

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “ความต้องการและการใช้สารนิเทศ ของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดปทุมธานี” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับสารนิเทศ
 - 1.1 ความหมาย และรูปแบบของสารนิเทศ
 - 1.2 การศึกษาผู้ใช้สารนิเทศ
 - 1.3 ความต้องการและการใช้สารนิเทศ
 - 1.4 บริการสารนิเทศ
2. ห้องสมุดประชาชนในสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน
3. แนวคิดในการปฏิรูปห้องสมุดประชาชน
4. ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดปทุมธานี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับสารนิเทศ

1. ความหมายและรูปแบบของสารนิเทศ

สารนิเทศ (Information) ในภาษาไทย มีความหมายเดียวกับคำว่า ข้อเสนอเทศ ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ สารสนเทศ มีผู้ให้ความหมายของคำว่า สารนิเทศ ไว้ ดังนี้

สารนิเทศ หมายถึง ความคิด ข้อเท็จจริง และงานจินตนาการ ซึ่งได้มีการสื่อสาร บันทึก จัดพิมพ์และเผยแพร่ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในรูปแบบใด ๆ ก็ตาม (The ALA Glossary of Library and Information Science, 1983 : 117)

สารนิเทศ หมายถึง ข้อมูล (Data) ที่ผ่านการวิเคราะห์และตีความ โดยการเลือกสรรในการนำเสนอเพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจ (Brophy, 1986 : 34)

จากความหมายของสารนิเทศที่กล่าวมา สรุปได้ว่า สารนิเทศ หมายถึง ความรู้ ข่าวสาร ข้อมูล ข้อเท็จจริงที่ได้ผ่านการวิเคราะห์ประมวลผลและบันทึกไว้ในสื่อรูปแบบต่าง ๆ ที่สามารถถ่ายทอดให้ ผู้อื่นทราบ และนำสารนิเทศไปใช้ประโยชน์ได้ตามต้องการ

ในด้านรูปแบบของสารนิเทศ มีผู้จำแนกสารนิเทศไว้หลายแนวคิด ดังนี้

จูลี อุกุร์คิน (2531 : 1-7) และอุทัย ทุดิยะโพธิ (2537 : 5) จำแนกสารนิเทศเป็น 4 รูปแบบ คือ

1) จำแนกตามสาขาวิชา เป็นการแบ่งสารนิเทศออกตามกลุ่มเนื้อหาความรู้ทางวิชาการในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่ได้มีการศึกษา ค้นคว้า วิจัยหาข้อเท็จจริงตลอดจนได้มีการประมวลผลและรวบรวมเป็นทฤษฎีทำให้เกิดเป็นศาสตร์ต่าง ๆ ขึ้น เช่น เกษตรศาสตร์ รัฐศาสตร์ ประวัติศาสตร์ มนุษยศาสตร์ เป็นต้น

2) จำแนกตามรูปลักษณะ เป็นการแบ่งสารนิเทศออกตามลักษณะวัสดุที่ใช้บันทึกข้อมูลความรู้ตามเนื้อหาต่าง ๆ วัสดุที่ใช้บันทึก แบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร หนังสือ สื่อโสตทัศน์ เช่น วัสดุที่ใช้ตา ดู ใช้หู ฟัง สื่อเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลที่บันทึกในแผ่นดิสก์ เป็นต้น

3) จำแนกตามแหล่งที่มา เป็นการแบ่งสารนิเทศออกตามแหล่งที่มาของข้อมูล ความรู้ ความคิด และประสบการณ์ เนื้อหาต่าง ๆ จะแบ่งสารนิเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์เป็นหลัก มี 3 ประเภท คือ สิ่งพิมพ์ปฐมภูมิ สิ่งพิมพ์ทุติยภูมิ และสิ่งพิมพ์ตติยภูมิ

4) จำแนกตามแหล่งจัดเก็บ เป็นการจำแนกทรัพยากรสารนิเทศตามแหล่งที่จัดเก็บต่าง ๆ เช่น ห้องสมุดต่าง ๆ ศูนย์เอกสาร ศูนย์สารนิเทศ เป็นต้น

ชุติมา สัจจามันท์ (2530 : 39–42) จำแนกสารนิเทศเป็น 2 ลักษณะคือสารนิเทศในรูปเอกสาร (Documentary Sources) และสารนิเทศรูปแบบที่ไม่เป็นเอกสาร (Non–Documentary Sources)

1) สารนิเทศในรูปเอกสารหรือวรรณกรรม แบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1.1) เอกสารปฐมภูมิ (Primary Sources) เป็นสารนิเทศที่ตีพิมพ์เผยแพร่ผลการศึกษาค้นคว้าวิจัย การทดลอง การค้นพบเป็นครั้งแรก สิ่งพิมพ์ประเภทนี้ปรากฏอยู่หลายรูปแบบ เช่น วารสาร สิทธิบัตร รายงานการวิจัย รายงานการประชุมสัมมนา รายงานการทดลองทางวิทยาศาสตร์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล เอกสารการค้า วิทยานิพนธ์ บันทึกการประชุม เอกสารของบริษัท จดหมายติดคอ เอกสารส่วนตัว งานวิจัย เป็นต้น

1.2) เอกสารทุติยภูมิ (Secondary Sources) เป็นการรวบรวมสารนิเทศจากเอกสารสิ่งพิมพ์ปฐมภูมิ นำมาเรียบเรียงเนื้อหาใหม่เพื่อให้สะดวกในการค้นคว้า หรืออาจเป็นบทวิจารณ์มากกว่าที่จะให้ความรู้ใหม่ๆ เช่น วารสารปริทัศน์ บริการสาระสังเขปและครรชนิ รายงานความก้าวหน้า หนังสือชุด หนังสืออ้างอิง เช่น สารานุกรม พจนานุกรม คู่มือ ตาราง หนังสือตำรา แบบเรียน เอกสารเฉพาะเรื่อง เป็นต้น

1.3) เอกสารตติยภูมิ (Tertiary Sources) เป็นเอกสารสิ่งพิมพ์ที่ช่วยในการค้นหาเอกสารจากสิ่งพิมพ์ปฐมภูมิและทุติยภูมิ ไม่มีสาระความรู้ทางด้านเนื้อหาวิชา เช่น บรรณานุกรม นามานุกรม คู่มือแนะนำวรรณกรรม คู่มือแนะนำแหล่งสารนิเทศ คู่มือแนะนำหนังสือ คู่มือแนะนำองค์การต่างๆ เป็นต้น

2) สารนิเทศรูปแบบอื่นที่ไม่เป็นเอกสาร เป็นสารนิเทศที่อาจจะได้มาจากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การสนทนา เป็นต้น แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สารนิเทศจากแหล่งสารนิเทศทางการ และจากแหล่งสารนิเทศไม่เป็นทางการ

2.1) แหล่งสารนิเทศทางการ เช่น หน่วยงานราชการ สมาคมวิชาการ สมาคมวิชาชีพ สถาบันวิจัย วิทยาลัย มหาวิทยาลัย ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชา

2.2) แหล่งสารนิเทศที่ไม่เป็นทางการ เช่น การสนทนา อภิปรายกับผู้ร่วมงานและผู้อื่น การประชุมสัมมนาทางวิชาการ การสังสรรค์ การสมาคม การโทรศัพท์ การสื่อสารโดยตรง

นอกจากนี้ วาณี ฐาปนวงศ์สานติ (2539 : 12-15) นิรมล อัจฉริยเสถียร (2539 : 8-12) สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ (2543 : 8) และ Romiszoski (1994 : 6-11) ได้แบ่งสารนิเทศตามรูปลักษณะเป็น 2 ประเภท คือ วัสดุตีพิมพ์ (Printed Materials) และวัสดุไม่ตีพิมพ์ (Non-Printed Materials) ได้แก่

1) วัสดุตีพิมพ์ เป็นวัสดุที่ห้องสมุดหลายแห่งมีให้บริการมากกว่าวัสดุนิตยสารอื่น ได้แก่

1.1) หนังสือ คือ สิ่งพิมพ์ที่เกิดจากการบันทึกความรู้ ความคิด ประสบการณ์ต่างๆ ของมนุษย์ถ่ายทอดสืบต่อกันมา สามารถอ่านได้โดยไม่ต้องใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ อ่านได้ทุกเวลา แบ่งออกเป็น หนังสือสารคดี และหนังสือบันเทิงคดี

1.1.1) หนังสือสารคดี คือหนังสือที่ให้ความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ เช่น หนังสือแบบเรียน ตำราวิชาการ (Text Book) หนังสืออ่านประกอบ (External Reading) หนังสือความรู้ทั่วไป (General Book) หนังสืออ้างอิง (Reference Book) วิทยานิพนธ์ (Thesis) เป็นต้น

1.1.2) หนังสือบันเทิงคดี คือหนังสือที่แต่งขึ้นจากจินตนาการโดยมุ่งให้อ่านสนุก เกิดความบันเทิง เบิกบาน และได้ข้อคิดทางอ้อม เช่น หนังสือสำหรับเด็กและเยาวชน นวนิยาย รวมเรื่องสั้น เป็นต้น

1.2) วารสารและนิตยสาร (Periodicals) คือสิ่งพิมพ์ที่ออกตามวาระภายใต้ชื่อเรื่องเดียวกัน ตีพิมพ์บทความหรือเรื่องของผู้เขียนหลายคน มีวาระออก เช่น รายปี รายเดือน รายปักษ์ รายสัปดาห์ เรื่องราวที่เสนอหากเป็นแนวสารคดีนิยมเรียกว่า วารสาร หากเสนอในแนวบันเทิงคดีจะเรียกว่านิตยสาร

1.3) หนังสือพิมพ์ (Newspapers) เป็นสิ่งพิมพ์ที่ออกเป็นรายวันเป็นส่วนใหญ่ นำเสนอ บทความ ข้อคิดเห็น เหตุการณ์ ที่สด ทันสมัย บางฉบับอาจมีทั้งภาคสารคดี และบันเทิงคดี

1.4) จุลสาร (Pamphlets) เป็นเอกสารเล่มบางหรือเป็นหนังสือเล่มเล็ก มีความหนา ไม่เกิน 60 หน้า เรื่องที่ตีพิมพ์เป็นเรื่องเดียวกัน แจกจ่ายเพื่อให้ความรู้และประชาสัมพันธ์งาน

1.5) กฤตภาค (Clipping) เป็นข้อความหรือภาพที่คัดสรรและตัดจากหนังสือพิมพ์ หรือวารสาร นิตยสาร ที่ห้องสมุดพิจารณาแล้วว่า มีประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า นำมาผนึกจัดเก็บเพื่อให้บริการ

2) วัสดุไม่ตีพิมพ์ คือ สื่อสารนิเทศที่อยู่ในรูปของการฟังและการมอง แยกย่อยได้ดังนี้

2.1) โสตวัสดุ เป็นวัสดุสารนิเทศที่ใช้เสียงเป็นสื่อกลางในการถ่ายทอด เช่น แผ่นเสียง เทปบันทึกเสียง เป็นต้น

2.2) ทศนวัสดุ เป็นวัสดุที่ผู้รับสารนิเทศต้องใช้สายตารับรู้เช่น รูปภาพ แผนที่ ภาพนิ่ง ของจริง เป็นต้น

2.3) วัสดุย่อส่วน เป็นการเก็บข้อมูลลงในวัสดุขนาดเล็ก ต้องใช้กับเครื่องสำหรับอ่าน เช่น ไมโครฟิล์ม เป็นต้น

2.4) โสตทัศนวัสดุ เป็นวัสดุที่ให้ทั้งภาพและเสียง เช่น สไลด์ประกอบเสียง ภาพยนตร์ เป็นต้น

2.5) วัสดุอิเล็กทรอนิกส์เป็นวัสดุสารนิเทศที่มีการแปลงสารนิเทศเป็นสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ เช่น วิกิทัศน์ CD-ROM, CAI เป็นต้น ในปัจจุบันสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้เข้ามามีบทบาทมาก โดยเฉพาะสารนิเทศที่ปรากฏในรูปของสารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีความสำคัญมากทั้งด้านการสื่อสาร การศึกษา การให้ความบันเทิงที่จูงใจกว่า จึงมีผู้นิยมใช้รูปแบบดิจิทัลมากขึ้น

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จำแนกสารนิเทศออกเป็น 3 รูปแบบ ตามลักษณะการจัดบริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดปัตตานี ดังนี้

1) สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ ตำรา แบบเรียน หนังสืออ้างอิง หนังสือสำหรับเด็ก และเยาวชน วารสาร หนังสือพิมพ์ เอกสาร เอกสารการสอน มสธ. จุลสาร กฤตภาค

2) สื่อโสตทัศน ได้แก่ แผนที่ ลูกโลก เทปบันทึกเสียง และวิกิทัศน์

3) สื่อที่ใช้คอมพิวเตอร์ ได้แก่ CD-ROM, CAI และ Internet

2. การศึกษาผู้ใช้สารสนเทศ

ผู้ใช้บริการถือเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการสารสนเทศ การศึกษาวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศที่แท้จริงของผู้ใช้เป็นรากฐานที่สำคัญสำหรับการวางแผนการดำเนินงานห้องสมุด ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดจึงควรเข้าใจผู้ใช้ให้ลึกซึ้ง (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2530 : 31) ซึ่งจุดมุ่งหมายในการศึกษาผู้ใช้คือเพื่อทราบพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศอันเป็นผลมาจากความต้องการใช้สารสนเทศจากระบบและแหล่งต่าง ๆ เช่น ศูนย์สารสนเทศ ห้องสมุด ระบบออนไลน์ หรือจากตัวบุคคลที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ (Winson, 1981 : 4) นอกจากนี้ Exon (1978 : 11) ได้กล่าวว่า จุดมุ่งหมายสูงสุดในการศึกษาผู้ใช้คือ เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับสารสนเทศ และนำไปวางแผนการจัดบริการสารสนเทศให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประภาวดี สืบสนธิ์ (2532 : 56-57) ได้แบ่งผู้ใช้สารสนเทศตามลักษณะการใช้สารสนเทศเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

- 1) ใช้สารสนเทศเพื่อสนองความต้องการของบุคคล ได้แก่ การแก้ปัญหาในชีวิตประจำวัน เพื่อให้รู้เหตุการณ์ปัจจุบัน เพื่อความบันเทิง นันทนาการ และเพื่อมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- 2) ใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ได้แก่ เด็กก่อนวัยเรียน บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาทางการทุกระดับ ผู้ที่สนใจศึกษาต่อด้วยตนเอง และคนที่ไม่รู้หนังสือ
- 3) ใช้สารสนเทศเพื่อปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุงองค์การ ได้แก่ การสร้างผลผลิตและบริการ เช่น ธุรกิจฟาร์ม กลุ่มวิจัย และเพื่อสร้างผลประโยชน์ให้กลุ่มหรือองค์กร เช่น สมาคม สหภาพ
- 4) ใช้สารสนเทศเพื่อปกครองสังคมให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่ เพื่ออธิบายข้อมูลของชาติ เช่น สำมะโนประชากร พยากรณ์อากาศ และเพื่อดำเนินงานของรัฐ เช่น บริการมวลชน การออกกฎหมาย เป็นต้น
- 5) ใช้สารสนเทศเพื่อการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม แลกเปลี่ยนทางวิชาชีพ แลกเปลี่ยนเงินตรา การแลกเปลี่ยนทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นต้น

นอกจากนี้ การศึกษาความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศยังจำแนกเป็นความต้องการทั่วไปในการใช้ระบบสารสนเทศและบริการ โดยศึกษาถึงความต้องการทรัพยากรประเภทต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสืออ้างอิง สิ่งพิมพ์รัฐบาล ซึ่งผู้ใช้มีวัตถุประสงค์ในการใช้ต่าง ๆ กัน เช่น เพื่อการเรียนรู้ เพื่อประกอบอาชีพ ความต้องการใช้บริการต่าง ๆ ตั้งแต่บริการทั่วไป เช่น บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการยืม-คืน ตลอดจนสถานที่ เครื่องอำนวยความสะดวก การขยายเวลาทำการของห้องสมุด

สารสนเทศมีคุณค่าต่อทุกวงการ ห้องสมุดประชาชนมีกลุ่มผู้ใช้ที่หลากหลาย การจัดหาสารสนเทศ เพื่อให้บริการจึงต้องมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ อย่างแท้จริง ห้องสมุดจึงควรศึกษาผู้ใช้ เพื่อทราบถึงลักษณะเฉพาะบุคคลของผู้ใช้ วัตถุประสงค์ในการใช้ สภาพการใช้สารสนเทศ จะทำให้ห้องสมุดสามารถวางแผนพัฒนาบริการสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้อย่างแท้จริง

3. ความต้องการและการใช้สารสนเทศ

ความต้องการใช้สารสนเทศเป็นนามธรรม หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีความต้องการแสวงหาหรือใช้สารสนเทศ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความจำเป็นที่ต้องการรับสารสนเทศ เพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล เพื่อความบันเทิง เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อปกครองและสังคม หรือเพื่อการแก้ปัญหาตามแรงจูงใจ ตามความจำเป็น หรือเพื่อการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม การตัดสินใจในระดับสากล และ การถ่ายทอดเทคโนโลยี การที่บุคคลนั้นต้องตัดสินใจหรือเพื่อความอยากรู้ในเรื่องต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ซึ่งมีความต้องการใช้แตกต่างกันไป ความต้องการสารสนเทศนี้สัมพันธ์กับอาชีพ ภาระหน้าที่ของแต่ละบุคคล ซึ่งเกิดขึ้นได้กับบุคคลและทุกขณะ (ประภาวดี สืบสนธิ, 2532 : 18 ; สุรีย์ บูหงามงคล , 2528 : 27) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่น ๆ ด้วย

องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความต้องการสารสนเทศ ซึ่งมีอิทธิพลในการลด หรือเพิ่มปริมาณความต้องการและการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ คือ ตัวผู้ใช้ สภาพแวดล้อม และตัวสารสนเทศ โดยสรุปดังนี้ (ประภาวดี สืบสนธิ, 2532 : 22-24)

1) ตัวผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับแต่ละบุคคลทางเสรีวิทยา และทางจิตวิทยา ซึ่งมีผลต่อการจูงใจ หรือการลดความต้องการสารสนเทศ ได้แก่ ความต้องการพื้นฐานและลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ เป็นต้น ประสพการณ์เกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ เช่น ความรู้ ประสพการณ์ในการค้นหา การบอกถึงความต้องการสารสนเทศ

2) สภาพแวดล้อมหรือระบบที่ผู้ใช้เป็นส่วนหนึ่งของระบบมีหลายระดับ ได้แก่ ครอบครัว สถานศึกษา สถานที่ทำงาน สมาคมวิชาชีพ ตลอดจนถึงระบบสังคม ซึ่งระบบต่าง ๆ มีผลต่อความต้องการและการใช้สารสนเทศของผู้ใช้

3) ตัวสารนิเทศ บุคคลมีความต้องการที่จะใช้สารนิเทศ เมื่อเห็นว่าแหล่งสารนิเทศนั้นสามารถสนองความต้องการของตนเองได้สูง และประเมินการเข้าถึงแหล่งสารนิเทศนั้นว่าจะได้รับประโยชน์ที่คุ้มค่างับค่าใช้จ่ายและประโยชน์ที่ได้รับ ค่าใช้จ่าย เช่น เวลา เงิน แรงงาน ที่ต้องใช้ ประโยชน์ที่ได้รับ เช่น สารนิเทศมีคุณภาพ เนื้อหาตรงกับความต้องการ มีความทันสมัย น่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามต้องการ

นอกจากนี้ยังมีลักษณะทางกายภาพของแหล่งสารนิเทศที่จะเอื้อต่อการเข้าใช้บริการ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก องค์กรประกอบดังกล่าวจะแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของแหล่งสารนิเทศในการให้บริการแก่ผู้ใช้

ความต้องการสารนิเทศของผู้ใช้เป็นเรื่องสำคัญที่ห้องสมุด สถาบันบริการสารนิเทศ หรือ ผู้ปฏิบัติงานบริการสารนิเทศจะต้องทราบและทำความเข้าใจ ความสำคัญของการศึกษาความต้องการสารนิเทศของผู้ใช้มีดังนี้ (จิรวรรณ ภักดีบุตร, 2539 : 182 ; ประภาวดี สืบสนธิ์, 2532 : 16-17)

1) ช่วยให้เข้าใจถึงลักษณะความสามารถเฉพาะบุคคลของผู้ใช้ กลุ่มผู้ใช้ และทราบถึงระดับความต้องการ รวมถึงผู้ไม่ได้ใช้สารนิเทศในปัจจุบัน แต่อาจจะเป็นผู้ใช้บริการสารนิเทศในอนาคตต่อไป

2) ทราบถึงประเภท และลักษณะสารนิเทศที่ผู้ใช้ต้องการ รวมถึงวัตถุประสงค์ในการใช้ ซึ่งอาจจะเป็นเพื่อการศึกษาค้นคว้า เพื่อการตัดสินใจ เพื่อนันทนาการ เป็นต้น

3) ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานจัดหาทรัพยากรสารนิเทศ สามารถจัดหาทรัพยากรสารนิเทศที่มีลักษณะสอดคล้องกับความต้องการและการใช้ของผู้ใช้ เพื่อผู้ใช้จะได้รับประโยชน์สูงสุด

4) ทราบถึงลักษณะ และวิธีการจัดบริการสารนิเทศตามที่ใช้ต้องการ ตลอดจนสามารถวางแผนการให้บริการในอนาคตได้อย่างเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ที่มีการเปลี่ยนแปลง

5) ทำให้ทราบถึงลักษณะและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้และไม่ใช้ รวมถึงปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารนิเทศ ซึ่งนอกจากจะนำผลการศึกษาไปใช้ปรับปรุงบริการสารนิเทศที่มีอยู่แล้ว

ยังสามารถนำผลไปใช้จัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการศึกษา และพัฒนาผู้ใช้ให้สามารถใช้สารนิเทศอย่างเต็มที่

เนื่องจากความต้องการของผู้ใช้มีความแตกต่างกันออกไป จึงมีการจำแนกลักษณะความต้องการของผู้ใช้ออกเป็น 6 ประเภทดังนี้ (แมนมาส ชวลิต, 2539 : 17)

1) ต้องการสารนิเทศเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่สนใจโดยเฉพาะ เรื่องที่สนใจอาจจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา หรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความต้องการประเภทนี้จะเป็นความต้องการแบบ

เฉพาะเรื่องจากวัสดุสารสนเทศที่มีรูปแบบนอกเหนือจากสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือ วารสาร โดยทั่วไป เช่น รายงานการวิจัย สัทธิบัตร รายงานการปฏิบัติงานที่รวบรวมจัดทำไว้เพื่อปฏิบัติงาน โดยเฉพาะ ซึ่งอาจจะไม่สามารถให้ยืมหรือไม่มีการเผยแพร่

2) ต้องการแหล่งสารสนเทศทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ทั้งนี้ก็เพื่อทราบรายละเอียดโดยครบถ้วนในแง่มุมต่าง ๆ เช่น ประวัติ ทฤษฎี หลักการ บุคคลที่เกี่ยวข้อง ผลกระทบ ข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้อาจจะอยู่ในแหล่งสารสนเทศหลาย ๆ รูปแบบ เช่น หนังสืออ้างอิง วารสาร รายงานการวิจัย แถบบันทึกเสียงและสื่ออื่น ๆ รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ ความต้องการประเภทนี้ผู้ใช้จะต้องแสวงหาจากแหล่งสารสนเทศหลายประเภท

3) ต้องการเนื้อหาสาระในเรื่องนั้น ๆ เพื่อนำมาใช้ทันที เป็นความต้องการเฉพาะที่เป็นเนื้อหาโดยสรุปหรือที่มีความสำคัญ มักจะเกิดกับผู้บริหาร นักวิจัย ที่อาจไม่มีเวลามากพอที่จะศึกษา

4) ต้องการเนื้อหาสาระในเรื่องนั้น ๆ ที่ผลิตขึ้นในต่างประเทศ เป็นความต้องการทราบถึงการศึกษา ค้นคว้า ความคิดเห็น ประสบการณ์ และความรู้ในเรื่องที่ผู้ใช้สนใจ แต่ผลิตขึ้นในต่างประเทศ และภาษาอื่น ๆ ทั้งนี้เพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ เป็นการถ่วงถ่วง คัดเลือกสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการที่สุด

5) ต้องการเนื้อหาสาระในเรื่องนั้น ๆ อย่างหลากหลาย ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นความต้องการสารสนเทศที่มีเนื้อหาที่สมบูรณ์ ถูกต้องและรวมถึงเนื้อหาอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่นำเสนอทั้งที่อยู่ภายในประเทศและต่างประเทศ และจากแหล่งสารสนเทศทุกประเภท

6) ต้องการสารสนเทศและเนื้อหาสาระที่รวดเร็วทันเวลา เป็นความต้องการสารสนเทศให้ทันต่อเวลา ซึ่งอาจใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดส่งสารสนเทศ

ความต้องการและการใช้สารสนเทศของผู้ใช้เป็นเรื่องสำคัญที่ห้องสมุดจะต้องทราบถึงลักษณะเฉพาะบุคคลของผู้ใช้ กลุ่มผู้ใช้ ระดับความต้องการใช้ ประเภทและลักษณะสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ จะช่วยในการจัดหาสารสนเทศและบริการที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้ผลการศึกษายังนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะส่งเสริมพัฒนาผู้ใช้ให้ได้ใช้สารสนเทศอย่างเต็มที่

4. บริการสารสนเทศ

งานบริการสารสนเทศถือเป็นภารกิจสำคัญที่ห้องสมุดจะต้องจัดบริการให้สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ การบริการสารสนเทศในห้องสมุดประชาชนต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้ในชุมชนเป็นหลัก ความสำคัญของการบริการสามารถนำมาสรุปได้ ดังนี้ (จุมพจน์ วนิชกุล, 2528 : 194)

1) ด้านการพัฒนาห้องสมุด การบริการมีความสำคัญในการเป็นองค์ประกอบที่จะได้เกื้อหนุนการพัฒนาห้องสมุด เพราะเป็นหน่วยงานที่ติดต่อสัมพันธ์กับผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมาก สามารถสร้างความนิยมนิยมชมชอบจากผู้ใช้ได้

2) ในด้านการศึกษา งานบริการห้องสมุดมีบทบาทที่สำคัญยิ่ง เพราะการเรียนการสอนจะบังเกิดผลที่พึงประสงค์ก็ขึ้นอยู่กับการจัดบริการสื่อ สถานที่ วัสดุครุภัณฑ์ของห้องสมุด

3) ในด้านเศรษฐกิจ การบริการห้องสมุดจะช่วยในด้านการประหยัดงบประมาณของผู้ใช้ที่จะนำมาหาความรู้ ความก้าวหน้า สามารถนำเงิน ไปใช้สอยในด้านอื่นได้อย่างเต็มที่

4) ในด้านวัฒนธรรม ห้องสมุดเป็นสถาบันที่มีหน้าที่ในการผดุงไว้ซึ่งวัฒนธรรมของชาติ บ้านเมือง การจัดบริการห้องสมุดจึงต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมที่คั่งงามของชาติ ลักษณะการจัดบริการห้องสมุดในด้านนี้อาจจัดเป็นครั้งคราวในโอกาสและวันสำคัญต่างๆ

5) ในด้านการเมืองการปกครอง ห้องสมุดส่งเสริมระบอบการเมืองและการปกครองของบ้านเมือง การจัดสารสนเทศเพื่อบริการแก่ประชาชน มีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ สติปัญญา มีความก้าวหน้าในอาชีพ เมื่อมีความรู้ดี เศรษฐกิจดีแล้ว ชาติบ้านเมืองย่อมจะพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าไปด้วย

จากความสำคัญของการบริการดังกล่าว สามารถจำแนกได้หลายประเภท เช่น จำแนกตามวัตถุประสงค์ของห้องสมุด จำแนกตามลักษณะของการบริการ และจำแนกตามความสม่ำเสมอของการจัดบริการ (สุพรรณิ วราทร, 2528 : 119-130)

1) การจำแนกตามวัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชนมี 4 ประเภทคือ บริการข่าวสารข้อมูล การศึกษา การพักผ่อนหย่อนใจ และวัฒนธรรม ดังนี้

1.1) บริการเพื่อข่าวสาร เช่น การให้คำแนะนำเรื่องการใช้วัสดุต่าง ๆ ที่มีในชุมชน บริการข่าวสารทันสมัยเฉพาะบุคคล เป็นต้น

1.2) บริการเพื่อการศึกษา เช่น การแนะนำหนังสือ การจัดนิทรรศการทางวัฒนธรรม การจัดภาพยนตร์ การบรรยายทางวิชาการ และการเล่านิทาน เป็นต้น

1.3) บริการด้านวัฒนธรรมเช่น บริการแนะนำหนังสือหรือสนทนาเรื่องหนังสือการ จัดนิทรรศการทางวัฒนธรรม การจัดฉายภาพยนตร์ และการบรรยายต่าง ๆ เป็นต้น

1.4) บริการด้านการพักผ่อนหย่อนใจ เช่น การจัดบริการการเล่านิทาน เป็นต้น

2) การจำแนกตามลักษณะงานบริการ เป็นการจำแนกบริการที่มีอยู่โดยทั่วไปในห้องสมุด ซึ่งอาจเรียกว่าการบริการพื้นฐาน ดังนี้

2.1) การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศต่าง ๆ ภายในห้องสมุดโดยการ จัดสื่อให้ใช้ได้ง่าย ทำเครื่องหมายต่าง ๆ จัดทำบัตรรายการที่มีประสิทธิภาพ วรรณคดี และเครื่องมือ ช่วยผู้ใช้ในการเข้าถึง

2.2) การช่วยเหลือผู้ใช้ในการเลือกสื่อต่าง ๆ ในห้องสมุดอาจเรียกว่าบริการแนะนำผู้ใช้ โดยอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือผู้ใช้ในการศึกษาด้วยตนเอง

2.3) การจัดให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศบางส่วนที่ด้อยการ จากวัสดุการอ่านของห้องสมุดคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยตรง

2.4) การตีความหมายข่าวสารต่าง ๆ จากวัสดุการอ่าน เป็นบริการที่ให้ความหมาย ตามที่ปรากฏในวัสดุการอ่าน โดยไม่เสนอความคิดเห็นส่วนตัวใด ๆ ของผู้ใช้บริการ

2.5) จัดเตรียมสารสนเทศจากวัสดุการอ่านโดยไม่จัดบริการวัสดุการอ่าน บริการนี้มีหลาย แบบที่ปรากฏเสมอในห้องสมุดประชาชนขนาดใหญ่คือ บริการทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นที่นิยมของผู้ใช้ เพราะอำนวยความสะดวกในการใช้บริการได้อย่างมาก บริการอื่น ๆ เช่น การเล่านิทาน การอ่าน ร้อยกรอง และการแสดงดนตรี เป็นต้น

2.6) การจัดเตรียมสารสนเทศสำหรับกลุ่มต่าง ๆ บริการแก่กลุ่มที่ลักษณะเป็นบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้อ่าน เป็นบริการแบบเลือกสรรอาจเป็น โครงการร่วมมือกัน

2.7) การจัดบริการสารสนเทศเกี่ยวกับแหล่งข่าวสารและวัสดุการอ่าน ซึ่งอาจเรียกว่า Referral Service ห้องสมุดจะต้องติดตามข้อมูลที่ทันสมัย และแสวงหาความร่วมมือจากแหล่งข่าว หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.8) การจัดบริการสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ห้องสมุดต่าง ๆ ในระบบ ห้องสมุดหรือห้องสมุดในเครือข่าย การจัดบริการที่จะทำให้ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางทางแห่งปัญญา ของชุมชนหรือศูนย์ติดต่อข่าวสาร

3) การจำแนกประเภทตามความสม่ำเสมอของการบริการ เป็นวิธีที่ใช้จำแนกบริการห้องสมุดประชาชน ซึ่งจำแนกเป็นบริการพื้นฐาน บริการที่จัดขึ้นเป็นครั้งคราว และบริการพิเศษ

3.1) บริการพื้นฐาน หมายถึง บริการซึ่งห้องสมุดประชาชนต้องปฏิบัติเป็นประจำ เช่น บริการให้อ่านหนังสือในห้องสมุด บริการให้ยืม-คืนหนังสือ และวัสดุห้องสมุดบริการให้จองหนังสือ บริการแนะนำการอ่าน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการรายชื่อหนังสือ

3.2) บริการที่จัดเป็นครั้งคราว หมายถึง บริการที่ค่อนข้างซับซ้อน ต้องใช้เวลาและแรงงานมาก เป็นบริการที่จัดทำได้เฉพาะในห้องสมุดที่มีบุคลากรมากพอ แต่มีผลอย่างยิ่งในการที่จะประชาสัมพันธ์ห้องสมุด เช่น การจัดนิทรรศการ การจัดภาพยนตร์ ภาพนิ่ง การอภิปรายปาฐกถา ใ้ว่าที่ การสนทนาเรื่องหนังสือ การเล่นิทาน การประกวด การออกร้านขายหนังสือ การแสดงหุ่น และกิจกรรมพิเศษอื่นๆ

3.3) บริการพิเศษ บริการเหล่านี้สามารถจัดได้ในห้องสมุดขนาดใหญ่ที่มีความพร้อมด้านบุคลากร วัสดุการอ่าน และอุปกรณ์ห้องสมุด เช่น ห้องสมุดเคลื่อนที่ ให้บริการเฉพาะกลุ่มบริการคนพิการ บริการคนพื้นเมือง เป็นต้น

การให้ความสะดวกในการใช้สารสนเทศทำให้ผู้ใช้ได้ใช้สารสนเทศอย่างรวดเร็ว ตรงต่อความต้องการ การให้บริการจึงต้องสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนผู้ใช้บริการ มีวิธีการปฏิบัติให้เหมาะสมกับสถานการณ์ สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมและกลุ่มประชาชน นอกจากนั้นควรให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการคัดเลือกสารสนเทศที่ต้องการ โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้แนะนำ ในการให้บริการสารสนเทศจึงควรจัดให้สนองความต้องการแก่ผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสมเพียงพอ ทุกรูปแบบ การคัดเลือกสารสนเทศที่จะนำมาให้บริการควรเลือกสารสนเทศที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและระดับของผู้ใช้ (The ALA Glossary of Library and Information Science, 1990 : 263-264)

การจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" จังหวัดปัตตานี ปัจจุบัน จัดให้บริการเพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้า มี 9 ประเภท ดังนี้

- 1) บริการการอ่านและศึกษาค้นคว้า
- 2) บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า
- 3) บริการยืม-คืนสารสนเทศ
- 4) บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด
- 5) บริการแนะนำหนังสือใหม่

- 6) บริการป้าย เครื่องหมาย สัญลักษณ์ต่างๆ
- 7) บริการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม
- 8) บริการเอกสารการสอน มสธ.
- 9) บริการสืบค้นข้อมูลทาง Internet

ห้องสมุดประชาชนในสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน

ห้องสมุดประชาชนเป็นห้องสมุดที่ให้บริการแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชน โดยรัฐให้การสนับสนุนทางการเงินบางส่วน หรือทั้งหมดจากเงินภาษีของประชาชน มีจุดหมายที่จะให้บริการแก่ประชาชนในชุมชน เพื่อให้การศึกษา ความรู้ ความจริงใจ แก่ผู้ใหญ่และเด็ก (Good, 1973 : 399; Harrod, 1977 : 673) เป็นแหล่งวิทยาการในการศึกษาค้นคว้าทุกแขนง ทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ตลอดจนความรู้ทั่วไป เพื่อบริการแก่ประชาชน ทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษา (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2536 : 167)

ห้องสมุดประชาชน สังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด หรือศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ยกเว้นห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในสังกัดสถาบันการศึกษาและพัฒนาต่อเนื่อง สิริินธร ห้องสมุดประชาชน แบ่งออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้ (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2540 : 417-422)

- 1) หอสมุดรัชมังคลาภิเษก พระราชวังไกลกังวลหัวหิน
- 2) ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”
- 3) ห้องสมุดประชาชนจังหวัด
- 4) ห้องสมุดประชาชนอำเภอ
- 5) ห้องสมุดประชาชนตำบล

ห้องสมุดประชาชนสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียนทุกประเภท มีขนาดที่แตกต่างกัน มีผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน แต่มีบทบาทหน้าที่เหมือนกัน ดังนี้

- 1) จัดการศึกษาตามอัธยาศัยให้แก่ประชาชน ทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษา และทุกอาชีพ ทั้งที่อาศัยอยู่ใกล้และไกลห้องสมุดให้ได้รับการศึกษานตลอดชีวิต โดยการจัดสื่อสารนิเทศประเภท สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จัดบริการทั้งภายในห้องสมุด และบริการสู่ชุมชน

รวมทั้งจัดนิทรรศการส่งเสริมความรู้ จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน การศึกษาค้นคว้าหาความรู้ใน รูปแบบต่าง ๆ

2) จัดส่งเสริมการศึกษานอกโรงเรียน โดยจัดหาและบริการสื่อการเรียนการสอนเพื่อประกอบ หลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียน สายสามัญ สายอาชีวศึกษา ทั้งแบบเรียน ชุดวิชา วัสดุทัศนศึกษา เทป วิทยุ ซีดีรอม โทรทัศน์เพื่อการศึกษาทางไกลไทยคม แกนนำการศึกษานอกโรงเรียน ครู วิทยากร รวมทั้งจัด และบริการสถานที่เพื่อศึกษานอกโรงเรียน จัดและให้บริการสื่อส่งเสริมการศึกษาในระบบโรงเรียน ในชุมชน และหน่วยงานสถานศึกษาอื่น ๆ เช่น มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นต้น

3) จัดเป็นศูนย์ข้อมูลชุมชน โดยการจัดหาข้อมูลของท้องถิ่นที่ห้องสมุดตั้งอยู่ ทั้งข้อมูล ในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ในเรื่องประวัติศาสตร์ ความเป็นมา ประชากร ลักษณะทาง ภูมิศาสตร์ ภูมิอากาศ ทรัพยากร แหล่งท่องเที่ยว คนตรี การศึกษา ศาสนา การเกษตรกรรม ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น อุตสาหกรรม ตลอดจนเศรษฐกิจ ของท้องถิ่น เป็นต้น

การปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนในสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน มีงานหลักใน หน้าที่ คือ งานบริหาร งานวิชาการ งานบริการ งานเทคนิค และงานกิจกรรม ดังนี้

1) งานบริหาร ประกอบด้วย

1.1) จัดทำแผนงาน โครงการ ปฏิบัติการและการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน

1.2) วางแผนพัฒนาการดำเนินงานห้องสมุด และนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการ

1.3) ควบคุม ดูแล อำนวยความสะดวกแก่กลุ่มเป้าหมายในการใช้สถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการศึกษาหาความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ

1.4) กำกับ ดูแล ให้คำแนะนำปรึกษา และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร เครือข่ายและอาสาสมัคร

1.5) ประสานงาน สนับสนุนบุคลากรเครือข่ายทั้งศูนย์การเรียนชุมชน ที่อ่านหนังสือ ประจำหมู่บ้าน และแหล่งความรู้ในการให้บริการสื่อความรู้ต่าง ๆ

1.6) ประสานงานในการจัดตั้งคณะกรรมการห้องสมุดประชาชน และประสานงาน กับองค์กรชุมชนในท้องถิ่น เพื่อให้มีส่วนร่วมในการบริหารการดำเนินงาน และบริการห้องสมุด

1.7) ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามโครงการต่าง ๆ ของห้องสมุดประชาชน จัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติ และจัดทำรายงานประจำปี

1.8) จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน และจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดประชาชน
ตอบปัญหา ชี้แจง และแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่

2) งานวิชาการ ประกอบด้วย

2.1) ศึกษาสำรวจ วิเคราะห์ วิจัยข้อมูลความต้องการ การเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมาย
ผู้รับบริการ เพื่อกำหนดรูปแบบการจัดการ และประเภทของสื่อที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

2.2) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชน

2.3) ฝึกอบรมสมาชิกและกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ ด้านวิชาการบรรณารักษศาสตร์ เช่น
การศึกษด้วยตนเอง เทคนิคการดำเนินงานห้องสมุด และแหล่งความรู้ที่มีประสิทธิภาพ

2.4) จัดทำคู่มือการศึกษาค้นคว้าและการใช้ ห้องสมุด

2.5) พัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ในห้องสมุด ให้สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษา
ทั้งในระบบโรงเรียนและนอกระบบโรงเรียน

2.6) ผลิตสื่อท้องถิ่น เพื่อให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายในพื้นที่รับผิดชอบ

3) งานบริการ ห้องสมุดประชาชนให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย ทั้งนักเรียน นักศึกษาใน
ระบบโรงเรียนและนอกระบบโรงเรียน ประชาชนทั่วไป ทั้งภายในห้องสมุดประชาชน และชุมชน
ภายนอกห้องสมุดประชาชน ดังนี้

3.1) งานบริการภายในห้องสมุดประชาชน

3.1.1) ให้บริการการสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์

3.1.2) ให้บริการการอ่าน การศึกษาค้นคว้าจากสื่อสิ่งพิมพ์ หนังสือ วารสาร
ชุดวิชา แบบเรียน สื่อโสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์

3.1.3) ให้บริการยืม-คืน สื่อความรู้ทุกประเภท

3.1.4) ให้บริการข้อมูล และเอกสารรายงานวิจัย

3.1.5) ให้บริการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม

3.1.6) ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แนะนำการศึกษา ทั้งใน
ระบบโรงเรียนและนอกระบบโรงเรียน

3.1.7) ให้บริการบรรณานุกรม ประกอบหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสาย
สามัญ และสายอาชีพ ตามความสนใจของผู้รับบริการ

3.1.8) ให้บริการข้อมูลชุมชนของท้องถิ่นที่ห้องสมุดประชาชนตั้งอยู่

3.1.9) ให้บริการสถานที่เพื่อพบปะแลกเปลี่ยนความรู้และจัดกิจกรรมเสริมความรู้แก่ประชาชนในท้องถิ่น

3.1.10) ให้คำแนะนำทางวิชาการบรรณารักษศาสตร์แก่บุคลากรเครือข่าย เช่น บุคลากรของศูนย์การเรียนรู้ ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน แหล่งความรู้ องค์กรชุมชนในท้องถิ่น

3.1.11) เป็นวิทยากรให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด ให้หน่วยงานอื่น

3.1.12) ฝึกประสบการณ์ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับห้องสมุดให้แก่ นักเรียน นิสิต นักศึกษา อาสาสมัครห้องสมุดประชาชน

3.1.13) ให้ความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาอื่นๆ ในการให้บริการสื่อต่าง ๆ

3.2) งานบริการชุมชนภายนอกห้องสมุดประชาชน

3.2.1) ให้บริการห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ

3.2.2) ให้บริการหนังสือหมุนเวียนไปยังที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน

3.2.3) ร่วมกับหน่วยงานในท้องถิ่น ในการเผยแพร่ความรู้ทางสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นปลิว แผ่นพับ หอกระจายข่าว เป็นต้น

3.2.4) ให้บริการแบบเรียน ชุดวิชา เทป วีดิทัศน์ ประกอบการเรียนการสอน แก่ ครู วิทยากร และนักศึกษา การศึกษานอกโรงเรียนตามกลุ่มเรียน ตามกลุ่มเรียนต่างๆ

4) งานเทคนิค ประกอบด้วย

4.1) ศึกษาวิเคราะห์ความต้องการและจัดหาสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อความรู้ต่างๆ เพื่อให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย

4.2) วิเคราะห์หมวดหมู่ หนังสือ สิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่ออื่น ๆ

4.3) รวบรวม จัดหา วิเคราะห์ จัดหมวดหมู่ข้อมูลชุมชนที่ห้องสมุดตั้งอยู่

4.4) จัดทำบรรณนิเวศสาร กฤตภาค และจัดทำระบบสืบค้น

4.5) ควบคุมดูแล ซ่อมแซมรักษาหนังสือ และสื่อความรู้ต่าง ๆ

5) งานกิจกรรมต่างๆ ประกอบด้วย

5.1) จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านสำหรับเด็ก ครอบครัว และชุมชน นักเรียน นักศึกษา ทั้งในระบบโรงเรียน นอกโรงเรียน และประชาชนทั่วไป เช่น การอ่านหนังสือให้ฟัง การประกวด การอ่าน เป็นต้น

5.2) จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ จัดนิทรรศการวันสำคัญ และ เหตุการณ์สำคัญๆ เช่น วันเฉลิมพระชนมพรรษา วันพ่อ วันแม่ วันเด็ก วันสงกรานต์ เป็นต้น

5.3) จัดกิจกรรมหมุนเวียนหนังสือและสื่อไปยังเครือข่ายการเรียนรู้ประเภทต่าง ๆ เช่น ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน

5.4) จัดกิจกรรม ชมรม สโมสร เช่น สโมสรนักอ่าน ชมรมห้องสมุด เป็นต้น

5.5) จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ ตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ สายอาชีพ และปวช.ทางไกล โดยบริการแบบเรียน ชุดวิชา เทปบรรยาย และวีดิทัศน์ จัดกิจกรรมแนวทางการศึกษาและอาชีพ จัดกิจกรรมการพบกลุ่มนักศึกษา จัดกิจกรรมการศึกษาค้นคว้าอิสระทุกรูปแบบ ลักษณะการดำเนินงานดังกล่าวของห้องสมุดประชาชนแต่ละแห่งยังมีข้อจำกัดทั้งทางด้านงบประมาณและบุคลากร ดังนั้นงานหลักที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนคือ การมุ่งเน้นงานบริการสารสนเทศทุกรูปแบบ เพื่อให้ประชาชนในชุมชนได้รับความรู้ข่าวสารข้อมูล ทันเหตุการณ์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็นสถานศึกษาแก่ประชาชนอย่างแท้จริง ปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศของเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน โดยใช้ CD-ROM, CAI ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการจัดการเกี่ยวกับระบบบริหารงานห้องสมุดและการพัฒนาตามแนวทางดังกล่าว ซึ่งจะทำให้ห้องสมุดเป็นเครือข่ายการเรียนรู้ในระดับสากล สืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้ทั่วโลก

แนวคิดในการปฏิรูปห้องสมุดประชาชน

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 15 จัดการศึกษาออกเป็น 3 รูปแบบ คือ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542)

1) การศึกษาในระบบ (Formal Education) เป็นการศึกษาที่กำหนดจุดมุ่งหมาย วิธีการศึกษา หลักสูตร ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษาที่แน่นอน

2) การศึกษานอกระบบ (Non-Formal Education) เป็นการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบ วิธีการจัดการศึกษา ระยะเวลาการศึกษา การวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของการสำเร็จการศึกษา โดยเนื้อหาและหลักสูตรจะต้องมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพปัจจุบันและความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่ม

3) การศึกษาดตามอัธยาศัย (Informal Education) การศึกษาดตามอัธยาศัย เป็นการศึกษาดที่ผู้เรียนศึกษาดหาความรู้ด้วยตนเองตามความสนใจ ศักยภาพ ความพร้อมและโอกาส เป็นกระบวนการที่ทุกคนได้รับและสะสมความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ตลอดชีวิต จากสื่อต่าง ๆ

การศึกษาดตามอัธยาศัยเกิดจากสภาพการจัดการศึกษาดให้แก่ประชาชน มีตัวแปรที่เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเรียนรู้ด้วยตนเองอยู่หลายประการ เช่น

1) ความเหลื่อมล้ำและไม่เท่าเทียมกันทางด้านเศรษฐกิจ ทำให้บุคคลมีอำนาจในการบริโภคต่างกัน การลงทุนเพื่อการศึกษาดการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองแตกต่างกัน

2) ความเหลื่อมล้ำทางสังคม ทำให้สังคมเมืองมีโอกาสดีกว่าสังคมชนบท ในชุมชนเมืองมีระบบบริการมีแหล่งความรู้ มีสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการเรียน มีเทคโนโลยี สนับสนุนการเรียนรู้มากกว่าในสังคมชนบทโดยสิ้นเชิง

3) ความแตกต่างกันในด้านทักษะความสามารถของบุคคล ประชาชนจำนวนมากยังมีระดับการศึกษาดต่ำ ขาดทักษะความรู้และการเรียนรู้ด้วยตนเอง อยู่ในครอบครัวชุมชนที่ด้อยโอกาสในการศึกษาด ไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้ขาดโอกาสในการเรียนรู้อย่างเหมาะสม

พระราชบัญญัติการศึกษาดแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ให้ความสำคัญต่อการจัดการศึกษาดตามอัธยาศัยเป็นอย่างมาก การจัดห้องสมุดประชาชนให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ตามอัธยาศัย จึงเป็นการจัดวางระบบการให้บริการผู้ใช้ได้เรียนรู้ตลอดชีวิต จึงเกิดแนวคิดในการปฏิรูปห้องสมุดประชาชนให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยการปฏิรูปห้องสมุดประชาชน กล่าวคือ ให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้ โดยนัยแห่งการศึกษาดที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางมีบรรณารักษ์เป็นผู้ที่เชื่อมโยงการเรียนรู้การศึกษาดในระบบ การศึกษาดนอกระบบ การศึกษาดตามอัธยาศัย กระบวนการเรียนรู้ในห้องสมุดตามแนวทางปฏิรูปการศึกษาดต้องเป็นการเรียนรู้ที่ห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตเป็นแหล่งที่จะให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ (ทองอยู่ แก้วไพเราะ, 2543 : 5-14)

การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทัศน์ของการบริการห้องสมุดใหม่ดังกล่าวจะเกี่ยวพันกับพระราชบัญญัติการศึกษาดแห่งชาติ พ.ศ. 2542 โดยตรง เป็นการเปลี่ยนแปลงห้องสมุดประชาชนทั้งระบบให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต การเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการให้บริการตามบทบัญญัติจัดการให้ประชาชนได้เรียนรู้ตามกลุ่มเป้าหมายที่บริการ ดังนี้

1) การเป็นแหล่งการเรียนรู้ตามอัธยาศัย เป็นการมุ่งส่งเสริมให้ใช้บริการเกิดกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน หรือเสริมความรู้เพิ่มเติมสำหรับหลักสูตรการศึกษาด โดยใช้สื่อประเภทต่าง ๆ เช่น สิ่งพิมพ์ วัสดุทัศนูปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน

วิทยุการศึกษา โทรทัศน์ การศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม โทรศัพท์สาธารณะ การทำสำเนา เอกสาร บริการอื่น ๆ ตามความต้องการของชุมชน และกลุ่มผู้ใช้บริการ

2) การเห็นแหล่งการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงระหว่างการศึกษาระดับ 3 รูปแบบ เพื่อให้เกิด ประโยชน์ในการเรียนรู้มากที่สุด โดยการปรับปรุงการจัดสถานที่ในห้องสมุดและบริการ

3) การเป็นศูนย์กลางข้อมูลชุมชน ซึ่งหมายถึง กิจกรรมการรวบรวมข้อมูลประเภทต่าง ๆ เน้นการจัดเก็บข้อมูลของชุมชนที่ห้องสมุดประชาชนตั้งอยู่ เพื่อสามารถให้บริการข้อมูล รูปแบบ ต่าง ๆ แก่ผู้ใช้บริการเฉพาะกลุ่มประชาชนทั่วไป ส่วนราชการและเอกชน

นอกจากนี้ ยังมีแนวคิดในการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน ให้สอดคล้อง กับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 คือ ห้องสมุดประชาชนมีสถานภาพเป็นสถาน ศึกษา ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติ และให้มีสถานภาพเป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต ตาม มาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติฉบับเดียวกัน ดังนั้นห้องสมุดประชาชนจะเป็นสถานศึกษาที่ เป็นเอกเทศ มีบทบาทหน้าที่ในองค์กรหลักของชุมชน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชน กล่าวคือ

- 1) เป็นแหล่งความรู้ตลอดชีวิตของประชาชน โดยเป็นแหล่งวิทยาการและสถานที่ซึ่ง คนทุกเพศ ทุกวัย ทุกสถานะ มาใช้บริการ เพื่อการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ได้อย่างอิสระ
- 2) เป็นแหล่งที่ประชาชนจะใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการเรียนรู้ อย่างกว้างขวาง นอกเหนือไปจากการส่งเสริมการเรียนรู้จากสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ
- 3) เป็นแหล่งกระตุ้นและตอบสนองความใคร่รู้ของประชาชนในชุมชน ซึ่งจะรองรับ การเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ในชุมชน และในขณะเดียวกันก็เป็นปัจจัยที่จะส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาชุมชน
- 4) เป็นแหล่งรวมความรู้ ข้อมูล มรดกทางวัฒนธรรม ภูมิปัญญา ความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นทรัพยากรของชุมชน

การจัดการศึกษาตามอัธยาศัยโดยห้องสมุดประชาชน เป็นการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่ เน้นการเรียนรู้ด้วยตนเองตามความต้องการ ความสนใจของบุคคล กลุ่มบุคคล จากสื่อความรู้ที่ หลากหลาย เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี พึ่งพาตนเอง และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ใฝ่รู้ สามารถคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น สอดคล้องกับวิถีชีวิตของตนเองมีหลักการจัด เป็นการจัดกระบวนการเรียน รู้ให้กับประชาชนผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยมีหลักการสำคัญ ดังนี้

- 1) เป็นการศึกษาที่ยึดผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ
 - 2) เป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นวิธแสวงหาความรู้ และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และบูรณาการให้เข้ากับวิถีชีวิต
 - 3) เป็นการศึกษาที่ให้ผู้รับบริการและผู้จัดบริการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา
 - 4) เป็นการศึกษาที่ยืดหยุ่น หลากหลาย สอดคล้องกับสภาพปัญหา ความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ชุมชน สังคมและประเทศชาติ
 - 5) เป็นการศึกษาที่ถ่ายโอนการเรียนรู้และประสบการณ์จากการเรียนรู้
- ทั้งนี้กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้รับบริการหรือผู้เรียน ประชาชนทุกระดับการศึกษา ทุกเพศ ทุกวัย ทุกอาชีพ และทุกศาสนา จุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาตามอรรถาศัยโดยห้องสมุดประชาชน ให้ผู้รับบริการมีคุณลักษณะ ดังนี้

- 1) เป็นคนดี คือเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม
- 2) เป็นผู้มีความสามารถ คือมีทักษะในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง มีความรู้ ทักษะที่จำเป็นตามความต้องการ ความสนใจ และมีความสามารถในการวิเคราะห์
- 3) เป็นคนมีความสุข คือมีความสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต

การจัดการศึกษาดังกล่าวจะต้องมีกระบวนการเรียนรู้ มีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

- 1) ตัวป้อน (Input) ประกอบด้วย
 - 1.1) บรรณารักษ์ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้กระบวนการมีประสิทธิภาพ
 - 1.2) ผู้รับบริการ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะขาดไม่ได้ ในการจัดการเรียนรู้ บรรณารักษ์ต้องรู้จักผู้รับบริการ ที่สำคัญคือ ต้องรู้ความต้องการ ความสนใจ ความถนัด ความใฝ่รู้ในการเรียนรู้
 - 1.3) เนื้อหาในการเรียนรู้ เป็นตัวกำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดเรียนรู้
 - 1.4) สื่อความรู้ เป็นตัวกลางที่จะถ่ายทอดความรู้ในห้องสมุดประชาชน เพราะเป็นองค์ความรู้หลักในการเรียนรู้ และต้องเป็นสื่อที่มีคุณภาพ หลากหลาย เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย
 - 1.5) สิ่งแวดล้อมในการเรียนรู้ ได้แก่ การจัดสถานที่เรียนรู้ให้เหมาะสมในขณะที่ มีกิจกรรม
- 2) กระบวนการ (Process) เป็นการนำเอาตัวป้อนมาปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ได้แก่ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อให้เกิดผลผลิตตามที่ต้องการ

3) การควบคุม (Control) กระบวนการเรียนรู้เป็นสิ่งที่ช่วยให้การเรียนรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และการตรวจสอบหรือสอบถามผู้รับบริการขณะกำลังเรียนรู้ (Formative evaluation) เพื่อจะรู้ว่าผู้รับบริการมีความเข้าใจหรือเกิดทักษะที่ต้องการเพียงใด

4) ผลผลิต (Output) คือผลสัมฤทธิ์ของการเรียนรู้ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตัวผู้รับบริการ

5) ตัวป้อนกลับ (Feedback) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากการดำเนินการเสร็จสิ้นเพื่อหาจุดบกพร่องเพื่อปรับปรุงแก้ไขต่อไป

องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับบรรณารักษ์และผู้รับบริการเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดการกระบวนการเรียนรู้ ในการจัดการกระบวนการเรียนรู้จะต้องประกอบด้วย

- 1) กำหนดเนื้อหาการเรียนรู้
- 2) จุดประสงค์ของการเรียนรู้
- 3) ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ
- 4) การเตรียมความพร้อมด้านบริการ ด้านสื่อการเรียนรู้และแผนการเรียนรู้
- 5) การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้
- 6) กิจกรรมสนับสนุนการเรียนรู้
- 7) กิจกรรมเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้
- 8) สัมฤทธิ์ผลการเรียนรู้
- 9) การควบคุม
- 10) การปรับปรุงแก้ไขหรือเรียนรู้ต่อไป

การจัดการศึกษาตามอัธยาศัยโดยห้องสมุดประชาชน จึงต้องควบคู่กับการจัดการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมการศึกษากันด้วย การใช้ห้องสมุดของประชาชน เพื่อให้สื่อความรู้หรือทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนถูกใช้อย่างคุ้มค่า

เพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ดังกล่าว ห้องสมุดประชาชนจึงมีภารกิจหลักในการให้บริการโดยจัดบริการความรู้ข่าวสารข้อมูลจากสื่อหลัก 3 ประเภท คือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และ ซึ่งจะให้ความสำคัญกับความรู้ตามมาตรา 23 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ดังนี้

1) ความรู้เกี่ยวกับตนเองและความสัมพันธ์ของตนเองกับสังคม รวมถึงความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ความเป็นมาของสังคม และระบบการเมืองแบบประชาธิปไตย

2) ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งความรู้ความเข้าใจในเรื่อง การจัดการบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล

3) ความรู้เกี่ยวกับศาสนา ศิลปวัฒนธรรม กีฬา ภูมิปัญญาไทย ภูมิปัญญาชาวบ้าน

4) ความรู้ด้านคณิตศาสตร์และด้านภาษา เน้นการใช้ภาษาไทยอย่างถูกต้อง

5) ความรู้ด้านการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข

การที่ห้องสมุดประชาชนจะดำเนินงานตามแนวคิดในการปฏิรูปให้เป็นรูปธรรมจะต้องประยุกต์กับแนวคิดและหลักการที่ปฏิบัติในปัจจุบัน การพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านต่าง ๆ ทั้งด้านบุคลากร งบประมาณ โดยเฉพาะปัจจัยสำคัญ คือ สารนิเทศ ที่จะเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมสนับสนุนให้การศึกษาค้นคว้าสำหรับประชาชน การให้บริการสารนิเทศ และวางแผนการจัดบริการสารนิเทศให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ จึงจะสามารถพัฒนาห้องสมุดให้เป็นแหล่งการศึกษาตลอดชีวิตของประชาชนในชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ ตามพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดปัตตานี

1. ประวัติความเป็นมา

เนื่องในวโรกาสที่สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เจริญพระชนมายุ 36 พรรษา คณะรัฐมนตรีจึงมีมติ เมื่อวันที่ 29 มกราคม 2534 ให้จัดสร้างห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” เพื่อสนองแนวพระราชดำริในการส่งเสริมการศึกษาสำหรับประชาชนในชนบทด้วยความสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณที่พระองค์ทรงประกอบพระราชกรณียกิจเกี่ยวกับการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย การจัดการศึกษาแก่พสกนิกรทั้งในเมืองและชนบทได้มีโอกาสดในการศึกษาอย่างทั่วถึง (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2542 : 21)

ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดปัตตานี จัดสร้างขึ้นโดยได้รับงบประมาณจากภาครัฐ เอกชน และประชาชน ที่พร้อมใจกันจัดสร้างเพื่อถวายในวโรกาสดังกล่าว และทำพิธีวางศิลาฤกษ์เมื่อปี พ.ศ. 2534 จัดสร้างแล้วเสร็จเมื่อ พ.ศ. 2536 ทำพิธีเปิดเป็นทางการเมื่อวันที่ 19 กันยายน 2536 โดยสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินมาเป็นองค์ประธานในพิธี

2. วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี"

2.1 เป็นศูนย์ข่าวสารข้อมูลของชุมชน หมายถึง จัดห้องสมุดให้เป็นแหล่งศึกษาหาความรู้ ค้นคว้า วิจัย โดยมีการจัดบริการหนังสือ เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน

2.2 เป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน เป็นแหล่งส่งเสริมสนับสนุน จัดกิจกรรมการเรียนรู้

2.3 เป็นศูนย์กลางจัดกิจกรรมของชุมชน คือ การให้บริการแก่ชุมชนในการจัดกิจกรรมการศึกษาและศิลปวัฒนธรรม เช่น การประชุมขององค์กร การจัดกิจกรรมวันสำคัญตามวัฒนธรรม ประเพณี การจัดสวนสุขภาพ สนามเด็กเล่น และสวนสาธารณะ เป็นต้น

2.4 เป็นศูนย์กลางสนับสนุนเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน หมายถึง การจัดให้เกิดกระบวนการที่จะเชื่อมประสานระหว่างห้องสมุดและแหล่งความรู้ในชุมชนอื่น ๆ

3. ลักษณะอาคาร

เป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็กสองชั้น พื้นที่ใช้สอย 415 ตารางเมตร อาคารชั้นบนของห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วยห้องต่าง ๆ ดังนี้

ห้องเฉลิมพระเกียรติ ถือเป็นหัวใจของสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" ทุกแห่ง นำเสนอพระราชประวัติ พระปรีชาญาณ พระมหากรุณาธิคุณ ที่สถาบันพระมหากษัตริย์มีต่อประเทศไทย แสดงนิทรรศการพระราชประวัติของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พระราชนิพนธ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และนิทรรศการเกี่ยวกับพระอัจฉริยภาพของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในด้านศิลปกรรม วรรณกรรม การดนตรี และพระราชกรณียกิจ

ห้องโสตทัศนศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดบริการสื่อ เพื่อการศึกษา ค้นคว้า ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้วยสื่อต่างๆ ได้แก่ วิทยุทัศน์ เทปบันทึกเสียง สไลด์ โทรทัศน์ ชุดปฏิบัติการภาษา ผลงานของศิลปินพื้นบ้านนายชาคร เวลียง

ห้องเอนกประสงค์ นำเสนอในรูปแบบที่ครอบคลุมประเด็นในเรื่องของประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์และสิ่งแวดล้อม ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น อาชีพ ประเพณี โบราณคดี จัดแสดงมุมหลวงปู่ทวด ข้อมูลชุมชน โบราณวัตถุ วิธีชีวิตชาวบ้าน และข้อมูลจังหวัดซึ่งอยู่ในรูปของแฟ้มเอกสารข้อมูลและฐานข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

- 1) สภาพทั่วไป
- 2) สังคม
- 3) การเมืองการปกครอง
- 4) การศึกษา
- 5) ศิลปวัฒนธรรม
- 6) วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- 7) การเกษตร
- 8) อุตสาหกรรม
- 9) เศรษฐกิจ

ชั้นล่าง ประกอบด้วย บริการวิชาการ บันเทิง ส่วนบริการ มุมวารสาร หนังสือพิมพ์ ห้องเก็บพัสดุ มุมการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม การจัดนิทรรศการและกิจกรรม ห้องปฏิบัติงาน บรรณารักษ์ มุมเด็ก บริการ CD-ROM, CAI, Internet

4. การบริหารงาน

ห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" จังหวัดปทุมธานี สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดปทุมธานี กรมการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ

5. งบประมาณ

ห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" จังหวัดปทุมธานี ได้รับการจัดสรรงบประมาณจาก กรมการศึกษานอกโรงเรียน ในปีงบประมาณ 2544 ทั้งสิ้น 168,000 บาท เป็นค่าหนังสือพิมพ์ วารสาร หนังสืออื่น ๆ ค่าใช้สอยและวัสดุ

6. บุคลากร

อัตรากำลังตามโครงสร้างลักษณะงาน ประกอบด้วยบุคลากร จำนวน 7 อัตรา ระยะแรกที่ เปิดบริการ พ.ศ. 2536 - 2537 มีบุคลากร 5 คน ต่อมาจนถึงปัจจุบัน (ปีงบประมาณ 2544) มีบุคลากร จำนวน 2 คน คือบรรณารักษ์ 1 คน และนักการ 1 คน

7. ลักษณะการดำเนินงาน

7.1 งานบริหาร

- 1) จัดทำแผนงาน โครงการ และปฏิบัติการและการดำเนินงานห้องสมุด
- 2) ควบคุมดูแล อำนวยความสะดวกแก่กลุ่มเป้าหมายในการใช้สถานที่
- 3) ให้คำแนะนำปรึกษา และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรในเครือข่าย
- 4) ประสานงาน สนับสนุนสื่อแก่ ศูนย์การเรียนรู้ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน โรงเรียน
- 5) ประสานงานในการจัดตั้งคณะกรรมการห้องสมุดประชาชน
- 6) ร่าง ได้ตอบหนังสือ เสนอหนังสือ ลงทะเบียนหนังสือราชการ ขออนุมัติจัดซื้อ

จัดจ้าง งานพิมพ์เอกสาร จัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติต่าง ๆ จัดทำรายงานประจำปี

- 7) จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน และเอกสารประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดประชาชน
- 8) ศึกษาสำรวจ วิเคราะห์ และวิจัยข้อมูล ความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ผู้รับ

บริการเพื่อกำหนดรูปแบบ การจัดการ และประเภทของสื่อที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

7.2 งานบริการ

ห้องสมุดประชาชน ให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายคือ นักเรียนนักศึกษา ประชาชนทั่วไป มุ่งเน้นการบริการสารสนเทศอันเป็นหัวใจสำคัญของการศึกษาค้นคว้า บริการที่จัดมีดังนี้

1) บริการยืม - คืน สารนิเทศ เป็นบริการที่ทางห้องสมุดจัดขึ้น เพื่อให้สมาชิกได้ยืมสารนิเทศไปใช้ภายนอกสถานที่ตามระเบียบห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" จังหวัดปัตตานี รวมถึงการทวงและการปรับ การจองหนังสือ

2) บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการ ค้นหา สารนิเทศ ให้บริการทั้งทางตรงและทางโทรศัพท์

3) บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด เป็นการแนะนำให้ผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง รู้จักใช้บัตรรายการ หนังสืออ้างอิง การสืบค้นข้อมูลทาง Internet เป็นการสอนการให้ผู้ใช้ รู้จักใช้สารนิเทศทุกประเภท เพื่อเกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่

4) บริการแนะนำหนังสือใหม่ เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดแสดงหนังสือใหม่ทั้งหนังสือที่จัดซื้อโดยงบประมาณ และหนังสือที่ได้รับบริจาค

5) บริการป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ต่าง ๆ เป็นสื่อที่ช่วยเหลือในการใช้ห้องสมุด ทำให้ผู้ใช้ได้ทราบตำแหน่งที่จัดเก็บสารนิเทศ และ แผนผังในห้องสมุด

6) บริการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม เป็นสื่อสารนิเทศที่สำคัญและทันสมัย มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมายได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง จากดาวเทียมไทยคมรุ่น HS-376 ความถี่ย่าน C-Band จำนวน 10 Transponders และความถี่ย่าน Ku-Band จำนวน 2 Transponders โดยมีตารางออกอากาศให้ผู้ใช้ได้เลือกชมรายการที่ต้องการ

7) บริการเอกสารการสอน มสธ. เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาและประชาชนที่สนใจ มีสาระความรู้และมีผู้ใช้นิยมใช้มาก

8) บริการสืบค้นข้อมูลทาง Internet จัดขึ้นตาม โครงการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีเครื่องให้บริการ 1 เครื่อง มีสภาพเก่า

9) บริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ จัดให้บริการแนะนำการศึกษา และอาชีพใน ลักษณะสารนิเทศทางการศึกษาและอาชีพ และให้การแนะนำรายบุคคล

การจัดบริการดังกล่าว ทั้ง 9 รายการ เป็นลักษณะประจำ นอกเหนือจากนั้นจะเป็นบริการ เฉพาะราย เช่น บริการช่วยค้นคว้านอกสถานที่ บริการให้นำหนังสือไปถ่ายเอกสารภายนอก บริการส่งสื่อสนับสนุนเครือข่ายสารนิเทศ บริการนำชมห้องสมุด เป็นต้น

7.3 งานเทคนิค

1) ศึกษาวิเคราะห์ความต้องการ และจัดหา สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อความรู้ต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย

2) วิเคราะห์หมวดหมู่ หนังสือ สิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่ออื่นๆ

3) ควบคุม ดูแล ซ่อมแซมรักษาหนังสือ และสื่อความรู้ต่าง ๆ

4) จัดกิจกรรม นิทรรศการในวันและโอกาสที่สำคัญ เช่นกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน

8. ทรัพยากรของห้องสมุด

8.1 ทรัพยากรสารนิเทศ

| | | | |
|-----------------------------|-------|--------|------------|
| 1) หนังสือภาษาไทย | จำนวน | 17,213 | เล่ม |
| 2) หนังสือภาษาอังกฤษ | จำนวน | 21 | เล่ม |
| 3) วารสารจัดซื้อโดยงบประมาณ | จำนวน | 18 | ชื่อเรื่อง |
| 4) วารสารได้เปล่า | จำนวน | 36 | ชื่อเรื่อง |

| | | | | |
|----|--------------|-------|-----|----------|
| 5) | หนังสือพิมพ์ | จำนวน | 2 | ฉบับ/วัน |
| 6) | เอกสารต่าง ๆ | จำนวน | 225 | รายการ |

8.2 ครุภัณฑ์ห้องสมุด

| | | | | |
|-----|----------------------------------|-------|----|---------|
| 1) | โต๊ะรับ-จ่ายหนังสือ | จำนวน | 1 | ตัว |
| 2) | โต๊ะนั่งอ่านหนังสือ ขนาด 3x5 ฟุต | จำนวน | 12 | ตัว |
| 3) | โต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่ | จำนวน | 1 | ตัว |
| 4) | โต๊ะวางคอมพิวเตอร์ | จำนวน | 2 | ตัว |
| 5) | เก้าอี้ | จำนวน | 75 | ตัว |
| 6) | เครื่องพิมพ์ดีดภาษาไทย | จำนวน | 1 | เครื่อง |
| 7) | เครื่องคอมพิวเตอร์ | จำนวน | 2 | เครื่อง |
| 8) | เครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ | จำนวน | 1 | เครื่อง |
| 9) | ชั้นวางหนังสือขนาดเตี้ย | จำนวน | 18 | ที่ |
| 10) | ตู้เหล็กเก็บเอกสาร 4 ชั้นชัก | จำนวน | 1 | ตู้ |
| 11) | ชั้นเหล็กวางของ | จำนวน | 1 | ชั้น |
| 12) | ตู้บัตรรายการขนาด 40 ชั้นชัก | จำนวน | 1 | ตู้ |
| 13) | พัดลมเพดาน | จำนวน | 5 | เครื่อง |
| 14) | รถเข็นหนังสือ | จำนวน | 2 | คัน |
| 15) | เครื่องตัดหญ้า | จำนวน | 1 | เครื่อง |
| 16) | เครื่องทำน้ำเย็น | จำนวน | 1 | ตู้ |
| 17) | เครื่องรับโทรทัศน์ | จำนวน | 2 | เครื่อง |
| 18) | ชุดรับสัญญาณดาวเทียม | จำนวน | 1 | ชุด |
| 19) | ชั้นวางวารสาร | จำนวน | 3 | ชั้น |
| 20) | เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ | จำนวน | 1 | เครื่อง |
| 21) | เครื่องปรับอากาศ | จำนวน | 1 | เครื่อง |
| 22) | เครื่องเล่น VCD | จำนวน | 1 | เครื่อง |
| 23) | ตู้นิทรรศการเคลื่อนที่ | จำนวน | 2 | ตู้ |

9. สถิติของห้องสมุด

- 9.1 จำนวนผู้เข้าใช้บริการเฉลี่ยปีละ 40,700 ราย
 9.2 สมาชิก ปึงบประมาณ 2544 จำนวน 1,462 ราย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดประชาชนทั้งในและต่างประเทศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นการสำรวจการใช้บริการและกิจกรรม ทักษะคิด ความพึงพอใจ ปัญหาและข้อคิดเห็น ในการใช้ห้องสมุดประชาชนระดับจังหวัด แต่ยังไม่พบการศึกษาด้านความต้องการและการใช้สารนิเทศของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนโดยตรง จึงขอนำเสนอเฉพาะงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ผู้วิจัยทำการศึกษา ดังนี้

1. ลักษณะเฉพาะบุคคลกับการใช้ห้องสมุดประชาชน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะเฉพาะบุคคลของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ศึกษาผู้ใช้ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ซึ่งผู้วิจัยนำมาเป็นแนวทางในการวิจัยและสามารถสรุปได้ดังนี้

1) เพศ ผู้ใช้เพศหญิงและเพศชายใช้ห้องสมุดประชาชนมากน้อยต่างกัน กล่าวคือ เพศชายเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่าเพศหญิง (รุ่งฤดี สุคนักรบ, 2528 ; สุดใจ เพ็ชรศิริ, 2523 ; สุรางค์ กุณวงษ์, 2517 ; อุบลวรรณ กิตติมานนท์, 2521) ขณะที่งานวิจัยอีกส่วนหนึ่งพบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (เบ็ญจมาศ เพ็ชรพิรุณ, 2541 ; สุนิตย์ ชูใจ, 2532 ; Wittig, 1991) นอกจากนี้ กุสุมา รัตนกุล (2540) พบว่าเพศเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการไม่เข้าใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดปัตตานี จินตนา เขียมพิทักษ์วงษ์ (2527) พบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับประเภทหนังสือที่อ่าน สำหรับประภาศิลป์ ผ่องแผ้ว (2534) พบว่าผู้ใช้ที่มีเพศต่างกัน มีปัญหาและความต้องการรับบริการจากห้องสมุดประชาชนไม่แตกต่างกัน

2) อายุ อายุของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนโดยเฉลี่ย พบว่า อยู่ระหว่าง 12-21 ปี (ฉวีวรรณ ทรัพย์แสน, 2537 ; พัทรินทร์ ชันทอง, 2519 ; ลัดดา รุ่งวิสัย, 2526 ; สุนิตย์ เข็นสบาย, 2519 ; สุรางค์ กุณวงษ์, 2517 ; อุบล รอดเอี่ยม, 2519 ; อรุณรักษ์ สุวรรณราช, 2520) ส่วนงานวิจัยของรุ่งฤดี สุคนักรบ (2529) สุดใจ เพ็ชรศิริ (2523) สุนิตย์ ชูใจ (2532) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีอายุ 20-29 ปี แต่ Wittig (1991) พบว่าผู้เข้าใช้ห้องสมุดประชาชนมีสถิติชดเชยปีส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี

3) **ระดับการศึกษา** งานวิจัยเกี่ยวกับระดับการศึกษาของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (เบญจมาศ เพ็ชรพิรุณ, 2541 ; รุ่งฤดี สุคนักรบ, 2528 ; อุบลวรรณ กิตติมานนท์, 2521) แต่งานวิจัยของฉวีวรรณ ทรัพย์เสน (2537) สุดใจ เพ็ชรศิริ (2523) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

4) **อาชีพ** อาชีพของผู้เข้าใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา (เบญจมาศ เพ็ชรพิรุณ, 2541 ; บุปผา เจริญทรัพย์, 2519 ; พัชรินทร์ ชันทอง, 2519 ; รุ่งฤดี สุคนักรบ, 2528 ; สุดใจ เพ็ชรศิริ, 2523 ; อุบลวรรณ กิตติมานนท์, 2521 ; สุนิษฐ์ เย็นสบาย, 2519 ; สุรางค์ กุณวงษ์, 2517 ; อุบล รอดเยี่ยม, 2519)

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะบุคคลของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนดังกล่าวสรุปได้ว่า ลักษณะเฉพาะของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพมีความสัมพันธ์กับการใช้ห้องสมุดประชาชน ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำมาเป็นแนวทางในการวิจัยความต้องการและการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" จังหวัดปทุมธานีได้

2. สภาพการใช้ห้องสมุด

งานวิจัยที่เกี่ยวกับสภาพการใช้ห้องสมุดประชาชนสามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้ใช้ส่วนใหญ่มาใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง (จินตนา เข็มพิทักษ์วงศ์, 2527 ; อุบลวรรณ กิตติมานนท์, 2521) แต่งานวิจัยของรุ่งฤดี สุคนักรบ (2528) ลัดดา รุ่งวิสัย (2526) และ Witig (1991) พบว่าผู้ใช้เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละครั้ง ช่วงเวลาที่มาใช้ห้องสมุดคือช่วงว่างจากเวลาเรียน (จิฎติ ปิงตระกูล, 2522) สำหรับวิธีค้นหาเรื่องที่ต้องการ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้วิธีค้นจากตู้บัตรรายการมากที่สุด รองลงมาคือเดินตามชั้น (จิฎติ ปิงตระกูล, 2522) แต่งานวิจัยของผลวิสัย รองสวัสดิ์ (2520) พบว่า ผู้ใช้ค้นหาหนังสือที่ต้องการโดยวิธีเดินตามชั้นมากที่สุด คือร้อยละ 59.30 รองลงมาคือใช้บัตรรายการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมพร ไนศรี (2525) ซึ่งพบว่าวิธีการค้นหาหนังสือของนักศึกษาส่วนใหญ่คือการเดินค้นหาด้วยตนเอง ร้อยละ 23.3 รองลงมาคือดูจากตู้บัตรรายการ ส่วนวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด มีผลงานวิจัยที่ปรากฏผลตรงกันคือผู้ใช้มีวัตถุประสงค์เพื่อยืมหนังสือและสิ่งพิมพ์ห้องสมุดมากที่สุด (ลัดดา รุ่งวิสัย, 2526 ; รุ่งฤดี สุคนักรบ, 2529) แต่งานวิจัยของสุดใจ เพ็ชรศิริ (2523) สุรางค์ กุณวงษ์ (2517) พบว่าผู้ใช้มาใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้าและพักผ่อนหย่อนใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Witig (1991) ที่พบว่าผู้ใช้มาใช้ห้องสมุดเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจโดยอาศัยการอ่านหนังสือเป็นงานอดิเรก นอกจากนี้ ฉวีวรรณ เพ็ชรเสน (2537) พบว่าวัตถุประสงค์ในการมาใช้สารสนเทศคือ เพื่อประกอบการศึกษา ส่วนสุดใจ เพ็ชรศิริ (2523) พบว่าผู้ที่มีอาชีพกรรมกรมาใช้ห้องสมุดเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจมากกว่าอาชีพอื่น

สำหรับการใช้บริการของห้องสมุด ผู้ใช้ต้องการใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการของหนังสือ และบริการจัดนิทรรศการ (ประภาศิลป์ ผ่องแผ้ว, 2534) แต่ Emdad และ Roger, (1979) พบว่าผู้ใช้ต้องการใช้บริการยืม-คืน มากที่สุด รองลงมาคือ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า นอกจากนี้ เบ็ญจมาศ เพ็ชรพิรุณ (2541) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุด ประชาชนจังหวัดชุมพร ต้องการบริการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยในระดับปานกลาง ส่วนการบริการการศึกษาออกโรงเรียนและศูนย์ข้อมูลชุมชน กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในระดับมาก

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า สภาพการใช้บริการของผู้ใช้ห้องสมุดประกอบด้วย ความถี่ในการเข้าใช้ ช่วงเวลาที่มาใช้ วิธีค้นหาสารนิเทศ วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการที่ใช้ มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้ห้องสมุด และระดับความต้องการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด สามารถนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้

3. ความต้องการและการใช้สารนิเทศ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและการใช้สารนิเทศ ในด้านรูปแบบ เนื้อหา ภาษาและลักษณะเนื้อหาของสารนิเทศ สามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

ด้านรูปแบบ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้สารนิเทศในรูปแบบสิ่งพิมพ์มากที่สุด ฉวีวรรณ ทรัพย์แสน (2537) Steltenkamp (1992) ได้ศึกษาเรื่องนิสัยการอ่านและรสนิยมในการอ่านของประชาชนในสหรัฐอเมริกา โดยใช้วิธีสัมภาษณ์ประชาชนจากเมืองต่าง ๆ จำนวน 106 เมือง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 4,000 คน เป็นชาย 2,295 หญิง 1,705 คน พบว่าประชาชนอ่านหนังสืออ่านเล่นร้อยละ 58 อ่านนวนิยายร้อยละ 20 เรื่องลึกลับ ร้อยละ 19 เรื่องตลกขบขัน ร้อยละ 10 เรื่องเกี่ยวกับศาสนา ร้อยละ 10 เรื่องเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ร้อยละ 9 แต่อ่านหนังสือวิชาการถึงร้อยละ 37 และส่วนใหญ่อ่านหนังสือเมื่อมีเวลาว่าง แต่บุญช่วย ตามไทย (2522) พบว่า ผู้ใช้ต้องการใช้หนังสือพิมพ์ ตำราเรียน และความรู้รอบตัว และอ่านหนังสือประเภทวิชาการมากที่สุด รองลงมาคือบันเทิงคดีและสารคดี นอกจากนี้ยังพบว่าเพศหญิง เลือกอ่านหนังสือประเภทบันเทิงคดีมากกว่าเพศชาย

สำหรับด้านเนื้อหา สุรางค์ กุณวณิช (2517) พบว่าเนื้อหาที่ผู้ใช้สนใจมากที่สุดคือหมวดประวัติศาสตร์ รองลงมาคือนวนิยาย แต่ฉวีวรรณ ทรัพย์แสน (2537) พบว่าเนื้อหาที่ผู้ใช้มากที่สุดคือความรู้รอบตัว

จากการศึกษางานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน มีความต้องการและการใช้สารนิเทศในรูปแบบสิ่งพิมพ์มากที่สุด มีความต้องการใช้เนื้อหาของสารนิเทศประเภทบันเทิงคดีมากกว่าประเภทวิชาการ ผู้วิจัยสามารถนำมาเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้