื่อลดภาระด้านงบประมาณของห้องสมุดแต่ละแห่ง โดยดำเนินการจัดซื้อโปรแกรมห้องสมุดแบบอนุญาตให้ใช้โดยไม่จำกัด (Unlimited license) แล้วแจกจ่ายแก่ห้องสมุดสาขาทั่วกรุงเทพฯ รวมถึงลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี เพื่อรองรับการเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้
3. ด้านการจัดบริการ กรุงเทพมหานครควรเพิ่มกิจกรรมด้านการอ่าน และการเรียนรู้ตามอัธยาศัย โดยร่วมมือกับโรงเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดประเภทของกิจกรรมให้ตรงกับความสนใจของผู้ใช้บริการเฉพาะกลุ่ม เช่น จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น
4. ด้านบุคลากร กรุงเทพมหานครควรวางแผนเพิ่มอัตรากำลังของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่เป็นข้าราชการประจำ หรือปรับอัตราค่าตอบแทนที่จ่ายให้กับอาสาสมัครให้สูงขึ้นเพื่อจูงใจ และควรกำหนดสวัสดิการขั้นต้น เช่น ค่าตอบแทนจะสูงขึ้นเมื่อมีคุณวุฒิหรือได้รับการฝึกอบรมด้านห้องสมุด เป็นต้น
5. ด้านภาพลักษณ์ของห้องสมุด กรุงเทพมหานครควรเพิ่มระบบการวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานประจำปีของห้องสมุด และติดตามประเมินผลการดำเนินงานโดยผู้บริหาร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการเฉพาะกลุ่มด้วยวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการที่เหมาะสมต่อไป
2. ศึกษารูปแบบของเทคโนโลยีและเครือข่ายที่เหมาะสมกับห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ของกรุงเทพมหานคร

เอกสารอ้างอิง

- กนก สุขมณี. (2551). **การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในเขตคลองสาน**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กนกพร อ่อนบุญ. (2553). **แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กรีณศรีรัตน์ ธารวประเสริฐ. (2551). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กรุงเทพมหานคร. (2551). **รายงานประจำปี 2550**. กรุงเทพฯ: กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว.
- ชนิษฐา จิตรหลัง. (2549). **ความต้องการบริการของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จีราพรรณ พัฒนกุลชัย. (2530). **การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- จีราภรณ์ โนราช. (2537). **องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือ**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชุติมา ลัจจานันท์. (2549). **รายงานการวิจัยการพัฒนามาตรฐานห้องสมุดประชาชนที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักประเมินผลการจัดการศึกษา สำนักงานเลขาธิการ สภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- ชุติมา ลัจจานันท์; บุญศรี พรหมมาพันธุ์; และศิริพร ลัจจานันท์. (2551, มกราคม-มิถุนายน). การประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยตามมาตรฐานห้องสมุดประชาชน. **วารสารวิจัยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย**. 1(1): 1-15.
- เทียมมนา ธรรมโชติ. (2543). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสวนลุมพินี**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นพกนก บุรุษนันท์. (2549). **การวิจัยการพัฒนาห้องสมุดประชาชนมีชีวิตจังหวัดมุกดาหาร**. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2555, จาก <http://www.siced.ac.th/index.php?name=knowledge&file=readknowledge&id=69>
- นพลักษณ์ ทองศาสตรา. (2551). **การดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นัยนา รักสกุล. (2541). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชน**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เปล่งศรี อิงคินันท์. (2526). **ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย**. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วิฑูญา ปาณบุญณัง. (2540). **การนำเสนอรูปแบบเชิงแนวคิดศูนย์วิทยบริการสาธารณะสำหรับกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ ค.ม. (โสตทัศนศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรีเรือน โกศลวัฒน์. (2527). **ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร.** ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545). **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545.** กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2547). **แนวทางการพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิต ตาม ม.25.** นนทบุรี: ศูนย์ส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัย สำนักบริหารงานการศึกษา นอกโรงเรียน.
- อธิน รัตนเวคินรักษ์. (2549). **การออกแบบสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ สด.ม. (สถาปัตยกรรมภายใน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- อรุณวรรณ พิมพ์พัฒนโยธิน. (2555, 27 กุมภาพันธ์). **สัมภาษณ์โดย ภรณ์ยา ปรางทอง** ที่กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว.
- อัญชลี ตุ่มทอง. (2547). **การศึกษาผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร.** ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อุบล โคตา. (2545). **แนวโน้มการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนอำเภอในทศวรรษหน้า ศึกษาโดยใช้เทคนิคเดลฟาย.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อุไรพรรณ หล่อศิริ. (2524). **การศึกษาเปรียบเทียบความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือกับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Aabo, Svanhild. (2005). **The Value of Public Libraries.** In **the World Library and Information Congress: 71st IFLA General Conference and Council, August 14-18, 2005, Oslo, Norway.** Retrieved March 21, 2012, from <http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/119e-Aabo.pdf>
- Greiner, Joy M. (2004). **Exemplary Public Libraries: Lessons in Leadership, Management, and Service.** Westport: Libraries Unlimited.
- International Federation of Library Associations and Institutions. (2001). **The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development IFLA Publication 97.** Retrieved January 19, 2011, from <http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf>
- National Library Board Singapore. (2012). **About National Library Board Singapore (NLB).** Retrieved March 20, 2012, from http://www.nlb.gov.sg/page/Corporate_portal_page_aboutnlb

- Pomerantz, Jeffrey ; & Luo, Lili. (2006). Motivations and Uses: Evaluation Virtual Reference Service from the User's Perspective. **Library & Information Science Research**. 28(2006): 350-373.
- Wikipedia. (2012). **Public Library**. Retrieved March 12, 2012, from http://en.wikipedia.org/wiki/Public_library