

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเสกกา จังหวัดหนองคาย ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอเอกสารและงานวิจัยดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจ

- 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
- 1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- 1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 1.4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการห้องสมุด

- 2.1 ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ
- 2.2 ด้านการบริการหนังสือและสื่อทัศนศึกษา
- 2.3 ด้านอาคารสถานที่และอำนวยความสะดวกทั่วไป
- 2.4 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่
- 2.5 ด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน

3. ห้องสมุดประชาชน

- 3.1 ความหมายของห้องสมุด
- 3.2 ความหมายของห้องสมุดประชาชน
- 3.3 ความสำคัญของห้องสมุดประชาชน
- 3.4 ประวัติและพัฒนาการของห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย
- 3.5 วัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชน
- 3.6 ลักษณะของห้องสมุดประชาชนที่ดี
- 3.7 การประชาสัมพันธ์งานห้องสมุดประชาชน
- 3.8 การบริการของห้องสมุดประชาชน
- 3.9 องค์ประกอบที่สำคัญในการจัดบริการ
- 3.10 การจัดกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน
- 3.11 ปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน
- 3.12 คุณลักษณะของบุคลากรห้องสมุด

4. ห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. ความพึงพอใจ (Satisfaction)

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตามที่ถูกวิจัยได้ศึกษาจาก เอกสาร ตำรา งานวิจัยอื่นๆ มีผู้ศึกษาค้นคว้าหลายคนได้สรุปความหมาย ของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

ลักษณะ สรวิวัฒน์ (2539 : 132) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พฤติกรรมที่สนองความต้องการของมนุษย์ และเป็นพฤติกรรมที่นำไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

สุชา จันทร์เอม (2541 : 17) ความพึงพอใจ หมายถึง พฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นโดยแรงขับของแต่ละคน และมีแนวโน้มมุ่งสู่จุดหมายปลายทางอย่างใดอย่างหนึ่งทำให้เกิดความต้องการ

ประสาธ อิศรปริดา (2541 : 300) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พลังที่เกิดจากพลังทางจิตที่มีผลไปสู่เป้าหมายที่ต้องการและหาสิ่งที่ต้องการมาตอบสนอง

เน่งน้อย พงษ์สามารถ (2529 : 259) ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ต่อสิ่งต่าง ๆ 3 อย่าง คือ ปัจจัยเกี่ยวกับงานโดยตรงลักษณะเฉพาะเจาะจงของแต่ละคน และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งอยู่นอกหน้าที่การทำงาน

มอร์ส (Morse. 1958 : 27) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง สภาพของสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

สเตาส์ และ เซลเลส (Stuass and Sayles. 1960 : 119–120) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

เฟรนช์ (French, 1964 : 28-29) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจ หมายถึง บุคคล จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ถ้าสภาพของงานดี ซึ่งหมายถึง การมีตำแหน่งที่ดีมีรายได้ เพียงพอกับการดำรงชีวิตมีความมั่นคง ในหน้าที่การงานซึ่งก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และให้บุคคลสามารถปรับปรุงบุคลิกของตนให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายใน และภายนอก องค์กรได้

เดวิส (Devis, 1964 : 83) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสัมพันธ์ ระหว่างความคาดหวังกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

กู๊ด (Good, 1973 : 27) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจาก ความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการ ตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลงความพึงพอใจก็เกิดขึ้น และในทาง กลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับผลการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะ เกิดขึ้น

จากความหมายดังกล่าวพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือ ความมีเจตคติที่ดีของบุคคลนั้นๆ เมื่อได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังและตรงความ ต้องการของตนเองแล้วทำให้เกิดความรู้สึกดีต่อสิ่งนั้นๆ

1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การให้บริการห้องสมุดประชาชนเป็นบริการสาธารณะประเภทหนึ่งซึ่งมีความ เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนับว่ามีความสำคัญ ยิ่ง เพราะบ่งชี้ได้ว่าบริการสาธารณะดังกล่าวประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการมีนักวิชาการ ไว้ให้ความหมายหลายท่าน ดังนี้

วัลลภา ชายหาด (2535 : 65) ได้กล่าวความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการ บริการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ 4 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

รัตนา สวาสติพันธ์ (2539 : 6) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็น ที่เกิดจากการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจ ให้เกิดความพึงพอใจใน งานด้วยเงินและรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้นประสบผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับ

สามารถทำด้วยตนเองและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ถ้าหน่วยงาน ออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในงานแล้ว หน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจาก พนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติเต็มใจทำงานมากขึ้น

นนท์ ภักดีพันธ์ (2547 : 15) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อบริการสาธารณะว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน การปกครองท้องถิ่น โดยพื้นฐานมาจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงและการประเมินผล นี้ก็จะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคล เกณฑ์ที่ตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจของ บุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของ การให้บริการนั้น

การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิด เกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้ (นนท์ ภักดีพันธ์. 2547 : 16)

1. ความพึงพอใจของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่าง บริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งของ แหล่งบริการและการเดินทางที่สะดวก
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับยอมรับว่าให้ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสามารถ ของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ การยอมรับคุณภาพการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่นักวิชาการหลายท่าน กล่าวไว้ข้างต้นพอสรุปได้ว่า เป็นความรู้สึกหรือสภาพทางอารมณ์ในทางที่ดีของผู้รับบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินการรับรู้พฤติกรรมบริการและสภาพสิ่งแวดล้อม โดยรวม บุคคลจะเปรียบเทียบว่าการบริการที่เกิดขึ้นจริงสอดคล้องกับสภาพที่ควรจะเป็น หรือตอบสนอง ความต้องการของตนได้มากน้อยเพียงใด ความพึงพอใจในการให้บริการดังกล่าวจึงอาจประกอบ ด้วย อรรถาธิบายของคู่มือผู้ให้บริการ รวมทั้งความซื่อสัตย์สุจริต การไม่เรียกร้องผลประโยชน์ จากผู้รับบริการ การบริการด้วยความเสมอภาค สามารถนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาความ พึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน

1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

การสร้าง ความพึงพอใจให้บุคคลเกิดความประทับใจ และพึงพอใจในสิ่งต่างๆ ได้นั้นจำเป็นจะต้องเรียนรู้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการโน้มน้าวจิตใจให้บุคคล มีความรู้สึกผูกพันและพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้สัมผัสทั้ง โดยตรงและโดยอ้อม

ทฤษฎีการสร้างแรงจูงใจ เป็นทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวกับลักษณะและความต้องการของบุคคล สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจของสมาชิกห้องสมุดประชาชนได้ ประกอบด้วยทฤษฎีที่สำคัญ 3 ทฤษฎี ได้แก่

1.3.1 ทฤษฎีการกระตุ้น – คำจูงของเฮอรัชเบอร์ก (The Motivation Theory)

เฮอรัชเบอร์ก (Herzberg, 1959 : 113-115) ได้ศึกษามูลเหตุในการสร้างแรงจูงใจ แนวคิดทฤษฎีเชื่อว่า ผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจ ย่อมจะขึ้นอยู่กับแรงกระตุ้นทั้งภายในภายนอกทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ซึ่งสรุปได้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่มีความสัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าว คือ

1) ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factor) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 5 ประการ ได้แก่

1.1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการทำงานให้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหาและป้องกันปัญหาต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นได้ รวมถึงการแสดงผลหนึ่งสิ่งใดที่ส่งผลให้เห็นถึงผลงานของบุคคลได้

1.2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่บุคคลใดได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลที่ตนเกี่ยวข้อง ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบการยกย่องชมเชย การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือการการได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น

1.3) ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงานที่ทำ

1.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

1.5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กรในทางที่สูงขึ้น

2) ปัจจัยคำจูง (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มี 11 ประการ ได้แก่

2.1) เงินเดือน (Salary) หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือน หรือความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้น

2.2) โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะที่เอื้อต่อวิชาชีพตนเอง

2.3) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinator) หมายถึง การติดต่อสื่อสารทั้งทางกิริยาและวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดี

2.4) สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง ปัจจัยต่างๆที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง การมีเลขานุการ การมีอภิสิทธิ์ต่างๆ

2.5) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Superior) หมายถึง การติดต่อสื่อสารในลักษณะคล้ายคลึงกับผู้ใต้บังคับบัญชา แต่เป็นไปในลักษณะผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความเคารพผู้บังคับบัญชา

2.6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with peers) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร

2.7) นโยบายและการบริหารงานบริษัท (Company Policy and Administration) หมายถึง การจำแนกบทบาท อำนาจหน้าที่และกำหนดนโยบายเด่นชัดเพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

2.8) สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพในการทำงาน อันได้แก่ ลักษณะสิ่งแวดล้อม ชั่วโมงการทำงาน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ

2.9) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in Personal Life) หมายถึง สถานการณ์บางประการของงานที่ส่งผลต่อชีวิตส่วนตัว เช่น การย้ายที่ทำงานใหม่ทำให้ต้องเดินทางไกล ครอบครัวยาก

2.10) ความมั่นคงในงาน (Job) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงานหรือความมั่นคงขององค์กร

2.11) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Techniques) หมายถึง ความรู้ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน และความยุติธรรมในการบริหารงาน ความเต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการนิเทศงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

สรุปผลการศึกษา ถึงความพึงพอใจในการทำงานของคน เฮอร์ชเบอร์ก พบว่า เมื่อคนงานได้รับความพึงพอใจในการทำงาน รักงานแล้ว สามารถที่จะทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ

สูง ก็ต่อเมื่อได้รับสนองความต้องการในปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยจำจนเพียงพอ ปัจจัยกระตุ้นเป็นปัจจัยที่เกิดจากตัวงานเอง เมื่อคนงานได้รับความสำเร็จในการทำงานหรือได้ได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ก็จะมีความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยจำจนนั้น เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้คนงานเกิดความกังวล หรือไม่พึงพอใจในการทำงาน เช่น ได้รับเงินเดือนไม่พอใช้ขาดความมั่นคงในการทำงาน หรือไม่พอใจในนโยบายการบริหารงานจะส่งผลกระทบต่อการทำงาน อาจทำให้ประสบผลล้มเหลวได้

สรุปแล้วองค์ประกอบทั้งสองด้านนี้เป็นสิ่งที่คนต้องการเพราะจะเป็นแรงจูงใจให้เกิดการทำงานหรือทำให้คนมีความสุขในการดำรงชีวิต เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติกิจกรรมทุกด้านทั้งต่อตนเอง สังคมชุมชนและสิ่งแวดล้อมอื่นๆ

1.3.2 ทฤษฎีของบาร์นาร์ด (Barnard's Theory)

บาร์นาร์ด (Barnard, 1968 : 339) ได้กล่าวว่า บุคคลจะมีความพึงพอใจต่อการทำงานหรือกิจกรรมนั้นๆ ขอมขึ้นอยู่กับการกระตุ้นของสิ่งจูงใจ 8 ประการ คือ

- 1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงินทอง สิ่งของ เครื่องมือเครื่องใช้ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการทำงาน
- 2) สิ่งจูงใจเป็นโอกาสของบุคคล ซึ่งไม่ใช่วัตถุสิ่งของ จัดเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยเหลือ ส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุเพราะสิ่งจูงใจประเภทนี้ไม่ได้เกิดกับทุกคนเสมอไป ได้แก่ ชื่อเสียง เกียรติยศ ตำแหน่ง การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ เป็นต้น
- 3) สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน เครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ อันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน
- 4) สิ่งจูงใจที่เป็นผลประโยชน์ทางอุดมคติ เป็นสิ่งจูงใจซึ่งอยู่ระหว่างความมีอำนาจที่สุดกับความหือแท้ ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานจะสนองตอบความต้องการของบุคคล ในด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือความรู้สึกร่วมกันการได้มีส่วนช่วยเหลือครอบครัวตัวเอง และผู้อื่น รวมทั้งได้แสดงความจริงใจต่อหน่วยงาน
- 5) สิ่งจูงใจที่เป็นความดึงดูดใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมงานในหน่วยงานซึ่งถ้าความสัมพันธ์นั้นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพัน และความพอใจร่วมงาน

6) สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการ และเจตคติของบุคคลเป็นการปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีการงาน ให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคลซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

7) โอกาสให้มีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง และเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานเกิดความรู้สึกร่วมในการทำงานเป็นส่วนหนึ่ง ของงานเกิดความรู้สึกเท่าเทียมกันจนมีกำลังใจในการทำงาน

8) สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการอยู่ร่วมกัน เป็นความพอใจของบุคคลในด้านสังคมจะทำให้คนรู้สึกมีหลักประกันในชีวิตและมั่นคงในการทำงาน

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีการจูงใจของ บาร์นาร์ด ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อการดำรงชีวิตโดยสิ่งจูงใจเป็นเงิน สิ่งของ และการจัดสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี เป็นการตอบสนองความต้องการทางกาย ให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจ ส่งเสริมความเท่าเทียมกัน การให้โอกาสร่วมแสดงความสามารถ และความคิดเห็น เป็นการตอบสนองความต้องการด้านจิตใจได้อย่างเต็มที่

1.3.3 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Needs Hierachy)

มาสโลว์ (Maslow, 1970 : 69-91) ได้ศึกษาและตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการสนองแล้วจะมีความต้องการอย่างอื่นเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจอีกต่อไป แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจแทน และยิ่งแบ่งขั้นของความต้องการพื้นฐานมนุษย์ (Hierarchy of Needs) ออกเป็น 5 ลำดับ ได้แก่

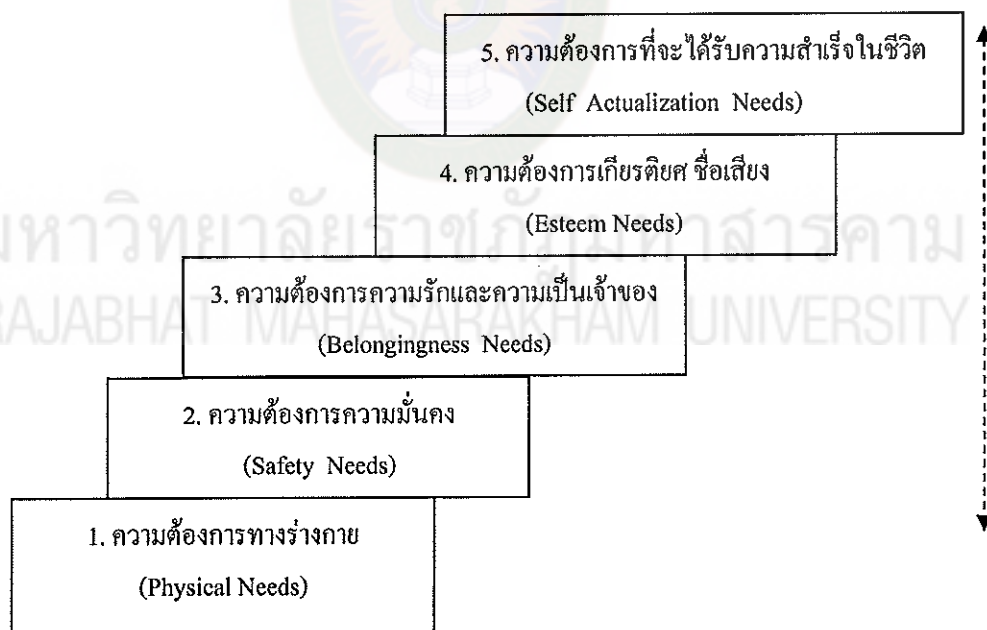
1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิตได้แก่ ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้การตอบสนอง เมื่อได้รับการตอบสนองในด้านความจำเป็นพื้นฐานเป็นที่น่าพอใจแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้นไปและความต้องการดังกล่าวจะเป็นเครื่องกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์

2) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safety Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย ความเจ็บปวดและความสูญเสียทางเศรษฐกิจ ความต้องการด้านนี้มีสองแบบ คือ ต้องการความปลอดภัยด้านร่างกายและจิตใจ และความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ

3) ความต้องการทางสังคม (Social or Belongingness Needs) เป็นความต้องการที่จะอยู่เข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคมความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน เช่น ต้องการเป็นสมาชิกของสังคมหนึ่งๆ ต้องการการยอมรับ ต้องการการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านต่างๆ มีความรู้สึกที่ตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ทั้งนี้เพราะคนมีนิสัยชอบอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม

4) ความต้องการที่ได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) หมายถึง ความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือ ต้องการเป็นบุคคลที่มีคุณค่าให้คนอื่นยกย่อง ให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตน อยากเด่นในสังคมรวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถความเป็นอิสระและเสรีภาพ ความต้องการด้านนี้ เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับ ความมั่นใจในตนเองและได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นทางสังคม

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ส่วนมากจะเป็นการอยากจะเป็นอยากจะได้ตามความคิดของตน หรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตัวเองเป็นอยู่ในปัจจุบัน และมีความสุขอยู่กับสิ่งที่ตนเองได้ทำ (แผนภูมิที่ 1)



----- Lower Order Needs ----- Higher Order Needs -----

แผนภูมิที่ 1 ลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์

ที่มา : พนมไพร ไชยงค์ (2542 : 153)

ตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ชั้นตอนของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน บุคคลแต่ละคนจะปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับการบำบัดความต้องการในแต่ละชั้นตอนที่เกิดขึ้น การจูงใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีความต้องการตามลำดับขั้นที่แตกต่างกันไปและความต้องการในแต่ละชั้นจะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใดนั้น ก็ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับนั้นๆด้วย

1.4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการเกิดความพึงพอใจของมนุษย์นั้น มีผู้ศึกษาไว้หลายท่านพอสรุปได้ ดังนี้

แมงน้อย พงษ์สามารถ (2529 : 260) กล่าวไว้ว่า ตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงานแต่ละงานจะไม่เหมือนกัน ปัจเจกบุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งต่างๆ ที่ไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน ความแตกต่างส่วนบุคคลในทุก ๆ ด้านอาจเป็นตัวกำหนดปัจจัยที่แตกต่างกันได้ แต่โดยทั่วไปปัจจัย ที่มีผลต่อความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจของบุคคลมักจะเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใด ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. โอกาสก้าวหน้า
3. ความน่าสนใจของงาน
4. ลักษณะการติดต่อของหัวหน้างาน
5. องค์การฝ่ายบริหาร
6. เนื้อหาเฉพาะของงาน
7. การบังคับบัญชา
8. ค่าจ้าง
9. ความหมายทางสังคม
10. สภาพการทำงาน
11. การสื่อสาร
12. ชั่วโมงการทำงาน
13. ความยากง่ายของงาน
14. ผลประโยชน์ต่าง ๆ จากการทำงาน

กิลเมอร์ (Gilmer. 1971 : 280-283) ได้สรุปองค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ได้แก่

1. ลักษณะของงานที่ทำ องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติหรือไม่หากได้ทำงานตามที่เขานัดก็จะเกิดความพึงพอใจ

2. การนิเทศงาน มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการนิเทศที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้พบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย

3. ความมั่นคงในงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่มีความรู้มากจะมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูง

4. เพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน ซึ่งพบว่าคนที่มีความรู้มากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงมากกว่าคนที่มีความรู้ต่ำ

5. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง สี เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่นๆ ของสภาพการทำงาน และในระหว่างผู้หญิง โดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้วจะเห็นชั่วโมงในการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

6. ค่าจ้าง องค์ประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจผู้ชายจะเห็นว่าค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน เช่นการได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับสิ่งตอบแทนจากความรู้ความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้น ความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม องค์ประกอบนี้เกี่ยวกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้ ถ้างานได้ผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญมากกว่าผู้ชาย

9. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับ-ส่ง ข้อสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายนอกและภายในหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ เป็นต้น

จากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่นักวิชาการกล่าวไว้ข้างต้น สามารถนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการห้องสมุดประชาชน ความพึงพอใจของบุคคลที่จะเกิดขึ้นได้ก็ด้วยความสำเร็จของงาน การได้รับการยกย่อง การได้รับสิ่งจูงใจ และการได้รับโอกาสที่จะก้าวหน้า การมีส่วนร่วมในการแสดงออกในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านความรู้ความสามารถ และตอบสนองความต้องการของสมาชิกกลุ่มเป้าหมายได้ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นสุข และพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ ต่อไป

2. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการห้องสมุด

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดประชาชน จำแนกตามกรอบแนวคิด 5 ด้านของเรณู เปียชื่อ ดังนี้

2.1 ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ

มีนักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายของคำว่า กิจกรรมและนิทรรศการ ดังนี้

อัมพร พรหมเหล่า (2542 : 254) ให้ความหมายของกิจกรรมห้องสมุดประชาชนว่า หมายถึง งานที่นอกเหนือจากงานประจำ ที่ห้องสมุดประชาชนจัดให้มีขึ้นทั้งระยะสั้นและระยะยาว ทั้งอยู่ภายในและภายนอกห้องสมุด เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมประชาชนให้เกิดความสนใจใฝ่ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากแหล่งสารนิเทศต่างๆ และหรือจากห้องสมุดประชาชนแห่งนั้นด้วย ทั้งนี้ก็เพื่อให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้และศึกษาตลอดชีวิต มีความจำเป็นที่จะต้อง

จัดกิจกรรมเพื่อให้บริการประชาชนและประชาชนจะต้องได้รับสิ่งต่างๆ จากห้องสมุด โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 ประการ คือ

1) จัดห้องสมุดให้เป็นแหล่งให้การศึกษา (Education) ของชุมชน ส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดเป็นคนคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น และนำความรู้ที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

2) ให้ข่าวสารข้อมูลและความรู้ (Information) แก่ประชาชนเนื่องจากสังคมปัจจุบันเป็นสังคมข้อมูลข่าวสาร โดยได้รับความรู้จากข้อมูลข่าวสารอย่างหลากหลายจากแหล่งเรียนรู้ที่ไม่จำกัด

3) เพื่อการค้นคว้าและวิจัย (Research) เพราะห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมสรรพวิชาทุกแขนงจึงเป็นแหล่งค้นคว้าจากสื่อเอกสารสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศนศึกษา

4) เพื่อความจรรโลงใจ (Inspiration) ห้องสมุดจะต้องจัดสื่อที่มีเนื้อหาอ่านแล้วก่อให้เกิดความดีงามในจิตใจ มีจิตใจขึ้นบาน

5) เพื่อความเพลิดเพลิน (Recreation) นอกจากให้ความรู้ความซาบซึ้งจากการอ่านแล้ว ยังต้องให้รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ได้รับความเพลิดเพลินจากการอ่าน

กิจกรรมที่จัดต้องสนองกลุ่มเป้าหมายทุกเพศ ทุกวัย โดยแยกประเภทกิจกรรมเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ได้แก่ การแนะนำการอ่าน การเล่าเรื่องหนังสือ การเล่านิทาน การอภิปราย การโต้ว่าที่ การสาธิตเพื่อการอ่าน การประกวดยอดนักอ่านหรือกิจกรรมยอดนักอ่าน เป็นต้น

2) กิจกรรมพิเศษ ได้แก่ การจัดชมรม บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ กิจกรรมเพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด กิจกรรมสำหรับการบริการพิเศษ เป็นต้น

ความหมายของกิจกรรมห้องสมุด คือ งานต่างๆ ที่บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น โดยความร่วมมือของคณะกรรมการห้องสมุด เพื่อเป็นการส่งเสริมบุคคลในด้านการอ่านและการค้นคว้า และกระตุ้นให้เกิดความสนใจต่อการใช้บริการของห้องสมุด กิจกรรมที่จัดต้องเป็นประโยชน์และสอดคล้องกับความสนใจต่อ เพศ วัย อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้ใช้บริการห้องสมุด การเลือกกิจกรรมจะต้องให้เหมาะกับผู้ใช้บริการ กิจกรรมที่ควรจัดบริการในห้องสมุดประชาชน ได้แก่ การจัดป้ายนิเทศ การจัดนิทรรศการ การเล่าเรื่องหนังสือ การแนะนำหนังสือ การเล่านิทาน การแสดงหุ่น การฉายวีดิทัศน์และภาพนิ่ง การอภิปราย การโต้ว่าที่ การแสดงปาฐกถา การสาธิต การตั้งชมรมห้องสมุด การประดิษฐ์วัสดุจากการอ่าน การแข่งขันตอบปัญหา การประกวด การแสดงละคร เป็นต้น

การจัดนิทรรศการ คือ การใช้สื่อหรืออุปกรณ์เพื่อการถ่ายทอดในเผยแพร่งาน เพื่อการศึกษาและการโฆษณา เช่น การนำเอาภาพถ่าย ภาพเขียน สติติ แผนภูมิ หรือวัสดุ กราฟฟิคอื่นๆ เช่น ของจริง หุ่นจำลอง ภาพยนตร์ ภาพนิ่ง มาจัดประกอบการบรรยาย การอภิปราย และการสาธิตในเรื่องต่างๆที่ประชาชนสนใจ ซึ่งจะให้ผลดีต่อคนหมู่มาก เพราะการจัดตั้งการแสดงผลนิทรรศการจะสามารถอยู่ได้นาน และประชาชนหมุนเวียนกันไปดูซึ่งไม่ จำกัดเวลาการจัดนิทรรศการมีวัตถุประสงค์หลัก คือ

1. เพื่อจูงใจให้มีผู้เข้ามาใช้หนังสือในห้องสมุดมากขึ้น
2. เพื่อให้ห้องสมุดอยู่ในความสนใจและความนิยมของผู้ใช้
3. เพื่อแสดงให้ผู้ใช้ทราบถึงบริการและวัสดุอุปกรณ์ของห้องสมุด
4. เพื่อเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลและกิจกรรมของห้องสมุด
5. เพื่อเพิ่มบรรยากาศและความมีสีสันให้แก่ห้องสมุด

การจัดนิทรรศการของห้องสมุดประชาชนจัดมี 2 ประเภท คือ (นงเยาว์ ไตใจ. 2541 : 366-372)

1. นิทรรศการแสดงเรื่องราวของห้องสมุด เช่น การจัดแสดงหนังสือใหม่ การจัดแสดงหนังสือในสาขาวิชา การจัดแสดงหนังสือตามเหตุการณ์สำคัญ และการจัดนิทรรศการ วันสัปดาห์ห้องสมุด เป็นต้น

2. นิทรรศการแสดงเรื่องที่น่าสนใจทั่วไป เช่น จัดตามวันสำคัญต่างๆ จัดตามเทศกาล จัดตามวันครบรอบปีเรื่องต่างๆ

หลักในการจัดนิทรรศการควรพิจารณาองค์ประกอบในการจัด ดังนี้ (เรณู เปียชื่อ.

2538 : 147)

1. วัตถุประสงค์ในการจัด จัดเพื่ออะไร หากจัดเกี่ยวกับเรื่องทางการศึกษา วัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้แก่ประชาชนให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

2. ผู้ชมนิทรรศการ เป็นกลุ่มเป้าหมายกลุ่มใดความสนใจเนื้อหาให้ตรงกับ กลุ่มเป้าหมาย

3. เนื้อเรื่อง ที่นำเสนอในการจัดพิจารณาให้บริการ ให้เหมาะสมกับผู้มาใช้ บริการในแต่ละครั้ง

2.2 ด้านการบริการหนังสือและสื่อโสตทัศนศึกษา

การบริการและกิจกรรม เป็นคำที่มักใช้คู่กันในเรื่องของการดำเนินงานห้องสมุด จะแยกกันไม่ค่อยออก แบ่งการบริการออกเป็น 2 พวก คือ

กิจกรรมบริการ คือ การจัดบริการและกิจกรรมโดยวิธีการต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่นๆ ได้แก่

1. การมีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ได้ศึกษาวิชาบรรณารักษศาสตร์ มาทำหน้าที่บรรณารักษ์เพื่อให้บริการ

2. จัดหนังสือไว้ให้เป็นระบบ สะดวกในการค้นหา
3. มีการบริการหนังสืออ้างอิง หนังสือสำหรับเด็กและสำหรับผู้ใหญ่
4. จัดโต๊ะเก้าอี้ สำหรับนั่งอ่าน ศึกษาค้นคว้าทั้งเป็นกลุ่มและเป็นรายบุคคล
5. เก็บสถิติผู้ใช้ห้องสมุด และจำนวนหนังสือที่ถูกยืม
6. จัดบริการเป็นระบบ การเน้นอำนวยความสะดวก
7. จัดที่สำหรับอ่านหนังสือพิมพ์และวารสารออกต่างหาก
8. จัดบริการโทรศัพท์สมุดให้บริการ
9. มีห้องประชุมให้ผู้ประสงค์จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

กิจกรรมส่งเสริมการอ่านและสันตนาการ คือ การจัดให้บริการที่มีกิจกรรมเสริมที่หลากหลาย เพื่อความสนุกในการค้นคว้า มีดังนี้ (ปิยะนุช สุจิต. 2542 : 198)

1. การจัดแสดงหนังสือใหม่ ทำบรรณนิทัศน์
2. หาวิธีการให้ประชาชนรู้จักวิธีการใช้ห้องสมุด เช่น การปฐมนิเทศ ทำเอกสารแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด

3. ส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
4. มีนโยบายส่งเสริมให้ประชาชนใช้ห้องสมุดเพิ่มขึ้น
5. ให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการ
6. จัดนิทรรศการให้ความรู้ข่าวสารที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ของโลก
7. แนะนำหนังสือที่ดีและมีประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต
8. จัดให้มีการเล่นเกมส์ การประกวดต่างๆ เช่น ประกวดร้องเพลง คัดลายมือ

วาดภาพ เรียงความ อ่านภาษาอังกฤษ อ่านทำนองเสนาะ หรือมีการแข่งขันการอ่านหนังสือเร็ว หาหนังสือเร็ว

ประเภทของการจัดบริการ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยไม่จำกัดเพศ วัย อาชีพและระดับการศึกษา โดยมีข้อจำกัดของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการบางประการจึงควรจัดบริการเป็น 5 ประเภท เพื่อแก้ปัญหาการไม่ใช้ห้องสมุดของประชาชน (เรณู เปียชื่อ. 2538 : 110) คือ

ใกล้ชิด และรู้สึกว่าห้องสมุดเป็นของพวกเขาทุกคน ทุกคนเป็นเจ้าของ และมีส่วนร่วมในการพัฒนา
กิจการของห้องสมุด ฉะนั้น ห้องสมุดประชาชนจึงต้องจัดบริการพิเศษแก่ชุมชนอีก 4 ลักษณะ
ได้แก่ (นงเยาว์ โตใจ. 2541 : 341-358)

1. การจัดห้องสมุดเป็นศูนย์การเรียนรู้ชุมชน
2. การจัดห้องสมุดเป็นศูนย์ประชาคม
3. การจัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่
4. การให้บริการแก่โรงเรียนในชุมชน

2.3 ด้านอาคารสถานที่และการอำนวยความสะดวกทั่วไป

ห้องสมุดประชาชนโดยหน้าที่หลัก คือ บริการประชาชน ทุกเพศ ทุกวัย และ
ทุกระดับความรู้ ฉะนั้นผู้ใช้บริการห้องสมุดมีตั้งแต่วัยเด็กถึงวัยชรา การจัดห้องสมุดให้ดึงดูด
ความสนใจแก่ประชาชนจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องเลือกสรร สถานที่ตั้งอาคาร ตกแต่ง
บริเวณทั้งภายในภายนอก และต้องมีลักษณะอาคารห้องสมุดประชาชนที่ดี คือ

1. มีความสะดวกแก่ผู้ใช้และผู้ปฏิบัติงาน
2. ลักษณะภายในอาคารมีการติดต่อถึงกัน โดยสะดวก ไม่ควรกั้นห้องถ้าไม่
จำเป็น เว้นแต่ปรับปรุงเพื่ออำนวยความสะดวกและสวยงาม
3. ใช้วัสดุก่อสร้างที่มีคุณภาพดี คงทนถาวรและมีความปลอดภัย
4. ผนังและเพดานควรทาสีอ่อนซึ่งมองแล้วสบายตา
5. ผนังและเพดานใช้วัสดุเก็บเสียง
6. พื้นห้องสมุดควรปูด้วยกระเบื้องยางชนิดหนา ซึ่งเป็นวัสดุที่รักษาและ
ทำความสะอาดได้ง่าย และเก็บเสียง
7. แสงสว่างภายในห้องต้องเพียงพอ ควรมีม่านปรับแสงจากภายนอกและมีไฟบนเพดานเพื่อให้ความสว่าง
8. หลังคาและลักษณะอาคารที่สามารถกันแดดและกันฝนได้ดี
9. อาคารถ่ายเทได้สะดวก
10. อาคารสามารถปรับให้ติดตั้งเครื่องปรับอากาศได้ใน โอกาสที่ห้องสมุด
มีงบประมาณเพียงพอ
11. มีห้องอ่านเฉพาะสำหรับผู้ที่ต้องการสูบบุหรี่
12. สามารถปรับปรุงและขยายต่อไปในอนาคตได้
13. รูปร่างลักษณะของอาคารเข้ากับสภาพแวดล้อมและอาคารอื่นๆ ที่ใกล้เคียง

1. การบริการภายนอก
2. การบริการภายใน
3. การบริการเชิงรุก
4. การบริการห้องสมุดเคลื่อนที่
5. การบริการพิเศษ

การบริการห้องสมุด หมายถึง การจัดการบริการและกิจกรรมโดยวิธีต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การจัดการกระบวนการเรียนการสอนให้เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการและการช่วยเหลือผู้ให้บริการ เพื่อให้ได้สื่อความรู้ทุกชนิดทุกประเภท ให้กับผู้ใช้ห้องสมุด

