

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ความคาดหวัง
2. ประวัติความเป็นมาของห้องสมุดประชาชน
3. ความหมายและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน
4. ความสำคัญของห้องสมุดประชาชน
5. การบริการของห้องสมุดประชาชน
6. บุคลากร ภารกิจและสถานที่ของห้องสมุดประชาชน
7. ระเบียบกรมการศึกษานอกโรงเรียนว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2535
8. ข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดอ่างทองและห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความคาดหวัง

บุคคลไม่ว่าจะกระทำสิ่งใดก็ตามย่อมมีความคาดหวังในสิ่งนั้น ๆ ซึ่งสิ่งที่คาดหวังจะได้มาหรือไม่ย่อมเกิดจากการกระทำของตัวบุคคลนั่นเอง เช่น คาดหวังที่จะได้มาซึ่งตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงและมั่นคง บุคคลนั้นก็จะต้องตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบให้ดีที่สุดเพื่อให้ได้รับการเลื่อนขั้นที่สูงขึ้น

ศิริวรรณ และคณะ (2545) กล่าวว่า ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) เป็นทฤษฎีซึ่งเสนอว่าบุคคลจะมีพฤติกรรมโดยถือเกณฑ์ความน่าจะเป็นในการรับรู้ ซึ่งจะทำให้เกิดการใช้ความพยายาม เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ ตลอดจนขึ้นกับวิธีการซึ่งเขามองถึงคุณค่าที่เป็นผลลัพธ์นั้น เป็นทฤษฎีกระบวนการซึ่งเสนอแนะว่าก่อนที่บุคคลจะปฏิบัติ เขาจะพิจารณาว่าจะมีความสามารถและมีความพยายามที่จะให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการหรือไม่ โดยจะแสดงในรูปของความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงาน

นั้น ๆ ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ก็ขึ้นอยู่กับการกระทำที่ได้ปฏิบัติไว้

สมิต (อ้างถึงใน เคือน, 2544) กล่าวถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการว่าผู้รับบริการทุกคน ต้องการบริการชั้นหนึ่ง ก็คือความสะดวกรวดเร็ว ทันใจ ถูกต้อง สมบูรณ์ ได้รับประโยชน์สูงสุด ได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น ผู้ให้บริการให้ความสนใจ เอาใจใส่ และได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างถูกต้องถูกใจ ที่สำคัญคือ รวดเร็วตั้งใจไม่ต้องรอคอย

การให้บริการเพื่อสร้างความพอใจ จะต้องสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความคาดหวังเป็นเรื่องของจิตใจ อาจแสดงออกโดยตรงทางคำพูดบอกกล่าวของผู้รับบริการ หรือ ตั้งสมมติฐานว่า ผู้ให้บริการจะต้องรู้เอง ซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยากกว่าจะพิจารณาจากสิ่งใดซึ่งอาจ จำแนกความคาดหวังของผู้รับบริการในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1. สิ่งที่ได้เห็นได้ ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้เห็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดเตรียมไว้ ว่ามีเพียงพอหรือไม่เพียงใด รวมทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยหรือไม่ จัดเตรียมบุคลากรไว้ อย่างไรมาเพียงพอแก่การที่จะให้บริการหรือไม่ มีเครื่องมือสื่อสารที่พร้อมจะให้ความสะดวกหรือไม่

2. ความรู้สึกร่วม ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างสุภาพ ต้องการคำกล่าว ปฏิสันถารทักทายที่ขกย่อง การแสดงกริยานอบน้อม คำพูดไพเราะ ให้ความเอาใจใส่และมีความเป็นกันเอง เมื่อมีข้อสงสัยจะต้องได้รับคำตอบชี้แจง หรือจัดหาให้ตามความต้องการ ผู้รับบริการทุกคนคาดหวังที่จะได้รับความสนใจให้ความสำคัญและให้เกียรติ

3. การสนองตอบ ผู้รับบริการคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะมีความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงจัง เมื่อต้องการความสะดวกอย่างใดก็จะได้รับการที่ทันท่วงที มีความสะดวกรวดเร็วทันใจ และรับประโยชน์สูงสุด

4. การให้หลักประกัน ผู้รับบริการคาดหวังว่า จะมีผู้ให้บริการที่มีความรู้ในเรื่องที่จะบริการอย่างแท้จริง เป็นผู้มีอัธยาศัยที่จะรับเรื่องอันเป็นปัญหาของเขาไว้ เป็นผู้ที่เขาจะสามารถพูดคุยอย่างเปิดเผยด้วยความไว้วางใจ และช่วยแก้ปัญหาให้แก่เขาได้ รวมทั้งสามารถสร้างความมั่นใจว่าเขาจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ คุ่มค่า และถูกต้องสมบูรณ์

5. ความเชื่อถือได้ ผู้รับบริการคาดหวังว่า ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติตามที่สัญญาด้วยการให้บริการที่ถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ด้วยการยึดมั่นในคำสัญญาที่จะให้บริการในเรื่องต่าง ๆ อย่างแท้จริง เช่น ยึดมั่นในคำสัญญาที่ให้ไว้จนได้แก่คำสัญญาที่จะให้บริการหลังการขาย เป็นต้น

ผู้รับบริการนอกจากจะคาดหวังในสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ยังต้องการอรรถาธิบายไม่ตรีจาก ผู้ให้บริการ ต้องการได้รับสิ่งที่ถูกใจ ได้เห็นใบหน้าที่ยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ สุภาพ มีความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำชี้แจงที่เข้าใจง่าย มีเหตุผลและถ้าจะทำให้เกิดความชื่นชมประทับใจเป็นพิเศษก็ต้องได้รับสิ่งดี ๆ เนื้อความคาดหวังนี้ขึ้นไปอีก

สรุป ผู้รับบริการต้องการ การให้บริการที่ดี สร้างความพึงพอใจและตอบสนองความคาดหวังไม่ว่าจะเป็นด้านการแสดงออกของผู้ให้บริการ เช่น การพุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส การอำนวยความสะดวก รวดเร็ว เป็นกันเอง ชี้แจงและช่วยแก้ไข้ปัญหาเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด

ประวัติความเป็นมาของห้องสมุดประชาชน

ความเป็นมาของห้องสมุดประชาชน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เริ่มจัดตั้งขึ้นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2459 โดยกรมศึกษาธิการหรือกระทรวงศึกษาธิการในปัจจุบัน มีชื่อเรียกว่า “ห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชน” จัดตั้งขึ้นเพื่อรวบรวมหนังสือและบริการการอ่านแก่ประชาชนมี 3 แห่ง คือ โรงเรียนวัดสุทัศน์ โรงเรียนวัดสามจีนใต้ และโรงเรียนวัดประยูรวงศาวาส และได้ตั้งขึ้นอีก 6 แห่ง รวมทั้งสิ้น 9 แห่ง ต่อมาได้เกิดปัญหาทางด้านเศรษฐกิจและการเมืองของประเทศ จึงทำให้ห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชนต้องล้มเลิกไป

ในปี พ.ศ. 2483 ได้มีการจัดตั้งกองการศึกษาผู้ใหญ่ขึ้น โดยสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งแบ่งงานการศึกษาผู้ใหญ่เป็น 4 ด้าน คือ การศึกษาขั้นมูลฐาน การศึกษาอาชีวศึกษาผู้ใหญ่ การมัธยมศึกษาและการศึกษาประชาชน ในด้านงานการศึกษาประชาชนได้เป็นผู้ดำเนินงาน ห้องสมุดประชาชน มีการกำหนดนโยบายให้จัดตั้งห้องสมุดประชาชนขึ้นในจังหวัดต่าง ๆ และออกระเบียบเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน เรียกว่า “ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2492” และได้จัดตั้งห้องสมุดจังหวัดและอำเภอขึ้น จำนวน 142 แห่ง ต่อมาในปี

พ.ศ. 2494 กองการศึกษาผู้ใหญ่ได้โอนมาสังกัดกรมประชาศึกษาและได้เปลี่ยนชื่อเป็นกรมสามัญศึกษา และงานห้องสมุดประชาชนรวมอยู่ด้วยกับกองการศึกษาผู้ใหญ่

ในปี พ.ศ. 2495 กระทรวงศึกษาธิการ ได้มีนโยบายขยายห้องสมุดประชาชนตามอำเภอต่าง ๆ ทุกอำเภอ ๆ ละ 1 แห่ง และได้ประกาศใช้ “ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2495” ซึ่งกำหนดให้มีห้องสมุดประชาชน 3 ประเภท คือ ห้องสมุดประชาชนจังหวัด ห้องสมุดประชาชนอำเภอ และห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่ ต่อมาในปี พ.ศ. 2518 มีการจัดตั้งศูนย์การศึกษาประชาชนจังหวัดเป็นสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาและรวมงานห้องสมุดประชาชนเป็นงานหนึ่ง ห้องสมุดประชาชนจึงอยู่ในความดูแลของศึกษาธิการอำเภอ

ในปี พ.ศ. 2522 ได้มีการจัดตั้งกรมการศึกษานอกโรงเรียนขึ้น เมื่อวันที่ 24 มีนาคม พ.ศ. 2522 กระทรวงศึกษาธิการมีนโยบายที่จะเปลี่ยนแปลงการบริหารงานห้องสมุดประชาชนโดยโอนห้องสมุดประชาชนจังหวัดและอำเภอ จากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ไปสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน

กรมการศึกษานอกโรงเรียน ได้จัดดำเนินงานห้องสมุดประชาชน เป็นการจัดการศึกษาประเภทไม่เป็นชั้นเรียน เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารในการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง โดยจัดห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งวิชาการ เพื่อการศึกษาค้นคว้าของนักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไปให้เกิดความก้าวหน้าแก่ตนเอง สังคม และประเทศชาติ ปัจจุบันห้องสมุดประชาชนที่อยู่ในความดูแลของกรมการศึกษานอกโรงเรียน มีห้องสมุดประชาชนจังหวัด 73 แห่ง ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” 59 แห่ง ห้องสมุดประชาชนอำเภอ 570 แห่ง (ประพิศ, 2541: 12-13)

ความหมายและหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน

ความหมายของห้องสมุดประชาชน

ห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งทรัพยากรทางการศึกษา เป็นสถานที่รวบรวมข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเข้าไปใช้บริการค้นคว้าหาความรู้ได้โดยอิสระตามความต้องการ

กอบแก้ว และคณะ (2544) กล่าวว่า ห้องสมุดประชาชนคือห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ แก่ประชาชนในท้องถิ่น ให้บริการที่สอดคล้องกับความ

ต้องการของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ๆ และเปิดโอกาสให้ประชาชนไม่เลือกชั้นวรรณะไปใช้และศึกษาค้นคว้าหาความรู้โดยเสรี ห้องสมุดประชาชนจึงถือว่าเป็นมหาวิทยาลัยของประชาชน

นางเยาว์ (ม.ป.ป.) ได้สรุปไว้ว่า ห้องสมุดประชาชน คือ ห้องสมุดที่ได้จัดตั้งขึ้นในท้องถิ่นต่าง ๆ โดยรัฐ หน่วยงานเอกชนหรือบุคคล ทั้งนี้เพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่คิดมูลค่า ไม่จำกัดเพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง และความรู้ มีการจัดหาวัสดุสารนิเทศต่าง ๆ เพื่อยกระดับความรู้และความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น เพราะการอ่านและการค้นคว้าจะนำไปสู่การพัฒนาสติปัญญาและจริยธรรม รวมทั้งเป็นแหล่งการศึกษาทั้งในและนอกระบบโรงเรียนของประชาชน

น้ำทิพย์ (2546) ได้กล่าวถึงห้องสมุดว่า ห้องสมุดเป็นแหล่งรวมสารสนเทศในทุกแขนงวิชา ที่บันทึกอยู่ในสื่อความรู้ต่าง ๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยห้องสมุดทำหน้าที่ในการคัดเลือก จัดหา วิเคราะห์หมวดหมู่ จัดการฐานข้อมูลเพื่อให้สะดวกในการค้นหา

ปิยะนุช (2542) กล่าวว่า ห้องสมุดประชาชน หมายถึง ห้องสมุดที่ตั้งอยู่ในที่ชุมชน เป็นห้องสมุดที่ประชาชนมีสิทธิ์เข้าไปใช้บริการได้อย่างอิสระ ไม่จำกัดเพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนา หรือระดับการศึกษา หรือความคิดเห็นทางการเมือง เป็นห้องสมุดที่ประชาชนผู้เข้ารับบริการได้ใช้ประโยชน์เพื่อยกระดับการดำรงชีวิตประจำวันให้ดีขึ้น และรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ในอันที่จะส่งเสริมความผาสุกส่วนตัวและสังคม

สุทธิลักษณ์ (2521) ได้ให้ความหมายของห้องสมุดประชาชน คือ ห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการในด้านหนังสือและวัสดุความรู้อื่น ๆ แก่ประชาชนโดยมิต้องเสียค่าบำรุง เป็นการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนแต่ละแห่ง ช่วยยกระดับชีวิตและสติปัญญา ทำให้เป็นพลเมืองที่มีความรับผิดชอบ ห้องสมุดประชาชนจะต้องให้บริการแก่คนไม่จำกัดเพศ วัย ระดับความรู้และเชื้อชาติ ศาสนา

อัมพ (2542) ได้สรุปไว้ว่า ห้องสมุดประชาชน คือ ห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นในชุมชนและท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในชุมชนและท้องถิ่นนั้น ๆ โดยไม่คิดมูลค่า และไม่จำกัดเพศ เชื้อชาติ ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมืองและพื้นฐานความรู้และอาชีพ ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากเงินกองทุนสาธารณะหรือได้รับการอุดหนุนภาษีของประชาชนโดยรัฐบาลเป็นเจ้าของหรือผู้ควบคุมดูแล ทั้งนี้ ก็แต่โดยมุ่งให้ประชาชนได้ใช้บริการเพื่อจะได้ปรับปรุงคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

สรุปได้ว่า ห้องสมุดประชาชน หมายถึง ห้องสมุดที่ได้รับเงินสนับสนุนในการจัดตั้งจากรัฐบาลและประชาชน เพื่อเปิดให้บริการแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนนั้น ๆ ทุกระดับ ไม่มีการแบ่งแยกเพศ อายุ ศาสนาและระดับการศึกษา โดยให้บริการด้านหนังสือ วัสดุ สื่อโสตทัศนต่าง ๆ โดยไม่มีการคิดมูลค่าการจ้ดให้บริการ แต่ในกรณีสมัครเป็นสมาชิกอาจจะต้องเสียค่าบำรุงไม่มากนัก และเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ไว้อย่างมากมาย

หน้าที่ของห้องสมุดประชาชน

ห้องสมุดประชาชนมีหน้าที่ในการให้บริการยืม-คืน หนังสือ สื่อโสตทัศน บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารความรู้ให้แก่ประชาชนในชุมชน และกระตุ้นให้ประชาชนรู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ส่งเสริมให้ประชาชนรักการอ่าน ส่งเสริมการศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพและสังคม

กันตพร (2542) ได้กล่าวไว้ว่า ห้องสมุดมีหน้าที่จัดหาและจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ ให้บริการและเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศแก่ประชาชน ส่งเสริมการศึกษาด้วยตนเองทั้งในระบบและนอกระบบโรงเรียน และให้ความร่วมมือ ติดต่อประสานงานกับบุคคล องค์กร หน่วยงานในชุมชน ในการจัดกิจกรรมและส่งเสริมการศึกษาเพื่อประโยชน์ของชุมชน

นงเยาว์ (ม.ป.ป.) ได้กล่าวว่า ห้องสมุดประชาชน มีหน้าที่ยกระดับความรู้ทั้งในด้านข่าวสาร การคิดค้น การประกอบอาชีพและนันทนาการรวมทั้งการยกระดับจิตใจของประชาชน มีหน้าที่จัดหาข้อสนเทศต่าง ๆ ที่อยู่ในรูปของวัสดุตีพิมพ์ และวัสดุไม่ตีพิมพ์ จัดการบริการและจัดกิจกรรมเพื่อให้ประชาชนได้รับข่าวสารต่าง ๆ ให้มากที่สุด นอกจากนี้ห้องสมุดยังมีหน้าที่กระตุ้นและสนับสนุนให้ประชาชนรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้ารวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ดังนั้น หน้าที่ของห้องสมุดประชาชนจึงเกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยแท้จริง

ปิยะนุช (2542) ได้กล่าวว่า ห้องสมุดประชาชนของกรมการศึกษานอกโรงเรียนต้องทำหน้าที่เป็นศูนย์การเรียนรู้ของประชาชน ด้วยวิธีการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย การจัดการศึกษานอกโรงเรียนและการดำเนินการเพื่อให้ห้องสมุดเป็นศูนย์ข้อมูลชุมชน

สรุป หน้าที่ของห้องสมุดประชาชน คือ แหล่งวิทยาการในการให้ความรู้แก่ประชาชนทุก ๆ เพศ วัย การศึกษา และอาชีพ เพื่อให้ทุก ๆ คน ได้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต รวมทั้งให้ความ

ร่วมมือส่งเสริมกิจกรรมทางการศึกษากับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น และเป็นแหล่งศูนย์ข้อมูลให้กับชุมชนด้วย

ความสำคัญของห้องสมุดประชาชน

ห้องสมุดประชาชน เป็นสถานที่ ที่ให้ความรู้แก่ประชาชนทั่วไป เป็นแหล่งสนับสนุนข้อมูลทางการศึกษาตลอดจนเป็นสถานที่เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม ประเพณีพื้นบ้านของชุมชนที่ห้องสมุดประชาชนแห่งนั้นตั้งอยู่

คณะอาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ (2521) กล่าวว่า ห้องสมุดเป็นสถานที่ ที่มีความสำคัญต่อการศึกษาของนักศึกษาอย่างยิ่ง เพราะ

1. ห้องสมุดเป็นสถานที่รวมแห่งวิทยาการต่าง ๆ ที่นักศึกษาจะเข้าไปค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมได้ตลอดเวลา
2. ห้องสมุดเป็นสถานที่ ๆ นักศึกษาจะเลือกอ่านหนังสือได้อย่างอิสระตามความสนใจของแต่ละบุคคล
3. ห้องสมุดช่วยให้นักศึกษาเป็นคนทันสมัยอยู่เสมอ โดยเฉพาะเป็นคนทันสมัยในด้านวิชาการ
4. ห้องสมุดช่วยให้นักศึกษารู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์
5. ห้องสมุดช่วยให้นักศึกษามีนิสัยรักการศึกษาและค้นคว้าด้วยตนเอง
6. ห้องสมุดช่วยให้นักศึกษาเป็นนักประชาธิปไตย และรู้จักรับรู้ในสาธารณะสมบัติ

พนม (2547) ห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร หากห้องสมุดมีข้อมูลข่าวสาร มีสาระความรู้อย่างกว้างขวาง และเหมาะสมห้องสมุดก็จะเป็นแหล่ง เรียนรู้ที่สำคัญหรือกล่าวได้ว่าห้องสมุดเป็นศูนย์กลางของกระบวนการเรียนรู้ทั้งหมด

ห้องสมุดนอกจากให้ความรู้แล้วยังให้ความเพลิดเพลินได้ด้วย เพราะเนื้อหาสาระ ที่มีอยู่ในหนังสือหรือในสื่อต่าง ๆ บางส่วนก็ให้ความเพลิดเพลินสนุกสนาน บางส่วนก็มีความสวยงาม ให้คุณค่าทางศิลปวัฒนธรรมต่าง ๆ ในด้านนี้ ห้องสมุดจึงมีบทบาทในการสืบทอดและสืบสานมรดกทางวัฒนธรรมของท้องถิ่นและของชาติได้ด้วย นอกจากนี้ห้องสมุดเป็นเครื่องมือในการเพาะนิสัยที่ดีงามได้หลายประการ เช่น ความรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของส่วนรวม ความมีระเบียบวินัย ความเคารพในผู้อื่น การทำงาน การอยู่ร่วมกับผู้อื่น และการช่วยเหลือร่วมมือกัน

วณิ (2529) กล่าวถึงความสำคัญของห้องสมุดไว้ว่า ห้องสมุดเป็นสถานที่ที่จะช่วยเพิ่มปัญญาให้กับทุกคน ดังคำขวัญที่ว่า “ห้องสมุดคือขุมปัญญา” จึงสรุปได้ถึงความสำคัญของห้องสมุด ดังนี้

1. ห้องสมุดเป็นสถานที่รวมสรรพวิทยาต่าง ๆ ทั้งอดีตและปัจจุบัน ผู้เข้าใช้บริการจะศึกษาค้นคว้าหาความรู้ได้ทุกแขนงวิชา ทั้งที่เปิดสอนในสถาบันระดับต่าง ๆ และทั้งความรู้รอบตัว ผู้เข้าใช้สามารถใช้เวลาในห้องสมุดแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อการศึกษาและการดำรงชีวิตประจำวัน
2. ห้องสมุดเป็นสถานที่ที่ทุกคนจะเลือกอ่านสิ่งต่าง ๆ และค้นคว้าหาความรู้ได้อย่างอิสระตามความสนใจของแต่ละบุคคลเพราะความแตกต่างของมนุษย์ทำให้ความสนใจและความสามารถเฉพาะบุคคลไม่เหมือนกัน วัสดุต่าง ๆ ในห้องสมุดจะอำนวยให้แต่ละบุคคลประสบความสำเร็จและความพอใจ
3. ห้องสมุดเป็นสถานที่ให้การศึกษาต่อเนื่อง เมื่อได้ศึกษาค้นคว้าจากสิ่งหนึ่งก็จะนำไปสู่อีกสิ่งหนึ่งโดยไม่รู้จบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัสดุในห้องสมุดซึ่งมีอยู่หลายประเภท การค้นคว้าจากวัสดุประเภทหนึ่งอาจนำไปสู่วัสดุอีกประเภทหนึ่ง เพื่อขยายความรู้ที่ค้นคว้าให้กว้างขวาง และเพิ่มประสบการณ์ให้ไม่มีที่สิ้นสุด
4. ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้บริการเป็นคนทันสมัย มีความรู้กว้างไกล ทันท่วงทีเหตุการณ์จากข่าวสารและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จัดบริการไว้ในห้องสมุด เพราะวัสดุในห้องสมุดจะต้องเป็นปัจจุบันเสมอ จึงทำให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้รับรู้สิ่งที่เป็นปัจจุบันไม่ล้าสมัย
5. ห้องสมุดช่วยสร้างนิสัยรักการอ่าน และการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากวิธีการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดบริการให้ ทำให้ผู้ใช้สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นพลังสร้างนิสัยให้รู้จักช่วยเหลือตนเอง ซึ่งเป็นวิธีการศึกษาในปัจจุบัน

6. สนับสนุนการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ เพราะมนุษย์จะใช้เวลาว่างให้หมดไปกับความสนใจและความพอใจของแต่ละบุคคล เมื่อห้องสมุดเป็นสถานที่รวมสรรพวิทยาต่าง ๆ ผู้เข้าใช้บริการจึงใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ทั้งส่วนตัวและส่วนรวม ทั้งนี้เพราะส่วนตัวก็จะได้รับความรู้ ความเพลิดเพลินไม่เป็นการสูญเปล่า ส่วนรวมก็จะไม่เกิดปัญหาสังคม ถ้าบุคคลในชุมชนรู้จักใช้เวลาว่างให้หมดไปกับสิ่งที่เป็นสาระ หนังสือเป็นสิ่งช่วยพัฒนาคนให้สูงขึ้นทั้งความคิดและสติปัญญา ฉะนั้น ถ้าคนเข้าใช้บริการห้องสมุดจึงถือว่ารู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์อย่างมาก

7. ช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้จักรักษาสมาบัติสาธารณะ ทั้งนี้เพราะวัสดุต่าง ๆ ในห้องสมุดเป็นสมบัติสาธารณะ ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน เวลาใช้จึงต้องระมัดระวัง เพื่อสมบัติของส่วนรวมจะได้คงทนและใช้ได้ยาวนาน ห้องสมุดจึงเป็นสถานที่ฝึกให้ผู้ใช้บริการรู้จักระมัดระวังสมบัติส่วนรวม

8. ห้องสมุดเป็นสถานที่เก็บรักษาวัฒนธรรมท้องถิ่น ห้องสมุดแต่ละแห่งจะรวบรวมสิ่งที่เป็นวัฒนธรรมและแสดงถึงขนบประเพณี เพื่อให้ประชาชนในชุมชนได้ศึกษาและเป็นสมบัติตกทอดแก่ชนรุ่นหลัง ห้องสมุดประจำท้องถิ่นจึงเก็บสะสมสิ่งซึ่งแสดงถึงขนบประเพณีและวัฒนธรรม

อำเภอพรรณ (ม.ป.ป.) กล่าวว่า ความสำคัญของห้องสมุดหรือประโยชน์ของห้องสมุด พอสรุปได้ดังนี้

1. ห้องสมุดเป็นที่รวบรวมของวิทยาการต่าง ๆ ที่นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ผู้สอนเข้ามาค้นคว้าหาความรู้ทุกแขนงวิชาที่มีการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษานั้น
2. ห้องสมุดเป็นแหล่งที่ทุกคนจะเลือกอ่านหนังสือ และค้นคว้าหาความรู้ต่าง ๆ ได้โดยอิสระตามความสนใจของแต่ละบุคคล ทำให้เกิดความพอใจที่จะอ่านโดยไม่รู้จักจบสิ้น
3. ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้มีความรู้ทันสมัย ทันเหตุการณ์อยู่เสมอ
4. ห้องสมุดช่วยให้ผู้มีนิสัยรักการอ่าน การค้นคว้า และหาความรู้ด้วยตนเอง
5. ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้รู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

6. ห้องสมุดเป็นสมบัติของส่วนรวมจึงช่วยให้ผู้ใช้รับรู้กฎเกณฑ์และปฏิบัติตามได้ถูกต้องในการใช้สมบัติสาธารณะร่วมกับผู้อื่น รู้ถึงสิทธิและหน้าที่ที่พึงปฏิบัติต่อส่วนรวม รู้จักระวังรักษาไม่ให้เกิดการชำรุดเสียหายได้อย่างถูกต้อง

สรุปได้ว่า ห้องสมุดประชาชนมีความสำคัญต่อสังคมและชุมชนในการช่วยให้ประชาชนทุกคนได้มีความรู้ ทันเหตุการณ์ ได้รับรู้ข่าวสารกว้างไกล รู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

การบริการของห้องสมุดประชาชน

ความหมายของการบริการห้องสมุด

การบริการ คือ การกระทำใด ๆ ก็ตามของบรรณารักษ์ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดซึ่งหมายถึง ประชาชนโดยไม่จำกัด เพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมืองและความรู้ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงวัสดุสารนิเทศของห้องสมุดอย่างสะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งการสร้างบรรยากาศของห้องสมุดให้เกิดความสบายและปลอดภัยสำหรับผู้ใช้

สุทธิลักษณ์ (2521) กล่าวว่า การบริการห้องสมุด คือ งานที่ห้องสมุดจะอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้ เริ่มตั้งแต่การสร้างบรรยากาศเชิญชวนให้ใช้บริการของห้องสมุดโดยการจัดสถานที่ภายในห้องสมุดให้ดูสวยงาม มีระเบียบและสะอาดตา ตกแต่งผนัง และมีบริการต่าง ๆ อาทิ บริการจ่าย – รับบริการหนังสือจอง เป็นต้น

ปิยะนุช (2542) สรุปไว้ว่า งานบริการของห้องสมุด คือ การอำนวยความสะดวกสบาย การช่วยเหลือตลอดจนการสร้างบรรยากาศเชิญชวนให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ใช้วัสดุสารสนเทศของห้องสมุดให้เกิดประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการอย่างเต็มที่

บริการของห้องสมุดเป็นงานที่สำคัญยิ่ง เป็นงานที่ต้องพบปะกับผู้ใช้ห้องสมุดโดยตรง ภาพลักษณ์ของห้องสมุดจะปรากฏเด่นชัดในด้านบวกหรือด้านลบก็ต้องพิจารณาที่งานบริการนั่นเอง ถ้าบรรณารักษ์สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึง แต่มิได้หมายความว่าบรรณารักษ์จะมุ่งเน้นเฉพาะงานบริการเท่านั้น งานเทคนิคต่าง ๆ ก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน

การบริการและการจัดกิจกรรมควรจะจัดควบคู่กัน งานบริการมุ่งเน้นความสะดวกสบายของผู้ใช้ ส่วนงานกิจกรรมเป็นงานเสริมให้ผู้ใช้พึงพอใจต่อห้องสมุด และได้รับสาระประโยชน์จากห้องสมุดด้วยวิธีต่าง ๆ

สรุปได้ว่า การบริการของห้องสมุดประชาชน บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะต้องทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยมุ่งเน้นความสะดวกสบายของผู้ใช้เป็นสำคัญ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุดในการเข้ามาใช้บริการห้องสมุด

ความสำคัญของงานบริการห้องสมุด

งานบริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการห้องสมุด เป็นหน้าที่หลักของบุคลากรห้องสมุดที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ โดยจะต้องเตรียมพร้อมบุคลากรในด้านความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพ การแต่งกาย ความหลากหลายของหนังสือ สื่อโสตทัศน และความสะดวก ความสวยงามของอาคารสถานที่ เพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการ

นางเยาว์ (ม.ป.ป.) กล่าวว่า ปัจจุบันถือได้ว่า งานบริการเป็นหลักหรือแกนที่สำคัญของห้องสมุดเป็นอย่างยิ่งเพราะเป็นส่วนที่เกี่ยวกับผู้ใช้โดยตรง งานเทคนิคของห้องสมุดเปรียบได้กับอวัยวะภายในที่ดำเนินการงานภายในห้องสมุด ส่วนงานบริการเปรียบได้กับ หู ตา แขน ขา ซึ่งเป็นอวัยวะภายนอกที่ช่วยดึงดูดผู้ใช้ให้เข้าห้องสมุดมากขึ้น ถึงแม้ห้องสมุดจะได้ตระเตรียมวัสดุสารนิเทศต่าง ๆ ไว้อย่างเพียงพอ รวมทั้งได้จัดระบบและจัดหมวดหมู่ไว้อย่างดีเลิศประการใดก็ตาม สิ่งที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ คือ ส่วนงานบริการนั่นเอง

งานห้องสมุดประชาชน บรรณารักษ์คนเดียวจะต้องทำงานทั้งงานเทคนิคและงานบริการ เพราะมีบุคลากรจำนวนจำกัด ฉะนั้นบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน จึงต้องพัฒนาบุคลิกภาพของตนเองให้เหมาะสมทั้งงานเทคนิคและงานบริการ และพึงระลึกไว้เสมอว่าบริการที่ห้องสมุดจัดนั้นจะต้องสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนได้ และจัดให้ประชาชนเข้าถึงบริการของห้องสมุดได้อย่างเต็มที่ โดยการปรับปรุงบริการและวิธีการปฏิบัติให้เหมาะสมกับสถานการณ์ สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และกลุ่มชนที่เกี่ยวข้องอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้อง ผู้มาใช้บริการ และประชาชนทั่วไปด้วย

องค์ประกอบของงานบริการห้องสมุด

ในการให้บริการของห้องสมุดประชาชน องค์ประกอบสำคัญคือ ผู้ให้บริการ บุคลากร ผู้ให้บริการ วัสดุครุภัณฑ์และอาคารสถานที่ ดังมีผู้กล่าวไว้ ดังนี้

นางเยาว์ (ม.ป.ป.) กล่าวว่า งานบริการมีใช้งานง่าย ๆ ที่ทำให้บรรลุผลสำเร็จในวันเดียว แต่ตรงกันข้ามงานบริการต้องใช้ความอดทนอย่างยิ่งยวดของบรรณารักษ์ ซึ่งผู้บริการต้องเปลี่ยนแปลงปรับปรุงตนเองให้มีบุคลิกภาพที่ดีให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับองค์ประกอบของงานบริการของห้องสมุด มีดังนี้

1. ผู้ให้บริการ บรรณารักษ์ต้องเข้าใจว่าตนจัดบริการเพื่อใคร เช่น นักศึกษา นักเรียน ประชาชนทั่วไป หรือเฉพาะคนในหน่วยงานราชการใด เพื่อให้บริการที่จัดขึ้นนั้นมีความเหมาะสมที่สุด และพยายามให้ผู้ให้บริการห้องสมุดได้รับประโยชน์จากวัสดุสารนิเทศของห้องสมุดให้มากที่สุด
2. บุคลากรของห้องสมุด บรรณารักษ์จะต้องพิจารณาถึงบุคลากรว่ามีเพียงพอหรือไม่ในการจัดบริการแต่ละด้าน เพราะบริการแต่ละประเภท ต้องการจำนวนบุคลากรที่แตกต่างกัน และมีความชำนาญเฉพาะด้านต่างกัน จึงจะทำงานได้สำเร็จ เช่น การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ต้องอาศัยบรรณารักษ์ที่มีความรู้ความสามารถติดต่อประสานงานกับผู้อื่นได้ดี สามารถดำเนินงานได้เป็นผลสำเร็จ งานบางอย่าง เช่น การเตรียมบรรณานุกรม ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์โดยตรง และมีความละเอียดรอบคอบ
3. วัสดุห้องสมุด บรรณารักษ์จะเลือกจัดบริการแบบใด และชนิดใดนั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของทรัพยากรในห้องสมุดด้วย เช่น การให้บริการจ่าย – รับ การให้บริการยืม จะให้ยืมหนังสือก็เล่ม จะให้ยืมชนิดใดบ้าง และจะให้ยืมวัสดุทัศนวัสดุของห้องสมุดหรือไม่ เช่น สไลด์ फिल्मสตริปจะให้ยืมหรือไม่ ควรกำหนดเงื่อนไขที่เหมาะสมเพื่อให้วัสดุห้องสมุดได้ใช้อย่างคุ้มค่าที่สุด วัสดุห้องสมุดบางอย่างมีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ บรรณารักษ์ฝ่ายบริการต้องนำมาพิจารณาด้วยว่าในแหล่งใกล้เคียงกัน จะมีห้องสมุดใดที่สามารถระดมทรัพยากรห้องสมุดเพื่อใช้รวมกันได้บ้าง

ปิยะนุช (2542) กล่าวว่า งานบริการที่ดีมีประสิทธิภาพของห้องสมุด ประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. มีวัสดุสารนิเทศให้ผู้เลือกใช้เลือกสรรหลากหลาย ตรงกับระดับความรู้และความสามารถในการอ่าน ตรงกับความสนใจของแต่ละบุคคล ตรงกับความต้องการ มีความทันสมัยและมีปริมาณมากพอ
2. มีเจ้าหน้าที่ที่จะปฏิบัติการ โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้วัสดุสารนิเทศดังกล่าวอยู่ในสภาพพร้อมที่จะให้บริการ มีระบบการจัดเก็บและการสืบค้นที่ดี มีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจ
3. มีการจัดบริการต่าง ๆ อย่างกว้างขวางและเหมาะสม เพื่อส่งเสริมการอ่านและการค้นคว้า

อัมพ (2542) กล่าวว่า ห้องสมุดประชาชนจะให้บริการแก่ชุมชนได้ดีและเหมาะสมนั้น ย่อมมีองค์ประกอบที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. รู้จักความต้องการของชุมชน
2. มีสื่อความรู้หรือวัสดุสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. มีเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดดำเนินการให้บริการที่ดี
4. มีการจัดการที่ดี

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของงานบริการห้องสมุดประชาชน คือ ห้องสมุดจะต้องให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้มาใช้บริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยจะต้องมีการดำเนินการ การจัดการที่ดี ไม่ว่าจะเป็นในด้าน การให้บริการของบรรณารักษ์ จำนวนหนังสือ สื่อโสตทัศน และสื่อต่าง ๆ ที่มีไว้บริการอย่างเพียงพอและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการในชุมชน

บุคลากร ทรัพย์สินและสถานที่ของห้องสมุดประชาชน

บุคลากรของห้องสมุดประชาชน

บุคลากรของห้องสมุด ประกอบไปด้วย บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด นักการภารโรง ซึ่งจะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ มีความรับผิดชอบและพร้อมที่จะพัฒนาห้องสมุดให้มีความเจริญก้าวหน้า

นางเยาว์ (ม.ป.ป.) กล่าวว่า บุคลากร ถือเป็นหัวใจสำหรับการดำเนินงานห้องสมุด ห้องสมุดใดมีผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถ ขยันหมั่นเพียร และรักงานห้องสมุดจะทำให้ห้องสมุดเจริญก้าวหน้าขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้นมาตรฐานห้องสมุดประชาชนทั้ง 2 ฉบับ ได้กำหนดคุณสมบัติและจำนวนบุคลากรในห้องสมุดไว้อย่างชัดเจน เช่น มาตรฐานห้องสมุดประชาชน พุทธศักราช 2508 จึงได้กำหนดคุณสมบัติของบรรณารักษ์ไว้ดังนี้

1. บรรณารักษ์

1.1 คุณสมบัติ ต้องมีความรู้อย่างน้อย ระดับ ป.กศ. ซึ่งสอบได้วิชาชุดบรรณารักษศาสตร์ หรือได้รับวุฒิปริญญาตรีวิชาการจัดห้องสมุดจากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย หรือสถาบันซึ่งจัดโดยกองหรือกรมอื่นของกระทรวงศึกษาธิการ

1.2 ให้มีฐานะเป็นข้าราชการพลเรือนสามัญโดยเป็นข้าราชการทางฝ่ายวิชาการ เช่นเดียวกับตำแหน่งครูอาจารย์หรือตำแหน่งอื่น ๆ ที่ต้องใช้วิชาเฉพาะตำแหน่งให้มีโอกาสได้เลื่อนวิทยฐานะได้

2. เสมียน

2.1 คุณสมบัติ อย่างต่ำระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 (ม. 6 เดิม) สามารถพิมพ์ดีดได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และถ้ามีวุฒิพิเศษอื่น ๆ เช่น วาดเขียน และความรู้ภาษาต่างประเทศ มาประกอบด้วยยิ่งดี

2.2 ให้มีฐานะเป็นข้าราชการพลเรือนและได้กำหนดอัตรากำลังตามขนาดของห้องสมุด

ปิยะนุช (2542) กล่าวว่า บุคลากรเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดที่จะทำให้การดำเนินงานและการจัดการห้องสมุดมีประสิทธิภาพ บุคลากรเป็นตัวจักรสำคัญในการผลักดัน ฟันฝ่าอุปสรรคทั้งปวงเพื่อให้งานห้องสมุดดำเนินต่อไปได้ แม้ว่าจะอยู่ในสภาวะขาดแคลนหลายสิ่งหลายอย่าง หรือมีปัญหาหลายด้านก็ตาม บุคลากรเป็นผู้ทำให้ห้องสมุดเคลื่อนไหว มีชีวิตชีวา

ประเภทของบุคลากร โดยทั่วไป บุคลากรของห้องสมุดประชาชนประกอบด้วยบุคคล 4 กลุ่ม ดังนี้

1. บุคลากรผู้มีวุฒิ หมายถึง ผู้ที่ได้รับปริญญาทางบรรณารักษศาสตร์ หรือสารนิเทศศาสตร์ โดยทั่วไปเรียกบุคคลกลุ่มนี้ว่า บรรณารักษ์ ดำรงตำแหน่งหัวหน้าห้องสมุด รองหัวหน้าห้องสมุด หรือบรรณารักษ์รับผิดชอบงานฝ่ายต่าง ๆ ในห้องสมุด

2. บุคลากรธุรการ เป็นบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการหรือส่งเสริมงานบริการของห้องสมุด นิยมเรียกว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุด นักวิชาการ โสตทัศนศึกษา เจ้าหน้าที่โสตทัศนศึกษา ช่างศิลป์ เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด เป็นต้น ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เช่น ประกาศนียบัตรวิชาชีพต่าง ๆ เป็นบุคลากรที่จำเป็นมากสำหรับการดำเนินงานประจำของห้องสมุด ปฏิบัติงานเทคนิค งานบริการ เช่น การลงทะเบียนและประทับตราหนังสือ การซ่อมแซมและเข้าปกหนังสือ การเตรียมหนังสือออกบริการ การพิมพ์และเรียงบัตรรายการ การสำรวจและจำหน่ายหนังสือ การจัดทำบัญชีครุภัณฑ์ การเบิกจ่าย การให้บริการ การจัดกิจกรรมห้องสมุด การจัดเก็บสถิติ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากบรรณารักษ์

3. นักการภารโรง มักไม่มีการกำหนดระดับความรู้ที่แน่นอน แต่มีเงื่อนไขเพียงให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมแก่การปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ การเปิด-ปิดห้องสมุด การรักษาความสะอาดภายในภายนอกห้องสมุด ส่งเอกสารของห้องสมุด ดูแลรักษาวัสดุ ครุภัณฑ์ เก็บหนังสือขึ้นชั้น ช่วยงานด้านบริการให้ยืมและรับคืนหนังสือ ซ่อมและเข้าปกหนังสือ เป็นต้น

4. อาสาสมัคร เนื่องจากบุคลากรห้องสมุดประชาชนมีค่อนข้างจำกัด ห้องสมุดอาจแสวงหาบุคคลอื่นมาช่วยปฏิบัติงานในห้องสมุด โดยพิจารณาจากบุคคลต่อไปนี้

4.1 อาสาสมัครจากชาวบ้านหรือสมาชิกห้องสมุด

4.2 นักศึกษาการศึกษานอกโรงเรียน (กรณีที่เป็นห้องสมุดประชาชนของกรมการศึกษา
นอกโรงเรียน)

4.3 นักศึกษาระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษาในชุมชนที่ห้องสมุดประชาชนตั้งอยู่

4.4 คณะกรรมการห้องสมุดที่มีจิตศรัทธาอยากมาช่วยงานห้องสมุดเพื่อประโยชน์
ต่อสังคม

4.5 ข้าราชการบำนาญ บุคคลที่มีความรู้ความสามารถและว่างจากภารกิจประจำวันที่เคย
กระทำก็คือข้าราชการบำนาญ บุคคลกลุ่มนี้อาจต้องการมาช่วยงานห้องสมุดเพื่อคลายเหงาและเพื่อ
ทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อชุมชน

ครุภัณฑ์ของห้องสมุดประชาชน

ครุภัณฑ์ของห้องสมุด ประกอบไปด้วย โต๊ะ-เก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือ ตู้บัตรรายการ ชั้น
วางหนังสือ ชั้นวางสื่อ ชั้นวางวารสาร ที่วางหนังสือพิมพ์ เคาน์เตอร์สำหรับให้บริการยืม-คืน
เครื่องคอมพิวเตอร์ และครุภัณฑ์อื่น ๆ ตามความจำเป็นและเหมาะสม

ปิยะนุช (2542) กล่าวว่า ครุภัณฑ์และอุปกรณ์ห้องสมุดเป็นสิ่งจำเป็นที่ใช้ในการเก็บ
สารสนเทศของห้องสมุด ทั้งยังเป็นเครื่องอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้และบุคลากรที่ปฏิบัติงาน
ห้องสมุด บรรณารักษ์จึงต้องจัดหาครุภัณฑ์และอุปกรณ์ที่จำเป็นเข้ามาไว้ในห้องสมุด ดังนั้น
บรรณารักษ์จึงต้องมีความรู้ในประเด็นต่อไปนี้

1. แหล่งจำหน่ายครุภัณฑ์และอุปกรณ์ห้องสมุด
2. ชนิดของครุภัณฑ์และการจัดวางครุภัณฑ์ มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ชั้นหนังสือ ควรเลือกที่มีการปรับเลื่อนขึ้นลงได้ เป็นชั้นแบบเปิดเพื่อให้เห็นวัสดุที่อยู่
ด้านใน ควรเลือกชั้นให้เหมาะกับผู้ใช้ เช่น มุมเด็กควรใช้ชั้นเตี้ย การจัดวางชั้นควรจัดให้เป็นสัดส่วน
สบายตา และมีทางเดินได้สะดวกแก่ผู้ใช้

2.2 ชั้นวางวารสาร มีหลายแบบ เช่น แบบหมุนได้รอบตัว และวางวารสารได้ ด้านเดียว สองด้าน ชั้นวางวารสารควรจัดวางไว้ใกล้ทางเข้าออกหรือตั้งในตำแหน่งที่ผู้ใช้เข้าถึง ได้ง่ายหรือมองเห็นได้ง่าย

2.3 ที่วางหนังสือพิมพ์ มีหลายแบบให้เลือก ควรจัดวางไว้ใกล้กับชั้นวางวารสาร ฉบับปัจจุบัน

2.4 โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งอ่านหนังสือ มีหลายแบบ ห้องสมุดประชาชนควรจัดหาโต๊ะ เก้าอี้ที่มีขนาดและสัดส่วนเหมาะกับผู้ใช้ห้องสมุด และนอกจากนั้นต้องมีโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับบุคลากร ปฏิบัติงานห้องสมุด

2.5 เคา์นเตอร์สำหรับให้บริการยืมคืน ควรมีลักษณะหรือรูปแบบเฉพาะ เพื่อความสะดวก ในการใช้งาน

2.6 ครุภัณฑ์โสตทัศนวัสดุ ตามความเหมาะสม เช่น เครื่องฉายสไลด์ เครื่องเล่นวิทยุเทป พร้อมหูฟัง เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดีทัศน์ เป็นต้น

2.7 ครุภัณฑ์อื่น ๆ ตามความจำเป็น เช่น ตู้บัตรรายการ เครื่องพิมพ์ดีด รถเข็นหนังสือ ที่ป็นหีบหนังสือ ชั้นวางสิ่งของก่อนเข้าห้องสมุด ชุดควบคุมทางเข้าออกห้องสมุด บอร์ด หรือ ตู้นิทรรศการ เป็นต้น

อาคารและสถานที่ของห้องสมุดประชาชน

การออกแบบและสร้างอาคารของห้องสมุดควรคำนึงถึงพื้นที่ประโยชน์ใช้สอย รวมทั้งความ สวยงาม ความเหมาะสม และความคงทนแข็งแรง มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ได้รับแสงสว่างจาก ภายนอกพอสมควร ไม่อยู่ในที่มีเสียงดังจนเกินไป

อัมพร และนนทนา (2515) กล่าวว่า ห้องสมุดอาจเป็นอาคารเดี่ยวเอกเทศ หรือหลายอาคาร หรือส่วนหนึ่งของอาคารก็ได้ เช่น ห้องสมุดโรงเรียน โดยมากใช้ห้องหนึ่งภายในอาคารเรียน ถ้า อาคารเรียนมีหลายชั้น ก็จะใช้ชั้นล่างสุดเพื่อสะดวกต่อการไปมาของนักเรียน ห้องสมุดเฉพาะก็

เช่นเดียวกัน มักไม่มีอาคารสถานที่เป็นเอกเทศ นอกจากใช้ส่วนหนึ่งในอาคารที่ทำงานนั้น สำหรับห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะมีอาคารเป็นเอกเทศ

ในการออกแบบอาคารห้องสมุด บรรณารักษ์จะต้องทำงานอย่างใกล้ชิดกับสถาปนิก เพื่อให้การออกแบบได้ประโยชน์ทั้งในการใช้สอยและสวยงาม ควรจะต้องถือหลักให้มีความทนทาน ความสะดวกสบายและเปลี่ยนแปลงได้ อาคารห้องสมุดที่ดีควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ให้ประโยชน์ในการใช้สอยให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุด และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในการปฏิบัติงาน
2. ลักษณะแบบของอาคารต้องไม่ให้เสียเนื้อที่โดยไม่จำเป็นมากนัก
3. สามารถปรับปรุงขยายต่อไปข้างหน้าได้และมีการเปลี่ยนแปลงภายในได้ง่าย
4. ลักษณะภายในอาคารมีการติดต่อถึงกันได้โดยสะดวกไม่ควรมีฝาผนังกัน
5. รูปร่างลักษณะเข้ากับสิ่งแวดล้อมหรืออาคารอื่น ๆ ที่อยู่ใกล้เคียงได้ดี
6. ไม่สิ้นเปลืองในการระวางรักษาและทำความสะอาดได้ง่าย
7. ใช้วัสดุก่อสร้างที่เหมาะสมชนิดดีและคงทนถาวร ไม่จำเป็นต้องใช้วัสดุที่ดีมีราคาแพงมากเกินไป
8. มีความทนทานและแข็งแรงโดยปกติพื้นที่ของห้องสมุดจะต้องรับน้ำหนักทั้ง หนังสือ ครุภัณฑ์ และผู้ใช้ และจะมีความทนทานแข็งแรงเป็นพิเศษ พื้นห้องควรรับน้ำหนักได้ 150 ปอนด์ต่อหนึ่งตารางฟุต
9. ให้ความปลอดภัยแก่ผู้ใช้ เช่น บันไดไม่สูงชัน มีทางฉุกเฉินเมื่อเกิดไฟไหม้ เป็นต้น
10. ให้ความสะดวกสบายโดยมีสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

10.1 เนื้อที่ มีเนื้อที่เพียงพอสำหรับกิจการห้องสมุดทุกด้าน เช่น เนื้อที่สำหรับผู้อ่าน หนังสือ สำหรับบริการ เจ้าหน้าที่ทำงาน เกือบของ ชั้นหนังสือ และสวัสดิการ

10.2 แสงสว่าง มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่สว่างจนเกินไป หากแสงสว่างจากธรรมชาติ มากเกินไปอาจจะใช้ม่านกัน หรือสร้างที่กรองแสงนอกหน้าต่าง หากแสงสว่างไม่เพียงพอ จะต้องใช้ แสงสว่างจากไฟฟ้าช่วยโดยปกติจะใช้แสงสว่างจาก fluorescent โดยเฉลี่ยควรมีแสงสว่าง 50 foot-candles

10.3 เสียง ไม่มีเสียงรบกวน ในการใช้ห้องสมุด ผู้ใช้ต้องการสมาธิในการอ่านหนังสือ มาก ดังนั้นอุปกรณ์ห้องสมุดที่ต้องใช้เสียง เช่น เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องอัดสำเนาควรจัดแยกห้อง ให้ไกลจากห้องอ่านหนังสือ หรือเสียงที่มาจากภายนอก เช่น โรงอาหาร อาจจะแก้ไขโดยใช้หน้าต่าง กระจก หรือทางที่ฉิวสุดที่ใช้สร้างห้องสมุด เพดานและฝ้าผนังควรใช้วัสดุที่เก็บเสียง บนพื้นอาจจะ ปูพรม หรือกระเบื้องยาง แต่การปูพรมสำหรับในประเทศไทยอาจจะทำให้สกปรกง่าย และรู้สึก ก่อนข้างฟุ่มเฟือย

10.4 อากาศ ลักษณะของอาคารควรมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก และอากาศสบายถ้ามีเงิน มากพออาจจะติดเครื่องปรับอากาศ เพราะเครื่องปรับอากาศสามารถปรับอุณหภูมิในระดับเดียวกันอยู่ ตลอดเวลา นอกจากจะให้ความสบายแก่ผู้ใช้แล้วยังเป็นการป้องกันฝุ่นและรักษาหนังสือได้เป็นอย่างดี คืออีกด้วย

11. ลักษณะอาคารนอกจากจะให้ประโยชน์ในการใช้สอยให้ความสะดวกสบายแล้วต้องมีลักษณะสวยงาม เป็นสิ่งดึงดูดความสนใจและเชิญชวนเข้าไปใช้ห้องสมุดอีกด้วย สีของอาคารก็เป็น สิ่งหนึ่งที่ช่วยให้อาคารงดงาม การทาสีควรใช้สีที่ทำให้เบิกบาน และเย็นตา ถ้าใช้หลายสีควรให้สี กลมกลืนกัน การทาสีภายในห้องอ่านหนังสือ นอกจากสวยงามแล้ว ยังจะช่วยให้แสงสว่างในการ อ่านหนังสืออีกด้วยโดยมากใช้สีอ่อน เช่น สีเหลือง สีเขียว และสีนวลอ่อน ๆ เป็นต้นนอกจากนี้ควรมีการตกแต่งอาคารด้วยต้นไม้ ดอกไม้ ภาพ เพื่อให้มองดูสวยงามอีกด้วย

นางเยาว์ (ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง ลักษณะอาคารห้องสมุดประชาชนที่ดี คือ

1. มีความสะดวกแก่ผู้ใช้และผู้ปฏิบัติงาน

2. ลักษณะภายในอาคารมีการติดต่อกันโดยสะดวก ไม่ควรกั้นห้องถ้าไม่จำเป็น
3. ใช้วัสดุก่อสร้างที่มีคุณภาพดี คงทนถาวรและมีความปลอดภัย (พื้นควรรับน้ำหนักได้ 150 ปอนด์ ต่อ 1 ตารางฟุต)
4. ผนังและเพดานควรทำสีอ่อนซึ่งมองแล้วสบายตา
5. ผนังและเพดานใช้วัสดุเก็บเสียง
6. พื้นห้องสมุดควรปูด้วยกระเบื้องยางชนิดหนา ซึ่งเป็นวัสดุที่รักษาและทำความสะอาดได้ง่าย และช่วยเก็บเสียง
7. แสงสว่างภายในห้องต้องเพียงพอ ควรมีม่านปรับแสงจากภายนอกและมีไฟบนเพดาน เพื่อให้ความสว่าง
8. หลังคาและลักษณะอาคารที่สามารถกันแดดและกันฝนได้ดี
9. อากาศถ่ายเทสะดวก
10. อาคารสามารถปรับให้ติดตั้งเครื่องปรับอากาศได้ในโอกาสที่ห้องสมุดมีงบประมาณเพียงพอ
11. มีห้องอ่านเฉพาะสำหรับผู้ที่ต้องการสูบบุหรี่
12. สามารถปรับปรุงและขยายต่อไปในอนาคตได้
13. รูปร่างลักษณะของอาคารเข้ากับสภาพแวดล้อม หรืออาคารอื่น ๆ ที่อยู่ใกล้เคียง
14. มีทางฉุกเฉินเมื่อเกิดอัคคีภัย หรือภัยอื่น ๆ
15. มีลักษณะสวยงาม และดึงดูดความสนใจ

สรุป ลักษณะของอาคารสถานที่ของห้องสมุดประชาชนที่ดี คือ เป็นสถานที่ที่สามารถดึงดูดความสนใจของประชาชนทั่วไปให้เข้ามาใช้บริการของห้องสมุดประชาชน ไม่ว่าจะเป็นรูปลักษณะของอาคาร สิ่งแวดล้อม การคมนาคมที่สะดวก ภายในมีการจัดวางชั้นหนังสือ ชั้นวารสารที่ดูแล้วสบายตา ค้นหาหนังสือและสื่อต่าง ๆ ได้ง่าย มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่มีเสียงรบกวน มีแสงสว่างเพียงพอ และมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ เป็นต้น

ระเบียบกรมการศึกษาออกโรงเรียนว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2535

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบกรมการศึกษาออกโรงเรียนว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2529 ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น กรมการศึกษาออกโรงเรียน จึงวางระเบียบไว้ดังนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า "ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2535 "

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิกระเบียบกรมการศึกษาออกโรงเรียน ว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2529 บรรดาระเบียบ คำสั่ง หรือข้อบังคับอื่นใดที่กำหนดไว้แล้วในระเบียบนี้ หรือที่ขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ 4 ให้อธิบดีกรมการศึกษาออกโรงเรียน รักษาการให้เป็นไปตามระเบียบนี้และให้มีอำนาจตีความวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้

หมวด 1 บททั่วไป

ข้อ 5 ห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตของชุมชน จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- (1) เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูล ข่าวสารของชุมชน
- (2) เพื่อเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน

(3) เพื่อเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของชุมชน

(4) เพื่อพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน

ข้อ 6 การจัดตั้ง การขุดเล็ก ห้องสมุดประชาชน ต้องได้รับความเห็นชอบจาก กระทรวงศึกษาธิการ โดยจัดทำเป็นประกาศของจังหวัด และเมื่อจังหวัดออกประกาศแล้วให้แจ้งกระทรวงศึกษาธิการทราบ ภายใน 7 วัน นับแต่วันประกาศ

ข้อ 7 ห้องสมุดประชาชนจังหวัดในจังหวัดหนึ่ง ๆ อาจมีห้องสมุดประชาชนได้มากกว่า 1 แห่ง ตามความจำเป็นและเหมาะสม โดยระบุชื่ออำเภอ กิ่งอำเภอ ตำบล ถนน หรือสถานที่สำคัญอื่น ๆ ต่อท้าย

ข้อ 8 ห้องสมุดประชาชนอำเภอในอำเภอหนึ่ง ๆ อาจมีได้มากกว่า 1 แห่ง ตามความจำเป็นและเหมาะสม โดยระบุชื่ออำเภอ ตำบล ถนน หรือสถานที่สำคัญอื่น ๆ ต่อท้าย

ข้อ 9 ห้องสมุดประชาชนเฉลิมราชกุมารี ให้ประกาศจัดตั้งเป็นห้องสมุดประชาชนจังหวัด หรือห้องสมุดประชาชนอำเภอแล้วแก่กรณี

ข้อ 10 ห้องสมุดประชาชนที่จัดตั้งในลักษณะอื่น ๆ ให้เป็นไปตามที่กรมการศึกษา นอกโรงเรียนกำหนด

ข้อ 11 การตั้งชื่อห้องสมุดประชาชน โดยมีข้อความต่อท้ายเพื่อเป็นอนุสรณ์แก่ผู้บริจาคอาจกระทำได้ในกรณีที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลบริจาคทรัพย์สินและหรือสิ่งของเพื่อการก่อสร้างอาคาร ห้องสมุดประชาชน ตั้งแต่กิ่งหนึ่งของราคาก่อสร้าง และต้องได้รับความเห็นชอบจากกรมการศึกษา นอกโรงเรียนก่อน

ข้อ 12 ห้องสมุดประชาชนที่มีผู้บริจาค หรือจัดสร้างให้สามารถกระทำได้ แต่ต้องได้รับความเห็นชอบจากกรมการศึกษานอกโรงเรียน

หมวด 2 ลักษณะและกิจกรรม

ข้อ 13 ห้องสมุดประชาชนมีลักษณะ ดังนี้

(1) เป็นห้องสมุดของประชาชน โดยจัดกิจกรรมด้านส่งเสริมการอ่านและการค้นคว้าด้านการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านห้องสมุดเคลื่อนที่สู่ชุมชน ด้านส่งเสริมการร่วมกลุ่มประชาชนตามความรู้และความสนใจ ด้านครอบครัวสัมพันธ์ และกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้อื่น ๆ ตามความเหมาะสม

(2) เป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ โดยจัดกิจกรรมแนะแนวการศึกษาออกโรงเรียนและอื่นๆ ด้านจัดและให้บริการชุดทดลอง ชุดสาธิตต่าง ๆ จัดพื้นที่สำหรับบริการตามหลักสูตรการศึกษา นอกกระบบโรงเรียนของสถาบันอื่น ๆ ที่ได้รับความเห็นชอบจากกรมการศึกษานอกโรงเรียน

(3) เป็นศูนย์ประชาคม โดยจัดบริการสถานที่จัดประชุม สัมมนา การแสดงผลภัณฑ์ กิจกรรมของเยาวชนและครอบครัว และกิจกรรมอเนกประสงค์ของชุมชน โดยเน้นด้านการศึกษา ศิลปะและวัฒนธรรม ด้านส่งเสริมการดำเนินงานเชิงธุรกิจในห้องสมุด ด้านส่งเสริมการจัด นันทนาการ สวนสุขภาพ สถานที่พักผ่อน สนามเด็กเล่น และกิจกรรมชุมชนอื่น ๆ ที่เหมาะสม

(4) เป็นเครือข่ายการเรียนรู้ โดยจัดและพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ทั้งภาครัฐและเอกชน ในด้านข้อมูลข่าวสารและสื่อ ในด้านพัฒนาการผลิต เผยแพร่ จัดหาและเปลี่ยนแปลงเวียนและฝึกอบรม ให้เป็นไปอย่างกว้างขวางและเหมาะสม

หมวด 3 การบริหาร

ข้อ 14 ห้องสมุดประชาชนอยู่ในความควบคุม ดูแลของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัด หรือศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ แล้วแต่กรณี

ข้อ 15 ห้องสมุดประชาชนแต่ละแห่ง ให้มีคณะกรรมการห้องสมุดประชาชน 2 คณะ ดังนี้

(1) คณะกรรมการที่ปรึกษา มีหน้าที่ให้คำปรึกษา เสนอแนะ และส่งเสริมกิจการห้องสมุดประชาชน

(2) คณะกรรมการดำเนินงาน มีหน้าที่วางแผนการปฏิบัติงาน ช่วยเหลือสนับสนุนกิจกรรมห้องสมุดประชาชน ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับนโยบายของจังหวัด และกรมการศึกษานอกโรงเรียนและสามารถแต่งตั้งอนุกรรมการดำเนินงานได้ตามความจำเป็น

ข้อ 16 ให้จังหวัดแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา ดังนี้

(1) ห้องสมุดประชาชนจังหวัด ประกอบด้วย ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นประธานกรรมการ ศึกษาธิการจังหวัดหรือผู้แทน ผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัดหรือผู้แทน ผู้อำนวยการสามัญศึกษาจังหวัดหรือผู้แทน และผู้ทรงคุณวุฒิไม่น้อยกว่า 5 คน เป็นกรรมการและให้ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด เป็นกรรมการและเลขานุการ หัวหน้าฝ่ายการศึกษามวลชนเป็นผู้ช่วยเลขานุการ

(2) ห้องสมุดประชาชนอำเภอ ประกอบด้วย นายอำเภอหรือผู้ที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ ศึกษาธิการอำเภอหรือผู้แทน หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอหรือ ผู้แทน และผู้ทรงคุณวุฒิไม่น้อยกว่า 5 คน เป็นกรรมการ และให้หัวหน้าศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ หรือผู้ประสานงานอำเภอ หรือผู้ที่จังหวัดมอบหมายเป็นกรรมการและเลขานุการ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดในห้องสมุดนั้น ๆ ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ช่วยเลขานุการกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี

ข้อ 17 ให้จังหวัดแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนจังหวัด และห้องสมุดประชาชนอำเภอ โดยให้พิจารณาจากผู้ที่เหมาะสมในชุมชนนั้นไม่น้อยกว่า 15 คน เป็นกรรมการและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในห้องสมุดนั้น ๆ ที่ได้รับมอบหมายเป็นกรรมการและเลขานุการให้คณะกรรมการเลือกประธานกรรมการและรองประธานกรรมการ หรือตำแหน่งอื่น ๆ ตามความเหมาะสม คณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี

ข้อ 18 ห้องสมุดประชาชนตาม ข้อ 9 และข้อ 10 ให้จังหวัดพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา และคณะกรรมการดำเนินงาน โดยให้นำความในข้อ 15 ข้อ 16 และข้อ 17 มาใช้บังคับโดยอนุโลม

หมวด 4 สื่อ

ข้อ 19 ให้ห้องสมุดประชาชนมีสื่อที่พิจารณาเห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อชุมชนในท้องถิ่นตามความเหมาะสมกับงบประมาณของห้องสมุดประชาชน ดังต่อไปนี้

(1) สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร ฯลฯ

(2) สื่อโสตทัศน์ ได้แก่ วิดีทัศน์ (VDO) ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว แถบบันทึกเสียง แผ่นเสียง แผ่นดิสก์ (DISKETT) คอมพิวเตอร์ ไมโครฟิล์ม ฯลฯ

(3) สื่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ข้อมูลดิสก์ ข้อมูลรูปแบบอื่น ๆ

(4) สื่อทดลอง ได้แก่

4.1 สื่อทดลองวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและคณิตศาสตร์

4.2 สื่อเครื่องเล่น และเกมส์ต่าง ๆ

4.3 สื่อประเภทเครื่อง หรือชุดตรวจสอบ

4.4 สื่อทดลองเพื่อคุณภาพชีวิตและการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียน

(5) สื่อสาริต ได้แก่

5.1 สื่อสาริตประเภทแผ่นภาพ แผนภูมิ ป้ายนิเทศ หุ่นจำลอง

5.2 สื่อสาริตประเภทโสตทัศน์ และคอมพิวเตอร์

5.3 สื่อสาริตประเภทสื่อผสม

(6) สื่ออื่น ๆ ที่คณะกรรมการดำเนินงานเห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่น

หมวด 5 สมาชิกและการรับจ่ายเงิน

ข้อ 20 สมาชิกห้องสมุดประชาชน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

(1) สมาชิกสามัญ ได้แก่ บุคคล นิติบุคคล หน่วยงาน ซึ่งชำระเงินค่าบำรุงเป็นรายปี หรือตลอดชีพ

(2) สมาชิกกิตติมศักดิ์ ได้แก่ ผู้ที่บริจาคทรัพย์สินมีมูลค่าตั้งแต่ 1,000 บาท ขึ้นไปหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่จังหวัดเห็นสมควร

ข้อ 21 สมาชิกห้องสมุดประชาชนแต่ละประเภทมีสิทธิได้รับบริการตามที่คณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนกำหนด

ข้อ 22 การเก็บเงินบำรุงจากสมาชิก ให้เก็บตามอัตราที่กรมการศึกษานอกโรงเรียนกำหนด โดยปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยเงินบำรุงการศึกษา

ข้อ 23 การเก็บเงินค่าบำรุงประจำปีจากสมาชิก ให้เก็บครั้งแรกในวันที่สมัครเข้าเป็นสมาชิก ครั้งต่อไปให้เก็บเมื่อเป็นสมาชิกครบรอบปี

การเก็บเงินค่าบำรุงตลอดชีวิตจากสมาชิก ให้เก็บในวันที่สมัครเข้าเป็นสมาชิก

ข้อ 24 ให้ห้องสมุดเรียกเก็บเงินค่าปรับจากสมาชิกที่ส่งคืนหนังสือ หรือสื่อต่าง ๆ ที่ล่าช้ากว่ากำหนดตามอัตราและวิธีการที่กรมการศึกษานอกโรงเรียนกำหนด โดยปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยเงินบำรุงการศึกษา

ข้อ 25 การรับจ่ายเงินบำรุงสมาชิก เงินค่าปรับหรือเงินรายได้อื่นใดของห้องสมุด ให้ปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยเงินบำรุงการศึกษา

หมวด 6 สถานที่ และมาตรฐานห้องสมุดประชาชน

ข้อ 26 ห้องสมุดประชาชนต้องมีที่ทำการเป็นเอกเทศ หรือเป็นส่วน ขนาด และแบบตามเกณฑ์ของกรมการศึกษานอกโรงเรียน

ข้อ 27 ห้องสมุดประชาชนมี 3 ขนาด ได้แก่ ขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ ตามเกณฑ์ที่กรมการศึกษานอกโรงเรียนกำหนด

ข้อ 28 ห้องสมุดประชาชนแต่ละขนาด สามารถปรับขนาดได้ตามเกณฑ์ที่กรมการศึกษานอกโรงเรียนกำหนด

หมวด 7 เบ็ดเตล็ด

ข้อ 29 ให้ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด หรือศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอมีอำนาจออกระเบียบเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดประชาชนแต่ละประเภท โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน

ข้อ 30 ให้ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ส่งรายงานผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนทุกประเภท ให้กรมการศึกษานอกโรงเรียนทราบปีละ 1 ครั้ง หรือตามที่กรมการศึกษานอกโรงเรียนกำหนด ทั้งนี้ ให้ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอรายงานผลการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนอำเภอต่อไปยังกรมการศึกษานอกโรงเรียนต่อไป

ข้อ 31 ในระหว่างที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอยังไม่มีบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ให้ห้องสมุดประชาชนอำเภออยู่ในความควบคุมดูแลของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดไปพลางก่อน

ข้อ 32 การดำเนินการใด ๆ ตามระเบียบกรมการศึกษานอกโรงเรียน ว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2529 ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ให้ดำเนินการต่อไปจนแล้วเสร็จและให้ถือว่าการดำเนินการดังกล่าวชอบด้วยระเบียบนี้

ข้อ 33 การดำเนินการอื่น ๆ นอกเหนือจากระเบียบนี้ภายหลังที่ระเบียบนี้มีผลใช้บังคับ ให้ขอความเห็นชอบจากกรมการศึกษานอกโรงเรียนก่อน

ประกาศ ณ วันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2535

นายสุรัฐ ศิลปอนันต์
(นายสุรัฐ ศิลปอนันต์)
อธิบดีกรมการศึกษานอกโรงเรียน

ข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดอ่างทองและห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง

ข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดอ่างทอง

กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษอ่างทอง (2547) สรุปไว้ว่า จังหวัดอ่างทองเป็นจังหวัดขนาดเล็ก ตั้งอยู่บริเวณตอนล่างของที่ราบลุ่มภาคกลาง มีเนื้อที่ประมาณ 981 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 613,120 ไร่ ระยะทางห่างจากกรุงเทพฯ ไปทางทิศเหนือ ตามเส้นทางหลวงหมายเลข 32 (สายเอเชีย) ประมาณ 108 กิโลเมตร หรือทางเรือตามแม่น้ำเจ้าพระยาถึงตลาดท่าเตียน ระยะทางประมาณ 120 กิโลเมตร ภูมิประเทศเป็นที่ราบลุ่มไม่มีป่าไม้และภูเขา มีแม่น้ำสำคัญไหลผ่าน 2 สาย คือ แม่น้ำเจ้าพระยา และแม่น้ำน้อย แบ่งเขตการปกครองเป็น 7 อำเภอ คือ อำเภอเมืองอ่างทอง อำเภอไชโย อำเภอป่าโมก อำเภอโพธิ์ทอง อำเภอวิเศษชัยชาญ อำเภอสสามโก้ และอำเภอแสวงหา จำนวนประชากร (ข้อมูล เดือนสิงหาคม 2546) รวม 290,722 คน แยกเป็นชาย 140,841 คน หญิง 149,881 คน โดยมีอาณาเขตติดต่อกับอำเภอและจังหวัดใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอกำแพงแสน อำเภอท่าช้างและอำเภอมหาราช จังหวัดสิงห์บุรี

ทิศใต้ ติดต่อกับ อำเภอผักไห่ และอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอบางปะหัน อำเภอมหาราช และอำเภอบ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อำเภอท่าเรือ และอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอเมือง อำเภอศรีประจันต์ อำเภอสามชูก และอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง

ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทองมีทั้งสิ้นจำนวน 8 แห่ง โดยแบ่งเป็นห้องสมุดประชาชนจังหวัด 1 แห่ง ห้องสมุดประชาชนอำเภอ 4 แห่ง และห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” 3 แห่ง โดยอยู่ในความดูแลของศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัดอ่างทอง และศูนย์บริการการศึกษาออกโรงเรียนอำเภอ สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาออกโรงเรียน สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ห้องสมุดประชาชนจังหวัดอ่างทอง มีบุคลากรจำนวน 2 คน และนักการภารโรงจำนวน 1 คน มีหนังสือและสื่อโสตทัศนจำนวน 15,000 รายการ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการอินเทอร์เน็ตจำนวน 7 เครื่อง มีผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกในปีงบประมาณ 2548 จำนวน 650 คน ผู้ใช้บริการที่ไม่ได้เป็นสมาชิกในปีงบประมาณ 2548 โดยประมาณ จำนวน 320 คน (ข้อมูลเดือนกรกฎาคม 2548) เปิดทำการทุกวันจันทร์ถึงศุกร์ เวลา 08.30 - 16.30 น. และวันเสาร์ถึงอาทิตย์ เวลา 09.00 - 15.00 น. หยุดวันนักขัตฤกษ์

ห้องสมุดประชาชนอำเภอป่าโมก มีบุคลากรจำนวน 1 คน และนักการภารโรงจำนวน 1 คน มีหนังสือและสื่อโสตทัศนจำนวน 5,200 รายการ ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการ มีผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกในปีงบประมาณ 2548 จำนวน 320 คน ผู้ใช้บริการที่ไม่ได้เป็นสมาชิกในปีงบประมาณ 2548 โดยประมาณ จำนวน 150 คน (ข้อมูลเดือนกรกฎาคม 2548) เปิดทำการทุกวันจันทร์ถึงเสาร์ เวลา 08.30 - 16.30 น. หยุดวันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์

ห้องสมุดประชาชนอำเภอสามโก้ มีบุคลากรจำนวน 1 คน และนักการภารโรงจำนวน 1 คน มีหนังสือและสื่อโสตทัศนจำนวน 3,150 รายการ ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการ อินเทอร์เน็ต มีผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกในปีงบประมาณ 2548 จำนวน 245 คน ผู้ใช้บริการที่ไม่ได้เป็นสมาชิกในปีงบประมาณ 2548 โดยประมาณ จำนวน 100 คน (ข้อมูลเดือนกรกฎาคม 2548) เปิดทำการทุกวันจันทร์ถึงเสาร์ เวลา 08.30 - 16.30 น. หยุดวันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์

ห้องสมุดประชาชนอำเภอไชโย มีบุคลากรจำนวน 1 คน และนักการภารโรงจำนวน 1 คน มีหนังสือและสื่อโสตทัศนจำนวน 4,800 รายการ ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการ อินเทอร์เน็ต มีผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกในปีงบประมาณ 2548 จำนวน 320 คน ผู้ใช้บริการที่ไม่ได้เป็นสมาชิกในปีงบประมาณ 2548 โดยประมาณ จำนวน 100 คน (ข้อมูลเดือนกรกฎาคม 2548) เปิดทำการทุกวันจันทร์ถึงเสาร์ เวลา 08.30 - 16.30 น. หยุดวันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์

ห้องสมุดประชาชนอำเภอแสวงหา มีบุคลากรจำนวน 1 คน และนักการภารโรงจำนวน 1 คน มีหนังสือและสื่อโสตทัศนจำนวน 1,850 รายการ ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการ อินเทอร์เน็ต มีผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกในปีงบประมาณ 2548 จำนวน 230 คน ผู้ใช้บริการที่ไม่ได้เป็นสมาชิกในปีงบประมาณ 2548 โดยประมาณ จำนวน 85 คน (ข้อมูลเดือนกรกฎาคม 2548) เปิดทำการทุกวันจันทร์ถึงเสาร์ เวลา 08.30 - 16.30 น. หยุดวันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์

ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอวิเศษชัยชาญ มีบุคลากรจำนวน 2 คน และนักการภารโรงจำนวน 1 คน มีหนังสือและสื่อโสตทัศนจำนวน 12,000 รายการ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการอินเทอร์เน็ตจำนวน 2 เครื่อง มีผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกในปีงบประมาณ 2548 จำนวน 520 คน ผู้ใช้บริการที่ไม่ได้เป็นสมาชิกในปีงบประมาณ 2548 โดยประมาณ จำนวน 280 คน (ข้อมูลเดือนกรกฎาคม 2548) เปิดทำการทุกวันจันทร์ถึงเสาร์ เวลา 08.30 - 16.30 น. หยุดวันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์

ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอโพธิ์ทอง มีบุคลากรจำนวน 2 คน และนักการภารโรงจำนวน 1 คน มีหนังสือและสื่อโสตทัศน จำนวน 10,500 รายการ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการอินเทอร์เน็ตจำนวน 2 เครื่อง มีผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกในปีงบประมาณ 2548 จำนวน 430 คน ผู้ใช้บริการที่ไม่ได้เป็นสมาชิกในปีงบประมาณ 2548 โดยประมาณ จำนวน 270 คน (ข้อมูลเดือนกรกฎาคม 2548) เปิดทำการทุกวันจันทร์ถึงเสาร์ เวลา 08.30 - 16.30 น. หยุดวันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์

ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอแสวงหา มีบุคลากรจำนวน 1 คน และนักการภารโรงจำนวน 1 คน มีหนังสือและสื่อโสตทัศนจำนวน 7,250 รายการ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการอินเทอร์เน็ตจำนวน 2 เครื่อง มีผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกในปีงบประมาณ 2548 จำนวน 240 คน ผู้ใช้บริการที่ไม่ได้เป็นสมาชิกในปีงบประมาณ 2548 โดยประมาณ จำนวน 95 คน (ข้อมูลเดือน

กรกฎาคม 2548) เปิดทำการทุกวันจันทร์ถึงเสาร์ เวลา 08.30 - 16.30 น. หยุดวันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์

สรุปได้ว่า ห้องสมุดประชาชนทั้ง 8 แห่งในจังหวัดอ่างทอง ส่วนใหญ่จะเปิดทำการในวันจันทร์ถึงวันเสาร์ เวลา 08.30 - 16.30 น. หยุดวันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ มีหนังสือ สื่อโสตทัศน และเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการอินเทอร์เน็ต บุคลากรที่ให้บริการมีอย่างน้อย 1 คน และนักการภารโรง 1 คน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศ

เดือน (2544) ศึกษาความคาดหวังของประชาชนในแขวงเมืองรายจากการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของแขวงเมืองรายอยู่ในระดับดีและมีความคาดหวังการให้บริการของแขวงเมืองรายจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หากมีการปรับปรุงและแก้ปัญหาข้อบกพร่องที่เกิดจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่แขวงเมืองรายในด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพอ่อนน้อมเป็นผู้อำนวยการความสะดวก บริการที่รวดเร็ว มีขั้นตอนไม่ซับซ้อน เอกสารราชการมีความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ตามมาตรฐานสากล

ภานุมาศ (2541) ศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขของสถานีนอนามัย อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนคาดหวังต่อการบริการสาธารณสุขของสถานีนอนามัยในกิจกรรมที่ได้ใช้บริการอยู่เป็นประจำ และให้ความสำคัญต่อกิจกรรมด้านการรักษาพยาบาลค่อนข้างสูง ผลการศึกษานี้สามารถนำไปประกอบการพิจารณาในการจัดบริการสาธารณสุขในระดับสถานีนอนามัยให้มีความเหมาะสม กิจกรรมด้านควบคุมและป้องกันโรคควรได้รับการส่งเสริมให้เป็นกิจกรรมหลักที่มีความจำเป็นในระดับสถานีนอนามัยและกระตุ้นให้ประชาชนมองเห็นความสำคัญของกิจกรรมดังกล่าว

จากงานวิจัยข้างต้น สรุปได้ว่า ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบริการนั้น ๆ ส่วนใหญ่ประชาชนมีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับดี และสิ่งที่ประชาชนคาดหวังนั้น ๆ สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขต่อไปได้

สมมิตร (2541) ศึกษาความพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด โดยส่วนรวมและรายด้าน คือ ด้านการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านการจัดการศึกษานอกโรงเรียน และด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย รองลงมา คือ ด้านการจัดการศึกษานอกโรงเรียน และด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชนตามลำดับ

2. ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุด โดยส่วนรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีอายุต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี และอายุสูงกว่า 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุด โดยส่วนรวมแตกต่างกันจากผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีอายุ 18-50 ปี ขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เบญจมาศ (2541) ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย กลุ่มอายุที่ใช้บริการมาก คือ กลุ่มอายุ 18-35 ปี ส่วนระดับการศึกษา กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าใช้บริการมากที่สุด ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่เป็นสมาชิกห้องสมุด อาชีพที่มาใช้บริการห้องสมุดมากคือ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ห้องสมุดที่มีผู้มาใช้บริการมากคือ ห้องสมุดประชาชนจังหวัด ความต้องการใช้บริการ 3 ด้าน คือ ด้านการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย การจัดการศึกษานอกโรงเรียน และการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการจัดการศึกษานอกโรงเรียนและการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชนมีความต้องการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการด้านเพศ อายุ อาชีพ และสถานภาพการเป็นสมาชิกห้องสมุดโดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่มีความแตกต่างกันข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ คือ สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ และบริการถ่ายสำเนาเอกสาร

ประพิศ (2541) ศึกษาปัญหาการใช้ห้องสมุดประชาชนของผู้ใช้บริการในจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

1. สมาชิกห้องสมุด มีปัญหาการใช้ห้องสมุดประชาชนโดยรวมและด้านสภาพทั่วไป ด้านครุภัณฑ์และโสตทัศนวัสดุและด้านสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด อยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านระเบียบการใช้ห้องสมุดและด้านบุคลากร อยู่ในระดับไม่มีปัญหา
2. สมาชิกห้องสมุด มีปัญหาการใช้ห้องสมุดประชาชนรายข้อ อยู่ในระดับน้อยเป็นส่วนใหญ่ในด้านสภาพทั่วไป และด้านครุภัณฑ์และโสตทัศนวัสดุ และทุกข้อในด้านสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด แต่อยู่ในระดับไม่มีปัญหาเป็นส่วนใหญ่ในด้านระเบียบการใช้ห้องสมุด และด้านบุคลากร
3. สมาชิกห้องสมุดที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ห้องสมุดประชาชนโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นสมาชิกห้องสมุดที่มีสภาพการเป็นสมาชิกต่างกัน มีปัญหาการใช้ห้องสมุดโดยรวมและด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. สมาชิกห้องสมุดมีปัญหาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดเรื่องห้องสมุดอาคารรื้อถอนอาคารห้องสมุดคับแคบเกินไป จำนวนโสตทัศนวัสดุและหนังสือมีไม่เพียงพอ วันเวลาเปิด-ปิดไม่เหมาะสม และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการบริการ
5. สมาชิกห้องสมุดมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรติดตั้งเครื่องปรับอากาศและติดกระจกกันเสียงรบกวน ควรจัดหาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น วิกิทัศน์ วิทยุแทป วิทยุบริการ ควรจัดหาหนังสือวารสาร หนังสือวิชาการใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้น ควรเปิดบริการในวันเสาร์ – อาทิตย์ และควรมีเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ตลอดเวลา

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและความต้องการไปในทิศทางเดียวกัน มีสภาพปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะที่ต้องการคล้าย ๆ กัน

งานวิจัยในต่างประเทศ

McCarthy (1995 อ้างถึงใน กันทพร, 2542) ทำการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพในการรับรู้ของนักศึกษา ความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังในการใช้ทรัพยากรห้องสมุด พบว่า

นักศึกษาร้อยละ 40 ไม่พอใจในการค้นหาข้อมูลและวัสดุที่ค้นพบ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะว่า ห้องสมุดควรจัดหนังสือมาให้บริการอย่างเพียงพอ

Bundy (1967 อ้างถึงใน สมมิตร, 2541) ทำการวิจัยเกี่ยวกับ Metropolitan Public Library Use ในเมืองบัลติมอร์ และวอชิงตัน ดี.ซี. พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดร้อยละ 47 พอใจมากที่สุด ร้อยละ 28.5 พอใจเป็นบางส่วน มีผู้ใช้เพียงร้อยละ 7 ไม่พอใจมาก สำหรับผู้ใช้ที่ไม่พอใจในการใช้ห้องสมุดให้เหตุผลดังนี้ ร้อยละ 47 ต้องการใช้นั่งโต๊ะซึ่งห้องสมุดไม่ได้จัดบริการ ร้อยละ 35.9 ต้องการใช้นั่งโต๊ะซึ่งมีผู้อื่นยืมออกไป ร้อยละ 14.4 ไม่ทราบที่อยู่ของหนังสือที่ต้องการ ร้อยละ 6.4 อ้างว่าหนังสือล้าสมัย ร้อยละ 12.9 เสนอเหตุผลอื่น ๆ ที่ทำให้ไม่พอใจ เช่น เสียงดัง คนแน่น และเจ้าหน้าที่ไม่เป็นกันเอง เป็นต้น

จากงานวิจัยในต่างประเทศข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดในต่างประเทศมีความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังในการใช้บริการจากห้องสมุดมากและไม่พอใจเกี่ยวกับเรื่องของการค้นหาหนังสือ จำนวนหนังสือไม่เพียงพอในระดับปานกลาง