

การใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง¹

The Use of Services and Activities Following the Role of Chalermrajagumari Public Library of Users in the Central Region

บุญเรียม น้อยชุมแพ²

Boonriam Noichumphae

แววตา เตชาทวีวรรณ³

Wawta Techataweewan

ศุภรชตรา แสนวา⁴

Sumattra Saenwa

¹ บทความจากปริญญาพันธกิจศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มศว ประจำปีงบประมาณ 2555

² นิสิตปริญญาโท ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
E-mail: boonriam@tistr.or.th

³ ประ.ด., ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ E-mail: walta@swu.ac.th

⁴ ประ.ด., อาจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
E-mail: sumattra@swu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” และความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามตัวแปรเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้ห้องสมุด จำนวน 420 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า 1) ผู้ใช้ห้องสมุดใช้บริการและกิจกรรมทุกด้านในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชนมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด 2) ผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลาง โดยรวม รายด้าน และรายข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรห้องสมุดมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอาคารและสถานที่ 3) การเปรียบเทียบการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดตามตัวแปร พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีเพศต่างกัน มีการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานห้องสมุดตามตัวแปร พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Abstract

The purpose of this research is to study and compare the use of Chalermrjagumari Public Library fundamental services and functions by Central region library users, and their satisfaction classified by their gender, education, and occupation. The sample groups are 420 library users. Questionnaire is used as research tool. Percentage, mean, and standard deviation are used for statistical analyses. T-test and F-test are used for Hypothesis testing. The results revealed that: 1) The overall use of library fundamental services and activities by the Chalermrjagumari public library users is at a high level. When considering individual service areas, the highest service used is the community information center service., 2) The users' overall, individual service areas, and specific items satisfaction of Chalermrjagumari public library services are at the high level. The highest satisfaction score is for the library staff, then for the building and its locations., 3) For the comparison results among users' variations for the use of library fundamental services and functions, it is found that users' different gender has no effect on their use of the library services. However, the statically significant difference of the use of library services among library users of different educational backgrounds and occupations is at the level of .05., and 4) For the comparison results among users' variations for their satisfaction of the library operation, it is found that the statically significant difference of the library users' satisfaction among users of different genders, educational backgrounds, and occupations is at the level of .05.

คำสำคัญ: ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ห้องสมุดประชาชน ความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุด บริการและกิจกรรมห้องสมุด

Keyword: Chalemrajagumari Public Library, Public library, Library users' satisfaction, Library services and activities

บทนำ

ปัจจุบันการศึกษาเข้าสู่ยุคสังคมแห่งการเรียนรู้เป็นการศึกษาที่ต้องสามารถพัฒนาศักยภาพหรือเสริมสร้างพลังที่มีอยู่ในตัวมนุษย์ ซึ่งสามารถเรียนรู้ได้ตั้งแต่แรกเกิดจนตลอดช่วงวัยของชีวิต ระบบการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีนโยบายจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยจัดโครงสร้างการศึกษาที่เปิดกว้าง ยืดหยุ่น และหลากหลายรูปแบบและวิธีการที่เอื้อให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงความรู้ได้อย่างเสมอภาคและมาตรา 15 กำหนดรูปแบบการจัดการศึกษา 3 รูปแบบ ได้แก่ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย ซึ่งการศึกษาในระบบเป็นการศึกษาที่มีความชัดเจนและแน่นอนในการกำหนด จุดมุ่งหมาย วิธีการศึกษา หลักสูตร ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผลที่เป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษา ส่วนการศึกษานอกระบบเป็นการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบ วิธีการจัดการศึกษา ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผลที่เป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษา โดยเนื้อหาและหลักสูตรจะต้องมีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่ม และการศึกษาตามอัธยาศัยเป็นการศึกษาที่ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเองตามความสนใจ ศักยภาพ ความพร้อมและโอกาสโดยศึกษาจากบุคคล ประสบการณ์ สังคม สภาพแวดล้อม สื่อ หรือแหล่งความรู้อื่น (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. 2552: ออนไลน์)

การศึกษาทั้งสามรูปแบบดังกล่าวเป็นรากฐานและกระบวนการสำคัญในการพัฒนาประชากรของประเทศให้มีคุณภาพ เนื่องจากการศึกษาทำให้คนฉลาด รู้จักคิดไตร่ตรอง มีการพัฒนาทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม ตลอดจนสติปัญญาไปพร้อมกัน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2541: 4-5) จึงเป็นภารกิจสำคัญของภาครัฐต้องจัดการศึกษาทั้งสามรูปแบบให้แก่ประชาชนโดยจัดตั้งเป็นสถานศึกษาและหน่วยงานสนับสนุนการศึกษาต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการศึกษาตามหลักสูตรที่กำหนดและตามความสนใจตลอดจนการเรียนรู้และศึกษาได้ตลอดชีวิต หน่วยงานสำคัญที่ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชนและมีอยู่ในทุกชุมชน ได้แก่ ห้องสมุดประชาชนที่สามารถอำนวยความสะดวกได้ทั้งในระบบ นอกระบบและตามอัธยาศัย โดยมีวัตถุประสงค์การจัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการแก่ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ทุกเชื้อชาติและระดับความรู้ให้สามารถเข้าใช้โดยไม่เสียค่าบริการ รวมทั้งเป็นแหล่งปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2531: 401; Harrod. 1977: 673) ห้องสมุดประชาชนจึงเปรียบเสมือนหัวใจสำคัญของการศึกษาที่เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเรียนรู้ได้อย่างอิสระสนองตอบความต้องการและเหมาะสมกับศักยภาพของแต่ละบุคคล โดยเป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศและความรู้ต่าง ๆ รวมทั้งการจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและชุมชนตลอดจนการมีบทบาทต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของห้องสมุด ได้แก่ การเป็นศูนย์ข่าวสารข้อมูลชุมชน ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน ศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน และเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2544: 9)

ห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยเริ่มจัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2459 ในระยะแรกจัดตั้งเป็นห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชน ต่อมาได้มีการพัฒนาเป็นห้องสมุดและมีความก้าวหน้ามากขึ้นเป็นลำดับ เมื่อห้องสมุดประชาชนเริ่มแพร่หลายใน พ.ศ. 2492 กระทรวงศึกษาธิการได้ออกระเบียบว่าด้วยห้องสมุดประชาชนเพื่อกำหนดขอบเขตและหน้าที่ของห้องสมุด (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2529: 33-34) และใน พ.ศ. 2508 ได้กำหนดมาตรฐานห้องสมุดประชาชนเพื่อเป็นหลักเกณฑ์ในการพัฒนาห้องสมุด

ประชาชนให้สมบูรณ์เป็นสากล และสามารถขยายการบริการออกไปเพิ่มขึ้นกว่าเดิม (เรณู เปี้ยชื่อ. 2538: 5) ต่อมาเมื่อสภาพสังคมและเศรษฐกิจของประเทศไทยได้พัฒนาเปลี่ยนแปลงไปใน พ.ศ. 2535 กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้ออกระเบียบว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2535 โดยกำหนดวัตถุประสงค์ให้ห้องสมุดประชาชนเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารการจัดกิจกรรมและเครือข่ายการเรียนรู้ของชุมชน โดยคำนึงถึงความต้องการของชุมชนให้มากที่สุด บทบาทของห้องสมุดประชาชนที่ได้รับการพัฒนาจากห้องอ่านหนังสือที่เป็นวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้งได้พัฒนาไปสู่การเป็นศูนย์การเรียนรู้ของประชาชน แต่ด้วยทรัพยากรที่จำกัดห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่จึงยังไม่สามารถจัดกิจกรรมและให้บริการตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ จนกระทั่งกรมการศึกษานอกโรงเรียนและด้วยความร่วมมือของชุมชนทั้งหน่วยงานของภาครัฐและเอกชนในท้องถิ่นทั่วประเทศ ได้ดำเนินโครงการจัดสร้างห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" ขึ้นตามมติจากคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 29 มกราคม 2534 ที่ให้จัดสร้างห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" เนื่องในวโรกาสสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีทรงเจริญพระชนมพรรษา 36 พรรษา

การสร้างห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" ในระยะแรกมีจำนวน 37 แห่ง และต่อมาในช่วงระยะเวลา 10 ปี ระหว่าง พ.ศ. 2534-2543 ได้ดำเนินการจัดตั้งอย่างต่อเนื่องจนครบทุกอำเภอ ซึ่งตรงกับช่วงเวลาที่องค์การสหประชาชาติได้ประกาศให้เป็นทศวรรษแห่งการส่งเสริมการรู้หนังสือ ปัจจุบันห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" ที่สร้างเสร็จแล้วมีจำนวนทั้งสิ้น 81 แห่ง ใน 56 จังหวัด (ศูนย์การศึกษานอกกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. 2551: 1) แต่ละแห่งจัดสร้างขึ้นด้วยความร่วมมือของประชาชนในท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่จงรักภักดีและความสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ห้องสมุดประชาชนที่จัดสร้างขึ้นจึงมีความแตกต่างเป็นพิเศษจากห้องสมุดประชาชนอำเภอทั่วไป กล่าวคือเป็นศูนย์รวบรวมหนังสือพระราชนิพนธ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีและมีห้องเฉลิมพระเกียรติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอพระราชประวัติพระปรีชาญาณและพระมหากรุณาธิคุณของสถาบันพระมหากษัตริย์มีต่อประชาชนชาวไทย นอกจากนี้ห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" ยังเป็นศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่ายการเรียนรู้ที่มุ่งจัดกิจกรรมการบริการให้สมบูรณ์ตามบทบาทที่ได้กำหนดไว้ตามระเบียบของกรมการศึกษานอกโรงเรียนว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2535 (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2535: 111; 2538: 2) ดังนี้

1. เป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน หมายถึง การจัดห้องสมุดให้เป็นแหล่งศึกษาหาความรู้และค้นคว้าวิจัย โดยจัดให้มีบริการหนังสือ เอกสารสิ่งพิมพ์ และสื่อโสตทัศน์ รวมทั้งกิจกรรมด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านส่งเสริมการอ่านและการค้นคว้า ด้านการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านห้องสมุดเคลื่อนที่สู่ชุมชน ด้านส่งเสริมการรวมกลุ่มของประชาชนตามความรู้และความสนใจ ด้านครอบครัวสัมพันธ์และกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้อื่น ๆ ตามความเหมาะสม
2. เป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน หมายถึง การจัดห้องสมุดให้เป็นแหล่งส่งเสริม สนับสนุนและจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยจัดกิจกรรมด้านแนะแนวการศึกษานอกโรงเรียน จัดบริการชุดทดลองและชุดสาธิต จัดพื้นที่สำหรับบริการตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนของสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ตามที่ได้รับความเห็นชอบจากกรมการศึกษานอกโรงเรียน
3. เป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน หมายถึง การจัดห้องสมุดให้เป็นแหล่งบริการแก่ชุมชน โดยการจัดกิจกรรมการศึกษาและศิลปวัฒนธรรมและเป็นศูนย์ประชาคมโดยจัดให้บริการสถานที่ประชุม สัมมนา การแสดงผลงาน จัดกิจกรรมของเด็กและครอบครัว รวมถึงการจัดกิจกรรมนอกประสงค์ของชุมชน โดยเน้นด้านการศึกษาศิลปะและวัฒนธรรม การจัดกิจกรรมวันสำคัญตามประเพณี การส่งเสริมการดำเนินงานเชิงธุรกิจในห้องสมุด การส่งเสริมการจัดนันทนาการ การจัดสวนสุขภาพ สถานที่พักผ่อน สนามเด็กเล่น และกิจกรรมชุมชนอื่น ๆ ตามความเหมาะสม
4. เป็นศูนย์กลางการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน หมายถึง การจัดห้องสมุดให้เป็นเครือข่ายการเรียนรู้และการเชื่อมประสานระหว่างห้องสมุดและแหล่งความรู้ในชุมชนอื่น เช่น ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน สถานศึกษา แหล่งประกอบการภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น โดยพัฒนาการผลิตเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร จัดทำเอกสารเพื่อแลกเปลี่ยนหมุนเวียนไปตาม

ห้องสมุดเครือข่ายในชุมชนต่าง ๆ ตลอดจนการฝึกอบรมเพื่อขยายการบริการของห้องสมุดไปอย่างกว้างขวางและทั่วถึง งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ที่ปรากฏ ได้แก่ งานวิจัยของวันดี ไร่นุ่น (2538) ศึกษาความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดนครราชสีมาและพบว่าผู้ใช้ห้องสมุดต้องการให้ห้องสมุดมีบทบาทเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน โดยต้องการให้ห้องสมุดจัดหาข้อมูลด้านอาชีพมาให้บริการ งานวิจัยของสมมิตร สรรพอาไฟ (2541) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งพบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและผู้ใช้ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ใช้ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดแตกต่างกัน งานวิจัยของไพโรจน์ แก้วเขียว (2544) ศึกษากิจกรรมตามบทบาทหน้าที่ 4 ด้าน ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ทั้งประเทศจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบรรณารักษ์และพบว่าห้องสมุดสามารถจัดกิจกรรมได้ตามบทบาทหน้าที่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านบุคลากรและที่ตั้งของห้องสมุด

ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพเพื่อให้มีศักยภาพในการพัฒนาประเทศชาติให้รุ่งเรืองสืบไปตามพระราชปณิธานของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี กิจกรรมและการบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดจึงมุ่งเน้นการส่งเสริมภารกิจตามบทบาทหน้าที่ดังกล่าวรวมทั้งการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมของชาติแก่ชุมชนและเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นในรูปแบบต่าง ๆ แก่สาธารณชน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลาง เพื่อให้ทราบว่าการบริการและกิจกรรมของห้องสมุดที่ดำเนินการมาจนถึงปัจจุบันสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหาร บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและชุมชนในท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

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

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยจะทำให้ทราบการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ได้แก่ การเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน ศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชนและศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน และทราบความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อาทิเช่น ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์และผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ที่จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการและการจัดกิจกรรมของห้องสมุด

ประชาชนรวมถึงแนวทางในการวางนโยบายและแผนงาน และการบริหารงบประมาณเพื่อห้องสมุดสามารถดำเนินงานตามบทบาทได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถตอบสนองตรงความต้องการของผู้ใช้และชุมชนห้องสมุดมากที่สุด

สมมุติฐานในการวิจัย

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

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้ห้องสมุดที่เป็นสมาชิกห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลาง จำนวน 14 จังหวัด ได้แก่ กาญจนบุรี ชัยนาท นครปฐม ปทุมธานี ประจวบคีรีขันธ์ พระนครศรีอยุธยา เพชรบุรี ราชบุรี ลพบุรี สมุทรสงคราม สมุทรสาคร สิงห์บุรี สุพรรณบุรีและอ่างทอง ซึ่งมีจำนวนสมาชิกห้องสมุดทั้งสิ้น 52,014 คน (ข้อมูลปี 2553) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ที่สุ่มจากกลุ่มประชากรข้างต้น ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยใช้วิธีแบบสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) จากการเลือกห้องสมุดที่มีจำนวนสมาชิกสูงสุดในจังหวัดที่มีห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ที่มีมากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้ได้ห้องสมุดจังหวัดละ 1 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 14 แห่ง จากนั้นใช้วิธีแบบโควตา (Quota sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน ผู้เข้าใช้บริการแห่งละ 30 คน รวมจำนวน 420 คน ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างมากกว่าจำนวนขั้นต่ำ 381 คน ตามที่กำหนดไว้ในตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970: 607-610)
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ
 - ตอนที่ 2 การใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน ด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน ด้านการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน และด้านการเป็นศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน
 - ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานห้องสมุด ด้านบุคลากรของห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการห้องสมุด ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านอาคารและสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

แบบสอบถามดังกล่าวผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ซึ่งตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ใช้ห้องสมุดที่เป็นสมาชิกของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอธวัชบุรี จังหวัดพทุมธานี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ .93 ซึ่งนับว่ามีคุณภาพในการใช้เก็บข้อมูลได้จริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 25 มกราคม ถึง 5 มีนาคม 2555 โดยจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ส่งไปยังห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลาง แห่งละ 30 ชุด รวมจำนวน 420 ชุด และขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ทั้ง 14 แห่ง ในการแจกและเก็บแบบสอบถามคืน พร้อมชี้แจงวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย นอกจากนี้ในบางห้องสมุดที่ระยะทางไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้เดินทางไปเก็บแบบสอบถามด้วยตัวเอง ซึ่งได้รับแบบสอบถามคืนกลับมาครบจำนวน 420 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 100.00 และเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคำนวณสำเร็จรูปเพื่อจัดกระทำตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 วิเคราะห์สภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่ และร้อยละ

4.2 วิเคราะห์คำตอบเกี่ยวกับการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุด โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 เปรียบเทียบการให้บริการและกิจกรรมของห้องสมุด และความพึงพอใจ จำแนกตามตัวแปรเพศ โดยใช้สถิติ t-test Independent

4.4 เปรียบเทียบการให้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดและความพึงพอใจ จำแนกตามตัวแปรระดับการศึกษา และอาชีพ โดยใช้สถิติ F-test และหากพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลางที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา และเป็นนักเรียน/นักศึกษา

2. การใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดใช้บริการและกิจกรรมทุกด้านในระดับมาก คือ ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชนสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการเป็นศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน และด้านการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน ตามลำดับ ส่วนด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน ใช้อยู่ในระดับปานกลาง

3. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยรวม รายด้านและรายข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรห้องสมุดมากที่สุด ซึ่งมีความพึงพอใจในข้อความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอาคารและสถานที่ ซึ่งมีความพึงพอใจในข้อความทันสมัย สะดวกและปลอดภัยมากที่สุด

4. เปรียบเทียบการให้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้

ห้องสมุด จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีเพศต่างกันมีการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 1 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดเพศหญิงมีการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดในด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน และด้านการเป็นศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชนมากกว่าเพศชาย

5. เปรียบเทียบการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 2 โดยผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษามีการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับ ปวช./ปวส./อนุปริญญา และระดับปริญญาตรีขึ้นไป

6. เปรียบเทียบการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพต่างกันมีการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 3 โดยผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีการใช้บริการและกิจกรรมห้องสมุดมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชนและอาชีพผู้ประกอบการ/ค้าขาย/เกษตรกร

7. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 4 โดยผู้ใช้ห้องสมุดเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดมากกว่าเพศชาย และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านการบริหารห้องสมุด ด้านงานบริการห้องสมุดด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านการประชาสัมพันธ์มากกว่าเพศชาย

8. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 5 โดยผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดสูงสุดหรือมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา และระดับปริญญาตรีขึ้นไป

9. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุดในเขตภาคกลาง จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 6 โดยผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดทั้งโดยรวมและทุกด้านต่ำกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพเกษตรกร/แม่บ้าน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. การใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดใช้บริการและกิจกรรมทุกด้านในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชนสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการเป็นศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน และด้านการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน ตามลำดับ ส่วนด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน ให้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมอสท์ (Most, 2009) ที่

พบว่าวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ของผู้ใช้ห้องสมุด คือ การใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้และเป็นสถานที่พบปะสังสรรค์หรือติดต่อกันทางธุรกิจโดยห้องสมุดประชาชนมีหน้าที่ให้บริการแก่ชุมชน ในฐานะที่เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารเพราะเป็นสถานที่ประชาชนคุ้นเคยเป็นอย่างดี และงานวิจัยของ จุฑารัตน์ ธีรธร (2550) ที่พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดมีการใช้บริการและกิจกรรมห้องสมุดในอยู่ระดับดี ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการและกิจกรรมตามบทบาทหน้าที่ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชนของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” เป็นการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์หลักของห้องสมุดประชาชนในการเป็นศูนย์รวบรวมข่าวสารและความรู้ต่าง ๆ โดยเป็นแหล่งให้ประชาชนสามารถใช้หนังสือและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เป็นประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ (Landou. 1966: 363)

เมื่อพิจารณารายชื่อของผลการวิจัย พบว่า มีการใช้กิจกรรมและบริการด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชนมากที่สุด โดยผู้ใช้ห้องสมุดใช้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ นิตยสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ และอื่น ๆ มากที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ บีเมอร์ เดเซซาร์และจาฟาร์ (Beemer: DeCesare: & JarFar. 2002) ที่พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในมลรัฐจิลลินอยล์ ประเทศสหรัฐอเมริกาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เข้ามาใช้ห้องสมุดเพื่อยืมหนังสือและใช้หนังสืออ้างอิง งานวิจัยของ สภาห้องสมุดชอไมเฮรี เลบาร์แลนนา (An Chomhairie Leabharlanna. 2003) พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในประเทศไอร์แลนด์ ส่วนใหญ่มักวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด คือ ต้องการอ่านและยืมหนังสือ งานวิจัยของแฮมเมเตอร์ (Hemmeter. 2006) พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในเมืองบัลติมอร์ ประเทศสหรัฐอเมริกา ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้เพื่อการยืมหนังสือและวีดิทัศน์ และงานวิจัยของ วันดี ไร่หนู่น (2538) พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่ต้องการอ่านหนังสือประเภทสารคดีและหนังสือหมวดสังคมศาสตร์ และกิจกรรมของห้องสมุดที่ผู้ใช้ต้องการ คือ กิจกรรมแนะนำหนังสือที่น่าอ่าน ทั้งนี้เนื่องจากสิ่งพิมพ์ยังเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุดทุกแห่ง ปัจจุบันมีการผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่ออินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลาย แต่ประชาชนจำนวนไม่น้อยยังคงนิยมอ่านจากสื่อสิ่งพิมพ์ สิ่งพิมพ์เป็นสื่อที่มีมานานนับพันปีจึงเป็นการยากที่จะหายไปจากห้องสมุดโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่ออินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นสื่อสมัยใหม่มาแทนที่

ส่วนกิจกรรมและบริการด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชนถูกใช้น้อยที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรอนงค์ พลดชา (2539) ที่พบว่านักศึกษาของภาคศึกษานอกโรงเรียน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ใช้บริการห้องสมุดประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากการบริการและกิจกรรมตามบทบาทของห้องสมุดด้านนี้ เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อการศึกษาภาคศึกษานอกโรงเรียน ได้แก่ กิจกรรมด้านแนะแนวการศึกษาภาคศึกษานอกโรงเรียน และสถาบันการศึกษาต่าง ๆ รวมทั้งมุมการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยรามคำแหงและมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปัจจุบันการศึกษาภาคศึกษานอกโรงเรียนและสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 2 แห่ง จัดให้มีระบบการเรียนการสอนทางไกลผ่านทางเครื่องรับโทรทัศน์ และผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยเครื่องคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือ รวมทั้งจัดโครงการมหาวิทยาลัยเคลื่อนที่ไปทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ ดังนั้นจึงทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีช่องทางอื่นในการเลือกใช้หรือเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานและสถาบัน การศึกษา ดังกล่าวแทนการเข้ามาใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุด

2. ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลาง โดยรวม รายด้านและรายข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรห้องสมุดมากที่สุดซึ่งมีความพึงพอใจเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอาคารและสถานที่ ซึ่งมีความพึงพอใจในเรื่องความทันสมัยสะดวกและปลอดภัยมากที่สุด ผลวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของสมมิตร สรรพอำไพ (2541) และงานวิจัยของจันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา (2550) ที่พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน ตามบทบาทและหน้าที่ทั้ง 4 ด้านในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานวิจัยดังกล่าวเป็นงานที่ศึกษาในอดีต แต่ในปัจจุบันห้องสมุดมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนามากขึ้น รวมทั้งได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชนในการดำเนินงานเพื่อผลักดันให้

ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” เป็นตัวอย่างของห้องสมุดในอนาคตตามวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งห้องสมุด (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2537: 15-16) นอกจากนี้งานวิจัยนี้ของ สมมิตร สรรพอำไพ (2541) ศึกษาห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และงานวิจัยของ จันทรเพ็ญ แก้วมุกดา (2550) ศึกษาเฉพาะห้องสมุดประชาชนจังหวัดนครนายก ซึ่งห้องสมุดแต่ละแห่งและพื้นที่อาจมีบริบทและสภาพแวดล้อมของการดำเนินงานแตกต่างจากห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในเขตภาคกลาง

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” มีความพึงพอใจด้านบุคลากรในเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านอาคารและสถานที่ในเรื่องมีความทันสมัยสะดวกและปลอดภัยในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประไพศรี คงตระกูล (2541) ที่พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ให้บริการเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส รวมทั้งพึงพอใจบริเวณภายในและภายนอกของห้องสมุดที่สะอาดเรียบร้อย และงานวิจัยของ อภิญา ลีบ่อน้อย (2546) พบว่าด้านบุคลากรและด้านอาคารสถานที่ที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน ผลการวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา ตันติกัลยาภรณ์ (2523) พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนไม่พึงพอใจต่อสถานที่ห้องสมุดที่ต้องการให้ขยายพื้นที่ให้กว้างขวางกว่าเดิม งานวิจัยของวิลาวัลย์ รักพราว (2548) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดประชาชนด้านบุคลากรในระดับปานกลาง เพราะบุคลากรบางคนไม่มีความรู้และขาดทักษะในงานบริการ และงานวิจัยของ วชิรา กันธิยะ (2550) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนต้องการให้บุคลากรบริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรและอาคารสถานที่เบื้องต้นประกอบสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจต่อห้องสมุด (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. 2549: ออนไลน์: กิติเกษม ใจชื่น. 2536: 72-74) ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” มีเอกลักษณ์ที่แตกต่างกับห้องสมุดประชาชนทั่วไปในด้านบุคลากรที่มีคุณภาพ มีประสบการณ์และความพร้อมที่จะอุทิศตนให้กับงานห้องสมุด โดยสำนักงานส่งเสริมการศึกษา นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจึงได้เตรียมการในเรื่องบุคลากรอย่างเป็นขั้นตอน นับตั้งแต่การขออัตราค่าจ้างให้แก่ห้องสมุดมีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่อย่างน้อย 3 คน และเป็นผู้ที่มิใช่ประสบการณ์ การฝึกอบรมบุคลากรห้องสมุดรวมทั้งหัวหน้าฝ่ายห้องสมุดในศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัดให้มีความรู้ความเข้าใจสามารถพัฒนาห้องสมุดให้เป็นไปตามแนวทางห้องสมุดมิติใหม่ รวมทั้งห้องสมุดมีความโดดเด่นด้านอาคารสถานที่ที่ทันสมัยและมีเอกลักษณ์เฉพาะแต่ละภาคและท้องถิ่นที่ห้องสมุดตั้งอยู่ (พระครูอุบาลีคุณูปมาจารย์. 2547: 111-120) นอกจากนี้ปัจจุบันสภาพสังคม เศรษฐกิจและเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บริการของห้องสมุดประชาชนจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบันหรือที่เรียกว่าการบริการห้องสมุดแนวใหม่ (เกษมา วรวรรณ ณ อยุธยา. 2548: 120-123) โดยบุคลากรห้องสมุดต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับชุมชนอยู่เสมอ มีการส่งข้อมูลข่าวสารถึงสมาชิกในชุมชนเป็นระยะและรับคำแนะนำจากสมาชิกมาปรับปรุงกิจกรรมห้องสมุดตลอดเวลา ซึ่งปัจจุบันช่องทางสื่อสารระหว่างห้องสมุดกับสมาชิกมีหลากหลายและสามารถทำได้โดยง่ายรวมทั้งการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมของห้องสมุดให้ร่มรื่น น่าพักผ่อน สวยงามตามสภาพของชุมชน

3. ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีเพศต่างกันมีการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรอนงค์ พลดชา (2539) และงานวิจัยของ อภิญา ลีบ่อน้อย (2546) ที่พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดประชาชนมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งให้บริการการศึกษาออกโรงเรียนแก่ประชาชนทุกคนในชุมชนโดยไม่จำกัดเรื่องเพศ และสนับสนุนโอกาสที่เท่าเทียมกันแก่ประชาชนทุกคนในการแสวงหาความรู้หนังสือเพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ ความเป็นสากลและเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต (กรมสามัญศึกษา. 2520: 1; สุธสิทธ์ลักษณ์ อำพันวงศ์. 2521: 38; สุพรรณิ วราพร. 2528: 1; Landou. 1966: 363; International Federation of Library Associations and Institutions. 2001: 91) นอกจากนี้ในสังคมไทยปัจจุบันมีความเท่าเทียมกัน

ในเรื่องเพศ ทำให้เพศหญิงและเพศชายมีโอกาสในการเรียนรู้ในสังคมเท่าเทียมกันจึงทำให้ไม่มีความแตกต่างกันในประเด็น การใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุด ผลการวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจตุรรัตน์ ชีรธร (2550) ที่พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนที่มีเพศต่างกันมีการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาและสถานที่วิจัยแตกต่างกันจึงอาจทำให้ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกัน

4. ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาท และหน้าที่ของห้องสมุดโดยรวมแตกต่างกัน โดยผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษามีการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับ ปวช./ปวส./อนุปริญญา และระดับปริญญาตรีขึ้นไป และผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเรียน/นักศึกษา มีการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชนและอาชีพผู้ประกอบการ/ค้าขาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา ลีบ่อน้อย (2546) และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ งานวิจัยของ อรอนงค์ พลคชา (2539) ที่พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการใช้บริการของห้องสมุดประชาชนไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาและมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและเป็นนักศึกษาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยที่จำเป็นต้องใช้ห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งเรียนรู้ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในแต่ห้องอื่นเป็นการศึกษาในระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษา และห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” มีบทบาทและหน้าที่ด้านการการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน (Community learning center) ที่สนับสนุนและจัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับการศึกษานอกโรงเรียน ได้แก่ การจัดกิจกรรมตามหลักสูตรการศึกษานอกระบบโรงเรียนของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทั้งการด้านทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียน การจัดทำห้องเรียน และมุมการศึกษาทางไกล (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2538: 2; ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. 2551: 5-7) จึงทำให้นักเรียน/นักศึกษาที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดมากกว่าผู้ใช้ที่มีการศึกษาระดับอื่นและอาชีพอื่น

5. ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยรวมแตกต่างกัน โดยผู้ใช้ห้องสมุดเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้เนื่องจากบริการและกิจกรรมของห้องสมุดสอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของประชาชนที่เป็นเพศหญิง การวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้เพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานห้องสมุดจึงส่งผลให้มีการใช้ห้องสมุดมากกว่าเพศชาย ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา (2550) และงานวิจัยของจตุรรัตน์ ชีรธร (2550) ที่พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากบริบทของสังคม ชุมชนและที่ตั้งของห้องสมุด รวมทั้งสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่ศึกษาแตกต่างกัน

6. ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน โดยผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดสูงสุดหรือมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ระดับปวช./ปวส./อนุปริญญาและระดับปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา (2550) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ให้บริการสมัยใหม่ในการเป็นศูนย์การเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกคนในการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองอย่างอิสระ มีสื่อที่หลากหลาย ซึ่งผู้ใช้ทุกระดับการศึกษาสามารถเลือกใช้ได้ตามความสามารถทางการเรียนรู้ (เกษมา วรวรรณ ณ อยุธยา. 2548: 120-123; Buchanan. 2012: 128-129) โดยเป็นการส่งเสริมการศึกษานอกระบบที่ผู้ใช้สามารถเรียนรู้และพัฒนาทักษะความรู้ได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” มีกิจกรรมในด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชนที่ส่งเสริมความรู้และทักษะการประกอบอาชีพต่าง ๆ เช่น การสอนป้กคอสติส การสอนนวดแผนโบราณ

การสอนหัตถกรรมพื้นบ้าน เป็นต้น (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2538: 2; ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. 2551: 5-7) ผู้ใช้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาเป็นผู้ที่ต้องการพัฒนาความรู้เพื่อยกระดับการศึกษาและพัฒนาตนเอง จึงมีความพอใจต่อบริการและกิจกรรมของห้องสมุดที่ส่งเสริมการเรียนรู้นอกระบบดังกล่าว

7. ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน โดยผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพพนักงานเอกชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดทั้งโดยรวมและทุกด้านต่ำกว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพเกษตรกร/แม่บ้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของ จันทรเพ็ญ แก้วมุกดา (2550) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ที่มีความหลากหลายด้านอาชีพมีความต้องการการบริการและกิจกรรมของห้องสมุดแตกต่างกัน ห้องสมุดอาจจัดบริการและกิจกรรมไม่ตรงกับความต้องการของผู้ที่มีอาชีพพนักงานเอกชน จึงทำให้พนักงานเอกชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดน้อยกว่าผู้ใช้ที่อาชีพอื่น

ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”

1. ห้องสมุดควรพัฒนาบริการและกิจกรรมด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน ซึ่งมีผู้ใช้บริการและกิจกรรมด้านนี้มากที่สุด โดยพัฒนาในด้านเนื้อหาและเครื่องมือที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของชุมชน ได้แก่ การรวบรวมความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น การบริการทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการจัดเก็บ เผยแพร่ และแบ่งปันความรู้ของชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมของประชาชนในปัจจุบัน ที่ต้องการความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร นอกจากนี้ควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ในกลุ่มหรือชุมชน เช่น การจัดทำฐานข้อมูลปราชญ์ชาวบ้าน การบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การใช้เว็บไซต์ห้องสมุดในการเข้าถึงแหล่งความรู้ต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งเป็นการจัดหาหรือรวบรวมความรู้ของชุมชนโดยมีห้องสมุดเป็นศูนย์กลาง

2. ห้องสมุดควรจัดบริการและกิจกรรมที่หลากหลายที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ เพื่อให้ผู้ใช้ทุกกลุ่มสามารถเข้าใช้ห้องสมุดได้ตามอัธยาศัย และมีความพึงพอใจต่อบริการและกิจกรรมของห้องสมุด รวมทั้งห้องสมุดสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ทุกกลุ่ม

3. ห้องสมุดควรใช้บุคลากรเป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์บริการและกิจกรรมของห้องสมุด ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่พึงพอใจในความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากรห้องสมุด และห้องสมุดประชาชนเป็นห้องสมุดชุมชนที่ต้องอาศัยการเข้าถึงและความใกล้ชิดต่อประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย การประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อบุคคลเป็นการประชาสัมพันธ์ที่ประหยัดค่าใช้จ่ายและเป็นการสื่อสารสองทางที่ห้องสมุดสามารถรับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ได้ทันที เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงบริการและกิจกรรมของห้องสมุดต่อไป

4. ห้องสมุดควรจัดหาเกณฑ์หรือตัวแบบการวัดและประเมินการดำเนินงานของห้องสมุดที่สามารถติดตามและให้รายงานเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันสภาพสังคม เศรษฐกิจและเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผลการประเมินเป็นระยะ ๆ จะช่วยให้ห้องสมุดสามารถปรับตัวได้กับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดที่อาจเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อมรวมทั้งใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดสมัยใหม่ตามบทบาทและวัตถุประสงค์ของห้องสมุดที่กำหนดไว้

5. ห้องสมุดควรกำหนดนโยบายและวางแผนในการจัดบริการและกิจกรรมที่เป็นเชิงรุกมากขึ้น เช่น การบริการส่งหนังสือและวีดิทัศน์ถึงบ้าน การบริการเข้าถึงสารสนเทศของห้องสมุดผ่านอินเทอร์เน็ต บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ เป็นต้น ซึ่งเป็นการบริการที่เข้าถึงประชาชนทุกเพศ ทุกวัยและทุกกลุ่มอาชีพ การบริการเชิงรุกนี้รวมถึงการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้อาคารสมุดมี

ส่วนร่วมในการดำเนินงานหรือจัดกิจกรรมห้องสมุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาการใช้บริการและกิจกรรมตามบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ของผู้ใช้ห้องสมุด โดยใช้วิธีการวิจัยอื่นนอกเหนือจากวิธีวิจัยเชิงปริมาณหรือใช้แบบสอบถามในการสำรวจ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพหรือวิธีวิจัยแบบผสมผสาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก
2. วิเคราะห์การจัดการบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ตามบทบาทและหน้าที่ด้านต่าง ๆ ของห้องสมุด ซึ่งได้แก่ ด้านศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน ด้านศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน ด้านศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน และด้านศูนย์กลางการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน โดยเปรียบเทียบกับมิติด้านเวลาและกลุ่มเป้าหมายเพื่อหาตัวแบบบริการและกิจกรรมที่ดีที่สุดหรือเหมาะสมที่สุดสำหรับห้องสมุด
3. ศึกษาเพื่อค้นหารูปแบบใหม่ของการบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ตามบทบาทและหน้าที่ด้านต่าง ๆ ของห้องสมุด
4. ศึกษาความร่วมมือของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” กับชุมชน สถานศึกษา หน่วยงานราชการ และหน่วยงานเอกชน เพื่อนำมาพัฒนาบทบาทและหน้าที่ด้านการเป็นศูนย์กลางการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน
5. ศึกษาความต้องการและพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของชุมชนที่ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ให้บริการ เพื่อให้ห้องสมุดสามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศได้ตรงความต้องการของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. ศึกษาผลลัพธ์ (Outcomes) ของการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” โดยศึกษาจากผู้ใช้งานห้องสมุดในด้านทักษะการรู้สารสนเทศ การพัฒนาอาชีพและเศรษฐกิจของผู้ใช้และครัวเรือน รวมทั้งผลลัพธ์ทางเศรษฐกิจและสังคมต่อชุมชน
7. ศึกษาปัจจัยที่ทำให้มีผู้ใช้ห้องสมุดและผู้ไม่ใช้ห้องสมุด เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์และการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมและใช้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”
8. ศึกษารูปแบบของการจัดการแหล่งเรียนรู้ชุมชนหรือแนวปฏิบัติที่ดีของรูปแบบการจัดการบริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” เพื่อเป็นต้นแบบให้ห้องสมุดประชาชนอื่นๆ

เอกสารอ้างอิง

- กรมการศึกษานอกโรงเรียน. (2529). **ระเบียบกรมการศึกษานอกโรงเรียนว่าด้วยการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน**
2529. กรุงเทพฯ: กรมฯ.
- _____. (2531). **แผนอัตรากำลัง 3 ปี (ปีงบประมาณ 2531-2534) ส่วนที่ 1-2**. กรุงเทพฯ: กรมฯ.
- _____. (2535). **เฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในวโรกาสที่ทรงเจริญพระชนมายุ 36 พรรษา พุทธศักราช 2534**. กรุงเทพฯ: กรมฯ.
- _____. (2537). **“เฉลิมราชกุมารี” แนวทางใหม่ในการจัดห้องสมุดประชาชน**. กรุงเทพฯ: กรมฯ.
- _____. (2538). **แนวคิดการพัฒนาห้องสมุดประชาชน**. กรุงเทพฯ: กรมฯ.

- _____. (2544). **การศึกษาตามอัธยาศัยแนวความคิดและประสบการณ์**. กรุงเทพฯ: กรมฯ.
- กรมสามัญศึกษา. (2520). **คู่มือปฏิบัติงานห้องสมุด**. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2552). **พ.ร.บ. การศึกษาของไทย**. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2552, จาก <http://www.tkc.go.th>
- กษมา วรวรรณ ณ อยุธยา. (2548). ห้องสมุดประชาชนแนวใหม่และห้องสมุดในอนาคต ใน **รายงานการวิจัย การจัดการเรียนรู้ของแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต: ห้องสมุดประชาชน**. หน้า 120-123. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- กิติเกษม ใจชื่น. (2536). **แนวทางการนิเทศห้องสมุดประชาชนกรมการศึกษานอกโรงเรียน**. กรุงเทพฯ: หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการศึกษานอกโรงเรียน.
- จันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา. (2550). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัด นครนายก**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (หลักสูตรและการสอน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- จุฑารัตน์ ชีรธร. (2550). **การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการให้บริการของห้องสมุดที่ส่งเสริมกระบวนการ การเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประไพศรี คงตระกูล. (2541). **การดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ดีเด่น: กรณีศึกษา อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พระครูอุบาลีคุณูปมาจารย์. (2547). **วิสัยทัศน์: สู่ความเป็นเลิศ ในที่ระลึกพิธีเปิดงานห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”**. พิมพ์ครั้งที่ 2. นครปฐม: วัดไร่ขิง.
- ไพโรจน์ แก้วเขียว. (2544). **การจัดกิจกรรมตามบทบาท 4 ด้าน โดยห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เรณู เปียชื่อ. (2538). **การดำเนินงานห้องสมุดประชาชนจังหวัด**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- วิชรา กันนิตยะ. (2550). **ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเชียงใหม่**. รายงานการศึกษาค้นคว้า แบบอิสระเชิงวิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วันดี ไธ่หนู. (2538). **รายงานวิจัย เรื่อง ความต้องการของผู้ใช้บริการในการรับบริการจากห้องสมุดประชาชน: ศึกษากรณีห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอปากช่อง สังกัดสถาบันการศึกษาและพัฒนาต่อเนื่องสิรินธร**. นครราชสีมา: ศูนย์พัฒนาบุคลากรสังกัดสถาบันการศึกษาและพัฒนาต่อเนื่องสิรินธร กรมการศึกษานอกโรงเรียน.
- วิลาลย์ รักพร้า. (2548). **การประเมินผลการให้บริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่**. รายงานการค้นคว้าแบบอิสระเชิงวิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. (2551). **สรุปผลการดำเนินโครงการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอสว่างดินแดง จังหวัดสกลนคร**. กรุงเทพฯ: ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กระทรวงศึกษาธิการ.

- สมมิตร สรรพอำไพ. (2541). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราช กุมารี” ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. (2549). **มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549**. สืบค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2554, จาก <http://tla.or.th/standard.htm>
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2541). **แผนการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2541**. กรุงเทพฯ: ศรีเมืองการพิมพ์.
- สุกัญญา ตันติกุลยาภรณ์. (2523). **ความต้องการการบริการและกิจกรรมจากห้องสมุดประชาชนในเขตเทศบาลเมืองภูเก็ต**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์. (2521). **บรรณารักษศาสตร์ภูมิหลัง**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุพรรณี วราทร. (2528). **ห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภิญา ลีป๋อน้อย. (2546). **ปัญหาและปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสังกัดศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัดอุดรธานี**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อรอนงค์ พลดชา. (2539). **ความคิดเห็นการใช้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอลาดหลุมแก้วของนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นโดยวิธีเรียนทางไกล ปีการศึกษา 2538**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาเขตกรรณ์.
- An Chomhairle Leabharlanna. (2003). **A Public Space for All: Use and Non-Use of Public Librarties**. Retrieved August 4, 2010, from http://www.Librarycouncil.ie/publicitions_archive/pdf/library_council_TNS_mrbi_survey_results.pdf
- Beermer, J.; DeCesare, M.; & Jafar, A. (2002). **Springfield Board of Library Commissioners: Archived Study 2002 UMASS User Survey**. Retrieved August 4, 2010, from <http://www.springfieldlibrary.org/usersurvey.html>
- Buchanan, S.; & Cousins, F. (2012, February). Evaluation the Strategic Plans of Public Libraries: An Inspection-based Approach. **Library & Information Science Research**. 34: 125-130.
- Harrod, L. M. (1977). **The Librarians' Glossary**. 4th ed. London: Andre Deutsch.
- Hemmeter, J. A. (2006, October). Household Use of Public Libraries and Large Bookstores. **Library & Information Science Research**. 28(4): 595-616.
- International Federation of Library Associations and Institutions. (2001). **The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development**. Munchen: K.G. Saus.
- Krejcie, R.V.; & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**. 30(3): 607-610.
- Landau, T., ed. (1966). **Encyclopedia of Librarianship**. 3rd ed. London: Bower & Bows.

Most, L. R. (2009). **The Rural Public as Place in North Florida: A Case Study.**
Dissertation Ph.D. (Library and Information Studies). Florida: The Florida State
University.