

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการศึกษาทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัย และการศึกษาตลอดชีวิต ในฐานะที่เป็นแหล่งบริการให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงข้อมูลข่าวสารความรู้ ทั้งยังส่งเสริมให้ประชาชนมีนิสัยรักการอ่าน เพื่อพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทั้งในการทำงานและดำเนินชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ ด้วยความสำคัญของห้องสมุดดังกล่าวนี้ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2546, น. 15) มาตรา 25 จึงกำหนดให้รัฐส่งเสริมให้มีห้องสมุดประชาชนเพื่อเป็นแหล่งการศึกษาและแหล่งเรียนรู้สำหรับประชาชนได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ

กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ตระหนักถึงความสำคัญและบทบาทของห้องสมุดประชาชน จึงได้จัดตั้งห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครขึ้น ปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น 26 แห่ง ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว จำนวน 5 แห่ง และสังกัดฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขต อีก 21 แห่ง นโยบายหลักของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร (กรุงเทพมหานคร, 2548, น. 7) คือ

1. พัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครให้เป็นห้องสมุดมิติใหม่สำหรับเด็กเยาวชน และประชาชนได้เข้าใช้บริการ
2. สนับสนุนให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองแห่งการอ่าน เพื่อให้ประชาชนรักการอ่านและเรียนรู้ อย่างมีความสุขภายในห้องสมุด
3. เป็นศูนย์การเรียนรู้ของคนทุกวัย มีเทคโนโลยีการเรียนรู้สมัยใหม่ให้ทุกคนทุกวัยพัฒนาตนเองได้

ทั้งนี้ กรุงเทพมหานครได้กำหนดวัตถุประสงค์ให้ห้องสมุดประชาชนเป็น (กรุงเทพมหานคร, ออนไลน์, 2550)

1. ศูนย์กลางการเรียนรู้ การศึกษาค้นคว้าทั้งในระบบและนอกระบบของประชาชนชาว กรุงเทพมหานคร

2. แหล่งรวบรวมข้อมูลข่าวสารและความรู้ต่าง ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์และความเคลื่อนไหวในสังคมโลก ทำให้ประชาชนมีทัศนคติที่กว้างไกล ซึ่งจะเป็นพื้นฐานของความเติบโตทางด้านสติปัญญาและวัฒนธรรม

3. ศูนย์กลางในการส่งเสริมให้ประชาชนได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เกิดกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วยการอ่านหนังสือ

4. ศูนย์กลางในการส่งเสริมกิจกรรมทางการศึกษาและวัฒนธรรมของประชาชนหรือองค์กรในสังคม เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในสังคม

5. หน่วยงานที่ส่งเสริมแนะนำให้ประชาชนเข้าใจ ปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีตามระบอบประชาธิปไตย และให้ความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับประชาชนท้องถิ่นให้การดำเนินการเป็นไปตามนโยบายของรัฐในการพัฒนาประเทศ

6. เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดทั้งในและต่างประเทศในการจัดการศึกษาหาความรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ให้แก่ประชาชน

7. ศูนย์กลางให้บริการสารนิเทศทุกประเภทที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย (ห้องสมุดประชาชนระดับประเทศ)

ดังนั้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครจึงได้ดำเนินการจัดเก็บและรวบรวมสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือวิชาการ แบบเรียนและตำรา หนังสืออ้างอิง วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร เป็นต้น สื่อโสตทัศน์ เช่น เทปบันทึกเสียง วีดิทัศน์ โทรทัศน์ แผ่นที่ ลูกโลก เป็นต้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดีรอม ฐานข้อมูล เป็นต้น เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร และเป็นแหล่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ของเด็กเยาวชน นิสิต นักศึกษา ประชาชน และผู้ด้อยโอกาสในสังคมที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยไม่จำกัดเพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนา ภาษา อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษาโดยที่ทุกคนมีสิทธิเข้าศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองได้ตลอดเวลา บริการและกิจกรรมของห้องสมุดมุ่งส่งเสริมและปลูกฝังนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้า การใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งการพัฒนาตนเอง สังคมและวัฒนธรรมของชุมชน บริการที่จัดขึ้นได้แก่ บริการอ่านภายในห้องสมุด บริการยืมหนังสือ บริการสำหรับเด็ก บริการแนะนำหนังสือใหม่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ห้องสมุดยังจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เช่น เล่านิทาน เล่นเกม การจัดนิทรรศการ ทัศนศึกษา ค่ายเยาวชนรักการอ่าน เป็นต้น

สำหรับห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในเขตคลองสาน มีจำนวน 2 แห่ง คือ ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครคลองนคราราม จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2509 และห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร

เขตคลองสาน จัดตั้งในปี พ.ศ. 2542 ห้องสมุดทั้ง 2 แห่งเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าหาความรู้สำหรับประชาชนในชุมชนเขตคลองสานและชุมชนใกล้เคียง โดยมุ่งส่งเสริมให้ประชาชนใช้เป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าหาความรู้ พักผ่อนหย่อนใจและเพื่อความจรรโลงใจ

ผู้ใช้บริการห้องสมุดคือ กลุ่มคนที่มีความสำคัญและเป็นกลุ่มเป้าหมายของห้องสมุดในการให้บริการ การศึกษาผู้ที่มีความจำเป็นเพราะทำให้ห้องสมุดรู้จักผู้ใช้ของตนเอง รู้ลักษณะการใช้ห้องสมุด รู้ความต้องการและปัญหาของผู้ใช้ ตลอดจนการรับรู้ของผู้ใช้ที่มีต่อห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ข้อมูลจากการศึกษาผู้ใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นที่ห้องสมุดจะนำไปวางแผนและพัฒนาห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ เช่น นำไปปรับปรุงการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ปรับปรุงและพัฒนาบริการของห้องสมุด เป็นต้น

นับตั้งแต่กรุงเทพมหานครได้จัดตั้งห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในเขตคลองสาน และให้บริการเรื่อยมานั้น หากแต่ยังไม่เคยมีการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดเลย ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์จะศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนในด้านลักษณะเฉพาะบุคคล การรับรู้บริการและกิจกรรมของห้องสมุด การใช้แหล่งสารสนเทศ การเข้าถึงห้องสมุดทางกายภาพ และการเข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุด เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนและการดำเนินงานของห้องสมุด ตลอดจนปรับปรุงบริการของห้องสมุดให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในเขตคลองสานมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะเฉพาะบุคคลของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในเขตคลองสาน
2. เพื่อศึกษาการรับรู้และการใช้บริการ รวมถึงการเข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุดและการเข้าถึงห้องสมุดทางกายภาพของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในเขตคลองสาน
3. เพื่อศึกษาการใช้และปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในเขตคลองสาน

แนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรของการวิจัย

แนวคิดที่ใช้ในงานวิจัยนี้ คือ แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน (A Conceptual model of public library user behavior) ของดีเลีย (D'Elia, 1980, pp. 410-430) มาผสมผสานกับแนวคิดของชไวซิกและเดอร์วิน (Zweizig, 1973, p. Abstract; Zweizig and Derwin, 1977, pp. 231-255) ที่เป็นแนวคิดเกี่ยวกับผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนและการใช้ห้องสมุดประชาชน (A Conceptual model for the public library use, users, and uses) แนวคิดทั้งสองนี้ได้รับการอ้างอิงในงานวิจัยของต่างประเทศจำนวนไม่น้อย (Dalrymple, 2001, pp. 155-158) และยังมีประเด็นที่มีความสัมพันธ์กับผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนโดยตรง ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงเลือกแนวคิดของดีเลีย ชไวซิก และเดอร์วิน โดยนำแนวคิดมาปรับปรุงรายละเอียดปลีกย่อยให้เหมาะสมกับสภาพห้องสมุดประชาชนที่ผู้วิจัยใช้ศึกษาในครั้งนี้ ขอบเขตการศึกษาสามารถจำแนกได้ 5 ประเภทดังนี้

1. ลักษณะเฉพาะบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนเกี่ยวกับ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในภูมิลำเนา มูลเหตุหรือแรงจูงใจที่ทำให้ใช้ห้องสมุด ประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุด การดำเนินชีวิต (Life style) นิยสการอ่าน สภาพแวดล้อมทางสังคม
2. การรับรู้บริการและกิจกรรมของห้องสมุด หมายถึง การที่ผู้ใช้ได้รับทราบและรู้จักบริการ และกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้น ได้แก่ บริการอ่าน บริการยืมคืน บริการสำหรับเด็ก บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการแนะนำหนังสือใหม่ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการข่าวสารทันสมัย บริการอินเทอร์เน็ต บริการพิเศษต่างๆ รวมทั้งการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการใช้ห้องสมุด เช่น การจัดนิทรรศการ การประกวดและแข่งขันต่างๆ การเล่านิทาน การเล่นเกม ทัศนศึกษา และค่ายเยาวชนรักการอ่าน ตลอดจนสื่อและช่องทางที่ผู้ใช้ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร เช่น ป้ายประกาศ แผ่นโปสเตอร์ แผ่นพับ วารสาร จดหมายข่าว จุลสาร เว็บไซต์ และการรับรู้ผ่านบุคคล ได้แก่ บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด เพื่อน ญาติหรือคนรู้จัก เป็นต้น
3. การใช้แหล่งสารสนเทศ ครอบคลุมเรื่องผู้ใช้แหล่งสารสนเทศ วัตถุประสงค์ในการใช้ ความถี่ในการใช้ ช่วงเวลาที่ใช้ ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ในด้านประเภท ปริมาณและเนื้อหา เครื่องมือสืบค้นที่ใช้ บริการที่ใช้ รวมทั้งปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศ
4. การเข้าถึงห้องสมุดทางกายภาพ หมายถึง การเข้าใช้ห้องสมุดมีความสะดวกสบายหรือมีอุปสรรคอย่างไร ครอบคลุมเรื่องอาคารสถานที่ตั้ง ความสะดวกในการใช้ห้องสมุด เวลาเปิดปิด บริการ การจัดพื้นที่บริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศ เช่น ความเงียบสงบ แสงสว่าง อุณหภูมิ

ความสะดวก เป็นต้น สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม ทางลาดสำหรับรถเข็น
ที่จอดรถ เป็นต้น และความปลอดภัย เช่น ทางหนีไฟ ระบบป้องกันสารอันตราย เป็นต้น

5. การเข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุด ครอบคลุมเรื่องประเภทกิจกรรมที่เข้าร่วม ความ
คิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมที่เข้าร่วม ความสนใจและความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุด

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปรายละเอียดที่ศึกษาดังในภาพที่ 1.1 ดังนี้

ภาพที่ 1.1

แนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรของการวิจัย



ขอบเขตของการวิจัย

1. หน่วยที่ใช้ศึกษาวิจัยคือ ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเฉพาะในเขตคลองสาน ได้แก่ ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครอนงคาราม และห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร เขตคลองสาน
2. ประชากรที่ใช้ศึกษาวิจัยคือ ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในเขตคลองสาน ทั้งที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิก ประกอบด้วยผู้ใช้ของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครอนงคาราม จำนวน 228 คน และผู้ใช้ของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร เขตคลองสาน จำนวน 363 คน รวมทั้งสิ้น 591 คน ซึ่งเป็นผู้ใช้ที่มีรายชื่อในสถิติผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดที่ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครอนงคาราม และห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร เขตคลองสานได้จัดเก็บไว้ ตั้งแต่เดือนเมษายน ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2550 และผู้ใช้ห้องสมุดรายใหม่ที่ใช้ห้องสมุดประชาชน กรุงเทพมหานครในเขตคลองสาน ระหว่างวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ. 2550 ถึง 29 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551 ซึ่งใช้ทดแทนผู้ใช้ที่มีรายชื่อในสถิติผู้ให้บริการ แต่ไม่มาใช้ห้องสมุดในช่วงที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้เพื่อให้มีจำนวนประชากรครบ 591 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบลักษณะเฉพาะบุคคล การรับรู้บริการและกิจกรรมของห้องสมุด การใช้แหล่งสารสนเทศ การเข้าถึงห้องสมุดทางกายภาพ และการเข้าร่วมกิจกรรมห้องสมุดของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน กรุงเทพมหานครในเขตคลองสาน
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในเขตคลองสาน
3. ผลการวิจัยนี้สามารถเป็นแนวทางในการวางแผนและการดำเนินงานของห้องสมุด ตลอดจนปรับปรุงบริการของห้องสมุดให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน กรุงเทพมหานครในเขตคลองสานมากขึ้น

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ผู้เช่าห้องสมุด หมายถึง ผู้ที่เข้ามาใช้บริการของห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร
อนนคาราม และห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร เขตคลองสาน ทั้งผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกและผู้ใช้
ที่ไม่เป็นสมาชิก

ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในเขตคลองสาน หมายถึง ห้องสมุดประชาชน
จำนวน 2 แห่ง คือ ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครอนนคาราม และห้องสมุดประชาชน
กรุงเทพมหานคร เขตคลองสาน

แหล่งสารนิเทศ หมายถึง ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในเขตคลองสาน และ
พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร เขตคลองสาน