

การให้บริการและการใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดในประเทศไทย

Servicing and Using of Provincial Public Libraries in Thailand

จิตติยา เนตรวงษ์ รัชฎาพร ธีราวรรณ และจิตชิน จิตติสุขพงษ์
 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
 E-mail: titiya_net@dusit.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดในประเทศไทย 2) ศึกษาการใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดในประเทศไทย 3) เปรียบเทียบการให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน และ 4) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเข้ารับบริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มผู้ให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดจำนวน 24 คนและกลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดจำนวน 530 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย เลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการศึกษาพบว่า 1) การให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) การใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นสมาชิกห้องสมุดประชาชนจังหวัด มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาค้นคว้าทำรายงาน แรงจูงใจในการใช้ห้องสมุดเนื่องจากสถานที่ตั้งอยู่ในชุมชน ความถี่ในการมาใช้บริการคือ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการไม่แน่นอน วันที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นวันจันทร์-วันศุกร์ ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่มาใช้บริการมากที่สุด คือ หนังสือ คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต 3) ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีการให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดแตกต่างกัน 4) ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดที่มีเพศ อายุ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเข้ารับบริการห้องสมุดประชาชนจังหวัด โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเข้ารับบริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดโดยภาพรวมแตกต่างกัน

Abstract

This research aims 1) to study the services of public libraries in Thailand, 2) to investigate the use of public libraries in Thailand, 3) to compare service performance of the libraries' staff by age, gender, educational level, and working experience, and 4) to compare the library users' opinions by gender, age, educational level, and income level. The samples consisted of 24 staff and 530 users of the public libraries. The data was collected by a questionnaire and analyzed with percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test. The findings of this study are as follows: 1) The services of the public libraries were generally rated "high". To be specific, lifelong learning, living library, information center, educational guidance center, community career center, and social institute of culture and education were rated, in level from "high" to "low" respectively. 2) Overall, the majority of library users were the library members. The objective for using the libraries was for educational purposes and the motivation was library location in their own communities. The visiting frequency was 1-2 times per week and mainly on weekdays whereas the visiting timing was variable. The media of their preferences were books, computers, and Internet, in that order. 3) The library staff's gender, age, and educational level had no effect on their performance whilst working experience made a difference in their performance. 4) The library users had no different opinions on library services in relations to their age, gender, and income level. On the other hand, educational level was the only factor that caused different opinions on the services.

บทนำ

“ห้องสมุดประชาชน” นับเป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตรูปแบบหนึ่งที่รัฐจัดตั้งในชุมชนหรือท้องถิ่น โดยการสนับสนุนงบประมาณจากชุมชนหรือองค์กรซึ่งมีรัฐบาลเป็นผู้คอยควบคุมดูแลเพื่อให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและชุมชนในท้องถิ่นนั้นๆ ให้เข้าถึงแหล่งความรู้ สารสนเทศ งานสร้างสรรค์จากแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ งานบริการที่หลากหลาย อันจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้ปรับปรุงคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น ได้พัฒนาตนเอง รวมถึงความจรรโลงใจ และพักผ่อนหย่อนใจ ภายใต้อาคารให้บริการโดยเท่าเทียมกันและสำหรับทุกคน (อัมพร นามเหล่า, 2542, หน้า 25; เพียรคิด สุตโต, 2547, หน้า 35; Saur, 2001, pp. 1-2) จึงกล่าวได้ว่าห้องสมุดประชาชนมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการจัดการศึกษาและกระบวนการเรียนรู้ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติที่มุ่งเน้นในการพัฒนาเด็ก และเยาวชน ตลอดจนคนไทยทุกคนให้เป็นผู้รักการอ่าน

ใฝ่รู้ รอบรู้ เรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้ตลอดชีวิต เรียนรู้ทุกเวลา ทุกสถานที่ การส่งเสริมแหล่งเรียนรู้ ศูนย์การเรียนรู้ประเภทต่าง ๆ ทุกรูปแบบ การแสวงหาความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร การวิจัยและพัฒนา การพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในการผลิต และการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาของบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งผู้ผลิตและผู้ใช้ (ชุตินา สัจจามันท์, 2549, หน้า 5) การที่ห้องสมุดประชาชนจะสามารถดำเนินการ รวมถึงการให้บริการแก่ประชาชนและท้องถิ่นนั้นๆ ให้ประสบผลสำเร็จได้ ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญหลายประการ อาทิ การสำรวจชุมชน เพื่อทราบความต้องการที่ห้องสมุดประชาชนจะสามารถสนองตอบได้ บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ และคณะกรรมการห้องสมุด มีความรู้ ความสามารถ และวิสัยทัศน์ที่ถูกต้อง ตั้งใจ และมุ่งมั่นในการดำเนินงานห้องสมุด เพื่อประโยชน์ในการศึกษาตามอัธยาศัย และการศึกษาตลอดชีวิตของชุมชน มีสถานที่ที่มีบริเวณที่ตั้ง และพื้นที่ที่จะอำนวยความสะดวกสบาย ดึงดูด น่าใช้ และเพียงพอแก่ผู้ใช้ เป็นต้น (อัมพร นามเหล่า, 2542, หน้า 51)

จากผลการสำรวจพฤติกรรมการอ่านหนังสือของประชากร พ.ศ. 2548 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2548) ระบุว่าจำนวนผู้ที่ไม่อ่านหนังสือถึง 22.4 ล้านคน หรือเกือบ 40 % ของประชากรทั้งประเทศ เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศเพื่อนบ้าน ประเทศสิงคโปร์ มีสถิติการอ่านสูงถึงปีละ 40-50 เล่ม ประเทศเวียดนาม ประชากรอ่านหนังสือประมาณ 60 เล่มต่อปี ขณะที่ประชากรในประเทศไทยมีสถิติการอ่านหนังสืออยู่เพียง 2 เล่มต่อปีเท่านั้น เมื่อพิจารณาอัตราการอ่านของวัยรุ่นพบว่า การอ่านของกลุ่มเยาวชนอายุระหว่าง 15-24 ปี มีอัตราการอ่านน้อยกว่าวัยเด็กอยู่มาก ประกอบกับค่าสถิติพื้นฐานผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพื้นฐาน (O-NET) ปีการศึกษา 2550 ของกลุ่มนักเรียนที่จบมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีค่าคะแนนต่ำกว่าร้อยละ 50 แทบทุกภูมิภาคในประเทศไทย (สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ, 2551) และจากผลการสำรวจพฤติกรรมการอ่านหนังสือของประชากร พ.ศ. 2548 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติที่พบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการส่งเสริมเพื่อจูงใจให้ประชาชนรักการอ่านเห็นว่าควรมีห้องสมุดประจำชุมชนเพื่อเป็นการส่งเสริมจูงใจให้ประชาชนรักการอ่านมากขึ้น จะเห็นได้ว่าบทบาทของห้องสมุดประชาชนจึงมีส่วนช่วยยกระดับการศึกษาของคนทุกเพศ ทุกวัยในชุมชนให้สูงขึ้นไม่ว่าจะเป็นเด็ก วัยรุ่น ผู้ใหญ่ คนชรา คนพิการ ฯลฯ นอกจากนี้ก็มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศเพราะห้องสมุดประชาชนกระจายอยู่ทุกพื้นที่ในประเทศ

จากข้อมูลดังกล่าวมา รวมถึงการให้การศึกษาตลอดชีวิต การยกระดับการศึกษาของทุกคนทุกเพศทุกวัย การจัดบริการสารสนเทศในเชิงรุกไม่สามารถขับเคลื่อนงานบริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้ เมื่อไม่ทราบถึงการใช้พฤติกรรม และความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม ซึ่งคุณภาพในการบริการสารสนเทศตัวบ่งชี้ที่ดีที่สุดคือ ความสามารถในการ

การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นการศึกษาถึงการให้บริการและผู้ใช้บริการจึงนับว่ามีความสำคัญในการจัดสรรทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้สามารถจัดบริการสารสนเทศให้สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ และเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้ จึงถือได้ว่าการให้บริการสารสนเทศประสบความสำเร็จรวมถึงเป็นแนวทางในการปรับปรุงสถาบันบริการสารสนเทศต่อไป (ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ, 2548, หน้า 58-59)

ดังนั้นการศึกษาการให้บริการและการใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดในประเทศไทยจึงนับว่ามีความสำคัญเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนามาตรฐานห้องสมุดประชาชน ทั้งในแง่ของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการรวมถึงการใช้ประโยชน์จากห้องสมุดประชาชนให้ได้รับประโยชน์สูงสุด ส่งเสริมให้ห้องสมุดเป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเสริมสร้างการเรียนรู้แก่ชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเยาวชนที่จะเป็นอนาคตของชาติต่อไป

คำสำคัญ: การให้บริการห้องสมุดประชาชน การใช้บริการห้องสมุดประชาชน (Servicing Public Library, Using Public Library)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาการใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดในประเทศไทย
3. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน
4. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเข้ารับบริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้

วิธีการศึกษา

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดและผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัด
2. กลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ผู้ให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัด เป็นบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชนมีหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศในห้องสมุดประชาชนจังหวัด การสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบเป็นกลุ่ม (Cluster sampling) โดยคัดเลือกจังหวัดที่จะเป็นตัวแทนของแต่ละภาค และใช้เกณฑ์ที่จังหวัดนั้นๆ มีผลคะแนน O-NET ต่ำสุดสองอันดับแรก เป็นตัวแทน

ในแต่ละภูมิภาค คือ ภาคกลาง จังหวัดสิงห์บุรี และจังหวัดชัยนาท ภาคตะวันออกและภาคตะวันตก จังหวัดสระแก้ว และจังหวัดกาญจนบุรี ภาคเหนือ จังหวัดแม่ฮ่องสอน และจังหวัดเพชรบูรณ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดกาฬสินธุ์ และจังหวัดนครพนม ภาคใต้ จังหวัดสตูล และจังหวัดกระบี่ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดมีจำนวนทั้งสิ้น 24 คน

2.2 ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัด การสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยสุ่มแบบเป็นกลุ่ม (Cluster sampling) ซึ่งคัดเลือกจังหวัดที่จะเป็นตัวแทนของแต่ละภาค และใช้เกณฑ์ที่จังหวัดนั้นๆ มีผลคะแนน O-NET ต่ำสุดสองอันดับแรก เป็นตัวแทนในแต่ละภูมิภาคเช่นเดียวกับจังหวัดตัวแทนของผู้ให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัด ขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดใช้สูตรของ Yamane จากสถิติจำนวนผู้ให้บริการห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดเฉลี่ยต่อเดือน โดยจำกัดจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละแห่งจำนวนต่ำสุด 50 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 530 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ลักษณะของเครื่องมือ แบบสอบถามการให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดมี 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบตรวจสอบรายการ เพื่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้บริการห้องสมุด ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบเติมข้อความเพื่อสอบถามสภาพการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนเกี่ยวกับด้านสภาพทั่วไป ด้านบุคลากร และด้านวัสดุ สื่อ และครุภัณฑ์ในห้องสมุด ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัด เกี่ยวกับการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และศูนย์แนะแนวการศึกษาและอาชีพของชุมชน การเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตและเป็นห้องสมุดมีชีวิต และการเป็นสถาบันทางสังคมเพื่อการศึกษาและวัฒนธรรม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ และตอนท้ายของแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดประชาชนลักษณะเป็นแบบปลายเปิด แบบสอบถามการให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัด มี 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบตรวจสอบรายการ เพื่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัด มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นการเข้ารับบริการห้องสมุดประชาชนจังหวัด เกี่ยวกับด้านสภาพทั่วไปและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านครุภัณฑ์และโสตทัศนูปกรณ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ และด้านกิจกรรมห้องสมุด มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณ 6 ระดับ และตอนท้ายของแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดลักษณะเป็นแบบปลายเปิด

3.2 การสร้างเครื่องมือและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ สร้างเครื่องมือโดยการศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถาม แล้วกำหนดประเด็นและขอบเขตคำถามด้วยการจัดเก็บ

หมวดหมู่ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และตามกรอบแนวคิดของเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2550 ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย นำแบบสอบถามที่ได้เสนอให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านตรวจสอบ เพื่อตรวจสอบด้านความเที่ยงตรง (Validity) คือ ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content) ความเหมาะสมในด้านภาษา (Wording) และประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดมุ่งหมาย หรือ IOC (Item Objective Congruence) โดยค่า IOC ที่เหมาะสมของข้อคำถามต้องมากกว่า .50 ข้อคำถามที่ไม่ผ่านเกณฑ์ได้ทำการตัดทิ้งและทำการปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยเป็นผู้ให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดจำนวน 50 คน และเป็นผู้ให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดจำนวน 12 คน ในจังหวัดนนทบุรี จังหวัดนครปฐม จังหวัดขอนแก่น จังหวัดหนองคาย จังหวัดมหาสารคาม และจังหวัดร้อยเอ็ด แล้วหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามทั้งฉบับของแบบสอบถามการให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดเท่ากับ .9747 ส่วนแบบสอบถามการให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดเท่ากับ .9260

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามการให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดในส่วนที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้บริการ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบ ข้อมูลสภาพการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนจังหวัด โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยเลขคณิต ข้อมูลการให้บริการและการใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัด โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติระหว่างเพศ และ F-test เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติระหว่างอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ข้อมูลความคิดเห็นการเข้ารับบริการห้องสมุดประชาชนจังหวัด โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างเพศ และ F-test เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นการเข้ารับบริการห้องสมุดประชาชนระหว่างอายุ ระดับการศึกษา และรายได้

ผลการศึกษา

1. ผลศึกษาการให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดในประเทศไทย การศึกษาการให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัด ได้ทำการศึกษาการให้บริการ 3 ด้าน ที่สอดคล้องกับปรัชญา พันธกิจของห้องสมุดประชาชนตามเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2550 ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยพบว่าภาพรวมการปฏิบัติงานการให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.54) ทุกประเด็นการให้บริการอยู่ในระดับมาก

สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ การเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตและเป็นห้องสมุดมีชีวิต ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.49) การเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และศูนย์แนะแนวการศึกษาและอาชีพของชุมชน ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.48) และการเป็นสถาบันทางสังคมเพื่อการศึกษาและวัฒนธรรม ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.73)

2. ผลศึกษาการใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดในประเทศไทย จากการศึกษา กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นสมาชิกห้องสมุดประชาชนจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 60.0 วัตถุประสงค์การมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดเพื่อการศึกษาค้นคว้าทำรายงานมีจำนวนมากที่สุดคือ คิดเป็นร้อยละ 72.8 แรงจูงใจในการใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเนื่องจากสถานที่ตั้งอยู่ในชุมชน เดินทางได้สะดวก มีจำนวนมากที่สุดคือ คิดเป็นร้อยละ 68.7 ความถี่ในการมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.8 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการไม่แน่นอน มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.6 วันที่มาใช้บริการพบว่า มาใช้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.3 ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่มุ่งใจมาใช้บริการสรุปได้ดังนี้ สื่อสิ่งพิมพ์ พบว่า หนังสือ จูงใจผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.7 สื่อโสตทัศนูปกรณ์ พบว่า คอมพิวเตอร์ จูงใจผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.5 สื่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า อินเทอร์เน็ต จูงใจผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.8 สื่อทดลองและกิจกรรม พบว่า สื่อประกอบการเรียนการสอน จูงใจผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.7 สื่อสาริต พบว่า คอมพิวเตอร์ จูงใจผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.5 และลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศพบว่า อินเทอร์เน็ต มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.4

3. ผลการเปรียบเทียบการให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน จากการศึกษาผู้ปฏิบัติงานซึ่งให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีการปฏิบัติงานการให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีการปฏิบัติงานการให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดแตกต่างกัน ($p = 0.024$)

4. ผลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเข้ารับบริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ จากการศึกษาผู้ให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดที่มีเพศ อายุ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเข้ารับบริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเข้ารับบริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดโดยภาพรวมแตกต่างกัน ($p = 0.032$)

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

1. สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

1.1 การให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดในประเทศไทย ภาพรวมการให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดอยู่ในระดับมาก ทุกประเด็นระดับการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตและเป็นห้องสมุดมีชีวิต การเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารและศูนย์แนะแนวการศึกษาและอาชีพของชุมชน และการเป็นสถาบันทางสังคมเพื่อการศึกษาและวัฒนธรรม จะเห็นว่าการศึกษาปฏิบัติได้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐ เนื่องจากรัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ ฯลฯ และแหล่งเรียนรู้อื่นอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ ห้องสมุดประชาชนจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตหรือเรียกได้ว่าเป็นห้องสมุดมีชีวิตและเป็นแหล่งการเรียนรู้ตามอัธยาศัยของประชาชนในชุมชน และได้สอดคล้องกับสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2551, หน้า 10) ได้กล่าวถึงยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาระเบียบวาระการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2551-2555) ไว้เกี่ยวกับการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยโดยสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยว่า การดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้แก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายนอกโรงเรียนที่มีอายุ 15 ปี ขึ้นไป ได้แก่ การส่งเสริมการรู้หนังสือ การศึกษาขั้นพื้นฐานและเทียบเท่า การศึกษาต่อเนื่อง ประกอบด้วย การศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพ การศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะชีวิต และการศึกษาเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชน ตลอดจนการศึกษาเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตามอัธยาศัย ซึ่งช่วยให้ประชาชนได้รับโอกาสเรียนรู้อย่างกว้างขวางโดยยึดหลักการศึกษาดูตลอดชีวิตและการมีส่วนร่วมของสังคม ห้องสมุดประชาชนจึงมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมด้านศึกษาค้นคว้าการเรียนรู้ตามอัธยาศัย ส่งเสริมการเรียนรู้นอกระบบและการเรียนรู้ตามอัธยาศัยของประชาชนในชุมชน นอกจากนี้จะเห็นว่าห้องสมุดยังให้ความสำคัญในด้านการเป็นศูนย์ข้อมูล ระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเพียรศิลป์ สุดโต (2547, หน้า 65-67) ที่พบว่า ห้องสมุดมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศท้องถิ่นและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยการจัดมุมสารสนเทศเกี่ยวกับข้อมูลท้องถิ่นและวัฒนธรรมท้องถิ่นของตนเอง จัดภาพถ่าย สิ่งจำลอง ภาพจำลองและของจริงรวมทั้ง การจัดนิทรรศการเกี่ยวกับสารสนเทศของชุมชน รวมทั้งการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน ได้รวบรวมข้อมูลประเภทต่าง ๆ ในชุมชนเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า

1.2 การใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดในประเทศไทยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นสมาชิกห้องสมุดประชาชน สอดคล้องกับการศึกษาของจุรีรัตน์ โพธิ์วิจิตร (2545, หน้า 86) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นสมาชิกรายปี เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ

ห้องสมุดประชาชนจังหวัด มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา ค้นคว้า ทำรายงาน และเพื่อยืมหนังสือและสื่อต่างๆ ทั้งนี้เพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียนและนักศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของชุดิมา สัจจันันท์ (2550: 145) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อการค้นคว้าเพื่อการศึกษาและข้อมูลข่าวสาร จึงนับได้ว่าห้องสมุดประชาชนได้ทำหน้าที่โดยตรงในการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อบริการแก่ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย และทุกระดับการศึกษา เมื่อพิจารณาแรงจูงใจในการใช้ห้องสมุดเนื่องจากสถานที่ตั้งอยู่ในชุมชน เดินทางได้สะดวก สอดคล้องกับข้อสรุปของชุดิมา สัจจันันท์ (2550, หน้า 145) ที่กล่าวว่า เหตุผลในการใช้ห้องสมุดประชาชน ได้แก่ มีเวลาว่าง และสถานที่ตั้งของห้องสมุดอยู่ใกล้ สะดวกในการเดินทาง จึงนับได้ว่าทำเลที่ตั้งรวมถึงอาคารสถานที่ของห้องสมุดประชาชนจึงมีส่วนช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศได้โดยง่าย และสร้างแรงจูงใจให้มีผู้มาใช้บริการห้องสมุดมากขึ้น สำหรับทรัพยากรสารสนเทศที่จูงใจให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดมากที่สุด คือ สื่อสิ่งพิมพ์ ประเภทหนังสือ วารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของชุดิมา สัจจันันท์ (2550, หน้า 145) ที่พบว่าทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการ ใช้บริการเป็นประจำได้แก่ หนังสือ และหนังสือพิมพ์ ส่วนทรัพยากรสารสนเทศด้านสื่อโสตทัศนอุปกรณ์และสื่อสาธิตที่จูงใจผู้ใช้บริการให้มาใช้บริการมากที่สุด คือ คอมพิวเตอร์ และสื่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้บริการมากที่สุด คือ อินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับแนวคิดของ พิสมัช หลงเจริญ (2549, หน้า 53 – 54) ที่กล่าวว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในห้องสมุดได้อย่างเหมาะสม เพราะในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการศึกษา ค้นคว้า ของประชาชน ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ประชาชนเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว นอกจากการค้นคว้าจากทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการเฉพาะในห้องสมุด ดังที่สำนักบริหารงานการศึกษา นอกโรงเรียน (2549, หน้า 17) ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต โดยจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ADSL ให้มีการใช้โปรแกรมที่ทันสมัยในการบริหารงานห้องสมุด เพื่อความรวดเร็วในการยืม – คืน หนังสือ ด้วยระบบ PLS และการยืม – คืน หนังสือระหว่างห้องสมุด จัดให้มีเว็บไซต์ของห้องสมุดเชื่อมโยงความรู้จากแหล่งการเรียนรู้ต่างๆ อย่างกว้างขวาง จัดทำบัตรสมาชิกห้องสมุด อิเล็กทรอนิกส์ให้นักศึกษา กศน. รวมถึงอบรมการใช้เทคโนโลยีสื่อให้กับสมาชิก

1.3 การให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานพบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีการปฏิบัติงานการให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงกล่าวได้ว่าการปฏิบัติงานตามวิชาชีพบรรณารักษ์นั้นมีปรัชญาวิชาชีพ จรรยาบรรณบรรณารักษ์ เป็นตัวคอยควบคุมหล่อหลอมให้ผู้ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการตามห้องสมุดให้เป็นผู้มีจิตบริการ (Service Mind) เพราะงานบริการ

เป็นหัวใจของงานห้องสมุด ตลอดจนปัจจุบันมีระบบงานหลายงานที่คอยกำกับกำกับการให้บริการให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกัน เช่น งานประกันคุณภาพของห้องสมุดแต่ละแห่ง การให้ความร่วมมือกันทำงาน เป็นเครือข่ายกัน งานเหล่านี้ห้องสมุดจะมีมาตรฐานเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน และความรับผิดชอบที่เหมือนกัน จึงทำให้ระดับการปฏิบัติงานการให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการปฏิบัติงานการให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ความชำนาญทางด้านวิชาชีพ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้ในวิชาชีพที่แม่นยำ ประสบการณ์ในการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงจิตใจผู้ใช้บริการ จึงจะทำให้การบริการนั้นประสบความสำเร็จสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ กลยุทธ์ที่มีการนำมาใช้ในการให้บริการ เช่น กลยุทธ์การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management - CRM) การมีประสบการณ์ของผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ ต้องเข้าใจรู้จักลูกค้าอย่างลึกซึ้ง สามารถสร้างฐานข้อมูลลูกค้าได้ ให้ลูกค้ามีส่วนร่วมมีการนำเอาประสบการณ์ของลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลางสร้างความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนและร่วมมือกัน องค์กรวมแห่งประสบการณ์เป็นหัวใจในการสร้างความรู้สึที่ดี ที่เป็นสายใยยึดโยงลูกค้าไว้ได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว องค์กรวมที่มีประสบการณ์ที่มีประสิทธิภาพที่สุดคือ การสร้างประสบการณ์ที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์(จันทิมา เขียวแก้ว, 2550, หน้า 1) ดังเหตุผลและตัวอย่างที่กล่าวมา จึงทำให้ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์แตกต่างกันทำให้การปฏิบัติงานการให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดแตกต่างกัน

1.4 ความคิดเห็นต่อการเข้ารับบริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดจันทิมาตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดที่มีเพศ อายุ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเข้ารับบริการห้องสมุดประชาชนจังหวัด โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเข้ารับบริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดโดยภาพรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของจันทรเพ็ญ แก้วมุกดา (2550, หน้า 102) ที่พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายกโดยรวมต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุมาร บางภูมิ (2542, หน้า 103) ซึ่งพบว่า สมาชิกห้องสมุดประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการให้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านการจัดการศึกษานอกโรงเรียน และด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชนโดยรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้านแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้และการเข้ารับบริการต่างๆ ที่แตกต่างกัน ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาวัตถุประสงค์การให้บริการห้องสมุดประชาชน

จังหวัดก็เพื่อศึกษาค้นคว้าทำรายงาน ดังนั้นผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จึงใช้บริการห้องสมุดประชาชนโดยภาพรวมมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี นอกจากนี้ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีมีความต้องการการใช้บริการที่ต้องการเพียงคำชี้แนะหรืออ่านคู่มือก็สามารถค้นคว้าด้วยตนเองได้เป็นอย่างดี ในขณะที่ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือมีมัธยมศึกษาต้องการการดูแลเอาใจใส่มากขึ้น เช่น การแนะนำ การสอนวิธีการสืบค้น การช่วยศึกษาค้นคว้า และการบริการต่างๆ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะ

2.1 ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ

การให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัด 1) รัฐบาลควรตระหนักถึงความสำคัญด้านอาคารสถานที่ และกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง 2) รัฐบาลควรจัดสรรเพิ่มอัตรากำลังจำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดให้เพียงพอกับปริมาณงานและความต้องการของผู้มาใช้บริการ

การให้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัด 1) รัฐบาลควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัด อาทิ คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ให้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการห้องสมุดประชาชน 2) รัฐบาลควรสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละพื้นที่

2.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการและการให้บริการของห้องสมุดประชาชนทั้งห้องสมุดขนาดใหญ่ ห้องสมุดขนาดกลาง และห้องสมุดขนาดเล็ก ในประเทศไทย ควรมีการศึกษาระบบวิจัยที่มีผลต่อการพัฒนาห้องสมุดประชาชนมีชีวิตในประเทศไทย และควรมีการศึกษาการใช้และการให้บริการห้องสมุดประชาชนในเชิงพื้นที่โดยนำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์มาประยุกต์ใช้

เอกสารอ้างอิง

- ชุติมา สัจจามันท์. (2549). รายงานการวิจัยการพัฒนามาตรฐานห้องสมุดประชาชนที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย. สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- _____. (2550). รายงานการวิจัยประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย. สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.

- ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. (2548). **การจัดการบริการสารสนเทศ**. สาขาการจัดการสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- จूरรัตน์ โพธิ์จิตร. (2545). **สภาพและปัญหาของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกระบี่**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา. (2550). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- จันทิมา เขียวแก้ว. (2550). **เอกสารประกอบการอภิปรายเรื่องเทคนิคการสร้างสัมพันธภาพและความพึงพอใจให้ผู้ให้บริการ. การประชุมทางวิชาการเรื่องภาพลักษณ์ห้องสมุดยุคใหม่ สร้างสัมพันธภาพและความพึงพอใจให้ผู้ให้บริการ**. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- เพียรศิลป์ สุดโต. (2547). **การพัฒนาการจัดระบบห้องสมุดประชาชน ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พิสมัย หลงเจริญ. (2549). **สภาพการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนอำเภอในเขตภาคตะวันออก**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน. (2549). **รายงานการประเมินผลโครงการพัฒนาต้นแบบห้องสมุดประชาชนที่มีชีวิต**. กรุงเทพฯ: รั้งยีการพิมพ์.
- สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ. (13 สิงหาคม 2552). **ค่าสถิติผลการสอบ O-NET ปีการศึกษา 2550**. แหล่งที่มา URL: <http://www.niets.or.th>.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2551). **ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการศึกษา : ระเบียบวาระการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2551-2555)**. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2548). **การสำรวจพฤติกรรมกรรมการอ่านหนังสือของประชากร พ.ศ. 2548 (The reading behavior of population survey 2005)**. กลุ่มสถิติประชากรและสังคม สำนักงานสถิติเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- อุมาพร บางภูมิ. (2542). **ความคิดเห็นของสมาชิกห้องสมุดต่อกิจกรรมการให้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อัมพร นามเหลา. (2542). **ห้องสมุดประชาชน**. นครราชสีมา: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
สถาบันราชภัฏนครราชสีมา.

Saur, K G. (2001). **The Public Library Service IFLA/UNESCO Guidelines for Development**.
International Federation of Library Associations and Institutions “IFLA Publications 97”
Munchen.