



สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาในการดำเนินงานบริการของห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. และห้องสมุดสาขา เพื่อศึกษางานบริการประเภทต่าง ๆ ได้แก่ บริการยืมหนังสือ บริการวารสาร บริการอ้างอิง บริการโสตทัศนูปกรณ์ และบริการพิเศษอื่น ๆ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบจำนวนผู้ใช้บริการ (สมาชิกห้องสมุด) กับจำนวนสิ่งพิมพ์และวัสดุอุปกรณ์ เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการในอันที่จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานและเพื่อหาวิธีดำเนินงานที่เหมาะสม เพื่อเป็นตัวอย่างในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงบริการของห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย

การดำเนินการวิจัยนั้น ได้ข้อมูลจากการส่งแบบสอบถาม ๓ ชุด ชุดที่ ๑ ส่งแบบสอบถามสมาชิกทั่วไปของห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. จำนวน ๖๗๑ คน ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน ๔๗๕ ฉบับ หรือร้อยละ ๗๐.๗๘ ส่งแบบสอบถามสมาชิกทั่วไปของห้องสมุดสำนักงานสารนิเทศระหว่างชาติแห่งสหรัฐอเมริกา ขอนแก่น จำนวน ๑๓๕ คน ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน ๙๙ ฉบับ หรือร้อยละ ๗๓.๓๓ ส่งแบบสอบถามสมาชิกทั่วไปของห้องสมุดสำนักงานสารนิเทศระหว่างชาติแห่งสหรัฐอเมริกา เชียงใหม่ จำนวน ๑๘๖ คน ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน ๑๔๖ ฉบับ หรือร้อยละ ๗๘.๕๔ ส่งแบบสอบถามสมาชิกทั่วไปของห้องสมุดสำนักงานสารนิเทศระหว่างชาติแห่งสหรัฐอเมริกา สงขลา จำนวน ๔๖ คน ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน ๓๐ ฉบับ หรือร้อยละ ๖๕.๒๑ ชุดที่ ๒ ส่งแบบสอบถามสมาชิกบริการข่าวสารทันสมัย ของห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. ๒๒๓ คน ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน ๑๘๗ ฉบับ หรือเป็นร้อยละ ๘๓.๘๖ ส่งแบบสอบถามสมาชิกบริการข่าวสารทันสมัยของห้องสมุดสำนักงานสารนิเทศระหว่างชาติแห่งสหรัฐอเมริกา ขอนแก่น จำนวน ๖๕ คน ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน ๔๘ ฉบับ หรือร้อยละ ๗๐.๐๐ ส่งแบบสอบถามสมาชิกบริการข่าวสารทันสมัยของห้องสมุดสำนักงานสารนิเทศระหว่างชาติแห่งสหรัฐอเมริกา เชียงใหม่ จำนวน

๕๕ คน ใ้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืน จำนวน ๔๖ ฉบับ หรือร้อยละ ๘๓.๖๓ ส่งแบบสอบถามสมาชิกบริการข่าวสารทันสมัยของห้องสมุดสำนักงานสารนิเทศระหว่างชาติแห่งสหรัฐอเมริกา สงขลา จำนวน ๓๐ คน ใ้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืน ๕๐ ฉบับ หรือร้อยละ ๗๑.๔๒ ชุดที่ ๓ ส่งแบบสอบถามผู้ให้บริการสารบัญเรื่องจากวารสารห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. จำนวน ๕๕ คน ใ้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนจำนวน ๔๐ ฉบับ หรือร้อยละ ๗๒.๗๓

สำหรับแบบสอบถามซึ่งใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิดที่เสนอให้เลือกตอบ และคำถามแบบปลายเปิด ที่ให้ผู้ตอบตอบได้โดยเสรี รวม ๓ ชุด ชุดที่ ๑ สำหรับสมาชิกทั่วไป มีฉบับแปลภาษาอังกฤษสำหรับชาวต่างประเทศ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๔ ตอน ชุดที่ ๒ สำหรับสมาชิกบริการข่าวสารทันสมัย และชุดที่ ๓ สำหรับผู้ให้บริการสารบัญเรื่องจากวารสาร

#### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเกี่ยวกับงานบริการของห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. และห้องสมุดสาขาในด้านต่าง ๆ มีดังนี้

สภาพการใช้ห้องสมุดโดยทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. ห้องสมุดสาขาขอนแก่นและ เชียงใหม่ ยกเว้นสาขาสงขลา มีบ้านอยู่ไกลจากห้องสมุดมากกว่าอยู่ใกล้ห้องสมุด และมาใช้ห้องสมุดต่าง ๆ เหล่านี้เพราะห้องสมุดมีหนังสือและวัสดุการอ่านที่ต้องการ ต้องการห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. เหมาะสมเป็นห้องสมุดมาก มีความสะอาดมาก และมีเสียงรบกวนน้อย ส่วนห้องสมุดสาขาทั้งสามแห่ง อาคารเหมาะสมเป็นห้องสมุดปานกลาง ห้องสมุดสาขาขอนแก่นมีเนื้อที่คับแคบ ห้องสมุดสาขาขอนแก่นและสงขลา มีความสะอาดมาก ส่วนห้องสมุดสาขา เชียงใหม่สะอาดปานกลาง ในด้านครุภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามของห้องสมุดทุกแห่งพอใจโต๊ะเก้าอี้ ชั้นวางหนังสือ ชั้นวางวารสาร และที่วางหนังสือพิมพ์ปานกลาง

สภาพการใช้ห้องสมุดและการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามห้องสมุดทั้งสี่แห่งพอใจเวลาเปิด-ปิดห้องสมุดปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามห้องสมุดสาขาสงขลา ต้องการให้ห้องสมุดเปิดบริการในวันเสาร์

สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการเลือกหนังสือและวัสดุการอ่านของผู้ตอบแบบสอบถามห้องสมุดทั้งสี่แห่ง ส่วนใหญ่ กลุ่มอาชีพต่าง ๆ เลือกด้วยตนเองมากที่สุด และมีบางกลุ่มอาชีพได้แก่กลุ่มนักเขียนศิลปินของห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. กลุ่มสื่อมวลชนของห้องสมุดสาขาเชียงใหม่ และกลุ่มทหารตำรวจของห้องสมุดสาขาสงขลา เลือกจากบทความวิจารณ์หนังสือมากที่สุดเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักธุรกิจและนักวิชาชีพของห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. ห้องสมุดสาขาขอนแก่น และห้องสมุดสาขาเชียงใหม่ เป็นกลุ่มที่ไม่รู้จักวิธีใช้ห้องสมุดมากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มแม่บ้านของห้องสมุดสาขาสงขลา ไม่รู้จักวิธีใช้ห้องสมุดมากที่สุด

จุดประสงค์ในการอ่านของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ของห้องสมุดทั้ง ๔ แห่ง ส่วนใหญ่เพื่อศึกษาหาความรู้ให้ทันต่อเหตุการณ์มากที่สุด ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพ นักธุรกิจและนักวิชาชีพ ของห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. มีจุดประสงค์ในการอ่านเพื่อศึกษาหาความรู้ให้ทันต่อเหตุการณ์คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘ ซึ่งเป็นเปอร์เซ็นต์ที่ค่อนข้างต่ำ อาจจะเป็นเพราะว่ากลุ่มนี้มีหนังสือหรืออาจจะใช้ห้องสมุดอื่นที่มีหนังสือที่ต้องการ เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในกรุงเทพฯ

ผู้ตอบแบบสอบถามของห้องสมุดสาขาทั้ง ๓ แห่ง กลุ่มอาชีพทหารตำรวจมาใช้ห้องสมุดเพื่อยืมหนังสือที่สนใจไปอ่านที่บ้านมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๖

กลุ่มทหารตำรวจของห้องสมุดทั้ง ๔ แห่ง เป็นกลุ่มที่เคยใช้บริการยืมหนังสือและวัสดุการอ่าน และบริการอ่านหนังสือในห้องสมุดมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเขียนศิลปินของห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. แสดงความคิดเห็นว่าหนังสือวิชาการเป็นวัสดุการอ่านที่ให้ประโยชน์มากที่สุด รั้งกับความต้องการในการใช้หนังสือวิชาการมีมากที่สุด

ความคิดเห็นในด้านหนังสือและวัสดุการอ่านที่มีประโยชน์ที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามห้องสมุดอาชีพต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเขียนศิลปินของห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. เห็นว่าหนังสือวิชาการมีประโยชน์มากที่สุด ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเขียนศิลปินของห้องสมุดสาขาเชียงใหม่ เห็นว่า หนังสืออ้างอิงและเทปโทรทัศน์มีประโยชน์มากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักธุรกิจนักวิชาชีพของห้องสมุดสาขาขอนแก่น เห็นว่าหนังสือวิชาการ

มีประโยชน์มากที่สุด และกลุ่มทหารตำรวจของห้องสมุดสาขาสงขลา เห็นว่าหนังสือวิชาการมีประโยชน์มากที่สุด

กลุ่มนักเขียนศิลป์ของห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. เห็นว่าหนังสือวิชาการมีประโยชน์มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๖ ตรงตามจุดประสงค์ในการอ่านคือเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เพื่อความสามารถในการอ่านเพื่อศึกษาหาความรู้ให้ทันต่อเหตุการณ์และเพื่อความจรรโลงใจ ความเพลิดเพลินและการพักผ่อน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๖

สำหรับกลุ่มสื่อมวลชน มีความคิดเห็นว่าวารสารมีประโยชน์มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๖.๔๕ ตรงกับจุดประสงค์ในการอ่าน เพื่อศึกษาหาความรู้ให้ทันต่อเหตุการณ์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๖

กลุ่มทหารตำรวจของห้องสมุดสาขาขอนแก่น เห็นว่าหนังสืออ้างอิงและวารสารมีประโยชน์มากที่สุดตรงกับจุดประสงค์ในการอ่าน เพื่อความก้าวหน้าในการเรียนและศึกษาหาความรู้ให้ทันต่อเหตุการณ์มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๖ ส่วนกลุ่มผู้ใช้แรงงานเห็นว่าเทปโทรทัศน์มีประโยชน์มากที่สุด โดยมีจุดประสงค์ในการอ่านเพื่อศึกษาหาความรู้ให้ทันต่อเหตุการณ์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๖

กลุ่มสื่อมวลชนของห้องสมุดสาขาเชียงใหม่ เห็นว่าหนังสือพิมพ์มีประโยชน์มากที่สุดตรงกับจุดประสงค์ในการอ่าน คือ เพื่อศึกษาหาความรู้ให้ทันต่อเหตุการณ์มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๖ กลุ่มทหารตำรวจเห็นว่าหนังสือวิชาการมีประโยชน์มากที่สุด ตรงกับจุดประสงค์ในการอ่าน คือ เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๖

กลุ่มทหารตำรวจของห้องสมุดสงขลาเห็นว่า หนังสือวิชาการมีประโยชน์มากที่สุดตรงกับจุดประสงค์ในการอ่านเพื่อความก้าวหน้าในการเรียน และเพื่อศึกษาหาความรู้ให้ทันต่อเหตุการณ์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๖ สถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. กลุ่มข้าราชการของห้องสมุดสาขาขอนแก่น และกลุ่มทหารตำรวจของห้องสมุดสาขาสงขลา เคยใช้บริการยืมหนังสือและวัสดุการอ่านมากที่สุด กลุ่มทหารตำรวจของห้องสมุดสาขาสงขลา ยังเคยใช้บริการเทปโทรทัศน์ และบริการอ่านหนังสือในห้องสมุดมากเท่าบริการยืมหนังสือและวัสดุการอ่านอีกด้วย ส่วนกลุ่มนักเขียนศิลป์ของห้องสมุดสาขาเชียงใหม่ เคยใช้บริการเทปโทรทัศน์และบริการอ่านหนังสือในห้องสมุดมากที่สุด



สำหรับบริการข่าวสารทันสมัย ผู้ตอบแบบสอบถามของห้องสมุดทั้งสี่แห่ง มีจุดประสงค์ในการใช้บริการข่าวสารทันสมัย คือ เพื่อศึกษาเพิ่มเติมมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามบริการข่าวสารทันสมัย ห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. และห้องสมุดสาขา เชียงใหม่ สนใจวิชาการสาขาภาวะแวดล้อม การเกษตร อุตสาหกรรม วิทยาศาสตร์ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมากที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามบริการข่าวสารทันสมัย ห้องสมุดสาขาขอนแก่นและสงขลา สนใจวิชาการสาขาการศึกษา การเรียนการสอนภาษาและบรรณารักษ์มากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามของห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. ห้องสมุดสาขา เชียงใหม่และสงขลา เห็นว่างานบริการข่าวสารทันสมัยมีประโยชน์มาก ส่วนห้องสมุดสาขาสงขลา มีประโยชน์ปานกลาง ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามบริการข่าวสารทันสมัยของห้องสมุดสาขา เชียงใหม่และสงขลา เห็นว่าหนังสือและบทความของบริการข่าวสารทันสมัยตรงกับความต้องการปานกลาง เนื้อหาวิชาการมีทุกสาขาวิชาเหมาะสมปานกลาง สารระสังเขปให้ย่อเรื่องตรงตามเนื้อหาปานกลาง หนังสือและวารสารมีเพียงพอปานกลาง ทั้งนี้ ในขณะที่ห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. และห้องสมุดสาขาขอนแก่นมีเนื้อหาวิชาการเหมาะสมมาก สารระสังเขปตรงตามเนื้อหาและหนังสือและวารสารมีเพียงพอกับความต้องการมาก ส่วนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามของห้องสมุดทุกแห่งเห็นว่า ระยะเวลาให้ยืมหนังสือและบทความนานเพียงพอปานกลาง และบรรณารักษ์อำนวยความสะดวกดีมาก

งานบริการสารบัญเรื่องจากวารสาร ผู้ตอบแบบสอบถามห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. มีจุดประสงค์ในการใช้บริการนี้ เพื่อการศึกษาเพิ่มเติมมากที่สุด และเห็นว่าเป็นบริการที่ดีมาก แต่ระยะเวลาให้ยืมบทความเหมาะสมปานกลาง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์หลักของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ห้องสมุดสามารถจัดบริการได้สมตามวัตถุประสงค์หลักนี้ได้อย่างไร คือ ผู้ตอบแบบสอบถามของห้องสมุดทุกแห่งส่วนใหญ่ เห็นว่าห้องสมุดมีความสำคัญและจำเป็นต่อการทำงานหรืออาชีพปานกลาง สำคัญและจำเป็นต่อการศึกษาปานกลาง ก่อให้เกิดการจรรโลงใจและการพักผ่อนปานกลาง ช่วยให้ได้รับความรู้และวัฒนธรรมของสหรัฐอเมริกา ปานกลาง และส่งเสริมให้มีนิสัยรักการอ่านและศึกษาค้นคว้าปานกลาง ยกเว้นห้องสมุดสาขา เชียงใหม่และสงขลา ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ห้องสมุดส่งเสริมให้มีนิสัยรักการอ่านและศึกษาค้นคว้ามาก และผู้ตอบแบบสอบถามของห้องสมุดสาขาสงขลาเห็นว่าห้องสมุด

มีความสำคัญและจำเป็นต่อการศึกษามาก ส่งเสริมให้เกิดการจรรโลงใจและการพักผ่อนมาก

ด้านทรัพยากรห้องสมุด ห้องสมุดทุกแห่งมีหนังสือที่ต้องการปานกลาง หนังสือมีความทันสมัยปานกลาง โสตทัศนวัสดุของห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. มีสถานที่ใช้ได้ดีปานกลาง ห้องสมุดสาขาขอนแก่นและเชียงใหม่มีเครื่องรับโทรทัศน์ใช้ได้ดีปานกลาง ห้องสมุดสาขาสงขลา เครื่องรับโทรทัศน์ใช้การได้ดีมาก

ปัญหาที่พบ ห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. มีโสตทัศนวัสดุน้อย สมาชิกต้องเข้าคิวรอคอย เสียเวลานาน บางครั้งการเรียกชื่อตามคิวสับสนเพราะผู้รอใช้บริการมีมาก วารสารฉบับล่วงเวลามีเก็บไว้บริการจำนวนน้อย หนังสือสาขาภาวะแวดล้อม การเกษตร อุตสาหกรรม วิทยาศาสตร์ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีไม่ทันสมัย และมีจำนวนน้อย

ปัญหาของห้องสมุดสาขาทั้งสามแห่ง คือ อาคารห้องสมุดทั้งสามแห่งไม่เป็นเอกเทศ การเข้าออกของเจ้าหน้าที่สำนักงานสารนิเทศระหว่างชาติแห่งสหรัฐอเมริกา โดยเฉพาะสาขาขอนแก่นและเชียงใหม่ ทำให้ผู้อ่านหนังสือเสียสมาธิ สำหรับห้องสมุดสาขาขอนแก่นสถานที่คับแคบที่นั่งสำหรับให้บริการมีจำนวนน้อย การตั้งเครื่องรับโทรทัศน์ไม่ทันจอภาพเข้าหาที่นั่ง ทำให้ผู้ใช้บริการต้องนั่งเสียงดัง เพื่อชมโทรทัศน์ จึงชมไม่สะดวก สำหรับบรรณารักษ์ของห้องสมุดสาขาทั้ง ๓ แห่ง ซึ่งมีแห่งละ ๑ คน มีความสามารถมาก แต่ไม่มีเวลานั่งประจำที่เคาน์เตอร์ เพราะต้องทำงานของสำนักงานสารนิเทศแห่งสหรัฐอเมริกาคด้วย ทำให้ผู้ใช้บริการมาแล้วไม่พบบรรณารักษ์

ในการทำบัตรสมาชิกไม่ติดรูปเข้าของบัตร ถ้าสมาชิกห้องสมุดทำบัตรสูญหาย และผู้ที่เก็บบัตรสมาชิกได้ นำมาใช้ยืมหนังสือหรือบริการอื่น ๆ ทางห้องสมุดจะไม่สามารถใช้เวลาในช่วงบริการตรวจสอบได้ว่าเป็นเจ้าของบัตรที่แท้จริงหรือไม่ และในการบริหารห้องสมุดทุกแห่งไม่เก็บเงินค่าปรับ เมื่อผู้ใช้ห้องสมุดนำหนังสือมาคืนเกินกำหนด ทำให้มีผลเสียต่องานบริการ การประชาสัมพันธ์ระเบียบและงานบริการของห้องสมุดมีน้อยเกินไป สมาชิกไม่ทราบข่าวและความเป็นไปของห้องสมุด และสมาชิกต้องการให้ห้องสมุดเปิดบริการวันอาทิตย์ เพราะเป็นวันว่างของผู้ทำงานทั่วไปแล้วปิดบริการวันธรรมดาบางวันแทน

## อภิปรายผล

จากการศึกษาและวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทราบว่างานบริการของห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. และห้องสมุดสาขา นับว่าเป็นงานบริการที่ประสบความสำเร็จโดยแท้ แม้ว่าจะมีข้อที่ควรแก้ไขบ้างก็ตาม งานบริการของห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. และห้องสมุดสาขา จัดได้ว่าเป็นบริการที่ดี เพราะมีองค์ประกอบในการดำเนินงานที่สมบูรณ์แบบในด้านต่าง ๆ ตามที่มาตรฐานห้องสมุดประชาชนระบุไว้ คือ

ห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. และห้องสมุดสำนักงานสารนิเทศระหว่างชาติแห่งสหรัฐอเมริกา ขอนแก่น เชียงใหม่ และสงขลา มีอาคารทันสมัยภายในติดตั้งเครื่องปรับอากาศ และตกแต่งงดงาม เป็นสถานที่ที่น่าเข้าไปใช้บริการ จากขนาดของพื้นที่ห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. และห้องสมุดสาขา เชียงใหม่ จัดเป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ ห้องสมุดสาขาขอนแก่น จัดเป็นห้องสมุดขนาดเล็ก และห้องสมุดสาขาสงขลา จัดเป็นห้องสมุดขนาดกลาง ห้องสมุดทุกแห่งมีวัสดุครุภัณฑ์ทันสมัย และผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า โต๊ะ เก้าอี้มีเพียงพอและให้ความสะดวกปานกลาง และพอใจชั้นวางหนังสือวารสารหนังสือพิมพ์ปานกลาง ตัวอาคารห้องสมุดทุกแห่งอยู่ในย่านชุมชนหนาแน่นไปมาสะดวก ยกเว้นห้องสมุดสาขาสงขลา ไม่มีรถเมลล์วิ่งผ่านหน้าห้องสมุด ทำให้ผู้ใช้ต้องเดินมา ระยะไกลพอสมควร ซึ่งอาจทำให้มีผู้ใช้ห้องสมุดน้อย ห้องสมุดทั้งสี่แห่งได้รับงบประมาณที่เพียงพอ ห้องสมุด เอ.ยู.เอ. มีบุคลากรที่มีคุณวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ดังนี้ มีบรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาโท สาขาบรรณารักษศาสตร์ ๒ คน และบรรณารักษ์ที่มีคุณวุฒิปริญญาตรีสาขาบรรณารักษศาสตร์อีก ๓ คน และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และมีคุณวุฒิอีก ๑๑ คน ทั้งนี้เห็นว่าห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. มีบุคลากรมากกว่าที่มาตรฐานห้องสมุดประชาชนกำหนดไว้ คือ

ห้องสมุดประชาชนขนาดใหญ่ ควรมีบรรณารักษ์ปริญญาอย่างใดอย่างหนึ่ง และอนุปริญญาบรรณารักษศาสตร์ ๑ คน มีบรรณารักษ์ผู้ช่วย คุณวุฒิ ม.๖ และ ป.ป. หรือ ป.กศ.สูง และได้วิชาชุดบรรณารักษศาสตร์ หรือวุฒิบัตร ๑ คน เสมียนคุณวุฒิ มศ.๓ (ม.๖ เดิม) พิมพ์ดีดไทย-อังกฤษ ๑ คน และภารโรงอีก ๑ คน<sup>๑</sup>

<sup>๑</sup>"มาตรฐานห้องสมุดประชาชน," ใน มาตรฐานห้องสมุดในประเทศไทย, หน้า ๑๕.

นอกจากนั้นบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถและประสบการณ์ในการดำเนินงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความคล่องแคล่วรวดเร็ว และแม้ว่าห้องสมุดสาขาจะไม่มีเจ้าหน้าที่ที่มีคุณวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ แต่ในด้านงานวิชาชีพ เช่นการจัดหมู่และบัตรรายการ การทำบริการข่าวสารทันสมัย บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. เป็นผู้จัดทำและส่งไปให้ ดังนั้น จึงทำให้การบริการของห้องสมุดสาขาสามารถจัดบริการได้ดีเช่นกัน

ในด้านจำนวนสิ่งพิมพ์ตามนโยบายของห้องสมุด ต้องสำรวจจำหน่ายสิ่งพิมพ์ออก และเพิ่มหนังสือทุกปี ทำให้สิ่งพิมพ์ของห้องสมุดทุกแห่งทันสมัยเหมาะที่จะให้บริการ จากสถิติสิ่งพิมพ์และวัสดุการอ่านเดือนพฤษภาคม ๒๕๒๒ ห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. มีหนังสือ ๒๒,๕๘๔ เล่ม มากกว่าจำนวนที่มาตรฐานห้องสมุดประชาชนกำหนดสำหรับห้องสมุดขนาดใหญ่ ซึ่งควรมีหนังสือไม่น้อยกว่า ๖,๐๐๐ เล่ม ส่วนห้องสมุดสาขามีหนังสือที่ทางสำนักงานสารนิเทศระหว่างชาติแห่งสหรัฐอเมริกาส่งให้ และหนังสือที่หมุนเวียนจากห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ.

ในการดำเนินงาน ห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. ได้รับความช่วยเหลือและประสานงานด้านต่าง ๆ จากสำนักงานสารนิเทศระหว่างชาติแห่งสหรัฐอเมริกา กรุงเทพมหานคร และห้องสมุดสาขาได้รับจากสำนักงานสารนิเทศระหว่างชาติแห่งสหรัฐอเมริกา ขอนแก่น เชียงใหม่ และสงขลา ดังนี้คือ

แผนกบริหารของสำนักงานสารนิเทศระหว่างชาติแห่งสหรัฐอเมริกา กรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่จัดสรรบุคลากร จัดทำงบประมาณ บัญชี และจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ให้ห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. และผ่านทางสำนักงานสารนิเทศระหว่างชาติแห่งสหรัฐอเมริกา ขอนแก่น เชียงใหม่ และสงขลา ให้แก่ห้องสมุดสาขา

แผนกโสตทัศนศึกษา จัดหาโสตทัศนวัสดุต่าง ๆ เช่น เทปโทรทัศน์ เทปบันทึกเสียง ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ให้แก่ห้องสมุด

แผนกจัดส่งเอกสารและสิ่งพิมพ์ จัดส่งเอกสารและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานห้องสมุด เช่น จัดส่งบริการข่าวสารทันสมัยให้แก่สมาชิก

แผนกเอกสาร สิ่งพิมพ์ และนิทรรศการ จัดพิมพ์สิ่งพิมพ์ของห้องสมุดออกเผยแพร่ตามนโยบายและความต้องการของงานห้องสมุด



แผนกวิจัย วิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานของห้องสมุด

จากความช่วยเหลือต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้ห้องสมุดสามารถดำเนินงานได้อย่างเต็มที่

ในด้านสมาชิกและการบริการ ห้องสมุดทั้ง ๔ แห่งมีกลุ่มนักเรียน นิสิต นักศึกษา เป็นกลุ่มสมาชิกที่มากที่สุด ในจำนวน ๑๑ กลุ่ม และมาใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาหาความรู้ในวิชาการต่าง ๆ และต้องการใช้หนังสือวิชาการมากที่สุด

นักเรียน นิสิต และนักศึกษา ของห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. ต้องการใช้นี้หนังสือวิชาการสาขา สังคมศาสตร์และสังคมอเมริกันมากที่สุด รองลงมาคือหนังสือสาขาภาวะแวดล้อม การเกษตร อุตสาหกรรม วิทยาศาสตร์ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

นักเรียน นิสิต และนักศึกษาของห้องสมุดสาขาขอนแก่น ต้องการใช้นี้หนังสือวิชาการสาขา ภาวะแวดล้อม การเกษตร อุตสาหกรรม วิทยาศาสตร์ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมากที่สุด

นักเรียน นิสิต และนักศึกษาของห้องสมุดสาขาเชียงใหม่ ต้องการใช้นี้หนังสือวิชาการ สาขาภาวะแวดล้อม การเกษตร อุตสาหกรรม วิทยาศาสตร์ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และสาขาสังคมศาสตร์ และสังคมอเมริกันมากที่สุด เท่ากับคิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

นักเรียน นิสิต และนักศึกษาของสมุดสาขาสงขลา ต้องการใช้นี้หนังสือวิชาการสาขา ภาวะแวดล้อม การเกษตร อุตสาหกรรม วิทยาศาสตร์ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาต้องการสาขาสังคมศาสตร์ และสังคมอเมริกัน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐

กลุ่มนักเรียน นิสิต นักศึกษาของห้องสมุดทั้งสี่แห่ง ต้องการหนังสือวิชาการสาขา สังคมศาสตร์และสังคมอเมริกัน และสาขาภาวะแวดล้อม การเกษตร อุตสาหกรรม วิทยาศาสตร์ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมากที่สุด ซึ่งหนังสือวิชาการสาขาภาวะแวดล้อม การเกษตร อุตสาหกรรม วิทยาศาสตร์ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของห้องสมุดทั้ง ๔ แห่งยังมีน้อย

สมาชิกกลุ่มที่สำคัญที่สุด ของห้องสมุดทุกแห่ง คือ กลุ่มครูอาจารย์ห้องสมุดสถาบัน สอนภาษา เอ.ยู.เอ. และห้องสมุดสาขาขอนแก่น มาใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาหาความรู้ในวิชาการ ต่าง ๆ มากที่สุด และกลุ่มครูอาจารย์ห้องสมุดสาขาเชียงใหม่และสงขลา มาใช้ห้องสมุดเพื่อ ศึกษาหาความรู้ในวิชาการต่าง ๆ และเพื่อยืมหนังสือที่สนใจไปอ่านที่บ้านมากที่สุด กลุ่มครูอาจารย์

ของห้องสมุดทุกแห่ง เห็นว่าหนังสือวิชาการมีประโยชน์มากที่สุด ยกเว้นสมาชิกกลุ่มครูอาจารย์ ห้องสมุดสาขาขอนแก่น เห็นว่าวารสารมีประโยชน์มากที่สุด และรองลงมาหนังสือวิชาการ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าใช้วารสารวิชาการ

ในการมาใช้ห้องสมุดของสมาชิกทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ของ ห้องสมุดทั้ง ๔ แห่ง ส่วนใหญ่มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาหาความรู้ให้ทันต่อเหตุการณ์มากที่สุด ยกเว้น ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพนักธุรกิจและนักวิชาชีพ มีจุดประสงค์ในการอ่านเพื่อศึกษาหาความรู้ ให้ทันต่อเหตุการณ์คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๔ ซึ่งเป็นเปอร์เซ็นต์ที่ค่อนข้างต่ำ อาจจะเป็นเพราะว่ากลุ่มนี้ มีหนังสือหรืออาจจะใช้ห้องสมุดอื่น ๆ ที่มีหนังสือที่ต้องการ เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ใน กรุงเทพฯ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสื่อมวลชนของห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. เห็นว่า วารสารมีประโยชน์มากที่สุด อาจเป็นเพราะสามารถช่วยให้ได้รับความรู้ได้ทันต่อเหตุการณ์ ใน ขณะที่กลุ่มสื่อมวลชนของห้องสมุดสาขาเชียงใหม่เห็นว่าหนังสือพิมพ์มีประโยชน์มากที่สุด อาจเป็น เพราะในต่างจังหวัดไม่มีแหล่งข่าวกลางเหมือนในกรุงเทพฯ ส่วนสื่อมวลชนในกรุงเทพฯ นั้น เป็นผู้ที่อยู่ใกล้แหล่งข่าว และมีหน้าที่จัดทำหนังสือพิมพ์เองอยู่แล้ว จึงเห็นว่าหนังสือพิมพ์ไม่มี ประโยชน์เลย

บริการต่าง ๆ ที่สมาชิกอาชีพต่าง ๆ ของห้องสมุดใช้มากที่สุด คือ บริการยืมหนังสือและ วัสดุการอ่าน และบริการอ่านหนังสือในห้องสมุด ส่วนบริการโสตทัศนวัสดุ มีสมาชิกใช้มากเป็น ช่วงระยะเวลาต่าง ๆ เช่น ตอนพักรับประทานอาหารกลางวัน และตอนหลังเลิกงาน ทำให้ ช่วงเวลานี้มีโสตทัศนวัสดุไม่พอบริการ แม้ว่าห้องสมุดจะมีบริการที่มีข้อดีมากมาย แต่อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดทั้ง ๔ แห่งก็ยังมีปัญหาที่ควรแก้ไขในด้านต่าง ๆ คือ

การบริหาร ห้องสมุดสาขาทั้ง ๓ แห่ง มีบรรณารักษ์ซึ่งไม่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ แห่งละ ๑ คน บรรณารักษ์ต้องช่วยงานของสำนักงานสารนิเทศระหว่างชาติแห่งสหรัฐอเมริกาด้วย ทำให้บรรณารักษ์ไม่สามารถนั่งประจำเคาน์เตอร์เพื่อให้บริการผู้ใช้ห้องสมุด และไม่มีเวลาจัด หนังสือ เข้าชั้นให้ถูกต้องเรียงตามเลขหมู่ได้ งานนี้ต้องให้เป็นหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ดูแลทำความสะอาดหรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ของสำนักงานสารนิเทศระหว่างชาติแห่งสหรัฐอเมริกาช่วยเหลือ

ในด้านหนังสือและสิ่งพิมพ์ ห้องสมุดมีหนังสือและสิ่งพิมพ์ เป็นภาษาอังกฤษ เป็นจำนวนมาก ภาษาไทยแทบไม่มีเลย ทำให้ขาดหนังสือและสิ่งพิมพ์ที่มี เรื่องราวเกี่ยวกับประเทศไทยในด้านต่าง ๆ จึงควรจัดหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ เรื่องราวของประเทศไทยเข้าห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะ ห้องสมุดสาขาทั้งสามแห่ง ส่วนโสตทัศนวัสดุ เทปโทรทัศน์ และเทปบันทึกเสียงมีน้อยควรเพิ่ม จำนวนโสตทัศนวัสดุ

ด้านการรับสมาชิก ห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. และห้องสมุดสาขาขอนแก่น และสงขลา ควรรับสมัครสมาชิกโดยให้ทำบัตรใหม่ทุกปี เพื่อทราบจำนวนผู้ใช้ห้องสมุดที่แน่นอน

ด้านระเบียบการยืมหนังสือ เกินกำหนด ควรออกระเบียบเก็บเงินสมาชิกที่ยืมหนังสือและวารสารเกินกำหนด สมาชิกผู้ใช้บริการข่าวสารทันสมัยทั้งของห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. และห้องสมุดสาขา ให้ความเห็นว่า ควรมีการเก็บค่าบริการเพื่อผู้ใช้จะได้ใช้หนังสือและวารสาร ได้เต็มที่ เพราะบางครั้งที่ผู้ใช้ต้องการหนังสือและบทความ ซึ่งห้องสมุดต้องถ่ายเอกสารให้จำนวนมาก ผู้ใช้บริการเกิดความเกรงใจไม่กล้าขอตามจำนวนที่ต้องการ ทำให้เสียประโยชน์ในการใช้บริการ นอกจากนี้ควรเปิดโอกาสให้สมาชิกทั่วไปมีสิทธิได้รับบริการนี้บ้าง โดยลดมาตรการในการคัดเลือกสมาชิกลงด้วย

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าห้องสมุดสำนักงานสารนิเทศระหว่างชาติแห่งสหรัฐอเมริกา ขอนแก่น จะเป็นห้องสมุดที่สามารถจัดบริการได้ดีมาก มีบรรณารักษ์ที่ดี แต่ก็ได้ปิดบริการห้องของห้องสมุด ไปเมื่อวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๒๓

#### ข้อเสนอแนะ

จากปัญหาต่าง ๆ ของห้องสมุดทั้ง ๔ แห่ง ผู้วิจัยขอเสนอแนะการแก้ปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารและผู้ให้บริการ

๑. ควรสนับสนุนให้ห้องสมุดสำนักงานสารนิเทศระหว่างชาติแห่งสหรัฐอเมริกา ขอนแก่น เชียงใหม่ และสงขลา มีอาคารห้องสมุดเป็นเอกเทศ เพื่อสะดวกต่อการให้บริการและเป็นการเตรียมขยายงานห้องสมุดซึ่งจะมีผู้ใช้บริการและทรัพยากรห้องสมุดเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

๒. ควรจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ห้องสมุดสาขาทั้งสามแห่งเพิ่มขึ้น ควรรับเจ้าหน้าที่ที่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์มาประจำงานห้องสมุด โดยไม่ต้องทำงานด้านอื่น ๆ ของสำนักงานสารนิเทศระหว่างชาติแห่งสหรัฐอเมริกา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

๓. ห้องสมุดสาขาควรจัดให้มีบริการสารบัญเรื่องจากวารสาร

๔. ควรจัดทำบัตรสมาชิกโดยตีครูปสมาชิกที่บัตรด้วย

๕. ควรจัดหาหนังสือวิชาการ โดยเฉพาะสาขาภาวะแวดล้อม การเกษตร อุตสาหกรรม วิทยาศาสตร์ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเพิ่มจำนวนมากขึ้น

๖. สำหรับงานบริการของห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. ซึ่งห้องสมุดมีขนาดใหญ่พอควร ควรจัดแยกบริการแต่ละประเภทเป็นส่วน เช่น เป็นห้องอ่านหนังสือทั่วไป ห้องอ้างอิง ห้องโสตทัศนวัสดุ ห้องวารสาร ห้องอ่านหนังสือสำหรับเด็ก เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการโสตทัศนวัสดุที่มีอยู่ในปัจจุบัน มักทำความรบกวนแก่ผู้อ่านอื่น ๆ และการจัดแบ่งเป็นห้องต่าง ๆ เป็นการเตรียมเนื้อที่สำหรับรับจำนวนทรัพยากรและผู้ใช้ห้องสมุดที่จะมีเพิ่มขึ้นให้เพียงพอ

๗. บริการของห้องสมุดทั้งสี่แห่งในฐานะที่เป็นห้องสมุดประชาชน และมีหนังสืออ่านง่าย ๆ สำหรับเด็กมาก ควรจัดห้องบริการสำหรับเด็ก และรับสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่า ๑๔ ปีลงไปด้วย เพราะแต่เดิม เด็ก ๆ สามารถมาใช้บริการห้องสมุดได้ แต่ไม่มีสิทธิยืมหนังสือออก

๘. ควรเปิดโอกาสให้สมาชิกห้องสมุดมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการเลือกหนังสือเข้าห้องสมุด เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้โดยตรง

๙. ควรจัดให้มีหนังสือภาษาไทย และวารสารภาษาไทยเพิ่มมากกว่าที่มีอยู่ โดยเฉพาะในต่างจังหวัด

๑๐. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์งานบริการของห้องสมุดให้เป็นที่รู้จักกันกว้างขวางกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อประชาชนทั่วไปและสมาชิกจะได้รับทราบบริการและกิจกรรมของห้องสมุดได้รวดเร็วและมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

๑๑. ควรแจ้งระเบียบการใช้ห้องสมุดแก่สมาชิกทุกคนที่สมัครเข้าเป็นสมาชิกใหม่ และควรติดป้ายระเบียบการใช้ห้องสมุดภายในอาคารให้เห็นชัด เพื่อสะดวกต่อการบริการและการรับบริการของสมาชิก

๑๒. ห้องสมุดสาขาขอนแก่น ควรเปิดทำงานบริการอีก เพราะเป็นห้องสมุดที่ตีมาก



### ข้อเสนอแนะต่อผู้ใช้บริการ

๑. สมาชิกและผู้ให้บริการควรศึกษาระเบียบการใช้ห้องสมุดและปฏิบัติตาม เพื่อช่วยให้การรับบริการเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
  ๒. สมาชิกและผู้ให้บริการของห้องสมุดทุกแห่งควรมาใช้บริการของห้องสมุดเพิ่มมากกว่าที่เป็นอยู่
  ๓. สมาชิกและผู้ใช้ห้องสมุดควรแจ้งข้อข้องใจ ตลอดจนปัญหาต่าง ๆ ให้บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ได้รับทราบ เพื่อทางห้องสมุดจะได้หาทางแก้ไขเรื่องราวต่าง ๆ ให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้
- จากการอภิปรายผลเห็นได้ว่า ห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. และห้องสมุดสาขาเป็นห้องสมุดที่สามารถจัดบริการได้ดีกว่าห้องสมุดประชาชนเพราะ ห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. และห้องสมุดสาขา มีความพร้อมในการจัดบริการ การบริหาร มีการวางแผนงาน มีคณะกรรมการที่ปรึกษา มีการเขียนโครงการ มีอาคารสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์ที่ทันสมัยและเพียงพอ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะของห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. มีคุณวุฒิ มีประสบการณ์ในการทำงานและมีจำนวนเพียงพอ งบประมาณในการจัดหาหนังสือสิ่งพิมพ์และวัสดุการอ่านมีมาก ซึ่งทำให้บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีความสะดวกและไม่มีปัญหาในเรื่องงบประมาณในการสั่งซื้อหนังสือ การติดต่อและจัดส่งหนังสือ สิ่งพิมพ์ ให้ผู้ใช้บริการเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่แผนกจัดส่งเอกสารและสิ่งพิมพ์ของสำนักงานสารนิเทศระหว่างชาติแห่งสหรัฐอเมริกา จึงทำให้งานของห้องสมุดดำเนินไปได้ด้วยดี ในขณะที่ห้องสมุดประชาชนของประเทศไทยขาดในหลาย ๆ สิ่งดังกล่าวมานี้ เช่น ขาดงบประมาณ ขาดบุคลากรที่มีคุณวุฒิ และประสบการณ์ มีอาคารสถานที่อีกหลายแห่งที่ไม่ทันสมัย ไม่ได้จัดสร้างเพื่อใช้เป็นห้องสมุด ทำให้การดำเนินงานห้องสมุดประชาชนของไทยเรายังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ดังนั้นจากการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ให้ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารและผู้ให้บริการของห้องสมุดประชาชนของไทยไว้ดังนี้

### ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารและผู้ให้บริการห้องสมุดประชาชนของไทย

๑. ด้านบุคลากร ควรจัดหาบรรณารักษ์ที่มีคุณวุฒิ มีประสิทธิภาพ และประสบการณ์ในการดำเนินงานห้องสมุด เพื่อจะเร่งพัฒนาการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนของไทยให้ทัดเทียมห้องสมุดที่บริหารงานโดยองค์การต่างประเทศ

๒. ในการจัดบริการ จากการวิจัยงานบริการของห้องสมุด เอ.ยู.เอ. และห้องสมุดสาขา พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดต้องการมาใช้ห้องสมุดเพื่อยืมหนังสือและวัสดุการอ่านมากที่สุด ดังนั้นจึงสมควรที่ห้องสมุดประชาชนของไทยควรจัดให้มีบริการยืมหนังสือและวัสดุการอ่านให้ครบทุกแห่ง

๓. ในด้านหนังสือและวัสดุการอ่าน ผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. และห้องสมุดสาขา ต้องการใช้นิตยสารภาษาไทยมาก แต่นโยบายในการดำเนินงานของสำนักงานสารนิเทศระหว่างชาติแห่งสหรัฐอเมริกาในเรื่องห้องสมุดมีนโยบายจัดหาหนังสือเฉพาะที่เป็นภาษาอังกฤษ และเป็นเรื่องราวเกี่ยวกับสหรัฐอเมริกาและชาวอเมริกัน ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของห้องสมุดประชาชนของไทย และหอสมุดแห่งชาติของไทย ที่จะจัดหาหนังสือภาษาไทยและหนังสือที่เกี่ยวกับเรื่องราวของไทย เพื่อให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เพียงพอ

ควรจัดหาวัสดุทัศนวัสดุ ได้แก่ เทปโทรทัศน์ เทปบันทึกเสียง ไมโครฟิล์ม และไมโครฟิช มาจัดบริการแก่ประชาชน เพราะจากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดนิยมใช้วัสดุทัศนวัสดุด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะเทปโทรทัศน์สามารถดึงดูดผู้ใช้ห้องสมุดได้มาก

๔. ควรจัดบริการข่าวสารทันสมัย และบริการสารนิเทศเรื่องจากวารสารซึ่งผู้ใช้บริการเหล่านี้ของห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. และห้องสมุดสาขา นิยมใช้บริการทั้ง ๒ นี้ เพื่อศึกษาเพิ่มเติมมากที่สุด ซึ่งตรงตามวัตถุประสงค์ของห้องสมุดในด้านที่ส่งเสริมทางการศึกษา

๕. ควรจัดงบประมาณให้เพียงพอ โดยผู้บริหารพึงจัดหางบประมาณเพื่อนำมาปรับปรุงบริการต่าง ๆ ซึ่งเป็นเรื่องที่รัฐพึงจัดบริการประชาชน

๖. ควรมีการวางแผนงานเพื่อให้รับกับการดำเนินงานโดยมีหน่วยงานต่าง ๆ รับผิดชอบงานแบ่งเบาภาระในบางเรื่อง เพื่อให้ห้องสมุดประชาชนสามารถดำเนินงานไปได้ด้วยดี เหมือนดังที่แผนกต่าง ๆ ของสำนักงานสารนิเทศระหว่างชาติแห่งสหรัฐอเมริกา เช่น แผนกบริหาร แผนกวัสดุทัศนศึกษา แผนกจัดส่งเอกสารและสิ่งพิมพ์และแผนกเอกสารสิ่งพิมพ์และนิทรรศการ มีส่วนช่วยงานบริการของห้องสมุดสถาบันสอนภาษา เอ.ยู.เอ. และห้องสมุดสาขา

๗. ปรับปรุงและอบรมบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ให้มีความรู้ความสามารถ และมีความคล่องตัวในการดำเนินงานและให้บริการอยู่เสมอ

๘. เห็นความสำคัญของงานห้องสมุดในด้านที่จะช่วยพัฒนาคนและการทำงานของประชาชน โดยแท้จริง เพื่อจัดสรรงบประมาณมาสนับสนุนบำรุงกิจการห้องสมุดอย่างพอเพียงแก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

สมาชิกและผู้ใช้บริการของห้องสมุดทุกแห่ง ควรตั้งใจมาใช้ห้องสมุดโดยแท้จริง ไม่ใช่ห้องสมุดเป็นที่พักนอน เป็นที่หลับพักผ่อน หรือเป็นที่คุยกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรวิจัยการดำเนินงานบริการของห้องสมุดที่สังกัดองค์กรต่างประเทศอื่น ๆ เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกัน เพื่อเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียของห้องสมุดแต่ละแห่ง อันจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงห้องสมุดต่อไป

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย