

การประเมินความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน
สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี
**Needs Assessment of Public Library Users under the Jurisdiction of
Pattani Provincial Office of Non-Formal and Informal Education**

รัตดา พวงบุญ

ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา) บรรณารักษ์,

ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

ชวลิต เกิดทิพย์

Ph.D. (Educational Administration) อาจารย์,

ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

Abstract

There were two purposes of this descriptive research design. The first purpose of the study was to investigate real situations and library users' levels of expectation of the public library services under the jurisdiction of Pattani Provincial Office of Non-Formal and Informal Education. The second purpose was to analyze the users' needs of library services. The respondents were 374 public library users in academic year 2011. Two sets of questionnaires about the library users' real situations and their levels of expectation, with the reliability values of .975 and .977, were utilized for data collection. The survey data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, and Priority Needs Index. The findings were as follows: 1) The overall services of public libraries under the jurisdiction of Pattani Provincial Office of Non-Formal and Informal Education were rated at the moderate level. 2) The library users had the highest expectation on the overall services of public libraries. 3) The major needs of the users were the library services and activities, followed by information resources and library materials.

Keywords : Needs Assessment, Expectation, Real Situations, Public Library,
Public Library Users , Non-Formal and Informal Education

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสภาพที่เป็นจริงและระดับสภาพความคาดหวังของผู้ใช้บริการในการบริการของห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี เพื่อวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี ปีการศึกษา 2554 จำนวน 374 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ 1) แบบสอบถามระดับสภาพที่เป็นจริงในการบริการของห้องสมุดประชาชน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .975 2) แบบสอบถามระดับสภาพความคาดหวังของผู้ใช้บริการในการบริการของห้องสมุด ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .977 สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ 1) สภาพที่เป็นจริงของการให้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง 2) ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน มีความคาดหวังในการให้บริการของห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี สูงสุดคือด้านบริการและกิจกรรม รองลงมา คือด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านครุภัณฑ์ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความต้องการจำเป็น, สภาพความคาดหวัง, สภาพที่เป็นจริง, ห้องสมุดประชาชน, ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน, การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

บทนำ

ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการศึกษาทั้งในระบบ การศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัยและการศึกษาตลอดชีวิต ดังจะเห็นได้จาก พระราชบัญญัติในสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เรื่องห้องสมุดในทัศนะของข้าพเจ้า ได้ทรงกล่าวว่า (2536)

ห้องสมุดเป็นสถานที่เก็บเอกสารต่าง ๆ อันเป็นแหล่งความรู้ดังกล่าวแล้ว จึงเรียกได้ว่า เป็นครูเป็นผู้ชี้แนะให้เรามีปัญญา วิเคราะห์ วิวิจารณ์ ให้รู้สิ่งควรรู้อันชอบด้วยเหตุผลได้ ข้าพเจ้าอยากให้เราห้องสมุดที่ดีมีหนังสือครบทุกประเภทสำหรับประชาชน หนังสือประเภทที่ข้าพเจ้าคิดว่าสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งคือ หนังสือสำหรับเด็ก วัยเด็กเป็นวัยเรียนรู้เด็ก ๆ ส่วนใหญ่สนใจจะทราบเรื่องราวต่าง ๆ แปลก ๆ ใหม่ ๆ อยู่แล้ว ถ้าเรามีหนังสือที่มีคุณค่าทั้งเนื้อหา และรูปภาพให้เขาอ่าน ให้ความรู้ความบันเทิง เด็ก ๆ จะได้เติบโตขึ้นเป็นผู้ใหญ่ที่สมบูรณ์ ที่รอบรู้ มีธรรมะประจำใจ มีความรักบ้านเมือง มีความต้องการปรารถนาจะทำแต่ประโยชน์ที่สมควร

ด้วยความสำคัญของห้องสมุดดังกล่าวนี้ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2546) มาตรา 25 จึงกำหนดให้รัฐบาลส่งเสริมให้มีห้องสมุดประชาชนเพื่อเป็นแหล่งการศึกษาและแหล่งการเรียนรู้สำหรับประชาชนได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ และการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง (พ.ศ. 2552 - 2561) ที่รัฐบาลมุ่งเน้นให้ คนไทยได้เรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพ โดยมีเป้าหมายหลักสามประการ คือ พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและการ

เรียนรู้ของคนไทย เพิ่มโอกาสทางการศึกษาและเรียนรู้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนของสังคมในการบริหารและการจัดการศึกษา โดยมีการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาและแหล่งเรียนรู้ยุคใหม่ เพื่อพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาทุกระดับ ทุกประเภท ให้สามารถเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณภาพ และพัฒนาแหล่งเรียนรู้อื่นๆ สำหรับการศึกษาและเรียน ทั้งในระบบ นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ อุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และศูนย์การกีฬาและนันทนาการ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตและมีคุณภาพ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2552)

ห้องสมุดประชาชนเป็นสถาบันสำคัญสถาบันหนึ่งของชุมชนที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อการพัฒนาตนเองและสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ห้องสมุดประชาชนทำหน้าที่ให้บริการทางด้านการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับ การศึกษาหาความรู้ตลอดชีวิต มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการเรียนการสอนในโรงเรียนและนอกโรงเรียนตลอดจนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ปัจจุบันกรมการศึกษานอกโรงเรียนมีนโยบายพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็นสถานศึกษา โดยให้ห้องสมุดแต่ละแห่งมีบทบาทในการจัดบริการการศึกษาแก่ประชาชน ทั้งทางด้านการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย การจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน และการจัดการศึกษาในระบบ จัดให้มีกระบวนการเรียนรู้จากสื่อต่างๆ ของห้องสมุด เพื่อให้ห้องสมุดเป็นศูนย์การเรียนรู้ของชุมชนที่สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ (เบญจมาศ เพ็ชรพิรุณ, 2541) การให้บริการของห้องสมุดประชาชนที่ดีจึงต้องให้โอกาสและสนับสนุนให้ผู้เข้าห้องสมุดได้

ศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอ สามารถยกระดับการดำรงชีวิตประจำวันให้ดีขึ้น และรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ตลอดจนความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม จึงนับว่างานบริการเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุดประชาชน บรรณารักษ์ควรจัดบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศมากที่สุด (ลมนู รัตตากร, 2539) ดังนั้นการพัฒนาการให้บริการของห้องสมุดประชาชน มีขั้นตอนหนึ่งซึ่งมีความสำคัญอย่างมากในการวางแผนพัฒนาห้องสมุดให้มีการบริการที่มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ คือการประเมินความต้องการจำเป็น

การประเมินความต้องการจำเป็น (Needs Assessment) เป็นกระบวนการประเมินเพื่อกำหนดความแตกต่างของสภาพที่เกิดขึ้นจริง (What is) กับสภาพที่ควรจะเป็น (What should be) โดยระบุสิ่งที่ต้องการให้เกิดว่าลักษณะเช่นใด และประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นจริงว่ามีลักษณะเช่นใด จากนั้นนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นจริงว่าสมควรเปลี่ยนแปลงอะไรบ้างการประเมินความต้องการจำเป็นทำให้ได้ข้อมูลนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงกระบวนการจัดการศึกษาหรือการเปลี่ยนแปลงผลที่เกิดขึ้นปลายทาง การเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากการประเมินความต้องการจำเป็นจึงเป็นการเปลี่ยนแปลงในเชิงสร้างสรรค์และเป็นการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก (สุวิมล ว่องวาณิช, 2548) ดังนั้นการที่จะพัฒนาการให้บริการของห้องสมุดประชาชนให้สามารถดำเนินการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องพิจารณาโดยอาศัยข้อมูลที่เชื่อถือได้จากความประเมินความต้องการจำเป็นเสียก่อน เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

จากผลการวิจัยความต้องการและการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดปัตตานีที่ผ่านมาพบว่า ผู้ใช้บริการ

ประสบปัญหาในการใช้ ทั้งด้านทรัพยากรสารสนเทศ อาคารสถานที่ บุคลากร และปัญหาที่สำคัญอย่างหนึ่งคือสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และไม่เพียงพอต่อการใช้ (ยุพา อ่อนรักษ, 2545) ปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อจำนวนผู้ใช้บริการ ดังที่ประภาวดี สืบสนธิ์ (2541) กล่าวว่า iva ถ้าการจัดการสารสนเทศไม่ดีพอ การใช้เต็มไปด้วยความยุ่งยากลำบาก สารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ ผู้ใช้บริการอาจจะไม่เห็นความสำคัญ ทำให้ไม่เข้าใช้บริการในที่สุด จากสภาพปัญหาดังกล่าวห้องสมุดประชาชนจึงจำเป็นต้องหาแนวทางในการดำเนินการใหม่ ๆ ให้สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการจูงใจให้กลุ่มคนเหล่านั้นเข้ามาใช้บริการห้องสมุด

จากสภาพดังกล่าวผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชน มีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี ทั้ง 12 แห่ง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชน ตลอดจนเป็นข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารในการพิจารณาส่งเสริมวางแผนพัฒนาการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนให้สามารถอำนวยความสะดวกต่อการเรียนรู้ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสภาพที่เป็นจริงของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี

2. เพื่อศึกษาระดับสภาพความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี

3. เพื่อวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตด้านเนื้อหาเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนที่ประกอบด้วยสภาพที่เป็นจริงของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนและสภาพความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน ใน 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
2. ด้านครุภัณฑ์
3. ด้านบุคลากร
4. ด้านอาคารสถานที่
5. ด้านบริการและกิจกรรม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี จำนวน 5,752 คน จากห้องสมุดประชาชน 12 แห่ง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี ได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยใช้สูตร Yamane (1973 อ้างถึงใน ผ่องศรี วาณิชยสุวงศ์, 2546) จำนวน 374 คน

นิยามศัพท์

1. สภาพที่เป็นจริงหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบันในการให้บริการของห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี ในด้านด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และ ด้านบริการและกิจกรรม

2. สภาพความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการหรือคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี ในด้านด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และ ด้านบริการและกิจกรรม

3. ความต้องการจำเป็น หมายถึงการวิเคราะห์ระหว่างสภาพที่เป็นจริงของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี กับสภาพความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี และเรียงลำดับผลต่างของค่าเฉลี่ยของสภาพที่เป็นจริงกับสภาพความคาดหวังจำแนกเป็น 5 ด้าน คือ

3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง วัสดุสิ่งของต่าง ๆ ที่ห้องสมุดประชาชนจัดหาไว้บริการแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ วัสดุตีพิมพ์ ได้แก่ วัสดุตีพิมพ์ (Printed materials) ประกอบด้วย หนังสือ วารสาร หรือนิตยสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร กฤตภาค และวัสดุไม่ตีพิมพ์ (Non printed materials) ประกอบด้วย สื่อวัสดุ สื่อทัศนวัสดุ วัสดุย่อยส่วน และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์

3.2 ด้านครุภัณฑ์ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ ได้แก่ ชั้นวางหนังสือ ชั้นวางวารสาร ชั้นวางหนังสือพิมพ์ เคา์นเตอร์ ยืม-คืนหนังสือ ป้ายประชาสัมพันธ์หรือป้ายนิเทศ โต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือ ที่วางสัมภาระ

เครื่องคอมพิวเตอร์ ตู้เก็บสัมภาระและเครื่องถ่ายเอกสาร

3.3 ด้านบุคลากร หมายถึง บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด หรือผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการต่างๆของห้องสมุดประชาชน ที่มีความรู้ทางบรรณารักษ์ สามารถเสนอบริการที่มีประสิทธิภาพและแนะนำให้ผู้ใช้บริการ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาห้องสมุดและสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องอย่างกว้างขวาง รักหนังสือ รักการอ่านและการค้นคว้าวิจัย มีทักษะในการใช้ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นๆ มีบุคลิกดี มีสติปัญญาดี มีความรับผิดชอบ มีระเบียบวินัยดี อดทน ขยันและตรงต่อเวลา มีอารมณ์ดี ร่าเริงยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ มีมนุษยสัมพันธ์ดี รู้จักยกย่องผู้อื่นและถ่อมตน และมีสุขภาพแข็งแรง

3.4 ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง พื้นที่บริการของห้องสมุดประชาชน รวมทั้งสถานที่ตั้งและบริเวณภายนอกและภายในห้องสมุดประชาชน ที่มีอากาศถ่ายเทได้สะดวกแสงสว่างเพียงพอ มีที่นั่งเพียงพอไม่แออัด มีที่ว่างและทางเดินไปมาสะดวก สถานที่สะอาดมีน้ำดื่มบริการและห้องน้ำสะอาดรวมทั้งจัดวางครุภัณฑ์เป็นระเบียบเรียบร้อย ตกแต่งห้องสมุดสวยงาม เพื่อดึงดูดความสนใจและเชิญชวนให้เข้ามาใช้บริการของห้องสมุด

3.5 ด้านบริการและกิจกรรม หมายถึง การอำนวยความสะดวกที่จัดให้แก่สมาชิกภายในห้องสมุด หรือกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้นตามวาระโอกาสที่สำคัญต่างๆเป็นครั้งคราว เพื่อก่อให้เกิดความสนใจในการติดตามข่าวสาร เหตุการณ์สำคัญ ข้อมูลความรู้และส่งผลให้เกิดนิสัยรักการอ่าน เช่น บริการการอ่าน บริการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ บริการหนังสือจอง บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการแนะนำการอ่านบริการสอนการใช้ห้องสมุด บริการสืบค้นฐานข้อมูล บริการข่าวสารทันสมัย บริการอินเทอร์เน็ต บริการห้องสมุดเคลื่อนที่

และกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและส่งเสริมความรู้

4. ห้องสมุดประชาชน หมายถึง แหล่งเรียนรู้ที่จัดตั้งขึ้น เพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้ศึกษาหาความรู้ ต่างๆ ที่อยู่ภายใต้การดูแลของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี

5. ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคคลที่เข้ามาใช้บริการของห้องสมุดประชาชนสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี

วิธีการศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี ในปีการศึกษา 2554 จำนวน 12 แห่ง จำนวน 5,752 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี ในเดือนกรกฎาคม ปีการศึกษา 2554 จำนวน 12 แห่ง จำนวน 374 คน โดยการใช้ สูตรของ Yamane/ (1973) แล้วสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน และสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก ดังแสดงไว้ในตาราง 1

ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรของแต่ละห้องสมุดตามสัดส่วนที่คำนวณได้ โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มโดยให้บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแจกแบบสอบถามผู้บริการที่มาใช้บริการห้องสมุดโดยไม่ได้ระบุว่าเป็นใครและไม่ให้ซ้ำคนเดิม

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษา
นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี จำแนกตามห้องสมุดแต่ละอำเภอ

ห้องสมุดประชาชน	ผู้ให้บริการ	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
อำเภอเมืองปัตตานี	1,531	100
อำเภอยะหริ่ง	471	31
อำเภอปะนาเระ	321	21
อำเภอหนองจิก	355	24
อำเภอโคกโพธิ์	527	34
อำเภอแม่ลาน	327	22
อำเภอยะรัง	457	30
อำเภอสายบุรี	661	43
อำเภอยะมาล	352	23
อำเภอกะพ้อ	280	17
อำเภอไม้แก่น	257	15
อำเภอทุ่งยางแดง	213	14
รวม	5,752	374

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามโดยผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 3 ตอนและได้นำไปหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยมีความเชื่อมั่น ทั้งฉบับเท่ากับ .976 และเมื่อพิจารณาในแต่ละตอนมีรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น .975

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสังกัด

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น .977

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการ ขออนุญาตและแนะนำตัวผู้วิจัย จากภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เพื่อส่งถึงกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล และผู้วิจัยส่งแบบสอบถามถึงห้องสมุดประชาชนด้วยตนเอง หลังจากส่งแบบสอบถามแล้ว 15 วัน ผู้วิจัยไปติดตามและรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม

แล้วนำผลไปดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้ 1) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3) การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี โดยใช้ดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNIModified)

ผลการศึกษา

จากผลการวิจัยเรื่องการประเมินความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี สรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับสภาพที่เป็นจริงของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

จังหวัดปัตตานีพบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี มีสภาพที่เป็นจริงในการบริการของห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.19$, S.D. = .600) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีสภาพที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$, S.D. = .848)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับสภาพความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี มีสภาพความคาดหวังในการบริการของห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$, S.D. = .521) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีสภาพความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านบุคลากร ($\bar{x} = 4.67$, S.D. = .499) ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{x} = 4.64$, S.D. = .521) ด้านบริการและกิจกรรม ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = .548) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = .598) และด้านครุภัณฑ์ ($\bar{x} = 4.50$, S.D. = .629)

3. ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานีมีความต้องการจำเป็นด้านบริการและกิจกรรมสูงสุด (PNIModified = 0.46) รองลงมา

คือด้านด้านครุภัณฑ์(PNIModified = 0.45) ด้านอาคารสถานที่(PNIModified = 0.43) และด้านทรัพยากรสารสนเทศ(PNIModified = 0.42) ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องการประเมินความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี นำมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า สภาพที่เป็นจริงในการบริการของห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของคำตัน วรรณชู (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องผลงานวิจัยของกัณหาพร กากแก้ว (2542) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อห้องสมุดประชาชนอำเภอ สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย แต่ละแห่งประสบปัญหาด้านงบประมาณเป็นสำคัญที่ทำให้ห้องสมุดประชาชนไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างครบถ้วนและเต็มທີ່ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชุตินา สัจจามันท์ และคนอื่นๆ (2551) ซึ่งพบว่าห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่มีปัญหาในการรับงบประมาณน้อย นอกจากด้านงบประมาณแล้ว

ห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี ก็ยังคงประสบปัญหาในด้านขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ทางบรรณารักษ์ส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติหน้าที่ก็จบมาทางสายงานอื่นที่ไม่ใช่บรรณารักษ์ รวมทั้งบุคลากรยังขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของห้องสมุด และห้องสมุดประชาชนแต่ละแห่งมีบุคลากรจำนวนน้อย ทำให้ไม่สามารถบริการประชาชนได้อย่างเพียงพอและสอดคล้องกับงานวิจัยของวชิรา กันธิยะ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเชียงใหม่ ที่พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้เพิ่มจำนวนบุคลากรมากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อการบริการแก่ผู้ใช้บริการ และที่สำคัญห้องสมุดประชาชนยังขาดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ทำให้การดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จ จึงส่งผลให้ห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี มีสภาพที่เป็นจริงในการบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อภิปรายได้ดังนี้

1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จากผลการวิจัยพบว่า สภาพที่เป็นจริงของการบริการของห้องสมุดประชาชนด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคำตัน วรรณชู (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านบริการหนังสือและ สื่อทัศนศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าห้องสมุดประชาชนมีงบประมาณน้อย จึงไม่สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้ ครบถ้วนและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้ และเมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า หนังสือมีเนื้อหาทันสมัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือจัดหมวดหมู่

หนังสือเป็นระบบ สะดวกต่อการค้นคว้า และหนังสือ นวนิยายและเรื่องสั้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เบ็ญจมาศ เพ็ชรพิรุณ (2541) ที่พบว่าห้องสมุด ประชาชนมีบริการที่หลากหลาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ว่าห้องสมุดประชาชนแต่ละแห่งในจังหวัดปัตตานีมี การจัดเก็บและให้บริการเนื้อหาสารสนเทศ คือ ด้าน การศึกษา ด้านการประกอบอาชีพ ด้านสาธารณสุข ด้านครอบครัว ด้านชุมชน ด้านการบริหารราชการ ด้านประเพณีและวัฒนธรรม และบันเทิง ทั้งในรูปแบบสิ่งตีพิมพ์ หรือสื่อทัศนวัสดุ ต่างๆเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ซึ่งลักษณะงานบริการทรัพยากรสารสนเทศดังกล่าว เป็นบริการพื้นฐานของห้องสมุดประชาชน ส่วน หนังสือพิมพ์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีค่า เฉลี่ยต่ำที่สุด ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าห้องสมุดมีสื่อ ส่วนใหญ่เป็นภาษาไทยเท่านั้น ซึ่งยังไม่เพียงพอ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งนี้อาจ จะเป็นเพราะห้องสมุดขาดแคลนงบประมาณจึงส่ง ผลให้ห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริม การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี มีสภาพที่เป็นจริงในการบริการด้าน ทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ด้านครุภัณฑ์ จากผลการวิจัยพบว่า สภาพที่เป็นจริงของการบริการของห้องสมุดประชาชน ด้านครุภัณฑ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของบุญยจิตต์ สุวรรณงูร (2546) ได้ศึกษาสภาพปัญหาความต้องการและ ความคิดเห็นของผู้บริหาร บรรณารักษ์และผู้ให้บริการ ห้องสมุดของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอในภาคกลาง พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดมีระดับ สภาพปัญหาด้านวัสดุ สิ่งพิมพ์และสื่อทัศนของ ห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า เคนเตอร์สำหรับบริการ ยืม-คืน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ คอมพิวเตอร์ สำหรับสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและมีโทรทัศน์

บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการ ศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี ส่วนใหญ่นั้นยัง ขาดแคลนในด้านครุภัณฑ์ที่จะอำนวยความสะดวก แก่ผู้ใช้บริการ ครุภัณฑ์มีจำนวนน้อยและไม่ทันสมัย เนื่องจากมีงบประมาณจำกัด สอดคล้องกับงานวิจัย ของ พรพิมล แซ่เอี้ย (2543) ที่พบว่าผู้ใช้บริการ ต้องการให้มีคอมพิวเตอร์บริการส่วนมีเครื่องถ่าย เอกสารบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สอดคล้องกับผล การวิจัยของ บุญยจิตต์ สุวรรณงูร (2546) ที่พบ ว่าห้องสมุดประชาชนไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารบริการ และบุษยากร โรหิตเสถียร (2538) ศึกษาปัญหาและ ความต้องการของสมาชิกที่มีต่อการบริการห้องสมุด ประชาชน สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัด อุตรธานี พบว่า ปัญหาของการบริการคือ ไม่มีบริการ ถ่ายเอกสาร ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดประชาชน ไม่มี งบประมาณสนับสนุนในการจัดซื้อครุภัณฑ์เครื่องถ่าย เอกสาร ไว้ประจำห้องสมุดประชาชนและประกอบ กับไม่มีเจ้าหน้าที่ในการรับผิดชอบถ่ายเอกสาร จึง ส่งผลให้ห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริม การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี มีสภาพที่เป็นจริงในการบริการใน ด้านครุภัณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ด้านบุคลากร จากผลการวิจัยพบ ว่า สภาพที่เป็นจริงของการบริการของห้องสมุด ประชาชนด้านบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ บุญยจิตต์ สุวรรณงูร (2546) ได้ศึกษาสภาพปัญหาความ ต้องการและความคิดเห็นของผู้บริหาร บรรณารักษ์ และผู้ใช้บริการห้องสมุดของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอในภาคกลาง พบว่าผู้บริหาร และบรรณารักษ์มีระดับความคิดเห็นด้านบุคลากร ของห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

รองลงมา คือ บรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการช่วยเหลือ และให้คำแนะนำ และบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดีซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะของบุคลากรห้องสมุดประชาชนที่ดีของกิติเกษม ใจชื่น (2539) และคำตัน วรรณชู (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเชกา จังหวัดหนองคาย พบว่า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการทุกคนเห็นความสำคัญของบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการว่าเป็นบุคคลที่ช่วยเหลือและสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรที่มีอยู่ในห้องสมุดได้ตามความต้องการ และยังคอยอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ส่วนข้อที่บรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อาจเป็นเพราะว่าห้องสมุดประชาชนในจังหวัดปัตตานีส่วนใหญ่จะมีบุคลากรในการปฏิบัติงานจำนวนน้อย แต่ต้องรับผิดชอบงานหลายด้านพร้อมกัน ทำให้ภาระหน้าที่ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีมาก จนให้บริการได้ไม่เต็มที่และตลอดเวลา จึงส่งผลให้ห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี มีสภาพที่เป็นจริงในการบริการในด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านอาคารสถานที่ จากผลการวิจัยพบว่า สภาพที่เป็นจริงของการบริการของห้องสมุดประชาชนด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางสอดคล้องกับงานวิจัยของนิพา ผลสงเคราะห์ (2551) ได้ศึกษาการบริการชุมชนของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครปฐม พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนมีความต้องการใช้บริการชุมชน ด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและสอดคล้องกับผลการวิจัยของคำตัน วรรณชู (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเชกา จังหวัดหนองคาย พบว่า ระดับความพึงพอใจของ

สมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเชกา จังหวัดหนองคาย ด้านอาคารสถานที่ อยู่โดยภาพรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีมุมสำหรับเด็กโดยเฉพาะมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือห้องสมุดมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยและมีการจัดชั้นวางหนังสือ สื่อวารสารเป็นสัดส่วนน่าอ่าน สอดคล้องกับผลการวิจัยของชนินฐา จิตรหลง(2549) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการให้มี มุมหนังสือสำหรับเยาวชน มุมหนังสือสำหรับเด็ก และสอดคล้องกับแนวคิดของแมนมาส ชวลิต (2549) ได้กล่าวว่าอาคารสถานที่ของห้องสมุดประชาชนนั้นต้องคำนึงถึง ความสะดวกของผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทได้ดี ไม่มีเสียงรบกวนจากภายในและภายนอกห้องสมุด ส่วนข้อที่จัดให้มีสวนหย่อมรวมทั้งที่นั่งอ่านภายนอกอาคาร มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ทั้งนี้ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดปัตตานี ได้ดำเนินการพัฒนาห้องสมุดให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และจัดกิจกรรมของชุมชน มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดให้สะอาด ร่มรื่น สวยงาม สะดวกสบาย เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการห้องสมุดเพิ่มมากขึ้นแต่สภาพปัญหาที่พบก็คือยังขาดบุคลากรในการดูแล จึงส่งผลให้ห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานีมีสภาพที่เป็นจริงในการบริการในด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง

1.5 ด้านบริการและกิจกรรม จากผลการวิจัยพบว่า สภาพที่เป็นจริงของการบริการของห้องสมุดประชาชนด้านบริการและกิจกรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางสอดคล้องกับผลการวิจัยของบุญยจิตต์ สุวรรณางกูร (2546) ได้ศึกษาสภาพปัญหาความต้องการและความคิดเห็นของผู้บริหาร บรรณารักษ์และผู้ให้บริการห้องสมุดของศูนย์บริการ

การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอในภาคกลาง พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดมีระดับสภาพปัญหาด้านบริการของห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและสอดคล้องกับงานวิจัยของคำตัน วรรณชู (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเชกา จังหวัดหนองคาย พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเชกา จังหวัดหนองคาย ด้านการกิจกรรมและนิทรรศการอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าช่วงเวลาเปิด-ปิด ห้องสมุดมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของนิพา ผลสงเคราะห์ (2551) ได้ศึกษาการบริการชุมชนของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครปฐม พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนมีความต้องการให้เปิดบริการทุกวันที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ห้องสมุดประชาชนจะเปิดบริการทุกวัน ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ เพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะมาใช้บริการเป็นจำนวนมากในวันหยุดเสาร์อาทิตย์ รองลงมา คือมีกิจกรรมให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ และมีกิจกรรมส่งเสริมการอ่านที่หลากหลาย ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าห้องสมุดประชาชนในจังหวัดปัตตานีมีกิจกรรมและการบริการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองและส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของคนในชุมชน เป็นการสร้างนิสัยรักการอ่าน และเอื้อต่อการเรียนรู้ของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมเชิงรุก เช่น การบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ไปตามชุมชนต่างๆ เพื่อให้ประชาชนผู้ด้อยโอกาสได้รับความรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเอง ส่วนบริการยืม-คืน ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรพิมล แซ่เอี้ย (2543) พบว่าผู้ใช้บริการต้องการให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์บริการที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย บางแห่งยังไม่มีบริการยืม-คืนด้วย

ระบบคอมพิวเตอร์ จึงส่งผลให้ห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี มีสภาพที่เป็นจริงในการบริการในด้านบริการและกิจกรรมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีสภาพความคาดหวังในการบริการของห้องสมุดประชาชนโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ผลการวิจัยมีการสอดคล้องกับงานวิจัยของวันวิสาข์ แสงมณี (2551) ได้ศึกษาสภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอ่างทอง พบว่าสภาพการให้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอ่างทอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่สะดวกสบาย ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการทุกครั้ง ที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดในทุกๆ ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ และด้านบริการและกิจกรรม ซึ่งขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่ได้ เพื่อประกอบเป็นงานบริการของห้องสมุดประชาชนที่มีประสิทธิภาพ ที่สามารถให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในการค้นคว้าหาความรู้ต่างๆ เพราะห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตที่สำคัญของชุมชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกคนมีสิทธิเข้าศึกษาหาความรู้เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีสภาพความคาดหวังในการบริการของห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อภิปรายได้ดังนี้

2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีสภาพความคาดหวังใน

การบริการของห้องสมุดประชาชน ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าหนังสือที่มีเนื้อหาทันสมัย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนหนังสือพิมพ์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าห้องสมุดประชาชนเปิดบริการเพื่อประชาชนในท้องถิ่น ให้บริการแก่ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย เปิดโอกาสให้เข้าค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง เป็นการส่งเสริมให้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และสนับสนุนการรู้หนังสือ ป้องกันการลืมนหนังสือ และนำความรู้จากการศึกษาไปพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อจัดหาสื่อไว้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพิมล แซ่เอี้ย (2543) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของสมาชิกที่มีต่อห้องสมุดประชาชน สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดมหาสารคาม พบว่าความต้องการของผู้ใช้บริการต้องการให้มีเนื้อหาที่ทันสมัย และให้มีการสำรวจรายชื่อวารสารที่ผู้ใช้ต้องการอ่าน จากเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีสภาพความคาดหวังในการบริการของห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี ด้านทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด

2.2 ด้านครุภัณฑ์ จากผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้บริการมีสภาพความคาดหวังในการบริการของห้องสมุดประชาชน ด้านครุภัณฑ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบริการยืม-คืนมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนเครื่องถ่ายเอกสาร มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าห้องสมุดประชาชนในจังหวัดปัตตานีจะได้รับงบประมาณจำนวนน้อย ซึ่งงบประมาณส่วนใหญ่ที่ได้รับจะเป็นงบดำเนินงานเท่านั้น ซึ่งไม่มีสำหรับค่าครุภัณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

สุรางค์ นันททวงศ์ (2537) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุของปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนจังหวัด พบว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาครุภัณฑ์ไม่เพียงพอ โดยเฉพาะโต๊ะเก้าอี้ เพราะว่างบประมาณมีน้อยจึงไม่สามารถจัดซื้อให้เพียงพอได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของเทียนนภา ธรรมโชติ (2543) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร พบว่า จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือมีจำนวนน้อยเกินไป ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จากเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีสภาพความคาดหวังในการบริการของห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี ด้านครุภัณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด

2.3 ด้านบุคลากร จากผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการมีสภาพความคาดหวังในการบริการของห้องสมุดประชาชน ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อซึ่งบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าบุคลากรห้องสมุดซึ่งประกอบด้วย บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งต่อการบริหารงานห้องสมุดประชาชน เนื่องจากงานของห้องสมุดประชาชนเป็นงานบริการที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการตลอดเวลา ดังนั้นบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ผู้ให้บริการจะต้องเป็นคนที่มีความสามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้บริการโดยคำนึงถึงความต้องการและคิดถึงผู้บริการเป็นสำคัญ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องบริการผู้บริการ ทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษา และทุกอาชีพ โดยเฉพาะประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นที่ห้องสมุดตั้งอยู่ให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรที่มีอยู่ในห้องสมุดให้ได้มาก

ที่สุด แต่อย่างไรก็ดี ห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดปัตตานีก็ยังคงประสบปัญหาในด้านขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ทางบรรณารักษ์ ส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติหน้าที่ก็จะจบมาทางสายงานอื่น และที่สำคัญห้องสมุดแต่ละแห่งจะมีบุคลากรเพียงคนเดียวทำให้ไม่สามารถบริการประชาชนได้ได้อย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวชิรา กันธิยะ(2546) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเชียงใหม่ ที่พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้เพิ่มจำนวนบุคลากรมากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อการบริการแก่ผู้ใช้บริการ จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีสภาพความคาดหวังในการบริการของห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี ด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด

2.4 ด้านอาคารสถานที่ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีสภาพความคาดหวังในการบริการของห้องสมุดประชาชน ด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ซึ่งบรรยากาศภายในห้องสมุดสะอาด ร่มรื่น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนจัดให้มีสวนหย่อมรวมทั้งที่นั่งอ่านภายนอกอาคาร มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวันวิสาข์ แสงมณี (2551) พบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากห้องสมุดประชาชนแต่ละแห่งในจังหวัดปัตตานีได้ยึดหลักและแนวทางในการพัฒนาห้องสมุดให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ของชุมชน จึงได้มีการจัดบริการทั้งบริเวณภายในและภายนอกห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีการปรับเปลี่ยนวัสดุอุปกรณ์ในห้องสมุดให้แปลกตา จัดบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้และตอบสนองต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ มุมเด็กและมุมครอบครัว บริการสืบค้นออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นสิ่งจริง

จำเป็นจึงมีความคาดหวังมากว่าจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีสภาพความคาดหวังในการบริการของห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี ด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมากที่สุด

2.5 ด้านบริการและกิจกรรม จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีสภาพความคาดหวังในการบริการของห้องสมุดประชาชน ด้านบริการและกิจกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ซึ่งมีบริการอินเทอร์เน็ตและช่วงเวลาเปิด-ปิด ห้องสมุดมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน ส่วนการบริการข้อมูลท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า การบริการ คือ หัวใจของห้องสมุดประชาชน เพราะการดำเนินงานห้องสมุดทุกแห่งเพื่อที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ดีที่สุด และให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์มากที่สุด กิจกรรมส่งเสริมการอ่านเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมเพื่อให้ประชาชนเกิดความพอใจเห็นความสำคัญและประโยชน์ความจำเป็นของการอ่าน เกิดความเพลิดเพลินและพัฒนาการอ่านจนถึงระดับอ่านเป็น กิจกรรมส่งเสริมความรู้เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ประชาชน เกิดการรับรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น ห้องสมุดเคลื่อนที่ นิทรรศการต่างๆ ซึ่งกิจกรรมและบริการเหล่านี้ของห้องสมุดจะช่วยดึงดูดให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้ห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ วาณี ฐาปนวงศ์สานติ (2543) ได้กล่าวว่า งานบริการของห้องสมุดเป็นหน้าที่หลักของห้องสมุดที่จะต้องจัดเตรียม เพื่ออำนวยความสะดวกสนองความต้องการให้ผู้รับบริการได้สะดวกและได้รับประโยชน์สูงสุด ด้วยกระบวนการนำทรัพยากรสารสนเทศที่สรรหาด้วยวิธีการที่เหมาะสมและจัดระบบงานห้องสมุดให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีสภาพความคาดหวังในการบริการของห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการ

ศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัด
ปัตตานี ด้านบริการและกิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุด
ประชาชนที่มีความต้องการจำเป็นด้านบริการและ
กิจกรรมสูงสุด สอดคล้องกับวาทะ ฐาปนวงศ์สานติ
(2543) ได้กล่าวว่า งานบริการของห้องสมุดเป็น
หน้าที่หลักที่ห้องสมุดต้องจัดเตรียม เพื่ออำนวยความสะดวก
สนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
ให้บรรลุวัตถุประสงค์และได้รับประโยชน์สูงสุดด้วย
กระบวนการนำทรัพยากรสารสนเทศที่สรรหาด้วยวิธี
การที่เหมาะสมและจัดระบบงานห้องสมุดแต่ละประเภท
ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการบริการ
จึงถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานห้อง
สมุด รองลงมา คือด้านทรัพยากรสารสนเทศ ส่วน
ด้านบุคลากรมีความต้องการจำเป็นต่ำที่สุด พิจารณา
เป็นรายด้าน อภิปรายได้ดังนี้

3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จากผล
การวิจัยพบว่า โดยมีความต้องการจำเป็นที่มีค่า
สูงสุด คือ หนังสือพิมพ์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
รองลงมาคือวารสารนิตยสารและหนังสือพิมพ์
ฉบับล่วงเวลาสอดคล้องกับผลการวิจัยของยุพา
อ่อนรักษ์ (2545) ได้ทำการศึกษาความต้องการและ
การใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน
“เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดปัตตานี พบว่า ผู้ใช้บริการ
มีความต้องการใช้หนังสือพิมพ์มากที่สุด รองลงมา
คือ นิตยสารเพื่อความบันเทิงและวารสารวิชาการ
ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าห้องสมุดประชาชนแต่ละแห่ง
สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษา นอกระบบและ
การศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานีทุกแห่ง จะได้
รับงบประมาณจำนวนจำกัดในแต่ละเดือนเพื่อจัดซื้อ
หนังสือพิมพ์ในแต่ละวันส่วนใหญ่มีเพียงห้องสมุดละ
3 ฉบับ แต่หนังสือพิมพ์ก็มีเฉพาะหนังสือพิมพ์ภาษาไทย
เท่านั้น ซึ่งบางครั้งก็อาจจะยังไม่เพียงพอและ
ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ส่วนวารสาร
และนิตยสารก็เช่นเดียวกันห้องสมุดประชาชนก็ยัง

คงมีงบประมาณจำนวนจำกัดไม่สามารถจัดซื้อให้
ครอบคลุมทุกสาขาวิชาและความสนใจของประชาชน
ซึ่งปัจจุบันนี้หนังสือพิมพ์และวารสารเป็นสื่อที่ทันสมัย
ให้ความรู้ความบันเทิงที่หลากหลาย ผู้ใช้บริการ
จึงมีความต้องการจำเป็นสูง ถ้าห้องสมุดสามารถ
จัดหาบริการในห้องสมุดได้ ย่อมทำให้มีผู้ใช้
บริการห้องสมุดมากขึ้นและสื่อโสตทัศนวัสดุ เช่น
ซีดี วีซีดี สอดคล้องกับผลการวิจัยของจันทร์เพ็ญ
แก้วมุกดา (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้
ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนใน
จังหวัดนครนายก พบว่าผู้ใช้บริการต้องการสื่อและ
อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น ซีดีรอมและ
สอดคล้องกับผลการวิจัยของชนิษฐา พนมชัยสว่าง
(2553) ได้ศึกษารูปแบบการจัดห้องสมุดประชาชน
เพื่อส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาญจนบุรี
พบว่าสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอที่เป็นเช่นนี้เพราะ
ว่างบประมาณที่สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ
และการศึกษาตามอัธยาศัยจัดสรรให้จะเป็นการ
ซื้อหนังสือเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นสื่อโสตทัศนวัสดุ เช่น
ซีดี วีซีดี ในห้องสมุดจึงมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ
กับความต้องการของผู้ใช้บริการ ส่วนด้านที่มีความ
ต้องการจำเป็นต่ำสุดคือหนังสือนวนิยายและเรื่อง
สั้น ก็ยังคงมีจำนวนน้อยเพราะในห้องสมุดประชาชน
ทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่ก็จะอยู่ในรูปแบบสื่อ
สิ่งพิมพ์หรือหนังสือประเภทวิชาการ

3.2 ด้านครุภัณฑ์พบว่า ผู้ใช้บริการห้อง
สมุดประชาชนมีความต้องการจำเป็นที่มีค่าสูงสุด
คือ เครื่องถ่ายเอกสาร รองลงมาคือชั้นบริการรับฝาก
สิ่งของและเครื่องพิมพ์งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย
ของ วชิรา กันธิยะ (2543) ได้ศึกษาความต้องการ
ของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเชียงใหม่ พบว่า
ในด้านวัสดุครุภัณฑ์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการ
ให้จัดหาเครื่องถ่ายเอกสารไว้สำหรับให้บริการถ่าย
เอกสารและมีบริการรับฝากของที่ปลอดภัย ผลการ
วิจัยของบุญณจิตต์ สุวรรณางกูร (2546) พบว่า

ห้องสมุดประชาชนไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารบริการและ
บุษยากร โรหิตเสถียร (2538) ได้ศึกษาปัญหาและ
ความต้องการของสมาชิกที่มีต่อการบริการห้องสมุด
ประชาชน สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัด
อุดรธานี พบว่า ปัญหาของการบริการคือ ไม่มีบริการ
ถ่ายเอกสาร ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า
ห้องสมุดประชาชนแต่ละแห่ง สังกัดสำนักงานส่งเสริม
การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
จังหวัดปัตตานี ในแต่ละปีได้รับการจัดสรรงบประมาณ
ในการบริหารจัดการห้องสมุดจำนวนน้อย
มาก ส่วนมากงบประมาณที่ได้รับจะเป็นงบดำเนินงาน
และงบจัดซื้อสื่อไว้บริการในห้องสมุดเท่านั้น
ไม่สามารถนำมาซื้อครุภัณฑ์เข้าห้องสมุดได้ จึงทำให้
ห้องสมุดในแต่ละแห่งยังขาดแคลนครุภัณฑ์ต่างๆที่
จะนำมาให้บริการได้ตรงตามความต้องการได้ โดยเฉพาะ
เครื่องถ่ายเอกสารที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการ
จำเป็นสูงสุดที่จะให้มีไว้บริการในห้องสมุดนั้น มีเพียง
แห่งเดียวที่มีบริการคือ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิม
ราชกุมารี” อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี แต่ก็ยังคง
ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเช่น
กัน สำหรับเคาน์เตอร์สำหรับบริการยืม-คืน ที่มีค่า
ความต้องการจำเป็นต่ำสุดนั้น อาจเป็นเพราะว่าห้อง
สมุดทุกที่มี เคาน์เตอร์สำหรับบริการยืม-คืน แก่ผู้
ใช้บริการอยู่แล้ว จึงทำให้สามารถบริการแก่ผู้มาใช้
บริการเท่าที่พึงจะบริการได้

3.3 ด้านบุคลากร พบว่าผู้ใช้บริการ
ห้องสมุดประชาชนมีความต้องการจำเป็นที่มีค่า
สูงสุด คือ บรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการให้บริการ
อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนิพา
ผลสงเคราะห์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องการบริการ
ชุมชนของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครปฐม พบ
ว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนมีความต้องการ
อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อ
ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การติดต่อบรรณารักษ์หรือ
เจ้าหน้าที่ ได้รับความสะดวกและสอดคล้องกับผล

การวิจัยของวชิรา กันธิยะ (2543) ได้ศึกษาความ
ต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเชียงใหม่
พบว่าในด้าน บุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้
บุคลากรห้องสมุดบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว
ให้คำแนะนำ เต็มใจให้บริการและบริการด้วยความ
เสมอภาคกับทุกคน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ
สร้อย สกุลเต็น (2545) ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการ
ต้องการได้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
รองลงมาคือบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการมีความรู้
ความสามารถในการแนะนำวิธีการใช้บริการต่างๆ
ของห้องสมุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของคำตัน
วรรณชู (2551) ส่วนข้อที่มีความต้องการจำเป็น
ต่ำสุดคือบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ
เรียบร้อย ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าบรรณารักษ์
ส่วนใหญ่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยอยู่แล้ว สอดคล้อง
กับผลการวิจัยของบุญจิตต์ สุวรรณกูฏ (2546)
พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุด มีระดับสภาพปัญหาด้าน
บุคลากรของห้องสมุดประชาชนอำเภอ สังกัดศูนย์
การศึกษานอกโรงเรียนในภาคกลางโดยภาพรวมอยู่
ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่
แต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อยอยู่ในระดับน้อย จากผล
การวิจัยดังกล่าวทำให้เห็นว่าบุคลากรห้องสมุดเป็น
องค์ประกอบที่สำคัญต่อการบริหารงานห้องสมุด
ประชาชน เนื่องจากงานห้องสมุดประชาชนเป็นงาน
บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการตลอดเวลา
ดังนั้นบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดผู้ให้บริการจะ
ต้องเป็นคนที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่
ผู้ใช้บริการโดยคำนึงถึงความต้องการและคิดถึงผู้ใช้
บริการเป็นสำคัญ

3.4 ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ผู้ใช้
บริการห้องสมุดประชาชนมีความต้องการจำเป็นที่มี
ค่าสูงสุด คือสวนหย่อมรวมทั้งที่นั่งอ่านภายนอก
อาคาร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวชิรา กันธิยะ
(2543) ได้ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการห้อง
สมุดประชาชนเชียงใหม่ พบว่าผู้ใช้บริการต้องการ

ให้ห้องสมุดจัดที่นั่งอ่านบริเวณภายนอกห้องสมุด และสอดคล้องกับผลการวิจัยของวันวิสาข์ แสงมณี (2551) ได้ศึกษาสภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัด ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อสภาพการบริการภายนอก คือควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ภายนอกให้สะอาดร่มรื่น สวยงามเพื่อเป็นการดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการ และเป็นการสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด รองลงมาคือห้องน้ำสะอาดถูก สุลักษณะและบรรยากาศภายนอกห้องสมุดสะอาด ร่มรื่นสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกัญญาพร กากแก้ว (2542) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อห้องสมุดประชาชนอำเภอ สังกัดศูนย์ศึกษา นอกโรงเรียนจังหวัดร้อยเอ็ดที่พบว่า ห้องสมุดขาดการ ดูแลรักษาความสะอาด ทั้งภายในและภายนอก จาก สภาพอาคารห้องสมุดขาดการดูแลรักษาความสะอาด จึงทำให้ผู้ใช้บริการมาใช้ห้องสมุดน้อย เพราะอาจจะ ทำให้มีผลเสียต่อสุขภาพผู้ใช้บริการได้ ทั้งนี้เนื่องจากการดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยทั้งภายในอาคารและนอกอาคาร ห้องน้ำ เป็น หน้าที่ของนักการภารโรง แต่บางครั้งนักการภารโรง ต้องปฏิบัติงานในหลายหน้าที่ เช่น ช่วยบริการยืม - คืน หนังสือ ช่อมแซมหนังสือ จึงทำให้มีเวลาในการที่จะ ดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ได้ตลอดเวลา ส่วนด้านที่มีความต้องการจำเป็นต่ำสุด คือบริการน้ำดื่ม

3.5 ด้านบริการและกิจกรรมพบว่า ผู้ใช้ บริการห้องสมุดประชาชนมีความต้องการจำเป็นที่มี ค่าสูงสุด คือ บริการยืม-คืนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ รองลงมาคือบริการสืบค้นหนังสือและสื่ออื่นๆ ด้วย ระบบคอมพิวเตอร์ ส่วนด้านที่มีความต้องการ จำเป็นต่ำสุดคือช่วงเวลาเปิด-ปิด ห้องสมุดมีความ เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวชิรา กันธิยะ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความต้องการของ

ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้ บริการห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่ต้องการให้บริการ ยืม- คืน ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ จัดรายการสืบค้น หนังสือด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และมีระยะเวลา การเปิด-ปิดที่เหมาะสม จากข้อค้นพบดังกล่าวสรุป ได้ว่า ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาท ในการบริการของห้องสมุดเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะ อย่างยิ่งทางด้านการบริการ ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า ห้องสมุดประชาชนแต่ละแห่ง สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดปัตตานี บางแห่งยังไม่มีบริการยืม- คืน ด้วยระบบ คอมพิวเตอร์ ซึ่งทำให้การบริการเป็นไปด้วยความล่าช้าและไม่ทันสมัยทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าห้องสมุดบาง แห่งยังขาดงบประมาณในการจัดซื้อคอมพิวเตอร์เพื่อ นำมาใช้ในการบริการยืม-คืน และยังขาดบุคลากร ที่มีความรู้ความสามารถในการนำระบบห้องสมุด ประชาชนอัตโนมัติเข้ามามีใช้ในการจัดระบบการ บริการของห้องสมุดได้ ส่งผลกระทบต่อการบริการ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุด ได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริง ตลอดจนทำให้ ค่าเช่าในการค้นหาหนังสือหรือสื่อต่างๆในห้องสมุด เพราะไม่สามารถสืบค้นได้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพรพิมล แซ่เอี้ย (2543) ได้ศึกษาความต้องการของสมาชิกที่มีต่อ ห้องสมุดประชาชนสังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดมหาสารคามพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มี บริการสืบค้นหนังสือด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และ การเปิด-ปิด ห้องสมุดที่มีความต้องการจำเป็นต่ำ ที่สุดนั้น อาจเป็นเพราะว่า ห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่จะเปิดทำการทุกวัน ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ เท่านั้น ดังนั้นการบริการจึงถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญ ของการบริหารงานห้องสมุด ดังที่วณิ ฐาปนวงศ์ ศานติ (2543) ได้กล่าวว่างานบริการของห้องสมุด เป็นหน้าที่หลักที่ห้องสมุดต้องจัดเตรียม เพื่ออำนวยความสะดวกสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ให้บริการวัดดูประสงค์และได้รับประโยชน์สูงสุดด้วยกระบวนการนำทรัพยากรสารสนเทศที่สรรหาด้วยวิธีการที่เหมาะสมและจัดระบบงานห้องสมุดแต่ละเขตให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยต้องกำหนดนโยบายของงานบริการไว้เป็นกลางสำหรับผู้ใช้บริการระดับ และให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมโดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องการประเมินความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปัตตานี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารและบรรณารักษ์ควรนำผลการวิจัยมาวางแผนการดำเนินงานและพัฒนาการบริหารงานห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

1.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดประชาชนควรเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและเป็นการจูงใจให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการห้องสมุดมากยิ่งขึ้น

1.3 ด้านครุภัณฑ์ ห้องสมุดประชาชนควรสร้างความร่วมมือกับภาคีเครือข่าย ชุมชน ตลอดจนหน่วยงานอื่นๆ เพื่อสนับสนุนงบประมาณในการจัดหาครุภัณฑ์เพื่อนำมาให้บริการห้องสมุดให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ

1.4 ด้านบุคลากร ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการบริการสารสนเทศและการจัดกิจกรรม เพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

1.5 ด้านอาคารสถานที่ ห้องสมุดประชาชนแต่ละแห่งควรจัดบรรยากาศที่สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้บริการเข้ามาใช้บริการห้องสมุดมากขึ้น เช่น การจัดให้มีสวนหย่อมรวมทั้งที่นั่งอ่านภายนอกอาคาร

1.6 ด้านบริการและกิจกรรมห้องสมุดประชาชน ควรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เช่น บริการยืม-คืนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และบริการสืบค้นหนังสือด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเช่น ตัวแปรด้าน เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนพัฒนาการบริหารงานห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

2.2 ควรศึกษาปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเพื่อนำมาพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัณทพร กากแก้ว. 2542. *ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อห้องสมุดประจำอำเภอ สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ขนิษฐา พนมชัยสว่าง. 2553. *รูปแบบการจัดห้องสมุดประชาชนเพื่อส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัย : กรณีศึกษา จังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- คำตัน วรณช. 2551. **การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอเขกา จังหวัดหนองคาย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา. 2550. **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก.** วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ชุดิมา สัจจานนท์. 2549. **การพัฒนามาตรฐานห้องสมุดประชาชนที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย.** กรุงเทพฯ : ดิการพิมพ์.
- เทียนนา ธรรมโชติ. 2543. **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสวนลุมพินี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นิพา ผลสงเคราะห์. 2551. **การบริการชุมชนของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครปฐม.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญยจิตต์ สุวรรณางกูร. 2546. **การศึกษาสภาพปัญหาความต้องการและความคิดเห็นของผู้บริหาร บรรณารักษ์และผู้ให้บริการห้องสมุดของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอในภาคกลาง.** วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- บุญยากร โรหิตเสถียร. 2538. **ปัญหาและความต้องการของสมาชิกที่มีต่อการบริการห้องสมุดประชาชน สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดอุดรธานี.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เบญจมาศ เพ็ชรพิรุณ. 2541. **ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดชุมพร.** ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. 2546. **คุณภาพการบริการในสถาบันบริการสารสนเทศอุดมศึกษา.** ขอนแก่น :มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พรพิมล แซ่เอี้ย. 2543. **ความต้องการของสมาชิกที่มีต่อห้องสมุดประชาชน สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดมหาสารคาม.** ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พิสมัย หลงเจริญ. 2549. **สภาพการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนอำเภอ ในเขตภาคตะวันออก.** ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- แม่นมาส ชวลิต. 2549. **คู่มือบรรณารักษ์(ฉบับปรับปรุง) เล่ม 1.** กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- ยุพา อ่อนรักษ์. 2545. **ความต้องการและการใช้สารนิเทศของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดปัตตานี.** วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ลมน รัตตากร. 2539. **การใช้ห้องสมุด.** กรุงเทพฯ : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- วชิราพร แซ่ลิ้ม. 2550. **ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่.** สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.
- วาณี ฐาปนวงศ์สานติ. 2543. **การจัดและบริหารห้องสมุด.** กรุงเทพฯ : ศิลปาบรรณาคาร.

วันวิสาข์ แสงมณี. 2551. *สภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอ่างทอง*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

วิลาวลัย รักพริ้ว. 2548. *การประเมินผลการให้บริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. 2532. *ห้องสมุดในทัศนะของข้าพเจ้า : กาลแก้วที่ระลึกในพิธีเปิดอาคารสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*

สุวิมล ว่องวานิช. 2548. *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2552. *ข้อเสนอการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง (พ.ศ.2552- 2561)*. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.