



สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมประวัติห้องสมุดประชาชนของ กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานคร ในด้าน วัตถุประสงค์และหน้าที่ของห้องสมุด สภาพทั่วไปของห้องสมุด ภารกิจที่ หนังสือและสิ่งพิมพ์ อื่น ๆ ระเบียบกฎเกณฑ์ห้องสมุด การปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ บริการและ กิจกรรมของห้องสมุด เพื่อทราบความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ และเพื่อ เสนอ แนวทางในการปรับปรุงและส่งเสริมงานห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิ ภาพยิ่งขึ้น

ข้อมูลที่ไม่สามารถค้นคว้าจาก เอกสารได้ ผู้วิจัยใช้การแจกแบบสอบถามแก่ผู้เข้าใช้ ห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานคร ระหว่างวันที่ 6 ธันวาคม 2522 ถึงวันที่ 30 ธันวาคม 2522 จำนวน 400 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 339 ชุด แบบ สอบถามที่สมบูรณ์มีจำนวน 301 ชุด นำมาวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติและเสนอผลการ วิเคราะห์ในรูปแบบตารางดังปรากฏในบทที่ 4

สรุปผลการวิจัย

ในการรวบรวมประวัติห้องสมุดประชาชนของ กรุงเทพมหานครนั้น พอสรุปได้ว่า งานห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานครได้ เริ่มจัดตั้งห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินีขึ้น เป็น แห่งแรก เมื่อ พ.ศ. 2499 นับว่าประสบผลสำเร็จพอควร ทั้งการให้บริการภายในและ บริการที่ขยายออกไปนอกห้องสมุด ต่อมา เทศบาลนครกรุงเทพ จึงจัดตั้งห้องสมุดประชาชน บางลำพูขึ้นอีกแห่งหนึ่งใน พ.ศ. 2509 แต่เมื่อต้นปี 2518 ก็จำเป็นต้องปิดบริการห้องสมุด

ประชาชนบางลำพู เพราะบริษัท เจ้าของอาคารต้องการขายอาคารหลังนี้ อย่างไรก็ตาม ใน  
 ระยะนี้ หอสมุดประชาชนขอพระนาง และหอสมุดประชาชนปทุมวันก็ได้เปิดให้บริการตั้งแต่  
 ปี 2512 และ 2513 ตามลำดับ ส่วนในเขตท้องที่เทศบาลนครธนบุรีเดิม ไดโอนกิจการ  
 ของหอสมุดประชาชนอนงคารามมาอยู่ในสังกัดของกรุงเทพมหานครตั้งแต่ พ.ศ. 2515  
 สำหรับหอสมุดประชาชนวัดสังข์กระจาย ทางวัดขอโอนเป็นของกรุงเทพมหานคร เมื่อ  
 พ.ศ. 2518 และหอสมุดประชาชนบางเขนโอนมาจากกระทรวงศึกษาธิการตั้งแต่ พ.ศ.  
 2516 เป็นต้นมา

งานหอสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานคร เริ่มจัดแบ่งการบริหารและดำเนินงาน  
 อย่างเป็นกิจจลักษณะ ตั้งแต่ปี 2504 คือแบ่งเป็นงานด้านวิชาการและด้านธุรการ โคร่ง  
 สร้างการบริหารงานยังคงเป็นรูปนี้อยู่ตลอดมา เพียงแต่เปลี่ยนชื่อ เรียกต่างออกไปบ้าง  
 ในปัจจุบัน นอกจากหมวดธุรการ และหมวดวิชาการแล้ว ยังมีหมวดหอสมุดต่าง ๆ ตาม  
 รายชื่อของแต่ละแห่งอีกด้วย งานหอสมุดประชาชนได้เปลี่ยนแปลงสังกัดและ เขยิบฐานะคี่  
 ขึ้นเรื่อยมา จนเป็นงานหนึ่งของกองสันตนาการ สำนักสวัสดิการสังคมของกรุงเทพมหานคร  
 ในปัจจุบัน

สำหรับผลการวิจัย เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้หอสมุดประชาชนของกรุงเทพ  
 มหานครนั้น ในครั้งแรก ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานไว้ 2 ประการ และสรุปการวิจัยได้ผลสอดคล้อง ดังนี้

1. ผู้ใช้ให้ความสนใจต่อหอสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานครในระดับปานกลาง  
 ผลการวิจัยพบว่า สมมุติฐานนี้เป็นความจริง จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่  
 (ร้อยละ 59.80) ให้ความสนใจหอสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานครในระดับปานกลาง  
 ยกเว้นถ้าพิจารณาแต่ละหอสมุด จะมีหอสมุดประชาชนวัดสังข์กระจายเพียงแห่งเดียวที่ผู้ใช้ร้อยละ  
 55.17 สนใจหอสมุดในระดับมาก นอกจากนี้ แม้จะแบ่งผู้ใช้ ออกตามเพศ อาชีพ และระดับ  
 การศึกษาตามตารางที่ 9-11 แล้ว ก็ยังพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ให้ความสนใจหอสมุดในระดับ  
 ปานกลาง

2. ยังต้องปรับปรุงและส่งเสริมงานห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานครให้ดียิ่งขึ้น ผลการวิจัยทัศนคติของผู้ใช้ตั้งแต่ตารางที่ 12-29 สรุปได้ว่า ผู้ใช้ยังเห็นข้อบกพร่องในด้านต่าง ๆ ของห้องสมุด คือด้านวัตถุประสงค์และหน้าที่ของห้องสมุด ผู้ใช้ส่วนใหญ่พอใจในระดับปานกลางถึงมาก ด้านสภาพทั่วไป ส่วนใหญ่พอใจในระดับน้อยถึงมาก ด้านครุภัณฑ์ในระดับน้อยถึงมาก ด้านหนังสือและสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด ระดับน้อยถึงมาก ด้านกฎเกณฑ์ห้องสมุด การปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ ระดับน้อยถึงมาก และด้านบริการและกิจกรรมระดับน้อยที่สุดถึงดีมาก จึงเห็นได้ว่า แนวโน้มของค่าเฉลี่ยทัศนคติเป็นไปในทางน้อยที่สุด มากกว่าในทางมากที่สุด นอกจากนี้ ผู้ใช้มีความต้องการในด้านต่าง ๆ อีกหลายประการ (ดังปรากฏต่อจากตารางที่ 29) ดังนั้น จากผลการวิจัย จึงยังต้องปรับปรุงและส่งเสริมงานห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานครให้ดียิ่งขึ้น

ประเด็นสำคัญ ๆ ซึ่งสรุปได้จากการวิจัยครั้งนี้ คือ

### 1) สถานภาพของผู้ใช้

ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 59.47) อายุระหว่าง 20-29 ปี (ร้อยละ 46.18) รองลงมาคือ 14-19 ปี (ร้อยละ 40.86) และผู้ใช้วัย 40 ปีขึ้นไปจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 2.33)

ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 34.55) รองลงมาคือ ผู้มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 32.23) ผู้มีการศึกษาชั้นสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 1) ถัดขึ้นมาคือผู้มีการศึกษาชั้นประถมศึกษาหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 3.99)

ผู้ใช้เป็นนักเรียนเสียส่วนใหญ่ (ร้อยละ 37.21) รองลงมาเป็นนิสิตนักศึกษา (ร้อยละ 29.90) และข้าราชการ (9.63) ผู้ที่มาใช้ห้องสมุดน้อยที่สุด (ร้อยละ 1.33) ได้แก่ ผู้มีอาชีพรับจ้าง นักบวช และกรรมกร

## 2) สภาพการมาใช้และความสนใจห้องสมุด

ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนชอพระนาง และห้องสมุดประชาชนบางเขน ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 33.33 และร้อยละ 61.37) มาใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละหลายครั้ง สาเหตุสำคัญที่สุดที่ทำให้ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 54.49) มาใช้ห้องสมุดคือ ความสะดวกในการเดินทาง รองลงมา (ร้อยละ 31.56) มาใช้เพราะชนิดของหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ในห้องสมุด และผู้ใช้จำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 5.98) มาใช้ห้องสมุดเพราะการบริการของห้องสมุด ส่วนจุดประสงค์ในการมาใช้ส่วนใหญ่มาเพื่อศึกษาค้นคว้าหนังสือและสิ่งพิมพ์ในห้องสมุดกับเพื่อพักผ่อนและใช้เวลาว่างด้วยการอ่านหนังสือของห้องสมุด มีห้องสมุดประชาชนนงคารามแห่งเดียวที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 29.41) มาเพื่อยืมหนังสือ

ในด้านความสนใจต่อห้องสมุดนั้น ผู้ใช้ส่วนใหญ่สนใจห้องสมุดในระดับปานกลาง (ร้อยละ 59.80) และรองลงมาในระดับมาก (ร้อยละ 35.88) ในกลุ่มผู้ที่สนใจห้องสมุดน้อยมากมีเฉพาะเพศหญิงเท่านั้น นักเรียนเป็นกลุ่มเดียวที่สนใจห้องสมุดน้อยมาก ผู้มีอาชีพค้าขายและอื่น ๆ ที่สนใจห้องสมุดมากมีจำนวนถึงร้อยละ 6.48 และร้อยละ 3.70 ตามลำดับ ส่วนครู-อาจารย์แม้จะมาใช้ห้องสมุดกันไม่มาก แต่ในจำนวนที่มาใช้ ให้ความสนใจในระดับมากถึงร้อยละ 7.41

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ของผู้ที่สนใจห้องสมุดคือ ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า กลุ่มที่สนใจห้องสมุดมาก ไม่มีผู้มีการศึกษาชั้นสูงกว่าปริญญาตรีเลย

### 3. ทัศนคติในด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้

เมื่อจำแนกตามห้องสมุด ผู้ใช้ห้องสมุดทุกแห่งเห็นว่า ห้องสมุดให้บริการคนทุกเพศ ทุกวัย และทุก ระดับการศึกษาอย่างเท่าเทียมกันในระดับมาก แต่สามารถติดตามความเคลื่อนไหวของประเทศและของโลกได้ปานกลาง เป็นอันดับท้ายสุด ถัดขึ้นมาเห็นว่า ยังไม่ใช้ห้องสมุดที่ดีมากของกรุงเทพฯ และยังศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดไม่ได้มาก

ผู้ใช้ให้ทัศนะว่า เดินทางมาใช้ห้องสมุดสะดวกมาก สภาพโดยทั่วไปของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดีมากและปานกลาง ที่อยู่ในเกณฑ์ดีน้อยและปานกลางได้แก่ สวัสดิการของห้องสมุด เรื่องน้ำดื่ม ห้องน้ำ

ด้านครุภัณฑ์ของห้องสมุดนี้อยู่ในเกณฑ์ปานกลางทุก เรื่อง ผู้ใช้พอใจที่จะรับจ่ายเป็นอันดับแรก และส่วนใหญ่พอใจที่จะเก็บค่าธรรมเนียม แต่ตู้และป้ายนิเทศการเพียงพอเหมาะสมเป็นอันดับท้ายสุด

ผู้ใช้ห้องสมุดต่าง ๆ เห็นว่ามีส่วนร่วมในการจัดซื้อหนังสือ เข้าห้องสมุดน้อยและคิดว่ามีโสตทัศนวัสดุ น้อย จุลสารและกฤตภาคมีในระดับปานกลางและน้อย หนังสือวารสารมีพอเพียงปานกลางและให้ประโยชน์ตรงตามความต้องการปานกลางด้วย ส่วนที่อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี คือสภาพของหนังสือ การจัดหมู่และทำบัตรรายการ เหมาะกับการค้นหาหนังสือ

ผู้ใช้ส่วนใหญ่คิดว่ากฎเกณฑ์การเข้าใช้และการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลางและมาก แต่กฎการเป็นสมาชิกและการยืมยังเหมาะสมปานกลางเป็นอันดับต่ำ ยกเว้นห้องสมุดประชาชนนongคารามที่ผู้ใช้พอใจเห็นว่ากฎเกณฑ์การเป็นสมาชิก และให้ยืมหนังสือเหมาะสมมาก เป็นอันดับแรก ๆ เรื่องเวลาเปิดปิดห้องสมุดก็ยังจัดอยู่ในอันดับท้าย ๆ เช่นกัน

บริการที่ดีมากเป็นอันดับ 1 คือ อ่านภายในห้องสมุด และผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนนongคารามเห็นว่า บริการให้ยืมหนังสือดีมากเช่นกัน ส่วนกิจกรรมที่ผู้ใช้พอใจเป็นอันดับท้าย ๆ คือ ปาฐกถา ใ้ว่าที่ จัดประกวดแข่งขัน อภิปราย ฉายภาพยนตร์ และเล่านิทาน

เมื่อจำแนกตามอายุของผู้ใช้ ปรากฏว่า ผู้ใช้ทุกวัยเห็นว่าห้องสมุดบริการคนอย่างเท่าเทียมกันมาก เป็นอันดับ 1 เว้นแต่วัย 10-13 ปีคิดว่าห้องสมุดให้ความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจเป็นอันดับ 1 เฉพาะวัย 40 ปีขึ้นไป คิดว่าได้รับความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจจากห้องสมุดปานกลางเท่านั้น แต่วัยนี้กับวัย 10-13 ปีกลับเห็นว่าศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดได้มาก

ผู้ใช้วัย 10-13 ปี เห็นว่าเดินทางมาใช้ห้องสมุดสะดวกมาก เป็นอันดับต่ำแต่วัยอื่น ๆ เห็นว่าสะดวกมากเป็นอันดับแรก ผู้ใช้ทุกระดับอายุแสดงความเห็นว่าสวัสดิการของห้องสมุดเป็นอันดับท้ายสุด ยกเว้นวัย 10-13 ปีเห็นว่าสวัสดิการยังดีกว่าป้ายบอกทิศทาง เรื่องอื่น ๆ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี แต่เฉพาะวัย 40 ปีขึ้นไปตอบว่าทำเลที่ตั้งและแสงสว่างยังปานกลางเท่านั้น ผู้ใช้วัยนี้ และวัย 30-39 ปี ยังเห็นว่า ห้องสมุดเจียบสงบปานกลางด้วย



ผู้ใช้ทุกระดับอายุเห็นว่า โຕะรับจ่ายมีสภาพดีเหมาะสมในระดับปานกลางถึงมากเป็นอันดับแรก เฉพาะวัย 40 ปีขึ้นไปเห็นว่าผู้จุลสารและกฤตภาคกับโຕะและเก๊าอี้เพียงพอเหมาะสมปานกลางเป็นอันดับต่ำสุด ส่วนวัย 10-13 ปี 14-19 ปี และ 20-29 ปี ออกความเห็นเห็นว่า คู่และป้ายนิทรรศการเพียงพอเหมาะสมปานกลางเป็นอันดับต่ำสุด

เรื่องหนังสือและสิ่งพิมพ์นั้นอยู่ในสภาพดีนำใช้ปานกลาง แต่ผู้ใช้ วัย 10-13 ปี ตอบว่าดีมาก การมีส่วนร่วมในการจัดซื้อ และโสตทัศนวัสดุยังอยู่ในระดับน้อย

ในทัศนะของผู้ใช้วัย 10-13 ปีและ 40 ปีขึ้นไป บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้บริการดี มากเป็นอันดับแรก การปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่าดีมาก เว้นแต่วัย 20-29 ปี เห็นว่าปานกลางหมกฏเกณฑ์การยืมและจำนวนบุคคลากรส่วนใหญ่ยังดีปานกลาง

เฉพาะผู้ใช้วัย 10-13 ปี เห็นว่าบริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้าดีมากเป็นอันดับ 1 วัยอื่น ๆ เห็นว่าอันดับแรกคือ บริการอ่านภายในห้องสมุด วัย 14-19 ปี และ 20-29 ปี แสดงข้อคิดเห็นว่าบริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้าดีปานกลาง และวัย 30 ปีเห็นว่า บริการแนะนำการใช้หนังสือและห้องสมุดดีปานกลางเป็นอันดับ 2 วัย 30-39 ปีและ 40 ปีขึ้นไปคิดว่า การจัดชั้นแสดงหนังสือใหม่ยังดีน้อยอยู่ วัย 10-13 ปีกับ 14-19 ปีให้ทัศนะว่ากิจกรรมเล่านิทานดีน้อยเป็นอันดับต่ำสุด โดยเฉพาะวัย 10-13 ปีเห็นว่า การเล่านิทานเป็นเรื่องเดียวที่ตกมาอยู่ในระดับน้อย วัย 30 ปีขึ้นไปก็ยังพอใจกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ในระดับน้อยที่สุดด้วย

เมื่อจำแนกผู้ใช้ตามอาชีพ เฉพาะกรรมกรคิดว่า ห้องสมุดบริการคนทุกเพศ ทุกวัยและทุกระดับการศึกษาอย่างเท่าเทียมกันปานกลางเท่านั้น ส่วนใหญ่เห็นว่า ให้ความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจมาก เว้นแต่ครู-อาจารย์ ผู้มีอาชีพค้าขายและรับจ้างที่คิดว่าปานกลาง แต่เรื่องศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดกลับอยู่ในขั้นปานกลาง โดยเฉพาะนิสิตนักศึกษาและนักบวชให้อันดับไว้ต่ำสุด ส่วนข้าราชการ ผู้มีอาชีพรับจ้าง กรรมกร และอื่น ๆ คิดว่ามากแล้ว นักเรียน ข้าราชการ ครู-อาจารย์ ผู้มีอาชีพรับจ้าง และอื่น ๆ เห็นว่าติดตามความเคลื่อนไหวของประเทศและโลกได้เป็นอันดับต่ำสุด ตรงข้ามกับกรรมกรที่เห็นว่าเป็นอันดับแรกสุด

อาชีพ โดยทั่วไปเห็นว่าสภาพห้องสมุดดีมาก แต่เรื่องการแบ่งเนื้อที่ การตกแต่งและป้ายบอกทิศทางยังปานกลางอยู่ หลายอาชีพคิดว่าสวัสดิการยังดีน้อยไปและให้เป็นอันดับท้ายสุดด้วย

ผู้ใช้ส่วนใหญ่พอใจครุภัณฑ์ปานกลาง แต่ข้าราชการและครู-อาจารย์ ยังเห็นว่าตู้และป้ายนิเทศการเพียงพอเหมาะสมน้อย ทุกอาชีพเห็นพ้องกันว่า การมีส่วนร่วมในการจัดซื้อและใส่ทัศนวิสัยพอเพียงเป็นอันดับต่ำมาก หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์เพียงพอและให้ประโยชน์ปานกลางเท่านั้น โดยเฉพาะจุลสารและกฤตภาค ข้าราชการ ครู-อาจารย์ พนักงานและนักบวช เห็นว่ายังน้อยไป

เฉพาะนิสิตนักศึกษาและนักบวชเท่านั้นที่เห็นว่าบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ดีเพียงระดับปานกลาง ข้าราชการและครู-อาจารย์ยังคิดว่าบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะ ปานกลางเท่านั้น แต่อาชีพส่วนใหญ่เห็นว่าดีแล้ว เวลาบริการและกฎเกณฑ์การยืมยังน่าพอใจปานกลาง แต่อาชีพรับจ้างพอใจน้อย

ทุกอาชีพเห็นตรงกันว่า บริการที่ดีมากคือ อ่านภายในห้องสมุด บริการอื่น ๆ ส่วนใหญ่เห็นว่าปานกลาง แต่อาชีพรับจ้างเห็นว่าน้อยหมด ส่วนกิจกรรมพิเศษ ผู้ใช้พอใจน้อยและน้อยที่สุด

#### อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานครเป็นเพศชายตรงกับผลการวิจัยของสุรางค์ กุณวงศ์ และอุบลวรรณ กิตติมานนท์ และผู้ใช้ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี ซึ่งอยู่ในวัยที่ใกล้เคียงกับผลการวิจัยทั้งสอง แต่งานวิจัยของ ดร. ชาร์ลส์ อีแวนส์ (Charles Evans) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนโอเซียนไฮด์ในสหรัฐอเมริกาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงในเรื่องนี้อาจเป็นเพราะความแตกต่างทางเชื้อชาติ เป็นไปได้ว่า ผู้หญิงไทยมีภาระทางครอบครัวมากกว่าผู้หญิงชาติตะวันตก หรืออาจมีความสนใจหนังสือน้อยกว่าก็ได้ หรืออาจเป็นเพราะผู้ชายไทยสนใจห้องสมุดมากกว่าผู้ชายตะวันตก

ผู้ใช้วัย 40 ปีขึ้นไปมาใช้ห้องสมุดน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 2.33 เท่านั้น เรื่องนี้ทางห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานครควรให้ความสนใจเพราะผู้สูงอายุมักจะว่างงานและอยู่ในวัยที่ต้องการพักผ่อน จึงควรได้รับประโยชน์จากห้องสมุดประชาชนด้วย จากผลการวิจัย ผู้ใช้วัย 40 ปีขึ้นไปเป็นกลุ่มเดียวที่เห็นว่าได้รับความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจจากห้องสมุดเพียงปานกลางและยังเป็นอันดับต่ำสุดอีกด้วย อย่างไรก็ตามผู้ใช้วัยนี้ตอบว่า หนังสือให้ประโยชน์ตรงตามความต้องการเป็นอันดับแรก แต่เมื่อถามถึงบริการและกิจกรรมจะเห็นได้ว่าวัยนี้ให้ค่าเฉลี่ย

ความพอใจว่าน้อยและน้อยที่สุดในหลายเรื่อง ด้วยเหตุนี้เอง ถ้าต้องการให้วัยนี้มาใช้ห้องสมุดมากขึ้น จึงควรจัดบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ให้สนองความต้องการ นอกจากนั้นเมื่อวิจัยถึงความพอใจสภาพทั่วไปของห้องสมุด ผู้ใช้วัย 40 ปีขึ้นไปยังเห็นว่าที่ตั้ง แสงสว่าง และความเงียบสงบอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น และวัยนี้ยังเป็นกลุ่มเดียวที่เห็นว่าโต๊ะเก้าอี้เพียงพอเหมาะสมเป็นอันดับท้ายสุด จึงเห็นได้ว่าวัยสูงอายุนี้ต้องการความสะดวกสบายมากกว่าวัยอื่น ๆ ในการใช้ห้องสมุด ในต่างประเทศมีการจัดห้องสมุดเคลื่อนที่ตามบ้านพักคนชรา หรือบางที่ส่งหนังสือไปให้ทางไปรษณีย์ สำหรับในประเทศไทยยังไม่ได้คำนึงถึงเรื่องนี้มากนัก แต่ถ้าจัดทำได้จะเป็นการดีมาก

การใช้ส่วนใหญ่เป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและรองลงมาคือผู้มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อาจเป็นเพราะได้รับการศึกษาค่อนข้างสูง จึงเห็นความสำคัญของห้องสมุด สถานภาพของผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักเรียนและนิสิตนักศึกษา คงเป็นเพราะบุคคลเหล่านี้ต้องการค้นคว้าจากห้องสมุดและห้องสมุดมีหนังสือสิ่งพิมพ์ตามที่ต้องการพอสมควร ผิดกับผู้ที่มีการศึกษาชั้นสูงกว่าปริญญาตรีซึ่งมักจะประกอบอาชีพหรือมีครอบครัวแล้วไม่ค่อยได้มาใช้ห้องสมุด หรืออาจเป็นเพราะค้นคว้าหนังสือระดับที่ตนต้องการได้ยากก็ได้ ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้ผู้ใช้ที่มีการศึกษาระดับนี้ไม่สนใจห้องสมุดในระดับมากเลย ดังผลการวิจัยในตารางที่ 12 ตารางที่ 18 และตารางที่ 24 ส่วนใหญ่ผู้ใช้คิดว่าศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดได้ปานกลางเป็นอันดับท้าย ๆ และนิสิตนักศึกษายังจัดให้เป็นอันดับต่ำสุดด้วย ย่อมแสดงให้เห็นว่า ผู้มีการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้นไปต้องการให้ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้ามากยิ่งขึ้น

ดังนั้นห้องสมุดจึงควรเพิ่มตำรับตำรา หนังสือและวารสารที่ทันสมัยซึ่งผู้ใช้แสดงความต้องการไว้บริการและกิจกรรมที่จัดทำควรส่งเสริมความรู้และการศึกษาค้นคว้า เครื่องมือช่วยค้นคว้าจัดทำให้ดีขึ้น สิ่งใดที่ยังมีน้อยอยู่ หวังจัดเพิ่มให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์ เช่น กฤตภาค ผู้ใช้ยังคิดว่ามีน้อยไปห้องสมุดก็ควรจัดทำเพิ่ม เพราะช่วยในการค้นคว้าได้มาก โดยเฉพาะเรื่องราวเหตุการณ์ที่ทันสมัย ถ้าจำนวนบุคคลากรไม่เพียงพอ ก็ควรเพิ่มอัตราเจ้าหน้าที่ห้องสมุดขึ้นอีก เพื่อให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ ห้องสมุดประชาชนในต่างประเทศก้าวหน้าไปไกลถึงจัดตั้งแผนกเฉพาะวิชาเพื่อตอบคำถามแต่ละวิชาอย่างลึกซึ้งสำหรับห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน อาจไม่จำเป็นต้องจัดทำถึงระดับนั้น แต่จัดหนังสือบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีอยู่แล้วให้ช่วยในการค้นคว้าได้มากที่สุดก็น่าพอใจมาก



ข้าราชการมาใช้ห้องสมุด รองลงมา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้าราชการของกรุงเทพมหานคร มีสิทธิยืมหนังสือออกจากห้องสมุดได้ ผู้มีอาชีพรับจ้างและกรรมกรอาจจะไม่ค่อยมีเวลาว่าง และ นักบวชคงศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดได้น้อย จึงทำให้ทั้ง ๓ กลุ่มนี้มาใช้ห้องสมุดน้อยที่สุด สำหรับผู้มีอาชีพรับจ้างและกรรมกร ค่าค่านึงถึงให้มาก เพราะบุคคลดังกล่าวไม่มีการศึกษาสูง สมควรได้รับการศึกษานอกโรงเรียนดังวัตถุประสงค์ข้อสำคัญของห้องสมุดประชาชน<sup>1</sup> ตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า แม้ผู้มีอาชีพรับจ้างและกรรมกรจะมาใช้ห้องสมุดน้อย แต่ที่มาใช้ก็ไม่ค่อยได้สนใจห้องสมุดมากนักด้วย ดังนั้นห้องสมุดจึงควรพยายามหาทางให้กลุ่มอาชีพนี้เข้ามาใช้ห้องสมุดเพิ่มขึ้นอีก และจากผลการวิจัยในตารางที่ 28 ผู้มีอาชีพรับจ้างเป็นกลุ่มเดียวที่เห็นว่า เวลาบริการและกฎเกณฑ์การยืมยังเหมาะสมน้อยไป แสดงว่ากลุ่มนี้อาจจะไม่ค่อยมีเวลาตรงกับเวลาบริการของห้องสมุด ซึ่งทำให้ต้องการยืมหนังสือด้วย สำหรับความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจ กลุ่มนี้เห็นว่าได้รับจากห้องสมุดเพียงปานกลาง<sup>2</sup> นอกจากนั้นตามตารางที่ 29 ผู้มีอาชีพรับจ้างเห็นว่าบริการและกิจกรรมส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยดี ส่วนกรรมกรยังตอบว่า ห้องสมุดบริการคนทุกเพศ ทุกวัย และทุกระดับ การศึกษาอย่างเท่าเทียมกันปานกลางเท่านั้น ดังนั้นเพื่อให้ทั้ง 2 กลุ่มมีทัศนคติดีต่อห้องสมุดและมาใช้ห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น จะต้องพยายามแก้ไขกฎเกณฑ์บางอย่าง คือ เวลาบริการ กฎการเป็นสมาชิก และการยืม ให้เห็นว่าห้องสมุดบริการผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกันจริง ๆ

ด้านสภาพการมาใช้ห้องสมุด อาจเป็นเพราะห้องสมุดประชาชนซอยพระนางและห้องสมุดประชาชนบางเขนตั้งอยู่ใกล้ชุมชนหนาแน่นทั้ง 2 แห่ง จึงมีผู้มาใช้ห้องสมุดประจำสัปดาห์หลายครั้ง ผลการวิจัยความถี่ในการมาใช้สัมพันธ์กับผลการวิจัยสาเหตุที่มาใช้ เพราะจะเห็นว่าสาเหตุสำคัญที่สุดที่มาใช้คือ เรื่องความสะดวกในการเดินทาง ดังนั้นห้องสมุดประชาชนซอยพระนางและห้องสมุดประชาชนบางเขนซึ่งอยู่ในชุมชนหนาแน่น จึงมีผู้มาใช้สัปดาห์ละหลายครั้ง ห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินีอยู่ภายในสวนสาธารณะ จึงมีผู้มาใช้ประมาณเดือนละ 1-2 ครั้ง แต่ห้องสมุดประชาชนอีก 3 แห่ง คือห้องสมุดประชาชนปทุมวัน ห้องสมุดประชาชนนนทบุรี และห้องสมุดประชาชนวัดสังข์

<sup>1</sup> "มาตรฐานห้องสมุดประชาชน," ใน มาตรฐานห้องสมุดในประเทศไทย, หน้า 11.

<sup>2</sup> ตารางที่ 24.

กระจาย อยู่ใกล้ที่พักอาศัยพอควร จึงมีผู้มาใช้ประมาณสัปดาห์ละ 1 ครั้ง เมื่อผู้ใช้เห็นว่าสาเหตุสำคัญที่สุดที่นำมาใช้คือความสะดวกในการเดินทาง ดังนั้น ผู้ใช้ส่วนใหญ่ย่อมแสดงทัศนคติว่าเดินทางมาใช้ห้องสมุดสะดวกมาก<sup>1</sup>

ความสะดวกในการเดินทางเป็นสาเหตุสำคัญที่สุด และผู้ใช้จำนวนน้อยที่สุดนำมาใช้เพราะบริการของห้องสมุด ผลวิจัยข้อนี้ตรงกันข้ามกับคณะผู้วิจัย เรื่องห้องสมุดประชาชนระดับจังหวัดสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งพบว่าผู้ใช้มีแรงจูงใจ เรื่องบริการและกิจกรรมของห้องสมุด ทั้งนี้อาจเป็นได้ว่า ผู้ที่อยู่ในกรุงเทพมหานครซึ่งมีการจราจรหนาแน่นมาก ย่อมคำนึงถึงความสะดวกในการเดินทางเป็นอันดับแรก ผิดกับในต่างจังหวัดซึ่งไม่มีปัญหาการจราจร อีกประการหนึ่งแสดงให้เห็นว่าห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานครควรจัดบริการและกิจกรรมให้ดึงดูดความสนใจแก่คนทั่วไปมากขึ้น

ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี และห้องสมุดประชาชนซอยพระนางมาเพื่อศึกษาค้นคว้าตรงกับวัตถุประสงค์ของห้องสมุดซึ่งตั้งไว้เป็นข้อแรก<sup>2</sup> และสัมพันธ์กับผลการวิจัยที่ว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นผู้มีกิจกรรมเกี่ยวข้องกับการศึกษา อาจเป็นเพราะห้องสมุดทั้ง 2 แห่งนี้มีขนาดใหญ่ มีตำรับตำราให้ค้นคว้าได้มากพอควร อย่างไรก็ตาม เมื่อวิจัยทัศนคติต่อวัตถุประสงค์และหน้าที่ของผู้ใช้แล้วพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่คิดว่า ค้นคว้าจากห้องสมุดได้ปานกลางเท่านั้นแสดงให้เห็นว่า ห้องสมุดยังสนองวัตถุประสงค์ข้อนี้ได้น้อยไป

สำหรับหน้าที่ให้ความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจ ก็ควรจัดสภาพทั่วไปและบรรยากาศของห้องสมุดให้สะดวกสบายยิ่งขึ้น และจัดบริการและกิจกรรมที่ให้ความบันเทิงด้วย ส่วนห้องสมุดประชาชนอนงคาราม ผู้ใช้มาเพื่อยืมหนังสือมากกว่าเพื่ออย่างอื่น เป็นเพราะห้องสมุดแห่งนี้เป็นแห่งเดียวที่ประชาชนทั่วไปสามารถยืมหนังสือออกจากห้องสมุดได้ ข้อเท็จจริงนี้ยังแสดงให้เห็นว่า ถ้ามีบริการให้ยืมหนังสือ ผู้ใช้จะใช้บริการนี้มากที่สุดทีเดียว

ผู้ใช้ส่วนใหญ่สนใจห้องสมุดในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะเห็นว่าห้องสมุดยังมีข้อบกพร่องควรปรับปรุงอีกหลายเรื่อง โดยเฉพาะด้านบริการและกิจกรรม แต่อย่างไรก็ตามเห็นว่า

<sup>1</sup> ตารางที่ 13 ตารางที่ 19 และตารางที่ 25.

<sup>2</sup> เทศบาลนครกรุงเทพ, "การจัดทำประวัติงาน...", หน้า 2.

เป็นห้องสมุดที่ดีพอควร จึงได้มาใช้ ฉะนั้นแทบไม่มีผู้ที่สนใจห้องสมุดในระดับน้อยมาก เลย ที่มีคือนักเรียนหญิง ซึ่งอาจไม่ได้มาห้องสมุดเพราะสนใจเอง แต่มีความจำเป็นต้องมาค้นคว้าตามที่ครูสั่งก็ได้

อาชีพครู-อาจารย์มาใช้ห้องสมุดกันน้อย อาจเป็นเพราะตามโรงเรียนที่ตนสอนอยู่มีห้องสมุดอยู่แล้ว และผู้ที่มาใช้จึงเป็นพวกที่สนใจห้องสมุดของกรุงเทพมหานครมาก ส่วนผู้มีการศึกษาระดับประถมศึกษาที่สนใจห้องสมุดมากมีมากกว่าระดับอื่น ๆ และกลุ่มนี้ยังไม่มีผู้ที่สนใจห้องสมุดน้อยมากเลยด้วย แสดงให้เห็นว่า กลุ่มนี้มีทัศนคติในทางที่ดีต่อห้องสมุดมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ กลุ่มนี้ส่วนใหญ่เป็นเด็กเล็ก คงเห็นว่าห้องสมุดในขณะนี้ดีแล้ว อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดก็ต้องปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้นไปอีก เพื่อให้ผู้ใช้เหล่านี้ยังมีทัศนคติต่อห้องสมุดและสนใจมาใช้

การใช้ห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานครทุกแห่ง เห็นว่าห้องสมุดบริการคนทุกเพศทุกวัยและทุกระดับการศึกษาอย่างเท่าเทียมกันเป็นอันดับ ๑ นั้น คงเป็นเพราะห้องสมุดประชาชนเป็นห้องสมุดประเภทเดียวที่เปิดโอกาสให้คนทุกเพศ ทุกวัย และทุกระดับการศึกษาเข้าใช้ อย่างไรก็ตามก็ถือว่าอาชีพกรรมกรก็ยังเห็นว่า อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากกฎเกณฑ์การเป็นสมาชิก และกฎเกณฑ์การยืมก็ได้ ที่ผู้ใช้เห็นว่าได้รับความขบเหงียงและพักผ่อนหย่อนใจจากห้องสมุดอาจเป็นเพราะห้องสมุดมีหนังสือนวนิยายและสารคดีมากพอควร แต่บริการและกิจกรรมของห้องสมุดก็ยังไม่ดีนัก จึงมีบางแห่งที่ผู้ใช้เห็นว่า หน้าที่ให้ความขบเหงียงและพักผ่อนหย่อนใจยังปานกลางเท่านั้น ได้แก่ห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี และผู้มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ก็ยังพอใจหน้าที่นี้เพียงปานกลางด้วย

หน้าที่ให้การศึกษาค้นคว้า ผู้ใช้ยังมีทัศนะว่าปานกลางเท่านั้น เนื้อหาของตำรับตำราคงยังไม่ลึกซึ่งพอสำหรับผู้ใช้ส่วนใหญ่ คือนักเรียนและนิสิตนักศึกษาซึ่งกำลังอยู่ในวัยที่กระตือรือร้นใฝ่หาความรู้ ระบวงนี้ให้อันดับความพอใจไว้ต่ำมาก แต่ผู้มีอาชีพรับจ้าง กรรมกร เด็กวัย 10-13 ปีและวัย 40 ปีขึ้นไปเท่านั้นที่คิดว่าหน้าที่นี้ดีแล้ว ข้าราชการก็เห็นว่าดีแล้ว ซึ่งอาจเป็นเพราะส่วนใหญ่เป็นข้าราชการของกรุงเทพมหานครเอง จึงสามารถค้นคว้า เรื่องได้ตรงตามสาขาที่ต้องการ

หน้าที่อีกประการหนึ่งที่อยู่ในอันดับต่ำคือติดตามความเคลื่อนไหวของประเทศและของโลก ส่วนใหญ่คิดว่าปานกลาง เว้นแต่กรรมกรเท่านั้นทั้งนี้อาจเป็นเพราะหนังสือวารสาร หรือบริการและกิจกรรมยังมีเนื้อหาที่ไม่ทันสมัยเท่าที่ควร เรื่องนี้จึงจำเป็นต้องปรับปรุงประเภทของหนังสือ วารสาร

บริการและกิจการดังกล่าว สำหรับการส่งเสริมให้ปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดี ช่วยสร้างสรรค์สิ่งแปลกใหม่เป็นประโยชน์ และให้รู้จักสนใจศิลปวัฒนธรรม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในอันดับกลาง ๆ นั้น สมควรที่ห้องสมุดจะสอดแทรกสิ่งเหล่านี้ไว้ในหนังสือ บริการและกิจการที่ห้องสมุดจัดให้แก่ผู้ใช้ ห้องสมุดต้องรู้จักเลือกหนังสือที่ดีมีคุณค่าเช่นเดียวกับจัดกิจกรรมซึ่งส่งเสริมหน้าที่และวัตถุประสงค์เหล่านี้ให้มากที่สุด

อาจเกิดจากการเปรียบเทียบกับห้องสมุดประชาชนของเอกชนหรือของสถาบันต่างประเทศที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพฯ เช่นห้องสมุดประชาชนธนาคารศรีนคร ห้องสมุดบริติชเคาน์ซิล ห้องสมุดสมาคมนักเรียนเกออดอเมริกัน(เอ.ยู.เอ.) ผู้ใช้จึงเห็นว่าห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานครยังไม่ใช้ห้องสมุดที่ดีมากของกรุงเทพฯ แสดงว่าห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานครยังต้องปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นและเพิ่มบทบาทของห้องสมุดให้ผู้ใช้เห็นว่า เป็นห้องสมุดที่ดี

อนึ่ง ในจำนวนห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานครทั้ง 6 แห่งนี้ เมื่อพิจารณาตามวัตถุประสงค์และหน้าที่ ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี มีค่าเฉลี่ยที่ดีกว่าแห่งอื่น ๆ แสดงให้เห็นว่าห้องสมุดอีก 5 แห่งควรได้รับการปรับปรุงให้มากกว่าที่ห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี เว้นแต่เรื่องความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจที่ผู้ใช้เห็นว่าห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินียังมีน้อยกว่าแห่งอื่น ๆ

สภาพทั่วไปของห้องสมุด ผู้ใช้เห็นว่าอยู่ในเกณฑ์ เว้นแต่ที่ห้องสมุดประชาชนปทุมวัน เรื่องการถ่ายเทอากาศ แสงสว่าง ความสะอาด ทำเลที่ตั้งยังต้องปรับปรุงมากกว่าที่อื่น ๆ ที่ห้องสมุดประชาชนนongคาราม ผู้ใช้ยังคิดว่าสะอาดปานกลางเท่านั้น และที่ห้องสมุดประชาชนขอพระนาง และห้องสมุดประชาชนบางเขน ผู้ใช้คิดว่าควรจะเงียบสงบมากกว่าที่เป็นอยู่ จึงควรปรับปรุงสภาพของห้องสมุดแต่ละแห่งดังกล่าวด้วย ในเรื่องสภาพทั่วไปนี้ ผู้ใช้วัย 30-39 ปีและ 40 ปีขึ้นไป ซึ่งต่างเป็นผู้ใหญ่มากแล้ว เห็นว่าห้องสมุดเงียบสงบปานกลางเท่านั้น ดังนั้นอาจจัดให้บริการที่ใช้บริการของผู้ใหญ่กับเด็กอยู่ห่างจากกัน เพราะบางครั้งเด็กเล็ก ๆ อาจส่งเสียงดังรบกวนผู้ใหญ่และผู้สูงอายุได้ แสงสว่างก็ควรจัดให้พอเพียงสำหรับผู้สูงอายุด้วย

เรื่องที่ควรปรับปรุงทุกห้องสมุดคือ การแบ่งเนื้อที่ได้สัดส่วน การตกแต่งห้องสมุดและป้ายบอกทิศทาง โดยเฉพาะป้ายบอกทิศทางต้องอำนวยความสะดวกแก่เด็กเล็ก ๆ ให้มากด้วย บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ควรให้ความสนใจและช่วยเหลือเด็กเหล่านี้ สวัสดิการของห้องสมุดเรื่องน้ำดื่ม ห้องน้ำนั้น เมื่อเทียบกับผลวิจัยของสุรางค์ ภูวงษ์และอุบลวรรณ กิตติมานนท์แล้ว นับว่าดีขึ้นบ้าง แต่ก็ยังต้องปรับปรุงอีกมาก โดยเฉพาะที่ห้องสมุดประชาชนปทุมวัน และห้องสมุดประชาชน

บางเขน นอกจากนี้ กลุ่มอาชีพหลายกลุ่ม เช่น: นักเรียน ครู-อาจารย์ ผู้มีอาชีพค้าขาย และรับจ้าง ยังเห็นว่าสวัสดิการดีน้อยไป

ที่น่าสังเกตคือ แม้ว่า ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี จะไม่ได้มาใช้ห้องสมุดแห่งนี้สม่ำเสมอมาก แต่ต่างก็เห็นว่าทำเลที่ตั้งเหมาะสมมากเพียงแห่งเดียว ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้ต้องการให้ห้องสมุดตั้งอยู่ในแห่งสาธารณะที่ร่มรื่น เยียบสงบและมีบรรยากาศดีด้วย มิใช่คำนึงถึงแต่ความสะดวกในการเดินทางมาใช้ เรื่องนี้น่าจะเป็นข้อคิดสำหรับหน่วยงานห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานครสำหรับไว้พิจารณาจัดตั้งห้องสมุดประชาชนแห่งใหม่ในคราวต่อไป

ความเพียงพอเหมาะสมของครุภัณฑ์ต้องปรับปรุงทุกเรื่อง โต๊ะเก้าอี้ในห้องสมุดประชาชนปทุมวันและห้องสมุดประชาชนบางเขนนั้น ผู้ใช้ยังพอใจน้อยกว่าแห่งอื่น ๆ สำหรับห้องสมุดประชาชนทั้ง 2 แห่งนี้ควรหาทางขยับขยายเอื้อที่และเพิ่มจำนวนโต๊ะเก้าอี้ให้เพียงพอ จะทำให้บริการผู้ใช้ได้อีกมาก เพราะห้องสมุดตั้งอยู่ในชุมชนที่หนาแน่นพอควรที่นั่งอ่านในห้องสมุดทั่วไปก็ควรจัดให้สะดวกสบายด้วย โดยเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ เรื่องสำคัญที่ต้องปรับปรุงทุกแห่ง คือตู้และป้ายนิเทศการ เพราะผู้ใช้พอใจเป็นอันดับต่ำมาก จากผลการวิจัยในตารางที่ 20 ผู้ใช้วัย 10-13 ปี 14-19 ปี และ 20-29 ซึ่งเป็นผู้ใช้กลุ่มใหญ่ต่างก็เห็นว่าเป็นอันดับต่ำสุด รวมทั้ง ข้าราชการและครู-อาจารย์ก็เห็นว่าควรเพิ่มและจัดให้เหมาะสมอย่างยิ่ง ดังผลการวิจัยในตารางที่ 26 เรื่องสำคัญถัดมาคือตู้จุลสารและกฤตภาค ซึ่งผู้ใช้วัย 30-39 ปี และวัย 40 ปีขึ้นไปต่างก็เห็นว่า ควรจะจัดเพิ่มอย่างมาก

ผู้ใช้เห็นว่ามีส่วนร่วมในการจัดซื้อหนังสือเข้าห้องสมุดน้อยเป็นอันดับสุดท้าย ในเรื่องนี้ ผู้ใช้อาจไม่ทราบว่า ห้องสมุดบางแห่งได้เคยจัดสมุดหรือตู้รับฟังความคิดเห็นไว้ให้ หรือบรรณารักษ์อาจไม่ได้บอกเรื่องนี้ให้ทราบทั่วกัน และผู้ใช้ส่วนใหญ่ก็ไม่กล้าเสนอการจัดซื้อด้วยตนเอง จึงทำให้ทั้งบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่และผู้ใช้สื่อสารไม่ตรงกัน ส่วนการที่ผู้ใช้เห็นว่า โสตทัศนวัสดุมีจำนวนน้อยนั้นเป็นความจริง เพราะห้องสมุดยังไม่ให้ความสำคัญกับสิ่งเหล่านี้เท่าที่ควร ซึ่งตามหน้าที่ของห้องสมุดประชาชนแล้ว นับว่ายังไม่ถูกต้อง เพราะทรัพยากรของห้องสมุดนอกจากสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ แล้ว โสตทัศนวัสดุก็เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง<sup>1</sup> ดังนั้นใน 2 เรื่องนี้จะต้องรีบแก้ไข โดยเฉพาะ

<sup>1</sup>American Library Association, Minimum Standards for Public Library Systems, 1966, p. 36.



ในห้องสมุดประชาชนบางเขน ผู้ใช้เห็นว่ามิสททัศน์วัสดุเป็นอันดับต่ำสุด ส่วนเรื่องเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมจัดซื้อการจัดสมุดไว้ให้ผู้เขียนเสนอแนะและบอกกล่าวให้ผู้จัดทำทราบ

ควรเพิ่มจำนวนหนังสือวารสารและนิตยสารให้มีเนื้อหาเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ เฉพาะห้องสมุดประชาชนวัดสังข์กระจายและห้องสมุดประชาชนบางเขน จำนวนหนังสือยังพอเพียงพอปานกลางเป็นอันดับต่ำ ทั้งนี้เพราะห้องสมุดทั้ง 2 แห่งมีหนังสือน้อยกว่าห้องสมุดอื่น ๆ จำนวนหนังสือนี้ถ้าพิจารณาเปรียบเทียบกับจำนวนผู้ใช้ห้องสมุดแล้ว จะเห็นว่าผู้ใช้ต้องการหนังสืออีกมาก จำนวนหนังสือทั้งหมดของห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานครในปัจจุบันมีเพียง 41,078 เล่ม ขณะที่ผู้ใช้ 160,833 คน และตามมาตรฐานแล้ว ห้องสมุดประชาชนกำหนดว่าควรมีหนังสือ 2-3 เล่มต่อผู้ใช้ 1 คน<sup>1</sup>

สภาพของหนังสือนั้น เฉพาะผู้ช่วยวัย 10-13 ปีเห็นว่าดีมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะหนังสือสำหรับเด็ก จัดทำไว้สวยงามและคงทนถาวร อย่างไรก็ตาม แม้หนังสือสำหรับผู้ใหญ่ ทางห้องสมุดก็ควรจะดูแลซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพดีน่าใช้อยู่เสมอ สำหรับจุลสารและกฤตภาคก็ควรจัดทำเพิ่มขึ้น

ส่วนใหญ่ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ดี จึงไม่มีปัญหาเรื่องนี้มากนัก และที่ห้องสมุดประชาชนวัดสังข์กระจายและห้องสมุดประชาชนบางเขน ผู้ใช้ยังเห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ดีมาก เฉพาะผู้ช่วยวัย 20-29 ปี นิสิตนักศึกษาและนักบวชที่ยังเห็นว่าปานกลางในทุกแห่ง ซึ่งอาจเป็นเพราะบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่เห็นว่า 2 กลุ่มแรกสามารถช่วยเหลือตัวเองได้ดีแล้ว จึงไม่ได้ให้ความสนใจมากนัก และบรรณารักษ์กับเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงก็ย่อมให้บริการต่อนักบวชไม่ได้ดีนัก ส่วนผู้ช่วยวัย 10-13 ปีและ 40 ปีขึ้นไปตอบว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่บริการดีมากเป็นอันดับแรก แสดงว่าบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่คงจะพยายามช่วยเหลือเด็กเล็กและผู้สูงอายุเป็นพิเศษสำหรับเรื่องที่อยู่ในอันดับท้าย ๆ และควรปรับปรุงอย่างยิ่ง คือเวลาบริการควรเป็นการเป็นสมาชิกและกฎการยืม เว้นแต่ห้องสมุดประชาชนนongคารามที่ผู้ใช้พอใจกฎเกณฑ์ทั้งสองมากแล้ว สำหรับนักบวชและข้าราชการที่พอใจ

<sup>1</sup>"มาตรฐานห้องสมุดประชาชน," ใน มาตรฐานห้องสมุดในประเทศไทย, หน้า 14.

กฎเกณฑ์การยืมมาก ดังผลวิจัยในตารางที่ 29 นั้น อาจถือเป็นข้อยกเว้น เพราะนักบวชส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดประชาชนนอกราม ซึ่งกฎเกณฑ์การยืมเหมาะสมอยู่แล้ว และข้าราชการที่มาใช้ห้องสมุด เข้าใจว่าคงเป็นข้าราชการของกรุงเทพมหานครจำนวนมาก ซึ่งมีสิทธิเป็นสมาชิกและยืมหนังสือได้

ตามมาตรฐานของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน บริการสำคัญอย่างหนึ่งซึ่งเป็นหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน คือบริการให้ยืม เพื่อประกันว่าประชาชนจะใช้วัสดุห้องสมุดได้ในเวลาและสถานที่ที่ต้องการ<sup>1</sup> ดังนั้นห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานครจึงควรสนองความต้องการด้านบริการให้ยืมหนังสือแก่ผู้ใช้ และจัดตั้งการส่งเสริมหลักความเสมอภาคตั้งวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งห้องสมุดประชาชนแต่แรก<sup>2</sup> และตามหลักสากลก็ควรนำปัญหาเรื่องการเป็นสมาชิกและการยืมหนังสือดังกล่าวมาพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง

ด้านบริการและกิจกรรมนั้น ห้องสมุดจัดบริการอ่านภายในห้องสมุดได้ดี แต่บริการและกิจกรรมอื่น ๆ ผู้ใช้ยังพอใจน้อยและน้อยที่สุด เพราะมีบริการและกิจกรรมไม่มาก และยังจัดได้ไม่ดีเท่าที่ควร เช่น บริการให้ยืมออกนอกห้องสมุด นิสิตนักศึกษา และผู้มีอาชีพรับจ้าง ยังเห็นว่าดีน้อย ซึ่งอาจเป็นเพราะนิสิตนักศึกษามักเคยชินกับการยืมหนังสือจากสถาบันที่ตนศึกษาอยู่ และผู้มีอาชีพรับจ้างมีเวลาว่าง ไม่ตรงกับเวลาบริการของห้องสมุด จึงต้องการยืมหนังสือ แต่ไม่สามารถยืมได้ ผู้ใช้วัย 30-39 ปีและ 40 ปีขึ้นไปเห็นว่าบริการจัดชั้นแสดงหนังสือใหม่ดีน้อยไป คงเป็นเพราะบริการนี้ให้ประโยชน์ในการค้นหาหนังสืออ่านได้ดี และห้องสมุดบางแห่งไม่ค่อยได้จัดทำผู้ใช้วัย 10-13 ปี ก็คงต้องการให้มีบริการเล่านิทานมาก เพราะเห็นว่าเป็นกิจกรรมประเภทเดียวที่ดีน้อย ดังผลวิจัยในตารางที่ 23

ดังนั้นจึงจำเป็นต้องปรับปรุงบริการและกิจกรรมที่ดีน้อยและน้อยที่สุดเหล่านี้ โดยเฉพาะกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ เช่น การเล่านิทาน ฉายภาพยนตร์ อภิปราย ป่าลูกลาโตว่าดี

<sup>1</sup> American Library Association, Minimum Standards for Public Library Systems, 1966, p. 9.

<sup>2</sup> เทศบาลนครกรุงเทพ, "การจัดทำประวัติงาน...", หน้า 2.

ห้องสมุดประชาชนสมัยใหม่มีใช้เพียงสถานที่เก็บหนังสือเท่านั้น แต่มีหน้าที่จัดบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ให้มากที่สุด และบริการหรือกิจกรรมเหล่านั้นต้องเป็นประโยชน์แก่คนทุกประเภทในชุมชน โดยไม่ต้องจ่ายเงินใด ๆ ตอบแทน อนึ่ง บริการและกิจกรรมที่จะจัดได้ดังนี้ ต้องมีกำลังเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเพียงพอ ด้วยเหตุนี้ ห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานครจึงควรเพิ่มจำนวนบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วย

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

1. ควรให้oramสนใจและ เรียรูถึงควมสำคัญของห้องสมุดประชาชนที่มีต่อประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาวิธีทำงานและการบริการของห้องสมุดประชาชนนครหลวงในประเทศที่พัฒนาแล้ว เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานคร
2. ยกฐานะงานห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานครขึ้นเป็นหน่วยงานระดับกอง เพื่อความคล่องตัวในการบริหารและขยายบริการให้กว้างขวางออกไป และทำให้ได้รับงบประมาณเพิ่มขึ้น
3. ให้มีพระราชบัญญัติ กำหนดหน่วยงานที่มีอำนาจในการจัดตั้งห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานคร ให้มีการควบคุมและสั่งการได้โดยตรง รวมทั้งกำหนดงบประมาณที่จะใช้ใน การดำเนินงานห้องสมุดประชาชนเหล่านี้
4. ให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารงานห้องสมุดซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารงานกรุงเทพมหานคร บรรณารักษ์ ผู้ทรงคุณวุฒิทางห้องสมุด และตัวแทนของชุมชน คณะกรรมการนี้ รับผิดชอบอำนาจจาก กรุงเทพมหานครและพระราชบัญญัติห้องสมุดประชาชนกำหนดหน้าที่ให้วางนโยบายบริหารงาน จัดหาเงินช่วยเหลือในการดำเนินงานห้องสมุดและควบคุมการเงิน

5. เพิ่มงบประมาณให้แก่ห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้ในการจัดซื้อหนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ ครุภัณฑ์ที่สำคัญ ค่าเงินเดือนบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น และใช้ในการขยายบริการห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานครให้ทั่วทุกเขต

6. ร่วมมือกับบรรณารักษ์ นำระบบห้องสมุดประชาชน (Public Library System) มาใช้ดำเนินงานห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ห้องสมุดประชาชนเหล่านั้นร่วมมือกันให้บริการที่มีขอบข่ายกว้างขวาง และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยจัดให้มีทั้งห้องสมุดประชาชนกลาง ห้องสมุดสาขา และห้องสมุดเคลื่อนที่

7. พิจารณาการจัดตั้งห้องสมุดประชาชนแห่งใหม่ร่วมกับบรรณารักษ์ โดยคำนึงถึงหลักเกณฑ์และทฤษฎีของห้องสมุดประชาชนให้มากที่สุด เช่น อาคารห้องสมุดควรเป็นเอกเทศ ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม เป็นต้น

8. หมั่นตรวจเยี่ยมและติดตามผลการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้กำลังใจผู้ใต้บังคับบัญชา และหาทางแก้ไขข้อบกพร่องในการดำเนินงานห้องสมุด

9. รับฟังความคิดเห็นของบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่และผู้ใช้ห้องสมุดเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพขึ้น

#### ข้อเสนอแนะสำหรับบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

1. คัดเลือกและจัดหาวัสดุห้องสมุดที่มีคุณค่า หั่นฉับยี่ เหมาะกับความต้องการของผู้ใช้เข้าไว้ในห้องสมุด และควรจัดหาโสตทัศนวัสดุให้มากขึ้น รวมทั้งกฤตภาคและจุลสาร ซึ่งเป็นสิ่งพิมพ์ที่สำคัญมีใช้น้อย

2. จัดบริการและกิจกรรมที่แปลกใหม่ เป็นประโยชน์ และที่ห้องสมุดยังไม่เคยจัดทำตามความต้องการของผู้ใช้ เช่น บริการให้ยืมหนังสือออกนอกห้องสมุด กิจกรรมฉายภาพยนตร์ ปรากฏาโตว่าที อภิปราย จัดประกวดแข่งขันทายปัญหาจากหนังสือ บริการที่มีอยู่แล้ว เช่น นิทรรศการ การจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด การแนะนำการใช้ห้องสมุดและหนังสือ บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า การจัดทำรายชื่อนี้หนังสือใหม่ ควรจัดให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้

ควรจัดบริการพิเศษ เช่น เล่านิทานให้คนตาบอดฟัง บริการหนังสือสำหรับผู้ป่วย บริการสำหรับ  
ชุมชนธุรกิจอุตสาหกรรม เป็นต้น

3. ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น นำประสบการณ์จากการศึกษาและดูงานมาใช้  
สร้างความประทับใจในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนอยากมาใช้ห้องสมุด  
มากขึ้น และทำให้ทั้งประชาชนและผู้บริหารเห็นความสำคัญของห้องสมุด

4. กระตุ้นผู้ใช้ให้ร่วมมือและแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงานห้องสมุด เช่น  
ให้มีส่วนร่วมในการจัดซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด ให้แสดงความคิดเห็น เรื่องบริการของห้องสมุด  
และ เข้าร่วมในกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้น

5. ร่วมมือกับผู้บริหารในการใช้งบประมาณที่ได้รับอย่างคุ้มค่า เป็นประโยชน์  
มากที่สุด

6. ร่วมมือกับผู้บริหารในการนำระบบห้องสมุดประชาชนมาใช้

7. ร่วมมือกับสถาบันอื่น ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร เช่น โรงเรียน ศูนย์เยาวชน  
สำนักพิมพ์ บริษัทห้างร้าน เอกชน ห้องสมุดประเภทต่าง ๆ และห้องสมุดประชาชนด้วยกัน  
เพื่อแลกเปลี่ยนหรือขอความช่วยเหลือด้านการเงิน วัสดุห้องสมุดและบริการประเภทต่าง ๆ

8. ประชาสัมพันธ์ห้องสมุดประชาชนให้ทราบทั่วถึงกันภายในเขต เพื่อให้มีผู้สนใจ  
มาใช้ห้องสมุดมากขึ้น อาจเป็นในรูปของความร่วมมือในข้อ 7 หรือการขยายบริการให้  
กว้างขวางออกไป

9. ร่วมมือกันระหว่างบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ เพื่อแก้ไขกฎ เกณฑ์ห้องสมุดบาง  
ประการที่ยังไม่เหมาะสม และประชาชนต้องการให้เปลี่ยนแปลง เช่น กฎการยืมหนังสือและ  
เวลาเปิดปิดห้องสมุด

10. ร่วมมือกันปรับปรุงมาตรฐานห้องสมุดประชาชนที่มีอยู่เดิมให้ทันสมัย และนำมา  
เป็นแนวทาง ในการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานคร

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาทัศนคติของผู้ไม่ใช้ห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานครให้เห็นว่า



ผู้ไม่ใช้มีทัศนคติอย่างไร : ต่อห้องสมุด ผู้บริหารและบรรณารักษ์ต้องปรับปรุงแก้ไข เรื่องใดหรือไม่ เพื่อให้ผู้ไม่ใช้มีทัศนคติที่ดี และมาใช้ห้องสมุด

2. ศึกษาบทบาทและความเพียงพอของห้องสมุดประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อพิจารณาว่า จะต้องจัดบริการห้องสมุดประชาชนอีกมากน้อยเพียงใด จึงจะทันต่อความเปลี่ยนแปลงของกรุงเทพมหานคร

3. ศึกษาผลกระทบของความเติบโตของนครหลวงต่อพัฒนาการห้องสมุดประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อทราบถึงความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการของห้องสมุดประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ปัญหาของนครหลวงที่ห้องสมุดต้องประสบและเพื่อ เสนอวิธีแก้ปัญหาเหล่านั้น

4. ควรศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงสถานภาพของผู้ใช้โดยละเอียดทั้งสถานภาพส่วนตัว สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม และความสัมพันธ์กับการใช้ห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานคร

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย