

บทที่ 2

ผลงานวิจัยและงานเขียนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1. ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน

1.1 ความหมายของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน

คำว่า “ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน” ประกอบด้วยคำ 2 คำ คือ ผู้ใช้ กับ ห้องสมุดประชาชน ผู้ใช้ (patrons / users) หมายถึง กลุ่มบุคคล หรือผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด (library resources and services) (Reitz, 2004, pp. 527, 750) ส่วนห้องสมุดประชาชน หมายถึง ห้องสมุดที่จัดไว้ให้บริการแก่ประชาชนในชุมชนที่ไม่จำกัดเพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ ภาษา และระดับการศึกษา สามารถเข้าไปใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดโดยไม่ต้องเสียค่าบริการใด ๆ ทั้งสิ้น (จารุวรรณ สินธุโสภณ, 2520, น. 94 ; สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ, 2533, น. 11; International Federation of Library Associations and Institutions, 2001, pp. 1-2) เมื่อนำคำสองคำนี้มารวมกัน ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน จึงหมายถึง บุคคลที่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด ซึ่งอาจเป็นเด็กและเยาวชน ผู้ใหญ่ หรือผู้สูงอายุก็ได้

การจะพิจารณาว่าบุคคลใดเป็นผู้ใช้ห้องสมุดหรือไม่ อาจจะต้องใช้เกณฑ์วัดจากความจริงในการใช้ห้องสมุดบ่อยครั้งเพียงใด งานวิจัยในต่างประเทศได้มีนักวิจัย เช่น ซไวซิก และเดอริวิน (Zweizig & Dervin, 1977, p. 239) ให้จำกัดความของคำว่า “ผู้ใช้ห้องสมุด” ว่าเป็นผู้ที่เข้าใช้ห้องสมุดอย่างน้อย 1 ครั้งต่อเดือนเป็นระยะเวลานานต่อเนื่องกัน ส่วนเกทซ์ (Getz, 1980, quoted in Hemmeter, 2006, p. 601) มีความคิดว่า ผู้ใช้ห้องสมุด หมายถึง ผู้ที่เคยใช้ห้องสมุดในระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา และแลงก์ (Lange, 1987/1988, pp. 49-67) ให้คำจำกัดความของผู้ใช้ห้องสมุดว่าเป็น ผู้มาใช้ห้องสมุดในช่วง 1 เดือนหรือ 1 ปีที่ผ่านมา

1.2 ประเภทของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน

การแบ่งประเภทของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน สรุปได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1.2.1 ผู้ใช้ห้องสมุด (actual users) หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ใช้ห้องสมุดอยู่เป็นประจำสม่ำเสมอ หรือเป็นครั้งคราวตามความจำเป็น หรือเป็นผู้ที่กำลังใช้ห้องสมุด หมายถึงรวมถึงผู้ที่เคย

ใช้ในอดีตซึ่งในปัจจุบันอาจจะมีการใช้น้อย กลุ่มผู้ใช้ในปัจจุบันนี้ส่วนใหญ่จะมีรายชื่อเป็นสมาชิกของห้องสมุด ซึ่งมักรู้จักวิธีการค้นหาและรู้จักแหล่งสารสนเทศ เครื่องมือช่วยค้นหา รวมทั้งอาจรู้จักคุ้นเคยกับบริการสารสนเทศและบุคลากรของห้องสมุดเป็นอย่างดี ในบางครั้งผู้ใช้กลุ่มนี้อาจไม่คำนึงถึงว่าจะได้รับประโยชน์จากการใช้ห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดหรือไม่ (Lester, 1984, p. 97; Devadason & Lingam, Online, 1996; ประภาวดี สืบสนธิ์, 2547, น. 243)

1.2.2 ผู้อาจจะใช้ห้องสมุด (potential users) หมายถึง บุคคลที่มีความต้องการสารสนเทศ แต่ยังไม่ทราบว่ามีแหล่งสารสนเทศที่ต้องการ ทั้งนี้อาจจะเป็นผู้ใช้ หรืออาจจะไม่ใช่สารสนเทศ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของตนเองก็ได้ (Devadason & Lingam, Online, 1996)

1.2.3 ผู้คาดว่าจะใช้ห้องสมุด (expected users) หมายถึง บุคคลที่ตระหนัก รู้จักห้องสมุดและบริการ แต่ยังไม่เคยใช้ห้องสมุดหรืออาจเคยเข้าใช้ห้องสมุดมาก่อนแล้ว แต่ในขณะนั้นยังไม่มีความต้องการหรือยังไม่เห็นความสำคัญ ไม่รู้ ไม่เข้าใจ และไม่เชื่อว่าห้องสมุดจะให้สารสนเทศที่ตนต้องการได้ กลุ่มผู้คาดว่าจะใช้ห้องสมุดนี้ หากได้รับการชี้แนะ เชิญชวน และได้รับความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้องก็จะสามารถเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมให้กลายมาเป็นผู้ใช้ห้องสมุดแทน (Devadason & Lingam, Online, 1996; ประภาวดี สืบสนธิ์, 2547, น. 243)

1.2.4 ผู้ไม่ใช้ห้องสมุด (non users) หมายถึง บุคคลที่ไม่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด พฤติกรรมการไม่ใช้สารสนเทศอาจมาจากการขาดความรู้ความเข้าใจและการตระหนักถึงความสำคัญของสารสนเทศ ขาดแรงกระตุ้น ขาดการชี้ให้เห็นคุณค่า และประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ห้องสมุด ดังนั้น จึงควรศึกษาหาสาเหตุต่าง ๆ และหาแนวทางแก้ไขที่รอบคอบรัดกุมเพื่อพยายามเปลี่ยนผู้ไม่ใช้มาเป็นกลุ่มผู้อาจจะใช้หรือกลุ่มผู้ใช้ให้ได้ (Lester, 1984, p. 97; ประภาวดี สืบสนธิ์, 2547, น. 243)

2. การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน

2.1 ความหมายของการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน

การศึกษาผู้ใช้ (user study) เป็นแนวคิดที่มีขอบเขตกว้างซึ่งยากต่อการให้คำนิยามเป็นเหตุให้มีคำจำกัดความหลากหลายดังเช่นสมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2546, น. 61) ได้อธิบายไว้ว่า โดยทั่วไปการศึกษาผู้ใช้เป็นการศึกษาประเภทหนึ่งมุ่งรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้และความต้องการสารสนเทศ โดยอาจกำหนดขอบเขตในการศึกษาให้ชัดเจนว่าต้องการศึกษาผู้ใช้กลุ่มใด ส่วนศูนย์วิจัยการศึกษาผู้ใช้ (Centre for Research on User Studies - CRUS) ของมหาวิทยาลัยเซฟฟิลด์

(University Sheffield) ประเทศอังกฤษ ได้อธิบายการศึกษาผู้ใช้ว่า เป็นสหวิทยาการที่ศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้และผู้ไม่ใช้ห้องสมุดหมายถึงรวมถึงสารนิเทศ แหล่งสารนิเทศและบริการ การศึกษาผู้ใช้อาจมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาต่างกัน แต่มีเป้าหมายอย่างเดียวกัน (Exon, 1978, p. 352) คือ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับสารนิเทศ ในทำนองเดียวกับแนวคิดของครอนิน (Cronin, 1981, p. 37) ที่สรุปไว้ว่า การศึกษาผู้ใช้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของการออกแบบพัฒนาระบบสารนิเทศและบริการของห้องสมุดให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

สำหรับอัมพร บันศรี และ ประภาวดี สืบสนธิ์ (2528, น. 75) ได้อธิบายถึงการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดว่า ประกอบด้วยการศึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้ห้องสมุด กล่าวคือ การศึกษาเป็นการแสวงหาเพื่อให้ได้ข้อมูลใหม่ ส่วนผู้ใช้ห้องสมุด หมายถึง ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากระบบสารนิเทศทุกคน อาจหมายถึงบุคคล หน่วยงานและองค์กร ฯลฯ ที่ใช้สารนิเทศในการตัดสินใจเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย อาจสรุปได้ว่าการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดก็คือ การศึกษาเพื่อดูระบบงานและบริการของห้องสมุดว่าระบบสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดได้หรือไม่ รวมทั้งยังเป็นการศึกษาความต้องการสารนิเทศของผู้ใช้ เพื่อเป็นแนวทางวางแผนและปรับปรุงการดำเนินงานห้องสมุด ส่วนศิริพร สุวรรณะ (2546, น. 1-2) ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดเน้นการศึกษาความต้องการสารนิเทศ การใช้ทรัพยากรสารนิเทศ ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุด การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด พฤติกรรมการใช้และการแสวงหาสารนิเทศ แม้ว่าการศึกษาผู้ใช้จะมีแนวคิดที่กว้างขวาง แต่วิลสัน (Wilson, Online, 2000b) ได้เสนอแนะว่าเมื่อมีการใช้คำว่า “การศึกษาผู้ใช้” ควรมีการระบุให้ชัดเจนว่าจะศึกษาเรื่องใดและควรมีการนิยามให้ชัดเจนก่อนการวางแผนวิจัย

2.2 พัฒนาการของการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน

พูล (Poole, 1985, quoted in Case, 2002, pp. 220-221) กล่าวถึงการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดทั่วไปว่าเริ่มมาตั้งแต่การศึกษาใช้สารนิเทศซึ่งเกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1902 เช่นเดียวกับอีเลียต (Eliot, 1902, pp. 51-56) และบูแอซซา (Bouazza, 1989, p. 144) ที่ได้กล่าวว่า “ประวัติของการศึกษาผู้ใช้เกิดขึ้นมาภายหลังปี ค.ศ. 1902 ซึ่งได้มีการจัดพิมพ์และเผยแพร่ผลงานในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 ในประเด็นเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรสารนิเทศ ผู้ใช้ห้องสมุด และการสืบค้นสารนิเทศ” สำหรับวิลสัน (Wilson, 1994, pp. 15-51) เชื่อว่าการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนมีมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1916 ดังปรากฏผลงานวิจัยของเฮย์เรส และแม็คคินนีย์ (Ayres & McKinnie, 1916, quoted in Wilson, 2000a, pp. 49-55) ที่ศึกษาการใช้ห้องสมุดประชาชนคลีฟแลนด์ (Cleveland Public Library) ของประชาชนที่อาศัยอยู่ใน

รัฐโอไฮโอ สหรัฐอเมริกา โดยศึกษาเรื่องช่องทางการแสวงหาสารนิเทศ การใช้แหล่งสารนิเทศ ความพึงพอใจและความต้องการใช้สารนิเทศของห้องสมุดของประชาชน

ด้านเนื้อหาของการศึกษาผู้ใช้นั้น ในปี ค.ศ.1940 คณะสำรวจห้องสมุดประชาชนอเมริกัน (The American Public Library Inquiry) (Raber, 1994, pp. 31-50) ได้สำรวจเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดประชาชนตั้งแต่ ค.ศ. 1930-1949 ปรากฏงานวิจัยที่ศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนคือ งานวิจัยของเบอร์เรลสัน (Berelson, 1949, p. 95) ที่ศึกษาการใช้ห้องสมุดประชาชนอเมริกันในประเด็นเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะบุคคลของผู้ใช้ (อายุ การศึกษา เพศ อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส เชื้อชาติ ศาสนา ที่อยู่อาศัย) วัตถุประสงค์ในการใช้ ช่วงเวลาที่ใช้ ความถี่ในการใช้ห้องสมุด การใช้ทรัพยากรสารนิเทศและบริการ แม้งานวิจัยนี้จะเป็นงานวิจัยที่มีมานานกว่า 50 ปี แต่ผลการวิจัยดังกล่าวยังใช้สนับสนุนในงานวิจัยในต่างประเทศจนกระทั่งถึงปัจจุบัน (Smith, 1999, p. 302)

ภายหลังปี ค.ศ. 1960 มีงานวิจัยเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดประชาชน เช่น งานวิจัยของบันดีและครอนัส (Bundy, 1967, pp. 950-961; Kronus, 1973, pp. 115-131) ที่ครอบคลุมประเด็นเรื่องลักษณะเฉพาะบุคคลของผู้ใช้ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และองค์ประกอบที่มีผลต่อการใช้ห้องสมุดประชาชน ได้แก่ การใช้ชีวิตประจำวัน ชีวิตครอบครัว ระยะทาง ภูมิฐานะ/ที่อยู่อาศัย เป็นต้น เรื่อยมาจนถึงปี ค.ศ. 1973 ดักลาส แอล. ซไวซิก (Douglas L. Zweizig) ได้ศึกษาการใช้ห้องสมุดประชาชนเมืองซีราคิวส์ รัฐนิวยอร์กในสหรัฐอเมริกา ซไวซิกนับเป็นผู้บุกเบิกและเป็นผู้ริเริ่มแนวคิดการศึกษาผู้ใช้และการใช้ห้องสมุดประชาชนที่ชี้ให้เห็นความสำคัญของผู้ใช้ว่า “ผู้ใช้เป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่สุด ซึ่งเปรียบผู้ใช้เสมือนเป็นศูนย์กลาง (user-centered) ของห้องสมุด” (Zweizig, 1973, p. Abstract; 1976, pp. 48-58) ในปี ค.ศ. 1977 ซไวซิก และ เดอรวิน (Zweizig & Dervin, 1977, pp. 231-255) ได้ร่วมกันศึกษาการใช้และผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนอเมริกันในประเด็นผู้ที่มาใช้บริการ ปริมาณการใช้โดยวัดจากความถี่ในการใช้ห้องสมุด วัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่ได้จากการใช้ห้องสมุด (Zweizig & Dervin, 1977, p. 251)

ภายหลังปี ค.ศ. 1977 เป็นต้นมา นักวิจัยได้เปลี่ยนประเด็นการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดที่เน้นศึกษาการดำเนินชีวิต (Life style) กับการใช้ห้องสมุดว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญในการใช้ห้องสมุดหรือไม่ การเน้นศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิตนั้นก็เพื่อหาข้อสรุปสาเหตุของการใช้ห้องสมุดประชาชนที่แท้จริง (Madden, 1979, pp. 78-81; Bolton, 1982, pp. 963-968, quoted in Powell, 1984, pp. 179-190) ต่อมาปี ค.ศ. 1980 ดีเลีย (D'Elia, 1980, pp. 410-430) ได้ทดลองและพัฒนาแนวคิดการศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน (The Development and testing of a conceptual

model of public library user behavior) ซึ่งนำต้นแบบแนวคิดมาจากงานวิจัยของชไวซิกและเดอร์วิน นำมาปรับปรุงพัฒนาจนกลายเป็นแนวคิดพฤติกรรมผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนที่ครอบคลุมประเด็นเรื่อง ลักษณะเฉพาะบุคคลของผู้ใช้ การรับรู้/ตระหนักถึงบริการของห้องสมุด การเข้าถึงห้องสมุด ความสะดวกในการใช้ห้องสมุด และการใช้ห้องสมุดแห่งอื่น ๆ

จากการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนที่ศึกษาลักษณะเฉพาะบุคคล และรูปแบบการดำเนินชีวิตก็ไม่สามารถอธิบายผู้ใช้ห้องสมุดได้ ทำให้นักวิจัยต้องเปลี่ยนตัวแปรที่ศึกษาใหม่โดยเน้นหลักจิตวิทยาสังคม อันได้แก่ บุคลิกภาพ (personality) ดังเช่นงานวิจัยของเบคเกอร์และคอนเนอร์ (Becker & Connor, 1982, pp. 13-23) ที่ศึกษาบุคลิกภาพที่มีต่อพฤติกรรมการอ่านหนังสือ สรุปได้ว่า ค่านิยมส่วนบุคคลมีผลต่อพฤติกรรมในการอ่านของแต่ละบุคคล ส่วนพาวเวล (Powell, 1984, pp. 179-190) ได้ศึกษาบุคลิกภาพกับปริมาณการใช้ห้องสมุดประชาชน ผลปรากฏว่า ตัวแปรบุคลิกภาพนี้ไม่สามารถบ่งชี้ให้เห็นถึงปริมาณการใช้ห้องสมุดได้เลย งานวิจัยของชไวซิก (Zweizig, 1973, p. Abstract) ได้ศึกษาตัวแปรเกี่ยวกับประสบการณ์ส่วนบุคคลของผู้ใช้แต่ละคน ผลการศึกษา พบว่า ประสบการณ์ส่วนบุคคลของผู้ใช้ไม่มีผลต่อการใช้ห้องสมุด

สำหรับตัวแปรอื่น ๆ ทางด้านจิตวิทยาสังคม ที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้ห้องสมุด คือ แรงจูงใจในการใช้ห้องสมุดประชาชนซึ่งได้มีการศึกษามาตั้งแต่ ค.ศ. 1991 ดังเช่นงานวิจัยของมาร์ชานท์ (Marchant, 1991, pp. 201-235) ที่ศึกษาแรงจูงใจในการใช้ห้องสมุดประชาชน พบว่า ผู้ใช้ที่ใช้ห้องสมุดมีแรงจูงใจมาจากความสนใจเรื่องราวต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ชีวิตครอบครัว การประกอบอาชีพ ความเชื่อ / ความเลื่อมใสศรัทธา การเมืองการปกครอง และเศรษฐกิจ ขณะที่พอมเมอแรนซ์และลูโอ (Pomerantz & Luo, 2006, pp. 350-373) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการใช้บริการของห้องสมุด พบว่า แรงจูงใจที่ทำให้ผู้ใช้เข้ามาใช้ห้องสมุด ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก การเข้าถึงและความสะดวกในการใช้ห้องสมุด ความต้องการแสวงหา ความอยากรู้อยากเห็น การค้นพบสิ่งที่ตนต้องการโดยบังเอิญ และนิสัยการอ่าน ซึ่งก่อนหน้านี้เมื่อปี ค.ศ. 1968 รีส์และเพสลีย์ (Rees & Paisley, 1968, pp. 11-29) ได้สำรวจแรงจูงใจที่มีผลต่อการแสวงหาสารนิเทศและการใช้สื่อ ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ การรับรู้เรื่องการศึกษาจากสื่อมวลชน ทักษะติดต่อสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จมีส่วนสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการศึกษา การอ่านหนังสือ การแสวงหาสารนิเทศจากบุคคลอื่น ตลอดจนการใช้ห้องสมุดประชาชนด้วย

การศึกษาตัวแปรบุคลิกภาพและตัวแปรทางด้านจิตวิทยาสังคมของผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งมีตัวแปรจำนวนมากและตัวแปรแต่ละตัวก็มีความแตกต่างและขัดแย้งกัน ดังนั้น การศึกษาตัวแปร

ลักษณะบุคลิกภาพ และตัวแปรทางด้านจิตวิทยาสังคมของผู้ใช้ห้องสมุดจึงเป็นเรื่องที่ซับซ้อน แสดงให้เห็นว่ายังต้องมีการศึกษาวิจัยอีกมาก (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2530, น. 59)

จากการศึกษาพัฒนาการของการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด จะเห็นได้ว่าการศึกษาด้านผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนมายาวนาน จนกระทั่งปัจจุบันการศึกษาด้านผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนก็ยังปรากฏในประเด็นการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะบุคคล วัตถุประสงค์ในการใช้ เหตุผลที่ใช้ แรงจูงใจในการใช้ ความถี่ในการใช้ ระยะเวลาในการใช้ การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ การใช้บริการของห้องสมุด ปริมาณการใช้ ตลอดจนผู้ใช้ห้องสมุด (Lange, 1987/1988, pp. 49-67; Matthews, 2005, pp. 57-69)

2.3 ขอบเขตของการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน

งานวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษาผู้ใช้ สามารถจำแนกขอบเขตของการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนได้ 6 ประเภท สรุปได้ดังนี้

2.3.1 การศึกษาลักษณะเฉพาะของผู้ใช้

1) ลักษณะเฉพาะบุคคล เป็นการศึกษาข้อมูลด้านประชากร ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา เพศ อาชีพ เชื้อชาติ สถานภาพสมรส รายได้ เชื้อชาติ ประสบการณ์ในการใช้แหล่งสารสนเทศที่ผ่านมา (Berelson, 1949, pp. 19-49; Zweizig, 1973, p. Abstract; Zweizig & Dervin, 1977, pp. 238-240; Lange, 1987/1988, pp. 49-67; Wittig, 1991, pp. 25-32) ประเด็นลักษณะเฉพาะบุคคลต่าง ๆ นั้นนักวิจัยได้นำมาศึกษากันอย่างแพร่หลาย รวมทั้งการศึกษความสัมพันธ์ของตัวแปรลักษณะเฉพาะบุคคล และไม่ใช่ลักษณะเฉพาะบุคคลกับการใช้ห้องสมุดประชาชน (Zweizig & Dervin, 1977, pp. 238-243) นอกจากนี้ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับลักษณะเฉพาะบุคคลนั้นยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการใช้ห้องสมุด ดังเช่น บุคลิกภาพ ค่านิยมกับพฤติกรรมในการอ่าน (Zweizig, 1973, p. Abstract; Becker & Connor, 1982, pp. 13-23; Powell, 1984, pp. 179-190) การดำเนินชีวิต (Madden, 1979, pp. 78-81; Carpenter, 1979, pp. 347-355; Bolton, 1982, pp. 963-968; Davis, 1993, pp. 323-328; Powell, 1997, pp. 455-456) แรงจูงใจในการใช้ห้องสมุดประชาชน (Marchant, 1991, pp. 201-235; Pomerantz & Luo, 2006, pp. 350-373) ตลอดจนสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ภูมิลำเนา / ที่อยู่อาศัย (Monat, 1967, p. Abstract; Zweizig & Dervin, 1977, pp. 238-243; Lange, 1987/1988, pp. 49-67) ระยะทางในการเดินทางไปห้องสมุด (Berelson, 1949, p. 119-121) สภาพทางสังคม เช่น การปลูกฝังนิสัยรักการอ่านในครอบครัวและสถานศึกษา (Razzano, 1985, pp. 111-114) เป็นต้น

2) การศึกษาชุมชน เป็นการสำรวจชุมชนเกี่ยวกับจำนวนประชากร ข้อมูลลักษณะเฉพาะบุคคล ลักษณะชุมชนด้านระบบการศึกษา สภาพสังคม เศรษฐกิจ การเข้าร่วมกิจกรรม รวมทั้งการแสวงหาความรู้ และการใช้แหล่งสารสนเทศต่าง ๆ (ประยงค์ศรี พัฒนกิจจำรูญ, 2547, น. 155)

2.3.2 การศึกษาการใช้ห้องสมุด การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ การใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุด เป็นการศึกษาเพื่อสำรวจว่าผู้ใช้ได้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทใดบ้าง ระดับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในด้านประเภท และเนื้อหาสาขาวิชา (ประยงค์ศรี พัฒนกิจจำรูญ, 2547, น. 155) ความถี่ในการใช้ห้องสมุด (Powell, 1997, pp. 455-456; ศิริพร สุวรรณะ, 2546, น.1-2) ได้แก่ ความถี่ในการสอบถามทางโทรศัพท์ จำนวนการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ ปริมาณการใช้ห้องสมุด อาทิ การอ่านหนังสือ การอ่านวารสารและนิตยสารภายในห้องสมุด การยืมหนังสือไปอ่านที่บ้าน นอกจากนี้ยังรวมถึงการไม่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ (Zweizig, 1973, p. 187; 1977, p. 11, quoted in D'Elia, 1981, p. 125) รูปแบบการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด (D'Elia & Walsh, 1983, pp. 118-119; ประยงค์ศรี พัฒนกิจจำรูญ, 2547, น. 155) ระยะเวลาที่ใช้ บริการที่ใช้ (D'Elia & Walsh, 1983, p. 118) รวมถึงเหตุผลในการใช้ ปัญหาในการใช้ห้องสมุดและแหล่งสารสนเทศ (ศิริพร สุวรรณะ, 2546, น. 1-2)

2.3.3 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุด เป็นเรื่องเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้และไม่ใช้ห้องสมุดประชาชน (Evans, 1970, pp.105-118) ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศ บริการและกิจกรรมของห้องสมุด (Wilson, 1981, pp. 3-15; Powell, 1997, pp. 455-456; ศิริพร สุวรรณะ, 2546, น.1-2) ครอบคลุมเรื่องอาคารสถานที่ตั้ง ความสะดวกสบายในการใช้ห้องสมุด บุคลากร คุรุภัณฑ์และวัสดุ และการบริการของห้องสมุด (D'Elia & Walsh, 1983, p. 118) รวมทั้งการศึกษาคำถามไม่พึงพอใจต่อการรับรู้บริการของห้องสมุด และปัญหาความไม่พึงพอใจต่อการใช้ห้องสมุด ดังปรากฏในงานวิจัยของโอ (Oh, 2003, pp. 43-62) เป็นต้น

2.3.4 การประเมินคุณภาพห้องสมุด เป็นการศึกษาว่าห้องสมุดได้จัดทรัพยากรสารสนเทศ บริการและกิจกรรมให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากน้อยเพียงใด (D'Elia & Walsh, 1985, pp. 3-30) ครอบคลุมเรื่องจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ความสะดวกในการใช้ห้องสมุด จำนวนสื่อสตัทสนวัสดุ จำนวนชั่วโมงเปิดปิดบริการ และการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด (D'Elia & Walsh, 1983, pp. 117-118; ศิริพร สุวรรณะ, 2546, น.1-2)

2.3.5 ความต้องการสารสนเทศ ส่วนใหญ่ประเด็นที่ศึกษา ได้แก่ ลำดับของความต้องการสารสนเทศ รูปแบบความต้องการสารสนเทศ (Rieger & Anderdson, 1968, pp. 155-175) สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความต้องการสารสนเทศ ประเภทของสารสนเทศที่ต้องการ ลักษณะของสารสนเทศที่ต้องการ

แหล่งสารสนเทศที่ใช้ / ต้องการ (Wilson, 1981, pp. 3-15) สาเหตุของการใช้สารสนเทศ นอกจากนี้ ยังครอบคลุมถึงความต้องการใช้สารสนเทศ ความต้องการใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุด (Idleman, 1979, p. Abstract; Palmour, Dervin, & Rathbun, 1979, p. Abstract; ประภาวดี สืบสนธิ์, 2530, น. 25; 2532, น. 18)

2.3.6 พฤติกรรมการใช้และการแสวงหาสารสนเทศ เป็นการศึกษาว่าผู้ใช้ใช้หรือแสวงหาสารสนเทศอย่างไร ประเภทและสาขาของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ (Parker & Paisley, 1966, p. Abstract; Powell, 1997, pp. 455-456) เครื่องมือที่ใช้ วิธีที่ใช้แสวงหา (Wilson, 1981, pp. 3-15) การรับรู้ / ตระหนักถึงบริการของห้องสมุด การเข้าถึงห้องสมุดทางกายภาพ ความสะดวกในการใช้ห้องสมุด และการใช้แหล่งสารสนเทศอื่น (D'Elia, 1980, pp. 410-430) ตลอดจนศึกษาปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศและแสวงหาสารสนเทศ (ศิริพร สุวรรณะ, 2546, น.1-2; ประยงค์ พัฒนกิจจำรูญ, 2547, น.155)

2.4 ความสำคัญของการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน

ผู้ใช้ห้องสมุดถือเป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่งในการบริการสารสนเทศ เนื่องจากภารกิจสำคัญของห้องสมุดก็เพื่อการอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานเข้าถึงและใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดที่ตรงกับความต้องการในปัจจุบัน (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2546, น. 50) การศึกษาผู้ใช้นี้มีความสำคัญและจำเป็นต่อการวางแผนและพัฒนางานห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ คือ 1) เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างถูกต้องเกี่ยวกับผู้ใช้งานในด้านต่าง ๆ เช่น ลักษณะเฉพาะบุคคลของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม ลักษณะและเนื้อหาสารสนเทศที่ต้องการ วิธีการแสวงหาสารสนเทศ เป็นต้น (จินดารัตน์ เบอรพันธุ์, 2548, น. 22) และ 2) ทำให้รู้จัก เข้าใจ และทราบถึงลักษณะของผู้ใช้ สภาพการใช้ ระดับการใช้ ปัญหาในการใช้และความต้องการ ทั้งนี้เพื่อให้ห้องสมุดสามารถจัดบริการให้สอดคล้องกับที่ผู้ใช้งานต้องการ ทั้งยังเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่ห้องสมุดจะนำไปวางแผนดำเนินงาน เช่น ปรับปรุงการเลือกและการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การจัดบริการและกิจกรรมใหม่ ๆ ของห้องสมุดที่จะเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ บริการและกิจกรรมของห้องสมุดให้เหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2545, น. 91-92; ประยงค์ พัฒนกิจจำรูญ, 2547, น. 154-155)

3. ตัวแปรการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในเขตคลองสาน

แนวคิดที่ใช้ศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดและการใช้ห้องสมุดประชาชนสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดของดีเลีย ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน (Conceptual model of public library user behavior) ได้แก่ ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual characteristics) การรับรู้/ความตระหนักถึงบริการของห้องสมุด (Awareness of library services) การเข้าถึงห้องสมุด (Perceived accessibility of the library) ความสะดวกในการใช้ห้องสมุด (Perceived ease of use of the library) และการใช้ห้องสมุดแห่งอื่นที่ไม่ใช่ห้องสมุดประชาชน (Use of other nonpublic libraries) (D'Elia, 1980, pp. 410-430) มาผสมผสานกับแนวคิดของชไวซิกและเดอร์วินที่เป็นแนวคิดเกี่ยวกับผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนและการใช้ห้องสมุดประชาชน (A Conceptual model for the public library use, users, and uses) จำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) ลักษณะด้านประชากร ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพทางเศรษฐกิจ (รายได้ อาชีพ) เชื้อชาติ และสถานภาพสมรส และ 2) ลักษณะที่ไม่ใช่ด้านประชากร ครอบคลุมถึงการใช้สื่อและวัสดุของห้องสมุด การมีส่วนร่วมกิจกรรมในครอบครัวและสังคม สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ระยะเวลา ภูมิลำเนา/ที่อยู่อาศัย บุคลิกภาพ ประสิทธิภาพในการใช้แหล่งสารสนเทศ แรงจูงใจในการใช้ห้องสมุด ความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการศึกษาการใช้ห้องสมุดประชาชน (Zweizig, 1973, p. Abstract; Zweizig & Derwin, 1977, pp. 231-255) แนวคิดดังกล่าวของดีเลีย ชไวซิก และเดอร์วิน สามารถจำแนกได้ 5 ด้าน คือ

1. ลักษณะเฉพาะบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนเกี่ยวกับ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในภูมิลำเนา มูลเหตุหรือแรงจูงใจที่ทำให้ใช้ห้องสมุด ประสิทธิภาพในการใช้ห้องสมุด การดำเนินชีวิต นิสัยการอ่าน และสภาพแวดล้อมทางสังคม

2. การรับรู้บริการและกิจกรรมของห้องสมุด หมายถึง การที่ผู้ใช้ได้รับทราบและรู้จักบริการและกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้น ได้แก่ บริการอ่าน บริการยืมคืน บริการสำหรับเด็ก บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการแนะนำหนังสือใหม่ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการข่าวสารทันสมัย บริการอินเทอร์เน็ต บริการพิเศษต่างๆ เช่น พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น เป็นต้น รวมทั้งการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เช่น การจัดนิทรรศการ การประกวดและแข่งขันต่างๆ การเล่นเกม ทักษะศึกษา 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 ความสะอาด เป็นต้น สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม ทางลาดสำหรับรถเข็นที่จอดรถ เป็นต้น และความปลอดภัย เช่น ทางหนีไฟ ระบบป้องกันสาธารณภัย เป็นต้น

5. การเข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุด ครอบคลุมเรื่องประเภทกิจกรรมที่เข้าร่วม ความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมที่เข้าร่วม ความสนใจและความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุด

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของดีเลีย ซไวซิก และ เดอร์วินมาปรับรายละเอียดปลีกย่อยให้เหมาะสมยิ่งขึ้นโดยไม่ได้นำตัวแปรทางด้านเพศ เชื้อชาติ และสถานภาพสมรส มาศึกษาเนื่องจากวัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชนเน้นให้ประชาชนมีสิทธิเสรีภาพในการอ่านหนังสือและใช้ห้องสมุด โดยไม่จำกัดเพศ วัย สถานภาพสมรส เชื้อชาติ ศาสนา ภาษา โอกาสทางสังคม เพื่อส่งเสริมและให้การศึกษาแก่ประชาชน สามารถเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่หลากหลายสำหรับค้นคว้าและเรียนรู้ตลอดชีวิตได้อย่างเท่าเทียมกัน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546, น.1-11) รวมถึงตัวแปรทางด้านบุคลิกภาพที่เป็นแนวคิดของดีเลียที่ผู้วิจัยไม่ได้นำมาศึกษาด้วยเช่นกัน

ดังนั้น ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในเขตคลองสานจึงประกอบด้วยตัวแปรต่อไปนี้

3.1 ลักษณะเฉพาะบุคคล

ลักษณะเฉพาะบุคคล (Individual characteristics) เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้ที่มีความเกี่ยวข้องกับการใช้ห้องสมุดประชาชนนับว่าเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้ห้องสมุดกำหนดความต้องการและการใช้แหล่งสารสนเทศ ในการศึกษาลักษณะเฉพาะบุคคลของผู้ใช้นั้น มีผู้วิจัยได้ศึกษาในประเด็นต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้ (Matthews, 2005, pp. 58-60)

3.1.1 ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาในระดับต่างๆ เช่น ประถมศึกษา มัธยมศึกษา วิทยาลัย มหาวิทยาลัย เป็นต้น ซึ่งระดับการศึกษามีความสำคัญต่อการใช้ห้องสมุด กล่าวคือ ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มว่าจะใช้ห้องสมุดมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย (Berelson, 1949, p. 24)

3.1.2 อายุ หมายถึง บุคคลทุกช่วงวัยทั้งเด็กเยาวชน และผู้ใหญ่ที่เป็นประชาชนทั่วไป ความสัมพันธ์ด้านอายุกับการใช้ห้องสมุดที่ปรากฏยังไม่มีการวิจัยใดที่สามารถระบุว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างชัดเจน (Kronus, 1973, pp. 115-131)

3.1.3 รายได้ เป็นตัวแปรในการใช้ห้องสมุด ซึ่งส่วนใหญ่ผู้มีรายได้ระดับปานกลางจะนิยมใช้ห้องสมุดมากกว่าผู้ที่มีรายได้สูง เนื่องจากผู้มีรายได้สูงสามารถซื้อหนังสือมาอ่านเองก็อาจไม่จำเป็นต้องไปใช้ห้องสมุด (Zweizig & Derwin, 1977, pp. 238-240) ดังนั้น การใช้ห้องสมุดจึงมีความสัมพันธ์กับรายได้ (Schepke, 1994, pp. 35-37)

3.1.4 อาชีพ หมายถึง ผู้ที่มีอาชีพต่างๆ เช่น แม่บ้าน นักเรียน นิสิต นักศึกษา เชนา การ นักบริหาร พนักงานขาย กรรมกร ผู้มีวิชาชีพ เช่น แพทย์ ทนายความ นักบัญชี นักเขียน ครู อาจารย์ ฯลฯ (Berelson, 1949, p. 30; Bundy, 1967, pp. 95-96; Umapathy, 1976, pp. 165-171) งานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับการใช้ห้องสมุด ปรากฏผลว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับการใช้ห้องสมุดค่อนข้างน้อย (Kronus, 1973, pp. 115-131; Zweizig & Derwin, 1977, p. 240)

3.1.5 ภูมิลำเนา / ที่อยู่อาศัย หมายถึง ระยะทางที่อาศัยอยู่ห่างจากห้องสมุดใกล้หรือไกล ส่วนใหญ่ผู้ที่อาศัยอยู่ในชนบทและเมืองหลวงเข้าถึงห้องสมุดได้เสมอกัน โดยผู้ที่อาศัยในเมืองหลวงจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกดีกว่าผู้ที่อาศัยอยู่ในชนบท (Berelson, 1949, p. 19; Kronus, 1973, pp. 115-131) และที่อยู่อาศัยก็เป็นปัจจัยสำคัญเป็นอันดับแรกที่สนับสนุนให้เด็กและเยาวชนผู้ใหญ่สนใจใช้ห้องสมุดและแหล่งสารนิเทศ แต่ก็ยังไม่มีตัวแปรใดที่สามารถบ่งชี้ว่าสิ่งใดที่สนับสนุนการใช้ห้องสมุดอย่างชัดเจน (Clabo, 2002, p. 28)

3.1.6 สภาพแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ การเข้าร่วมกิจกรรม การมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม แหล่งสารนิเทศในชุมชน การพบปะสังสรรค์ ขนาดครอบครัว มีความสัมพันธ์ในการใช้ห้องสมุด (Zweizig & Derwin, 1977, pp. 241-242) นอกจากนี้ การปลูกฝังการอ่านจากโรงเรียนและครอบครัวก็มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้เด็ก เยาวชนมีนิสัยรักการอ่านอันจะส่งผลต่อการใช้ห้องสมุดด้วย (Powell, Taylor, & McMillen, 1984, p. 245-264; Razzano, 1985, p. 111-114; Enuijoke, 1994, p. Abstract)

3.1.7 ประสิทธิภาพเกี่ยวกับการใช้แหล่งสารนิเทศประเภทอื่นๆ หมายถึง การใช้ห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ ศูนย์สารนิเทศ ศูนย์ข้อมูล หอจดหมายเหตุ แหล่งสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่

ผ่านมา ประสบการณ์ในการใช้แหล่งสารสนเทศนี้มีผลต่อการใช้ห้องสมุดในปัจจุบันด้วย (Zweizig & Derwin, 1977, pp. 243; D'Elia, 1980, pp. 420-428; ประภาวดี สืบสนธิ์, 2546, น. 264)

3.1.8 แรงจูงใจที่ทำให้ใช้ห้องสมุดประชาชน ได้แก่ ความสนใจเรื่องราวต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ชีวิตครอบครัว การประกอบอาชีพ ความเชื่อ / ความเลื่อมใสศาสนา การเมืองการปกครอง และเศรษฐกิจ (Marchant, 1991, pp. 201-235) สิ่งอำนวยความสะดวก การเข้าถึงและความสะดวกในการใช้ห้องสมุด ความต้องการแสวงหา ความอยากรู้อยากเห็น การค้นพบสิ่งที่ตนต้องการโดยบังเอิญและนิสัยการอ่าน (Pomerantz & Luo, 2006, pp. 350-373) เหล่านี้ถือว่ามีอิทธิพลต่อการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้แต่ละบุคคล

3.1.9 การดำเนินชีวิต หมายถึง ลักษณะการใช้ชีวิตและกิจกรรมส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติประจำวัน รวมถึงการรับข้อมูล ข่าวสาร การใช้สื่อและเทคโนโลยี การส่งเสริมให้สมาชิกในครอบครัวได้รับการศึกษา การเรียนรู้ การปลูกฝังนิสัยรักการอ่านแก่บุตรหลาน ซึ่งลักษณะการดำเนินชีวิตที่มีความหลากหลายจะมีผลต่อความสนใจ ความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ เช่น การท่องเที่ยว การใช้ห้องสมุด ความสนใจในชีวิตประจำวัน การอ่านหนังสือ การอ่านหนังสือพิมพ์ การฟังวิทยุ การแสวงหาและใช้แหล่งสารสนเทศจากบุคคลอื่น ๆ (Madden, 1979, pp. 78-81; Bolton, 1982, pp. 963-968, quoted in Powell, 1984, pp. 179-190; ประภาวดี สืบสนธิ์, 2547, น. 264) ตลอดจนการประกอบกิจกรรมประจำวัน มีแนวโน้มที่จะใช้ห้องสมุดด้วยเหตุผลในเรื่องสถานที่ตั้งและเวลาเปิดปิดบริการของห้องสมุด ความสะดวกในการใช้ คุณภาพการให้บริการ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ บริการถ่ายเอกสาร (Lucas, 1980, quoted in Clabo, 2002, p. 36)

3.2 การรับรู้บริการและกิจกรรมของห้องสมุด

การรับรู้ (perception) เกิดจากการรับรู้สิ่งแวดล้อมรอบตัวที่สัมผัสได้มาผสมผสานกับความรู้อันเดิม ซึ่งการรับรู้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดของผู้ใช้มีความสำคัญในการศึกษาการใช้ห้องสมุด เพราะจะทำให้ทราบว่าผู้ใช้รับรู้บริการและกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้น รวมทั้งประโยชน์ที่จะได้รับการใช้บริการและกิจกรรมหรือไม่ เพียงใด

ประเด็นการศึกษาการรับรู้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดมักศึกษาการบริการต่าง ๆ เช่น บริการอ่าน บริการยืมคืน บริการสำหรับเด็ก บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการแนะนำหนังสือใหม่ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการข่าวสารทันสมัย บริการอินเทอร์เน็ต (D'Elia, 1980, pp. 410-430; Rice, 1992, pp. 347-350; Welch & Donohue, 1994, pp. 149-152) บริการพิเศษ

ต่าง ๆ รวมทั้งการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ได้แก่ การจัดนิทรรศการ การประกวดและแข่งขันต่าง ๆ การเล่านิทาน การเล่นเกม ทัศนศึกษา และค่ายเยาวชนรักการอ่าน (อรทัย วารีสอาด, 2527, น. ง-ฉ) ส่วนสื่อและช่องทางที่รับรู้ ได้แก่ ป้ายประกาศ แผ่นโปสเตอร์ แผ่นพับ วารสาร จดหมายข่าว จุลสาร เว็บไซต์ และการรับรู้ผ่านบุคคล ได้แก่ บรรณารักษ์/ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด เพื่อน ญาติหรือ คนรู้จัก เป็นต้น (Pomerantz & Luo, 2006, pp. 350-373)

3.3 การใช้แหล่งสารนิเทศของผู้ใช้

แหล่งสารนิเทศ หมายถึง แหล่งรวบรวม / ผลิตภัณฑ์สารนิเทศและให้บริการสารนิเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ไม่ว่าจะเป็นบุคคล หน่วยงาน องค์กร หรือสถาบัน ตลอดจนเข้าถึงสารนิเทศได้ตามที่บุคคลเหล่านั้นต้องการแสวงหา

3.3.1 ประเภทของแหล่งสารนิเทศ

แหล่งสารนิเทศจำแนกได้หลายประเภท ดังเช่น เซนและเฮมอน (Chen & Hemon, 1982, p. 26-27; Chen, et al., 1979 อ้างถึงใน ประภาวดี สืบสนธิ์, 2530, น. 28-29) ได้จำแนกแหล่งสารนิเทศออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) แหล่งสารนิเทศบุคคล 2) แหล่งสารนิเทศที่เป็นสถาบัน และ 3) แหล่งสารนิเทศที่เป็นสื่อ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ส่วนซาราเชวิกและวูด (Saracevic & Wood, 1981; Wood, 1972, pp. 603-604, quoted in Chen & Hemon, 1982, p. 6) ได้จำแนกแหล่งสารนิเทศออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ แหล่งสารนิเทศที่เป็นเอกสาร และแหล่งสารนิเทศที่ไม่เป็นเอกสาร ในขณะที่พชรภมล บุคดีสอน (2550, น. 21-24) และแวตตา เตชาทวิวรรณ (2548, น. 41-44) ได้แบ่งแหล่งสารนิเทศออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ แหล่งสารนิเทศบุคคล แหล่งสารนิเทศสื่อมวลชน แหล่งสารนิเทศอินเทอร์เน็ต และแหล่งสารนิเทศสถาบัน

ในการศึกษาการใช้แหล่งสารนิเทศของผู้ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จำกัดแหล่งสารนิเทศที่สอบถาม 3 แหล่ง คือ 1) ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครนครนงคาราม 2) ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร เขตคลองสาน และ 3) พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร เขตคลองสาน

3.3.2 ปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศ

การใช้แหล่งสารนิเทศได้นั้นขึ้นอยู่กับลักษณะและข้อจำกัดในการเข้าถึงของแหล่งสารนิเทศ (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2530, น. 37) ดังนั้น งานวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาผู้ใช้จึงพยายามสำรวจปัญหาที่ผู้ใช้ประสบในการแสวงหาสารนิเทศ ทั้งนี้เพื่อที่จะหาแนวทางขจัดหรือทำให้ปัญหานั้น ๆ ลดน้อยลง ปัญหาที่ผู้แสวงหาสารนิเทศประสบนั้น เดอวิน (Dervin, 1973, pp. 8-42) จำแนกอุปสรรคในการเข้าถึง

แหล่งสารนิเทศ 5 ประเภท ได้แก่ 1) อุปสรรคทางสังคมที่ขัดขวางไม่ให้มีทรัพยากรสารนิเทศ 2) อุปสรรคของแหล่งสารนิเทศที่ไม่สามารถเผยแพร่สารนิเทศให้แก่ผู้ใช้ที่ต้องการแสวงหาสารนิเทศ 3) อุปสรรคทางด้านจิตวิทยา เป็นอุปสรรคที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่เล็งเห็นความสำคัญ หรือต้องการสารนิเทศไม่สามารถหาสารนิเทศที่ตนเองต้องการจากแหล่งต่าง ๆ 4) อุปสรรคทางสรีระ เป็นอุปสรรคที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถเข้าถึงแหล่งสารนิเทศอันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมหรือสภาพทางสรีระ เช่น ห้องสมุดไม่มีทางขึ้น-ลงสำหรับคนพิการ และ 5) อุปสรรคทางปัญญา เป็นอุปสรรคที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลขาดทักษะและประสบการณ์ในการค้นหาสารนิเทศ

พิมพ์ราไพ ประสมสิทธิ์ (2533, น. 16-17) ได้สรุปปัญหาการใช้แหล่งสารนิเทศทั่ว ๆ ไป ได้แก่ ไม่ทราบแหล่งสารนิเทศ ไม่มีแหล่งสารนิเทศในเรื่องที่กำลังแสวงหาอยู่ แหล่งสารนิเทศอยู่ไกล ไม่สะดวกในการใช้แหล่งนั้น แหล่งสารนิเทศไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ สารนิเทศกระจายกระจายไม่รวมอยู่ที่แหล่งเดียวกัน สารนิเทศที่ได้รับไม่สมบูรณ์หรือไม่ทันสมัยหรือผิดพลาด เสียค่าใช้จ่ายสูง ใช้เวลามากกว่าจะได้สารนิเทศที่ต้องการ ส่วนโอไซบี (Osiope, 1981, pp. 13-17) พบปัญหาสถานที่ตั้งห้องสมุดอยู่ไกล อาคารของห้องสมุดไม่โดดเด่นและมองไม่เห็นชัดเจน

นอกจากนี้ ลัดดา รุ่งวิสัย (2525, น. ๑) ยังพบประเด็นนอกเหนือจากความไม่สะดวกในการเดินทางอีกว่า หนังสือในห้องสมุดไม่เหมาะสมกับผู้ใช้ ไม่อยากเสียเงินค่าสมาชิก กฤติยา อุตถากร (2522, น. ๖-๗) พบปัญหาสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศนวัสดุไม่เพียงพอ ในทำนองเดียวกับอรุณรักษ์ สุวรรณราช (2520, น. ๖-๗) พบจำนวนหนังสือน้อยไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ รวมทั้งงานวิจัยของรุ่งฤดี สุนันทร (2529, น. ๖-๗) พบวัสดุการอ่านเก่า ขำรุศ มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ วัสดุการอ่านที่ผู้ใช้ต้องการไม่มีในห้องสมุด บันดี (Bundy, 1967, pp. 950-961) พบปัญหาหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการมีผู้อื่นยืมออกไป ไม่ทราบที่จัดเก็บหนังสือ ในด้านการจัดพื้นที่นั้น ประภาศิลป์ ผ่องแผ้ว (2534, น. บทคัดย่อ) พบปัญหาการจัดโต๊ะเก้าอี้ไม่สะดวกแก่การใช้ ส่วนสุรางค์ กุณวงษ์ (2517, น. ๖-๗) พบว่า จำนวนโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอ ขณะที่สุกัญญา ตันติกัลยากร (2523, น. บทคัดย่อ) พบว่า ปัญหาสภาพแวดล้อมและบรรยากาศไม่ดึงดูดความสนใจ สภาพของห้องสมุดไม่เชิญชวนให้เข้าใช้บริการ และไม่เคยทราบหรือรับรู้ว่ามีห้องสมุดมีบริการใดบ้าง

3.4 การเข้าถึงห้องสมุดทางกายภาพ

การเข้าถึงห้องสมุดทางกายภาพ เป็นการรับรู้ของผู้ใช้ในการเข้าใช้ห้องสมุดว่ามีความสะดวกหรือมีอุปสรรคอย่างไร ครอบคลุมเรื่องอาคารสถานที่ตั้ง ความสะดวกในการใช้ห้องสมุด

เวลาเปิดปิดบริการ การจัดพื้นที่บริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสมุด

มัวร์ (Moore, 1960, p. ii) อธิบายเหตุผลที่ทำให้ผู้ใช้มีแนวโน้มที่จะใช้ห้องสมุดเพราะห้องสมุดเข้าถึงได้ง่าย ซึ่งครอบคลุมเรื่อง ดังต่อไปนี้

3.4.1 อาคารและสถานที่ตั้ง

อาคารสถานที่ของห้องสมุด เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของห้องสมุด ซึ่งเป็นสิ่งแรกที่ใช้ได้พบเห็น สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ, 2537, น. 10-11) ได้กำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับอาคารสถานที่ของห้องสมุดประชาชนไว้ว่า อาคารห้องสมุดประชาชนควรตั้งอยู่ในที่สะดวกสำหรับผู้เข้าใกล้แหล่งชุมชนและการคมนาคมสะดวก มีอาคารเป็นเอกเทศ การสร้างอาคารควรคำนึงถึงความต้องการในการใช้เนื้อที่ในอนาคต

แลงคาสเตอร์ (Lancaster, 1977, pp. 315-319) ได้อธิบายถึงการเข้าถึงห้องสมุดว่าต้องประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ 1) ทำเลและอาคารสถานที่ตั้งของห้องสมุดมองเห็นได้ชัดเจน และ 2) สถานที่จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศเข้าถึงได้สะดวก (Wheeler, 1958; 1967, quoted in Lancaster, 1977, p. 316; Hills, 1967, p. 155-159; Holt, 1954, pp. 155-159; Garrison, 1966, pp. 151-155) นอกจากนี้ บริเวณทางเข้าออกควรอยู่ทางเดียวกัน โต๊ะบริการยืมคืนควรอยู่ด้านหน้าห้องสมุด ป้ายชื่อห้องสมุดต้องติดตั้งอยู่ในบริเวณประตูทางเข้า และป้ายข้อความต้องเชิญชวนให้เข้าใช้บริการที่มองเห็นได้สะดวก เด่นชัดและอ่านง่าย (นงเยาว์ โตใจ, 2542, น.104)

3.4.2 ความสะดวกในการใช้ห้องสมุด

แลงคาสเตอร์ (Lancaster 1977, p. 312) ให้ความสำคัญกับความสะดวกในการใช้เครื่องมือสืบค้น เช่น ตู้บัตรรายการ และดรรชนี เพราะทำให้ผู้ใช้รู้ว่าทรัพยากรสารสนเทศเก็บไว้ที่ไหน ผู้ใช้ควรรู้จักวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยเครื่องสืบค้นที่ห้องสมุดจัดไว้ให้บริการ รวมทั้งป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชัดเจน มีระบบการจัดเก็บและค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว บริการแบบชั้นเปิดและปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของห้องสมุด เช่น จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถยืมได้และระยะเวลาที่ให้ยืม การบำรุง ดูแลและเก็บรักษาทรัพยากรสารสนเทศให้คงสภาพที่ดี ตลอดจนการให้บริการของบุคลากร การให้คำปรึกษาและแนะนำในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพก็นับว่ามีความสำคัญต่อการใช้ห้องสมุดทั้งสิ้น (ชุตินา สัจจามันท์, 2548, น. 246-249)

3.4.3 เวลาเปิดปิดบริการ

แลงคาสเตอร์ (Lancaster, 1977, p. 315) เสนอจำนวนชั่วโมงที่ห้องสมุดเปิดปิดให้บริการว่าควรพิจารณาขยายหรือเพิ่มจำนวนชั่วโมงบริการให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนในชุมชน ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้ามาใช้ห้องสมุดมากขึ้น แต่ถ้าจำนวนชั่วโมงที่ห้องสมุดเปิดให้บริการน้อยก็จะทำให้ผู้ใช้ที่อาศัยอยู่ห่างไกลจากห้องสมุดไม่มีโอกาสเข้ามาใช้ห้องสมุด ในการกำหนดวันเวลาเปิดปิดห้องสมุด สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ (2537, น. 8) ได้กำหนดมาตรฐานห้องสมุดประชาชนไว้ว่า ห้องสมุดประชาชนควรกำหนดวันเวลาเปิดปิดห้องสมุดที่แน่นอน และประกาศให้เป็นที่รับทราบโดยทั่วกัน ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้รับทราบและส่งผลในการใช้ห้องสมุดได้ มาตรฐานฯ ได้กำหนดให้ห้องสมุดเปิดให้บริการอย่างน้อยสัปดาห์ละ 5 วัน และมีเวลาปฏิบัติการอย่างน้อยสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง ทั้งนี้ควรเปิดทำการในวันหยุดสุดสัปดาห์และช่วงเวลาเย็นด้วย

3.4.4. การจัดพื้นที่บริการ

สุวัฒน์ ตั้งทิษะวัณ (2546, น. บทคัดย่อ) เสนอแนวทางการกำหนดพื้นที่ใช้สอยภายในของห้องสมุดประชาชนที่มีลักษณะเหมาะสมกับพื้นที่ให้บริการว่าการจัดพื้นที่ส่วนอ่านหนังสือและส่วนชั้นวางหนังสือต้องมีความสัมพันธ์กัน จุดที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับประตูทางเข้า-ออก พื้นที่นั่งอ่านหนังสือและชั้นวางหนังสือควรสัมพันธ์กับพื้นที่ภายในห้องหนังสือ

เรณู เปียซื่อ (2538, น. 100) อธิบายถึงการแบ่งเนื้อที่ภายในห้องสมุดว่าควรจัดแบ่งให้เป็นสัดส่วนตามความจำเป็น การใช้เนื้อที่ต้องให้สอดคล้องกับลักษณะของงาน ได้แก่ โต๊ะบริการยืมคืน ที่ทำงานของบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ที่อ่านหนังสือ ห้องโสตทัศนวัสดุ คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นควรมีพื้นที่กว้างและสะดวกในการเคลื่อนไหวอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะช่องว่างระหว่างชั้นวางทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ชั้นเก็บหนังสือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ควรมีเนื้อที่กว้างพอเหมาะ พื้นที่จัดนิทรรศการและกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ควรสามารถขยายหรือปรับเปลี่ยนแปลงยืดหยุ่นได้ตามสภาพของงานที่พัฒนาไปตามกาลเวลา (นงเยาว์ โตใจ, 2542, น. 101; วาณี ฐานวงศ์ตานติ, 2543, น. 109-111; นันทิพย์ วิภาวิน, 2550, น. 89)

3.4.5 สภาพแวดล้อมและบรรยากาศ

การจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของห้องสมุดภายในห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ใช้งานและผู้ปฏิบัติงาน ต้องคำนึงถึงลักษณะภูมิทัศน์ บรรยากาศรอบ ๆ อาคาร ความร่มรื่น ความสวยงาม ความสะอาดน่าเข้าไป อันจะทำให้เกิดความรู้สึกสะดวกสบายเมื่ออยู่ในห้องสมุดและมีผลอย่างมากต่อการเชิญชวนผู้ใช้บริการ แสงสว่างที่พอเหมาะ อากาศปลอดโปร่ง ปราศจากเสียงรบกวน การปรับระบบควบคุมอุณหภูมิให้เหมาะสมจะทำให้ผู้ใช้ไม่รู้สึกหงุดหงิด รำคาญจากอากาศ

ร้อนหรือเย็นเกินไป และยังทำให้เกิดสมาธิในการศึกษาค้นคว้า หรือหากไม่มีเครื่องปรับอากาศก็ควรออกแบบอาคารให้เหมาะสมกับทิศทางลม นอกจากนี้ ควรจัดสัดส่วนพื้นที่ให้เหมาะสมกับลักษณะงาน ตลอดจนการตกแต่ง เช่น ติดยูปภาพ วางกระถางต้นไม้ วางแจกันดอกไม้ในจุดที่เหมาะสม เพื่อช่วยสร้างบรรยากาศที่ร่มรื่น สวยงาม (วาณี ฐาปนวงศ์ตานติ, 2543, น. 115-118)

3.4.6 สิ่งอำนวยความสะดวก

ห้องสมุดควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอเพื่อรองรับผู้ใช้บริการ ได้แก่ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม สถานที่จอดรถ (บุญเรือน แสงทอง, 2530, น. 10-12) นอกจากนี้ ห้องสมุดควรคำนึงถึงผู้ใช้ที่เป็นคนพิการ เช่น ออกแบบทางขึ้น-ลง ลิฟต์ และที่นั่งอ่านหนังสือให้เหมาะสม (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2550, น. 54)

3.4.7 ความปลอดภัย

ห้องสมุดควรมีสภาพแวดล้อมดีและมีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ ตัวอาคารต้องมีทางหนีไฟไว้กรณีมีเหตุฉุกเฉิน และติดตั้งเครื่องดับเพลิงไว้ในที่มองเห็นได้ชัดเจน ประจำตามมุมต่าง ๆ ที่สามารถหยิบใช้ได้ง่าย ตลอดจนมีระบบป้องกันสาธารณภัยที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน (นงเยาว์ ไตใจ, 2542, น. 93, 95)

3.5 การเข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุด

การเข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุด หมายถึง การมีส่วนร่วม และ/หรือเข้าร่วมในงานหรือกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้น เพื่อส่งเสริมการอ่านและศึกษาค้นคว้า เพื่อชักจูงให้ผู้สนใจห้องสมุด และเข้าร่วมกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้น (กุหลาบ บัณฑิตยานาค, 2536, น. 36) ห้องสมุดอาจจะจัดกิจกรรมเป็นประจำหรือครั้งคราวมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสามารถของห้องสมุดแต่ละแห่ง

กิจกรรมที่ห้องสมุดประชาชนนิยมจัด ได้แก่ การจัดนิทรรศการ การเล่านิทาน การเล่นเกม การจัดฉายภาพยนตร์ การเล่าเรื่องจากหนังสือ การวิจารณ์หนังสือ การแสดงหุ่น/การเชิดหุ่น การแสดงละคร การวาดภาพและระบายสี การประกวดและแข่งขันต่าง ๆ การประดิษฐ์ การฝึกอาชีพ ทักษะศึกษาค่ายเยาวชนรักการอ่าน การจัดงานแสดงในโอกาสสำคัญต่าง ๆ เช่น สัปดาห์หนังสือ เทศกาลวันสำคัญ ฯลฯ เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมต้องสอดคล้องกับความสนใจและความต้องการของผู้ใช้

4. ห้องสมุดประชาชน

4.1 ความหมายของห้องสมุดประชาชน

ห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสำคัญยิ่งในฐานะเป็นรากฐานของการสร้างสังคม ภูมิปัญญาและแหล่งการเรียนรู้ องค์กรและหน่วยงานทางวิชาชีพระดับนานาชาติ รวมทั้งนักวิชาการ ได้ให้ความหมายห้องสมุดประชาชนไว้ใกล้เคียงกัน ซึ่งสรุปได้ว่า ห้องสมุดประชาชน หมายถึง หน่วยงานและ/หรือองค์กรที่จัดตั้งขึ้นภายใต้การดูแลและสนับสนุนเงินงบประมาณของหน่วยงานรัฐบาล หรือภาคเอกชน หรือองค์กร หรือชุมชน เพื่อส่งเสริมและให้การศึกษาแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่หลากหลายสำหรับค้นคว้าและเรียนรู้ตลอดชีวิตได้อย่างเท่าเทียมกันโดยไม่จำกัด เพศ วัย อาชีพ ระดับการศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา ภาษา โอกาสทางสังคม (จารุวรรณ สีนุโสภณ, 2520, น. 94; สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ, 2537, น. 6; International Federation of Library Associations and Institutions, 2001, pp. 1-2) ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลในด้านการศึกษา วิจัย ค้นคว้าข้อมูลข่าวสาร การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความจรรโลงใจ การพักผ่อนหย่อนใจ สังคมและวัฒนธรรม

4.2 วัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชน

ประกาศของสหพันธ์ระหว่างประเทศว่าด้วยสมาคมและสถาบันห้องสมุด และองค์การยูเนสโกว่าด้วยห้องสมุดประชาชน (IFLA / UNESCO Public Library Manifesto) ได้กำหนดบทบาทและภารกิจของห้องสมุดประชาชนไว้อย่างกว้าง ๆ (Kulthorn Lertsuriyakul, Online, 2000; International Federation of Library Associations and Institutions, 2001, p. 88) ดังนี้

- 4.2.1 ให้การศึกษานอกโรงเรียนแก่ประชาชนทุกคนในชุมชน
- 4.2.2 สนับสนุนและเผยแพร่ความรู้ การศึกษาและวัฒนธรรมให้ประชาชนสามารถใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศและวัสดุอื่น ๆ โดยไม่เสียค่าบริการ
- 4.2.3 ปลุกฝังให้ประชาชนมีนิสัยรักการอ่านและศึกษาค้นคว้า รวมถึงการเรียนรู้ตลอดชีวิต
- 4.2.4 จัดเก็บและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ในสังคมและโลก
- 4.2.5 เป็นศูนย์รวมทางกิจกรรมด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น

4.2.6 ส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์จากการอ่าน เพื่อความจรรโลงใจ และพักผ่อนหย่อนใจ

4.2.7 ส่งเสริมกิจกรรมทางการศึกษาและวัฒนธรรมของชุมชนหรือสังคม เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน

4.2.8 ปลูกฝังความรับผิดชอบในระบบการเมืองแก่ประชาชนทุกคน

4.2.9 ให้ประชาชนได้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ได้ตามความต้องการ และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของประชาชน

4.3 บทบาทและความสำคัญของห้องสมุดประชาชน

สหพันธ์ระหว่างประเทศว่าด้วยสมาคมและสถาบันห้องสมุด (IFLA) กล่าวถึงความสำคัญของห้องสมุดประชาชนไว้ 6 ด้าน ดังนี้ (ชุตินา สัจจามันท์, 2550, น. 13-15; International Federation of Library Associations and Institutions, 2001, pp. 2-7)

4.3.1 ด้านการพัฒนาการศึกษา ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัย การศึกษาทางไกล และการรณรงค์ เพื่อการรู้หนังสือให้ประชาชนมีนิสัยรักการอ่าน ค้นคว้า และหาความรู้จากการอ่านหนังสือ

4.3.2 ด้านการพัฒนาข้อมูลข่าวสาร ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทในฐานะเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ต่าง ๆ ทั้งในอดีตและปัจจุบันโดยประชาชนสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทั้งสิ่งสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถติดตามเหตุการณ์สำคัญและความคลาดเคลื่อนในด้านต่าง ๆ ได้อย่างทันการณ

4.3.3 ด้านการพัฒนาตนเอง ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทสนับสนุนการศึกษาของแต่ละบุคคลช่วยให้บุคคลมีพัฒนาการทางความคิดอย่างสร้างสรรค์ และสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและแหล่งความรู้ด้วยตนเอง

4.3.4 ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน ห้องสมุดประชาชนยังสามารถปลูกฝังให้เด็กและเยาวชนรักการอ่าน ทำให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลิน เกิดจินตนาการจากการอ่านหนังสือ การเริ่มต้นปลูกฝังนิสัยรักการอ่านตั้งแต่วัยเด็กช่วยให้เด็กเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่ใฝ่รู้และรักการเรียนรู้ตลอดชีวิต

4.3.5 ด้านการพัฒนาทางวัฒนธรรม หอสมุดประชาชนมีบทบาทในการส่งเสริม สนับสนุน เผยแพร่ และพัฒนาศิลปวัฒนธรรมของชุมชนและประเทศ โดยการจัดหา รวบรวม และบริการ ทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมท้องถิ่นและชาติไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่บันทึกบนกระดาษเป็น ลายลักษณ์อักษร และเทคโนโลยีสมัยใหม่ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้อนุชนรุ่นหลังได้ศึกษา ค้นคว้าต่อไป

4.3.6 ด้านการพัฒนาสังคม การเมืองและการปกครอง หอสมุดประชาชนมีบทบาทสำคัญ ทางสังคมในฐานะเป็นสถานที่สาธารณะและสถานที่พบปะของชุมชนโดยเฉพาะคนในท้องถิ่น เป็นการ สร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน อีกทั้ง ยังช่วยให้ผู้สนใจรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเมืองการ ปกครองเพื่อการเป็นพลเมืองที่ดีที่สามารถปรับตัวให้อยู่ในสังคมได้อยู่ปกติสุข

5. หอสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร

5.1 ประวัติและความเป็นมาของหอสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครได้มีวิวัฒนาการมาจากการปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบของเทศบาล อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร จึงมีความสัมพันธ์สืบเนื่องกันกับอำนาจหน้าที่การบริหารของ เทศบาล ในพระราชบัญญัติเทศบาลข้อหนึ่งกล่าวไว้ว่า “เทศบาลมีหน้าที่ให้ราษฎรได้รับการศึกษา อบรม” กรุงเทพมหานคร จึงมีหน้าที่ที่จะต้องจัดการศึกษาและเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ราษฎรในเขต กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา ที่ 89 ข้อ 21 ซึ่งหอสมุดนับเป็นสถาบันหนึ่งที่สามารถเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตและเหมาะ สำหรับผู้ประสงค์ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองอันเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต (กรุงเทพมหานคร, 2534, น. 2 อ้างถึงใน นางเยาว์ โตใจ, 2542, น. 43)

หอสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครแต่เดิม เป็นหน่วยงานราชการที่จัดตั้งขึ้นอยู่ในสังกัด แผนกการศึกษา กองกลาง กรุงเทพมหานคร ภายหลังได้จัดตั้งเป็นแผนกหอสมุดประชาชน สังกัด กองกลาง กรุงเทพมหานครใน พ.ศ. 2501

ปี พ.ศ. 2504 หอสมุดได้โอนย้ายมาอยู่แผนกหอสมุดประชาชน สังกัดกองการศึกษา โดย แบ่งสายงานเป็น 3 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานสารบรรณ หน่วยงานจัดหาและซ่อมหนังสือ และหน่วยงานบริการและกิจกรรมของหอสมุด

ปี พ.ศ. 2510 ได้โอนย้ายแผนกห้องสมุดประชาชน สังกัดกองการศึกษามาอยู่ในฝ่ายการศึกษา และสวัสดิการสังคม สังกัดกองสวัสดิการสังคม

ปี พ.ศ. 2516 ได้ปรับเปลี่ยนจากฝ่ายการศึกษาและสวัสดิการสังคม สังกัดกองสวัสดิการสังคมมาอยู่ในฝ่ายการศึกษาและบริการชุมชน สังกัดกองบริการชุมชนและเยาวชน

ปี พ.ศ. 2517 ได้เปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงาน โดยยกฐานะให้เป็นส่วนงานเรียกว่า “งานห้องสมุดประชาชน” กองนันทนาการ สังกัดสำนักสวัสดิการสังคม

ปี พ.ศ. 2532 ได้เปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงาน โดยยกฐานะให้เป็นระดับฝ่าย ห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สังกัดสำนักสวัสดิการสังคม (สุดใจ เพ็ชรศิริ, 2522, น. 37-57; นงเยาว์ โตใจ, 2542, น. 43)

ปี พ.ศ. 2548 ได้เปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงาน จากเดิมเป็นฝ่ายห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว โดยปรับฐานะเป็นกลุ่มงานพัฒนา ห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

ปี พ.ศ. 2549 เป็นต้นมา ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครได้เปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงาน โดยโอนย้ายห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครไปสังกัดกลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว จำนวน 5 แห่ง และฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สังกัดสำนักงานเขตทั้ง 50 เขตในกรุงเทพมหานคร จำนวน 21 แห่ง ตามมติสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (ก.ก.) ครั้งที่ 1/2549 เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2549 (กรุงเทพมหานคร, คำสั่งกรุงเทพมหานครที่ 696/2549 เรื่อง “แต่งตั้งข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งสำนักงานเขต” ลงวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2549)

5.2 โครงสร้างการบริหารงาน

ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งสิ้น 26 แห่ง การดำเนินงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครมีการแบ่งสายการบริหารงานภายใต้สังกัด 2 หน่วยงานคือ

5.2.1 สังกัดกลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร ที่เป็นอาคารเอกเทศ จำนวน 5 แห่ง และรถเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 7 คัน

5.2.2 สังกัดฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขต 16 เขต จำนวน 21 แห่ง และบ้านหนังสือ จำนวน 23 แห่ง ดังปรากฏรายละเอียดในภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1

โครงสร้างการบริหารงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร



ที่มา: “โครงสร้างการบริหารงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร,” โดย กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน

กรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2550, จาก <http://www.bma.go.th/dll/>

5.3 ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในเขตคลองสาน

5.3.1 ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครอนงคารามและพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น

5.3.1.1 ประวัติความเป็นมาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครวัดอนงคาราม

วัดอนงคาราม เป็นพระอารามหลวงวัดหนึ่งของจังหวัดธนบุรีในสมัยนั้น (ปัจจุบัน คือ เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร) ท่านผู้หญิงน้อยในสมเด็จพระยาบรมมหาพิชัยญาติ (ทัต บุนนาค สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ) สร้างขึ้นสมัยรัชกาลที่ 3 ในที่ดินของท่านเอง เดิมชื่อ “วัดน้อยท่าแถม” รัชกาลที่ 4 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนามใหม่ว่า “วัดอนงคารามวรวิหาร” (พระมหาโพธิวงศาจารย์, 2509, น. 259 อ้างถึงใน กฤติยา อุตถากร, 2522, น. 52-54)

พ.ศ. 2474 สมเด็จพระพุทธมาจารย์ ได้จัดสร้างหอสมุดเป็นอาคารมุงด้วยจาก 3 ห้อง หลังหนึ่งตั้งอยู่ด้านทิศตะวันออก ริมคลองวัดอนงคาราม พ.ศ. 2496 สมเด็จพระมหาโพธิวงศาจารย์ เจ้าอาวาสในสมัยนั้นอนุมัติให้มีการสร้างหอสมุดและเริ่มสร้างหอสมุดใน พ.ศ. 2499 ซึ่งสมเด็จพระมหาโพธิวงศาจารย์ได้มรณภาพเสียก่อน หอสมุดสร้างเป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก 2 ชั้น ยาว 26 เมตร กว้าง 14 เมตร ทรงแบบไทยแกมสมัยมีมุขหน้าและหลัง เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2500 สมเด็จพระสังฆราช วัดสระเกศ ครั้นทรงดำรงพระสมณศักดิ์ที่สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์เป็นประธานประกอบพิธีวางศิลาฤกษ์ สร้างหอสมุดหลังนี้ ทางวัดได้ขนานนามตึกนี้ว่า “หอสมุดอุดมวิทยา” เนื่องจากหอสมุดแห่งนี้ตั้งอยู่ในบริเวณโรงเรียนอุดมวิทยาเดิม เพื่อเป็นอนุสรณ์แด่สมเด็จฯ ซึ่งได้รับพระราชทานสัญญาบัตรครั้งที่รัชกาลที่ 5 มีพระราชทินนามว่า “พระครูอุดมพิทยากร” ซึ่งเป็นครูใหญ่โรงเรียนนี้ ภายหลังสมเด็จพระราชชนนีศรีสังวาลย์ (ปัจจุบัน คือ สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี) องค์อุปถัมภ์พิเศษ สมาคมศิษย์อนงคาราม เสด็จเป็นองค์ประธานในพิธีเปิดป้ายนามหอสมุด เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2505 หลังจากนั้นทางวัดและสมาคมศิษย์ได้ติดต่อกับเทศบาลนครธนบุรีและสโมสรโรตารีธนบุรี เพื่อจัดให้มีห้องสมุดประชาชนขึ้นในท้องที่จังหวัดธนบุรี จึงตกลงใช้อาคารชั้นล่างของหอสมุดอุดมวิทยา ในอุปถัมภ์ของเทศบาลนครธนบุรีและสโมสรโรตารีธนบุรี ตั้งชื่อใหม่ว่า “ห้องสมุดประชาชนอนงคาราม” ในการจัดสถานที่และสร้างเครื่องอุปกรณ์ต่าง ๆ นั้นได้รับอนุเคราะห์จากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ซึ่งได้จัดส่งเจ้าหน้าที่มาช่วยดำเนินการจัดห้องสมุดอย่างเรียบร้อย ต่อมาทางสมาคมศิษย์อนงคาราม กงสุลประเทศกรีซ ประธานสภาเทศบาลนครธนบุรี กรรมการสโมสรโรตารีกรุงเทพฯ และธนบุรีปรึกษากับทางวัด เพื่อกำหนดสมเด็จพระราชชนนีศรีสังวาลย์ ทรงเป็นองค์ประธานในพิธี เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2509 เวลา 16.40 น. ณ วัดอนงคาราม พระองค์ทรงประทานหนังสือจิตวิทยาและหนังสือจำนวนหนึ่งให้ห้องสมุด ในโอกาสเดียวกันพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณา

โปรดเกล้าฯ พระราชทานหนังสือประเภทวรรณคดี พงศาวดาร สารานุกรม บริตเตนนิกา สารานุกรม สาขาวิชาสาธาณสุขศาสตร์อย่างละ 1 ชุด รวมหนังสือที่ได้รับพระราชทานทั้งสิ้น 362 เล่ม

ต่อมาคณะปฏิวัติได้ประกาศให้รวมเทศบาลนครธนบุรีและกรุงเทพ ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 24 วันที่ 21 ธันวาคม 2514 หอสมุดประชาชนนนทบุรี จึงได้โอนมาเป็นหน่วยงานใน แผนกหอสมุดประชาชน กองสวัสดิการสังคม ฝ่ายการศึกษาและสวัสดิการสังคมของกรุงเทพมหานคร (เทศบาลนครธนบุรี, 2509, น. 4-10 อ้างถึงใน กฤติยา อัคราการ, 2522, น. 52-54)

ปี พ.ศ. 2517 ได้เปลี่ยนแปลงส่วนงานย้ายมาเป็นงานหอสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักสวัสดิการสังคม ในปี พ.ศ. 2532 ได้เปลี่ยนแปลงฐานะขึ้นเป็น ฝ่ายหอสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักสวัสดิการสังคม ในปี พ.ศ. 2549 ได้โอนกิจการของหอสมุดประชาชนให้อยู่ในความรับผิดชอบของกรุงเทพมหานคร และได้ขยายบริการขั้นบันให้ประชาชนได้ใช้อ่านหนังสือเมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2515 ต่อมาในปี พ.ศ. 2548 ได้เปลี่ยนแปลงสังกัดจากเดิมเป็น ฝ่ายหอสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว และได้เปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงานจากฝ่ายหอสมุดประชาชนเป็นกลุ่มงานพัฒนาหอสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว (ดังรายละเอียดในภาพที่ 2.1)

พ.ศ. 2549 เป็นต้นมา หอสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครองค์การได้โอนหอสมุดจากกลุ่มงานพัฒนาหอสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยวมาสังกัดฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร (ศิริภรณ์ พัฒน์จันทร์, สัมภาษณ์, 10 พฤศจิกายน 2550)

อาคารสถานที่ของหอสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครวัดอนงคาราม ตั้งอยู่ในบริเวณวัดอนงคาราม ถนนสมเด็จพระเจ้าพระยา เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร (ดังภาพที่ 2.2) ซึ่งเป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก 2 ชั้น ยาว 26 เมตร กว้าง 14 เมตร แบบทรงไทยแกมสมัยมีมุขหน้าและหลัง

5.3.1.2 พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร เขตคลองสาน

พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร เขตคลองสาน เกิดขึ้นจากการริเริ่มของกรุงเทพมหานคร โดยสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยวที่จะจัดตั้งขึ้นในพื้นที่ของเขตคลองสานเพื่อเป็นแหล่งรวบรวมและเรียนรู้มรดกทางวัฒนธรรม ตลอดจนภูมิปัญญาของผู้คนในเขตคลองสาน และเผยแพร่แก่ประชาชน นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยดำเนินการจัดตั้งและเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2548 โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร เขตคลองสาน, 2551)

1. เป็นแหล่งเก็บรวบรวมข้อมูลด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับประวัติ ความเป็นมา วิถีชีวิต ภูมิปัญญาท้องถิ่น แล้วนำมาจัดแสดงให้เห็นถึงการเชื่อมโยงข้อมูล โดยเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น
2. สร้างความภาคภูมิใจในเอกลักษณ์วัฒนธรรมท้องถิ่น คุณค่าและความหมายของท้องถิ่นที่สืบทอดมาจนถึงปัจจุบันและตระหนักคุณค่าที่รักษาไว้
3. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญสำหรับชุมชน รวมทั้งเป็นคลังความรู้ของคนในท้องถิ่นและผู้สนใจ ตลอดจนนักท่องเที่ยวทั่วไป
4. เพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อันจะนำมาซึ่งการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนต่อไป
5. เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน และสร้างเศรษฐกิจชุมชน

พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร เขตคลองสาน ตั้งอยู่ภายในห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครรองนคราาม ชั้น 2 ณ วัดอนงคาราม ถนนสมเด็จพระเจ้าอยุธยา เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร (ดังภาพที่ 2.2) เป็นสถานที่จัดแสดงเรื่องราวทางประวัติศาสตร์และวิถีชีวิตที่แสดงถึงความสำคัญของคลองสานในฐานะย่านที่อยู่อาศัยของเจ้าสัว ชุนนางที่มีบทบาทสำคัญต่อการค้าและการต่างประเทศในยุคต้นรัตนโกสินทร์ อีกทั้งเป็นแหล่งที่มีผู้คนหลากหลายเชื้อชาติเข้ามาอยู่อาศัยและทำการค้า ดังนั้นคลองสานจึงเป็นย่านชุมชนวัฒนธรรมอันเก่าแก่ของกรุงเทพมหานครที่ยังคงร่องรอยแห่งอดีตมาจนถึงปัจจุบัน ภายในพิพิธภัณฑ์มีการจัดแสดงภาพนิทรรศการต่าง ๆ ได้แก่ ภาพรวมของกรุงเทพมหานคร ข้อมูลเบื้องต้นเขตคลองสาน คลองสาน : ย่านการค้ายุคต้นรัตนโกสินทร์ ผู้คนที่คลองสาน สมเด็จพระเจ้ากับคลองสาน ร่องรอยย่านการค้าและโรงงานยุคแรก บทบาทของชุมชนตะวันตกที่มีต่อการปฏิรูปประเทศ สถานที่สำคัญ ศาสนสถานในคลองสาน ของดีและแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น

5.3.2 ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร เขตคลองสาน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2541 กรุงเทพมหานครได้มอบหมายให้กองนันทนาการ สำนักสวัสดิการสังคม จัดสรรงบประมาณ เพื่อจัดตั้งห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อสนับสนุนการศึกษานอกโรงเรียน ทำให้ประชาชนได้มีโอกาสศึกษาและเรียนรู้ด้วยตนเองได้อย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต เป็นการส่งเสริมให้เด็ก เยาวชนและประชาชนมีนิสัยรักการอ่าน มีการสำรวจและจัดหาอาคารพาณิชย์ที่เหมาะสม ตั้งอยู่ใจกลางชุมชนซึ่งมีประชาชนอาศัยอยู่หลายร้อยหลังคาเรือน การคมนาคมสะดวกในการมาใช้บริการโดยตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ ใกล้ป้ายรถประจำทาง และอยู่ใกล้สถาบันการศึกษา จำนวน 3 แห่งในเขตบางซื่อ เขตบึงกุ่ม และเขตคลองสาน คือ ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร เขตบางซื่อ ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร เขตบึงกุ่ม และห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร เขตคลองสาน

ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร เขตคลองสานนั้นได้จัดตั้งและเริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 13 พฤษภาคม 2542 โดยเช่าอาคารพาณิชย์ 4 ชั้น 1 คูหา เลขที่ 411 ถนนประชาธิปไตย แขวงสมเด็จเจ้าพระยา เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร (ดังภาพที่ 2.2) โดยสังกัดฝ่ายห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว และปี พ.ศ. 2548 ได้เปลี่ยนมาอยู่สังกัดกลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

ในปี พ.ศ. 2549 เป็นต้นมา ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร เขตคลองสานได้โอนห้องสมุดจากกลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยวมาสังกัดฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร (มานัส เสงี่ยม, สัมภาษณ์, 10 พฤศจิกายน 2550)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย พบว่ามีผลงานวิจัยที่มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ลักษณะเฉพาะบุคคลของผู้ใช้ การรับรู้บริการและกิจกรรมของห้องสมุด การใช้แหล่งสารสนเทศ การเข้าถึงห้องสมุดทางกายภาพ การเข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุด ตลอดจนปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สมบุญ ภูหล้า (2514, น. ง-จ) ศึกษาปัญหาของห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยสังกัดกองการศึกษาผู้ใหญ่ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 334 แห่ง และสังกัดเทศบาลนครกรุงเทพ เทศบาลนครธนบุรี จำนวน 5 แห่ง ผลการศึกษาปรากฏว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน ผู้ใช้มีความประสงค์ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทนวนิยาย บริการที่ใช้มากที่สุดคือ บริการอ่าน ส่วนปัญหาที่ห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยประสบมากที่สุดได้แก่ สถานที่ตั้งห้องสมุดไม่เหมาะสม การจัดบริการให้แก่ผู้ใช้ ยังได้ไม่เต็มที่ เนื่องจากขาดแคลนอาคาร วัสดุ ครุภัณฑ์ที่เหมาะสมและเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ รวมถึงไม่มีผู้ดำเนินงานห้องสมุดที่มีความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์

สุรางค์ ภูณวงษ์ (2517, น. ง-จ) ศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง คือ ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสวนลุมพินี ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครซอยพระนาง ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครปทุมวัน ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครบางลำพู และห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครอนงคาราม จำนวน 693 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษาที่มีอายุระหว่าง 14-24 ปี ผู้ใช้ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและปริญญาตรี ผู้ใช้ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในภูมิลำเนาที่ห้องสมุดตั้งอยู่ ผู้ใช้มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้า และพักผ่อนหย่อนใจ ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคือ วารสาร หนังสือพิมพ์ หนังสือทางด้านประวัติศาสตร์ นวนิยาย และเรื่องสั้น บริการที่ผู้ใช้ใช้มากที่สุดคือ บริการยืมคืน ขณะที่ปัญหาที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสบ ได้แก่ จำนวนที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศและวัสดุสารสนเทศมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ยังไม่เพียงพอกับการให้บริการ

บุปผา เจริญทรัพย์ (2519, น. ง-จ) พัทรินทร์ ชันทอง (2519, น. ง-จ) สุนิตย์ เย็นสบาย (2519, น. ง-จ) อุบล รอดเยี่ยม (2519, น. ง-จ) และ สุภาพร นาทีกาญจนกุล (2519, น. ง-จ) สำรวจความคิดเห็นของประชาชนในการใช้บริการห้องสมุดประชาชนระดับจังหวัดสังกัดกระทรวงศึกษาธิการใน

ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคกลางตอนบน ภาคกลางตอนล่าง และภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ตามลำดับ ผลการศึกษาทั้ง 5 เรื่องมีความสอดคล้องกันคือ ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดทุกภาคของประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นนักเรียนและนักศึกษาที่มีอายุระหว่าง 9-18 ปี แรงจูงใจที่มาใช้ห้องสมุดเนื่องจากสนใจบริการและกิจกรรมของห้องสมุด ผู้ใช้ส่วนใหญ่โดยเฉลี่ยมาใช้ห้องสมุดมากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ส่วนความต้องการบริการและกิจกรรม พบว่า ผู้ใช้ต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการและกิจกรรมอยู่ในระดับปานกลาง

อรุณรักษ์ สุวรรณราช (2520, น. ง-จ) สำรวจปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดในขอนแก่น นครราชสีมา บุรีรัมย์ กาฬสินธุ์ มหาสารคาม ยโสธร อุบลราชธานี และร้อยเอ็ด จำนวน 1,600 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักเรียนและนักศึกษาที่มีอายุระหว่าง 14-21 ปี ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาและค้นคว้าหาความรู้ ส่วนปัญหาที่ผู้ใช้ประสบมากที่สุดคือ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอ

อุบลวรรณ กิตติมานนท์ (2521, น. ง-จ) ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาปรากฏว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษาและผู้ที่ทำงานแล้วที่มีอายุระหว่าง 16-27 ปี ผู้ใช้ส่วนใหญ่มาใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง วัตถุประสงค์ของผู้ใช้ในการใช้ห้องสมุดคือ เพื่อค้นคว้าหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ของห้องสมุด รองลงมาคือ เพื่อพักผ่อนและอ่านหนังสือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการคือ หนังสือประเภทความรู้ทั่วไป บริการที่ใช้มากที่สุดคือ บริการยืมคืนหนังสือ ส่วนปัญหาที่ผู้ใช้ประสบมากที่สุดคือ จำนวนโต๊ะและเก้าอี้ไม่เพียงพอ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอ

กฤติยา อัครถาวร (2522, น. ง-จ) วิเคราะห์งานบริการสำหรับเด็กของห้องสมุดประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสวนลุมพินี ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครซอยพระนาง ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครปทุมวัน ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครนงคาราม ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครวัดสังข์กระจาย ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครบางเขน ห้องสมุดประชาชนวัดสุทัศน์ และห้องสมุดเยาวชนธนาคารศรีนคร จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครมีบริการสำหรับเด็กทุกแห่ง แต่ไม่เพียงพอ ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 5-16 ปี ช่วงเวลาที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการมากที่สุดคือ วันเสาร์-อาทิตย์ โดยผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้ามาใช้ห้องสมุดตามลำพัง สำหรับประเภทของบริการที่ห้องสมุดจัดสำหรับเด็ก ได้แก่ บริการการอ่าน บริการตอบคำถาม บริการแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด บริการยืมหนังสือ บริการ

จัดทำรายชื่อหนังสือใหม่ ส่วนกิจกรรมสำหรับเด็กที่ห้องสมุดจัดไว้บริการสำหรับผู้ให้ ได้แก่ การจัดนิทรรศการ การจัดกิจกรรมเฉพาะในวันสำคัญต่าง ๆ เช่น วันเด็ก งานสัปดาห์ห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดให้บริการ พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ให้บริการหนังสือและวารสารภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และปัญหาด้านบริการสำหรับเด็กที่ผู้ใช้ประสบมากที่สุดคือ สถานที่บริการสำหรับเด็กคับแคบ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอ สื่อโสตทัศนวัสดุสำหรับเด็กไม่เพียงพอ และจำนวนงบประมาณไม่เพียงพอ

บุญช่วย ตามไท (2522, น. บทคัดย่อ) ศึกษาการเลือกอ่านหนังสือของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนในเขตการศึกษา 1 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาใช้ห้องสมุด จำนวน 245 คน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เลือกอ่านหนังสือประเภทวิชาการ บันเทิงคดี และสารคดี อายุและระดับการศึกษาของผู้ใช้ไม่มีผลต่อการเลือกอ่านหนังสือประเภทต่าง ๆ และการเลือกอ่านหนังสือประเภทใดประเภทหนึ่งจะส่งผลไปถึงการเลือกอ่านหนังสือประเภทที่เหลือด้วย

สุจิต เพ็ชรศิริ (2522, ง-ฉ) ศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานครในด้านทัศนคติในการใช้ห้องสมุดประชาชน จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครสวนลุมพินี ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครซอยพระนาง ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครปทุมวัน ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครอนงคาราม ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครวัดสังฆะกระจาย และห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครบางเขน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร จำนวน 301 คน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา ผู้ใช้มีอายุระหว่าง 20-29 ปี ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดมากกว่า 1 ครั้งใน 1 สัปดาห์ โดยผู้ใช้นิยมวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้าและพักผ่อนหย่อนใจ และบริการที่ผู้ใช้มีทัศนคติอยู่ในระดับดีคือ บริการอ่านหนังสือในห้องสมุด

สุกัญญา ดันดีกัลยาภรณ์ (2523, น. บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชนในเขตเทศบาลเมืองภูเก็ต โดยศึกษาจากผู้ให้ที่เป็นสมาชิกและผู้ที่ไม่เป็นสมาชิกห้องสมุด จำนวน 300 คน ผลการศึกษา พบว่า บริการและกิจกรรมที่ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองภูเก็ตมีความต้องการมากที่สุดคือ บริการถ่ายเอกสาร บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ และผู้ใช้อ้างอิงให้ห้องสมุดเพิ่มจำนวนหนังสือประเภทต่าง ๆ ผู้ใช้ต้องการให้ขยายพื้นที่ห้องสมุดและมีชั้นหนังสือเพิ่มขึ้น ส่วนสาเหตุที่ประชาชนไม่เข้าใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพราะไม่มีเวลา และห้องสมุดไม่มีการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งให้ประชาชนรับทราบบริการและกิจกรรมห้องสมุด เมื่อเปรียบเทียบความต้องการบริการและกิจกรรม ปรากฏว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษามีความต้องการบริการและกิจกรรมในหมวดวัสดุครุภัณฑ์สูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษา

ระดับประถมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับประชาชนที่มีอายุระหว่าง 15-24 ปี มีความต้องการบริการและกิจกรรมในหมวดการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสูงกว่าประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25-39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักเรียน นักศึกษา แม่บ้าน และ ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจมีความต้องการบริการและกิจกรรมในหมวดการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สูงกว่าประชาชนที่มีอาชีพที่ต้องใช้วิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลัดดา รุ่งวิสัย (2525, น. ง-จ) ศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ศึกษา ได้แก่ ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีอายุตั้งแต่ 17 ปีขึ้นไป จำนวน 200 คน ผลการศึกษาปรากฏว่า ผู้ใช้อายุระหว่าง 17-21 ปี และ 21-25 ปี ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา และ ข้าราชการ ผู้ใช้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ไม่มีรายได้ รองลงมาคือ มีรายได้ประมาณ 1,101-2,000 บาทต่อเดือน ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มาเป็นระยะเวลาเกินกว่า 5 ปีขึ้นไป มูลเหตุที่ทำให้ผู้มาใช้ห้องสมุดเพราะสนใจบริการของห้องสมุด และใช้ห้องสมุดมากกว่า 1 ครั้งต่อ สัปดาห์ ขณะที่สมาชิกในครอบครัวของผู้ใช้ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดแห่งอื่นมาก่อน ส่วนทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้คือ นวนิยาย บริการที่ใช้มากที่สุดคือ บริการการอ่าน ส่วนความต้องการ บริการและกิจกรรม พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการให้ห้องสมุดจัดกิจกรรมการบรรยายทางวิทยุและ โทรทัศน์ ต้องการให้จัดกลุ่มผู้ที่สนใจจะเข้าร่วมกิจกรรม ต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการตอบคำถาม ทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์ และต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่สัปดาห์ละ 1 ครั้ง สำหรับ ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบคือ สถานที่ตั้งห้องสมุดอยู่ไกล และบัตรรายการไม่เหมาะสม

จินตนา เจียมพิทักษ์วงศ์ (2527, น. ง-ช) ศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนในกรุงเทพมหานครกับการอ่าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ ประชาชนที่มาใช้ห้องสมุดประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 330 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 18-23 ปี และ 24-29 ปี ผู้ใช้เป็นนักศึกษา ข้าราชการ และอาชีพค้าขาย ผู้ใช้ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดคือ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประกอบการศึกษา ผู้ใช้มาใช้ห้องสมุดเฉลี่ยสัปดาห์ละ 2-4 ครั้ง และในระยะ 1 สัปดาห์ที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้มาใช้ห้องสมุดเพียง 1 ครั้ง ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกจะยืมหนังสือไปอ่านที่บ้านทุกสัปดาห์ โดยยืมหนังสือครั้งละ 2 เล่ม ประเภทหนังสือที่ใช้มากที่สุดคือ นวนิยายและหนังสือวิชาการทั่วไป ส่วนผู้ใช้ส่วนใหญ่อ่านหนังสือบันเทิงมากกว่า 5 เล่มใน 1 เดือน ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการอ่านวันละ 1-2 ชั่วโมง ผู้ใช้อ่านหนังสือเฉลี่ยวันละ 5 ชั่วโมงขึ้นไป ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะเฉพาะบุคคลของผู้ใช้กับการอ่าน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการอ่าน เพื่อให้มีความรู้กว้างขวางและประกอบการศึกษา ขณะที่ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับประเภท

หนังสือที่อ่าน โดยผู้ใช้ห้องสมุดที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีชอบอ่านนวนิยายและหนังสือวิชาการทั่วไป สำหรับอายุไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทหนังสือที่อ่าน ผู้ใช้ที่มีอายุระหว่าง 18-23 ปีที่เป็นนักศึกษาและข้าราชการจะชอบอ่านนวนิยาย และผู้ใช้ที่มีอายุ 24 ปีขึ้นไป ที่เป็นผู้ประกอบอาชีพลูกจ้าง และผู้ใช้ที่มีอาชีพค้าขายส่วนใหญ่ชอบอ่านหนังสือวิชาการทั่วไป สำหรับปัญหาที่ผู้ใช้ประสบมากที่สุด ได้แก่ จำนวนทรัพยากรสารนิเทศไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอ สภาพหนังสือชำรุดและทรัพยากรสารนิเทศที่ต้องการใช้ไม่มีในห้องสมุด

อรทัย วารีสอาด (2527, น. ง-ฉ) ศึกษาการเข้าร่วมกิจกรรมห้องสมุดของผู้ใช้หอสมุดแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ ผู้ที่ใช้ที่มีอายุตั้งแต่ 12 ปีขึ้นไป จำนวน 620 คน ผลการศึกษาปรากฏว่า กิจกรรมของห้องสมุดที่ผู้ใช้เข้าร่วมมากที่สุดคือ การจัดนิทรรศการ การฉายภาพยนตร์ และการจัดบรรยาย / อภิปราย สาเหตุที่ผู้ใช้เข้าร่วมกิจกรรมเพราะห้องสมุดจัดกิจกรรมได้ตรงกับความสนใจ สื่อและช่องทางที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่รับรู้คือ ป้ายประกาศและหนังสือพิมพ์ วัตถุประสงค์ในการเข้าร่วมกิจกรรมคือ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ประโยชน์ที่ผู้ใช้ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมการจัดนิทรรศการ และการจัดบรรยาย / อภิปรายคือ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น ผู้ใช้ส่วนใหญ่ได้รับความเพลิดเพลินจากกิจกรรมการฉายภาพยนตร์ สำหรับสาเหตุที่ผู้ใช้ไม่เข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุดเนื่องจากไม่ทราบข้อมูล ขาดสาร การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด ไม่ว่างเข้าร่วมกิจกรรม และวันเวลาที่ห้องสมุดจัดกิจกรรมไม่เหมาะสม ส่วนความสนใจและความต้องการเข้าร่วมและไม่ร่วมกิจกรรมของห้องสมุดพบว่า ผู้ใช้สนใจและต้องการให้ห้องสมุดจัดนิทรรศการ และฉายภาพยนตร์เรื่องราวเกี่ยวกับภูมิศาสตร์และการท่องเที่ยวมากที่สุด ผู้ใช้สนใจและต้องการให้จัดการบรรยาย / อภิปรายเรื่องราวเกี่ยวกับสังคม การเมืองและการปกครอง และช่วงเวลาที่ผู้ใช้ต้องการให้ห้องสมุดจัดกิจกรรมมากที่สุดคือ วันอาทิตย์

อภัย ประกอบผล, ส่งศรี ดีศรีแก้ว และ ศิริภรณ์ วิธินันทิตต์ (2530, น. บทคัดย่อ) ศึกษาสภาพของห้องสมุดประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 122 แห่ง ผลการศึกษาปรากฏว่า ห้องสมุดมีทำเลที่ตั้งเหมาะสมดี วัสดุและครุภัณฑ์ห้องสมุดยังมีไม่เพียงพอโดยเฉพาะจำนวนสื่ออุปกรณ์โสตทัศนวัสดุ ส่วนการจัดกิจกรรมของห้องสมุด พบว่า กิจกรรมที่ได้รับความสนใจจากผู้ใ้มากที่สุดคือ กิจกรรมการเล่นกีฬา และการเล่นเกม

สุนิตย์ ชูใจ (2532, น. บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 20-29 ปี ผู้ใช้ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ผู้ใช้ที่มีอาชีพรับราชการมาใช้ห้องสมุดมากที่สุด ซึ่งผู้ใช้มาใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรี ความถี่ที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการ

เฉลี่ย 2 ครั้งต่อสัปดาห์ ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่พอใจในเรื่องสถานที่ตั้ง อาคารสถานที่อยู่ในระดับดี การจัดกิจกรรมอยู่ในระดับพอใช้ ขณะที่ผู้ใช้มีส่วนร่วมกิจกรรมของห้องสมุดอยู่ในระดับน้อย

สิริ นุ่นเจริญ (2533, น. บทคัดย่อ) ศึกษาสภาพการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนอำเภอในเขตภาคกลาง โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอ จำนวน 290 คน ผลการศึกษา พบว่า ห้องสมุดประชาชนอำเภอในเขตภาคกลางส่วนใหญ่มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามเกณฑ์เพื่อพัฒนาห้องสมุดประชาชนของกรมการศึกษานอกโรงเรียน ปี พ.ศ. 2532 การดำเนินงานจัดกิจกรรมด้านต่างๆ ของห้องสมุดประชาชนอำเภอในเขตภาคกลาง พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้น

บุษยากร โรหิตเสถียร (2538, น. บทคัดย่อ) ศึกษาปัญหาและความต้องการของสมาชิกที่มีต่อการบริการของห้องสมุดประชาชน สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าได้แก่ ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกห้องสมุดประชาชนสังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอุดรธานี ปี พ.ศ. 2537 จำนวน 357 คน ผลการศึกษาค้นคว้าว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้านอาคารสถานที่ วัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ ครุภัณฑ์ และบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ และด้านครุภัณฑ์มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาด้านบุคลากรอยู่ในระดับน้อย สำหรับ ความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการของห้องสมุดประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้มีความต้องการด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ และด้านครุภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ส่วนความต้องการบริการของผู้ใช้มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบปัญหาระหว่างผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดกับผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนอำเภอ พบว่า ผู้ใช้มีปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบความต้องการระหว่างผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดกับผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนอำเภอ พบว่า ผู้ใช้มีความต้องการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปราณี อินทรกุลไชย (2541, น. บทคัดย่อ) ศึกษาปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามนโยบายการจัดห้องสมุดเป็นศูนย์กลางการเรียนทางไกลไทยคม ประชากรที่ใช้ศึกษาค้นคว้าคือ บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน สังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 269 คน ผลการศึกษา พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ประสบปัญหาทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอ วัสดุทัศนูปกรณ์ยังไม่เพียงพอ และบุคลากรที่ให้บริการไม่เพียงพอ

อุมาพร บางภูมิ (2542, น. บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกห้องสมุดต่อกิจกรรมการให้บริการของห้องสมุดประชาชนเฉลิมราชกุมารี อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 316 คน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการให้บริการของห้องสมุดประชาชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ใช้ที่มีอายุสถานภาพ และอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการให้บริการของห้องสมุดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จรัรัตน์ โพธิ์วิจิตร (2545, น. บทคัดย่อ) ศึกษาสภาพและปัญหาของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกระบี่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ ผู้ใช้บริการ จำนวน 300 คน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อมและบรรยากาศ ครุภัณฑ์ สื่อทัศนวัสดุโต๊ะบริการยืมคืน ป้ายประกาศของห้องสมุดว่ามีความเหมาะสม แสงสว่างในห้องสมุดมีความเพียงพอสำหรับปัญหาที่ผู้ใช้ประสบมากที่สุดคือ เครื่องมือเครื่องใช้และเทคโนโลยีที่มีให้บริการ เช่น แถบบันทึกเสียง วัสดุทัศนไม่เพียงพอ ปริมาณสื่อสิ่งพิมพ์และวารสารวิชาการมีจำนวนน้อย ห้องน้ำที่ให้บริการมีน้อย รวมถึงการจัดตกแต่งภายนอกอาคารไม่เหมาะสม

อภิญา ลีบ่อน้อย (2546, น. บทคัดย่อ) ศึกษาปัญหาและปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาค้นพบว่า ผู้ใช้ประสบปัญหาในการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านบริการ ด้านสิ่งพิมพ์ ด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ และมีปัญหาด้านอาคารสถานที่และด้านบุคลากรอยู่ในระดับน้อย สำหรับปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการใช้บริการห้องสมุดโดยรวมไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า ประถมศึกษาประสบ ปัญหาด้านบริการ ปัญหาด้านอาคารสถานที่และปัญหาด้านบุคลากรมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อนุปริญาต ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี และ ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีประสบปัญหาด้านบริการมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อนุปริญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชุติมา สัจจามันท์ (2550, น. ค-จ, 125-135) ศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้และผู้ไม่ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ห้องสมุดประชาชนจังหวัด ห้องสมุดประชาชนอำเภอ สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ ห้องสมุดประชาชนตำบล สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย และห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร จำนวน 7,260 คน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 20 ปี ผู้ใช้ส่วนใหญ่จบการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษา ปริญญาตรี ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักเรียนและข้าราชการ เหตุผลที่ทำให้ผู้ใช้เข้ามาใช้ห้องสมุดประชาชน

เพราะต้องการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และสถานที่ตั้งของห้องสมุดอยู่ใกล้บ้าน ทำให้สะดวกในการเดินทางมาใช้ห้องสมุด ผู้ใช้ได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการจากห้องสมุด ส่วนการรับรู้และการใช้บริการแต่ละประเภทของห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้รับรู้และเคยใช้บริการยืมคืน และบริการตอบคำถาม ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดประชาชนมาแล้วเป็นระยะเวลา 1 ปี สำหรับประเภททรัพยากรสารสนเทศ ที่ใช้บริการเป็นประจำคือ หนังสือและหนังสือพิมพ์ ขณะที่เครื่องมือช่วยค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคือ บัตรรายการ และฐานข้อมูลรายการทรัพยากรสารสนเทศ (โอแพค) ความพึงพอใจในการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนปรากฏว่า ผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกเรื่อง ได้แก่ รูปแบบทรัพยากรสารสนเทศ (เช่น หนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์) จำนวนและความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ การจัดหมวดหมู่หนังสือ เครื่องมือช่วยค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ วันเวลาและจำนวนชั่วโมงที่ห้องสมุดประชาชนเปิดทำการ ความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม อาคารและสถานที่ การจัดพื้นที่ของห้องสมุดประชาชน สิ่งอำนวยความสะดวกแก่กลุ่มเด็ก ผู้สูงอายุ และคนพิการ ระบบแสงสว่างภายในห้องสมุด ระบบการรักษาความปลอดภัยทรัพย์สินของห้องสมุด ระบบควบคุมอุณหภูมิและความชื้น ระบบป้องกันสาธารณภัย และครุภัณฑ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนในต่างประเทศ

ในต่างประเทศมีการศึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน ครอบคลุมถึงลักษณะเฉพาะบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิฐานะ/ที่อยู่อาศัย การดำเนินชีวิต สภาพแวดล้อมทางสังคม การใช้แหล่งสารสนเทศและห้องสมุด การรับรู้บริการและกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ของห้องสมุด การเข้าถึงห้องสมุดทางกายภาพ ตลอดจนการเข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุด ปรากฏรายละเอียดดังต่อไปนี้

เบอร์เรลสัน (Berelson, 1949, pp. 19-49) ศึกษาการใช้ห้องสมุดประชาชนในสหรัฐอเมริกา จำนวน 7,400 แห่ง ประชากรที่ใช้ศึกษาคือ ผู้ใช้บริการห้องสมุด จำนวน 100,000,000 คน ผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นเด็กและเยาวชน และผู้ใหญ่ที่เป็นประชาชนทั่วไป โดยผู้ใช้จบการศึกษาอยู่ในระดับต่าง ๆ ได้แก่ ประถมศึกษา มัธยมศึกษา วิทยาลัยและมหาวิทยาลัย เป็นต้น ซึ่งการศึกษามีความสำคัญต่อการใช้ห้องสมุด กล่าวคือ ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มว่าจะใช้ห้องสมุดมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย โดยผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นนักเรียน แม่บ้าน เสมียน และกรรมกร ผู้ใช้ที่มีรายได้ระดับปานกลางจะนิยมใช้ห้องสมุดมากกว่าผู้ใช้ที่มีรายได้สูง เนื่องจากผู้ใช้ที่มีรายได้สูงสามารถซื้อหนังสือมาอ่านเอง ซึ่งอาจไม่จำเป็นต้องไปใช้ห้องสมุด

บันดี้ (Bundy, 1967, pp. 950-961) ศึกษาการใช้ห้องสมุดประชาชนในรัฐแมรี่แลนด์ บัลติมอร์-วอชิงตันในสหรัฐอเมริกา ประชากรที่ใช้ศึกษาคือ ผู้ใช้ห้องสมุด จำนวน 21,385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดแบ่งได้เป็น 3 ช่วงอายุคือ 12-16 ปี 17-21 ปี และ 35-50 ปี ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา รองลงมาคือ ครู อาจารย์ ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคนิค และวิศวกร วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านสิ่งพิมพ์และยืมหนังสือ ไปอ่านที่บ้าน โดยผู้ใช้ส่วนใหญ่มาใช้ห้องสมุด 1-2 ครั้งต่อเดือน ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคือ ตำราเรียน และหนังสืออ้างอิง ซึ่งมีเนื้อหาสาขาวิชาเกี่ยวกับสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ ชีวประวัติ และวรรณคดี ขณะที่บริการที่ใช้มากที่สุดคือ บริการยืมหนังสือไปอ่านภายนอกห้องสมุด ส่วนปัญหาที่ผู้ใช้ประสบมากที่สุดคือ หนังสือที่ต้องการมีผู้อื่นยืมออกไปแล้ว อีกทั้งไม่ทราบที่จัดเก็บหนังสือ หนังสือไม่ทันสมัย และยังพบอีกว่าระยะทางหรือเวลาในการเดินทางมีความสัมพันธ์กับการใช้ห้องสมุด

โมนาท์ (Monat, 1967, p. Abstract) ศึกษาอิทธิพลที่ส่งผลต่อการใช้ห้องสมุดประชาชนของประชาชนรัฐเพนซิลเวเนีย จำนวน 5 เมืองในสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอายุ 16 ปี มีความสัมพันธ์กับการใช้ห้องสมุดในเชิงลบ แต่ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีอายุ 21 ปีขึ้นไป มีความสัมพันธ์กับการใช้ห้องสมุดในเชิงบวก ผู้ใช้ส่วนใหญ่ที่อาศัยในภูมิภาคมีแนวโน้มจะเป็นระยะเวลานานจะมีผลทำให้ใช้ห้องสมุดมาก และผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเมืองจะมีความสัมพันธ์กับการใช้ห้องสมุดมากกว่า ผู้ที่อยู่ในชนบท แต่ไม่มีความสัมพันธ์ในเรื่องระยะทางจากห้องสมุด

รีส์ และ เพซลีย์ (Rees & Paisley, 1968, pp. 11-29) ศึกษาการใช้สื่อและการแสวงหาสารนิเทศของผู้ใหญ่ที่อาศัยอยู่ในชุมชนเฟรสโน (Fresno) รัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษา ปรากฏว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ที่มีระดับการศึกษาน้อย แต่มีความสัมพันธ์กับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงในการมาใช้ห้องสมุดประชาชน ส่วนระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการใช้ห้องสมุดในระดับน้อย สำหรับแรงจูงใจที่ทำให้ผู้มาใช้ห้องสมุดเนื่องจากความสนใจและความต้องการสารสนเทศส่วนบุคคล

ครอนัส (Kronus, 1973, pp. 115-131) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะเฉพาะบุคคล 14 ตัวแปรกับการใช้ห้องสมุดของประชาชนที่อาศัยอยู่ในรัฐอิลลินอยส์ สหรัฐอเมริกา จำนวน 2,031 คน ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะเฉพาะบุคคลของผู้ใช้ในด้านอายุ อาชีพและรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ห้องสมุด ส่วนระดับการศึกษาของผู้ใช้มีความสัมพันธ์กับการใช้ห้องสมุด ผู้ใช้ที่อาศัยอยู่ในเขตเมืองหรือเขตที่มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมากส่วนใหญ่จะมาใช้ห้องสมุด

ชไวซิก (Zweizig, 1973, p. Abstract) ศึกษาการใช้ห้องสมุดประชาชนของผู้ใหญ่ที่อาศัยอยู่ในรัฐนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน จำนวน 460 คน ผลการศึกษาปรากฏว่า ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นผู้มีการศึกษาสูง โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อแก้ปัญหาความต้องการสารสนเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะเฉพาะบุคคล (อายุ ระดับการศึกษา รายได้) ของผู้ใช้ในการใช้ห้องสมุด พบว่า อายุและระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการใช้ห้องสมุด นั่นคือ ผู้ใช้ที่มีอายุน้อยใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้มากกว่าผู้ใช้ที่มีสูงอายุ สำหรับระดับการศึกษาของผู้ใช้ พบว่า ผู้ใช้ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงมีแนวโน้มว่าจะใช้ห้องสมุดมากกว่าผู้ใช้ที่มีการศึกษาน้อย แต่รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ห้องสมุดประชาชน ในขณะที่ตัวแปรที่ไม่ใช่ลักษณะเฉพาะบุคคล (ปริมาณการอ่านหนังสือในห้องสมุดและที่บ้าน การมีส่วนร่วมกิจกรรมในชุมชนและสังคม ประสบการณ์ในการใช้แหล่งสารสนเทศ) มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารสนเทศ

อุมาปาตี (Umapathy, 1976, pp. 165-171) ศึกษาลักษณะเฉพาะบุคคลของผู้ใช้ห้องสมุดในเมืองไมซอร์ (Mysore) ประเทศอินเดีย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน จำนวน 100 คน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดแบ่งได้เป็น 4 ช่วงอายุคือ 16-20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี แต่ผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุดคือ อายุ 21-30 ปี ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน ครู อาจารย์ ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคนิค และวิศวกร ผู้ใช้ส่วนใหญ่จบการศึกษาอยู่ในระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้ใช้อ่านหนังสือในห้องสมุดเฉลี่ย 1 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วารสาร และหนังสือ และยืมหนังสือไปอ่านภายนอกห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคือ นวนิยาย

ชไวซิกและ เดอริวิน (Zweizig & Devin, 1977, pp. 231-255) ศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนอเมริกัน สหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาปรากฏว่า อายุ อาชีพ ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการใช้ห้องสมุดอยู่ในระดับน้อย ขณะที่รายได้ของผู้ใช้ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ห้องสมุดเลย สำหรับระยะทางและที่อยู่อาศัยของผู้ใช้มีความสัมพันธ์กับการใช้ห้องสมุด ซึ่งผู้ที่อยู่ใกล้ห้องสมุดจะมีแนวโน้มว่าจะมาใช้ห้องสมุดมากกว่าผู้ที่อยู่ไกลจากห้องสมุด เหตุผลที่ทำให้ผู้ใ้มาใช้ห้องสมุดเนื่องจากต้องการเพิ่มพูนความรู้ใหม่ ๆ เพื่อใช้เป็นแหล่งศึกษาและค้นคว้าหาความรู้ โดยผู้ใ้มาใช้ห้องสมุดเฉลี่ย 1 ครั้งต่อเดือน

สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association, 1978, pp. 2465-2466) ศึกษาการใช้ห้องสมุดและการอ่านของประชาชนชาวอเมริกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ประชาชนและผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน จำนวน 1,561 คน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้มีอายุระหว่าง 18-34 ปี ผู้ใช้ส่วนใหญ่

จบการศึกษาระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ผู้ใช้ส่วนใหญ่อ่านหนังสือ 24 เล่มต่อปี หรือประมาณ 2 เล่มต่อเดือน หนังสือที่ผู้ใช้ชอบอ่านมากที่สุดคือ นวนิยาย ผู้ใช้มาใช้ห้องสมุดเฉลี่ย 6 ครั้งต่อปี โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วารสาร และหนังสือ และเพื่อยืมหนังสือไปอ่านภายนอกห้องสมุดหรืออ่านที่บ้าน

แมดเดน (Madden, 1979, pp. 78-81) ศึกษาการดำเนินชีวิตของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนซัมเบอร์ทาวน์ชิพ (Schaumbury Township) ในรัฐอิลลินอยส์ สหรัฐอเมริกา โดยศึกษาจากผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่หนึ่งใช้ห้องสมุดเฉลี่ย 12 ครั้งต่อปี และกลุ่มที่สองใช้ห้องสมุดเฉลี่ย 1-11 ครั้งต่อปี ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 20-35 ปี ผู้ใช้ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และปริญญาตรี ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้มากกว่า 12,000 ดอลลาร์สหรัฐ ต่อปี และผู้ใช้ส่วนใหญ่มีการดำเนินชีวิตที่ชอบอ่านหนังสือ ชอบเข้าร่วมกิจกรรมสังคม เล่นกีฬา และประกอบกิจกรรมต่าง ๆ

ดีเลีย (D'Elia, 1980, pp. 410-430) ศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนเมืองซีราคิวส์ (Syracuse) สหรัฐอเมริกา จำนวน 202 คน ผลการศึกษา พบว่า มูลเหตุที่ทำให้ผู้ใช้มาใช้ห้องสมุดเพราะทราบว่าการห้องสมุดจัดกิจกรรมพิเศษ และสนใจเข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุด โดยผู้ใช้ส่วนใหญ่รับรู้บริการของห้องสมุด องค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อการใช้บริการของผู้ใช้คือ พื้นที่บริเวณสำหรับอ่านที่เงียบสงบ รวมถึงผู้ใช้ได้รับทราบข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับบริการและกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ของห้องสมุด สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างระยะทาง ที่อยู่อาศัย ประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดแห่งอื่น ความถี่ในการใช้และปริมาณการใช้กับการใช้ห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้ที่มีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดแห่งอื่นมาก่อนแล้วมีความสัมพันธ์กับการใช้ห้องสมุด ความถี่ในการใช้และปริมาณการใช้ห้องสมุดก็มีความสัมพันธ์กับการใช้ห้องสมุดเช่นกัน แต่ระยะทางและที่อยู่อาศัยของผู้ใช้ห้องสมุดไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ห้องสมุด

โกลด์ฮอร์ (Goldhor, 1980, pp. 641-643) ศึกษาการอ่านหนังสือในห้องสมุดประชาชนในรัฐอิลลินอยส์ สหรัฐอเมริกา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ ผู้ใช้ห้องสมุดจำนวน 557 คน ผลการศึกษาพบว่า ใช้ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 30-39 ปี ผู้ใช้จบการศึกษาระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ชอบอ่านหนังสือและชอบยืมหนังสือของห้องสมุด ขณะที่ปริมาณหนังสือที่ผู้ใช้อ่านส่วนใหญ่จะอ่านจบทุกเล่ม

ลูแคส (Lucas, 1980, p. Abstract) ศึกษาการดำเนินชีวิตของผู้ใหญ่ที่ใช้ห้องสมุดประชาชนในรัฐชิคาโก สหรัฐอเมริกา ประชากรที่ใช้ศึกษาคือ ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนจำนวน 50,000 คน ผลการศึกษารายงานว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นคนชอบอ่านหนังสือ ผู้ใช้ที่ชอบอ่านจะมีแนวโน้มที่จะใช้ห้องสมุดมาก ส่วนผู้ใช้ที่ชอบออกกำลังกาย ชอบปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้

ห้องสมุด นอกจากนี้ ยังพบว่าปัจจัยด้านความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด การเข้าถึงและความสะดวกในการใช้ห้องสมุด คุณภาพของบริการห้องสมุด สถานที่ตั้ง และจำนวนเวลาเปิดปิดห้องสมุดก็มีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้สนใจใช้ห้องสมุดด้วยเช่นกัน

โอไซบี (Osiope, 1981, pp. 13-17) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ห้องสมุดประชาชนในรัฐโอไฮโอ สหรัฐอเมริกา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ ประชาชนและผู้ให้บริการที่เป็นผู้ใหญ่ จำนวน 293 คน ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบในการใช้ห้องสมุด ได้แก่ จำนวนที่นั่งไม่เพียงพอ จำนวนหนังสือแต่ละสาขาวิชาน้อย จำนวนหนังสืออ้างอิงไม่เพียงพอ การค้นหาหนังสือจากชั้นวางหนังสือเป็นอุปสรรคในการใช้ห้องสมุด ไม่มีบริการถ่ายเอกสารในห้องสมุด หนังสือที่ต้องการไม่มีอยู่ในห้องสมุด หรือมีคนยืมไปแล้ว ห้องสมุดตั้งอยู่ไกลจากห้องสมุด สภาพอาคารขาดการซ่อมแซม อาคารของห้องสมุดไม่โดดเด่นและมองไม่เห็นชัดเจน ส่วนเวลาเปิดปิดบริการของห้องสมุดนั้นมีความสัมพันธ์กับการใช้ห้องสมุดในระดับน้อย โดยผู้ใช้จะมีเวลามาใช้ห้องสมุดได้ตลอดเวลาเมื่อห้องสมุดเปิดให้บริการ รวมถึงสภาพแวดล้อมทางเสียงนับว่าเป็นอุปสรรคในการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้แต่มีความสัมพันธ์กับการใช้ห้องสมุดค่อนข้างน้อย

บอสตัน (Bolton, 1982, pp. 963-968) ศึกษาการดำเนินชีวิตที่ส่งเสริมการใช้ห้องสมุดประชาชนในรัฐโอไฮโอ สหรัฐอเมริกา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ ประชาชนและผู้ให้บริการของห้องสมุด จำนวน 423 คน ผลการศึกษาปรากฏว่า ผู้ใช้ห้องสมุดมีการศึกษาระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,000-19,999 ดอลลาร์สหรัฐ ผู้ใช้ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในภูมิภาคมาแล้วเป็นเวลา 1-5 ปี ซึ่งเป็นเจ้าของบ้านมากกว่าเช่าบ้านอยู่ ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีลักษณะการดำเนินชีวิตที่หลากหลายจะมีความสนใจในเรื่องราวต่าง ๆ เช่น การศึกษา การท่องเที่ยว ปรัชญาทางการเมือง การควบคุมอาหาร การเงิน ฯลฯ จะส่งผลให้บุคคลมีความกระตือรือร้นในการใช้ห้องสมุดเพื่อค้นหาข้อมูลมากขึ้น ส่วนรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้ใช้ส่วนใหญ่ชอบชมภาพยนตร์โรแมนติก อ่านนวนิยายวิทยาศาสตร์ ไปเที่ยวทะเลสาบในช่วงฤดูร้อน ไปโบสถ์ ออกไปรับประทานอาหารนอกบ้าน ดูรายการโทรทัศน์ เข้าชมพิพิธภัณฑ์ และอ่านหนังสือมากกว่า 12 ครั้งต่อปี

เพาเวล, เทย์เลอร์ และ แมคมิลเลน (Powell, Taylor, & McMillen, 1984, pp. 245-264) ศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนนิสัยการอ่านและใช้ห้องสมุดประชาชนในรัฐมิชิแกน สหรัฐอเมริกา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ เด็กเยาวชน และผู้ใหญ่ที่เป็นผู้ใช้ห้องสมุด จำนวน 350 คน ผลการศึกษาปรากฏว่า ครอบครัว พ่อแม่ หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องจะมีอิทธิพลต่อเด็กในการใช้ห้องสมุด นั่นคือ พ่อแม่หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องมาใช้บริการห้องสมุดก็จะส่งผลให้เด็กมาใช้บริการห้องสมุดไปด้วย แต่ถ้าพ่อแม่ไม่ใช้

ห้องสมุดก็ส่งผลให้เด็กไม่ใช้ห้องสมุดหรือใช้น้อยเช่นเดียวกัน ดังนั้น การปลูกฝังนิสัยรักการอ่านของครอบครัวจึงมีบทบาทสำคัญที่กระตุ้นให้เด็กและเยาวชนมีนิสัยรักอ่านและใช้ห้องสมุดด้วย

แลงก์ (Lange, 1987/1988, pp. 49-65) ศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดของประชาชนที่อยู่อาศัยทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 476 คน ผลการศึกษาปรากฏว่า ผู้ใช้ที่มีภูมิลำเนาที่อาศัยอยู่ใกล้ห้องสมุดหรืออาศัยอยู่ในเมืองมีความสัมพันธ์กับการใช้ห้องสมุดมากกว่าผู้ใช้ที่อยู่ไกลหรืออาศัยอยู่ในชนบท ผู้ใช้ที่มาใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่รับรู้บริการของห้องสมุดและเคยใช้บริการยืมหนังสือ ส่วนวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดคือ เพื่อใช้แหล่งสารนิเทศและวัสดุของห้องสมุด โดยผู้ใช้เข้าใช้ห้องสมุดเฉลี่ย 1 ครั้งต่อเดือน สาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดเพราะพื้นที่บริเวณที่อ่านหนังสือเงียบสงบ สำหรับความถี่ในการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้นั้น พบว่ามีความสัมพันธ์กับการใช้ห้องสมุดประชาชน

โซเน (Sone, 1988, pp. 35-55) ศึกษาการใช้ห้องสมุดของประชาชนเมืองคาชิวะ (Kashiwa) ในประเทศญี่ปุ่น ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ที่มีอายุน้อยจะใช้ห้องสมุดมากกว่าผู้ที่มีอายุมาก ผู้ใช้ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และปริญญาตรี ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นผู้ว่างงาน และผู้ใช้ที่มาใช้ห้องสมุดจะชอบซื้อหนังสือมาอ่านที่บ้านมากกว่าการมาใช้ห้องสมุด

มาร์ชานท์ (Marchant, 1991, pp. 201-235) ศึกษาแรงจูงใจในการใช้ห้องสมุดประชาชนของผู้ใหญ่ในประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับความสนใจเรื่องราวต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันชีวิตครอบครัว การประกอบอาชีพ ความเชื่อและความเลื่อมใสศาสนา การเมืองการปกครองและเศรษฐกิจ

วิททิก (Wittig, 1991, pp. 25-32) ศึกษาลักษณะเฉพาะบุคคลของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนรัฐมิสซิสซิปปี สหรัฐอเมริกา ประชากรที่ใช้ศึกษาคือ ผู้ใช้ห้องสมุด จำนวน 29,470 คน ผลการศึกษาปรากฏว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นแม่บ้าน รองลงมาคือ เสมียน นักวิชาการ และวิชาชีพ (เช่น แพทย์ หน่วยงาน นักบัญชี นักเขียน นักแสดง นักเดินรำนางพยาบาล และครู อาจารย์) โดยผู้ใช้ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี และส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ผู้ใช้มาใช้บริการเฉลี่ย 1 ครั้งต่อเดือน วัตถุประสงค์ของผู้ใช้ส่วนใหญ่คือ เพื่อการอ่านและพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และเพื่อค้นหาสารนิเทศ ส่วนบริการที่ใช้ พบว่า ผู้ใช้เคยใช้บริการยืมคืนหนังสือมากที่สุด รองลงมาคือ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการอ่าน และบริการถ่ายเอกสาร สำหรับประสบการณ์ในการใช้แหล่งสารนิเทศ และ/หรือห้องสมุดที่ผ่านมา พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เคยใช้บริการอ่าน เคยใช้ห้องสมุดโรงเรียน และเคยเข้าร่วมกิจกรรมชุมชน หรือไปโบสถ์มาก่อน นอกจากนี้ ยังพบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด โดยผู้ใช้ที่มีอายุ

ระหว่าง 18-24 ปี มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนผู้ใช้ที่มีอายุ 45-54 ปี มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อค้นหาสารนิเทศเพื่อประกอบธุรกิจและอาชีพ

เวลช และ โดโนฮิว (Welch & Donohue, 1994, pp. 149-152) ศึกษาการรับรู้บริการห้องสมุดในชุมชนรัฐคอนเนตทิคัต ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 34 แห่ง ประชากรที่ศึกษาคือ ประชาชนและผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน จำนวน 3,402 คน ผลการศึกษาปรากฏว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนใหญ่จะใช้ห้องสมุดมากกว่าประชาชนที่อยู่ในชุมชนเล็ก ประชาชนส่วนใหญ่มาใช้ห้องสมุดเนื่องจากห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศและวัสดุที่ดีและทันสมัย การได้รับความช่วยเหลือจากบุคลากรเป็นอย่างดี รวมทั้งสถานที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานและใกล้บ้าน ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อยืมหนังสือ เพื่อใช้บริการตอบคำถามและใช้บริการอ้างอิง เพื่อใช้สื่อสโตน์วัสดุ ส่วนการรับรู้บริการของผู้ใช้ พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนเล็ก และประชาชนที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจอยู่ในระดับต่ำจะรับรู้ว่ามีบริการยืมระหว่างห้องสมุด และบริการตอบคำถาม แต่บริการที่ผู้ใช้ไม่รู้ว่ามีห้องสมุดมีให้บริการ ได้แก่ บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (แผ่นซีดี คอมพิวเตอร์) บริการสารนิเทศลักษณะพิเศษ บริการอ้างอิง และบริการยืมระหว่างห้องสมุด

ปีเมอร์, เดอซีแซร์ และ จาฟาร์ (Beemer, DeCesare, & Jafar, Online, 2002) ศึกษาการใช้ห้องสมุดประชาชนสปริงฟิลด์ (Springfield Public Library) และพิพธิภณท์ของประชาชนในรัฐอิลลินอยส์ ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 10 แห่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ ประชาชนที่มีอายุ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 629 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่อายุ 43 ปี ผู้ใช้มีรายได้ประมาณ 25,000 ดอลลาร์สหรัฐฯ ผู้ใช้มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อยืมหนังสือและใช้วัสดุอ้างอิง ผู้ใช้ส่วนใหญ่มาใช้ห้องสมุด 1-2 ครั้งต่อเดือน ส่วนช่วงเวลาที่ผู้ใช้เข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุดคือ วันพุธช่วงบ่าย เวลา 15.00-16.00 นาฬิกา

เลบาร์แลนนา (Leabharlanna, Online, 2003) ศึกษาการใช้ห้องสมุดประชาชนในประเทศไอร์แลนด์ โดยการสัมภาษณ์ประชาชนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ทั้งผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกและผู้ที่ไม่เป็นสมาชิกห้องสมุด ผลการศึกษาปรากฏว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 35-44 ปี โดยผู้ใช้ที่มีอายุ 14 ปีขึ้นไปมาใช้ห้องสมุดน้อยกว่าผู้ใช้กลุ่มอื่นๆ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ส่วนเหตุผลที่ผู้ใช้เข้าใช้ห้องสมุดคือ เพื่อต้องการอ่านและยืมหนังสือ

แฮมเม็ทเทอร์ (Hemmeter, 2006, pp. 595-616) ศึกษาการใช้ห้องสมุดประชาชนของครอบครัวในเมืองบัลติมอร์ (Baltimore) สหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโครงการสำรวจการศึกษาของ

ครัวเรือนในประเทศ (The National Household Education Survey - NHES) โดยการสัมภาษณ์แต่ละครัวเรือนทางโทรศัพท์ จำนวน 55,000 ครัวเรือน ในปี ค.ศ. 1996 ผลการสำรวจปรากฏว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้ที่มีบ้านอยู่ห่างจากห้องสมุดประมาณ 1-2 ไมล์ ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 50,000-75,000 ดอลลาร์สหรัฐฯ ผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดเฉลี่ย 1 ครั้งต่อเดือน วัตถุประสงค์ที่ใช้ห้องสมุดมีหลายประการ ได้แก่ เพื่อศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดไว้บริการแก่ผู้ใช้ เพื่อความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อยืมหนังสือและวัสดุ ตลอดจนใช้ห้องสมุดเพื่อค้นหาสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงานและใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน

พอมเมอร์แรนท์ และ ลูโอ (Pomerantz & Luo, 2006, pp. 350-373) ศึกษาแรงจูงใจในการใช้บริการของห้องสมุดประชาชนในรัฐนอร์ทแคโรไลนา สหรัฐอเมริกา ประชากรที่ใช้ศึกษาคือ ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน จำนวน 4,563 คน โดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์และทางอีเมล ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจที่ทำให้ผู้เข้ามาใช้ห้องสมุด ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด ความสะดวกในการใช้ห้องสมุด ความต้องการแสวงหาสารสนเทศ ความอยากรู้อยากเห็น การค้นพบสิ่งที่ตนต้องการ โดยบังเอิญ ลักษณะเฉพาะบุคคล และนิสัยการอ่าน บริการของห้องสมุดที่ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่รับรู้คือ บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์และทางอีเมล ผู้ใช้ส่วนใหญ่รับรู้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดจากสื่อและวัสดุที่ห้องสมุดผลิตขึ้น (เช่น จดหมายข่าว แผ่นพับ เว็บไซต์ ข่าววิทยุ) จากระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การสืบค้นออนไลน์ ระบบการศึกษาจากวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย คำแนะนำจากครู อาจารย์ในชั้นเรียน เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมชั้นเรียน และเพื่อนสมาชิก