

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาลักษณะการใช้ห้องสมุด ความพึงพอใจ ด้านวัสดุการอ่านของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนลุ่มพินิจในด้านความเพียงพอของประเภท (สารคดี บันเทิงคดี หนังสืออ้างอิง หนังสือสำหรับเด็ก หนังสือพิมพ์และวารสาร) เนื้อหาวิชาตามการจัดหมู่ระบบหอสมุดของคิวอี้ สภาพของวัสดุการอ่าน การจัดหาวัสดุ การอ่าน การให้บริการวัสดุการอ่าน รวมทั้งศึกษาการดำเนินงานด้านการจัดหา การเตรียม การให้บริการวัสดุการอ่านของห้องสมุดประชาชนส่วนลุ่มพินิจ ตลอดจนปัญหาด้าน วัสดุการอ่านของผู้ใช้ห้องสมุดด้วย โดยมีแนวเหตุผลที่สำคัญคือผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจ วัสดุการอ่านของห้องสมุดน้อย และน่าจะมีความต้องการด้านวัสดุการอ่านมากกว่าที่ห้องสมุด จัดบริการ

การดำเนินการวิจัยใช้วิธีสำรวจ สัมภาษณ์บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ประชาชนส่วนลุ่มพินิจ เจ้าหน้าที่งานห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาข้อมูล เกี่ยวกับห้องสมุดและรูปแบบการดำเนินงานด้านวัสดุการอ่าน และได้แจกแบบสอบถามให้ แก่ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนลุ่มพินิจเพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านวัสดุการอ่าน ของผู้ใช้ห้องสมุดด้วยวิธีการสุ่มแบบอุบัติเหตุการณ์ (Accidental Sampling) แก่ประชากร 378 คน ระหว่างวันที่ 8-9 และ 11-14 ธันวาคม พ.ศ.2528 ปรากฏว่าได้รับแบบ สอบถามกลับคืน 372 ชุด เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์นำมาวิเคราะห์ได้ 305 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 80.69 ของแบบสอบถามทั้งหมด การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการคำนวณหาค่าร้อยละ ค่ามัธยฐาน เลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

ผลของการวิจัยความพึงพอใจด้านวัสดุการอ่านของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน ส่วนลุ่มพินิจสรุปได้ดังนี้

ก. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนลุ่มพื้นที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 305 คนเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงคือ เป็นชาย 138 คน เป็นหญิง 117 คน ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี รองลงมาคือผู้ที่มีอายุระหว่าง 12-19 ปี ผู้ตอบจำนวนสูงสุดเป็นนิสิตนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.16 รองลงมาเป็นนักเรียนคิดเป็นร้อยละ 25.57 ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมาใช้ห้องสมุดจำนวนมาก (ร้อยละ 63.61) ไม่ได้เป็นสมาชิกห้องสมุด และผู้ตอบจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 27.54) มีระยะทางจากบ้านมายังห้องสมุดประมาณ 1-5 กิโลเมตร (รายละเอียดในตารางที่ 2-6)

ข. ลักษณะการใช้ห้องสมุด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากนิยมมาใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนลุ่มพื้นที่ในวันหยุดราชการ ช่วงเช้า (9.00 น.-12.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 46.23 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมามาใช้ห้องสมุดในวันหยุดราชการช่วงบ่าย (12.00 น.-17.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 34.43 ผู้ใช้จำนวนสูงสุดมาใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 29.51) ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และมาใช้ห้องสมุดโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาความรู้เพิ่มเติม (ร้อยละ 63.61) รองลงมาคือเพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และเพื่อความเพลิดเพลิน (ร้อยละ 44.59 และ 42.62 ตามลำดับ) ส่วนสาเหตุที่มาใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนลุ่มพื้นที่เพราะต้องการใช้หนังสือและสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด (ร้อยละ 56.72 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม) รองลงมาเพราะมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้ (ร้อยละ 35.74) ผู้ใช้ส่วนใหญ่เดินกันหาวัสดุการอ่านด้วยตนเองตามชั้น คิดเป็นร้อยละ 66.23 บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้มากที่สุดได้แก่ บริการให้อ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด (ร้อยละ 71.15) รองลงมาคือ บริการยืม-คืนหนังสือและสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด (ร้อยละ 32.46) สำหรับวัสดุการอ่านที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้คือ สารคดี (ร้อยละ 66.56) รองลงมาได้แก่ บันเทิงคดี คิดเป็นร้อยละ 53.11 (รายละเอียดในตารางที่ 8-14)

ก. ระดับการใช้วัสดุการอ่านและความพึงพอใจด้านวัสดุการอ่าน

1. ระดับการใช้วัสดุการอ่าน

ผลการวิจัยปรากฏว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนภูมิภาคที่มีระดับการใช้วัสดุการอ่านภาษาไทยในระดับปานกลางและน้อย ส่วนวัสดุการอ่านภาษาอังกฤษนั้นใช้ในระดับน้อยทุกประเภท วัสดุการอ่านภาษาไทยประเภทสารคดีมีการใช้ในระดับปานกลางเกือบทุกหมวดวิชา นอกจากหมวดปรัชญาและศาสนาซึ่งใช้ในระดับน้อย วัสดุการอ่านประเภทบันเทิงคดีมีการใช้ในระดับปานกลาง หนังสืออ้างอิงมีการใช้ในระดับน้อยเกือบทั้งหมด ยกเว้นหนังสือคู่มือ (Handbook) และหนังสืออ้างอิง อื่นๆในหมวดวิชาต่างๆตั้งแต่ 000-900 ที่มีการใช้ในระดับปานกลาง หนังสือสำหรับเด็กมีการใช้ในระดับน้อยเกือบทุกประเภท ยกเว้นการ์ตูนมีการใช้ในระดับปานกลาง การใช้หนังสือพิมพ์อยู่ในระดับปานกลาง และการใช้วารสารอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน แต่วารสารสำหรับเด็กมีการใช้ในระดับน้อย

วัสดุการอ่านภาษาอังกฤษนั้นมีการใช้ในระดับน้อยทุกประเภท และโดยเฉพาะวัสดุการอ่านประเภทสารคดี หมวดศาสนามีระดับการใช้ที่น้อยที่สุด (รายละเอียดในตารางที่ 15)

2. ความพึงพอใจด้านวัสดุการอ่านสรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านความเพียงพอ (ปริมาณ) ของวัสดุการอ่าน

ผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจปริมาณของวัสดุการอ่านภาษาไทยทุกประเภท ทุกสาขาวิชาในระดับปานกลาง ยกเว้นทำเนียบนามและหนังสือรายปี ซึ่งผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับน้อย ผู้ใช้มีลำดับความพึงพอใจดังนี้ หนังสือพิมพ์ (3.30) นวนิยาย (3.23) เรื่องสั้นและหมวดความรู้ทั่วไป (3.15) หนังสืออ้างอิงอื่นๆหมวดวิชาต่างๆ ตั้งแต่ 000-900 (3.14) และหมวดวิชาภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์ (3.13)

สำหรับวัสดุการอ่านภาษาอังกฤษ ผู้ใช้มีความพึงพอใจในปริมาณในระดับน้อยทุกประเภท ทุกสาขาวิชา ยกเว้นหนังสือพิมพ์ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (2.92) (รายละเอียดในตารางที่ 16)

2.2 ด้านสภาพ (ความเก่า-ใหม่) ของวัสดุการอ่าน

ผู้ใช้พึงพอใจสภาพของวัสดุการอ่านภาษาไทยในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่เรียงตามลำดับดังนี้ หนังสือพิมพ์ (3.41) สารคดีหมวดความรู้ทั่วไป (3.18) และหนังสืออ้างอิงอื่นๆ หมวดวิชาต่างๆตั้งแต่ 000-900 (3.14) แต่สารคดีหมวดสังคมศาสตร์ ผู้ใช้พึงพอใจในระดับน้อย (1.93)

สำหรับวัสดุการอ่านภาษาอังกฤษนั้น ผู้ใช้พึงพอใจในระดับน้อยเป็นส่วนใหญ่ แต่สารคดีหมวดภาษาศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์ พจนานุกรม สารานุกรมและหนังสือพิมพ์ ผู้ใช้พึงพอใจในระดับปานกลาง (รายละเอียดในตาราง 17)

2.3 การจัดหาและจัดให้ใช้

จากผลการวิจัยพบว่าสิ่งที่ผู้ใช้พึงพอใจในระดับมากมี 4 ประการเรียงตามลำดับดังนี้ การจัดชั้นแบบชั้นเปิด (3.78) การจัดหมวดหมู่หนังสือตามระบบทศนิยมทิวอี้ (3.71) การจัดวัสดุการอ่านภาษาไทยและภาษาอังกฤษแยกกัน (3.69) และการให้ผู้ใช้เสนอความคิดเห็นในการเลือกซื้อหนังสือได้ (3.66) นอกจากนั้นผู้ใช้พึงพอใจการจัดให้ใช้วัสดุการอ่านในระดับปานกลางทั้งหมด 6 ประการ โดยจัดเรียง 3 ลำดับแรกดังนี้ การมีบัตรรายการครบชุด (3.59) ความชัดเจนของเลขเรียกหนังสือบนสันหนังสือ (3.47) และการจัดแยกวัสดุการอ่านแต่ละประเภทออกจากกัน (3.46) (รายละเอียดในตารางที่ 18)

2.4 การจัดบริการวัสดุการอ่าน

ผู้ใช้พึงพอใจบริการข่าวสารซึ่งห้องสมุดจัด **ป้าย** ข่าวสารทันสมัยและประกาศรับสมัครงานต่าง ๆ ในระดับมากเพียงประการเดียว นอกจากนั้นผู้ใช้พึงพอใจการจัดบริการในระดับปานกลางทั้งหมด จัดเรียงตามลำดับได้แก่ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการยืม-คืนหนังสือ (3.46) การจัดนิทรรศการหนังสือใหม่ซึ่งห้องสมุดจัดประมาณเดือนละ 1 ครั้ง (3.30) การจัดนิทรรศการหนังสือดี มีคุณค่าและหนังสือของกรุงเทพมหานคร และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ค่าเฉลี่ยคำตอบเท่ากันคือ 3.27) และระยะเวลาให้ยืมไม่เกิน 7 วัน (3.25) การจัดบริการซึ่งผู้ใช้พอใจในระดับปานกลาง แต่มีค่าเฉลี่ยคำตอบน้อยที่สุดคือ การให้สมาชิกยืมหนังสือได้ครั้งละ 2 เล่ม (2.92) (รายละเอียดในตารางที่ 19)

ง. ปัญหาการใช้วัสดุการอ่าน

เมื่อจำแนกตามประเภทของวัสดุการอ่าน ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนลุ่มที่มีประสบปัญหาการใช้วัสดุการอ่านดังนี้

สารคดี ผู้ใช้ประสบปัญหาการใช้สารคดีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ (รายละเอียดในตารางที่ 20) ปัญหาวัสดุการอ่านภาษาไทย 3 ลำดับแรกได้แก่ หนังสือที่ต้องการมีน้อยฉบับและหนังสือที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด (มีค่าเฉลี่ยคำตอบเท่ากับคือ 3.33) หนังสือเล่มที่ต้องการมีผู้อ่านยืมไป (3.26) หนังสือที่ต้องการอยู่ในสภาพชำรุด (3.15) ปัญหาการใช้สารคดีภาษาไทยที่ประสบในระดับน้อยมีเพียงประการเดียวคือไม่ทราบวิธีค้นหาหนังสือเล่มที่ต้องการ (2.43)

สำหรับสารคดีภาษาอังกฤษ ผู้ใช้ประสบปัญหาในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ปัญหา 3 ลำดับแรกได้แก่ หนังสือที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด (2.88) หนังสือที่มีอยู่ในห้องสมุดล้าสมัยและหนังสือที่ต้องการมีน้อยฉบับ (ค่าเฉลี่ยคำตอบเท่ากับคือ 2.83) และไม่ทราบว่าห้องสมุดมีหนังสือเรื่องที่ต้องการ (2.75) ปัญหาสารคดีภาษาอังกฤษที่ประสบในระดับน้อยได้แก่ ห้องสมุดจัดไว้ไม่สะดวกแก่การใช้ (2.50) และไม่ทราบวิธีค้นหาหนังสือเล่มที่ต้องการ (2.48)

บันเทิงคดี ผู้ใช้ประสบปัญหาการใช้บันเทิงคดีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ สำหรับภาษาไทยปัญหา 3 ประการแรกเรียงตามลำดับได้แก่ หนังสือที่ต้องการมีไม่ครบชุด เช่น มีเล่ม 1 ไม่มีเล่ม 2 (3.26) หนังสือที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด (3.24) หนังสือที่ต้องการมีผู้อ่านยืมไป (3.13) ปัญหาการใช้บันเทิงคดีภาษาไทยในระดับน้อยมีเพียงประการเดียวคือ ไม่ทราบวิธีค้นหาหนังสือเล่มที่ต้องการ (2.37)

สำหรับบันเทิงคดีภาษาอังกฤษปัญหาที่ประสบในระดับปานกลาง 3 ประการแรกคือ หนังสือที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด (2.91) ไม่ทราบว่าห้องสมุดมีหนังสือเรื่องที่ต้องการและหนังสือที่ต้องการอยู่ในสภาพชำรุด (ค่าเฉลี่ยคำตอบเท่ากับคือ 2.79) และหนังสือที่ต้องการมีไม่ครบชุดและเรียงบนชั้นสับสน (ค่าเฉลี่ยคำตอบเท่ากับคือ 2.72) ตามลำดับ

ปัญหาที่ประสบในระดับน้อยมีเพียง 2 ประการคือ ห้องสมุดจัดแยกหนังสือไว้ไม่สะดวกต่อการใช้ (2.52) และไม่ทราบวิธีค้นหาหนังสือเล่มที่ต้องการ (2.36)

หนังสืออ้างอิง ผู้ใช้ประสบปัญหาการใช้หนังสืออ้างอิงภาษาไทยในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ (รายละเอียดในตารางที่ 22) ปัญหาต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยคำตอบตามลำดับดังนี้ ไม่สามารถใช้หนังสืออ้างอิงอื่นๆหมวด 000-900 ใดสะดวก (3.03) จำนวนหนังสืออ้างอิงอื่นๆหมวด 000-900 น้อย ไม่เพียงพอแก่ความต้องการ (2.06) สำหรับปัญหาในระดับน้อยพบว่าผู้ใช้ประสบปัญหาสอดคล้องกันคือ ปัญหาเรื่องไม่รู้จักรหัสใช้หนังสืออ้างอิงชนิดต่าง ๆ เช่น ไม่รู้จักรหัสใช้พจนานุกรม ไม่รู้จักรหัสใช้สารานุกรม และไม่รู้จักรหัสหนังสืออ้างอิง เช่น ไม่รู้จักรหัสหนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ ไม่รู้จักรหัสหนังสือคู่มือ

เมื่อพิจารณาหนังสืออ้างอิงแต่ละชนิดพบว่า ผู้ใช้พจนานุกรมประสบปัญหาการใช้ปานกลาง 3 ประการได้แก่ ไม่ทราบว่ามีหนังสือคู่มือที่จะช่วยตอบปัญหาได้ (2.92) จำนวนพจนานุกรมน้อย ไม่พอแก่ความต้องการ (2.88) พจนานุกรมเก่า ล้าสมัย (2.71) ตามลำดับ ปัญหาที่ประสบในระดับน้อยมีเพียงประการเดียวคือ ไม่รู้จักรหัสใช้พจนานุกรม

ปัญหาการใช้สารานุกรม ผู้ใช้ประสบปัญหาในระดับปานกลาง 3 ประการตามลำดับเช่นเดียวกับการใช้พจนานุกรมได้แก่ ไม่ทราบว่ามีหนังสือคู่มือที่ช่วยตอบปัญหาได้ (2.93) จำนวนสารานุกรมน้อยไม่พอแก่ความต้องการ (2.87) สารานุกรมเก่า ล้าสมัย (2.65) ตามลำดับ ปัญหาที่ประสบในระดับน้อยเพียงประการเดียวคือ ไม่รู้จักรหัสใช้สารานุกรม (2.55)

ปัญหาการใช้หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ ผู้ใช้ประสบปัญหาในระดับปานกลางและระดับน้อย 2 ประการเท่ากันคือ ปัญหาระดับปานกลางได้แก่ หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์มีจำนวนน้อย ไม่พอแก่ความต้องการ (2.92) และหนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์เก่าและล้าสมัย (2.76) ตามลำดับ ปัญหาที่ประสบในระดับน้อยได้แก่ ไม่รู้จักรหัสหนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ (2.57) และไม่รู้จักรหัสใช้หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ (2.50)

ปัญหาการใช้หนังสือคู่มือซึ่งสอดคล้องกับปัญหาการใช้หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์คือ มีปัญหาที่ประสบในระดับปานกลางและระดับน้อย 2 ประการเท่ากันคือ ปัญหาที่ประสบในระดับปานกลางได้แก่ จำนวนหนังสือคู่มือน้อย ไม่เพียงพอแก่ความต้องการ (2.95)



หนังสือคู่มือเก่าและลำสมัย (2.86) ตามลำดับ ปัญหาที่ประสบในระดับน้อยได้แก่ ไม่รู้จักวิธีใช้หนังสือคู่มือ (2.43) และไม่รู้จักหนังสือคู่มือ (2.41)

ปัญหาการใช้อักษรานุกรมชีวประวัติ ผู้ใช้ประสบปัญหาในระดับปานกลาง 3 ประการคือ จำนวนน้อยไม่พอกับความต้องการและเก่า ไม่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ยคำตอบเท่ากับคือ 2.82) และไม่รู้จักอักษรานุกรมชีวประวัติ (2.68) ตามลำดับ ปัญหาที่ประสบในระดับน้อยประการเดียวคือ ไม่รู้จักวิธีใช้อักษรานุกรมชีวประวัติ (2.48)

ปัญหาการใช้ทำเนียบนามซึ่งสอดคล้องกับปัญหาการใช้อักษรานุกรมประวัติคือ ผู้ใช้ประสบปัญหาระดับปานกลาง 3 ประการคือ ทำเนียบนามเก่า ลำสมัย (2.79) จำนวนน้อย ไม่เพียงพอแก่ความต้องการ (2.76) และไม่รู้จักทำเนียบนาม (2.71) ตามลำดับ ปัญหาที่ประสบในระดับน้อยประการเดียวคือ ไม่รู้จักวิธีใช้ทำเนียบนาม

สำหรับหนังสือรายปีและหนังสืออ้างอิงอื่น ๆ หมวด 000-900 ผู้ใช้ประสบปัญหาการใช้ในระดับปานกลางทั้งหมด ปัญหาการใช้หนังสือรายปีเรียงตามลำดับได้แก่ จำนวนน้อยไม่พอแก่ความต้องการ (2.82) หนังสือรายปีไม่ครบทุกปี (2.74) ไม่รู้จักหนังสือรายปี (2.71) และหนังสือรายปีเก่า ลำสมัย (2.62) ปัญหาการใช้หนังสืออ้างอิงอื่น ๆ หมวด 000-900 ได้แก่ ไม่สามารถใช้นั่งโต๊ะสะดวก เนื่องจากเก็บไว้ในตู้ใส่กุญแจ (3.03) จำนวนน้อย ไม่เพียงพอแก่ความต้องการ (2.96) ไม่ทราบว่ามามีคู่มือที่ช่วยตอบปัญหาได้ (2.89) และไม่ทราบว่ามามีหนังสืออ้างอิงสาขาวิชาหรือเรื่องที่ตนต้องการหรือไม่ (2.83)

สำหรับหนังสืออ้างอิงภาษาอังกฤษ ผู้ใช้ประสบปัญหาในระดับน้อยเป็นส่วนใหญ่ (รายละเอียดในตารางที่ 22) โดยเป็นปัญหาที่สอดคล้องกันคือ ไม่รู้จักวิธีใช้หนังสืออ้างอิงชนิดต่าง ๆ คือได้แก่ พจนานุกรม สารานุกรม หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ อักษรานุกรมชีวประวัติ ทำเนียบนามและหนังสือคู่มือ จำนวนหนังสืออ้างอิงเก่าและลำสมัยได้แก่ พจนานุกรม สารานุกรม อักษรานุกรมชีวประวัติ ทำเนียบนาม หนังสือรายปีและหนังสือคู่มือ ส่วนปัญหาที่ประสบในระดับปานกลางที่สอดคล้องกันคือ จำนวนหนังสืออ้างอิงชนิดต่าง ๆ น้อย ไม่เพียงพอแก่ความต้องการได้แก่ พจนานุกรม หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ อักษรานุกรมชีวประวัติ หนังสือคู่มือและหนังสืออ้างอิงอื่น ๆ หมวด 000-900

หนังสือสำหรับเด็ก ผู้ใช้ประสบปัญหาการใช้หนังสือสำหรับเด็กภาษาไทยในระดับปานกลางทุกด้านคือ จำนวนน้อย ไม่เพียงพอแก่ความต้องการ การจัดเรียงไม่เป็นระเบียบ สภาพชำรุด และหนังสือสำหรับเด็กเก่าและไม่ทันสมัย (รายละเอียดในตารางที่ 23)

หนังสือพิมพ์ ผู้ใช้ประสบปัญหาการใช้หนังสือพิมพ์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษในระดับปานกลางทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ยคำตอบสูงสุดคือ หนังสือพิมพ์ฉบับเก่าเก็บไม่เป็นระเบียบ ยากแก่การค้นหา (รายละเอียดในตารางที่ 24)

วารสาร ห้องสมุดรับเฉพาะวารสารภาษาไทยซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่าผู้ใช้ประสบปัญหาการใช้ในระดับปานกลางทุกด้าน ยกเว้นวารสารบันเทิงมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอแก่ความต้องการ เป็นปัญหาที่ประสบในระดับน้อยเพียงประการเดียว (รายละเอียดในตารางที่ 25)

ข้อเสนอแนะ ผู้ใช้ห้องสมุดเสนอให้ห้องสมุดประชาชนส่วนลุ่มพื้นที่เพิ่มวัสดุการอ่านเกือบทุกประเภท ยกเว้นหนังสือสำหรับเด็ก (รายละเอียดในตารางที่ 26)

อภิปรายผล

ก. ผู้ใช้ห้องสมุด

จากการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนลุ่มพื้นที่พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นชายมากกว่าหญิงคือ เป็นชาย 188 คนและเป็นหญิง 117 คน ผลการวิจัยนี้ตรงกับผลการวิจัยของจินตนา เจียมพิทักษ์วงศ์ (2527: 73) และของสุรางค์ กุณวงศ์ (2517: 91) ซึ่งพบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่เป็นชายมากกว่าหญิง เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะหญิงไทยมีภาระทางครอบครัวมากกว่าชายไทย สภาพทางสังคมไม่เอื้ออำนวยต่อการออกนอกบ้าน และหญิงไทยไม่สนใจหนังสือมากเท่าชาย

ส่วนอายุของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนนั้น จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนมากคือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปีทั้งเพศชายและเพศหญิง ผู้ใช้ที่มีอายุสูงขึ้นจะมาใช้ห้องสมุดลดลงตามลำดับ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน (จินตนา เจียมพิทักษ์วงศ์ 2527: 73 และสุดใจ เพ็ชรศิริ 2523: 87) สาเหตุที่ผู้มีอายุน้อยมาใช้ห้องสมุดมากกว่าผู้ที่มีอายุมาก อาจเป็นเพราะผู้มีอายุน้อยส่วนใหญ่ยังเป็นนิสิตนักศึกษา (จากผลการวิจัยตารางที่ 4) จำเป็นต้องศึกษาหาความรู้เพื่อประกอบการ

ศึกษา ส่วนผู้ที่มีอายุมากมักประกอบอาชีพ มีภาระด้านอื่น ๆ จึงทำให้มีเวลามาใช้ห้องสมุดน้อย

สำหรับระดับการศึกษาของผู้ใช้ห้องสมุด จากการวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนลุ่มพินี่ส่วนใหญ่เป็นผู้กำลังศึกษาอยู่ (จากตารางที่ 3) โดยเป็นนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจำนวนมากที่สุด รองลงมาเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีและมัธยมศึกษาตอนต้น ผู้ที่ศึกษาระดับประถมศึกษาและสูงกว่าปริญญาตรีมีน้อย ผลการวิจัยนี้ตรงกับผลการวิจัยของสุจิตใจ เพ็ชรศิริ (2523: 89) แต่แตกต่างจากผลการวิจัยของจินตนา เจียมพิทักษ์วงศ์ (2527: 76) ซึ่งพบว่าผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาศึกษาระดับมัธยมศึกษา เหตุที่นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมาใช้ห้องสมุดจำนวนมากที่สุดอาจเป็นเพราะมีความจำเป็นต้องศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียน จึงเห็นความสำคัญและประโยชน์ของห้องสมุด และจากผลการวิจัยในตารางที่ 12 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้เหตุผลถึงการมาใช้ห้องสมุดประชาชนว่า ต้องการใช้นั่งอ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ห้องสมุดมากเป็นลำดับที่ 1

สำหรับคำถามเกี่ยวกับอาชีพผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนลุ่มพินี่จากการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่า ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นนิสิตนักศึกษามากที่สุด รองลงมาเป็นนักเรียนและผู้มีอาชีพรับจ้าง ส่วนผู้ที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีจำนวนน้อย ผลการวิจัยในเรื่องอาชีพของผู้ใช้ห้องสมุดซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เป็นนิสิตนักศึกษานี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุจิตใจ เพ็ชรศิริ และจินตนา เจียมพิทักษ์วงศ์ (2523: 92 และ 2527: 78) เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะช่วงเวลาที่ใช้ในการวิจัยของผู้วิจัยอยู่ในเดือนเดียวกันคือ เดือนธันวาคม ผู้ใช้มีวันหยุดในวันนักขัตฤกษ์ต่าง ๆ นอกจากวันหยุดราชการจึงมีเวลาว่างมาใช้ห้องสมุดมากขึ้น ส่วนผู้ที่มีอาชีพรับจ้างมาใช้ห้องสมุดมากเป็นอันดับ 3 นั้น อาจเป็นเพราะเป็นผู้ทำงานในหน่วยงาน บริษัท ใกล้เคียง ๆ ส่วนลุ่มพินี่จึงมาใช้บริการของห้องสมุดเป็นจำนวนมาก

จากการศึกษาระยะทางจากบ้านถึงห้องสมุดของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนลุ่มพินี่พบว่า ผู้มีระยะทางระหว่าง 1-5 กิโลเมตรมาใช้ห้องสมุดมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้มีระยะทาง 6-10 กิโลเมตร ส่วนผู้ที่มีระยะทาง 11-15 กิโลเมตรและมากกว่า 20 กิโลเมตรมาใช้ห้องสมุดมากเป็นลำดับที่ 3 เท่ากัน ที่เป็นเช่นนี้น่าจะแสดงว่าระยะทางไม่มีผลต่อการมาใช้ห้องสมุดมากนัก เพราะผู้ที่อยู่ไกลก็มาใช้ห้องสมุดได้สะดวกหรือผู้มาใช้ห้องสมุดอาจ

เป็นผู้ทำงานใกล้ ๆ สวนลุมพินี จึงมาใช้ห้องสมุดได้แม้ว่าระยะทางจากบ้านถึงห้องสมุด จะมากกว่า 20 กิโลเมตร

การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนว่าเป็นสมาชิกห้องสมุดหรือไม่ ปรากฏว่า ผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกห้องสมุดมีมากกว่าผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกห้องสมุด ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของจินตนา เจียมพิทักษ์วงศ์ (2527: 80) เหตุที่ผู้ใช้ไม่ได้เป็นสมาชิกห้องสมุดสนใจมาใช้ห้องสมุดมาก แม้จะไม่มีสิทธิยืมหนังสือจากห้องสมุดอาจเป็นเพราะสภาพของหนังสือยังไม่เป็นที่พอใจนัก เพราะผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับปานกลางสำหรับวัสดุการอ่านภาษาไทยและพึงพอใจในวัสดุการอ่านภาษาอังกฤษในระดับน้อย (ตารางที่ 17) จำนวนหนังสือไม่มากพอที่จะดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ให้สมัครเป็นสมาชิก สภาพของผู้ใช้ซึ่งเป็นนักเรียน นิสิตนักศึกษา (ตารางที่ 4) ยังไม่สามารถหารายได้ด้วยตนเองจึงไม่สะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก หรืออาจเป็นเพราะต้องการอ่านสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ภายในห้องสมุดเท่านั้น และสำหรับห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินีมีจำนวนสมาชิกเพียง 3,282 คน ในระยะเวลา 5 ปีนับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2523 ถึงวันที่ 15 มีนาคม พ.ศ. 2529 นับว่ามีจำนวนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนผู้ใช้ห้องสมุดปีงบประมาณ 2528 ซึ่งมีจำนวนถึง 102,850 คน และในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นสมาชิกห้องสมุดพบว่า ผู้เป็นสมาชิกห้องสมุดน้อยกว่า 1 ปีมีจำนวนสูงสุด รองลงมาคือผู้เป็นสมาชิกประมาณ 2 ปี และ 1 ปีตามลำดับ ดังนั้นการเป็นสมาชิกจึงไม่มีผลต่อการใช้ห้องสมุดเท่าใดนัก

ข. ลักษณะการใช้ห้องสมุด

จากการวิเคราะห์ลักษณะการใช้ห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินีพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มาใช้ห้องสมุดเพราะต้องการใช้หนังสือและสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม โดยการเดินค้นหาวัสดุการอ่านด้วยตนเอง มาใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 1 ครั้งในวันหยุดราชการ โดยใช้เวลาอ่านประเภทสารคดีมากที่สุด

ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่มาใช้ห้องสมุดในวันหยุดราชการ ช่วงเช้า (9.00 น.-12.00 น.) รองลงมามาใช้ห้องสมุดในวันหยุดราชการ ช่วงบ่าย (13.00 น.-17.00 น.) ซึ่งช่วงเวลาของการมาใช้นี้สอดคล้องกับเวลาที่ในการมาใช้ห้องสมุดคือ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มาใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 1 ครั้ง รองลงมามาใช้ห้องสมุดเฉลี่ยสัปดาห์ละ

2-6 ครั้ง เหตุที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่มาใช้ห้องสมุดในวันหยุดราชการและมาใช้สัปดาห์ละ 1 ครั้ง อาจเป็นเพราะผู้ใช้มีเวลาว่างในวันหยุดราชการจึงมาพักผ่อนในบริเวณสวนลุมพินีและมาใช้บริการห้องสมุด และสถิติผู้เข้าใช้ห้องสมุดในวันหยุดราชการสูงกว่าวันราชการ (มานิตย์ โภคณ, สัมภาษณ์) สำหรับผลการวิจัยเรื่องความถี่ของการมาใช้ห้องสมุดครั้งนี้ แตกต่างจากผลการวิจัยของจินตนา เจียมพิทักษ์วงศ์ (2527: 83) ซึ่งพบว่าผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่มาใช้ห้องสมุดเฉลี่ยสัปดาห์ละ 2-4 ครั้ง และแตกต่างจากผลการวิจัยของ สุดใจ เพ็ชรศิริ (2523: 94) ซึ่งพบว่าผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่มาใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ มากกว่า 1 ครั้ง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจินตนา เจียมพิทักษ์วงศ์ ศึกษาห้องสมุดประชาชน สังกัดกรุงเทพมหานคร 7 แห่ง และสุดใจ เพ็ชรศิริ ศึกษาห้องสมุดประชาชนสังกัด กรุงเทพมหานคร 6 แห่ง ค่าเฉลี่ยความถี่จึงอาจแตกต่างกันได้

สำหรับสาเหตุที่ผู้ใช้มาใช้ห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินีคือ ต้องการใช้นั่งโต๊ะ และสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด ทั้งนี้อาจเนื่องจากในปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจไม่ดี หนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ มีราคาแพง การมาใช้บริการห้องสมุดช่วยให้ประหยัด ประกอบกับห้องสมุดแห่งนี้มีการคมนาคมสะดวก มีวัสดุการอ่านพอสมควร และตั้งอยู่ในส่วนสาธารณะที่สวยงาม สิ่งเหล่านี้จึงเป็นเหตุจูงใจให้มาใช้ห้องสมุด และจากการวิเคราะห์หัวข้ออุปสรรคที่มาใช้ห้องสมุดพบว่า มาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และเพื่อความเพลิดเพลินตามลำดับนั้น (ตารางที่ 10) ผลการวิเคราะห์นี้สอดคล้องกับประเภทของวัสดุการอ่านที่ใช้เรียงตามลำดับคือ สารคดี บันเทิงคดี หนังสือพิมพ์และวารสาร (ตารางที่ 13) และสอดคล้องกับอาชีพของผู้ใช้คือ เป็นนิสิตนักศึกษาซึ่งต้องการหาความรู้เพิ่มเติม สำหรับการค้นคว้าวัสดุการอ่านผู้ใช้นิยมเดินทางด้วยตนเองตามชั้นมากกว่าใช้เครื่องมือช่วยค้นคือ บัตรรายการ เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะสถานที่ห้องสมุดเป็นอาคารชั้นเดียว มีเนื้อที่เพียง 518.5 ตารางเมตร มีวัสดุการอ่านไม่มากนัก มีการจัดเรียงวัสดุการอ่านไว้อย่างเป็นระเบียบ มีป้ายระบุหมวดหมู่ติดไว้ที่ชั้นวางหนังสือทุกชั้น สำหรับหนังสือบันเทิงคดีมีป้ายอักษรตัวแรกของชื่อผู้แต่งติดไว้ที่ชั้นอย่างชัดเจน มีการแยกวัสดุการอ่านออกจากกันโดยจัดเป็นหนังสือสารคดี บันเทิงคดี มุมวารสาร มุมหนังสือสำหรับเด็ก ทำให้ค้นหาได้สะดวกด้วยตนเอง นอกจากนั้นผู้ใช้ห้องสมุดยังอาจได้พบวัสดุการอ่านในสาขาวิชาหรือเนื้อหาใกล้เคียงกัน ซึ่งอาจทดแทนเล่มที่ผู้ใช้ต้องการได้

ก. ระดับการใช้วัสดุการอ่านและความพึงพอใจด้านวัสดุการอ่าน

1. ระดับการใช้วัสดุการอ่าน

ระดับการใช้วัสดุการอ่านทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษอยู่ในระดับน้อยที่สุด น้อยและปานกลางเท่านั้น (ตารางที่ 15) โดยเฉพาะวัสดุการอ่านภาษาอังกฤษอยู่ในระดับน้อยทุกประเภท และในหมวดศาสนามีระดับการใช้ที่น้อยที่สุด

การใช้วัสดุการอ่านภาษาไทยประเภทสารคดี บันเทิงคดี หนังสือพิมพ์ และวารสารซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์สำคัญของการมาใช้ห้องสมุดคือ เพื่อหาความรู้เพิ่มเติม และวัสดุการอ่านมีค่าเฉลี่ยค่าตอบสูงสุดคือ หนังสือพิมพ์ภาษาไทย รองลงมาคือสารคดีหมวดความรู้ทั่วไป ส่วนวัตถุประสงค์รองลงมาได้แก่ เพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และเพื่อความเพลิดเพลิน ดังนั้นวัสดุการอ่านที่ใช้รองลงมาจึงได้แก่บันเทิงคดี เหตุที่ระดับการใช้วัสดุการอ่านเป็นเช่นนี้เพราะผู้ใช้ต้องการใช้หนังสือหลายประเภท แต่มีระดับความต้องการแตกต่างกันไปตามประเภทของวัสดุการอ่านและภาษา โดยผู้ใช้ชอบใช้วัสดุการอ่านภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหนังสือภาษาอังกฤษที่ความต้องการไม่มีในห้องสมุด ล้าสมัย และมีจำนวนน้อยฉบับ (ตารางที่ 20 และ 21) หรืออาจเป็นเพราะอุปสรรคทางด้านภาษาเนื่องจากหนังสือภาษาอังกฤษที่มีในห้องสมุดเก่าและยากเกินไป และผู้ใช้ห้องสมุดมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลายและระดับปริญญาตรี (ตารางที่ 3)

วัสดุการอ่านภาษาไทยประเภทหนังสืออ้างอิงและหนังสือสำหรับเด็กมีระดับการใช้ที่น้อยเป็นส่วนใหญ่ (ตารางที่ 15) อาจเป็นเพราะวัสดุการอ่านทั้ง 2 ประเภทนี้มีปริมาณน้อย (ตารางที่ 1) หนังสืออ้างอิงจัดเก็บไม่สะดวกในการใช้เนื่องจากอยู่ในตู้ใส่กุญแจ เมื่อผู้ใช้ต้องการใช้ต้องไปขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ส่วนหนังสือสำหรับเด็กนอกจากจะมีปริมาณน้อยแล้ว อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเด็กมีจำนวนน้อย (ตารางที่ 2) และห้องสมุดไม่มีอุปกรณ์โสตทัศนวัสดุ ของเล่น เกมส์ต่าง ๆ ที่จะดึงดูดความสนใจของเด็กและกระตุ้นให้ระดับการใช้สูงขึ้นได้

2. ความพึงพอใจด้านวัสดุการอ่าน

2.1 ความเพียงพอ (ปริมาณ)

จากผลการวิจัยปรากฏว่าผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจในด้านความเพียงพอ (ปริมาณ) ของวัสดุการอ่านภาษาไทยในระดับปานกลางเกือบทุกประเภท เกือบทุกสาขาวิชา (ยกเว้นตำราเขียนนามและหนังสือรายปี ซึ่งพอใจในระดับน้อยเพราะมีปริมาณน้อยและมีไม่ครบทุกปี) เพราะห้องสมุดคนงานประมาณที่ได้รับจัดซื้อวัสดุการอ่านภาษาไทยเป็นส่วนใหญ่ และในบางปีงบประมาณจัดซื้อเฉพาะวัสดุการอ่านภาษาไทยเท่านั้น (วิยะดา นาคีสถิตย์, สัมภาษณ์)

สำหรับวัสดุการอ่านภาษาอังกฤษ ผู้ใช้พึงพอใจด้านความเพียงพอ (ปริมาณ) ในระดับน้อยเกือบทุกประเภท เกือบทุกสาขาวิชา (ยกเว้นหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษซึ่งพอใจในระดับปานกลาง) อาจเป็นเพราะวัสดุการอ่านภาษาอังกฤษที่ผู้ใช้ต้องการใช้ไม่มีในห้องสมุด ล้าสมัยและมีจำนวนน้อย (ตารางที่ 20 และ 21) เนื่องจากห้องสมุดจัดซื้อวัสดุการอ่านเพียงปีละ 20,000 - 30,000 บาทเท่านั้น

ปัจจัยที่ทำให้ห้องสมุดมีวัสดุการอ่านเพียงพอแก่ความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ คืองบประมาณในการจัดหาวัสดุการอ่าน สำหรับห้องสมุดประชาชนส่วนลุ่มพินินับว่ามีงบประมาณในการจัดหาวัสดุการอ่านน้อยเมื่อเทียบกับราคาหนังสือและปริมาณที่ต้องจัดหาด้วยวิธีการจัดซื้อ (วิยะดา นาคีสถิตย์, สัมภาษณ์) เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนหนังสือตามมาตรฐานห้องสมุดประชาชนของกระทรวงศึกษาธิการ (ภาคผนวก ง. หน้า 154) ว่าห้องสมุดประชาชนขนาดใหญ่ควรมีหนังสือไม่น้อยกว่า 6,000 เล่มนั้น นับได้ว่าปริมาณหนังสือของห้องสมุดประชาชนส่วนลุ่มพินินอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน แต่เมื่อเทียบกับปริมาณหนังสือ 2-3 เล่มต่อผู้ใช้ 1 คน นับว่ายังต่ำกว่ามาตรฐานมาก เนื่องจากประชากรในเขตปทุมวันมีจำนวน 114,820 คน (กรุงเทพมหานคร 2527: 44) ดังนั้นจำนวนผู้ใช้ห้องสมุด 10% ควรมีหนังสือประมาณ 22,964 เล่มถึง 34,446 เล่ม ในขณะที่ห้องสมุดมีหนังสือเพียง 14,014 เล่ม (ตารางที่ 1) และเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวน

ผู้ใช้ห้องสมุดจริงในปีงบประมาณ 2528 ซึ่งมีจำนวนถึง 102,850 คน ห้องสมุดควรต้องมีหนังสือประมาณ 205,700 เล่ม ซึ่งยังคงต่ำกว่ามาตรฐานมาก (IFLA 1973: 24)

นอกจากนี้หนังสือบางประเภทก็มีจำนวนไม่เพียงพอตามเกณฑ์มาตรฐาน เช่น หนังสืออ้างอิง มาตรฐานห้องสมุดประชาชนซึ่งสหพันธ์สากลแห่งสมาคมห้องสมุดจัดทำขึ้นสำหรับประเทศกำลังพัฒนา กำหนดว่าควรมี 10% ของหนังสือทั้งหมด ดังนั้นห้องสมุดประชาชนส่วนลุ่มพินี้ควรมีหนังสืออ้างอิง 1,401 เล่ม (จำนวนหนังสือห้องสมุดทั้งหมด 14,014 เล่ม) แต่ห้องสมุดมีหนังสืออ้างอิงเพียง 1,066 เล่ม (ตารางที่ 1) หนังสือสำหรับเด็กควรมี 1 ใน 3 ของจำนวนหนังสือทั้งหมด ห้องสมุดประชาชนส่วนลุ่มพินี้ควรมีหนังสือสำหรับเด็กประมาณ 4,671 เล่ม แต่ห้องสมุดมีเพียง 1,541 เล่มเท่านั้น (ตารางที่ 1) จึงนับว่ายังขาดอยู่อีกมาก

2.2 สภาพของวัสดุการอ่าน

ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้ที่พึงพอใจสภาพวัสดุการอ่านภาษาไทยในระดับปานกลางเกือบทุกประเภท เกือบทุกสาขาวิชา นอกจากหมวดสังคมศาสตร์ซึ่งผู้ใช้มีความพึงพอใจสภาพในระดับน้อย เหตุที่เป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะวัสดุการอ่านภาษาไทยมีผู้ใช้มากกว่าภาษาอังกฤษ ประกอบกับห้องสมุดมีเจ้าหน้าที่ซ่อมแซมและเขียนสันประจำทำให้วัสดุการอ่านโดยทั่วไปมีสภาพดีพอสมควร ส่วนวัสดุการอ่านหมวดสังคมศาสตร์ซึ่งมีระดับการใช้และปริมาณวัสดุการอ่านมากกว่าหมวดอื่น ๆ (ตารางที่ 1) แต่ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับน้อยอาจเป็นเพราะตลาดหนังสือด้านสังคมศาสตร์ ซึ่งมีการผลิตและจำหน่ายในปริมาณสูง ห้องสมุดจัดหาได้ง่าย แต่คุณภาพการผลิตไม่ดีนัก เช่น ปกอ่อน เย็บเล่มไม่แข็งแรง ใช้กระดาษคุณภาพไม่ดี ทำให้สภาพวัสดุการอ่านไม่คงทนถาวร

สำหรับวัสดุการอ่านภาษาอังกฤษซึ่งผู้ใช้ที่พึงพอใจสภาพในระดับน้อยเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากวัสดุการอ่านเก่า ไม่ทันสมัย (ตารางที่ 20 และ 21) ซึ่งมีสาเหตุมาจากเป็นหนังสือซึ่งได้รับบริจาค งบประมาณในการจัดหาจำกัด และวัสดุการอ่านภาษาอังกฤษมีราคาแพง (วิยะดา นาคีสถิตย์, สัมภาษณ์) ซึ่งมีผลต่อเนื่องให้การใช่วัสดุการอ่านภาษาอังกฤษอยู่ในระดับน้อย (ตารางที่ 15)



2.3 การจัดหาและจัดให้ใช้วัสดุการอ่าน

สำหรับความพึงพอใจด้านการจัดหาวัสดุการอ่านคือ ผู้ใช้เสนอความคิดเห็นในการเลือกซื้อหนังสือได้ โดยเขียนชื่อหนังสือที่ต้องการใส่ในกล่องรับความคิดเห็น และป้ายบรรณารักษ์พบประชาชน ผู้ใช้พึงพอใจมากเพราะผู้ใช้คิดว่าจะได้วัสดุการอ่านที่ตรงกับความต้องการของตน แต่ในทางปฏิบัติห้องสมุดไม่อาจจัดหาได้ครบทุกรายการ เนื่องจากงบประมาณจำกัด

ด้านการจัดให้ใช้วัสดุการอ่าน ผู้ใช้พึงพอใจการจัดชั้นและชั้นเปิดมาก รองลงไปคือการจัดหมู่ระบบทศนิยมของทิวอี้ และยังพึงพอใจระดับปานกลางในเรื่องบัตรรายการการจัดเรียงหนังสือบนชั้น ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้แสดงว่าห้องสมุดประชาชนส่วนลุ่มพื้นที่มีระบบการจัดหมวดหมู่ ทำบัตรรายการ และจัดหนังสือชั้นชั้นที่ตีพิมพ์เหมาะสมกับผู้ใช้ แม้ว่าไม่ให้เลขประจำตัวผู้แต่ง ใช้คู่มือน้อย และ ให้เลขเรียกหนังสือไม่ละเอียด นอกจากนี้ อาจเป็นเพราะผู้ใช้นิยมเดินค้นหาวัสดุการอ่านด้วยตนเองมากกว่าใช้บัตรรายการด้วย สำหรับเรื่องความชัดเจนของเลขเรียกหนังสือที่สันหนังสือและความชัดเจนของป้ายระบุมหาหมวดหมู่หนังสือที่ชั้นวางหนังสือ ป้ายประกาศต่าง ๆ ของห้องสมุดผู้ใช้พอใจปานกลาง เพราะห้องสมุดจัดเจ้าหน้าที่ประจำรับผิดชอบงานเหล่านี้ แต่เจ้าหน้าที่อาจทำงานได้ไม่เต็มที่เนื่องจากต้องรับผิดชอบงานด้านการจัดนิทรรศการ การซ่อมแซมวัสดุการอ่าน และงานด้านอื่น ๆ ของห้องสมุดด้วย

2.4 การจัดบริการวัสดุการอ่าน

บริการของห้องสมุดที่ผู้ใช้พึงพอใจในระดับมากมีเพียงบริการเดียวคือ การจัดป้ายให้บริการข่าวสารทันสมัยและน่าที่จะเป็นประโยชน์ โดยห้องสมุดจัดป้ายหลายประเภทเช่น ป้ายข่าวสารแรงงาน ประกาศรับสมัครงานต่าง ๆ ป้ายข่าวทันโลก ป้ายแฟ้มบุคคล และมีการจัดเป็นประจำทุกวัน ทุกสัปดาห์ตามภาวะเหตุการณ์ของโลก ผู้ใช้พอใจบริการนี้มากเพราะเป็นบริการที่ทันสมัย ให้ประโยชน์แก่ชีวิตประจำวัน นอกจากนี้ยังไม่มีการจัดบริการนี้ในห้องสมุดประชาชนอื่น ๆ สำหรับบริการอื่นผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งผลการวิจัยนี้แตกต่างจากผลการวิจัยของสุทใจ เพ็ชรศิริ

(2523: 155-156) ซึ่งกล่าวว่าผู้ใช้พึงพอใจบริการและกิจกรรมของห้องสมุดในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด การที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจมากขึ้นน่าจะเป็นเพราะห้องสมุดได้พัฒนาการจัดบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ขึ้นจนได้รับรางวัลห้องสมุดประชาชนดีเด่นในปี พ.ศ. 2528 จากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย และสำหรับจำนวนหนังสือที่ให้สมาชิกได้ครั้งละไม่เกิน 2 เล่ม ผู้ใช้มีความพึงพอใจน้อยเพราะต้องการให้เพิ่มจำนวนหนังสือให้ยืมต่อครั้งมากขึ้น แต่ห้องสมุดไม่สามารถจัดบริการให้ได้อาจเป็นเพราะหนังสือของห้องสมุดมีจำนวนน้อย ยังไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้ตามเกณฑ์มาตรฐาน แต่ก็ได้พยายามขยายขอบเขตการบริการให้กว้างขวางขึ้นเพื่อให้มีหนังสือหมุนเวียนในห้องสมุดมากขึ้น เช่น บริการจองหนังสือและส่งคืนภายใน 3 วัน และบริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น (มานิตย์ โภคณ, สัมภาษณ์)

ดังนั้นจากผลการวิจัยระดับความพึงพอใจด้านวัสดุการอ่านของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินีซึ่งพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ระดับน้อยพอสมควร ระดับน้อยที่สุดและมากเพียงเล็กน้อย จึงอาจกล่าวได้ว่าผลการวิจัยไม่สอดคล้องอย่างสมบูรณ์กับแนวเหตุผลสำคัญซึ่งได้ตั้งไว้ว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจวัสดุการอ่านของห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินีน้อย

ง. ปัญหาการใช้วัสดุการอ่าน

จากผลการวิจัยปัญหาการใช้วัสดุการอ่านพบว่า ผู้ใช้วัสดุการอ่านของห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินีมีปัญหาในการใช้วัสดุการอ่าน โดยผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในระดับปานกลางและในระดับน้อยเพียงเล็กน้อย ปัญหาที่ประสบเมื่อใช้วัสดุการอ่านทุกประเภทสอดคล้องกัน เช่น จำนวนวัสดุการอ่านน้อย ไม่เพียงพอแก่ความต้องการ (ตารางที่ 19, 21, 22 และ 24) วัสดุที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด (ตารางที่ 19, 20 และ 24) วัสดุการอ่านล้าสมัย (ตารางที่ 19 และ 22) วัสดุการอ่านชำรุด (ตารางที่ 20 และ 22) การจัดเรียงวัสดุการอ่านสับสนไม่เป็นระเบียบ (ตารางที่ 20, 22 และ 23) และไม่รู้จักริธีใช้วัสดุการอ่าน (ตารางที่ 21) เป็นต้น เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะปริมาณวัสดุการอ่านของห้องสมุดต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานมาก ทำให้ห้องสมุดประสบปัญหาด้านจำนวนและ

วัสดุการอ่านที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด สำหรับวัสดุการอ่านล้ำสมัยและชำรุดนั้นอาจเป็นเพราะวัสดุการอ่านจำนวนมากจัดหามาให้บริการนาน ไม่มีการจำหน่ายออก เมื่อชำรุดก็ได้นำมาซ่อมหลายครั้ง ประกอบกับงบประมาณจัดหาวัสดุใหม่เข้ามาในห้องสมุดมีจำนวนน้อย ทำให้สภาพของวัสดุการอ่านส่วนใหญ่ล้ำสมัยและชำรุด ไม่สวยงามเท่าที่ควรแม้จะมีการซ่อมแซมเป็นประจำ สำหรับปัญหาที่ค้นไม่รู้จักวิธีใช้วัสดุการอ่านนั้นอาจเป็นเพราะผู้ใช้ไม่มีความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์ ไม่รู้จักวิธีใช้หนังสือประเภทต่าง ๆ รวมทั้งไม่คุ้นเคยกับการใช้ห้องสมุดด้วย

ผู้ใช้เสนอแนะว่า ควรเพิ่มปริมาณวัสดุการอ่านทุกประเภทให้มากขึ้น โดยเฉพาะหนังสือพิมพ์ภาษาไทยซึ่งห้องสมุดบอกรับเพียง 6 รายการและรายการละ 1 ฉบับ และหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษบอกรับเพียงรายการเดียวคือ Bangkok Post ซึ่งผู้ใช้ให้ทัศนะว่าเข้ามาใช้หนังสือพิมพ์ต้องรอนาน เนื่องจากมีผู้ใช้มากและบางคนนำไปเก็บไว้ 2 - 3 รายการ ประกอบกับผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมากในแต่ละวันต้องการอ่านหนังสือพิมพ์ ซึ่งทำให้สภาพชำรุดหรือฉีกขาดง่าย ควรเพิ่มปริมาณหนังสือสารคดีเพื่อให้ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมได้อย่างลึกซึ้ง เพราะผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา (ตารางที่ 4) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดคือ เพื่อหาความรู้เพิ่มเติมและปริมาณหนังสือสารคดีน้อย ไม่สมดุล กันในแต่ละสาขาวิชา (ตารางที่ 1) นอกจากนี้ผู้ใช้ยังต้องการยืมหนังสือได้มากกว่าครั้งละ 2 เล่มตามที่ห้องสมุดกำหนดไว้ เนื่องจากผู้ใช้ส่วนใหญ่มาใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 1 ครั้ง จึงต้องการหนังสือมากกว่า 2 เล่มต่อสัปดาห์

ดังนั้นเมื่อสรุปผลคำตอบเรื่องปัญหาการใช้วัสดุการอ่านประกอบกับข้อเสนอแนะของผู้ใช้ห้องสมุดกับแนวเหตุผลที่ว่า ผู้ใช้ต้องการวัสดุการอ่านมากกว่าที่ห้องสมุดจัดบริการให้จึงสอดคล้องกัน เพราะวัสดุการอ่านของห้องสมุดต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานมากทำให้ผู้ใช้ประสบปัญหาที่ค้นปริมาณน้อย ความไม่เพียงพอของวัสดุการอ่านแต่ละประเภท แต่ละสาขาวิชา (ตารางที่ 1) ความไม่สมดุล กันของวัสดุการอ่าน สภาพชำรุดและความล้ำสมัย ประกอบกับผู้ใช้ให้ข้อเสนอแนะด้านการเพิ่มปริมาณวัสดุการอ่านทุกประเภท และต้องการเพิ่มปริมาณการยืมออกด้วย ทำให้สรุปได้ว่าผู้ใช้ต้องการวัสดุการอ่านมากกว่าที่ห้องสมุดจัดบริการให้

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านวัสดุการอ่านของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน ส่วนลุ่มพินีทำให้ทราบข้อเท็จจริง และปัญหาที่ควรพิจารณา เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานด้านวัสดุการอ่านของห้องสมุดได้ แต่การดำเนินการปรับปรุงนั้นควรพิจารณาจากความคิดเห็นของผู้ใช้วัสดุการอ่านประกอบกับดุลยพินิจที่เหมาะสมของผู้จัดหาและจัดให้วัสดุการอ่านคือ บรรณารักษ์และบุคลากรอื่น ๆ ของห้องสมุดด้วย ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนะความคิดเห็นดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารงานห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร

1. ควรเพิ่มงบประมาณให้แก่ห้องสมุดประชาชนเพื่อใช้ในการจัดซื้อวัสดุการอ่านและครุภัณฑ์ต่าง ๆ เพื่อพัฒนาวัสดุการอ่าน ขยายขอบเขตการให้บริการและปรับปรุงกิจการห้องสมุดให้ได้มาตรฐาน
2. ควรร่วมมือกับบรรณารักษ์เพิ่มมากขึ้นในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ของห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น นโยบายด้านวัสดุการอ่าน นโยบายด้านการจัดหาวัสดุการอ่าน มาตรฐานห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานห้องสมุดประชาชนต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนส่วนลุ่มพินี

- ก. ด้านการดำเนินงานวัสดุการอ่าน
 1. ปรับปรุงการจัดหาวารสารวิชาการจำนวน 11 รายการซึ่งบอกรับผ่านตัวแทนจำหน่าย เพื่อนำออกบริการให้รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ โดยจัดหาเงินทุนหมุนเวียนหรือเงินทดลองจ่ายเพื่อชำระค่าบอกรับวารสารล่วงหน้า ซึ่งจะทำให้ห้องสมุดสามารถกำหนดให้ตัวแทนจำหน่ายส่งวารสารให้ห้องสมุดทันทีที่วารสารออก และสามารถทวงถามได้เมื่อวารสารขาดหายไป
 2. ปรับปรุงการลงทะเบียนหนังสือที่ได้รับบริจาคโดยลงทะเบียนในสมุดทะเบียนเล่มเดียวกับหนังสือที่จัดซื้อด้วยเงินงบประมาณ หรือให้รหัสพิเศษสำหรับหนังสือที่ได้รับบริจาคในกรณีที่ต้องการแยกสมุดทะเบียน เพื่อไม่ให้เลขทะเบียนซ้ำซ้อนกันและควบคุมปริมาณหนังสือที่แท้จริงได้

3. ควรจัดให้ใช้หนังสืออ้างอิงภาษาไทยหมวด 000-900 ได้สะดวก โดยจัดวางบนชั้นหนังสือที่เป็นชั้นเปิดเหมือนหนังสือประเภทอื่น

4. ควรปรับปรุงสภาพของหนังสือให้ได้รับการซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพดี น่าใช้อยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ใช้พึงพอใจสภาพของวัสดุการอ่านในระดับมากที่สุดก่อนจะส่งผลต่อระดับการใ้ใช้วัสดุการอ่านด้วย โดยให้เจ้าหน้าที่ซ่อมหนังสือเต็มเวลาไม่ต้องหมุนเวียนทำหน้าที่รับ-จ่ายด้วย

ข. ด้านปริมาณวัสดุการอ่าน

ด้านปริมาณของวัสดุการอ่านของห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินีควรได้รับการพิจารณาปรับปรุงอย่างชิ่ง เนื่องจากเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานด้านวัสดุการอ่านแล้วพบว่าต่ำกว่ามาตรฐานมากคือ ประมาณ 0.14 เล่มต่อผู้ใช้ 1 คนเท่านั้น (จำนวนผู้ใช้ปัจจุบันประมาณ 2528 102,850 คน จำนวนหนังสือ 14,012 เล่ม) ห้องสมุดจึงควร มีนโยบายในการจัดหาวัสดุการอ่านประเภทต่าง ๆ ให้มากขึ้น เพื่อให้ระดับความพึงพอใจด้านปริมาณของผู้ใช้ห้องสมุดเพิ่มมากขึ้นด้วย ดังนั้น

1. ควรเพิ่มปริมาณหนังสือสารคดีหมวดวิชาต่าง ๆ ให้ได้มาตรฐาน เนื่องจากผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นิสิตและนักศึกษามาใช้ห้องสมุดเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม
2. ควรเพิ่มปริมาณหนังสืออ้างอิงและวารสาร เนื่องจากมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอแก่ความต้องการ
3. ควรเพิ่มปริมาณหนังสือสำหรับเด็กให้ได้มาตรฐาน พร้อมทั้งจัดหาของเล่น เกมส์ต่าง ๆ ให้มากขึ้น เพื่อดึงดูดความสนใจของเด็กและสนับสนุนให้เด็กรักการอ่าน
4. ควรปรับปรุงนโยบายด้านการจัดหาวัสดุการอ่านภาษาอังกฤษ เพื่อเพิ่มปริมาณวัสดุการอ่านภาษาอังกฤษให้มากขึ้น เนื่องจากผู้ใช้ประสบปัญหาเรื่องวัสดุการอ่านภาษาอังกฤษน้อย เก่า ล้าสมัย และวัสดุการอ่านภาษาอังกฤษที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด

5. ควรเพิ่มปริมาณกฤตภาคและจุลสารให้มากขึ้น เนื่องจากผู้วิจัยได้สำรวจพบว่ามียุติกรรมน้อยมาก ทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้เต็มที่ ห้องสมุดควรจัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหาจุลสารและจัดทำกฤตภาค เนื่องจากสามารถจัดหาจุลสารได้โดยการขอรับบริจาค เป็นการเพิ่มวัสดุการอ่านที่มิสิ้นเปลืองงบประมาณ และสามารถจัดทำได้ตรงตามความสนใจของผู้ใช้

6. ควรผลิตวัสดุการอ่านเองให้มากขึ้น โดยห้องสมุดคัดเลือกวัสดุการอ่านที่ผู้ใช้ต้องการมาจนวิมาถายเอกสาร เช็บเล่มและนำออกบริการได้ เพราะห้องสมุดจัดซื้อเครื่องถ่ายสำเนาแล้ว เป็นการลดปัญหาด้านงบประมาณจัดซื้อด้วย

ค. ด้านบริการวัสดุการอ่าน

1. ควรเพิ่มการจัดกิจกรรมและบริการสำหรับเด็ก เพื่อดึงดูดความสนใจของเด็ก และกระตุ้นให้ระดับการใช้หนังสือเด็กให้มากขึ้น โดยกำหนดวัน เวลา กิจกรรมที่จัด ประชาสัมพันธ์ไปตามสถานศึกษาต่าง ๆ ในเขตปทุมวัน จัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง จะส่งผลให้มีผู้ใช้ห้องสมุดให้มากขึ้นด้วย

2. ควรจัดกิจกรรมพิเศษเป็นประจำ เช่น การฉายภาพยนตร์ การอภิปราย โต้วาที การจัดกลุ่มสนใจต่าง ๆ เพราะจะเป็นประโยชน์แก่ชุมชนและเป็น การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจด้านวัสดุการอ่านของห้องสมุดประชาชนแห่งอื่น ๆ สังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อเปรียบเทียบห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี ซึ่งเป็นห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครขนาดใหญ่และได้รับรางวัล

2. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนด้านอื่น ๆ ต่อไป เช่น ความพึงพอใจของผู้ใช้ในการมาใช้ห้องสมุดประชาชน หรือความพึงพอใจด้านบริการและ กิจกรรม เมื่อทราบข้อเท็จจริงในการดำเนินงานห้องสมุดที่สามารถสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ได้หรือไม่ และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน เพื่อทราบแนวความคิดความหวังของประชาชนต่อการใช้บริการห้องสมุด และทราบความพึงพอใจเมื่อได้ใช้ห้องสมุดแล้ว จะเป็นประโยชน์ในการแก้ไขปรับปรุงงานห้องสมุดประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนอันเนื่องมาจากระเบียบปฏิบัติการของทางราชการ เพื่อหาแนวทางปรับปรุงระเบียบปฏิบัติที่เป็นอุปสรรคและพัฒนาห้องสมุดประชาชนต่อไป



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย