

บทที่ 1

บทนำ

สังคมปัจจุบันนี้ได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วิชาการ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมด้านต่าง ๆ ทั้งนี้โดยมีกระบวนการทางการศึกษาเป็นตัวกลาง เชื่อมโยงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว การศึกษาจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับประชาชน ซึ่งห้องสมุดประชาชนเป็นสถาบันสำคัญสถาบันหนึ่งของชุมชน ที่สามารถตอบสนองการศึกษาหาความรู้ของประชาชนให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาตนเองและสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ห้องสมุดจะทำหน้าที่ในการให้บริการทางด้านการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษา ได้ศึกษาหาความรู้ไปตลอดชีวิต มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอนในโรงเรียน ตลอดจนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ปัจจุบันกรมการศึกษานอกโรงเรียนมีนโยบายที่จะพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็นสถานศึกษา โดยให้ห้องสมุดแต่ละแห่งมีบทบาทในการจัดบริการการศึกษาแก่ประชาชน ทั้งทางด้านการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย การจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน และส่งเสริมการศึกษาในระบบ จัดให้มีกระบวนการเรียนรู้จากสื่อต่าง ๆ ของห้องสมุด เพื่อให้ห้องสมุดเป็นศูนย์การเรียนรู้ของชุมชนที่สมบูรณ์ และมีประสิทธิภาพ (เบญจมาศ, 2541: 1)

ความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านสังคมและการเมืองเป็นไปอย่างรวดเร็ว กระแสของการเปลี่ยนแปลงนี้ มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของคนในด้านต่าง ๆ จำเป็นที่บุคคลจะต้องได้รับการศึกษาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องตลอดชีวิต เพื่อให้สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิต สามารถปรับตัวให้ทันกับเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปและดำรงชีวิตในสังคมอย่างมีความสุข การรับบริการจากห้องสมุด เป็นวิธีการหนึ่งที่จะเพิ่มพูนความรู้ของประชาชน

สำหรับห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย ได้พัฒนามาจากห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชน ที่เริ่มจัดตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2459 และได้พัฒนาเรื่อยมาจนกระทั่ง พ.ศ. 2495 กระทรวงศึกษาธิการร่วมกับกระทรวงมหาดไทยได้จัดทำนโยบาย ดำเนินการขยายห้องสมุดประชาชนไปยังอำเภอ และได้แบ่งห้องสมุดออกเป็น 3 ประเภท คือ ห้องสมุดประชาชนจังหวัด ห้องสมุดประชาชนอำเภอ และห้องสมุดเคลื่อนที่ ต่อมาในปี 2522 กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศจัดตั้งกรมการศึกษา

นอกโรงเรียน และได้โอนห้องสมุดประชาชนมาอยู่ในสังกัดจนถึงปัจจุบัน จากผลสรุปจำนวนและประเภทห้องสมุดประชาชนทั่วประเทศ พบว่ามีห้องสมุดประชาชนจังหวัด 73 แห่ง ห้องสมุดประชาชนอำเภอ 659 แห่ง ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” 71 แห่ง และห้องสมุดรักษังคลาภิเษก 1 แห่ง (กันตพร, 2542: 1-2)

ประพิศ (2541) กล่าวว่า ห้องสมุดประชาชนมีส่วนในการส่งเสริมการศึกษา และพัฒนาคุณภาพให้กับประชาชนเป็นอย่างมาก ดังพระราชดำริของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงแสดงไว้ในโอกาสต่าง ๆ อาทิ ในโอกาสที่ทรงมีพระมหากรุณาธิคุณเสด็จเป็นองค์ประธานในการประชุมสมัชชาสภาว่าด้วยการศึกษาผู้ใหญ่ เมื่อวันที่ 12 มกราคม 2533 ได้ทรงพระราชทานลายพระหัตถ์เชิญชวนให้ “ร่วมกันทำให้ชาวโลกอ่านออกเขียนได้” และในพระราชนิพนธ์เรื่อง “ห้องสมุดในทัศนะของข้าพเจ้า” ได้ทรงกล่าวว่า

... ข้าพเจ้าอยากให้เรามีห้องสมุดที่ดี มีหนังสือครบทุกประเภทสำหรับประชาชนหนังสือที่ข้าพเจ้าคิดว่าดีที่สุดอย่างหนึ่งคือ หนังสือสำหรับเด็ก วัยเด็กเป็นวัยเรียนรู้ เด็ก ๆ ส่วนใหญ่จะสนใจเรื่องราวต่าง ๆ แปลก ๆ ใหม่ ๆ อยู่แล้ว ถ้าเรามีหนังสือที่มีคุณค่า ทั้งเนื้อหาและรูปภาพที่ให้อ่าน ให้ความรู้ ความบันเทิง เด็ก ๆ จะได้เติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่สมบูรณ์ ที่รอบรู้ มีธรรมะประจำใจ มีความรักบ้านเมือง มีความต้องการปรารถนาจะทำแต่ประโยชน์ที่สมควร ...

ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอ่างทอง เป็นสถานศึกษาในราชการบริหารส่วนกลาง สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ ปัจจุบันมีห้องสมุดประชาชน 8 แห่ง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ ห้องสมุดประชาชนจังหวัด 1 แห่ง ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” 3 แห่ง และห้องสมุดประชาชนอำเภอ 4 แห่ง มีการดำเนินการในด้านการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นตรงตามวัตถุประสงค์และนโยบายของห้องสมุดประชาชน โดยในด้านการให้บริการนั้น ห้องสมุดได้จัดบริการในรูปแบบของการใช้บาร์โค้ดในการให้บริการยืมคืนเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ในด้านสภาพทั่วไปตัวอาคารห้องสมุดส่วนใหญ่จะเป็นอาคารชั้นเดียวภายในประกอบไปด้วย โต๊ะ เก้าอี้ พัดลม มุมต่าง ๆ ที่มีไว้บริการ เช่น มุมอ่านหนังสือ มุมเด็ก มุม มสธ. (มีเฉพาะห้องสมุดประชาชนจังหวัด) มุมอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ในด้านบุคลากรแต่ละแห่งก็จะมีบุคลากรในการให้บริการแต่ละ 2 คน และมีนักการภารโรง 1 คน

การที่ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการห้องสมุดไม่ว่าจะแห่งใดก็ตามนั้น นอกจากความต้องการค้นคว้าหาความรู้แล้วยังมีปัจจัยอีกหลายประการ เช่น สภาพทั่วไปและสภาพแวดล้อมของห้องสมุด จำนวนหนังสือและสื่อที่มีให้บริการ การเดินทางไปมาสะดวก การให้บริการที่ดี การบอกเล่าชักชวนจากผู้ที่เคยมาใช้บริการให้ผู้ที่ยังไม่เคยเข้ามาใช้บริการและอาจขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง ในด้านสภาพทั่วไป ด้านการให้บริการยืมคืนหนังสือ สื่อโสตทัศนและอินเทอร์เน็ต และด้านบุคลากร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง ให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นและสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อการดำเนินงานในด้านสภาพทั่วไป ด้านการให้บริการยืมคืนหนังสือ สื่อโสตทัศนและอินเทอร์เน็ต และด้านบุคลากร
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดต่อห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามสถานภาพการเป็นสมาชิก

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในด้านสภาพทั่วไป ด้านการให้บริการยืม-คืน หนังสือ สื่อโสตทัศนและอินเทอร์เน็ต และด้านบุคลากร ของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง ทั้ง 8 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดประชาชนจังหวัดอ่างทอง ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอวิเศษชัยชาญ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอโพธิ์ทอง ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอแสวงหา ห้องสมุดประชาชนอำเภอป่าโมก ห้องสมุดประชาชนอำเภอสามโก้ ห้องสมุดประชาชนอำเภอไชโย และห้องสมุดประชาชนอำเภอแสวงหา จำนวน 4,355 คน (ข้อมูลในเดือนกรกฎาคม 2548)

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพเป็นสมาชิก กับ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพไม่เป็นสมาชิก

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดต่อห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง ในด้านสภาพทั่วไป ด้านการให้บริการยืมคืนหนังสือ สื่อโสตทัศนส์และอินเทอร์เน็ต และด้านบุคลากร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง ในด้านสภาพทั่วไป ด้านการให้บริการยืมคืนหนังสือ สื่อโสตทัศนส์และอินเทอร์เน็ตและด้านบุคลากร
2. เพื่อรวบรวมและนำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง ให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นและสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุด

สมมติฐานการวิจัย

ผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีสถานภาพการเป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิก มีความคาดหวังในการใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง แตกต่างกัน

นิยามศัพท์

1. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุด หมายถึง ความประสงค์ของผู้เข้ามาใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทองต่อการดำเนินงานในด้านสภาพทั่วไป ด้านการให้บริการยืมคืนหนังสือ สื่อโสตทัศนส์และอินเทอร์เน็ต และด้านบุคลากร

1.1 ด้านสภาพทั่วไป หมายถึง สภาพทั่วไปของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง ได้แก่ บรรยากาศในห้องสมุด เสียงรบกวนในขณะที่ใช้ห้องสมุด อากาศภายในห้องสมุด แสงสว่าง

ภายในห้องสมุด โต๊ะ เก้าอี้ พัดลม ความสะดวก

1.2 ด้านการให้บริการยืมคืนหนังสือ สื่อโสตทัศนและอินเทอร์เน็ต หมายถึง จำนวนหนังสือ จำนวนสื่อโสตทัศน จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการอินเทอร์เน็ต ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการยืมคืนหนังสือและสื่อโสตทัศน ระยะเวลาในการคืนหนังสือและสื่อโสตทัศน

1.3 ด้านบุคลากร หมายถึง ความรู้ความสามารถ ความเพียงพอของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ทำหน้าที่ให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และมรรยาทในการให้บริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

2. ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง หมายถึง ห้องสมุดประชาชนจังหวัดอ่างทอง ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอวิเศษชัยชาญ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอโพธิ์ทอง ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอแสวงหา ห้องสมุดประชาชนอำเภอบ้านแพรก ห้องสมุดประชาชนอำเภอสว่างวีระวงศ์ ห้องสมุดประชาชนอำเภอไชโย และห้องสมุดประชาชนอำเภอแสวงหา

3. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด ทั้งที่เป็นสมาชิกและไม่ได้เป็นสมาชิกของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง

3.1 ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิก หมายถึง ผู้ใช้บริการที่สมัครเป็นสมาชิกของห้องสมุดมีสิทธิในการยืม-คืนหนังสือ สื่อโสตทัศนใช้บริการอินเทอร์เน็ตและค้นคว้าหาความรู้ทั่วไปตามอัธยาศัย

3.2 ผู้ใช้บริการที่ไม่เป็นสมาชิก หมายถึง ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดในการค้นคว้าหาความรู้ทั่วไปตามอัธยาศัย แต่ไม่สามารถที่จะยืม-คืนหนังสือ สื่อโสตทัศนและใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้

4. การให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดมีไว้บริการ เช่น บริการยืมคืนหนังสือ สื่อโสตทัศนและอินเทอร์เน็ต บริการศึกษาค้นคว้าเอกสารตำรา บริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในชุมชน และการใช้บริเวณอาคารสถานที่ห้องสมุด