

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนสังกัด กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานในปัจจุบันด้านการบริหารจัดการของห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครและศึกษาปัญหา อุปสรรค รวมทั้งเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานในปัจจุบันด้านการบริหารจัดการของห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครกับมาตรฐานห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2550 ตลอดจนศึกษาแนวทางการพัฒนาห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ หัวหน้างานห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 27 คน จากห้องสมุดจำนวน 27 แห่ง ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร และผู้เชี่ยวชาญสาขา บรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์จำนวน 6 คน รวมทั้งผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบบันทึกข้อมูล มีลักษณะเป็น แบบเดิมข้อความ/ตัวเลข และแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่และค่าร้อยละ ประกอบการพรรณนาเนื้อหา

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนสังกัด กรุงเทพมหานคร สรุปผลการวิจัยแยกได้ ดังนี้

1. สภาพการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยข้อมูล ด้านอาคารสถานที่ บุคลากร อุปกรณ์และครุภัณฑ์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ การบริการและการจัดกิจกรรมห้องสมุด ดังนี้

- 1.1 สภาพการดำเนินงานในภาพรวมของห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่ตั้ง/อาคารสถานที่ พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในบริเวณเขตศูนย์กลางชุมชนที่มีการคมนาคมสะดวก สภาพอาคารเป็นเอกเทศ คือ เป็นอาคารที่ให้บริการห้องสมุดโดยเฉพาะ มีพื้นที่ปฏิบัติงานด้านเทคนิคส่วนใหญ่ ต่ำกว่า 50 ตารางเมตร และพื้นที่ให้บริการส่วนใหญ่ 401 – 600 ตารางเมตร ซึ่งจัดแยกเป็นสัดส่วนออกจาก กันชัดเจน

ด้านบุคลากร พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในห้องสมุดเป็นข้าราชการประจำในตำแหน่งบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 1 คน และมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยตำแหน่ง นักการภารโรงและอาสาสมัครช่วยงานห้องสมุด

ด้านอุปกรณ์และครุภัณฑ์ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่มีโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือสภาพที่แข็งแรงพร้อมใช้งานมีความทันสมัย มีตู้หรือชั้นหนังสือ วารสาร นิตยสาร แข็งแรงเหมาะสมกับการใช้งาน ทุกแห่งมีเคาน์เตอร์สำหรับบริการยืม-คืน ซึ่งรวมกับเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ส่วนใหญ่มีบอร์ดสำหรับจัดนิทรรศการที่เพียงพอต่อการนำไปใช้งาน มีเครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวิทยุ/เทป เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับปฏิบัติงานและให้บริการในสัดส่วนที่น้อย และมีเครื่องพิมพ์สำหรับใช้ปฏิบัติงาน และนอกจากนี้ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีเครื่องเล่น ดีวีดี เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องฉายแผ่นใส เครื่องฉายทึบแสง เครื่องฉายจากคอมพิวเตอร์ (LCD Projector) จอรับภาพ เครื่องสแกนสำหรับปฏิบัติงานและบริการ เครื่องพิมพ์สำหรับให้บริการ รวมทั้งเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับปฏิบัติงานหรือให้บริการ ส่วนใหญ่มีเครื่องซ่อมหนังสือและอุปกรณ์การซ่อมหนังสือซึ่งประกอบด้วย เข็ม สว่าน ค้อน มีดใช้สำหรับเก็บเอกสารและวัสดุสำนักงานอย่างเพียงพอ มีรถเข็นหนังสือที่ใช้ใช้งานได้ และห้องสมุดส่วนใหญ่มีเครื่องปรับอากาศ

ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีหนังสือที่ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอและสภาพดี เป็นหนังสือใหม่ ซึ่งมีให้บริการทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในสัดส่วนที่น้อย มีเนื้อหาที่ทันสมัย และอยู่ในประเภทความรู้ทั่วไป วิชาการ และหนังสือสำหรับเด็ก สำหรับวารสารส่วนใหญ่เป็นวารสารทั่วไปและนิตยสาร และมีหนังสือพิมพ์ให้บริการทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษให้บริการ

ด้านสื่อโสตทัศน์ พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีสื่อโสตทัศน์ให้บริการ เช่น เทปเสียง เทปวีดิทัศน์ แผ่นที่ และลูกโลก เป็นต้น

ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ไม่มีฐานข้อมูล แต่มีให้บริการในส่วนของ ซีดีรอม วีซีดี และดีวีดี

ด้านการบริการและการจัดกิจกรรมห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครเปิดให้บริการในวันอังคาร – อาทิตย์ เวลา 09.00 – 17.00 น. และหยุดให้บริการวันจันทร์และวันนักขัตฤกษ์ ผู้ใช้บริการเป็นประชาชนทั่วไป นักเรียน นักศึกษา ใช้บริการห้องสมุดเฉลี่ยวันละ 101 – 200 คนต่อวัน ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้งานห้องสมุดในการรับสมัครสมาชิก การยืม-คืน และการสืบค้นรายการทรัพยากร

สารสนเทศในห้องสมุด ในด้านการบริการ พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการจัดบริการต่างๆ เช่น บริการยืม – คืน บริการอินเทอร์เน็ต บริการข่าวสาร บริการข้อมูลท้องถิ่น บริการตอบคำถามและช่วยกันค้นคว้า บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด และในด้านการจัดกิจกรรม ห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมให้ประชาชนได้เข้าร่วมกิจกรรม เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน การประกวดวาดรูป ระบายสี เล่านิทาน กิจกรรมพัฒนาอาชีพ กิจกรรมเข้าค่าย กิจกรรมนิทรรศการส่งเสริมการเรียนรู้ โดยภาพรวมมีผู้ใช้ให้ความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมเป็นอย่างดี ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ พบว่า ใช้ระบบ E-lib และ PLS

1.2 สภาพการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักงานวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว

ด้านสถานที่ตั้ง / อาคารสถานที่ พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักงานวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในบริเวณเขตศูนย์กลางชุมชนที่การคมนาคมสะดวก สภาพอาคารเป็นเอกเทศ คือเป็นอาคารที่ให้บริการห้องสมุดโดยเฉพาะ มีการปรับภาพลักษณ์อาคารห้องสมุดใหม่ มีพื้นที่ปฏิบัติงานด้านเทคนิคส่วนใหญ่ 51 - 100 ตารางเมตร และพื้นที่ให้บริการส่วนใหญ่ 500 ตารางเมตรขึ้นไป ซึ่งจัดแยกเป็นสัดส่วนออกจากกันชัดเจน

ด้านบุคลากร พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักงานวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มีบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในห้องสมุดเป็นข้าราชการประจำในตำแหน่งบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 1 คน และมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยตำแหน่ง อาสาสมัครช่วยงานห้องสมุด

ด้านอุปกรณ์และครุภัณฑ์ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่มีโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งอ่าน หนังสือสภาพที่แข็งแรงพร้อมใช้งานมีความทันสมัย สภาพใหม่ มีตู้หรือชั้นหนังสือ วารสาร นิตยสารแข็งแรงเหมาะสมกับการใช้งาน ทุกแห่งมีเคาน์เตอร์สำหรับบริการยืม – คืน ซึ่งรวมกับเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ส่วนใหญ่มีบอร์ดสำหรับจัดนิทรรศการที่เพียงพอต่อการนำไปใช้งาน มีเครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวิทยุ/เทป เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับปฏิบัติงานและให้บริการในปริมาณที่เพียงพอ มีเครื่องเล่นดีวีดี มีเครื่องสแกนสำหรับปฏิบัติงาน มีเครื่องพิมพ์สำหรับใช้ปฏิบัติงาน และมีเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับปฏิบัติงาน นอกจากนี้ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องฉายแผ่นใส เครื่องฉายทึบแสง เครื่องฉายจากคอมพิวเตอร์ (LCD Projector) จอรับภาพ เครื่องสแกนสำหรับบริการ เครื่องพิมพ์สำหรับให้บริการ รวมทั้งเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับให้บริการ ส่วนใหญ่มีเครื่องซ่อมหนังสือและอุปกรณ์การซ่อมหนังสือซึ่งประกอบด้วย เข็ม สว่าน ค้อน มีดใช้สำหรับเก็บเอกสารและวัสดุสำนักงานอย่างเพียงพอ มีรถเข็นหนังสือที่ใช้งานได้ และห้องสมุดส่วนใหญ่มีเครื่องปรับอากาศ

ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักงานวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มีหนังสือที่ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอและสภาพดี เป็นหนังสือใหม่ ซึ่งมีให้บริการทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในสัดส่วนที่เพียงพอ มีเนื้อหาที่ทันสมัย และอยู่ในประเภทความรู้ทั่วไป วิชาการ นวนิยายและหนังสือสำหรับเด็ก สำหรับวารสารส่วนใหญ่เป็นวารสารทั่วไปและนิตยสาร และมีหนังสือพิมพ์ให้บริการทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

ด้านสื่อโสตทัศน พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักงานวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มีสื่อโสตทัศนให้บริการในสัดส่วนที่น้อย เช่น เทปเสียง เทปวีดิทัศน์ แผ่นที่ และลูกโลก เป็นต้น

ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักงานวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ไม่มีฐานข้อมูล แต่มีให้บริการในส่วนของ ซีดีรอม วีซีดี และดีวีดี

ด้านการบริการและการจัดกิจกรรมห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักงานวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว เปิดให้บริการประชาชนในวันอังคาร – เสาร์ เวลา 08.30 – 20.00 น. และวันอาทิตย์ เวลา 09.00 – 17.00 น. และหยุดให้บริการในวันจันทร์ และวันนักขัตฤกษ์ ผู้ใช้บริการเป็นประชาชนทั่วไป นักเรียน นักศึกษา ใช้บริการห้องสมุดเฉลี่ยวันละ 201 คนขึ้นไป ต่อวัน ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในงานห้องสมุดในการรับสมัครสมาชิก การยืม-คืน และการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ในด้านการบริการ พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการจัดบริการต่าง ๆ เช่น บริการยืม-คืน บริการอินเทอร์เน็ต บริการข่าวสาร บริการข้อมูลท้องถิ่น บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด และในด้านการจัดกิจกรรมห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมให้ประชาชนได้เข้าร่วมกิจกรรม เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน การประกวดวาดรูป ระบายสี เล่านิทาน กิจกรรมพัฒนาอาชีพ กิจกรรมเข้าค่าย กิจกรรมนิทรรศการส่งเสริมการเรียนรู้ โดยภาพรวมมีผู้ใช้ให้ความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมเป็นอย่างดี ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ พบว่า ใช้ระบบ E-lib

1.3 สภาพการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักงานเขต

ด้านสถานที่ตั้ง/อาคารสถานที่ พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักงานเขต ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในบริเวณเขตศูนย์กลางชุมชนที่การคมนาคมสะดวก สภาพอาคารเป็นเอกเทศ คือเป็นอาคารที่ให้บริการห้องสมุดโดยเฉพาะ มีพื้นที่ปฏิบัติงานด้านเทคนิคส่วนใหญ่ ต่ำกว่า 50 ตารางเมตร และพื้นที่ให้บริการส่วนใหญ่ 401 – 600 ตารางเมตร ซึ่งจัดแยกเป็นสัดส่วนออกจากพื้นที่ปฏิบัติงานเทคนิคชัดเจน

ด้านบุคลากร พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักงานเขต ส่วนใหญ่มีบุคลากรที่ได้รับการมอบหมายให้ปฏิบัติงานในห้องสมุดเป็นข้าราชการประจำในตำแหน่งบรรณารักษ์หรือ

เจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 1 คน และมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย ตำแหน่ง นักการภารโรง

ด้านอุปกรณ์และครุภัณฑ์ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่มีโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งอ่าน หนังสือสภาพที่แข็งแรงพร้อมใช้งาน มีตู้หรือชั้นหนังสือ วารสาร นิตยสารแข็งแรงเหมาะสมกับการใช้งาน บางแห่งมีสภาพเก่า ทุกแห่งมีเคาน์เตอร์สำหรับบริการยืม – คืน ซึ่งรวมกับเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ส่วนใหญ่มีบอร์ดสำหรับจัดนิทรรศการที่เพียงพอต่อการนำไปใช้งาน มีเครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวิทยุ / เทป เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์สำหรับปฏิบัติงานและให้บริการในสัดส่วนที่น้อย และนอกจากนี้ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีเครื่องเล่นวีซีดี เครื่องเล่นดีวีดี เครื่องฉายแผ่นใส เครื่องฉายที่บแสง เครื่องฉายจากคอมพิวเตอร์ (LCD Projector) จอรับภาพ เครื่องสแกนสำหรับปฏิบัติงานและบริการ รวมทั้งเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับปฏิบัติงานหรือให้บริการ ส่วนใหญ่มีเครื่องซ่อมหนังสือและอุปกรณ์การซ่อมหนังสือ ซึ่งประกอบด้วย เข็ม สว่าน ค้อน มีดใช้สำหรับเก็บเอกสารและวัสดุสำนักงานอย่างเพียงพอ มีรถเข็นหนังสือที่ใช้งานได้ และห้องสมุดส่วนใหญ่มีเครื่องปรับอากาศแต่มีสภาพค่อนข้างเก่าและเสีย เนื่องจากมีอายุใช้งานนาน

ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักงานเขต ส่วนใหญ่มีหนังสือที่ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอสภาพใช้งานได้ มีหนังสือใหม่น้อย และมีให้บริการทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศในสัดส่วนที่น้อย มีเนื้อหาไม่ทันสมัย ส่วนใหญ่อยู่ในประเภทความรู้ทั่วไป วิชาการ และหนังสือสำหรับเด็ก สำหรับวารสารส่วนใหญ่เป็นวารสารทั่วไปและนิตยสาร และมีหนังสือพิมพ์ให้บริการทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

ด้านสื่อโสตทัศน พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักงานเขต ส่วนใหญ่มีสื่อโสตทัศนให้บริการ เช่น เทปเสียง เทปวีดิทัศน์ แผ่นที่ และลูกโลก เป็นต้น

ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักงานเขต ส่วนใหญ่ไม่มีฐานข้อมูล แต่มีให้บริการในส่วนของ ซีดีรอม วีซีดี และดีวีดี

ด้านการบริการและการจัดกิจกรรมห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักงานเขตเปิดให้บริการประชาชนในวันอังคาร – อาทิตย์ เวลา 09.00 – 17.00 น. และหยุดให้บริการวันจันทร์ และวันนักขัตฤกษ์ ผู้ใช้บริการเป็นประชาชนทั่วไป นักเรียน นักศึกษา ใช้บริการห้องสมุดเฉลี่ยวันละ 101 – 200 คนต่อวัน ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้งานห้องสมุด ในด้านการบริการ พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการจัดบริการต่าง ๆ เช่น บริการยืม – คืน บริการข่าวสาร บริการข้อมูลท้องถิ่น บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด และในด้านการจัดกิจกรรมห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมให้ประชาชน

ได้เข้าร่วมกิจกรรม เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน การประกวดวาดรูป ระบายสี เล่นิทาน กิจกรรมนิทรรศการส่งเสริมการเรียนรู้ โดยภาพรวมมีผู้ใช้ให้ความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมเป็นอย่างดี ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ พบว่า ใช้ระบบ PLS

2. สภาพการดำเนินงานในปัจจุบันด้านการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชน
สังกัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่

2.1 นโยบายและแผน พบว่า ในภาพรวมการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน
สังกัดกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดนโยบายและแผนงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน
และมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ของห้องสมุดสอดคล้องกับปรัชญา พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของ
ห้องสมุด มีการดำเนินการตามนโยบายและแผนงาน ในด้านของคณะกรรมการบริหารงาน
ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ห้องสมุดไม่มีคณะกรรมการบริหารห้องสมุด

2.2 การบริหารงบประมาณ พบว่า ในภาพรวมการดำเนินงานของห้องสมุด
ประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ได้รับงบประมาณจากหน่วยงานเจ้าสังกัด ประมาณ
300,000 บาทต่อปี ห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่ไม่มีการหางบประมาณ / รายได้อื่นนอกเหนือจาก
งบประมาณที่ได้รับจัดสรร ไม่มีการจ้างงานบุคคลจากภายนอกเข้ามาทำงานห้องสมุด ยกเว้น
ห้องสมุดที่สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว ที่มีการจ้างเหมารักษาความปลอดภัย
และจ้างเหมารักษาทำความสะอาด และห้องสมุดไม่มีระบบการตรวจสอบภายในแต่จะเป็นการ
รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบทุกเดือน

2.3 การบริหารทรัพยากรบุคคล พบว่า ในภาพรวมการดำเนินงานห้องสมุด
ประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีนโยบายและแผนในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
และสม่ำเสมอ มีการรับสมัครบุคลากร การบรรจุแต่งตั้งตามระเบียบของกรุงเทพมหานคร และมี
การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และมีสวัสดิการให้ตามระเบียบของกรุงเทพมหานคร
เช่น ทุนศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น

2.4 อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า ในภาพรวมการดำเนินงานห้องสมุด
ประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีการจัดพื้นที่ปฏิบัติงานเทคนิคและให้บริการจัดแยก
ออกจากกันเป็นสัดส่วน มีมุมกิจกรรมสำหรับเด็ก มุมบริการเครื่องดืม ทั้งนี้ห้องสมุดบางแห่งมี
แผนในการพัฒนาปรับปรุงอาคารห้องสมุดหรือสร้างห้องสมุดใหม่เพื่อให้สามารถตอบสนองความ
ต้องการของผู้ใช้บริการได้และจัดให้มีบรรยากาศร่มรื่น สดชื่น เชิญชวนให้เข้าใช้บริการ

2.5 การประกันคุณภาพ พบว่า ในภาพรวมการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนสังกัด
กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ไม่มีการจัดทำประกันคุณภาพที่เป็นรูปธรรมชัดเจน ห้องสมุดบาง

แห่งใช้มาตรฐานของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นแผนการดำเนินงานของห้องสมุด 4 ปี โดยสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล เพื่อเป็นการประเมินผลในตัวชี้วัดระดับคุณภาพต่าง ๆ

2.6 ความร่วมมือกับองค์กรภายนอก/ชุมชน พบว่า ในภาพรวมการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ห้องสมุดมีความร่วมมือกับชุมชนในเขตรอบ ๆ ห้องสมุดและโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร ในการขอความร่วมมือจัดกิจกรรมต่าง ๆ

2.7 กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้และบริการสารสนเทศ พบว่า ในภาพรวมการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมที่เป็นกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ของเยาวชนและประชาชนทั่วไปอย่างต่อเนื่อง เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ครอบครัวยุคการอ่าน การประกวดวาดภาพระบายสี และมีการจัดบริการไว้สำหรับกลุ่มพิเศษ เช่น เด็ก วัยรุ่น คนสูงอายุ และคนพิการ

2.8 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ในภาพรวมการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีการกำหนดนโยบายในการจัดหาด้วยวิธีการจัดซื้อ การรับบริจาค มีการประเมินการใช้และการคัดออกอย่างชัดเจน มีการคัดเลือกหนังสือและสื่ออื่น ๆ เข้าห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดเน้นทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นความรู้ทั่วไปสำหรับผู้ให้บริการทุกกลุ่ม

2.9 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ในภาพรวมการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่กำลังมีโครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาเว็บไซต์ ฐานข้อมูล เพื่อให้ประชาชนสามารถสืบค้นสารสนเทศที่ต้องการได้จากทุกที่ และสามารถที่จะยืม – คืน หนังสือ สื่อสารสนเทศได้ที่ทุกห้องสมุดที่ใกล้โดยใช้บัตรสมาชิกเพียงบัตรเดียว โดยมีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นผู้ดูแลด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุด

2.10 การส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน พบว่า ในภาพรวมการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ห้องสมุดทุกแห่งมุ่งส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของชุมชนให้ประชาชนในชุมชนได้พัฒนาตนเอง ได้แก่ กิจกรรมฝึกอาชีพ กิจกรรมอบรมความรู้พื้นฐานด้านไอที ภาษาดังประเทศ และการจัดบริการที่เป็นเชิงรุกเข้าไปให้บริการภายในชุมชน

2.11 การประชาสัมพันธ์ พบว่า ในภาพรวมการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบของแผ่นพับ ดิจิทัลประกาศ และการบอกต่อของสมาชิก มีการดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ตามลำดับอย่างสม่ำเสมอและมีการ

ประเมินผลการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ทุกครั้ง ได้แก่ การสังเกต แจกแบบสอบถาม สถิติ การสมัครสมาชิก

2.12 การจัดทำและการใช้ข้อมูลสถิติ พบว่า ในภาพรวมการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร มีการจัดทำสถิติในด้านจำนวนสมาชิก การบริการ จำนวนหนังสือ การเงินและบัญชี บุคลากร มีการนำสถิติดังกล่าวมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาปรับปรุงงาน

2.13 การจัดการความรู้ พบว่า ในภาพรวมการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร มีการจัดการความรู้ที่ได้จากการ ประชุม อบรม สัมมนา คู่มือ มาเผยแพร่ให้ผู้ร่วมงานทราบ ได้แก่ การจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน จัดทำเป็นรายงาน

3. ปัญหาและอุปสรรคด้านการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร

3.1 ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ พบว่า ห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่ได้รับงบประมาณน้อยไม่เพียงพอทำให้ไม่สามารถดำเนินงานได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด ทำให้ไม่สามารถจัดหาวัสดุ นิตยสาร ที่หลากหลายไว้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง รวมทั้งห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีการหางบประมาณ หรือรายได้อื่นนอกเหนือจากงบประมาณที่เจ้าสังกัดจัดสรรให้

3.2 ปัญหาด้านความร่วมมือกับองค์กรภายนอก / ชุมชน พบว่า ห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่มีปัญหาในด้านความร่วมมือกับองค์กรภายนอกที่นอกเหนือจากห้องสมุดประชาชนสังกัดเดียวกัน ทำให้การสร้างความร่วมมือกับองค์กรภายนอกไม่กว้างขวาง อาจเนื่องจากไม่มีการสร้างเครือข่ายที่หลากหลาย การติดต่อประสานที่ต่อเนื่อง การทำงานเชิงรุกตลอดจนความกระตือรือร้นในการขอความร่วมมือกับองค์กรต่าง ๆ ตลอดจนเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในการให้ความสนับสนุน ห้องสมุดในด้านต่าง ๆ

3.3 ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีเครื่องมือที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ที่มีความหลากหลาย เช่น แผ่นพับ คู่มือการใช้ห้องสมุด ป้ายผ้า ป้ายประกาศ การกระจายเสียงตามสายของหมู่บ้าน สถานีวิทยุกระจายเสียง เป็นต้น บางแห่งประชาสัมพันธ์โดยการบอกต่อของสมาชิกเท่านั้น หรือติดประกาศที่หน้าห้องสมุดทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ค่อยทราบการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดอย่างทั่วถึง

3.4 ปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล พบว่า ห้องสมุดหลายแห่งขาดบุคลากรที่เป็นข้าราชการประจำในตำแหน่งบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ บุคลากรไม่เพียงพอทำให้การดำเนินงานและบริหารงานห้องสมุดเกิดความล่าช้า ทำให้ประชาชนไม่ได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง ปัจจุบันห้องสมุดหลายแห่งรับอาสาสมัครซึ่ง

เป็นประชาชนในท้องถิ่นเข้ามาช่วยงานห้องสมุดซึ่งผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดอาจไม่ได้สำเร็จการศึกษาในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ทำให้ขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดการในห้องสมุด โดยเฉพาะการดำเนินงานทางด้านบริหาร ด้านเทคนิคและการให้บริการ

3.5 ปัญหาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ห้องสมุดหลายแห่งไม่มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาให้บริการประชาชน ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการ หรือฐานข้อมูลในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ยังไม่มีการปรับปรุงการทำงานทำให้ห้องสมุดหลายแห่งทำงานโดยใช้ระบบมือในการยืม - คืนและบริการสืบค้นทำให้การบริการล่าช้า

3.6 ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดบางแห่งยังมีสภาพเก่ามีความล้าหลัง ไม่ทันสมัย โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการทำให้ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวก บางแห่งมีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงเครื่องเดียวหรือไม่มี ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร

3.7 ปัญหาด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า ห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับการปรับปรุงเป็นห้องสมุดประชาชนมิติใหม่มีสถานที่ที่ค่อนข้างคับแคบ ทำให้ไม่สามารถใช้พื้นที่ในการให้บริการ จัดกิจกรรมต่าง ๆ ได้เหมาะสมและเพียงพอไม่สะดวกแก่ผู้มาใช้บริการเนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ทำให้พื้นที่ในห้องสมุดไม่เหมาะสมกับสภาพการดำเนินในยุคปัจจุบัน

3.8 ปัญหาด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ชุมชน พบว่า ห้องสมุดจำนวนไม่น้อยที่มีปัญหาด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ชุมชน เนื่องจากไม่มีงบประมาณในการจัดกิจกรรมประชาชนในท้องถิ่นให้ความสนใจน้อย

3.9 ปัญหาด้านการประกันคุณภาพ พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีการจัดทำประกันคุณภาพที่เป็นรูปธรรมชัดเจน

3.10 ปัญหาด้านนโยบายและแผนงาน พบว่า บางแห่งไม่ได้ให้ความสำคัญในการกำหนดนโยบายและแผนงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

3.11 ปัญหาด้านกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ พบว่า ห้องสมุดบางแห่งยังประสบปัญหาการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านเนื่องจากเป็นห้องสมุดที่มีขนาดเล็ก สถานที่คับแคบ ทำให้ต้องออกไปจัดกิจกรรมนอกสถานที่และต้องเสียค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมากและผู้เข้าร่วมกิจกรรมน้อย

3.12 คณะกรรมการบริหารงานห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีคณะกรรมการบริหารงานห้องสมุด

3.13 ปัญหาด้านการจัดการความรู้ พบว่า ห้องสมุดบางแห่งไม่มีการจัดการความรู้ที่ได้มา ไม่มีการเผยแพร่ รายงาน หรือทำเป็นคู่มือ ทำให้ผู้ร่วมงานไม่ทราบ

3.14 ปัญหาด้านการจัดทำและการใช้ข้อมูลสถิติ พบว่า ห้องสมุดประชาชนทุกแห่งไม่มีปัญหาในด้านการจัดทำและการใช้ข้อมูลสถิติเพื่อการบริหารเพราะห้องสมุดมีการจัดทำข้อมูลสถิติอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถจัดสารสนเทศ และบริการได้ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย

4. เปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานในปัจจุบันด้านการบริหารจัดการของห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครกับมาตรฐานห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2550 ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในด้านต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

4.1 ด้านนโยบายและแผน พบว่า สภาพการดำเนินงานในปัจจุบันไม่แตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานห้องสมุดประชาชน ยกเว้นโครงสร้างการบริหารห้องสมุดที่ปัจจุบันห้องสมุด จำนวน 21 แห่ง ได้โอนภารกิจไปสังกัดฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตต่าง ๆ ส่วนห้องสมุดอีกจำนวน 9 แห่ง สังกัดกลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร และห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีคณะกรรมการบริหารห้องสมุด

4.2 ด้านการบริหารงบประมาณ พบว่า สภาพการดำเนินงานในปัจจุบันแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานห้องสมุดประชาชน เนื่องจากห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่ไม่มีการแสวงหารายได้อื่นนอกเหนือจากงบประมาณที่เจ้าสังกัดจัดสรรให้

4.3 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล พบว่า สภาพการดำเนินงานในปัจจุบันไม่แตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานห้องสมุดประชาชน ในด้านแผนการพัฒนานุคลากรห้องสมุดให้มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเอง

4.4 ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า สภาพการดำเนินงานในปัจจุบันไม่แตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานห้องสมุดประชาชน คือ ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการจัดสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกให้สวยงาม มีความเหมาะสมและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม แต่ห้องสมุดบางแห่งไม่สามารถจัดพื้นที่ให้หลากหลายได้เนื่องจากสถานที่มีความคับแคบ

4.5 ด้านการประกันคุณภาพ พบว่า สภาพการดำเนินงานในปัจจุบันแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานห้องสมุดประชาชน กล่าวคือ ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีการจัดทำประกันคุณภาพที่ชัดเจน และบุคลากรไม่มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพห้องสมุด

4.6 ด้านความร่วมมือกับองค์กรภายนอก / ชุมชน พบว่า สภาพการดำเนินงานในปัจจุบันแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานห้องสมุดประชาชน คือ ห้องสมุดไม่มีการสร้าง

เครือข่ายความร่วมมือกับห้องสมุดประชาชนต่างสังกัดหรือห้องสมุดประชาชนประเภทอื่น ทำให้การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรภายนอกไม่กว้างขวาง

4.7 ด้านกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้และบริการสารสนเทศ พบว่า สภาพการดำเนินงานในปัจจุบันไม่แตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานห้องสมุดประชาชน คือ ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการจัดกิจกรรมและบริการซึ่งมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ชุมชน มีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง แต่ห้องสมุดบางแห่งไม่สามารถจัดให้บริการที่หลากหลายได้อาจเป็นเพราะงบประมาณที่ได้รับและสถานที่ในการจัดให้บริการ

4.8 ด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า สภาพการดำเนินงานในปัจจุบันแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานห้องสมุดประชาชน คือ ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในปริมาณน้อยและรูปแบบที่ไม่หลากหลาย เนื่องจากงบประมาณที่เจ้าสังกัดจัดสรรให้ไม่เพียงพอ

4.9 ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า สภาพการดำเนินงานในปัจจุบันแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานห้องสมุดประชาชน คือ ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานในห้องสมุด เช่น ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ห้องสมุดดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ

4.10 ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน พบว่า สภาพการดำเนินงานในปัจจุบันไม่แตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานห้องสมุดประชาชน คือ ห้องสมุดมีการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการอ่านเพื่อปลูกฝังให้เด็ก และประชาชนเห็นความสำคัญของการอ่าน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต

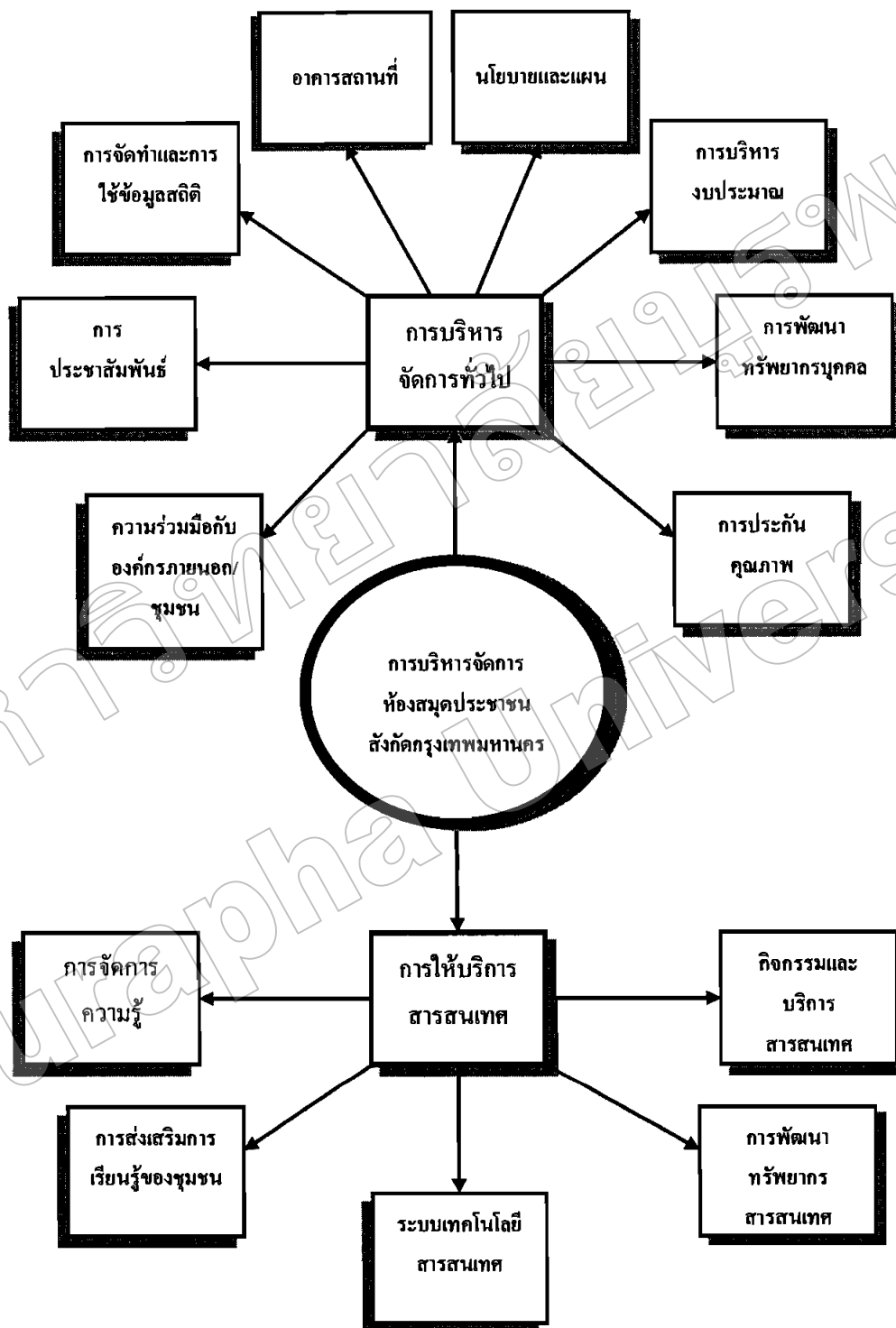
4.11 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า สภาพการดำเนินงานในปัจจุบันแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานห้องสมุดประชาชน คือ ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์โดยใช้สิ่งพิมพ์ ห้องสมุด กิจกรรมห้องสมุด และสื่อมวลชนน้อย โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์ทางสื่อมวลชน โทรทัศน์ และเว็บไซต์

4.12 ด้านการจัดทำและการใช้ข้อมูลสถิติ พบว่า สภาพการดำเนินงานในปัจจุบันไม่แตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานห้องสมุดประชาชน คือ ห้องสมุดมีการจัดทำสถิติต่าง ๆ เพื่อช่วยให้สามารถบริหารงานห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.13 ด้านการจัดการความรู้ พบว่า สภาพการดำเนินงานในปัจจุบันแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานห้องสมุดประชาชน คือ ไม่มีการจัดการความรู้ที่เป็นระบบมีการเผยแพร่ให้ผู้ปฏิบัติงานทราบน้อย

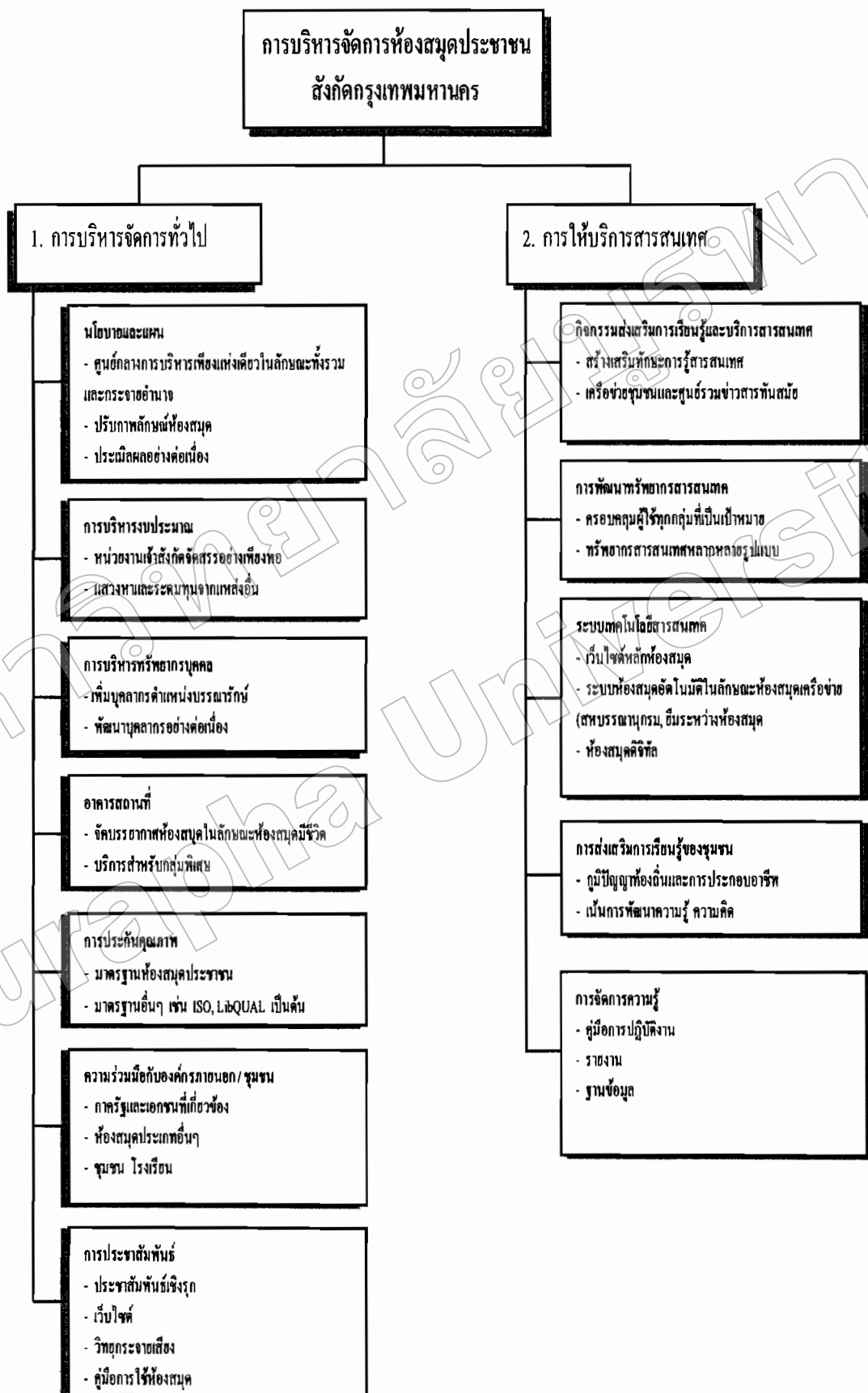
5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาห้องสมุดประชาชนของผู้บริหาร

กรุงเทพมหานครและผู้เชี่ยวชาญสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ทำให้ได้แนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครเพื่อให้ห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งที่บุคคลในชุมชนสามารถใช้ประโยชน์และพัฒนาเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้หรือสังคมฐานความรู้ที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีการแสวงหาความรู้อย่างยั่งยืนตลอดไป ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนโดยมาวิเคราะห์สังเคราะห์เป็นแผนภูมิประกอบคำอธิบาย ดังนี้



ภาพที่ 2 การบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร

จากแผนภูมิดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครประกอบด้วยการบริหารงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลสัมฤทธิ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มการบริหารจัดการออกเป็น 2 กลุ่ม ตามลักษณะและขอบเขตของงาน คือ กลุ่มที่ 1 การบริหารจัดการทั่วไป และกลุ่มที่ 2 การบริการสารสนเทศ โดยกลุ่มที่ 1 จะเป็นเครื่องมือกระตุ้นให้การดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในด้านต่าง ๆ ดำเนินไปตามเกณฑ์มาตรฐานและแผนที่กำหนด และช่วยส่งผลให้กลุ่มที่ 2 การบริการสารสนเทศ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และกลุ่มเป้าหมายได้ตรงกับความต้องการและพัฒนางานห้องสมุดให้ได้มาตรฐานวิชาชีพตลอดจนก้าวสู่ระดับสากล



ภาพที่ 3 การบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร

5.1 ด้านนโยบายและแผน ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า หน่วยงานเจ้าสังกัดที่ดูแลห้องสมุดประชาชนควรให้ความสำคัญต่อการสร้างวัฒนธรรมรักการอ่าน เพื่อปลูกฝังให้เยาวชนและประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้และมีนิสัยรักการอ่าน เพื่อนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและสังคม สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม ซึ่งห้องสมุดประชาชนควรจัดให้มีระบบการบริหารงานเชิงกลยุทธ์และการจัดโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับสภาพพื้นที่ ความต้องการของชุมชนและประชาชนในท้องถิ่นการบริหารงานห้องสมุดควรเน้นการมีส่วนร่วมโดยจัดการบริหารงานในรูปคณะกรรมการ และกรุงเทพมหานครควรมีการปรับปรุงภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชนให้ทันสมัย สวยงาม และมีเทคโนโลยีสารสนเทศในการสนับสนุนการให้บริการ และควรมีการประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้ง โครงสร้างการบริหารห้องสมุดควรจะสังกัดภายใต้ กรุงเทพมหานครเพียงแห่งเดียวเพื่อให้การกำหนดนโยบายการบริหารไปในทิศทางเดียวกัน

5.2 ด้านการบริหารงบประมาณ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า หน่วยงานเจ้าสังกัดจะต้องจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการดำเนินงานของห้องสมุดทุกแห่ง รัฐบาลจัดสรรงบประมาณด้านห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น และห้องสมุดประชาชนควรแสวงหารายได้อื่น นอกเหนือจากงบประมาณที่ได้รับจัดสรรเพื่อสนับสนุนการพัฒนาห้องสมุด เช่น การรับบริจาค ค่าสมัครสมาชิก หรือบริการเสริมที่ห้องสมุดสามารถจัดทำได้ เช่น ค่าถ่ายเอกสาร พิมพ์เอกสาร ส่งหนังสือ และควรแสวงหาความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนการดำเนินงานห้องสมุด

5.3 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่าห้องสมุดควรเพิ่มจำนวนด้านบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์ ให้เหมาะสมกับภาระหน้าที่งานต่าง ๆ ของห้องสมุดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ในด้านการพัฒนาบุคลากรต้องสรรหาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ มีความรู้ ความสามารถมาปฏิบัติงานห้องสมุด ห้องสมุดควรมีแผนพัฒนาบุคลากรโดยจัดให้มีการอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานทั้งภายในภายนอกเกี่ยวกับงานห้องสมุดอย่างจริงจังไม่น้อยกว่าปีละ 2 ครั้ง เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.4 ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะว่าห้องสมุดควรมีการจัดพื้นที่ภายในห้องสมุดให้เหมาะสมเพียงพอต่อการจัดเก็บ ทรัพยากรสารสนเทศ การบริการผู้ใช้และการปฏิบัติงาน มีพื้นที่ว่างสำหรับบุคคลภายนอกจัด กิจกรรมและสภาพแวดล้อมของห้องสมุดควรมีความสวยงาม จัดบรรยากาศห้องสมุดเป็นสถานที่

ให้นำอ่าน มีแสงสว่างอย่างเหมาะสม สะอาด มีมุมพักผ่อน คู่มือเกร็งขริมเกินไป เน้นการออกแบบที่ตื่นตา บริเวณรอบนอกห้องสมุดควรจัดสวนหย่อมหรือมีต้นไม้เพื่อให้บรรยากาศดูร่มรื่น และควรคำนึงถึงผู้ใช้บริการโดยเฉพาะกลุ่มเด็ก ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส เช่น ห้องน้ำ ทางขึ้นบันได และเก้าอี้สำหรับคนพิการ สำหรับแนวทางการพัฒนาด้านอาคารห้องสมุดควรมีการดำเนินการร่วมกันทุกฝ่ายรวมถึงความคิดเห็นจากประชาชนผู้ใช้บริการด้วย

5.5 การประกันคุณภาพ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ห้องสมุดควรมีการนำมาตรฐานหรือระบบการประกันคุณภาพขององค์กรวิชาชีพ หรือมาตรฐานของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยมาใช้กับห้องสมุดประชาชน และอาจประยุกต์มาตรฐาน ISO ที่เกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุด รวมถึงเกณฑ์การประเมินคุณภาพจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เช่น จาก LibQUAL เป็นต้น

5.6 ความร่วมมือกับองค์กรภายนอก / ชุมชน ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ห้องสมุดควรมีความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องโดยตรง ควรมีความร่วมมือและเครือข่ายห้องสมุดประชาชนทั่วประเทศไม่ว่าจะเป็นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดประชาชนสังกัดเดียวกันหรือต่างสังกัด ห้องสมุดประเภทอื่น ๆ รวมถึงแหล่งเรียนรู้อื่นหรือองค์กรอื่น โดยเฉพาะในท้องถิ่น และห้องสมุดควรสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ เครือข่ายทางวิชาชีพ เครือข่ายบุคคล ชุมชน เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่หลากหลายและสามารถพัฒนางานห้องสมุดให้ได้มาตรฐานวิชาชีพ และนอกจากนี้ชุมชนควรมีบทบาทในฐานะเป็นผู้สนับสนุนการให้บริการและเป็นทั้งผู้ใช้บริการ

5.7 กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้และบริการสารสนเทศ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ห้องสมุดแต่ละแห่งตั้งอยู่ในชุมชนที่หลากหลายและแตกต่างกันไป มีรูปแบบวิถีชีวิต ภูมิปัญญาที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ การจัดบริการหรือกิจกรรมห้องสมุดควรจัดบริการและกิจกรรมที่หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน ท้องถิ่นมากที่สุด เช่น บริการสนับสนุนการจัดการศึกษา บริการการอ่าน บริการยืม-คืน บริการแนะแนวและส่งเสริมการอ่าน บริการข่าวสารทันสมัย และบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการท้องถิ่น เพื่อเพิ่มทักษะการรู้สารสนเทศ (Information Literacy) โดยห้องสมุดจะต้องคำนึงถึงกลุ่มผู้มาใช้บริการและผู้ไม่มีโอกาสมาใช้บริการและควรจัดบริการสารสนเทศและกิจกรรมเฉพาะทางสำหรับกลุ่มพิเศษด้วย

5.8 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่าห้องสมุดควรมีทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ ครอบคลุมเนื้อหาที่สนองความต้องการของประชาชนและสภาพท้องถิ่น ห้องสมุดควรมีทรัพยากรสารสนเทศทั้งวิชาการ สารคดี บันเทิงคดี หนังสือสำหรับเด็ก รวมทั้งครอบคลุมเนื้อหาที่ส่งเสริมความรู้ทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง

การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความจรรโลงใจ บันเทิงใจ การประกอบอาชีพและวิถีชีวิตของประชาชน ในท้องถิ่น การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อไว้ให้บริการด้วย ควร มีการจัดทำเครื่องมือสืบค้นในฐานข้อมูลดิจิทัลให้บริการบนเว็บไซต์เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึง สารสนเทศได้โดยไม่จำกัดสถานที่เวลาในการเข้าใช้ข้อมูล ทั้งนี้หน่วยงานเจ้าสังกัดควรจัดสรร งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการของห้องสมุดแต่ ละแห่ง

5.9 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ห้องสมุดควรมีเว็บไซต์หลักของห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครเพียงเว็บไซต์เดียว และ มีการออกแบบให้เห็นว่าห้องสมุดในสังกัดที่ใดบ้างและสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาสารสนเทศได้อย่างสะดวกในลักษณะ Meta Search หรือ One stop service โดยพัฒนาฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม (Union Catalog) และการยืมระหว่างห้องสมุด โดย ใช้วิธีการออนไลน์ตลอดจนการใช้บัตร Smart card ที่สามารถให้บริการได้กับห้องสมุดประชาชน สังกัดกรุงเทพมหานครทุกแห่ง โดยผู้ให้บริการสามารถสืบค้นและยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่าง ห้องสมุดได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

5.10 ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะว่า ห้องสมุดควรจัดกิจกรรมที่ปลูกฝังและส่งเสริมให้เด็ก เยาวชน และประชาชนเห็น ความสำคัญของการอ่าน รู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ โดยห้องสมุดควรจัดกิจกรรมที่ หลากหลายและต่อเนื่องในรูปแบบต่าง ๆ ที่เน้นการพัฒนาความรู้ ความคิด เน้นกิจกรรมเพื่อ ส่งเสริมการอ่าน การใช้ทรัพยากรสารสนเทศโดยเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น กิจกรรมอบรม ความรู้พื้นฐานด้านไอที ภาษาต่างประเทศ บริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพและการให้ คำปรึกษาแก่บุคคลและชุมชน เพื่อให้ประชาชนสามารถนำความรู้ไปพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น

5.11 การประชาสัมพันธ์ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ห้องสมุด ควรให้ความสำคัญและดำเนินการประชาสัมพันธ์การบริการและกิจกรรมห้องสมุดในเชิงรุก ผ่าน สื่อทุกรูปแบบทั้งสื่อภายในและภายนอกองค์กร โดยเฉพาะสื่อชุมชน วิทยุชุมชนและหนังสือพิมพ์ ท้องถิ่น ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ ฝากข่าวประชาสัมพันธ์ตามสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ กลุ่มผู้ใช้ ห้องสมุด ป้ายผ้า ป้ายประกาศ ของห้องสมุดอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง

5.12 การจัดทำและการใช้ข้อมูลสถิติ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ว่า ห้องสมุดควรมีการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการบริหารเพื่อช่วยให้บรรณารักษ์สามารถบริหารงาน ห้องสมุดได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และช่วยให้บรรณารักษ์สามารถจัดหาสารสนเทศและบริการ ได้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

5.13 การจัดการความรู้ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ห้องสมุดควรมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ นำความรู้ที่ได้จากการศึกษา ประชุม อบรม มาเผยแพร่ให้ผู้ปฏิบัติงานทราบร่วมกันในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ คู่มือการปฏิบัติงาน รายงานการประชุม รายงานการฝึกอบรม รวมทั้งควรพัฒนาฐานข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในชุมชน ท้องถิ่น ทั้งนี้ นอกจากจะพัฒนาระบบการจัดการความรู้ที่เป็นประโยชน์กับผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้นำความรู้ไปพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นแล้ว ควรจัดการความรู้ที่เป็นประโยชน์กับประชาชนผู้ใช้บริการด้วย

6. ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาห้องสมุดประชาชนของผู้ให้บริการ จำแนกออกเป็นห้องสมุดประชาชน 2 สังกัด คือ ห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว และห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักงานเขต ดังนี้

6.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาห้องสมุดประชาชนของผู้ให้บริการ
ห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว

6.1.1 ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้ให้ความคิดเห็นว่าอาคารสถานที่ตั้งมีความเหมาะสม ตั้งอยู่ใกล้บริเวณเขตชุมชนที่การคมนาคมสะดวก อาคารห้องสมุดส่วนใหญ่มีการสร้าง และพัฒนาปรับปรุงสภาพลักษณะให้ดีขึ้น มีการจัดสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในห้องสมุดให้สวยงาม สะอาด เรียบร้อย ห้องสมุดควรจัดห้องให้เป็นธรรมชาติ มีต้นไม้ดอกไม้ประดับ สวยงามทั้งภายในและภายนอกให้ดูสะอาดตา น่าเข้าใช้บริการและร่มรื่นและสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายเพิ่มมากขึ้น

6.1.2 ด้านอุปกรณ์และครุภัณฑ์ พบว่า ส่วนใหญ่มีอุปกรณ์และครุภัณฑ์มีสภาพใหม่ มีความทันสมัยเข้ามาให้บริการ เช่น เก้าอี้ที่เป็นม้านั่งยาว มีสีสนับและมีความเพียงพอกับผู้ให้บริการ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศทันสมัยที่ครบวงจรมาให้บริการ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่าควรมีการปรับปรุงวัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ให้มีความเหมาะสมกับห้องสมุดและรักษาให้มีสภาพใหม่อยู่เสมอและนำเทคโนโลยีมาให้บริการอย่างทั่วถึงเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

6.1.3 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ส่วนใหญ่มีทรัพยากรสารสนเทศให้บริการมีความเพียงพอต่อการให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในสภาพใหม่ ทันกับสถานการณ์ในปัจจุบัน มีการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรเป็นหมวดหมู่หาง่ายเป็นระบบ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า ห้องสมุดประชาชนควรมีการจัดหาทรัพยากรที่สภาพใหม่ๆ มากๆ และตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ และหลากหลาย ทันสมัย เช่น หนังสือเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ คู่มือการสอบ ห้องสมุดควรจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศให้สะดวกแก่

ผู้ให้บริการ ห้องสมุดควรมีทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และควรมีทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถสนองความต้องการของเด็ก วัยรุ่น ประชาชนทั่วไป รวมทั้งผู้พิการได้

6.1.4 ด้านการบริการและกิจกรรมห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่มีการจัดให้บริการที่หลากหลายขึ้น เช่น บริการอินเทอร์เน็ต บริการแนะนำการใช้บริการห้องสมุด และห้องสมุดยังมีการจัดมุมกิจกรรมสำหรับเด็ก ห้องทำการบ้าน ห้องฉายภาพยนตร์ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นตรงกันว่า ห้องสมุดประชาชนควรจัดบริการที่หลากหลายและเชิงรุกมากขึ้น ในการจัดกิจกรรม ห้องสมุดแต่ละครั้งควรจะมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างทั่วถึงและจัดกิจกรรมที่หลากหลายและน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

6.1.5 ด้านบุคลากรห้องสมุด / ผู้ให้บริการ พบว่า บุคลากรที่ให้บริการในห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นอาสาสมัครงานห้องสมุด ให้บริการดี ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลากรว่า บุคลากรในห้องสมุดควรจะต้องใส่ใจให้บริการ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

6.1.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ส่วนใหญ่มีการประชาสัมพันธ์น้อย มีการประชาสัมพันธ์โดยการติดป้ายประกาศภายในห้องสมุด และการบอกต่อของสมาชิก ทำให้ผู้ให้บริการทั่วไปไม่ทราบการจัดกิจกรรมของห้องสมุดแต่ละครั้ง ว่ามีกิจกรรมอะไรบ้าง ผู้ใช้บริการให้ความคิดเห็นว่า ห้องสมุดจะต้องมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นหรือการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เข้าไปประชาสัมพันธ์ในชุมชน หรือจัดทำการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายรูปแบบ ทำป้ายต่าง ๆ ให้ชัดเจน ทำป้ายชักชวนให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อท้องถิ่น ผู้และควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ทุกครั้งในห้องสมุดแต่ละแห่งจัดกิจกรรม

6.1.7 ด้านบรรยากาศโดยรวมของห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่มีการจัดบรรยากาศโดยภาพรวมดี สบาย ไม่เคร่งขรึมเกินไป ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรมีการจัดบรรยากาศภายในและภายนอกให้สวยงามร่มรื่น มีการจัดสวนหย่อม มีมุมพักผ่อน เพื่อผ่อนคลายความเครียด การจัดห้องควรให้เป็นธรรมชาติมีต้นไม้ดอกไม้ประดับ

6.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาห้องสมุดประชาชนของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักงานเขต

6.2.1 ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตที่การคมนาคมสะดวก อาคารห้องสมุดส่วนใหญ่มีสภาพเก่า บางแห่งเป็นอาคารพาณิชย์และค่อนข้างคับแคบ แสงสว่างไม่เพียงพอ ไม่น่าสนใจ ผู้ใช้บริการให้ความคิดเห็นว่ากรุงเทพมหานครควรพัฒนาอาคารห้องสมุด

ทุกแห่งให้เท่าเทียมกัน ตกแต่งอาคารสถานที่ให้ดูดีสวยงาม จัดห้องให้เป็นธรรมชาติ ปรับปรุงแสงสว่างให้เพียงพอ นำเข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น

6.2.2 ด้านอุปกรณ์และครุภัณฑ์ พบว่า ส่วนใหญ่เริ่มมีการพัฒนาเทคโนโลยีเข้ามาให้บริการในห้องสมุดแต่ยังมีจำนวนที่จำกัดและน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน อุปกรณ์และครุภัณฑ์ที่ให้บริการมีสภาพที่ค่อนข้างเก่า ทрудโทรม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงห้องสมุด ควรมีการปรับปรุงอุปกรณ์และครุภัณฑ์ให้มีความเหมาะสมกับการใช้งานและทันสมัยและควรพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง

6.2.3 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ส่วนใหญ่มีการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรเป็นหมวดหมู่หาง่าย แต่มีห้องสมุดจำนวนไม่มากที่ผู้บริการให้ความคิดเห็นว่าทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในสภาพเก่าและล้าหลังหาหนังสือที่ต้องการไม่พบและไม่ตรงกับความต้องการในยุคปัจจุบัน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า ห้องสมุดประชาชนควรมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของประชาชนทั่วไปและประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ และมีสภาพใหม่มา ๆ ตลอดจนห้องสมุดควรมีทรัพยากรสารสนเทศทุกหลักหลายรูปแบบให้บริการ

6.2.4 ด้านการบริการและกิจกรรมห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่มีบริการที่ไม่หลากหลายไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เท่าที่ควร เช่น ห้องสมุดไม่มีบริการอินเทอร์เน็ตทำให้ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลทรัพยากรได้ และห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมอย่างไม่ต่อเนื่อง ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นตรงกันว่า ห้องสมุดควรจัดบริการในแต่ละห้องสมุดให้มีการพัฒนาอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นบริการอินเทอร์เน็ต ควรจะมีให้บริการอย่างเพียงพอ และในการจัดกิจกรรมแต่ละครั้งห้องสมุดควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริการอย่างทั่วถึงและจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

6.2.5 ด้านบุคลากรห้องสมุด / ผู้ให้บริการ พบว่า บุคลากรที่ให้บริการในห้องสมุดส่วนใหญ่มีเพียงคนเดียวทำให้บริการไม่ทั่วถึง ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ให้ความสนใจ ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่าบุคลากรในห้องสมุดควรเต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น และห้องสมุดควรมีบุคลากรในห้องสมุดเพิ่มมากกว่านี้

6.2.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ส่วนใหญ่มีการประชาสัมพันธ์ที่น้อย ทำให้ผู้ใช้บริการทั่วไปไม่ทราบการจัดกิจกรรมของห้องสมุดแต่ละครั้ง ผู้ใช้บริการให้ความคิดเห็นว่าห้องสมุดควรมีการประชาสัมพันธ์ให้เพิ่มมากขึ้น เช่น ติดป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อท้องถิ่น ผ่านทางเว็บไซต์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบกิจกรรมอย่างทั่วถึง

6.2.7 ด้านบรรยากาศโดยรวมของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดหลายแห่งจัดบรรยากาศที่ผ่อนคลาย ออกแบบภายในและภายนอกให้มีความสวยงามและเหมาะสมกับพื้นที่ของห้องสมุด คุสบาย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้ห้องสมุดมีบรรยากาศร่มรื่น น่าเข้ามาใช้บริการ เพื่อผ่อนคลายความเครียด จัดห้องสมุดให้คุสบายๆ ไม่เคร่งขรึมเกินไปสร้างแรงจูงใจและควรมีการปรับแสงสว่างทั้งภายในและภายนอกให้เหมาะสม

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร มีประเด็นในการอภิปราย ดังนี้

1. สภาพการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า

1.1 ด้านสถานที่ตั้ง/ อาคารสถานที่ พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตบริเวณศูนย์กลางชุมชนที่การคมนาคมสะดวก สภาพอาคารเป็นเอกเทศ คือเป็นอาคารที่ให้บริการห้องสมุดโดยเฉพาะ มีพื้นที่ปฏิบัติงานด้านเทคนิคส่วนใหญ่ ต่ำกว่า 50 ตารางเมตร และพื้นที่ให้บริการส่วนใหญ่ 401 – 600 ตารางเมตร ซึ่งจัดแยกเป็นสัดส่วนชัดเจน บางแห่งมีสถานที่คับแคบไม่สามารถขยายพื้นที่เพิ่มเติมได้ เนื่องจากรวมอยู่กับหน่วยงานราชการอื่นหรือเช่าพื้นที่อาคารพาณิชย์อยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิสมัย หลงเจริญ (2549) พบว่า ห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนการคมนาคมสะดวก ซึ่งกรมการศึกษานอกโรงเรียนได้จัดสรรงบประมาณสำหรับสร้างห้องสมุดประชาชนให้เป็นสัดส่วน จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าสภาพปัจจุบันอาคารห้องสมุดค่อนข้างคับแคบ เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น มีการจัดวางวัสดุอุปกรณ์เพื่อใช้งานในห้องสมุด ทำให้พื้นที่ใช้สอยในห้องสมุดไม่เหมาะสมกับสภาพการดำเนินงานในยุคปัจจุบัน

1.2 ด้านบุคลากร พบว่า ส่วนใหญ่มีบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานห้องสมุดโดยเป็นข้าราชการประจำ จำนวน 1 คน เป็นตำแหน่งบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ซึ่งเป็นจำนวนที่น้อยไม่สอดคล้องกับปริมาณงาน และยังมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ประกอบด้วยตำแหน่งนักการภารโรง และอาสาสมัครช่วยงานห้องสมุด ส่วนใหญ่ไม่ได้จบการศึกษาทางด้านสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ซึ่งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ พัชรินทร์ ชมบุญ (2544) และ จุรีรัตน์ โพธิ์วิจิตร (2545) ที่พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน มีบุคลากรประจำห้องสมุด จำนวน 1 คน ซึ่งมีจำนวนน้อย และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่ได้จบการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์และ

สารสนเทศศาสตร์โดยตรงทำให้ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้าน
บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

1.3 ด้านอุปกรณ์และครุภัณฑ์ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่มีโต๊ะ เก้าอี้สำหรับอ่าน
หนังสือ ชั้นหนังสือ ชั้นวางวารสาร นิตยสาร ชั้นตู้วางสารสนเทศอื่น ๆ เพียงพอกับการให้บริการ
และการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิสมัย หลงเจริญ (2549) ที่พบว่า ห้องสมุด
ประชาชนในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีอุปกรณ์และครุภัณฑ์ที่เหมาะสม มีตู้หรือชั้นหนังสือที่เพียงพอ
จากผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครทุกแห่งมีเคาน์เตอร์
สำหรับบริการยืม – คืน ซึ่งรวมกับเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ส่วนใหญ่มี
บอร์ดสำหรับจัดนิทรรศการที่เพียงพอต่อการนำไปใช้งาน มีเครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวิทยุ /
เทป มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับปฏิบัติงานและให้บริการอย่างเหมาะสมในระดับหนึ่ง และมี
เครื่องพิมพ์สำหรับใช้ปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามห้องสมุดส่วนใหญ่ยังไม่มีเครื่องเล่นวีดีโอ เครื่องเล่น
วีดิทัศน์ เครื่องฉายแผ่นใส เครื่องฉายทึบแสง เครื่องฉายจากคอมพิวเตอร์ (LCD Projector)
จอรับภาพ เครื่องสแกนสำหรับปฏิบัติงานและให้บริการ เครื่องพิมพ์สำหรับให้บริการ รวมทั้ง
เครื่องถ่ายเอกสารสำหรับปฏิบัติงานหรือให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาวัลย์ รักพรา
(2548) ที่พบว่า อุปกรณ์และครุภัณฑ์ภายในห้องสมุดประชาชนอำเภอไชยปราการ จังหวัด
เชียงใหม่ ยังไม่เพียงพอให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ และจากผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ห้องสมุด
ส่วนใหญ่มีเครื่องซ่อมหนังสือ และอุปกรณ์การซ่อมหนังสือ ซึ่งประกอบด้วย เข็ม สว่าน ค้อน มี
ตู้ใช้สำหรับเก็บเอกสารและวัสดุสำนักงานอย่างเหมาะสม มีรถเข็นหนังสือที่ใช้งานได้ ห้องสมุด
ส่วนใหญ่มีเครื่องปรับอากาศ

1.4 ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ พบว่า ส่วนใหญ่หนังสือที่ให้บริการมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ
กับการให้บริการของห้องสมุดแต่ละแห่ง ซึ่งหนังสือที่ให้บริการส่วนใหญ่เป็นภาษาไทยและที่เป็น
หนังสือภาษาต่างประเทศมีในสัดส่วนที่น้อย มีเนื้อหาที่ทันสมัย ส่วนใหญ่ยังอยู่ในสภาพใหม่
และมีเนื้อหาอยู่หมวดหมู่ความรู้ทั่วไป วิชาการ และหนังสือสำหรับเด็ก สำหรับวารสารที่
ห้องสมุดบอกรับเป็นสมาชิกส่วนใหญ่เป็นวารสารทั่วไปและนิตยสาร และมีหนังสือพิมพ์
ให้บริการทั้งภาษาไทย เช่น ไทยรัฐ เดลินิวส์ มติชน และภาษาอังกฤษ ได้แก่ บางกอกโพสต์
ซึ่งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ จุริรัตน์ โพธิ์วิจิตร (2545) ที่พบว่า การให้บริการด้านสื่อสิ่งพิมพ์ของ
ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกระบี่มีความรวดเร็วเป็นปัจจุบัน และห้องสมุดได้ดำเนินการดูแล
รักษาอย่างเหมาะสมและจัดเก็บอย่างเป็นหมวดหมู่ มีการแยกสื่อแต่ละประเภทชัดเจนเพื่อสะดวก
ในการให้บริการ

1.5 ด้านสื่อโสตทัศน พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีสื่อโสตทัศนให้บริการ โดยแบ่งเป็น เทปเสียง เทปวีดิทัศน์ แผนที่และลูกโลก ซึ่งสอดคล้องกับบางส่วนของงานวิจัยของ วิชุนา ปาณปัญญ (2540) ที่ได้วิจัยเรื่อง รูปแบบเชิงแนวคิดศูนย์วิทยบริการสาธารณะสำหรับกรุงเทพมหานคร ที่เสนอแนะว่าควรจัดให้มีสื่อกราฟฟิก รูปภาพ แผนที่ แผนที่ภูมิ สไลด์ ภาพยนตร์ วีดิทัศน์ โทรทัศน์ หนังสือประกอบเทป บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน สื่อสำหรับการฝึกอบรม และสื่อสำหรับคนพิการ จะเห็นได้ว่าห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครยังขาดสื่อสารสนเทศในรูปแบบที่น่าสนใจ เช่น สื่อกราฟฟิก ห้องสมุดดิจิทัล เป็นต้น

1.6 ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ไม่มีฐานข้อมูล แต่มีให้บริการในส่วนของ ซีดีรอม วีซีดี และ ดีวีดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชุนา ปาณปัญญ (2540) พบว่า ศูนย์วิทยบริการสาธารณะสำหรับกรุงเทพมหานคร ควรจัดให้มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อาทิ สื่อประเภทซีดีรอม สื่อประเภทมัลติมีเดีย สื่อประเภทไมโครคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต

1.7 ด้านการบริการและการจัดกิจกรรมของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เปิดให้บริการในวันอังคาร – อาทิตย์ เวลา 09.00 – 17.00 น. และหยุดให้บริการวันจันทร์และวันนักขัตฤกษ์ ผู้ใช้บริการเป็นประชาชนทั่วไป นักเรียน นักศึกษา ใช้บริการห้องสมุดเฉลี่ยวันละ 101 – 200 คนต่อวัน ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการนำระบบอัตโนมัติมาใช้ในการงานห้องสมุด โดยมีระบบงานย่อย คือ ระบบยืม – คืน ระบบสมาชิก ในด้านการบริการ พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการจัดบริการต่างๆ เช่น บริการยืม – คืน บริการอินเทอร์เน็ต บริการข่าวสาร บริการข้อมูลท้องถิ่น บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด ส่วนการจัดกิจกรรมนั้นห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมให้ประชาชนได้เข้าร่วมกิจกรรม เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน การประกวดวาดรูป ระบายสี เล่านิทาน กิจกรรมพัฒนาอาชีพ กิจกรรมเข้าค่าย กิจกรรมนิทรรศการส่งเสริมการเรียนรู้ โดยภาพรวมมีผู้ใช้ความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิสมัย หลงเจริญ (2549) ที่พบว่าส่วนใหญ่ห้องสมุดประชาชนอำเภอในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้บริการทุกวัน หยุดวันนักขัตฤกษ์ ซึ่งเป็นนโยบายในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนในสังกัด และผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่ คือ ประชาชน ด้านการบริการ พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่จัดบริการยืม – คืน บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การจัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ และบริการอินเทอร์เน็ต และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชุนา ปาณปัญญ (2540) ได้วิจัยเรื่อง รูปแบบเชิงแนวคิดศูนย์วิทยบริการสาธารณะสำหรับกรุงเทพมหานคร และอุบล โคตา (2545) ได้วิจัยเรื่อง

แนวโน้มนำการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนอำเภอในทศวรรษหน้าโดยใช้เทคนิคเคลฟาย พบว่าด้านการบริการและกิจกรรม ควรจัดให้บริการเชิงรุก จัดบริการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ ส่วนบริการภายในห้องสมุดควรจัดบริการค้นหาข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และจัดกิจกรรมมุมความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จัดนิทรรศการเพื่อให้ความรู้แก่ชุมชน จัดกิจกรรมร่วมกับสถาบันการศึกษาและชุมชน

2. สภาพการดำเนินงานในปัจจุบันด้านการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชน

สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า

2.1 นโยบายและแผน พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดนโยบายและแผนงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน มีการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ และมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ของห้องสมุดสอดคล้องกับปรัชญา พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของห้องสมุด ในด้านของคณะกรรมการบริหารงานห้องสมุด ส่วนใหญ่ห้องสมุดไม่มีคณะกรรมการบริหารห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพลักษณ์ ทองศาสตรา(2551) ที่พบว่า มีการกำหนดวิสัยทัศน์ของห้องสมุดสอดคล้องกับปรัชญา พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของห้องสมุด มีแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องและสนับสนุนยุทธศาสตร์การพัฒนาของรัฐและหน่วยงานเจ้าสังกัด

2.2 การบริหารงบประมาณ พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ได้รับงบประมาณจากหน่วยงานเจ้าสังกัด ประมาณ 300,000 บาทต่อปี และนอกจากนี้ห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่ไม่มีการหางบประมาณ / รายได้อื่นนอกเหนือจากงบประมาณที่ได้รับจัดสรรมา ไม่มีการจ้างงานบุคคลจากภายนอกเข้ามาปฏิบัติงานในห้องสมุด ยกเว้นห้องสมุดประชาชนที่สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว จำนวน 9 แห่ง ที่มีการจ้างเหมางานด้านการรักษาความปลอดภัยและการทำความสะอาด ในด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงานห้องสมุดไม่มีระบบการตรวจสอบภายในแต่จะเป็นการรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบทุกเดือน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูติมา สัจจนันท์ และคณะ (2551) พบว่า ห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยส่วนใหญ่ได้รับงบประมาณที่ได้รับจัดสรรในรอบปีที่ผ่านมาน้อยและไม่เพียงพอซึ่งมีผลต่อผลสัมฤทธิ์ของงานจึงทำให้ผลการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนไม่ผ่านเกณฑ์ และผลการวิจัยของ นพลักษณ์ ทองศาสตรา(2551) พบว่า ห้องสมุดประชาชนในสังกัดกรุงเทพมหานครไม่มีรายได้อื่นนอกจากงบประมาณที่ได้รับ เช่น การรับบริจาค การบำรุงห้องสมุดจากสมาชิก รายได้จากการดำเนินกิจกรรมของห้องสมุด และงบประมาณที่หน่วยงานเจ้าสังกัดให้มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอทำให้ไม่สามารถดำเนินงานได้ตามที่กำหนด

2.3 การบริหารทรัพยากรบุคคล พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีนโยบายและแผนในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ซึ่งส่วนกลางจะเป็นผู้ดำเนินการจัดอบรม/สัมมนาให้ปีละ 1 ครั้ง มีวิธีการรับสมัครบุคลากร การบรรจุและแต่งตั้งตามระเบียบของกรุงเทพมหานคร มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และมีสวัสดิการให้ตามระเบียบของกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำฝน ศรีโยไว (2544) ที่ได้วิจัยเรื่อง แนวโน้มการจัดการห้องสมุดประจำจังหวัดในทศวรรษหน้าตามทัศนคติของบุคลากรห้องสมุด และอาชัญญา รัตนอุบล และคณะ (2548) ได้วิจัยเรื่อง การจัดการเรียนรู้ของห้องสมุดประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร 4 แห่ง และในเขตจังหวัดหลักของแต่ละภูมิภาค 5 แห่ง ได้เสนอแนะว่า บุคลากรห้องสมุดควรมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์และมีการฝึกอบรมให้สามารถปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งควรพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจความสามารถ ด้านประสานงานและการวางแผน มีคุณธรรมจรรยาบรรณและมีบุคลิกภาพที่ดี

2.4 อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีการจัดพื้นที่ปฏิบัติงานเทคนิคและพื้นที่ให้บริการแยกออกจากกันเป็นสัดส่วน มีมุมกิจกรรมสำหรับเด็ก มุมบริการเครื่องดืม มุมภูมิปัญญาท้องถิ่น ทั้งนี้ห้องสมุดบางแห่งมีแผนในการพัฒนาปรับปรุงอาคารห้องสมุดหรือสร้างห้องสมุดใหม่เพื่อให้ห้องสมุดมีบรรยากาศร่มรื่น สดชื่น เชิญชวนให้เข้าไปใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกสร ปะลาวัน (2540) ได้วิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดบริการเพื่อสนับสนุนกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนของห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดน พบว่า ด้านการจัดอาคารสถานที่ โดยจัดเนื้อที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และเนื้อที่สำหรับการบริการให้เป็นสัดส่วนแต่เอื้อต่อกันได้ ทั้งนี้ให้มีพื้นที่สำหรับการให้มากที่สุดและพัฒนาอาคารเอนกประสงค์ให้เป็นสถานที่พบกลุ่ม ห้องโสตทัศนศึกษาเพื่อเป็นสถานที่รับชมโทรทัศน์ของนักศึกษาและประชาชน เป็นสถานที่ประชุมของหน่วยงานและเป็นสถานที่นัดพบสำหรับการให้บริการทั่วไปเพื่อความบันเทิงต่าง ๆ และมีการจัดทั้งภายในและภายนอกมีสภาพแวดล้อมที่ดี มีการจัดมุมต่าง ๆ เป็นลักษณะเฉพาะเพื่อความสะดวกในการให้บริการ

2.5 การประกันคุณภาพ พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ไม่มีการจัดทำประกันคุณภาพที่เป็นรูปธรรมชัดเจน แต่ห้องสมุดบางแห่งใช้แผนการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน 4 ปี โดยสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล เพื่อเป็นการประเมินผลในตัวชี้วัดระดับคุณภาพต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพลักษณ์ ทองศาสตรา (2551) ที่พบว่า ห้องสมุดประชาชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร มีการบริหารงานต่ำกว่าเกณฑ์

มาตรฐาน ซึ่งรวมถึงระบบการประกันคุณภาพ อาจเป็นเพราะห้องสมุดประชาชนในสังกัด กรุงเทพมหานครมีจำนวนหลายแห่ง ทำให้การบริหารระบบการประกันคุณภาพไม่สามารถดำเนินการให้ถึงระดับมาตรฐานของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยที่กำหนดไว้

2.6 ความร่วมมือกับองค์กรภายนอก / ชุมชน พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัด กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีความร่วมมือกับชุมชนในเขตรอบ ๆ ห้องสมุดและโรงเรียนในสังกัด กรุงเทพมหานคร ในการขอความร่วมมือจัดกิจกรรมและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ แต่ไม่มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับห้องสมุดประชาชนประเภทอื่นหรือห้องสมุดประชาชนต่างสังกัด ทำให้การสร้างความร่วมมือกับองค์กรภายนอก / ชุมชน ไม่กว้างขวาง ซึ่งมีผลคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ นพลักษณ์ ทองศาสตรา (2551) ที่ได้วิจัยเรื่อง การดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในสังกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า ความร่วมมือและการสร้างเครือข่ายห้องสมุดประชาชนในสังกัด กรุงเทพมหานครต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดประชาชน บุคลากรห้องสมุดไม่เป็นสมาชิกสมาคมหรือชมรมวิชาชีพ ไม่มีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดประชาชนกับห้องสมุดประเภทอื่น

2.7 กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้และบริการสารสนเทศ พบว่า ห้องสมุดประชาชน สังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีการจัดกิจกรรมที่เป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ของเยาวชนและประชาชนทั่วไปอย่างต่อเนื่อง เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ครอบครัวรักการอ่าน การประกวดวาดภาพระบายสี และมีการจัดบริการที่เป็นเชิงรุกเข้าไปให้บริการภายในชุมชน มีการจัดบริการสำหรับกลุ่มพิเศษ เช่น เด็ก วัยรุ่น คนสูงอายุ และคนพิการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุบล โคตา (2545) พบว่า ห้องสมุดประชาชนอำเภอจะให้บริการในเชิงรุก จัดบริการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการภายในห้องสมุด บริการสื่ออื่น ๆ ที่นอกเหนือจากสิ่งพิมพ์ ให้บริการในลักษณะเครือข่ายการบริการ มีบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ในรูปแบบต่าง ๆ และห้องสมุดผสม เป็นต้น

2.8 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัด กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีการกำหนดนโยบายในการจัดหาด้วยวิธีการจัดซื้อและรับบริจาค มีการประเมินการใช้ และการคัดออกอย่างชัดเจน มีการคัดเลือกหนังสือและสื่อสารสนเทศอื่น ๆ เข้าห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดเน้นทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นความรู้ทั่วไป วิชาการ หนังสือสำหรับเด็ก เพื่อให้บริการผู้ให้บริการทุกกลุ่ม

2.9 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีโครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการประชาชน และนำเทคโนโลยีมาใช้กับงานเทคนิค นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาแทนระบบเดิม โดยใช้ในการพัฒนา

ทรัพยากร ระบบการจัดเก็บ การทำรายการค้นคืน โดยมีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นผู้ดูแลด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพิย์ นูโพนทอง (2549) ที่พบว่า ห้องสมุดประชาชนในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในงานห้องสมุด แต่การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่เป็นระบบ ส่วนใหญ่ไม่มีบุคลากรตำแหน่งนักเทคโนโลยีสารสนเทศหรือนักคอมพิวเตอร์มารับผิดชอบดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.10 ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร มุ่งส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของชุมชนให้ประชาชนในชุมชนได้พัฒนาตนเอง ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์โดยการจัดกิจกรรม เช่น กิจกรรมฝึกอาชีพ กิจกรรมอบรมความรู้พื้นฐานด้านไอที ภาษาต่างประเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาชญญา รัตนอุบล และคณะ (2548) ที่ได้วิจัยเรื่อง การจัดการเรียนรู้ของห้องสมุดประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร 4 แห่ง และในเขตจังหวัดหลักของแต่ละภูมิภาค 5 แห่ง ได้เสนอแนะว่าการให้ความสำคัญกับความรู้ในท้องถิ่นและให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาห้องสมุด โดยการร่วมกันจัดกิจกรรมต่างๆ ด้านการจัดกิจกรรมควรกำหนดให้ห้องสมุดประชาชนเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมและให้มีบทบาทเป็นแหล่งเรียนรู้ในชุมชน ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ศูนย์การจัดกิจกรรม เครือข่ายการเรียนรู้ ให้การศึกษา เผยแพร่วัฒนธรรม ส่งเสริมการเรียนรู้ทางสารสนเทศ รวมทั้งสร้างความเข้าใจกับชุมชนให้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิต

2.11 การประชาสัมพันธ์ พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครมีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบของแผ่นพับ ดิจิทัลประกาศ และการบอกต่อของสมาชิก มีการดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ตามลำดับอย่างสม่ำเสมอและมีการประเมินผลการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ทุกครั้ง ด้วยวิธีการการสังเกต การใช้แบบสอบถาม สถิติการสมัครสมาชิก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกสร ปะลาวัน (2540) ได้วิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดบริการเพื่อสนับสนุนกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนของห้องสมุดประชาชนอำเภอควนโดน พบว่า การประชาสัมพันธ์มีทั้งการประชาสัมพันธ์แบบเชิงรับ และการประชาสัมพันธ์แบบเชิงรุกผ่านสื่อที่หลากหลายในท้องถิ่น โดยเฉพาะผ่านสื่อท้องถิ่น รวมทั้งการจัดบริการและกิจกรรมเชิงรุกถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างกว้างขวาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ หนึ่งนิรามิย์ วรรณมย์ (2547) ที่ได้วิจัยเรื่อง การจัดการกิจกรรมส่งเสริมการอ่านของห้องสมุดประชาชนในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า วิธีการประเมินผลการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ที่นำมาใช้มากที่สุด คือ การเก็บสถิติจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และการใช้แบบสอบถาม และใช้กล่องรับความคิดเห็น

2.12 การจัดทำและการใช้ข้อมูลสถิติ พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัด

กรุงเทพมหานครมีการจัดทำสถิติในด้านจำนวนสมาชิก การบริการ จำนวนหนังสือ การเงินและบัญชี บุคลากร มีการนำสถิติดังกล่าวมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาปรับปรุงงาน ซึ่งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ ชีรนุช นิลพันธุ์ (2533) พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการจัดการด้านข้อมูลสถิติของห้องสมุดประชาชนเป็นงานที่บรรณารักษ์ปฏิบัติเป็นประจำอยู่แล้ว

2.13 การจัดการความรู้ พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร บางแห่ง

มีการจัดการความรู้ที่ได้จากการประชุม อบรม สัมมนา คู่มือ มาเผยแพร่ให้ผู้ร่วมงานทราบ ได้แก่ การจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน จัดทำเป็นรายงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพของงานให้ดียิ่งขึ้นไป

3. ปัญหาและอุปสรรคด้านการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร

พบว่ามีปัญหาอุปสรรค ดังนี้

3.1 ด้านการบริหารงบประมาณ พบว่า ห้องสมุดบางแห่งได้รับการจัดสรร

งบประมาณไม่เพียงพอ และไม่มีการหารายได้อื่นนอกเหนือจากงบประมาณที่ได้รับ

3.2 ด้านความร่วมมือกับองค์กรภายนอก / ชุมชน พบว่า ห้องสมุดยังไม่มีสร้าง

เครือข่ายที่หลากหลาย และไม่มีการติดต่อประสานที่ต่อเนื่อง

3.3 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า เครื่องมือที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ไม่

หลากหลาย

3.4 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล พบว่า ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้

ความสามารถทางวิชาชีพในการทำงานที่เพียงพอเมื่อเทียบกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน

3.5 ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ห้องสมุดหลายแห่งยังไม่มีมีการนำระบบ

เทคโนโลยีมาใช้ในห้องสมุด อาจเป็นเพราะห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครมีจำนวนหลายแห่ง งบประมาณไม่เพียงพอที่จะจัดหาระบบเทคโนโลยีให้สมบูรณ์ได้ทุกแห่ง

3.6 ด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ห้องสมุดบางแห่งทรัพยากร

สารสนเทศไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และมีสภาพที่ค่อนข้างเก่า ล้าสมัยไม่เป็นปัจจุบัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะงบประมาณที่จัดสรรในด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศไม่ต่อเนื่อง และมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอทำให้ไม่สามารถดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด

3.7 ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า ห้องสมุดบางแห่งมีสถานที่ที่ค่อนข้าง

คับแคบไม่สามารถขยายพื้นที่ห้องสมุดได้ ทำให้การจัดพื้นที่สำหรับบริการหรือกิจกรรมไม่เหมาะสมและเพียงพอ สภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม

3.8 ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน พบว่า ห้องสมุดบางแห่งไม่มีบทบาทในการส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชนเท่าที่ควร เนื่องจากมีข้อจำกัดปัจจัยหลายประการ ได้แก่ งบประมาณ ขนาดพื้นที่ห้องสมุด ทำให้การจัดกิจกรรมและบริการมีไม่มากนัก

3.9 ด้านการประกันคุณภาพ พบว่า ห้องสมุดหลายแห่งไม่มีการจัดทำประกันคุณภาพที่ชัดเจน

3.10 ด้านนโยบายและแผน พบว่า บางห้องสมุดไม่ได้ให้ความสำคัญในการกำหนดนโยบายและแผนงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

3.11 ด้านกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้และบริการสารสนเทศ พบว่า ห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครบางแห่งประสบปัญหาในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เนื่องจากเป็นห้องสมุดที่มีขนาดเล็ก สถานที่คับแคบ บุคลากรมีน้อย ทำให้การออกไปจัดกิจกรรมนอกสถานที่ทำได้ค่อนข้างยาก บริการประชาชนได้ไม่ทั่วถึงและต้องเสียค่าใช้จ่าย และห้องสมุดรวมอยู่กับหน่วยงานราชการทำให้การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านเกิดความซ้ำซ้อน เนื่องจากหน่วยงานได้ดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านนั้นแล้ว ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ให้ความสนใจ

3.12 ด้านการจัดการความรู้ พบว่า ไม่มีการจัดการความรู้ที่ได้มา ไม่มีการเผยแพร่รายงาน หรือทำเป็นคู่มือ ทำให้ผู้ร่วมงานไม่ทราบ

3.13 ด้านการจัดทำและการใช้ข้อมูลสถิติ พบว่า ไม่มีปัญหาในการจัดทำและการใช้ข้อมูลสถิติเพื่อการบริหารเพราะห้องสมุดมีการจัดทำข้อมูลสถิติอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถจัดการสารสนเทศและบริการได้ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย

ประเด็นปัญหาอุปสรรคที่พบในผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชูติมา สัจจามันท์ และคณะ (2551) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยยังไม่ได้รับความสนใจอย่างจริงจังในการแก้ไขปัญหาจากรัฐและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และห้องสมุดประชาชนยังไม่ได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบ แม้ว่าพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545 ดังที่ได้ระบุในมาตรา 25 ว่า “มาตรา 25 รัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ อุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์กีฬาและนันทนาการ แหล่งข้อมูล และการเรียนรู้อื่นอย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ” ก็ตาม

4. เปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานในปัจจุบันด้านการบริหารจัดการของห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครกับมาตรฐานห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2550 ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย พบว่า

เมื่อเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานในปัจจุบันในด้านการบริหารจัดการของห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครกับมาตรฐานห้องสมุดประชาชน พบว่า สภาพการดำเนินงานในปัจจุบัน 7 ด้าน ที่แตกต่างกับเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดประชาชน คือ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการประกันคุณภาพ ด้านความร่วมมือกับองค์กรภายนอก / ชุมชน ด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการจัดการความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพลักษณ์ ทองศาสตรา (2551) ที่พบว่า จากการที่ห้องสมุดประชาชนในสังกัดกรุงเทพมหานครมีจำนวนหลายแห่ง จึงทำให้การสนับสนุนการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการดำเนินงานยังไม่ทั่วถึง รวมถึงการบริหารจัดการด้วยระบบการประกันคุณภาพ หน่วยงานเจ้าสังกัดจัดสรรงบประมาณให้มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ และห้องสมุดประชาชนบางแห่งยังขาดแคลนบุคลากรที่ปฏิบัติงานทางด้านประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดโดยตรง ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญสนับสนุนระบบการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดอย่างชัดเจน จึงทำให้การดำเนินงานไม่สอดคล้องกับมาตรฐานห้องสมุดประชาชน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิสมัย หลงเจริญ (2549) ที่ได้วิจัยเรื่อง สภาพการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนอำเภอในเขตภาคตะวันออก พบว่า สภาพการดำเนินงานในปัจจุบันและสภาพที่ควรจะเป็นแตกต่างกันมากที่สุด ในด้านหนังสือที่มีให้บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการอินเทอร์เน็ต และงบประมาณจัดซื้อสื่อสารสนเทศเนื่องจากงบประมาณมีน้อย

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาห้องสมุดประชาชนของผู้บริหาร กรุงเทพมหานคร และผู้เชี่ยวชาญสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารานุกรมศาสตร์ มีประเด็นสำคัญในด้านต่าง ๆ ดังนี้

5.1 ด้านนโยบายและแผน พบว่า หน่วยงานเจ้าสังกัดที่ดูแลห้องสมุดประชาชนควรให้ความสำคัญต่อการสร้างวัฒนธรรมรักการอ่าน เพื่อปลูกฝังให้เยาวชนและประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้และมีนิสัยรักการอ่านเพื่อนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและสังคม สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม ซึ่งห้องสมุดประชาชนควรจัดให้มีระบบการบริหารงานเชิงกลยุทธ์และการจัดโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับสภาพพื้นที่ ความต้องการของชุมชนและประชาชนในท้องถิ่นการบริหารงานห้องสมุดควรเน้นการมีส่วนร่วมโดยจัดการบริหารงานในรูปคณะกรรมการ และกรุงเทพมหานครควรมีการปรับปรุงภาพลักษณ์ห้องสมุดประชาชนให้ทันสมัย สวยงาม และมีเทคโนโลยีสารสนเทศในการสนับสนุนการให้บริการ และควรมีการประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งโครงสร้างการบริหารห้องสมุดควรจะต้องสังกัดภายใต้กรุงเทพมหานครเพียงแห่งเดียวเพื่อให้การกำหนดนโยบายการบริหารไปในทิศทางเดียวกัน

5.2 ด้านการบริหารงบประมาณ พบว่า หน่วยงานเจ้าสังกัดจะต้องจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการดำเนินงานของห้องสมุดทุกแห่ง รัฐควรจัดสรรงบประมาณด้านห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น และห้องสมุดประชาชนควรแสวงหารายได้อื่นนอกเหนือจากงบประมาณที่ได้รับจัดสรรเพื่อสนับสนุนการพัฒนาห้องสมุด เช่น การรับบริจาค ค่าสมัครสมาชิก หรือบริการเสริมที่ห้องสมุดสามารถจัดทำได้ เช่น ค่าถ่ายเอกสาร พิมพ์เอกสาร ส่งหนังสือ และควรแสวงหาความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนการดำเนินงานห้องสมุด

5.3 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล พบว่า ห้องสมุดควรเพิ่มจำนวนด้านบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ให้เหมาะสมกับภาระหน้าที่งานต่าง ๆ ของห้องสมุดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ในด้านการพัฒนาบุคลากรต้องสรรหาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ มีความรู้ความสามารถมาปฏิบัติงานห้องสมุด ห้องสมุดควรมีแผนพัฒนาบุคลากรโดยจัดให้มีการอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานทั้งภายในภายนอกเกี่ยวกับงานห้องสมุดอย่างจริงจังไม่น้อยกว่าปีละ 2 ครั้ง เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.4 ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า ห้องสมุดควรมีการจัดพื้นที่ภายในห้องสมุดให้เหมาะสมเพียงพอต่อการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ การบริการผู้ใช้และการปฏิบัติงาน มีพื้นที่ว่างสำหรับบุคคลภายนอกจัดกิจกรรมและสภาพแวดล้อมของห้องสมุดควรมีความสวยงาม จัดบรรยากาศห้องสมุดเป็นสถานที่ให้น่าอ่าน มีแสงสว่างอย่างเหมาะสม สะอาด มีมุมพักผ่อน ดูไม่เคร่งขรึมเกินไป เน้นการออกแบบที่ทันสมัย บริเวณรอบนอกห้องสมุดควรมีสวนหย่อมหรือมีต้นไม้เพื่อให้บรรยากาศร่มรื่น และควรคำนึงถึงผู้ใช้บริการโดยเฉพาะกลุ่มเด็ก ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส เช่น ห้องน้ำ ทางขึ้นบันได และเก้าอี้สำหรับคนพิการ สำหรับแนวทางการพัฒนาด้านอาคารห้องสมุดควรมีการดำเนินการร่วมกันทุกฝ่ายรวมถึงความคิดเห็นจากประชาชนผู้ใช้บริการด้วย

5.5 การประกันคุณภาพ พบว่า ห้องสมุดควรมีการนำมาตรฐานหรือระบบการประกันคุณภาพขององค์กรวิชาชีพ หรือมาตรฐานของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยมาใช้กับห้องสมุดประชาชน และอาจประยุกต์มาตรฐาน ISO ที่เกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุด รวมถึงเกณฑ์การประเมินคุณภาพจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เช่น จาก LibQUAL เป็นต้น

5.6 ความร่วมมือกับองค์กรภายนอก / ชุมชน พบว่า ห้องสมุดควรมีความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องโดยตรง ควรมีความร่วมมือและเครือข่ายห้องสมุดประชาชนทั่วประเทศไม่ว่าจะเป็นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดประชาชนสังกัดเดียวกันหรือต่างสังกัด ห้องสมุดประเภทอื่น ๆ รวมถึงแหล่งเรียนรู้อื่นหรือองค์กรอื่น โดยเฉพาะในท้องถิ่น และห้องสมุด

ควรรสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ เครือข่ายทางวิชาชีพ เครือข่ายบุคคล ชุมชน เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่หลากหลายและสามารถพัฒนางานห้องสมุดให้ได้มาตรฐานวิชาชีพ และนอกจากนี้ชุมชนควรมีบทบาทในฐานะเป็นผู้สนับสนุนการให้บริการและเป็นทั้งผู้ให้บริการ

5.7 กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้และบริการสารสนเทศ พบว่า ห้องสมุดแต่ละแห่งตั้งอยู่ในชุมชนที่หลากหลายและแตกต่างกันไป มีรูปแบบวิถีชีวิต ภูมิปัญญาที่เป็นเอกลักษณ์ เฉพาะการจัดบริการหรือกิจกรรมห้องสมุดควรจัดบริการและกิจกรรมที่หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน ท้องถิ่นมากที่สุด เช่น บริการสนับสนุนการจัดการศึกษา บริการการอ่าน บริการยืม – คืน บริการแนะแนวและส่งเสริมการอ่าน บริการข่าวสารทันสมัย และบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการท้องถิ่น เพื่อเพิ่มทักษะการรู้สารสนเทศ (Information Literacy) โดยห้องสมุดจะต้องคำนึงถึงกลุ่มผู้มาใช้บริการและผู้ไม่มีโอกาสมาใช้บริการและควรจัดบริการสารสนเทศและกิจกรรมเฉพาะทางสำหรับกลุ่มพิเศษด้วย

5.8 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ห้องสมุดควรมีทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ ครอบคลุมเนื้อหาที่สนองความต้องการของประชาชนและสภาพท้องถิ่น ห้องสมุดควรมีทรัพยากรสารสนเทศทั้งวิชาการ สารคดี บันเทิงคดี หนังสือสำหรับเด็ก รวมทั้งครอบคลุมเนื้อหาที่ส่งเสริมความรู้ทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความจรรโลงใจ บันเทิงใจ การประกอบอาชีพและวิถีชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อไว้ให้บริการด้วย ควรมีการจัดทำเครื่องมือสืบค้นในรูปแบบฐานข้อมูลดิจิทัลให้บริการบนเว็บไซต์เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศได้โดยไม่จำกัดสถานที่ เวลาในการเข้าใช้ข้อมูล ทั้งนี้หน่วยงานเจ้าสังกัดควรจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการของห้องสมุดแต่ละแห่ง

5.9 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ห้องสมุดควรมีเว็บไซต์หลักของห้องสมุด ประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครเพียงเว็บไซต์เดียว และมีการออกแบบให้เห็นว่ามีห้องสมุดในสังกัดที่ใดบ้างและสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาสารสนเทศได้อย่างสะดวกในลักษณะ Meta Search หรือ One stop service โดยพัฒนาฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม (Union Catalog) และการยืมระหว่างห้องสมุดโดยใช้วิธีการออนไลน์ตลอดจนการใช้บัตร Smart card ที่สามารถใช้บริการได้กับห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครทุก โดยผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นและยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

5.10 ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน พบว่า ห้องสมุดควรจัดกิจกรรมที่ปลูกฝังและส่งเสริมให้เด็ก เยาวชน และประชาชนเห็นความสำคัญของการอ่าน รู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ โดยห้องสมุดควรจัดกิจกรรมที่หลากหลายและต่อเนื่องในรูปแบบต่าง ๆ ที่เน้น

การพัฒนาความรู้ ความคิด เน้นกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอ่าน การใช้ทรัพยากรสารสนเทศโดยเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น กิจกรรมอบรมความรู้พื้นฐานด้านไอที ภาษาต่างประเทศ บริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพและการให้คำปรึกษาแก่บุคคลและชุมชน เพื่อให้ประชาชนสามารถนำความรู้ไปพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น

5.11 การประชาสัมพันธ์ พบว่า ห้องสมุดควรให้ความสำคัญและดำเนินการประชาสัมพันธ์การบริการและกิจกรรมห้องสมุดในเชิงรุก ผ่านสื่อทุกรูปแบบทั้งสื่อภายในและภายนอกองค์กร โดยเฉพาะสื่อชุมชน วิทยุชุมชนและหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ ฝากข่าวประชาสัมพันธ์ตามสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ คู่มือการใช้ห้องสมุด ป้ายผ้า ป้ายประกาศของห้องสมุดอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง

5.12 การจัดทำและการใช้ข้อมูลสถิติ พบว่า ห้องสมุดควรมีการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการบริหารเพื่อช่วยให้บรรณารักษ์สามารถบริหารงานห้องสมุดได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และช่วยให้บรรณารักษ์สามารถจัดหาสารสนเทศและบริการได้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

5.13 การจัดการความรู้ พบว่า ห้องสมุดควรมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ นำความรู้ที่ได้จากการศึกษา ประชุม อบรม มาเผยแพร่ให้ผู้ปฏิบัติงานทราบร่วมกันในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ คู่มือการปฏิบัติงาน รายงานการประชุม รายงานการฝึกอบรม รวมทั้งควรพัฒนาฐานข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในชุมชน ท้องถิ่น ทั้งนี้นอกจากจะพัฒนาระบบการจัดการความรู้ที่เป็นประโยชน์กับผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถนำความรู้ไปพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นแล้ว ควรจัดการความรู้ที่เป็นประโยชน์กับประชาชนผู้ใช้บริการด้วย

จากประเด็นแนวทางการพัฒนาห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดห้องสมุดมีชีวิตของ ปัทมา จรัสรุ่งรวิธร (2547) และ ยุพิน เตชะมณี (2544) ต้องการให้ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้มิติใหม่ ต้องปรับเปลี่ยนและวางโครงสร้างพื้นฐานของการศึกษาตลอดชีวิต พร้อมทั้งพัฒนาการศึกษาในสถาบันการศึกษาทุกระดับ มีการปรับปรุง พัฒนาห้องสมุดและแหล่งบริการสารสนเทศแบบเดิมให้มีชีวิต เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทุกเพศ ทุกวัย ไม่จำกัด โดยทำให้ห้องสมุดเป็นที่รวมกิจกรรมหรือเป็นศูนย์รวมของชุมชนที่สามารถเข้าใช้บริการหรือยืมวัสดุ ครุภัณฑ์ และทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ตัวอาคารห้องสมุดมีชีวิตน่าจะเป็นสถานที่ที่หล่อหลอมรวมกิจกรรมต่าง ๆ เช่น อาคารห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ สระว่ายน้ำ สนามกีฬา สวนสาธารณะ ที่ออกกำลังกายภายในอาคาร เป็นต้น เข้าด้วยกันแบบ One Stop Service เพื่อเป็นศูนย์กลางของการใช้บริการร่วมกันของคนในชุมชนและมีสารสนเทศเกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาประชาชน ซึ่งเป็นสารสนเทศที่รวบรวมข้อมูลทางด้านวัฒนธรรมของท้องถิ่นไว้ เช่น ข้อมูลพื้นฐาน นิทานชาวบ้าน

ภูมิปัญญาชาวบ้าน หัตถกรรมพื้นบ้าน การละเล่น โบราณสถาน บุคคลสำคัญ ผู้ชำนาญการในเรื่องต่าง ๆ หรือแหล่งท่องเที่ยว และสอดคล้องกับแนวคิดห้องสมุดมีชีวิตของ นำทิพย์ วิภาวิน (2548) ที่ว่า ห้องสมุดมีชีวิตเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ไม่จำกัดเฉพาะหนังสือ สิ่งพิมพ์ แต่เป็นที่รวบรวมหนังสือที่มีความทันสมัยหลายรูปแบบ และมีการจัดเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับเพื่อการศึกษา ค้นคว้า ให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดทำให้ผู้ใช้สามารถใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ได้ตามความต้องการและตามอัธยาศัย

6. ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาห้องสมุดประชาชนของผู้ใช้บริการ พบว่ามีแนวทางการพัฒนาห้องสมุดประชาชนด้านต่าง ๆ ดังนี้

6.1 ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ห้องสมุดควรมีการพัฒนาปรับปรุงอาคารให้มีสภาพที่ดี มีการตกแต่งอาคารสถานที่ทั้งภายในและภายนอกให้ดูสวยงาม มีการจัดมุมต่าง ๆ เป็นลักษณะเฉพาะเพื่อความสะดวก มีแสงสว่างที่เพียงพอในการอ่านหนังสือ จัดห้องให้เป็นธรรมชาติมีต้นไม้ดอกไม้ประดับ

6.2 ด้านอุปกรณ์และครุภัณฑ์ พบว่า ควรมีการนำอุปกรณ์และครุภัณฑ์ที่มีความทันสมัยเข้ามาให้บริการและเพียงพอต่อการให้บริการ และผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงห้องสมุดเพราะห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ใกล้ชิดกับชุมชน และควรมีการปรับปรุง อุปกรณ์และครุภัณฑ์ให้มีความเหมาะสมกับห้องสมุด

6.3 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ควรมีทรัพยากรสารสนเทศให้บริการที่หลากหลายและมีความเพียงพอต่อการให้บริการ ไม่จำกัดเฉพาะสื่อสิ่งพิมพ์ มีเทคโนโลยีสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตอย่างเพียงพอ และพัฒนาให้ทันสมัยอยู่เสมอ ควรจัดหาหนังสือใหม่เพิ่มเติมตลอดเวลา ตรงกับความต้องการในยุคปัจจุบัน และตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ในรูปแบบที่หลากหลาย ทันสมัย เช่น หนังสือเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ คู่มือการสอบ การประกอบอาชีพ เป็นต้น

6.4 ด้านการบริการและกิจกรรมห้องสมุด พบว่า ควรการจัดบริการและกิจกรรมในแต่ละห้องสมุดให้มีการพัฒนาอย่างเท่าเทียมกัน ให้บริการที่หลากหลายขึ้น เช่น บริการอินเทอร์เน็ต บริการแนะนำการใช้บริการห้องสมุด การจำหน่ายหนังสือราคาถูก และจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

6.5 ด้านบุคลากรห้องสมุด / ผู้ให้บริการ พบว่า บุคลากรควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและให้บริการ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส

6.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า จะต้องมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นในลักษณะประชาสัมพันธ์เชิงรุก เข้าไปประชาสัมพันธ์ในชุมชนท้องถิ่น หรือจัดทำ

ประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายรูปแบบ ทำป้ายต่าง ๆ ให้ชัดเจน ทำป้ายเชิญชวนให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการ หรือประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์

6.7 ด้านบรรยากาศโดยรวมห้องสมุด พบว่า ควรมีการจัดบรรยากาศภายในและภายนอกให้สวยงามร่มรื่น มีการจัดสวนหย่อม มีมุมพักผ่อน เพื่อผ่อนคลายความเครียด การจัดห้องควรให้เป็นธรรมชาติมีต้นไม้ดอกไม้ประดับ และควรมีการปรับปรุงแสงสว่างทั้งภายในและภายนอกให้เหมาะสม และสิ่งสำคัญคือการจัดบรรยากาศที่ส่งเสริมและดึงดูดการเรียนรู้

จากประเด็นแนวทางการพัฒนาห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร จากผู้ให้บริการดังกล่าวมีความสอดคล้องกับมาตรฐานของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ พ.ศ.2550 ที่พบว่า ห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมและบริการสารสนเทศต่าง ๆ ทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ และวัสดุ ครุภัณฑ์ มีการจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการทุกคน โดยไม่จำกัดอายุ เพศ วัย และระดับ การศึกษามีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อส่งเสริมพัฒนาทางด้านสติปัญญาและจิตใจ บุกฝึงนิสัยรักการอ่าน การเรียนรู้ให้แก่ประชาชนทุกคน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นานิกา เติษนท และสิริพร ทิวะสิงห์ (2551) พบว่า ผู้ให้บริการคาดหวังให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีทรัพยากรสารสนเทศ หนังสือ วารสาร โสตทัศน์วัสดุที่หลากหลาย ทันสมัย และมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในการสืบค้น มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีคอมพิวเตอร์สืบค้นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้เพียงพอต่อความต้องการ มีบริการน้ำดื่ม มีอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย บุคลากรมีความเข้าใจในการความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และสอดคล้องกับรายงานวิจัยเรื่องห้องสมุดมีชีวิตของ ชลลดา พงศ์พัฒนโยธิน (2547) พบว่า ผู้ให้บริการมีความต้องการให้ห้องสมุดสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาเป็นห้องสมุดที่มีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มีทรัพยากรสารสนเทศให้บริการทุกรูปแบบ มีบริการและกิจกรรมที่หลากหลาย บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และเป็นศูนย์กลางการประสานงานชุมชน

จากการอภิปรายข้างต้นจะเห็นได้ว่าผลการวิจัยจากการสังเกตสภาพการดำเนินงานและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครในด้านอาคารสถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ครุภัณฑ์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ การบริการและการจัดกิจกรรมห้องสมุดและการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครในด้านต่าง ๆ รวมถึงจากการศึกษาจากงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทำให้ทราบว่าห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครมีการกระจายอำนาจการปกครองเนื่องจากพระราชบัญญัติการกระจายอำนาจการปกครอง ทำให้ห้องสมุดจำนวน 21 แห่งและบ้านหนังสือ จำนวน 116 แห่ง ได้โอนภารกิจไปสังกัดฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตต่าง ๆ ส่วนห้องสมุดอีกจำนวน 14 แห่ง

และรถห้องสมุดเคลื่อนที่ จำนวน 7 คัน สังกัดกลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กอง
 นั้นทนการ สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว พบว่า ว่าห้องสมุดประชาชนสังกัด
 กรุงเทพมหานครมีปัญหาและอุปสรรคที่ยังไม่ได้รับความสนใจในการแก้ปัญหาอย่างจริงจังหาก
 ผู้บริหารไม่ให้ความสนใจงานด้านห้องสมุดประชาชนก็จะไม่มีความก้าวหน้า ประชาชนไม่ได้รับ
 ประโยชน์อย่างแท้จริง รัฐควรสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาห้องสมุดประชาชนสังกัด
 กรุงเทพมหานครในทุก ๆ ด้านเพื่อให้ห้องสมุดประชาชนทัดเทียมกับห้องสมุดประชาชนใน
 ประเทศที่พัฒนาแล้ว เพื่อให้ห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครเป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอด
 ชีวิตของชุมชนและเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาสังคมไทยสู่สังคมการเรียนรู้ได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ทำให้
 ทราบถึงการดำเนินงานในปัจจุบันด้านการบริหารจัดการ รวมถึงปัญหาและอุปสรรค การ
 เปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานในปัจจุบันด้านการบริหารจัดการของห้องสมุดประชาชนสังกัด
 กรุงเทพมหานครกับมาตรฐานห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2550 ตลอดจนความคิดเห็นเกี่ยวกับแนว
 ทางการพัฒนาห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร จากผู้บริหารกรุงเทพมหานคร และ
 ผู้เชี่ยวชาญสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์ และผู้ใช้บริการ เพื่อปรับปรุงและ
 พัฒนาการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. หน่วยงานเจ้าสังกัดที่ดูแลห้องสมุดประชาชนควรมีการกำหนดนโยบายและแผนงาน
 ในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมตลอดจนมีการสนับสนุนให้ห้องสมุด
 ประชาชนดำเนินการตามนโยบายและแผนงานโดยมีการประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตาม
 นโยบายและแผนงานอย่างจริงจัง ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารจัดการและดำเนินงานห้องสมุดประชาชน
 สังกัดกรุงเทพมหานครทุกแห่งมีการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันโดยให้บริการสารสนเทศได้
 อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. หน่วยงานเจ้าสังกัดควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการดำเนินงานของห้องสมุด
 ทุกแห่ง รวมทั้งห้องสมุดควรจัดหางบประมาณอื่น ๆ นอกเหนือจากงบประมาณที่ได้รับเพื่อมาช่วย
 สนับสนุนการดำเนินงานห้องสมุด เช่น เงินบริจาคจากสมาชิก ค่าสมัครสมาชิก ค่าปรับ รายได้
 จากการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น

3. ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารานเทศ
 ศาสตร์ให้เหมาะสมและเพียงพอกับภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของห้องสมุดประชาชน

และควรมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีศักยภาพที่จะสามารถบริหารจัดการและ
ดำเนินงานห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มความสามารถในการ
ปฏิบัติงานและการให้บริการสารสนเทศให้เพียงพอและเหมาะสมกับห้องสมุดประชาชนทุกแห่ง
เพื่อให้การให้บริการสารสนเทศมีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัยเป็นมาตรฐานสากลยิ่งขึ้น

5. จัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ วัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์
ต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการของห้องสมุดแต่ละแห่ง ทรัพยากรสารสนเทศที่ควรจัดหา
ได้แก่ หนังสือและสื่อสารสนเทศในรูปแบบอื่น ๆ ทางวิชาการ บันเทิงคดี หนังสือสำหรับเด็ก
ภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปวัฒนธรรม

6. ควรพัฒนาการจัดกิจกรรมและการให้บริการสารสนเทศเพื่อให้ห้องสมุดเป็นแหล่ง
การเรียนรู้ตลอดชีวิตของชุมชน เป็นเครือข่ายชุมชน ศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย มี
ประสิทธิภาพ ในการพัฒนาท้องถิ่นชุมชน

7. ควรมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เผยแพร่ จัดทำเป็นรายงาน คู่มือ ฐานข้อมูล
เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการสารสนเทศ

8. ควรมีการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดในหลากหลายรูปแบบ เช่น ผ่านทางเว็บไซต์
รวมทั้งจัดทำป้ายประกาศแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ของห้องสมุดโดยมีรูปแบบที่น่าสนใจและชัดเจน

9. เมื่อเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร
ทั้ง 2 สังกัด มีข้อสังเกตว่าการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครซึ่งสังกัด
สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยวและสังกัดสำนักงานเขต หลายด้านมีความแตกต่างกัน
โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ห้องสมุดที่สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว ด้านอาคารสถานที่
ที่มีการปรับปรุงสภาพลักษณะจากรูปแบบเดิมให้เป็นห้องสมุดภาพลักษณ์ใหม่และสร้างห้องสมุดมิติ
ใหม่โดยออกแบบภายในและภายนอกอาคารที่เหมาะสม ทันสมัย สวยงาม มีบริการภาพยนตร์
ห้องทำที่บ้าน และมุมบริการเครื่องดื่ม ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการนำเทคโนโลยีมา
ใช้ในการสนับสนุนการให้บริการที่ครบวงจร สะดวก รวดเร็ว มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติ บริการ
อินเทอร์เน็ต ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีสภาพใหม่ ทันสมัย ซึ่งมีความแตกต่างกับห้องสมุด
สังกัดสำนักงานเขต ที่ด้านอาคารสถานที่มีความคับแคบไม่สามารถใช้พื้นที่ให้บริการได้เหมาะสม
ไม่มีบริการภาพยนตร์และบริการมุมเครื่องดื่ม ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่มีการนำระบบ
เทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินงานให้บริการประชาชน ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีสภาพเก่า
ไม่ทันสมัย อีกทั้งไม่มีคอมพิวเตอร์และบริการอินเทอร์เน็ตทำให้ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลทาง
อินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวก ดังนั้นผู้บริหารควรพิจารณาให้ห้องสมุดประชาชน ทั้ง 2 สังกัด

รวมอยู่ภายใต้สังกัดเดียวกันเพื่อให้การพัฒนาและการกำหนดนโยบาย แผนงานการบริหารไปในทิศทางเดียวกันโดยมีการดำเนินงานตามมาตรฐานห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2550 ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยและตามมาตรฐานสากล

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคในด้านการบริหารจัดการในห้องสมุดทุกระดับ
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยเปรียบเทียบตามประเภทของห้องสมุดประชาชน