การบริการห้องสมุดประชาชน คือ การจัดหาข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ให้สะดวกแก่การใช้ข้อสนเทศต่าง ๆ เหล่านั้นไม่ได้หมายความเฉพาะสิ่งที่อยู่ในรูปของหนังสืออย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงสิ่งที่อยู่ในรูปของสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และโสตทัศนวัสดุทุกประเภท

ดังนั้นจึงรวมไปถึงวิธีการทุกอย่างที่จะทำให้ผู้ใช้ห้องสมุด ได้ข้อสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ทั้งนี้ได้แบ่งประเภทของสื่อได้ 2 ประเภท คือ (ปิยะนุช สุจิต, 2542 : 208)

1. สื่อประเภทสิ่งตีพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ เช่น หนังสือวิชาการ หนังสืออ้างอิง หนังสือแบบเรียน ประมวลการสอน หลักสูตรและคู่มือครู หนังสือสำหรับเด็ก นวนิยาย เรื่องสั้น วารสารและหนังสือพิมพ์ จุลสาร และกฤตภาค เป็นต้น
2. สื่อประเภทไมตีพิมพ์ ได้แก่ แผนภูมิ แผนภาพ สไลด์ สิ่งจำลองของตัวอย่าง เทปเสียง รายการวิทยุ วิดีทัศน์ รายการโทรทัศน์ เป็นต้น

การบริการและการจัดกิจกรรมควรจะจัดควบคู่กัน งานบริการมุ่งเน้นความสะดวกสบายของผู้ใช้ ส่วนงานกิจกรรมเป็นงานเสริมให้ผู้ใช้พึงพอใจต่อห้องสมุด และได้รับสาระประโยชน์จากห้องสมุดด้วยวิธีการต่าง ๆ บทบาทของห้องสมุดประชาชนสามารถจัดแบ่งงานบริการได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. บริการสำหรับผู้ใช้อาคารโดยตรง คือ การบริการที่ห้องสมุดสามารถจัดให้แก่ผู้ใช้เป็นประจำ ได้แก่ บริการจ่าย-รับหนังสือ บริการจองหนังสือ บริการหนังสือสำรอง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด บริการจัดทำรายชื่อหนังสือและบทความ
2. บริการสำหรับชุมชน ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับชุมชนมาก สำหรับการจัดห้องสมุดแนวใหม่ ต้องการให้ห้องสมุดบริการชุมชนให้มากที่สุด ใ้บุคคลในท้องถิ่นมีความ

14. มีทางฉุกเฉินเมื่อเกิดอัคคีภัย หรือภัยอื่น ๆ

15. มีลักษณะสวยงาม และดึงดูดความสนใจ

การจัดบริเวณภายนอกและภายใน ตามแนวคิดของกรมการศึกษาออกโรงเรียน
คือ (อัมพร พรมเหล่า. 2542 : 91-106)

1. ควรมีประตูเข้า-ออก ทางเดียวเพื่อสะดวกในการควบคุมหนังสือและเช็ค
จำนวนผู้ใช้บริการ

2. มีโต๊ะรับ-จ่ายหนังสือ และจัดเป็นระเบียบเรียบร้อย

3. มีผู้บัตร์รายการ ควรตั้งอยู่ในที่มองเห็นได้ชัด

4. มีตู้หรือชั้นหนังสือ

5. ชั้นวางหนังสือและวารสาร

6. มุมเฉพาะกิจ เป็นมุมที่ควรจัดหนังสือไว้บริการเฉพาะเรื่อง

7. มุมสีเขียว เป็นมุมที่จัดให้มีไม้ดอกไม้ประดับ

8. ป้ายนิทรรศการ เพื่อจัดในวันสำคัญต่าง ๆ

9. มุมสบาย อาจจัดไว้มุมใดมุมหนึ่ง เพื่อใช้เป็นที่พักผ่อน

10. เจ้าหน้าที่ควรจัดให้มีคำขวัญ คติเตือนใจ คำสุภาษิตและคำพังเพย

11. สถิติข้อมูลที่ประชาชนควรทราบ

12. ควรจัดหาเก้าอี้ไว้บริการ

13. รักษาความสะอาด บริเวณทั้งภายในภายนอกอย่างสม่ำเสมอ

14. มีบริเวณจัดนิทรรศการ

15. จัดให้มีห้องพิเศษต่าง ๆ เช่น ห้องอ่านหนังสือเด็ก ผู้ใหญ่ ห้องหนังสือ
อ้างอิง ห้องปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ห้องเก็บพัสดุ ห้องน้ำห้องส้วม

16. บริเวณภายนอกมีป้ายชื่อห้องสมุด ป้ายข้อความเชิญชวนต่างๆ ป้ายบอก
กิจกรรมที่จัดแต่ละวัน มีรั้วล้อมรอบบริเวณ มีถนนภายในมาตรฐาน มีต้นไม้ร่มรื่น

17. มีศาลาอ่านหนังสือ สนามเด็กเล่นและบริการอื่นตามความต้องการของ
ผู้ใช้บริการ ในโอกาสอันควร

2.4 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นหัวใจสำคัญของงานห้องสมุด การดำเนินงานจะบรรลุตามวัตถุประสงค์ของห้องสมุดได้นั้น ผู้ที่ทำหน้าที่บรรณารักษ์ควรจะหมั่นพัฒนา
บุคลิกภาพของตนเองและมีคุณสมบัติในการทำหน้าที่ให้บริการ ดังนี้

1. มีความรู้ด้านบรรณารักษ์ และงานการให้บริการห้องสมุดเป็นอย่างดี
2. มีจิตวิทยาในการพูดและติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น
3. มีอัธยาศัยดี ชอบช่วยเหลือผู้อื่น
4. มีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงานและผู้ใช้บริการห้องสมุด
5. มีความจำดี เพราะการติดต่อกับคนหมู่มาก ควรมีความจำดีและจำทรัพยากรของห้องสมุดได้ เช่น รายชื่อสิ่งพิมพ์ การปรับ และแม่ในกฎระเบียบ
6. มีความรอบคอบในงานที่ปฏิบัติ
7. มีอารมณ์ดีและแจ่มใสอยู่เป็นนิจ
8. มีความอดทน อดกลั้นต่อคำวิพากษ์วิจารณ์และการโต้แย้ง
9. เป็นคนมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพ สะอาด และทันสมัย
10. มีสุขภาพดีและไม่เป็นโรค
11. เป็นคนคล่องแคล่วว่องไว ไม่เฉื่อยชา
12. มีกิริยามารยาทดีเป็นที่ยอมรับในชุมชน
13. สามารถใช้ภาษาทั้งเขียนและพูดได้ถูกต้อง
14. รักการอ่านและชอบศึกษาค้นคว้า มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
15. มีความสามารถในการวิเคราะห์และแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้
16. รู้หลักการประชาสัมพันธ์ ที่ถูกต้อง

นอกจากนั้นบรรณารักษ์จะต้องเป็นคนตรงต่อเวลา มีความยุติธรรม รักความสะอาด และสวยงาม พึงพอใจในงานบริการ รู้จักใช้น้ำเสียงและคำลงท้าย สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี มีความกระตือรือร้นในงานห้องสมุด และที่สำคัญต้องมีความสนใจต่อผู้ใช้ เช่น ทักทายปราศรัยต่อผู้มาใช้บริการอย่างเป็นมิตร รับฟังปัญหาของผู้ใช้ต้องงานห้องสมุดอย่างตั้งใจ แนะนำวัสดุห้องสมุดแก่ผู้ใช้ได้เป็นรายบุคคล เป็นต้น (นงเยาว์ โทใจ. 2541 : 339-340)

2.5 ด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน

การจัดให้บริการห้องสมุดประชาชนเป็นศูนย์ข้อมูลชุมชน เพื่ออำนวยความสะดวกด้านอาคารสถานที่ ให้เป็นแหล่งพบปะสมาคมของประชาชน เป็นศูนย์กลางของชุมชนนั้นให้สามารถเข้ามาจัดกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งอาจจะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดโดยตรงหรือกิจกรรมอื่นๆ โดยอาศัยห้องสมุดเป็นแหล่งกลาง หรือใช้สถานที่ในการจัด บรรณารักษ์จะต้องเป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนจนทำให้เกิดความคุ้นเคย ผูกพันเป็นกันเอง และรู้สึกเป็นเจ้าของ เกิดความรับผิดชอบพร้อม มาจัดกิจกรรมสำคัญๆ ร่วมกันโดยไม่รู้สึก

จัดเงิน สามารถใช้บริการเป็นสถานที่จัดประชุม สัมมนา การแสดงผลภัณฑ์ชุมชน กิจกรรมของเด็กและครอบครัว และหรืออาจจัดเป็นสวนสุขภาพ สถานที่พักผ่อน ฉะนั้นห้องสมุดจึงถือว่าเป็นศูนย์กลางและศูนย์ข้อมูลของชุมชน ประกอบด้วยแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ของชุมชน ดังนี้ (นงเยาว์ โตใจ. 2541 : 360)

1. ข้อมูลสภาพทั่วไปของท้องถิ่น เช่น ภูมิประเทศ ลักษณะภูมิอากาศ ทรัพยากรธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น
2. ข้อมูลสังคมของท้องถิ่น เช่น ประชากร สาธารณสุข สถานที่ราชการ แหล่งบริการ ประวัติบุคคลสำคัญ เป็นต้น
3. ข้อมูลการเมืองการปกครองของท้องถิ่น เช่น ส่วนราชการ หัวหน้าส่วนราชการ ผู้นำท้องถิ่น กฎข้อบังคับท้องถิ่น องค์กรในท้องถิ่น เป็นต้น
4. ข้อมูลทางการศึกษาของท้องถิ่น เช่น จำนวนสถาบันทางการศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จำนวนและประเภทแหล่งวิทยากร อัตราการรู้หนังสือ จำนวนเด็กในวัยเรียน ทุกระดับ อัตราการเรียนต่อ วิทยากรพื้นบ้าน เป็นต้น
5. ข้อมูลทางวัฒนธรรมของท้องถิ่น เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณี สุภาษิต คำพังเพย ความเชื่อด้านไสยศาสตร์ ภาษา เชื้อชาติ โบราณสถาน โบราณวัตถุ พิพิธภัณฑสถาน หัตถกรรม เป็นต้น
6. ข้อมูลวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของท้องถิ่น เช่น พืชและสัตว์ของท้องถิ่น แร่ธาตุ เทคโนโลยีชาวบ้าน เป็นต้น
7. ข้อมูลทางการเกษตรของท้องถิ่น เช่น พืชสวน พืชไร่ การเลี้ยงสัตว์ การประมง การแปรรูปผลิตภัณฑ์ เป็นต้น
8. ข้อมูลด้านอุตสาหกรรมในท้องถิ่น เช่น สถานประกอบการ ได้แก่ จำนวน ประเภท และสถานที่ตั้ง ลักษณะของการประกอบการ เป็นต้น
9. ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจของท้องถิ่น เช่น อาชีพ รายได้ อัตราการว่างงาน อัตราการจ้างงาน องค์กรธุรกิจ เป็นต้น

3. ห้องสมุดประชาชน

3.1 ความหมายของห้องสมุด

ห้องสมุด ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Library มาจากศัพท์ภาษาละตินว่า Liberia มีรากศัพท์เดิมจากคำว่า Libber และภาษาฝรั่งเศสใช้คำว่า Bibliotheque มาจากคำภาษากรีก

Biblios แปลว่า หนังสือเช่นเดียวกับ คำว่า Library นี้เริ่มใช้เมื่อประมาณ 600 ปี คือ ราวปี ค.ศ. 1374 โดยบัญญัติไว้ในพจนานุกรมและให้คำนิยามไว้ว่า “A place where books were kept for reading study of reference” (ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. 2544 : 6)

มีผู้ให้ความหมายของคำว่า "ห้องสมุด" ไว้หลายความหมาย ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 (2538 : 883)

ห้องสมุดหมายถึง ห้องหรืออาคารที่มีระบบจัดเก็บ รวบรวม รักษา หนังสือ ประเภทต่าง ๆ ซึ่งอาจรวมทั้งต้นฉบับลายมือเขียน ไมโครฟิล์ม เป็นต้น เพื่อใช้เป็นที่ค้นคว้าหาความรู้

ถนอม โยวัง (2540 : 11) ห้องสมุด คือ สถานที่ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร จากสื่อประเภทต่างๆ แก่ประชาชนในชุมชนหรือท้องถิ่น ให้ความบันเทิงใจ เสริมสร้างทัศนคติและความคิดสร้างสรรค์

เอี่ยมพร ทักษณประสิทธิผล (2542 : 12) ห้องสมุด หมายถึง สถานที่เก็บรวบรวม และให้บริการวัสดุ หรือทรัพยากรสารสนเทศ แก่สมาชิก โดยมีบรรณารักษ์หรือนักสารนิเทศ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ ตั้งแต่จัดหา จัดเก็บและบริการ ตลอดจนดูแลบำรุงรักษาทรัพยากร สารนิเทศ ปัจจุบันอาจมีคำอื่นที่ใช้ในความหมายใกล้เคียงกับ คำว่า “ห้องสมุด” เช่น ใช้คำว่า ศูนย์สารนิเทศ สำนักหอสมุด สำนักบรรณสารสนเทศ การพัฒนา เป็นต้น

สรุปได้ว่า “ห้องสมุด” คือ สถานที่รวบรวมสรรพวิทยาต่างๆ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษาทุกชนิดที่อยู่ในลักษณะของสิ่งพิมพ์ และโสตทัศนวัสดุ อันเป็นผลผลิตจากสติปัญญาของมนุษย์ โดยมีเจ้าหน้าที่บรรณารักษ์เป็นผู้จัดหาและจัดเตรียมให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ได้ศึกษาค้นคว้า ตามความต้องการของแต่ละบุคคลด้วยความเสมอภาค นับเป็นสถาบันหนึ่งของสังคมที่ให้ความรู้แก่มนุษยชาติ ทั้งเรื่องอดีต ปัจจุบัน อนาคตอย่างต่อเนื่อง

3.2 ความหมายของห้องสมุดประชาชน

สำหรับความหมายของห้องสมุดประชาชนมีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ กัน ดังนี้

กรมการศึกษานอกโรงเรียน (2538 ก. : 29) ได้ให้ความหมายห้องสมุดประชาชนไว้ว่า ห้องสมุดประชาชน หมายถึง สถานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อประเภทสิ่งพิมพ์ ในบางแห่งอาจจัดการเรียนการสอนด้วยสื่อต่างๆ ได้แก่ สื่อโสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อทดลอง สื่อสาธิตและสื่ออื่นๆ ให้กับกลุ่มเป้าหมายในโครงการต่างๆ

เรณู เปียชื่อ (2538 : 109) กล่าวว่า ห้องสมุดประชาชนเป็นสถานที่รวบรวมสรรพวิชาความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ประชาชนทุกคนมีสิทธิเข้าไปศึกษา อ่านหนังสือ ค้นคว้าหาข้อมูล ข่าวสาร และวิชาความรู้ตามที่ต้องการ โดยมีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นผู้ให้บริการ และถือว่า “การบริการ” เป็นหัวใจของห้องสมุด

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (2541 : 11) ได้ให้ความหมายของห้องสมุดประชาชนไว้ว่า ห้องสมุดประชาชน หมายถึง ห้องสมุดที่จัดให้บริการแก่ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ทุกอาชีพ และทุกระดับการศึกษา จัดขึ้นโดยหน่วยงานรัฐให้เป็นส่วนหนึ่งของบริการทางการศึกษา ซึ่งรัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการ ทั้งนี้ไม่จำกัดสิทธิของภาคเอกชนหรือองค์กรต่างๆ ที่มีความศรัทธาจัดขึ้นเพื่อบริการสังคม

ปิยะนุช สุจิต (2542 : 4) กล่าวสรุปว่า ห้องสมุดประชาชน หมายถึง ห้องสมุดที่ตั้งอยู่ในชุมชน เป็นห้องสมุดที่ประชาชนมีสิทธิเข้าไปใช้บริการได้อย่างอิสระ ไม่จำกัดเพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนาหรือระดับการศึกษาหรือความคิดเห็นทางการเมือง เป็นห้องสมุดที่ประชาชนผู้เข้ารับบริการ ได้ใช้ประโยชน์เพื่อยกระดับการดำรงชีวิตประจำวันให้ดีขึ้น และรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ในอันที่จะส่งเสริมความผาสุกส่วนตัวและสังคม ส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนทางด้านงบประมาณจากรัฐบาล สำหรับห้องสมุดที่มีได้อยู่ในความควบคุมของรัฐ แต่มีจุดประสงค์เพื่อจัดตั้งขึ้นสำหรับบริการประชาชนโดยทั่วไป โดยไม่คิดค่าบริการก็จัดเป็นห้องสมุดประชาชนด้วย

กู๊ด (Good. 1973 : 399) ให้คำจำกัดความของห้องสมุดประชาชนไว้ว่า “ห้องสมุดประชาชนเป็นห้องสมุดที่ให้บริการแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนหนึ่ง หรือเขตใดเขตหนึ่งและได้รับการสนับสนุนทางการเงินบางส่วนหรือทั้งหมดจากเงินภาษีของประชาชน”

ฮาร์ดรอด (Harrod. 1987 : 636) ได้ให้ความหมายของห้องสมุดประชาชนไว้ว่า “ห้องสมุดประชาชน คือ ห้องสมุดที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นทั้งหมดหรือบางส่วนจากเงินภาษีของประชาชนการเข้าใช้บริการไม่จำกัดในเรื่องฐานะบุคคลให้บริการฟรีแก่ผู้ใช้

จากความหมายของห้องสมุดประชาชนข้างต้น มีผู้ให้คำนิยามไว้หลายคน ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ว่า ห้องสมุดประชาชน หมายถึง ห้อง อาคาร หรือแหล่งรวบรวมวัสดุเพื่อการศึกษาค้นคว้า ทุกชนิด จัดขึ้นเพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนหรือท้องถิ่นนั้นๆ โดยไม่จำกัด เพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนา และพื้นฐานความรู้

3.3 ความสำคัญของห้องสมุดประชาชน

ห้องสมุดประชาชนเป็นสถาบันสำคัญ ที่สามารถตอบสนองต่อการศึกษาหาความรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่องไปตลอดชีวิต องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) ได้ให้ความสำคัญแก่ห้องสมุดประชาชนเป็นอย่างมากมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2492 โดยประกาศว่า “ห้องสมุดประชาชนเป็นพลังของการศึกษาวัฒนธรรมและข่าวสารต่างๆ และเป็นแหล่งสำคัญที่ก่อให้เกิดสันติสุขและความเข้าใจระหว่างมวลชนและนานาชาติ” (ถัซยา เอ็อมฮูน. 2544 : 16)

บทบาทและความสำคัญของห้องสมุดประชาชนต่อการพัฒนาสังคมในด้านต่างๆ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ (ถนอม โยวัง. 2540 : 14)

1. ด้านการศึกษา ห้องสมุดประชาชนให้การศึกษิตตามแนวความคิดในการจัดการศึกษาตลอดชีวิตและสนับสนุนการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน โดยรวบรวมสรรพวิทยาการต่างๆ ไว้ในรูปแบบสื่อการศึกษา ทั้งให้ความรู้และความบันเทิง ส่งเสริมการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง และสามารถประยุกต์ความรู้ที่ได้นำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันและยังป้องกันการลืมนั่งสื่อและการสูญเปล่าทางการศึกษา
2. ด้านเศรษฐกิจ ห้องสมุดประชาชนมีส่วนส่งเสริมด้านเศรษฐกิจในลักษณะต่างๆ เช่น ช่วยแนะนำแนวทางในการประกอบอาชีพ ช่วยเพิ่มพูนความรู้ในการดำเนินอาชีพเพื่อทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานและมีรายได้เพิ่มมากขึ้น เป็นการประหยัดสำหรับผู้มีรายได้น้อยได้อ่านหนังสือคี่มีประโยชน์ หรือได้รับความบันเทิงโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม
3. ด้านวัฒนธรรม ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทสำคัญ ในการส่งเสริมวัฒนธรรมในลักษณะต่าง ๆ กัน เช่น เป็นศูนย์กลางให้ทราบการเปลี่ยนแปลง และความเคลื่อนไหวของวัฒนธรรม เป็นสถานที่รวบรวมสารสนเทศทางด้านศิลปวัฒนธรรม ส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมอันดีงามในทุกด้าน
4. ด้านสังคม ห้องสมุดประชาชนได้ให้บริการความรู้ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยและเปลี่ยนแปลงไปตามเหตุการณ์ ย่อมส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความรู้สามารถปรับตัวดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณภาพไม่ก่อให้เกิดปัญหาทางสังคม
5. ด้านการเมือง ห้องสมุดประชาชนเป็นสื่อกลางระหว่างรัฐกับประชาชน โดยอาศัยหนังสือและสื่อวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อติดต่อกับประชาชน เพื่อให้ทราบและเข้าใจแนวนโยบายแห่งรัฐ ปัญหาตลอดจนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศต่อไป

จากบทบาทและความสำคัญของห้องสมุดประชาชน ที่กล่าวไว้ข้างต้นจะเห็นว่าห้องสมุดประชาชนนั้นมีบทบาทสำคัญยิ่งในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านเศรษฐกิจ ด้านวัฒนธรรม ด้านสังคม และด้านการเมือง การปกครองของประเทศนั้นๆ ทำให้ประชาชนมีความรู้เท่าทันเหตุการณ์ปัจจุบัน และสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ในสังคมอย่างมีคุณภาพสมบูรณ์ทุกด้าน ซึ่งส่งผลในทางพัฒนาที่ดีทำให้สังคมและประเทศชาติเจริญรุ่งเรือง

เอ็ดมุนด์ ทักสันประสิทธิผล (2542 : 12-13) ได้กล่าวถึงความสำคัญของห้องสมุดประชาชน ไว้ดังนี้

1. ห้องสมุดประชาชนเป็นรวมทั้งความรู้ความบันเทิง ที่ผู้ใช้สามารถเลือกสรรได้อย่างเสรีตามความต้องการ ทำให้เป็นคนฉลาดทันเหตุการณ์
2. ห้องสมุดประชาชน ช่วยส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ทั้งนี้เพราะปัจจุบันห้องสมุดมีบริการสื่อไฮเทคทันสมัย เช่น วิทยุทัศน์ บริการวิดีโออิเล็กทรอนิกส์ บริการ Online ฯลฯ ผู้ใช้จะได้รับทั้งความบันเทิง และความรู้ในขณะเดียวกัน และสามารถติดต่อสื่อสารกับเพื่อนทุกมุมโลก
3. ห้องสมุดประชาชน ช่วยปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน ผู้ใช้ห้องสมุดที่ได้รับ ความบันเทิงมักจะติดใจกลับมาอ่านเรื่องอื่น ๆ ทำให้เป็นนิสัย เกิดความต้องการหนังสือเป็นอาหารสมองอีกอย่างหนึ่ง
4. ห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งสารนิเทศ ที่กว้างไกลรับใช้สังคม ที่เรียกว่า เอเวอร์ ออนเวอร์ด (Ever Onward) หมายถึง ผู้ใช้บริการสามารถท่องเที่ยวไปได้ไกลอย่างไม่มีขอบเขต เช่น บริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ใช้สามารถส่งจดหมายหรือรับข่าวสาร จากผู้ที่อยู่ไกลได้อย่างฉับไวจาก บริการ E-mail หรือสามารถสืบค้นสารนิเทศได้ทั่วโลก โดยใช้บริการ World Wide Web เป็นต้น
5. ห้องสมุดประชาชนเป็นสถานที่ไร้พรมแดน ผู้ให้บริการเต็มใจบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติเป็นมิตรภาพไร้พรมแดน (Friendship Beyond Frontiers) หมายถึง ทุกคนสามารถรับบริการได้อย่างเสมอภาค เป็นห้องสมุดปราศจากกำแพง (Library without wall)

3.4 ประวัติและพัฒนาการของห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย

ห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชนของกระทรวงศึกษาธิการในระยะแรก ได้สิ้นสุดลงเมื่อปี พ.ศ. 2471 เพราะหลังจากนี้ไม่ปรากฏรายงานที่เกี่ยวกับห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชนอีกเลย หลังจากที่ห้องสมุดประชาชนของกระทรวงศึกษาธิการ ในระยะแรก

ได้สิ้นสุดลงได้ประมาณ 10 ปีเศษ ห้องสมุดประชาชนของกระทรวงศึกษาธิการ ในระยะที่สองจึงเริ่มขึ้นโดยในปี พ.ศ. 2483 กระทรวงศึกษาธิการ ได้จัดตั้งกองการศึกษาผู้ใหญ่ขึ้นในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ รัฐบาลในสมัยนั้นมึนโยบายที่จะจัดการศึกษาผู้ใหญ่ให้เป็นไปอย่างกว้างขวางจึงได้วางนโยบายให้จังหวัดและอำเภอต่าง ๆ จัดตั้งห้องสมุดประชาชนขึ้น โดยใน ปี พ.ศ. 2495 มอบหมายให้กระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงมหาดไทยร่วมมือกันดำเนินงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้จากหนังสือในห้องสมุด เพื่อปลูกฝังนิสัยรักการอ่านและเพื่อเป็นที่เผยแพร่วัฒนธรรม (กองส่งเสริมปฏิบัติกา. 2538 : 1)

ประวัติและพัฒนาการของห้องสมุด เริ่มปรากฏหลักฐานชัดเจนในช่วงสมัยกรุงสุโขทัย โดยพ่อขุนรามคำแหงมหาราช ทรงประดิษฐ์อักษรไทยขึ้น ในปี พ.ศ. 1826 และทรงให้จารึกเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น ในสมัยนั้นลงในศิลาจารึก จึงถือได้ว่าหลักศิลาจารึกนั้นเป็นวรรณกรรมหรือหนังสือเล่มแรกของไทย นอกจากนี้ยังมีวรรณกรรมต่างๆ ตามมาอีก เช่น พระไตรปิฎก ไตรภูมิพระร่วงซึ่งเก็บรักษาไว้ในหอไตร ดังนั้นจึงนับว่าหอไตรเป็นห้องสมุดของไทยในสมัยนั้น ต่อมาในช่วงสมัยกรุงศรีอยุธยา และกรุงธนบุรี ได้กล่าวถึงประวัติและพัฒนาการห้องสมุด ซึ่งพอสรุปได้ว่า ในสมัยกรุงศรีอยุธยานอกจากจะมีหอไตรแล้วยังมีหอหลวงในวังซึ่งเป็นที่เก็บหนังสือต่างๆ ของทางราชการ ในสมัยกรุงธนบุรีได้มีการคัดลอกพระไตรปิฎกจากที่ต่าง ๆ ที่เหลือกระจายกระจายจากการทำลายของพม่ารวมเก็บไว้ในหอหลวงด้วย และต่อมาในสมัยรัตนโกสินทร์ในช่วงรัชกาลที่ 3 ได้โปรดเกล้าฯ ให้จารึกความรู้ต่างๆ ลงบนแผ่นศิลาประดับไว้ในบริเวณวัด และเปิดให้ประชาชนเข้าไปคัดลอกความรู้ได้โดยเสรี ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชน ดังนั้นวงการห้องสมุด จึงได้นับเอาวัดพระเชตุพนฯ เป็นห้องสมุดประชาชนแห่งแรกในประเทศไทย

ในปี พ.ศ. 2459 ห้องสมุดประชาชนได้รับการจัดตั้งขึ้นเป็นครั้งแรก โดยมีกรมศึกษาธิการเป็นผู้รับผิดชอบ ใช้ชื่อเรียกว่า “ห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชน” โดยกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นที่รวบรวมหนังสือต่าง ๆ เป็นความรู้ที่มีประโยชน์ และเปิดบริการให้ประชาชนเข้าไปอ่านได้ในครั้งแรก ได้จัดตั้งห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชนขึ้น 3 แห่ง คือ ที่โรงเรียนวัดสุทัศน์เทพวนาราม โรงเรียนวัดสามจีนใต้ จังหวัดพระนคร และที่โรงเรียนวัดประยูรวงศาวาส จังหวัดธนบุรี ในปีต่อมาได้ขยายกิจการไปยังชนบทมีการจัดตั้งห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชนเพิ่มอีก 2 แห่ง ที่โรงเรียนมหาวชิราวุธ จังหวัดสงขลา และ ณ ที่ทำการอำเภอชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ส่วนในปี พ.ศ. 2461 ได้จัดตั้งห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชนเพิ่มขึ้นอีกเป็น 4 แห่ง ในจังหวัดบุรีรัมย์ ได้แก่ ณ ที่ว่าการอำเภอเมือง ที่ว่าการ

อำเภอพุทธไธสง ที่ว่าการอำเภอนางรอง และที่ว่าการอำเภอดง รวมทั้งสิ้นมี “ห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชน” เมื่อปี พ.ศ. 2461 ทั้งหมด 9 แห่ง (พรพิมล แซ่เอี้ย. 2543 : 8-9)

ห้องสมุดประชาชน ได้ดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนโดยต่อเนื่องจนกระทั่งเมื่อปี พ.ศ. 2522 กระทรวงศึกษาธิการจึงได้พัฒนาองค์การศึกษาผู้ใหญ่ เป็นกรมการศึกษานอกโรงเรียน และประกาศจัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบระดับจังหวัดขึ้น คือ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด และศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ให้มีหน้าที่รับผิดชอบงานห้องสมุดโดยตรง ในปัจจุบันนี้ห้องสมุดประชาชนที่อยู่ในสังกัด ของสำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน โดยศูนย์ส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัยรับผิดชอบมีจำนวนทั้งสิ้น 899 แห่ง แบ่งเป็นห้องสมุดประชาชนจังหวัด 73 แห่ง ห้องสมุดประชาชนอำเภอ 690 แห่ง ห้องสมุดเฉลิมราชกุมารี 81 แห่ง ห้องสมุดประชาชนตำบล 54 แห่ง และห้องสมุดรักษมังคลาภิเษก 1 แห่ง (สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน. 2547 ข. : ไม่มีเลขหน้า)

3.5 วัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชน

มีผู้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชนไว้หลายๆ คน ดังนี้

ปิยะนุช สุจิต (2542 : 6) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชน ดังนี้

1. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ตามหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้ ทุกเพศ ทุกวัย และทุกระดับการศึกษา
2. เพื่อช่วยให้ผู้เรียนเป็นแหล่งสนับสนุนการเผยแพร่ความรู้ การศึกษาและวัฒนธรรม
3. เป็นศูนย์กลางที่จะปลูกฝังการให้ประชาชนมีนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้า
4. เป็นศูนย์รวบรวมข่าวสารและความรู้ต่างๆ ที่ทันสมัยต่อเหตุการณ์และความเคลื่อนไหวของโลก
5. เป็นศูนย์รวมของกิจกรรมทางด้านวัฒนธรรมของท้องถิ่น
6. เป็นแหล่งกลางในการส่งเสริมให้ประชาชนได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และรู้จักพักผ่อนหย่อนใจด้วยการอ่านหนังสือ
7. เป็นแหล่งส่งเสริมกิจกรรมทางการศึกษา และวัฒนธรรมของกลุ่มชนหรือองค์กรในสังคม เพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนทุกคนในสังคม
8. เป็นแหล่งปลูกฝังความรับผิดชอบทางการเมืองแก่ประชาชน

9. เป็นแหล่งที่ประชาชนสามารถใช้หนังสือ และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เป็นประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ตามความต้องการและสภาพแวดล้อมของประชาชน

เมื่อปี พ.ศ. 2529 กรมการศึกษานอกโรงเรียนกำหนดระเบียบกรมการศึกษานอกโรงเรียนว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2529 โดยมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานไว้ 8 ข้อ คือ (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2542 ข. : 24)

1. เป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารชุมชน
2. เป็นศูนย์รับบริจาคหนังสือ
3. ให้บริการการอ่านและการให้ยืมหนังสือแก่ประชาชน
4. ให้บริการข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ ให้ประชาชนเป็นคนทันต่อเหตุการณ์
5. ให้บริการทางด้านโสตทัศนอุปกรณ์แก่ประชาชน
6. ส่งเสริมให้ประชาชน ใช้เวลาว่างเป็นประโยชน์และการพักผ่อนหย่อนใจ
7. ส่งเสริมให้ประชาชน มีนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้า
8. ส่งเสริม เผยแพร่ ประสานงาน ให้บริการด้านวิชาการใหม่ๆ แก่ชุมชน

และการจัดที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งห้องสมุดประชาชน เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตามระเบียบกรมการศึกษานอกโรงเรียนว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2535 บททั่วไป หมวด 1 ข้อ 5 กำหนดไว้ ดังนี้ (ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดหนองคาย. 2547 : 10)

1. เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูล ข่าวสารของชุมชน
2. เพื่อเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน
3. เพื่อเป็นศูนย์การจัดกิจกรรมของชุมชน
4. เพื่อพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน

ปี พ.ศ. 2536 กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้ปรับปรุงบทบาทภารกิจของห้องสมุดประชาชนใหม่ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชนไว้ ดังนี้ (กรมการศึกษานอกโรงเรียน 2540 : 192)

1. เพื่อจัดและส่งเสริมการศึกษานอกโรงเรียน การศึกษาตามอัธยาศัยและการศึกษาในระบบโรงเรียนให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของชุมชน
2. เพื่อจัดและบริการข้อมูลข่าวสาร ความรู้ที่ทันสมัยทันต่อเหตุการณ์และข้อมูลท้องถิ่นอันจะส่งเสริมการเรียนการสอนให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

3. ให้ประชาชนใช้อาคารสถานที่ในการจัดกิจกรรม และการแลกเปลี่ยน
ความคิดและนันทนาการเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอน

4. ให้บริการหมุนเวียนสื่อชนิดต่าง ๆ ของห้องสมุดไปยังที่อ่านหนังสือ
ประจำหมู่บ้านและเครือข่ายการเรียนรู้ในท้องถิ่น

จากการศึกษาวัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชน ดังกล่าวข้างต้นแล้ว พอสรุป
ได้ว่า วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งห้องสมุดประชาชน เพื่อจัดและส่งเสริมการศึกษาแก่
ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษา ให้ได้ศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าด้วยตนเองจน
เกิดการพัฒนาคิดใหม่ก่อให้เกิดการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ในทางที่สร้างสรรค์เพื่อ
พัฒนาตนเองและสังคมอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตและต้องการให้ประชาชนมีนิสัยรักการอ่านโดย
ให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการห้องสมุดที่ได้จัดบริการหนังสือ โสตทัศนอุปกรณ์ ข้อมูลข่าวสาร
และความรู้ต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมเผยแพร่ วัฒนธรรมของชุมชนและประเทศ ซึ่งจะทำให้ประชาชน
เป็นคนทันต่อเหตุการณ์และความเคลื่อนไหวของประเทศและโลก

3.6 ลักษณะของห้องสมุดประชาชนที่ดี

ห้องสมุดประชาชนในสมัยก่อนบุคคลทั่วไป มีทัศนคติที่ว่า เป็นที่เก็บหนังสือ
บุคลากรห้องสมุดคือคนเฝ้าโกดังหนังสือความเข้าใจในลักษณะนี้ในปัจจุบันเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง
เพราะลักษณะของห้องสมุดประชาชนที่ดีมี ดังนี้ (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2538 ข :76)

1. จัดขึ้นเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ โดยใช้สื่อความรู้มาจัดกระบวนการเรียนการสอน
ห้องสมุดมีสื่อความรู้ทุกประเภททุกชนิดทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อคอมพิวเตอร์
สื่อสาธิต สื่อทดลอง ภูมิปัญญาท้องถิ่น เกมสื่ เครื่องเล่นชนิดต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้ได้มา
ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ ตามกระบวนการเรียน มีการจัดสื่ออย่างมีระเบียบ โดยจัดกระบวนการ
หาความรู้ตามเนื้อหาเพื่อให้ใช้ได้โดยสะดวก รวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมใช้ในการ
บริการ ในการจัดกระบวนการเรียนรู้ และมีการบริการต่างๆรวมทั้งการจัดกิจกรรมเสริม

2. มีบุคลากรที่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ หรือผ่านการอบรมบรรณารักษ์
ผู้ที่จะดำเนินงานควรเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติที่มีความรู้ทางห้องสมุดเพราะการจัดห้องสมุดถือเป็น
วิชาการ และเป็นศาสตร์ที่ต้องเรียนและอบรมซึ่งต้องรู้จักวิเคราะห์ชุมชน เลือกสื่อความรู้
เหมาะสมกับความต้องการของชุมชน รู้จักวิธีการจัดการวิธีให้การศึกษา การบริการการแนะ
แนวการอ่าน การจัดกิจกรรมเสริม และควรให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ

3. ห้องสมุดจะต้องมีชั้นเปิดให้อ่าน ได้มีโอกาสเลือกหยิบสื่อความรู้ได้ตาม
ความต้องการของตนเองอย่างรวดเร็ว จะทำให้สื่อความรู้หมุนเวียนในหมู่ผู้ศึกษาได้รวดเร็ว

4. จัดห้องอาคารสถานที่สวยงามดึงดูดใจ ห้องสมุดต้องจัดบริเวณภายนอกและภายในให้ดูสวยงามดึงดูดใจให้ประชาชนสนใจและเข้ามาใช้บริการ ให้ผู้ใช้บริการเกิดความสบายใจและเข้ามาพักผ่อนหย่อนใจ

5. มีการจัดสื่อความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ตามเนื้อเรื่อง ห้องสมุดในปัจจุบันจะนึกถึงความสะดวกของผู้ใช้เป็นหลัก โดยการจัดสื่อความรู้ที่มีเนื้อเรื่องเดียวกัน โดยจัดหมู่อย่างถูกต้องตามระบบที่เป็นมาตรฐานเป็นที่นิยมใช้กัน และเพื่อการเชื่อมโยงเครือข่ายต่างๆ

6. มีการบริการและจัดกระบวนการเรียนรู้แก่ประชาชน ห้องสมุดประชาชนเป็นสถานศึกษา เป็นโรงเรียนของประชาชนที่ประชาชนทุกคนมีสิทธิใช้บริการตามต้องการและความสนใจ ห้องสมุดประชาชนต้องจัดกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นทั้งการจัดการศึกษานอกโรงเรียน การส่งเสริมการศึกษาในระบบโรงเรียน การให้การศึกษาตามอัธยาศัยและจัดสื่อความรู้ที่มีอยู่ในห้องสมุดบริการแก่ผู้เข้าศึกษาให้มากที่สุด รวมทั้งจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านการศึกษาค้นคว้าอยู่อย่างสม่ำเสมอ เช่น

6.1 จัดบริการแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้บริการ

6.2 จัดบริการช่วยค้นคว้าตอบคำถาม

6.3 จัดบริการพื้นฐานอื่นๆ และบริการโดยระบบเครือข่าย

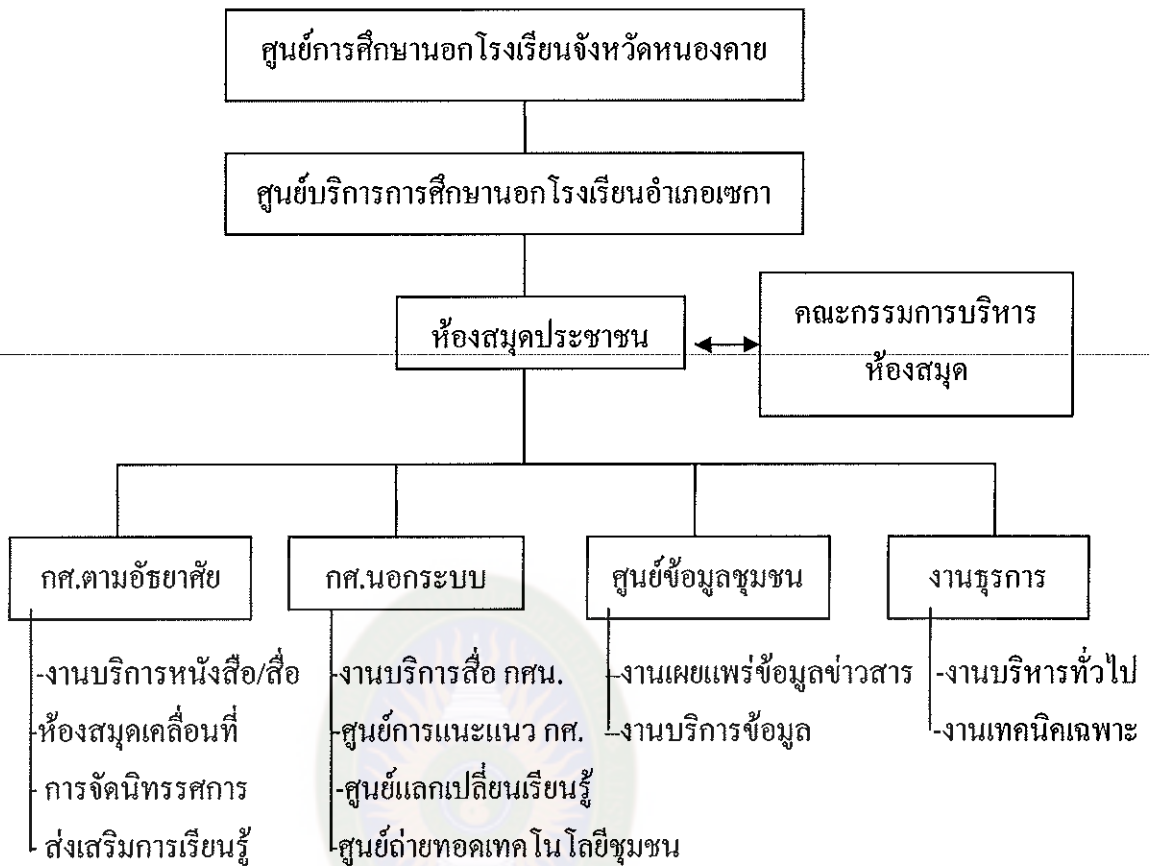
6.4 จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน การศึกษาค้นคว้า

6.5 จัดกิจกรรมศูนย์ประชาคม

7. มีงบประมาณเป็นประจำ ห้องสมุดประชาชนควรมีงบประมาณเป็นประจำเพื่อนำมาจัดและดำเนินงานห้องสมุดไปได้สม่ำเสมออยู่ตลอดเวลา และมีการจัดหากองทุนพัฒนาห้องสมุด เพื่อใช้สนับสนุนกิจกรรม

8. ขยายกิจกรรมออกไปให้ครอบคลุมประชาชนให้มากที่สุด ห้องสมุดประชาชนควรขยายบริการออกไปให้ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบเช่นห้องสมุดประชาชนอำเภอควรให้บริการประชาชนในอำเภอนั้นๆ ให้ได้รับบริการอย่างทั่วถึงโดยวิธีการต่าง ๆ เช่น ตั้งห้องสมุดสาขา จัดบริการเคลื่อนที่เน้นการใช้เครือข่ายในการบริการ

9. มีวัตถุประสงค์จะส่งเสริมความเจริญของสังคมในทุกด้าน ห้องสมุดประชาชนควรจัดสื่อความรู้หลากหลายประเภท หลายวิชาเพื่อสนองตอบความใคร่รู้ใคร่ศึกษาทั้งด้านการศึกษาหาความรู้ การค้นคว้าวิจัย การพักผ่อนหย่อนใจ



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างห้องสมุดประชาชนอำเภอเขาคา

ที่มา : ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอเขาคา (2548 : 5)

3.7 การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดประชาชน

การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด คือ การสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดี พร้อมทั้งแสวงหาความร่วมมือจากบุคคลอื่น ตลอดจนการสร้างสรรค์และรักษาไว้ซึ่งทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุดหรือกิจกรรมของห้องสมุด โดยการให้ผู้อื่นได้รู้จักห้องสมุดประชาชนว่า คืออะไร ทำอะไร อยู่ที่ไหน มีประโยชน์อย่างไร และมีความรู้สึกที่ดีต่อห้องสมุด เพื่อบอกกล่าวให้ประชาชนได้รู้เข้าใจแนวทางการดำเนินงานเกิดการยอมรับเห็นคุณค่าและยินดีเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของห้องสมุด สิ่งที่ห้องสมุดประชาชนควรประชาสัมพันธ์มี 4 ประการ คือ

1. ประชาสัมพันธ์ตนเองของบรรณารักษ์ห้องสมุด ให้ผู้อื่นได้รู้จักเกิดความนิยมชมชอบโดยการพยายามเข้าร่วมกิจกรรมที่ผู้อื่นจัด เช่น ปรากฏกายด้วยความสดใสเข้าร่วมด้วยความเต็มใจ มีความริเริ่มสร้างสรรค์

2. ประชาสัมพันธ์ทีมงานหรือหมู่คณะในด้านจุดเด่น ความพร้อม ควรหลีกเลี่ยงการทับถมหน่วยงานอื่น

3. สร้างบริการและกิจกรรมนำการประชาสัมพันธ์ โดยการสร้างคุณภาพในด้านการให้บริการ การจัดกิจกรรมให้จับแต่แจ้ว จัดบรรยากาศห้องสมุดให้สวยงาม และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการสื่อความรู้ที่น่าสนใจน่าใช้ จัดบริการและจัดกิจกรรมรุกเข้าไปสู่ประชาชนในรูปแบบต่างๆอย่างทั่วถึง ครอบคลุมพื้นที่ให้การต้อนรับผู้ร่วมกิจกรรมด้วยความมีน้ำใจให้บริการประทับใจ

4. ประชาสัมพันธ์ผู้สนับสนุนกิจกรรมห้องสมุดประชาชน เป็นการเสริมสร้างเกียรติคุณบอกกล่าวความเคลื่อนไหวให้คนอื่นทราบ ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสร้างสรรค์ความผูกพันให้ยั่งยืนตลอดไป

ปัจจุบันการประชาสัมพันธ์เป็นหัวใจสำคัญยิ่งสำหรับองค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสถาบันการศึกษา หน่วยงานของรัฐ บริษัทและร้านค้าต่างๆ การประชาสัมพันธ์จะช่วยสร้างความร่วมมือ และความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนกับองค์กร สำหรับห้องสมุดประชาชนแล้วย่อมต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจของประชาชนในท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุด จะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบ และใช้บริการกันอย่างทั่วถึง รวมทั้งมีส่วนร่วมกับกิจกรรมของห้องสมุด หากขาดการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ องค์กรนั้นๆจะทำให้ไม่มีผู้ใช้บริการและความร่วมมือ (นงเยาว์ โทใจ, 2541 : 387)

3.8 การบริการของห้องสมุดประชาชน

การบริการห้องสมุดประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ที่จะทำให้ห้องสมุดได้รับความนิยมนจากผู้ใช้บริการหรือไม่ถ้าเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายใจการรับบริการจนกระบวนการเรียนรู้บรรลุดูวัตถุประสงค์ผู้ใช้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจและจะเป็นการประชาสัมพันธ์จิตใจให้มีผู้ใช้ห้องสมุดได้มาก (ศิริกาญจน์ โกสุมภ์ และคารณี คำวังนัง, 2547 : 71)

งานการบริการห้องสมุด ได้แก่ งานที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้มาใช้บริการของบุคลากรห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ เพื่อสนองความประสงค์ของผู้ใช้ เริ่มตั้งแต่การสร้างบรรยากาศให้มีลักษณะเชิญชวนน่าเข้าไปใช้ โดยจัดสถานที่ภายในห้องสมุดให้แลดูสวยงาม มีระเบียบและสะอาดตา ตกแต่งภายในสวยงาม จัดแจกันไม้ดอกไม้ประดับให้มองดูสดชื่น ชั้นหนังสือจัดเป็นระเบียบ มีที่วางพอสวมควรมีการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ พอสั่งเชป ดังนี้

1. การจำแนกตามลักษณะของงาน จำแนกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1.1 บริการให้ยืม (Lending Services) บริการนี้มีขอบเขตตั้งแต่การจัดการจัดหา การจัดให้ใช้ได้ใช้โดยสะดวก การส่งเสริมการใช้ การควบคุมและป้องกันการสูญเสียของวัสดุ การอ่านตลอดจนการสนองความต้องการอ่านพิเศษต่างๆ ของผู้ใช้ ทั้งโดยการจัดหาของห้องสมุด และโดยความร่วมมือตามโครงการยืมระหว่างห้องสมุด

1.2 บริการข่าวสาร (Information Services) งานบริการข่าวสารมีกรอบคลุม ตั้งแต่การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการค้นคว้าข้อมูล โสตทัศน วัสดุและอุปกรณ์ต่างๆ การจัดเตรียมคู่มือการค้นคว้าทั้งที่เป็นสิ่งพิมพ์และไม่เป็นสิ่งพิมพ์ เป็นหนังสือ และเป็นวัสดุการอ่านนานาชาติ ตลอดจนหนังสือที่ใช้ข้อมูลที่ทันสมัยการบริการข่าวสารของห้องสมุดประชาชนมี 2 ลักษณะ คือ

1.2.1 ห้องสมุดเป็นแหล่งรับข่าวสารและเป็นศูนย์กลางให้บริการ

1.2.2 ห้องสมุดเป็นแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งข่าวสารในเรื่องต่างๆ

1) บริการสำหรับเด็ก (Children's Services) การจัดบริการมี 2 แบบ คือ จัดบริการโดยตรงในห้องสมุดหรือห้องสมุดเคลื่อนที่ และการจัดบริการโดยผ่านห้องสมุดโรงเรียน สถาบันการศึกษาต่างๆ

2) บริการพิเศษ (Special Services) เป็นบริการที่จัดสำหรับผู้ไม่สามารถมาใช้ห้องสมุดได้ด้วยตนเอง เช่น คนพิการ นักโทษ ลักษณะการบริการจะเป็นการนำหนังสือไปบริการตามที่พิกผู้ใช้โดยตรง หรือจากหน่วยงานของผู้ใช้บริการ

2. การจำแนกประเภทการบริการตามวัตถุประสงค์ ของห้องสมุดประชาชน มี 4 ประเภท คือ บริการด้านข่าวสาร ด้านการศึกษา ด้านการพักผ่อนหย่อนใจ และด้านวัฒนธรรมเป็นการจำแนกจากงานที่ปฏิบัติจริงของห้องสมุดในสหรัฐอเมริกา ซึ่งอาจจัดบริการและกิจกรรม ดังนี้

2.1 ด้านข่าวสาร ได้แก่ การให้คำแนะนำเรื่องการใช้วัสดุต่างๆ การบริการตอบคำถาม การรวบรวมบรรณานุกรม เป็นแหล่งให้ข้อมูลเหตุการณ์ในชุมชน บริการข่าวสารให้ทันสมัย เฉพาะบุคคลากรค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล การให้ข่าวสารในเรื่องแหล่งข้อมูลต่างๆ และการให้บริการอ้างอิงแหล่งข้อมูลต่างๆ และการอ้างอิงแหล่งข้อมูลในท้องถิ่น เพื่อข่าวสารด้านการแปล

2.2 บริการเพื่อการศึกษา ได้แก่ การแนะนำหนังสือ หรือการสนทนาเรื่องหนังสือ การแสดงคอนเสิร์ต การสาธิต นิทรรศการ ทัศนศึกษา การฉายภาพยนตร์ การบรรยายทางวิชาการ การจัดชั่วโมงเล่นนิทาน และการสนทนาทางวรรณกรรม

2.3 บริการด้านวัฒนธรรม ได้แก่ บริการแนะนำหนังสือ การแสดงคอนเสิร์ต นิทรรศการวัฒนธรรม การฉายภาพยนตร์ และการบรรยายต่างๆ

2.4 บริการด้านพักผ่อนหย่อนใจ ได้แก่ การแสดงคอนเสิร์ต การสาธิต นิทรรศการทางวัฒนธรรม การทัศนศึกษา การฉายภาพยนตร์ และการจัดชั่วโมงเล่นนิทาน

3. การจำแนกตามลักษณะของบริการ เป็นการจำแนกบริการที่มีอยู่โดยทั่วไป เป็น 8 ชนิด

3.1 การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงวัสดุสิ่งต่างๆ โดยการจัดตั้งห้องสมุดสาขาหน่วยบริการ และห้องสมุดเคลื่อนที่ ภายในห้องสมุดก็จะต้องมีการจัดทำเครื่องมือต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงวัสดุการอ่านต่างๆ ได้ง่าย

3.2 การช่วยเหลือผู้ใช้ในการเลือกสิ่งต่างๆ ในห้องสมุดโดยอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือผู้ใช้ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง

3.3 การบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงข่าวสารบางส่วนที่ต้องการ

3.4 การตีความหมายข่าวสารต่างๆ จากวัสดุการอ่าน โดยให้เพียงความหมายที่ปรากฏในวัสดุการอ่าน

3.5 จัดเตรียมข่าวสารจากวัสดุอ่าน โดยไม่จัดบริการวัสดุการอ่าน เช่น บริการทางโทรศัพท์ การเล่นนิทาน การอ่านร้อยกรอง และบทละคร เป็นต้น

3.6 การจัดเตรียมข่าวสารสำหรับกลุ่มต่างๆ เป็นบริการแบบเลือกสรร

3.7 การจัดบริการข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งข่าวสารและวัสดุการอ่าน

3.8 การจัดบริการข่าวสารและหรือวัสดุการอ่านจากแหล่งต่างๆ

4. การจำแนกประเภทความสม่ำเสมอของการจัดบริการจำแนกเป็น บริการพื้นฐานบริการที่จัดขึ้นเป็นครั้งคราว และบริการพิเศษ

4.1 การบริการพื้นฐาน หมายถึง บริการห้องสมุดประชาชนต้องเป็นประจำ ได้แก่ บริการให้อ่านหนังสือในห้องสมุด บริการยืมหนังสือและวัสดุ บริการให้อ่านหนังสือ บริการแนะนำการอ่านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการรายชื่อหนังสือ

4.2 การบริการที่จัดขึ้นเป็นครั้งคราว หมายถึง บริการที่ค่อนข้างซับซ้อน ต้องใช้เวลาแรงงานมากทำได้เฉพาะห้องสมุดที่มีบุคลากรเพียงพอแต่มีผลการประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดบริการเหล่านี้ ได้แก่ การจัดนิทรรศการ การจัดฉายภาพยนตร์ ภาพนิ่ง การอภิปราย ปาฐกถาได้วาทิ การสนทนาเรื่องหนังสือ การเล่านิทาน การแสดงต่าง ๆ การประกวดกิจกรรม การออกร้านขายหนังสือ การจัดกลุ่มสนใจในเรื่องต่างๆ และจัดกิจกรรมสำหรับกลุ่มโดยเฉพาะ และกิจกรรมพิเศษที่จัดในโอกาสสำคัญๆ

4.3 บริการพิเศษ จัดได้ในห้องสมุดขนาดใหญ่ที่มีความพร้อมด้านบุคลากร วัสดุการอ่านและอุปกรณ์ห้องสมุด ได้แก่ ห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการเฉพาะกลุ่ม (กุหลาบ ปิ่นลายนาค. ม.ป.ป. : 151-153)

3.9 องค์ประกอบที่สำคัญในการจัดบริการ

เจ้าหน้าที่ห้องสมุดหรือบรรณารักษ์จะต้องมีความรู้ความสามารถ ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการห้องสมุด ถ้าเรามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ อาชีพและความสนใจใฝ่รู้ในข่าวสารข้อมูลอยู่เสมอบุคคลเหล่านั้นจะเป็นตัวกระตุ้นในการดำเนินงานได้ดีที่สุด
2. บุคลากร คือผู้ให้บริการ จะต้องเป็นบุคคลที่มีลักษณะสำคัญ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสนใจ มีการเรียนรู้เทคนิคการให้บริการ ที่สามารถจูงใจแก่ผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมกับแต่ละคน มีอารมณ์พร้อมที่จะให้บริการ
3. ทรัพยากร ห้องสมุดมีหน้าที่ที่จะต้องหาทรัพยากรต่างๆ ตามความสนใจและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด
4. วิธีการให้บริการ หรือสิ่งที่ต้องคำนึงให้มากที่สุด คือ จะทำอย่างไรให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดได้มากที่สุด (กิติเกษม ใจชื่น. 2539 : 58)

องค์ประกอบของการใช้บริการห้องสมุดประชาชน สิ่งที่เป็นหัวใจสำคัญที่สุดของการจัดให้บริการห้องสมุด คือ ผู้มาใช้บริการห้องสมุด แบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ผู้ที่กำลังใช้บริการต่างๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้น
2. ผู้ที่ไม่เคยไปใช้บริการ แต่อาจจะมาใช้บริการห้องสมุดในอนาคต
3. ผู้ที่เคยมาใช้บริการมาแล้วเป็นประจำ ผู้ใช้บริการของห้องสมุดประชาชนทุกคน มีความสำคัญต่อการให้บริการมาก ไม่เพียงแต่จะเป็นผู้ที่มีที่อยู่ในเขตบริการห้องสมุดประชาชนเท่านั้น แต่ยังเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญยิ่งต่อการสร้างความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่น และประเทศชาติในอนาคต จึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างทัศนคติที่ถูกต้องให้เกิดแก่บรรณารักษ์

และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกคน ทั้งผู้ปฏิบัติงานด้านเทคนิค และให้บริการห้องสมุดประชาชน ให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มาใช้บริการห้องสมุดประชาชนทุกคนด้วย (สำนักบริหารการศึกษานอกโรงเรียน. 2547 ค. : 48)

3.10 การจัดกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน

การจัดกิจกรรมของห้องสมุดประชาชนโดยทั่วไปแบ่งการจัดกิจกรรมห้องสมุดไว้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. กิจกรรมที่จัดให้มีขึ้นในห้องสมุด หรือบริการที่ห้องสมุดจัดกิจกรรมเหล่านั้น รวมทั้งกิจกรรมบนเวทีกิจกรรมที่เกี่ยวกับหลักสูตร กิจกรรมประเภทชุมชน และกิจกรรมประเภทแข่งขันประกวดเอารางวัล กิจกรรมประเภทนี้ ได้แก่ การจัดนิทรรศการ การฉายภาพยนตร์ จัดป้ายนิเทศ การได้วาที การแสดงปาฐกถา การแนะนำหนังสือ การสาธิต การเล่านิทาน การแสดงหุ่นกระบอก การแข่งขันตอบปัญหา การจัดกลุ่มสนใจ การจัดชมรมอาสาพัฒนาห้องสมุด
2. กิจกรรมที่จัดนอกห้องสมุด เช่น ห้องสมุดเคลื่อนที่ การทอดผ้าป่าหนังสือ ขอรับบริจาคหนังสือ จัดสัปดาห์ห้องสมุด ศูนย์ข้อมูลชุมชน จัดรายการวิทยุกระจายเสียง หรือหอกระจายข่าว การกระจายสื่อสู่ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน (ศูนย์ส่งเสริมการศึกษาตามอัชฌาศัย. 2544 : 9)

3.11 ปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน

สำหรับปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนจากผลการรายงานการนิเทศห้องสมุดประชาชนสรุปได้ ดังนี้

1. ปัญหาด้านการจัดการห้องสมุด ส่วนใหญ่ยังจัดกิจกรรมในเชิงตั้งรับขาดการประชาสัมพันธ์กับชุมชนและองค์กร หน่วยงานในระดับพื้นที่ ขาดการนำอาสาสมัครเข้ามาช่วยงานห้องสมุด คณะกรรมการห้องสมุดยังมีบทบาทในการพัฒนางานห้องสมุดเท่าที่ควร บุคลากรมีการโอนย้ายและลาออกค่อนข้างสูง ทำให้งานห้องสมุดขาดความต่อเนื่องในการพัฒนา และการจัดบริการไม่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย
2. ปัญหาด้านวิชาการ หนังสือและสื่อมีจำนวนน้อย และส่วนใหญ่เป็นหนังสือเก่าไม่ทันกับเหตุการณ์ การจัดระบบการค้นหาสื่อความรู้ยังไม่ทันสมัย หนังสือและสื่อยังไม่สนองความต้องการของประชาชน เครื่องมือและอุปกรณ์ยังไม่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการจัดให้บริการ (หน่วยศึกษานิเทศก์. 2547 ข. : 54)

3.12 คุณลักษณะของบุคลากรห้องสมุด

บุคลากรห้องสมุดเป็นเครื่องจักรสำคัญของห้องสมุดที่จะทำให้ห้องสมุดเคลื่อนไหวมีชีวิตชีวา และเป็นผู้ผลักดัน ฟันฝ่าอุปสรรคทั้งหลายทั้งมวลเพื่อให้งานห้องสมุดประชาชน ดำเนินไปได้ แม้ว่าจะอยู่ในภาวะขาดแคลนหลายอย่างและมีปัญหาหลายด้าน หน้าที่ของบุคลากรห้องสมุด นอกจากจะดำเนินงานภายในห้องสมุดให้เกิดความเรียบร้อยแล้ว ยังต้องคิดถึงกระบวนการสอนของห้องสมุดซึ่งเป็นสถานศึกษาให้เกิดขึ้น นอกจากนั้นจะต้องเป็นผู้ชักนำให้เกิดการศึกษาค้นคว้าให้มากที่สุดซึ่งต้องใช้วิธีการต่างๆ รวมทั้งดึงชุมชน หน่วยงานองค์กรในชุมชนให้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนด้วย

ฉะนั้น จึงเห็นได้ว่างานของบุคลากรห้องสมุดนั้นมาก จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมในทุกด้าน ทั้งวิชาการ ความรู้ บุคลิกลักษณะ ตามหน้าที่และบทบาทของตนอย่างเหมาะสม ดังนั้นจึงควรมีลักษณะดังนี้ (กิตติเกษม ใจชื่น. 2539 : 69-70)

1. มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับปรัชญา หลักการ นโยบาย และขอบข่าย การศึกษานอกโรงเรียน
2. มีความรู้เกี่ยวกับการจัดกระบวนการเรียนการสอนในห้องสมุด
3. มีการจัดกิจกรรมที่รูปแบบ และวิธีการหลากหลาย ทั้งในและนอกห้องสมุด ที่ครอบคลุมอย่างมีชีวิตชีวา
4. ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่พึงประสงค์
5. มีเจตคติที่ดีและจรรยาบรรณในวิชาชีพ
6. เป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์โดยเป็นนักคิด นักเขียน นักอ่าน นักค้นคว้า นักฟัง นักพัฒนา
7. เป็นผู้สนใจใฝ่รู้ โดยสนใจแสวงหาความรู้อยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความรู้และวิทยาการใหม่ๆ ของการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น
8. มีใจรักหนังสือและสื่อความรู้ทุกชนิด มีความสนใจติดตามความเคลื่อนไหว อยู่ตลอดเวลา
9. มีความเข้าใจในพฤติกรรมของมนุษย์เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ปรับตัว เข้ากับบุคคลอื่นได้ดี
10. มีความละเอียดประณีต อดทน และมีสุขภาพดี เพราะงานห้องสมุด ประชาชนเป็นงานที่ต้องใช้คนที่มีความละเอียดหลายๆ ด้าน และต้องกระทำต่อเนื่องจนแทบ ไม่มีเวลาหยุด

11. มีความยิ้มแย้มแจ่มใส กระฉับกระเฉง ว่องไว มีกิริยาวาจาสุภาพเสมอ
12. มีความเต็มใจในการช่วยเหลือให้บริการผู้อื่นเสมอ
13. บริการประทับใจ
14. มีความสามารถวิเคราะห์ ตัดสินใจในการแก้ปัญหาของห้องสมุด
15. เป็นผู้มีระเบียบวินัยดี เพื่อเป็นแบบอย่างแก่ผู้เข้าใช้บริการห้องสมุด
16. เป็นผู้ที่มีน้ำใจเป็นนักประชาธิปไตย รู้จักวางตนเป็นกลางไม่มีความโน้มเอียงไปทางใดทางหนึ่ง โดยเฉพาะการคัดเลือกว่าวัสดุความรู้เข้าห้องสมุด
17. มีบุคลิกทั่วไปดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย

4. ห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา

4.1 ประวัติห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา

ห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา เป็นห้องสมุดประชาชนขนาดเล็ก เริ่มก่อสร้างเมื่อวันที่ 30 เมษายน 2534 และเสร็จสิ้นเมื่อวันที่ 7 มกราคม 2535 โดยได้รับเงินจัดสรรงบประมาณจากกรมการศึกษานอกโรงเรียน จำนวน 970,000 บาท เงินบริจาคจากผู้มีจิตศรัทธา จำนวน 520,000 บาท และเงินบำรุงการศึกษาของศูนย์บำรุงการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอเซกา รวมทั้งสิ้น 1,490,000 บาท ปัจจุบันห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของที่ว่าการอำเภอเซกา ห่างจากที่ว่าการอำเภอประมาณ 300 เมตร เส้นทางไปอำเภอบึงโขงหลง จังหวัดหนองคาย ถนนหมายเลข 2026 อำเภอเซกา - บึงโขงหลง จังหวัดหนองคายแบ่งเขตปกครอง เป็น 14 อำเภอและ 3 กิ่งอำเภอ มีห้องสมุดประชาชนรวม 13 แห่ง แยกเป็นห้องสมุดประชาชนจังหวัด 1 แห่ง ห้องสมุดประชาชนอำเภอ 12 แห่ง ห้องสมุดประชาชนประเภทอื่นๆไม่มี (ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอเซกา. 2548 : 1)

สภาพโดยทั่วไปภายในอาคาร ห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา เป็นอาคารถาวรคอนกรีตชั้นเดียว มีห้องโถงรวมจัดเป็นห้องหนังสือ สื่อและการให้บริการสื่อ จัดเป็นมุมต่างๆและมุมอ่านหนังสือมีโต๊ะเก้าอี้ให้บริการ 5 ชุดละ 4 ที่นั่ง มีห้องบรรณารักษ์ 1 ห้อง ห้องน้ำ 2 ห้อง ห้องพัสดุ 1 ห้อง นอกจากนั้นเป็นห้องโถงจัดเป็นห้องหนังสือ/สื่อและบริเวณพื้นที่สำหรับให้บริการสื่อ จัดเป็นมุมต่างๆเพื่อรองรับผู้มาใช้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา มีบุคลากรและบทบาทหน้าที่ ดังนี้

1. อัตรากำลัง มีบุคลากรปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนอำเภอปัจจุบัน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดอัตรากำลัง 1 คน บุคลากรอื่นที่รับผิดชอบของห้องสมุดประชาชน

โดยตรงไม่มีศูนย์บริการการศึกษาออกโรงเรียนอำเภอเซกา ได้จัดให้ครูอาสาสมัครนอกโรงเรียน
ครูศูนย์การเรียนรู้ชุมชน รับผิดชอบเวรประจำวันแทนบางเวลา

2. เวลาเปิดบริการ เปิดให้บริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ เปิดเวลา
08.30 – 17.30 น. หยุดบริการเฉพาะวันนักขัตฤกษ์
3. การบริการให้ยืมหนังสือให้ยืมออกนอกห้องสมุด ได้เฉพาะสมาชิก
ห้องสมุดเท่านั้น หนังสือวิชาการ 3 เล่ม หรือหนังสือ นวนิยาย 2 ชื่อเรื่อง ต่อ 3 วัน
4. การทำบัตรสมาชิก สมัครได้ด้วยตนเองโดยนำหลักฐานบัตรประจำตัว
ประชาชนหรือบัตรข้าราชการหรือบัตรอื่นที่ทางราชการออกให้ มาแสดงต่อเจ้าหน้าที่
 - 4.1 รูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว จำนวน 2 แผ่น
 - 4.2 การต่ออายุบัตรสมาชิกอายุ 1 ปี
 - 4.3 ค่าบำรุงสมาชิก 30 บาทต่อปีหรือไม่เสียค่าบำรุงเฉพาะเทศกาลต่างๆ
 - 4.4 การเปลี่ยนแปลงบัตรเพราะชำรุดหรือใช้หมดไม่เสียค่าธรรมเนียม
 - 4.5 การทำบัตรใหม่เพราะสูญหายชำระค่าธรรมเนียม 5 บาท
5. การปรับเมื่อส่งหนังสือ หรือสื่อ สดททัศน์วัสดุ ถ้าชำรุดเกินกำหนดจะต้อง
เสียค่าปรับ ดังนี้
 - 5.1 หนังสือทั่วไป ปรับวันละ 2 บาทต่อเล่ม
 - 5.2 แลบบันทึกเสียง ปรับวันละ 5 บาท
 - 5.3 วิดีทัศน์ ปรับวันละ 5 บาทต่อม้วน
 - 5.4 กรณีสูญหายชดใช้เป็นเงิน 2 เท่าของราคาหนังสือหรือชื่อมาทดแทน
กรณี ไม่มีเงินให้ใช้แรงงานแทน
6. การลงโทษ ใช้วิธีการว่ากล่าวตักเตือน ตัดสิทธิการยืมและเสนอลงโทษ
ทางคดีอาญา
7. มารยาทในการใช้ห้องสมุด
 - 7.1 ฝากสิ่งของที่นำมาไว้ที่ฝากของ (ยกเว้นของมีค่า)
 - 7.2 แต่งกายสุภาพ
 - 7.3 เมื่ออยู่ในห้องสมุดไม่ควรปฏิบัติ ได้แก่ สูบบุหรี่ ดื่มเครื่องดื่มและ
ของ ขมเคี้ยวต่างๆ คุยเสียงดัง ไม่นำสื่อที่ไม่ได้ยืมออกนอกห้องสมุดห้องสมุดประชาชน
อำเภอเซกา ได้จัดบริการโดยแยกเป็นมุมต่างๆ ดังนี้

7.3.1 มุมบุคคลที่ควรรู้จัก ประกอบด้วยบุคคลที่สำคัญของจังหวัด
หนองคาย และอำเภอเซกา

7.3.2 หนังสือทั่วไป ประกอบด้วย หนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง
หนังสือนวนิยาย เรื่องสั้น หนังสือแปล และหนังสือปริจก จัดหมวดหมู่หนังสือระบบทศนิยม
ของดิวี่

7.3.3 มุมวารสาร ประกอบด้วย วารสารวิชาการ วารสารบันเทิง
และวารสารสารคดี-พร้อมวารสารอื่นๆ-(เขียนเล่มเรียบร้อย)

7.3.4 มุมเด็กและเยาวชน ประกอบด้วย หนังสือสำหรับเด็กและ
เยาวชนและหนังสือการ์ตูน

7.3.5 มุม "กศน." ประกอบด้วย หนังสือแบบเรียน คู่มือ และชุดวิชา
ทั้งระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย

7.3.6 มุมหนังสือพิมพ์ ประกอบด้วย หนังสือพิมพ์รายวัน
หนังสือพิมพ์ล่วงเวลา และกฤตภาค

7.3.7 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประกอบด้วย สถานที่ท่องเที่ยวโบราณสถาน
ที่สำคัญและงานประเพณีต่างๆ บอร์ดนิทรรศการ ประกาศข่าวสาร

7.3.8 มุมมรดกอีสาน

7.3.9 มุมโสตทัศนวัสดุ

7.3.10 มุมการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ประกอบด้วย หนังสือ
วีดิทัศน์ เทป วีซีดี ฯลฯ (ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอเซกา. 2548 : 3)

4.2 บทบาทหน้าที่ของห้องสมุดประชาชนอำเภอโดยทั่วไป ได้แก่

1. จัดเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารชุมชน ข้อมูลทั่วไปที่ทันต่อเหตุการณ์และทันสมัย
2. จัดเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน ซึ่งแต่ละห้องแต่ละมุมควรมีกิจกรรม
ที่หลากหลายและเอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเองให้มากที่สุด
3. จัดเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชนและศูนย์ประสานงานชุมชน
4. จัดเป็นศูนย์เครือข่ายการเรียนรู้ชุมชน
5. จัดเป็นสถานที่จัดกิจกรรมการเรียนการสอนเสริมให้นักศึกษาสายสามัญและ
สายอาชีพทั้งในระบบโรงเรียนและระบบนอกโรงเรียน
6. แนะนำและให้บริการแก่ประชาชนในการใช้ห้องสมุด และการเลือกหนังสือ
วิชาการเฉพาะด้วย

7. จัดกิจกรรมและนิทรรศการ การใช้ห้องสมุดเพื่อส่งเสริมเผยแพร่ชักจูงให้ประชาชนสนใจมาใช้ห้องสมุดประชาชนมากขึ้น

8. บริการข้อมูลด้านอาชีพและอื่นๆ ตลอดจนเป็นแหล่งรวบรวมภูมิปัญญาชาวบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อบริการชุมชน (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. ม.ป.ป. : 23)

4.3 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้บริการของห้องสมุดประชาชนทุกขนาด ได้แก่

1. ประชาชนทั้งเด็ก เยาวชน และผู้ใหญ่
2. นักศึกษาการศึกษานอกโรงเรียนทั้งสายสามัญ สายอาชีพและอริยาศัย
3. นักเรียน นักศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบโรงเรียน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการห้องสมุดประชาชนผู้วิจัยได้ศึกษา จากผลการวิจัยและคำรณเอกสารหลายเรื่อง พอสรุปได้ดังนี้

สุนิตย์ ชูใจ (2537 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ความเห็นของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของห้องสมุดประชาชน : กรณีศึกษาในจังหวัดปราจีนบุรี ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โสด มีอายุระหว่าง 20-29 ปี และจบชั้นมัธยมศึกษา มีอาชีพรับราชการ อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล ใช้บริการโดยเฉลี่ย 2 ครั้งต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่ใช้จักรยานยนต์ ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกับการใช้บริการของห้องสมุดประชาชน ด้านอาคารสถานที่ พัดลม และบุคลากรอยู่ในเกณฑ์ที่ดีส่วนการจัดการด้านกิจกรรมอยู่ในเกณฑ์พอใช้ ประชาชนยังมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมห้องสมุดน้อย การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างสมาชิกห้องสมุดกับผู้ไม่เป็นสมาชิกห้องสมุด พบว่า การจัดการและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมห้องสมุดไม่แตกต่างกัน แต่ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลากรของห้องสมุดประชาชนแตกต่างกัน

สุดใจ เพชรสิริ (2537 : 37) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพฯ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นผู้ชายและเป็นนักเรียน นักศึกษา อายุระหว่าง 20-29 ปี ใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละมากกว่าหนึ่งครั้ง ไม่มีปัญหาในการเดินทางมาใช้ห้องสมุด จุดประสงค์ในการใช้ห้องสมุดคือ เพื่อศึกษาค้นคว้า และพักผ่อนหย่อนใจผู้ใช้สนใจใช้ห้องสมุดให้ข้อเสนอแนะว่าห้องสมุดประชาชนระดับกลาง บริการที่อยู่ในระดับดี คือ บริการอ่าน บริการตอบคำถาม

และบริการช่วยการค้นคว้าผู้ใช้ให้ข้อเสนอแนะว่าห้องสมุดประชาชนควรจัดสภาพในห้องสมุดให้ดีขึ้น เพิ่มวัสดุการอ่านที่ใหม่และทันสมัย เปิดปิดบริการ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ บรรณาคาสและการบริการของเจ้าหน้าที่ แต่ไม่เพียงพอในด้านบัตรรายการ นวนิยาย ที่นั่งอ่าน บริการโสตทัศนอุปกรณ์และบริการสำหรับเด็ก

รุ่งฤดี สุคนักรบ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจด้านวัสดุการอ่าน ของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี พบว่า วัสดุการอ่านที่นิยมใช้มากที่สุด คือ สารคดี ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบ ได้แก่ วัสดุการอ่านเก่า ชำรุด มีจำนวนน้อย และต้องการให้ห้องสมุดขยายขอบเขตการบริการมากขึ้น ผู้มาใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นเพศชายและนิสิตนักศึกษา

บุญยากร โรหิตเสถียร (2538 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องปัญหา และความต้องการของสมาชิกที่มีต่อบริการของห้องสมุดประชาชน สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดอุครธานี ผลจากการวิจัยพบว่า ปัญหาของสมาชิกห้องสมุดประชาชนจังหวัด มีปัญหามากกว่าสมาชิกห้องสมุดอำเภอ ในด้านการบริการ อาคาร สถานที่ วัสดุตีพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์ ครุภัณฑ์และด้านบุคลากรส่วนความต้องการของสมาชิกห้องสมุดประชาชนจังหวัดกับสมาชิกห้องสมุดประจำอำเภอ ที่มีต่อการบริการในเรื่องการถ่ายเอกสาร การจัดเก็บหนังสือให้เป็นระเบียบและถูกต้องตามหมวดหมู่ การบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าให้มีประสิทธิภาพ ด้านบุคลากรให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความใกล้ชิดต่อหน้าที่ ต่อตนเอง ต่อผู้อื่น อาคารสถานที่ ควรจะสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นประจำ มีอากาศถ่ายเท ให้ห้องสมุดจัดหาชั้นวารสารเพิ่มขึ้นและมีชั้นฝากสิ่งของไว้บริการนั้นมีความต้องการไม่แตกต่างกัน

โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน สรุปได้ว่าด้านบริการ ปัญหาคือไม่มีบริการถ่ายเอกสาร หนังสือและสิ่งพิมพ์เพื่อให้บริการไม่เพียงพอกับความต้องการ ด้านอาคารสถานที่ ปัญหาคือไม่มีบริเวณสำหรับจอดรถ ด้านบุคลากร ปัญหาที่พบคือ เจ้าหน้าที่ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ ด้านวัสดุสิ่งพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ ปัญหาคือ จำนวนวารสารไม่เพียงพอ ด้านครุภัณฑ์ ปัญหาของสมาชิกคือ ไม่มีชั้นฝากของไว้บริการส่วน ความต้องการของสมาชิก ที่มีต่อบริการของห้องสมุด

โดยส่วนรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้ ด้านบริการคือให้ห้องสมุด มีบริการถ่ายเอกสาร ด้านอาคารสถานที่ ต้องการให้มีการดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นประจำ ด้านบุคลากรต้องการให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำและช่วยเหลือ การค้นคว้าได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ ด้านวัสดุพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ ให้จัดหาวารสารเพิ่มขึ้น ด้านครุภัณฑ์ ให้จัดหาชั้นวางวารสารเพิ่มขึ้น

สมชาย มะลิลา (2538 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนอำเภอในภาคเหนือ พบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนอำเภอในภาคเหนือ มีจำนวน 24 ตัวแปร คือ ผู้ใช้บริการ ความรู้ที่นำไปใช้บริการ การประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อประชาสัมพันธ์งานห้องสมุด ความหลากหลายของหนังสือ-การมีบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ การมีบริการศูนย์การเรียนรู้ ความสะดวกในการเดินทาง มาใช้บริการ การมีบอร์ดจัดนิทรรศการ และป้ายนิเทศ การมีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด จำนวนครั้งในการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรม แนะนำหนังสือใหม่ การใช้บัตรรายการค้นคว้าหาหนังสือ ผู้ใช้บริการห้องสมุด การมีการจัดหมวดหมู่หนังสือ การมีบริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดงบประมาณ จำนวนหนังสือพิมพ์ที่บอกรับ การมีบริการแนะนำการศึกษาอาชีพ การมีอุปกรณ์ในการซ่อมหนังสือ การตกแต่งบริเวณนอกห้องสมุด มีการจัดนิทรรศการ ความเพียงพอของโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่ง การจัดมุมภายในห้องสมุด การทำความสะอาดห้องสมุด และการเปิดโอกาสให้เสนอแนะรายชื่อหนังสือก่อนการจัดซื้อหนังสือ

วันดี ไธนุ่น (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการในการรับบริการจากห้องสมุดประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่าผู้ใช้บริการ เพศหญิงและเพศชายมีความต้องการรับบริการจากห้องสมุดไม่แตกต่างกัน และผู้ใช้บริการการศึกษาภาคบังคับหรือต่ำกว่า และกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าภาคบังคับมีความต้องการในการรับบริการห้องสมุดไม่แตกต่างกัน

ปราณี อินทรกุลไชย (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนเฉลิมราชกุมารี อำเภอป่าพอง จังหวัดขอนแก่น ผลวิจัยพบว่า การให้บริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความเห็นเกี่ยวกับ สถานที่ เจ้าหน้าที่และบริการต่างกันยกเว้นด้านทรัพยากรห้องสมุด

สุกัญญา ดันติกัลยาภรณ์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความต้องการบริการและกิจกรรมของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนในเขตเทศบาลเมืองภูเก็ต โดยแยกตามสถานภาพทางการศึกษา อายุและอาชีพ ตลอดจนสาเหตุที่ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองภูเก็ต ไม่เข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชน ผลการวิจัยสรุปว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองภูเก็ตมีความต้องการบริการและกิจกรรมของผู้ใช้แตกต่างกันตามระดับการศึกษา อายุ และอาชีพ ส่วนผู้ไม่ใช้พบ

สาเหตุของการไม่เข้าใช้ว่า ไม่มีเวลาไปใช้ เวลาที่ห้องสมุดเปิดปิดไม่ตรงกับเวลาว่าง ไม่มีอะไรที่ดึงดูดความสนใจในห้องสมุด อาคารไม่น่าเข้าไปใช้ ไม่ทราบว่าจะเข้าไปทำอะไร อ่านประจำในห้องสมุดอื่นแล้ว ไม่เคยทราบว่าห้องสมุดประชาชนบริการอะไรเพื่อประชาชนบ้าง และไม่สนใจที่จะเข้าไปใช้

สมชาย จูติรัตนอัสวี (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชน ตามนโยบายพัฒนาห้องสมุดประชาชน กรมการศึกษานอกโรงเรียนปี พ.ศ. 2538 โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการปฏิบัติงานที่คาดว่าจะปฏิบัติได้ ตามนโยบายพัฒนาห้องสมุดในภารกิจ 3 ลักษณะ คือ การจัดการศึกษาตามอัธยาศัย การจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนและการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน ผลการวิจัยพบว่า

1. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชน คาดว่าจะปฏิบัติงานตามนโยบายพัฒนาห้องสมุดในภารกิจด้านการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย ได้ในระดับปานกลาง ด้านการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนในระดับมาก และด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชนในระดับมาก
2. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนที่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์และไม่มี คาดว่าจะปฏิบัติงานตามนโยบายพัฒนาห้องสมุดได้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชน ที่มีประสบการณ์ทำงานห้องสมุดไม่เกิน 5 ปีและนานเกิน 5 ปี คาดว่าจะปฏิบัติงานตามนโยบายพัฒนาห้องสมุดประชาชน ได้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชน ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชนจังหวัดห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” และห้องสมุดประชาชนอำเภอ คาดว่าจะปฏิบัติตามนโยบายพัฒนาห้องสมุด ได้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชน ที่อยู่ในเขตภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ คาดว่า จะปฏิบัติงานตามนโยบายพัฒนาห้องสมุด ได้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

รุ่งโรจน์ ไพศาลสมบัติรัตน์ (2540 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดขอนแก่น ของคณะนักศึกษาโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ สถาบันราชภัฏเลย : เฉพาะกรณีโรงเรียนสวนสนุก พบว่า นักศึกษาโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำศูนย์ ให้การศึกษาจังหวัดขอนแก่น สถาบันราชภัฏเลย มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดขอนแก่น โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อจำแนกตามสาขาวิชาพบว่า นักศึกษาศาสา ศิลปศาสตร์และสาขาวิทยาศาสตร์ มีความพอใจต่อการบริการของห้องสมุดอยู่ใน ระดับน้อย

ส่วนนักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ กับสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจในการให้บริการของห้องสมุดที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาสาขาวิชาการศึกษา กับสาขาวิทยาศาสตร์เท่านี้ที่มีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านครุภัณฑ์ อาคารสถานที่และด้านบุคลากรแตกต่างกัน

สุมาลี ไชยเพชร (2541 : 102 – 110) ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ศูนย์การศึกษา นอกโรงเรียนจังหวัดมุกดาหารกับการให้บริการห้องสมุดประชาชนมิติใหม่ พบว่า

1. ห้องสมุดประชาชนมิติใหม่ของศูนย์ศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดมุกดาหาร มีกระบวนการพัฒนางานให้บริการ 3 ประการ คือ ประการแรก งานการให้บริการการศึกษาตามอัธยาศัย โดยมีการพัฒนาการให้บริการหนังสือ และสื่อประสมประเภทต่างๆ การจัดกิจกรรม และการจัดนิทรรศการเพื่อเผยแพร่ความรู้ให้แก่ผู้ใช้บริการและกลุ่มสนใจตลอดเวลา ประการที่สอง งานการให้บริการการศึกษานอกโรงเรียน โดยมีการพัฒนาการบริการหนังสือ การใช้บริการสื่อเรียนการสอนอื่นๆ การเป็นศูนย์กลางการแนะแนวทางการศึกษาและอาชีพชุมชน การเป็นศูนย์กลางการพบกลุ่มของนักศึกษากการศึกษานอกโรงเรียน และเป็นศูนย์กลางการเรียนทางไกลไทยคม ประการที่สาม คือ งานการให้บริการศูนย์ข้อมูลชุมชน โดยมีการพัฒนาการให้บริการข้อมูลของชุมชนจังหวัดมุกดาหาร ข้อมูลทางสังคมการเมืองการปกครองการศึกษาในด้านวัฒนธรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตรอุตสาหกรรม และเศรษฐกิจทุกกระบวนการ การพัฒนางานให้บริการได้ปฏิบัติตามแนวคิด การพัฒนาห้องสมุดประชาชนมิติใหม่ โดยมีกระบวนการพัฒนางานให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนมิติใหม่ ของศูนย์ศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดมุกดาหาร เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้างและพนักงานองค์กรธุรกิจเอกชน และมาใช้บริการยืมหนังสือและสื่อดัดแปลงรูปกรณ ใช้บริการสื่อการเรียนการสอน การศึกษานอกโรงเรียน และผู้ใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดมุกดาหาร ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย ว่ามีความเหมาะสมทั้งการบริการให้ยืมหนังสือและสื่อดัดแปลงรูปกรณ การให้บริการด้านวารสารและหนังสือพิมพ์ และการจัดนิทรรศการเพื่อเผยแพร่ความรู้ รวมทั้งวิธีการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการการจัดการศึกษานอกโรงเรียน การบริการเป็นศูนย์บริการสื่อการเรียนการสอนนอกโรงเรียนการบริการศูนย์กลางการแนะแนวการศึกษาและอาชีพของชุมชนการบริการเป็นศูนย์กลางการพบกลุ่มของนักศึกษานอกโรงเรียนและการบริการให้เป็นศูนย์การเรียนทางไกลไทยคม รวมทั้งวิธีการใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการ และเช่นเดียวกันกับการบริการศูนย์ข้อมูลชุมชน ผู้ใช้บริการเห็นว่าการให้บริการข้อมูลจังหวัดมุกดาหาร วิธีการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเหมาะสม

สร้อย สกุศลเด็น (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดประชาชนของนักศึกษาสายสามัญ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย วิธีเรียนทางไกล จังหวัดอำนาจเจริญ ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า นักศึกษาสายสามัญมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดประชาชน โดยรวมและรายด้าน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดบริการหนังสือและสื่อโสตทัศนศึกษาและด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง อีก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ ด้านอาคารสถานที่และอำนวยความสะดวกทั่วไป ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก นักศึกษาเพศชายมีความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชนมากกว่านักศึกษาเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักศึกษาที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด ด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชนมากกว่านักศึกษาอายุ 26 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาที่ไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกห้องสมุดมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด โดยรวมและรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านการจัดกิจกรรมนิทรรศการ และด้านอาคารสถานที่ มากกว่านักศึกษาที่เป็นสมาชิกห้องสมุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กันตพร กากแก้ว (2542 : 52 – 54) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อห้องสมุดประชาชนอำเภอ สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดประชาชน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจมากในด้านบริการด้านบุคลากรและมีความพึงพอใจปานกลางในด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านครุภัณฑ์ กับอาคารสถานที่

อัญชลีกร กุลสุวรรณ. (2543 : บทคัดย่อ) การวิจัยแนวโน้มการจัดห้องสมุดประชาชนจังหวัด สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ปีพุทธศักราช 253 พบว่า

1. อาคารสถานที่ ที่ยังอาศัยอยู่กับหน่วยงานอื่น ๆ จะได้รับงบประมาณสร้างใหม่เป็นเอกเทศ
2. แนวทางพัฒนาบุคลากรจะเป็นการให้ความรู้ด้านบรรณารักษศาสตร์เพิ่มเติม
3. การบริการและกิจกรรมจะส่งเสริมและพัฒนาระบบเครือข่ายการเรียนรู้ โดยใช้สื่อสนเทศเป็นสาระหลัก และให้บริการด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากขึ้น
4. วัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ จะมีลักษณะที่ผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้และใช้ได้ด้วยตนเองมีเนื้อหาสอดคล้องกับสภาพสังคมและสภาพแวดล้อม

5. การประเมินผล เน้นที่ผู้ปฏิบัติงานประเมินตนเอง การนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ของประชาชน โดยจะประเมินความก้าวหน้าให้การดำเนินงานทุกด้าน

พรพิมล แซ่เอี้ย (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่อง ความต้องการของสมาชิกที่มีต่อห้องสมุดประชาชน จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า สมาชิกห้องสมุดประชาชน ร้อยละ 69.8 มาใช้บริการโดยไม่กำหนดวันแน่นอน ร้อยละ 44.8 มาใช้บริการมีกำหนดเวลาแน่นอน ร้อยละ 31.0 ใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ร้อยละ 62.5 มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อเพิ่มความรู้ที่สนใจ ร้อยละ 45.1 ยืมหนังสือครบตามจำนวนตามระเบียบของห้องสมุด ร้อยละ 34.1 ใช้เวลาอยู่ในห้องสมุด 30 นาที – 1 ชั่วโมง ร้อยละ 60.3 ใช้วิธีค้นหาหนังสือโดยการเดินดูตู้หนังสือ ร้อยละ 75.8 บริการที่ใช้มากที่สุดคือบริการยืม-รับคืนหนังสือ สมาชิกมีความต้องการโดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากน้อยไปหามาก ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านบริการด้านอาคารสถานที่ และด้านครุภัณฑ์ ความต้องการที่มากที่สุดอันดับแรกของแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ต้องการให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ด้านทรัพยากรห้องสมุด ต้องการให้มีหนังสือที่มีเนื้อหาทันสมัย ด้านบริการ ต้องการให้ห้องสมุดบริการทุกวัน ด้านอาคารสถานที่ ต้องการให้มีมุมหรือห้องเฉพาะสำหรับผู้ต้องการความเงียบในการอ่าน ด้านครุภัณฑ์ ต้องการให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์บริการผู้ใช้

ณัฐชยา เอี่ยมอ่อน (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดประชาชนของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญญ์ วิธีเรียนทางไกล ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอพิบูลย์รักษ์ จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาวิจัย พบว่า

1. นักศึกษาโดยส่วนรวมและจำแนกตามเพศ อายุ และระดับชั้นเรียน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดประชาชนโดยรวมและรายด้าน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ ด้านการบริการหนังสือและสื่อทัศนศึกษา ด้านอาคารสถานที่และอำนวยความสะดวกทั่วไป ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านการจัดบริการศูนย์ข้อมูลชุมชน อยู่ในระดับมาก ยกเว้นนักศึกษาอายุ 26 – 50 ปี มีความพึงพอใจในด้านการจัดบริการศูนย์ข้อมูลชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านการบริการหนังสือและสื่อทัศนศึกษา และด้านการจัดบริการศูนย์ข้อมูลชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง และนักศึกษาระดับประถมศึกษาที่มีความพึงพอใจ ทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

2. นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดประชาชนโดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ($P < .05$)

3. นักศึกษาอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดประชาชน 3 ด้านไม่แตกต่างกัน แต่นักศึกษาที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี กับนักศึกษาอายุ 18-25 ปี มีความพึงพอใจด้านการบริการหนังสือและสื่อโสตทัศนศึกษากับด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มากกว่า นักศึกษาที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. นักศึกษาที่มีระดับชั้นเรียนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดโดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน โดยนักศึกษาระดับประถมศึกษาที่มีความพึงพอใจน้อยกว่านักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

5.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

การศึกษางานวิจัยในต่างประเทศพบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

บันดี้ (Bundy, 1967 : 950 – 961) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ Metropolitan Public Library Use ในเมืองบัลติมอร์ (Baltimore) และเมือง วอชิงตัน ดี. ซี. (Washington D.C.) พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดร้อยละ 47 พอใจมากที่สุด ร้อยละ 28.5 พอใจเป็นบางส่วน มีผู้ใช้เพียงร้อยละ 7 ไม่พอใจมาก สำหรับผู้ใช้บริการที่ไม่พอใจในการใช้บริการห้องสมุดให้เหตุผลว่า ร้อยละ 47 ต้องการใช้นั่งที่ซึ่งห้องสมุดไม่ได้จัดบริการ ร้อยละ 35.9 ต้องการใช้นั่งที่ซึ่งมีผู้อื่นขโมยออกไป ร้อยละ 14.4 ไม่ทราบที่อยู่ของหนังสือที่ต้องการ ร้อยละ 6.4 อ้างว่าหนังสือด้าสมัย ร้อยละ 12.9 เสนอเหตุผลอื่นๆ ที่ทำให้ไม่พอใจ เช่น เสียงดัง คนแน่น และเจ้าหน้าที่ไม่เป็นกันเอง เป็นต้น

เคเซอร์ (Kaser, 1969 : 149) ได้ทำการสำรวจห้องสมุดประเทศในแถบเอเชียสำหรับห้องสมุดในประเทศไทย เคเซอร์ ได้ศึกษาปัญหาของห้องสมุดกลางจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า

1. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการไม่เพียงพอ
2. ขาดอาคารสถานที่โดยเฉพาะ
3. งบประมาณบำรุงห้องสมุดมีน้อย
4. มีหนังสือประกอบการศึกษาค้นคว้า
5. บรรณารักษ์รับผิดชอบงานหลายด้าน เช่น ดูแลห้องสมุดและสอนวิชา

บรรณารักษ์ศาสตร์ด้วย ทำให้บริหารและบริการห้องสมุดไม่ได้เต็มที่

เพเจล (Pagel, 1978 : 67-A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับหน้าที่ของบรรณารักษ์ห้องสมุดบริการการศึกษาผู้ใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับหน้าที่ต่าง ๆ ซึ่งบรรณารักษ์เชื่อว่าควรจะทำในบริเวณที่มีการศึกษาผู้ใหญ่และเพื่อศึกษาว่าคุณลักษณะบางประการที่คัดเลือกไว้ และประสบการณ์ทางวิชาชีพจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในหนังสือหรือไม่ ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม ไปยังบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนในรัฐมิชิแกน 30 แห่งตามแบบสอบถามนั้นเป็นเรื่องการบริการด้านการศึกษาผู้ใหญ่ 30 ข้อให้ผู้ตอบแบบสอบถามจัดอันดับมาว่าบริการอะไรบ้างที่ควรจัดในห้องสมุดประชาชน ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าที่ควรจัดเรียงลำดับดังนี้ คือ บริการช่วยเหลือหน่วยงานหรือกลุ่มต่าง ๆ ที่ควรแนะนำและให้การศึกษาเป็นรายบุคคลบริการให้การปรึกษาแก่ชุมชนและจัดรายการวัสดุภัณฑ์ห้องสมุด จากคะแนนเฉลี่ยโดยทั่วไปผู้ตอบเห็นด้วยมากในการบริการแก่ชุมชนเฉพาะบุคคลซึ่งต้องสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น บรรณารักษ์ชายจัดลำดับความสำคัญของการศึกษาที่ควรจัดให้กับผู้ใหญ่สูงกว่า บรรณารักษ์สตรีในด้านการให้บริการที่ปรึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เบิร์ก (Birge, 1979 : 1133-A) ได้ศึกษาถึงพัฒนาการของการบริการในห้องสมุดประชาชนเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้ใหญ่ โดยศึกษาประวัติของการบริการสำหรับวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองตั้งแต่ยุคเริ่มแรก ของการก่อตั้งห้องสมุดประชาชนในสหรัฐอเมริกาจนถึงยุคที่มีการพัฒนาขยายบริการออกไปอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน วิธีการศึกษาใช้วิธีศึกษาจากเอกสารการบริการแก่ผู้อ่าน ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1920 จนถึงรายงานชิ้นสุดท้ายในปี ค.ศ. 1976 ของโครงการการศึกษาด้วยตนเองและการแนะแนวของคณะกรรมการจัดสอบเข้ามหาวิทยาลัยจากการศึกษาพบว่า ในอดีตที่ผ่านมาการจัดบริการในรูปแบบที่คล้ายคลึงกันกับปัจจุบัน เช่น มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ มากมายหลายรูปแบบสำหรับคนเฉพาะกลุ่ม เช่น พวกอพยพ พวกที่เริ่มชอบอ่านหนังสือ พวกที่เริ่มอ่านหนังสือออก มีการให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสามารถในการอ่านมีการวิเคราะห์เกี่ยวกับวัสดุที่ใช้ในการอ่าน เริ่มมีการพัฒนาเทคนิคและวัสดุที่จะช่วยในการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้ใหญ่สำหรับการศึกษา และการให้บริการแนะแนวการอ่าน ในยุคก่อนสงครามโลกครั้งที่ 2 กับยุคปัจจุบันก็ได้กำหนดจุดมุ่งหมาย วิธีการและประเมินผล ไว้คล้ายคลึงกัน เพื่อให้การอภิปรายผลในตอนท้ายได้อยู่ในแนวเรื่องของบทบาทของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนที่มีต่อการศึกษาผู้ใหญ่เป็นแนวเดียวกัน

อัมสเตอร์เตอร์ (Umstater, 1986 : 1-12) ได้ศึกษาการใช้ห้องสมุดประชาชนและการให้บริการ ผลการวิจัยตามตัวแปรตาม ด้านบริการ และทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้บริการร้อยละ 40 ไม่พอใจในการใช้บริการเพราะหนังสือที่ต้องการส่วนใหญ่จะถูกยืมไปก่อน ห้องสมุดควรจัดหาหนังสือเพื่อมาให้บริการมากขึ้น

จอห์นสโตน (Johnstone, 1989 : Abstract) ได้ศึกษาเรื่องห้องสมุดประชาชนกับวิธีการพัฒนากลุ่มชนผิวดำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางในการวางแผนนโยบายหรือระเบียบวิธีการดำเนินงาน ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดประชาชนมีอิทธิพลต่อการพัฒนาชุมชนสามารถที่จะมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาชุมชนผิวดำได้ อย่างไรก็ตามบริการของห้องสมุดประชาชนที่จัดกันมานั้นพบว่า ไม่สามารถสนองความต้องการของกลุ่มชนผิวดำได้อย่างทั่วถึง ดังนั้นห้องสมุดควรจะดำเนินงานตามจุดมุ่งหมายอย่างแท้จริง และควรจะได้มีการจัดบริการให้เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ควรจัดเพิ่มบริการที่หลากหลายแก่ผู้ไม่รู้หนังสือมากยิ่งขึ้นอีกทั้งห้องสมุดประชาชนควรมีการสำรวจความต้องการการพัฒนาในกลุ่มชนผิวดำ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน ตามกรอบแนวคิด 5 ด้าน ที่ผู้วิจัยทำการศึกษาโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ไปหาระดับมาก ระดับความพึงพอใจนั้นมีความแตกต่างกันไปตามกลุ่มสถานภาพ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เมื่อได้รับแรงกระตุ้น จากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกอย่างจริงจังสม่ำเสมอ จะทำให้เกิดระดับความพึงพอใจในระดับสูงขึ้นและต่อเนื่องตามแรงกระตุ้นนั้น ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ผู้วิจัยตั้งไว้ว่า ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ทั้ง 5 ด้านเพื่อนำผลการวิจัยไปวางแผนยุทธศาสตร์ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อสมาชิกผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป