

บทที่ 1

บทนำ

ปัญหาและความเ็นมาของปัญหา

ห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญของชุมชน มีหน้าที่รวบรวมสารสนเทศประเภทต่าง ๆ เพื่อให้บริการการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ ความจริงใจ การพักผ่อนหย่อนใจให้แก่ประชาชนโดยไม่มีจำกัดอายุ เชื้อชาติ เพศ ศาสนา เผ่าพันธุ์ ภาษา ตลอดจนสถานภาพทางสังคม พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 (2542) มาตรา 25 ระบุว่าห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชนที่รัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงานเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสวงหาความรู้อย่างกว้างขวาง มีหน้าที่จัดการศึกษาตามอัธยาศัย (Informal Education) ให้แก่ประชาชน โดยเป็นสื่อกลางระหว่างบุคคลกับสารสนเทศ ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาในทุกรูปแบบ และเป็นแหล่งวิชาการที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้าหาความรู้อย่างครบถ้วนของชุมชน

การจัดบริการสารสนเทศเป็นภารกิจสำคัญของห้องสมุดประชาชน ซึ่งห้องสมุดจะต้องดำเนินการจัดหาสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ให้หลากหลาย เพียงพอ และตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ ทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจและมาใช้อย่างต่อเนื่อง เป็นการปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน ป้องกันการลืมหนังสือ สร้างพื้นฐานสำหรับการศึกษาค้นคว้าตลอดชีวิตให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะสังคมปัจจุบันเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ (Learning Society) สารนิเทศจึงเป็นหัวใจสำคัญที่จะพัฒนาสมาชิกในสังคม ช่วยขีดเคล้าเพิ่มพูนปัญญาความรู้ สร้างกระบวนการรับรู้ วิจัย วิจารณ์ และพฤติกรรมในการดำเนินชีวิต เมื่อสมาชิกซึ่งเป็นพื้นฐานของสังคมได้รับการพัฒนาแล้ว ย่อมจะส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และประเทศ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2541 : 306) การให้บริการสารสนเทศจึงเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะกระตุ้นส่งเสริมให้ประชาชนเกิดความต้องการใช้สารสนเทศ และสามารถนำสาระ ความรู้ ความบันเทิง ไปพัฒนาตนเองและสังคมได้

การให้บริการห้องสมุดประชาชนที่ดีจึงต้องให้โอกาสและสนับสนุนให้ผู้ใช้ห้องสมุดทุกเพศ ทุกวัย ได้ศึกษา หาความรู้ด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอ สามารถยกระดับการดำรงชีวิตประจำวันให้ดีขึ้น และรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ในการส่งเสริมความผาสุกส่วนตัว ตลอดจนความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม (ลมูล รัตดากร, 2539 : 33) งานบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุดประชาชน บรรณารักษ์ควรจัดบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงสารนิเทศมากที่สุด

การให้บริการของห้องสมุดประชาชนนั้น ไม่เพียงแต่จัดหาทรัพยากรประเภทสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศน์ แต่ควรจัดให้มีบริการที่หลากหลายด้วย เป็นต้นว่าการให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้เพื่อให้เข้าถึงสารนิเทศประเภทต่าง ๆ ที่บรรณารักษ์เลือกสรรไว้ตามความต้องการของผู้ใช้ โดยคำนึงถึงความแตกต่างของผู้ใช้ เช่น เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ เป็นต้น (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2536 : 114-115) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของฟอร์ดที่กล่าวไว้ว่า การที่ห้องสมุดจะดำเนินงานบริการสารนิเทศให้ประสบความสำเร็จนั้น องค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งคือ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดจะต้องรู้จักผู้ใช้ และทราบถึงความต้องการของผู้ใช้ โดยการศึกษาสภาพการใช้ ความต้องการของผู้ใช้ในด้านต่าง ๆ เพื่อจัดหาและบริการสารนิเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง (Ford, 1973 : 85-106) เพราะผู้ใช้แต่ละคนจะมีความต้องการใช้สารนิเทศแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ในการนำสารนิเทศไปใช้ เช่น ต้องการใช้ในอาชีพ การปฏิบัติงาน การศึกษา การตัดสินใจ หรือเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ และจะต้องมีการจัดการและการบริการที่ดี มีความร่วมมือจากชุมชนจึงจะเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2532 : 16-17)

ห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" จังหวัดปัตตานี จัดตั้งโดยความร่วมมือจากชุมชนหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเฉลิมพระเกียรติในวโรกาสที่สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงเจริญพระชนมายุครบ 36 พรรษา เป็นการสนองพระราชปณิธานในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน เปิดให้บริการการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ ความบันเทิงแก่ประชาชนโดยทั่วไป ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 โดยให้บริการสื่อสารนิเทศต่าง ๆ ทั้งสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่อที่ใช้คอมพิวเตอร์ แต่ยังไม่มีการศึกษาถึงการใช้อินเทอร์เน็ต ทำให้ไม่สามารถทราบได้ว่าสารนิเทศที่ห้องสมุดจัดหาและให้บริการนั้น ตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ ผู้ใช้มีความพึงพอใจในการใช้บริการมากน้อยเพียงใด รวมถึงผู้ใช้ประสบปัญหาในการใช้อะไร

ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" จังหวัดปัตตานี มีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการและการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ห้องสมุดแห่งนี้ เพื่อทราบถึงสภาพการใช้ ความพึงพอใจ ความต้องการ ตลอดจนปัญหาและข้อคิดเห็นในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสารนิเทศของห้องสมุดให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง เพื่อสนองพระราชปณิธานในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และเพื่อการจัดบริการสารนิเทศให้สอดคล้องกับบทบาทของห้องสมุดประชาชนในการจัดการศึกษาดามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" จังหวัดปทุมธานี ในด้านสภาพการใช้ ความพึงพอใจ ความต้องการ ปัญหาและข้อคิดเห็น

ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

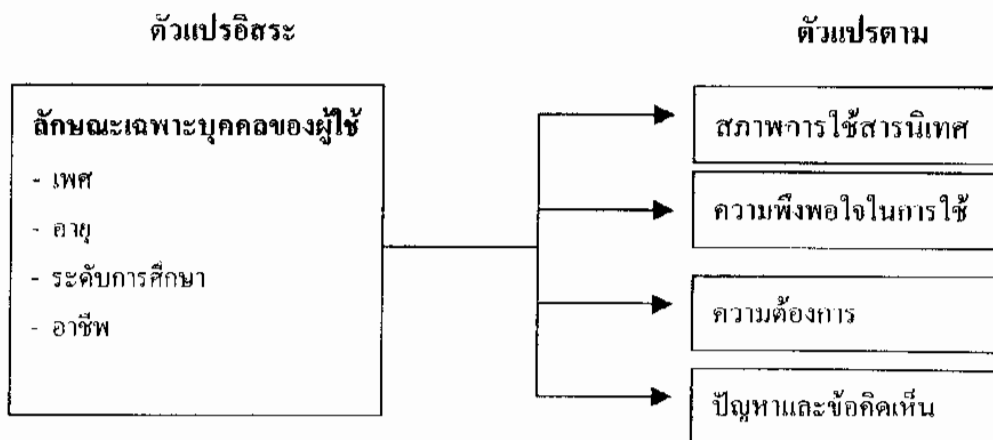
1. ทำให้ทราบถึงสภาพการใช้ ความพึงพอใจ ความต้องการ ปัญหาและข้อคิดเห็น ในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" จังหวัดปทุมธานี
2. ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการจัดการ และการให้บริการสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ตามบทบาทของห้องสมุดประชาชนในการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" จังหวัดปทุมธานี ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2544

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้



3. ตัวแปรในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะเฉพาะบุคคลของผู้ใช้สารนิเทศของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดปัตตานี จำแนก ดังนี้

3.1.1 เพศ

3.1.2 ระดับการศึกษา ได้แก่ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด หรือการสิ้นสุดการศึกษาของผู้ใช้สารนิเทศ จำแนกเป็น 3 ระดับ โดยประยุกต์จากแนวคิดของกองวางแผนและกำลังคน สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (พนัส หันนาภินทร์, 2521 : 80) ดังนี้

3.1.2.1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

3.1.2.2 อหุปริญญาหรือเทียบเท่า

3.1.2.3 ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี

3.1.3 อาชีพ จำแนกเป็น 8 กลุ่ม คือ

3.1.3.1 นักเรียน หรือนักศึกษา

3.1.3.2 ธุรกิจส่วนตัว หรือค้าขาย

3.1.3.3 รับราชการ หรือทำงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ

3.1.3.4 เกษตรกรรม หรือประมง

3.1.3.5 รับจ้าง เช่น ช่างมรด ตัดเสื้อผ้า เสริมสวย พนักงาน ลูกจ้าง

3.1.3.6 กรรมกร

3.1.3.7 แม่บ้าน

3.1.3.8 ว่างงาน

3.1.4 อายุ จำแนกเป็น 3 ช่วง ตามความเหมาะสม ดังนี้

3.1.4.1 อายุ 12 - 19 ปี

3.1.4.2 อายุ 20 - 39 ปี

3.1.4.3 อายุ 40 ปี ขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

3.2.1 สภาพการใช้สารนิเทศประกอบด้วย 5 ตัวแปรย่อย คือ

3.2.1.1 ความถี่ในการใช้สารนิเทศ

3.2.1.2 ช่วงเวลาที่มาใช้สารนิเทศ

3.2.1.3 วิธีค้นหาสารนิเทศที่ต้องการ

3.2.1.4 วัตถุประสงค์ในการใช้สารนิเทศ

3.2.1.5 บริการสารนิเทศที่ใช้

- 3.2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารนิเทศ
- 3.2.3 ความต้องการในการใช้สารนิเทศ แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ
 - 3.2.3.1 รูปแบบ
 - 3.2.3.2 เนื้อหา
 - 3.2.3.3 ภาษา
 - 3.2.3.4 ลักษณะเนื้อหา
- 3.2.4 ปัญหาและข้อคิดเห็น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **สารนิเทศ** หมายถึง ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ที่บันทึกในสื่อรูปแบบต่างๆ ได้แก่
 - 1.1 สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ ตำรา แบบเรียน เอกสารการสอนของ มสธ. หนังสืออ้างอิง หนังสือนวนิยาย เรื่องสั้น หนังสือสำหรับเด็กและเยาวชน หนังสือพิมพ์ กฤตภาค เป็นต้น
 - 1.2 สื่อโสตทัศนฯ ได้แก่ แผนที่ ลูกโลก เทปบันทึกเสียง วิดิทัศน์ เป็นต้น
 - 1.3 สื่อที่ใช้คอมพิวเตอร์ ได้แก่ CD-ROM, CAI, Internet เป็นต้น
2. **ผู้ใช้** หมายถึง ผู้ที่เข้าใช้สารนิเทศของห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" จังหวัดปทุมธานี ทั้งผู้ที่เป็นสมาชิกและผู้ที่ไม่เป็นสมาชิกห้องสมุด
3. **สภาพการใช้สารนิเทศ** หมายถึง ลักษณะการใช้สารนิเทศของผู้ใช้ ประกอบด้วย
 - 3.1 ความถี่ในการใช้สารนิเทศ หมายถึง จำนวนครั้ง/ปริมาณ ที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการสารนิเทศของห้องสมุด การแบ่งความถี่ในการใช้บริการได้ประยุกต์มาจากงานวิจัยของรุ่งฤดี สุคนธ์กรบ (2528) ดังนี้
 - 3.1.1 ใช้มากกว่าสัปดาห์ละครั้ง
 - 3.1.2 ใช้สัปดาห์ละครั้ง
 - 3.1.3 ใช้เดือนละครั้ง
 - 3.1.4ใช้น้อยกว่าเดือนละครั้ง
 - 3.1.5 ไม่แน่นอน

3.2 ช่วงเวลาที่มาใช้สารนิเทศ หมายถึงช่วงระยะเวลาในแต่ละวันทำการที่ผู้เข้ามาใช้บริการ
ดังนี้

3.2.1	วันอังคาร-วันศุกร์ ช่วงเช้า	08.30 - 12.00 น.
3.2.2	วันอังคาร-วันศุกร์ ช่วงพักกลางวัน	12.00 - 13.00 น.
3.2.3	วันอังคาร-วันศุกร์ ช่วงบ่าย	13.00 - 16.30 น.
3.2.4	วันเสาร์ ช่วงเช้า	08.30 - 12.00 น.
3.2.5	วันเสาร์ ช่วงพักกลางวัน	12.00 - 13.00 น.
3.2.6	วันเสาร์ ช่วงบ่าย	13.00 - 16.30 น.

3.3 วิธีการค้นหาสารนิเทศที่ต้องการ แบ่งเป็น 5 วิธี ได้ประยุกต์มาจากการวิจัยของ อัมพร ปันศรี
(2525) ดังนี้

- 3.3.1 ค้นหาจากตัวบัตร์รายการ
- 3.3.2 เดินดูตามชั้น
- 3.3.3 สอบถามบรรณารักษ์
- 3.3.4 ให้ผู้อื่นช่วยค้น เช่น เพื่อน ฯลฯ
- 3.3.5 ดูจากตู้แสดงหนังสือใหม่

3.4 วัตถุประสงค์ในการใช้สารนิเทศ แบ่งเป็น 5 ประเภท ได้ประยุกต์จากการวิจัยของ ประภาวดี
ตีบสนธิ์ (2530) ดังนี้

- 3.4.1 เพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ปรับปรุงตนเอง
- 3.4.2 เพื่อประกอบการเรียนตามหลักสูตร ทำรายงาน
- 3.4.3 เพื่อการประกอบอาชีพ
- 3.4.4 เพื่อความจรรโลงใจ พักผ่อนหย่อนใจ
- 3.4.5 เพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

3.5 บริการสารนิเทศที่ใช้ หมายถึง บริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการใช้สารนิเทศ
ให้แก่ผู้ใช้ ดังนี้

- 3.5.1 บริการยืม - คืน
- 3.5.2 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า
- 3.5.3 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด
- 3.5.4 บริการแนะนำสารนิเทศใหม่
- 3.5.5 บริการป้าย เครื่องหมาย สัญลักษณ์ต่างๆ
- 3.5.6 บริการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม

3.5.7 บริการเอกสารการสอน มสธ.

3.5.8 บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

3.5.9 บริการแนะแนวการศึกษา

4. ความต้องการในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ หมายถึง คำตอบที่ได้จากการถามความต้องการในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

4.1 รูปแบบ

4.1.1 สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือตำรา แบบเรียน วารสาร เอกสาร จุลสาร หนังสือพิมพ์ รายงานวิจัย รายงานประจำปี กฤตภาค

4.1.2 ของสื่อโสตทัศน์ ได้แก่ แผนที่ ลูกโลก เทปบันทึกเสียง และวีดิทัศน์

4.1.3 สื่อที่ใช้คอมพิวเตอร์ ได้แก่ CD-ROM, CAI, Internet เป็นต้น

4.2 เนื้อหาของสารสนเทศ แบ่งเนื้อหาด้านวิชาการตามระบบการจัดหมวดหมู่ทศนิยมของดิวี่ออกเป็น 10 หมวด ดังนี้

000	เบ็ดเตล็ด
100	ปรัชญา
200	ศาสนา
300	สังคมศาสตร์
400	ภาษาศาสตร์
500	วิทยาศาสตร์
600	วิทยาศาสตร์ประยุกต์
700	ศิลปะและนันทนาการ
800	วรรณคดี
900	ประวัติศาสตร์

4.3 ภาษา หมายถึง ภาษาของสารสนเทศที่ผู้ใช้งานต้องการ แบ่งเป็น 3 ภาษา คือ

4.3.1 ภาษาไทย

4.3.2 ภาษาอังกฤษ

4.3.3 ภาษามลายูกลาง

5. ความพึงพอใจในการใช้บริการสารสนเทศ หมายถึง คำตอบที่ได้จากการถามความพึงพอใจในการใช้บริการทั้ง 9 ประเภทของผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และการวัดระดับความพึงพอใจในแต่ละข้อ ผู้วิจัยได้กำหนดค่าความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบระบุว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด และให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

6. ความต้องการในการใช้สารสนเทศ หมายถึง คำตอบที่ได้จากการถามความต้องการในการใช้สารสนเทศในด้านรูปแบบ เนื้อหา ภาษา และลักษณะเนื้อหาของสารสนเทศ ของผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง การวัดระดับความต้องการใช้ในแต่ละข้อ ผู้วิจัยได้กำหนดค่าความต้องการใช้ออกเป็น 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบระบุว่ามีความต้องการใช้ในระดับใด และให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ต้องการใช้มากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ต้องการใช้มาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ต้องการใช้ปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ต้องการใช้น้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ต้องการใช้น้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

ทั้งนี้ การประเมินระดับความพึงพอใจในการใช้ ระดับความต้องการในการใช้ ปัญหาในการใช้ ของค่าคะแนนเฉลี่ยรายข้อ และค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นกลุ่มรวม วิเคราะห์จากเกณฑ์หาค่าเฉลี่ย ดังนี้ (Best, 1964 : 189)

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.50 - 5.00	ถือว่าอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.50 - 4.49	ถือว่าอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.50 - 3.49	ถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.50 - 2.49	ถือว่าอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 - 1.49	ถือว่าอยู่ในระดับน้อยที่สุด