

พฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน ในอำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

The Learning Behavior of Public Library Users in Muang District, Suratthani Province

ธณิศา สุขขารมย์*

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการใช้บริการห้องสมุดประชาชนของผู้ใช้ และพฤติกรรมการเรียนรู้ ตลอดจนปัญหาและความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนในเขตอำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้แบบสอบถาม จำนวน 268 ชุด สำหรับห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง และวิธีการสนทนากลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและแนวคำถามที่ใช้ในการประชุมกลุ่มกับผู้ใช้งาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามใช้ค่าสถิติพื้นฐานของข้อมูล และเปรียบเทียบการใช้และปัญหาการใช้วัสดุสารสนเทศของผู้ใช้งานตามชั้นปี คณะวิชา โดยการใช้สถิติ F-test ส่วนข้อคำถามการประชุมกลุ่ม ใช้วิธีการสรุปเนื้อหา และจำแนกหมวดหมู่ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี อาชีพรับราชการ วุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรี และอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี ส่วนมากมาใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ในวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 08.00-12.00 น และเป็นสมาชิก ใช้บริการห้องสมุดประชาชนทั้งสองแห่งมากกว่า 6 เดือน และมาใช้บริการห้องสมุดเพื่อพักผ่อน คลายเครียด ค้นคว้าทำรายงาน มีวิธีการเรียนรู้ใช้ห้องสมุดด้วยตนเอง ส่วนสื่อสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้เลือกใช้มากที่สุด คือ หนังสือพิมพ์ วารสาร / นิตยสารข่าว เพื่อเพิ่มพูนความรู้ สำหรับปัญหาการใช้บริการ คือ มีสื่อสิ่งพิมพ์เก่า ล้าสมัย และต้องการให้ห้องสมุดจัดหาบริการเพิ่มเติม ทั้งปริมาณและความทันสมัยของเนื้อหา นอกจากนี้ยังต้องการให้ห้องสมุดประชาชนทั้งสองแห่งเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งาน เช่น การค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต พิมพ์งาน เป็นต้น

คำสำคัญ : พฤติกรรมการเรียนรู้ การใช้สารสนเทศ ห้องสมุดประชาชน

Abstract

This research aims to study the learning behavior, accessing the information, and using information problems of the public library users in Muang District of Suratthani Province. The samples were 268 library users. The questionnaire was used as a research instrument to investigate users' learning behavior, including a small group discussion with guided questions for users in two libraries. Data collection from the questionnaires was analyzed by using a Descriptive. Users' problems in using information materials, which were divided up into users' Level of education and occupation, were compared by using F-test. The discussion in small groups was summarized and grouped it based on the purposes of the research.

* อาจารย์ประจำสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

The findings of the study were found that most of libraries' users were female, less than 30 years old. They were government officers holding the bachelors' degree. They reside in Muang District, Surathani Province. Most of them were members of the libraries visiting for library services once or twice a week on Saturdays and Sundays from 8.00 to 12.00 o'clock. They visited there to obtain the information in both two libraries more than six months in order to relax, recreate, search the information, and do a report. The users also could access the information in the libraries by themselves. In addition, the library users mostly read newspaper, journals and magazines to obtain the knowledge from those materials. Moreover, the findings shown that there were some problems about material services, such as, old information and lasted materials. The users wanted more up dated materials to be used in the libraries both in terms of quality and quantity. Lastly, the library users also wanted many computers to surf the internet to find out the information and work on in both of two libraries.

Keywords : Learning Behavior, Information Use, Public Library.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาไทยในปัจจุบันควรเน้นการมีและใช้แหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่หลากหลาย การให้ความสำคัญกับแหล่งการเรียนรู้เพียงแหล่งเดียว คือ โรงเรียน อย่างเช่นปัจจุบันนั้น อาจไม่สามารถ พัฒนาบุคคลให้สอดคล้องกับชีวิต อาชีพ วัฒนธรรม สภาพแวดล้อม และทรัพยากรของชุมชน อาจทำให้เยาวชนคนรุ่นใหม่ขาดความสามารถ ทักษะการดำรงชีวิตและพัฒนาตนเองตามวิถีของชุมชน เนื่องจากไม่มีแหล่งการเรียนรู้อื่นเข้ามาเสริม (สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา, 2548)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 4 และมาตรา 8 ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการศึกษาให้ยึดหลัก คือ เป็นการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชน ให้ความสำคัญของการศึกษาไว้ว่า “เป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลง ความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้ขึ้นเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคม การเรียนรู้ และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

การปฏิรูปการศึกษา เพื่อให้เป็นการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชน ตามปรัชญาการศึกษาตลอดชีวิต กล่าวว่า การศึกษามีความจำเป็นสำหรับชีวิตตั้งแต่เกิดจนตาย การศึกษาเป็นสิ่งที่คู่กับชีวิต ย่อมต้องปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลสามารถที่จะเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลสามารถที่จะเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ปัจจัยเกื้อหนุนที่มีส่วนสำคัญต่อการศึกษาคือ โดยทางตรงและทางอ้อมคือ แหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทั้งนี้เพราะแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต เป็นศูนย์รวมหรือศูนย์กลางของความรู้ในรูปแบบต่างๆ ที่มีอยู่ในชุมชนเป็นเสมือนห้องปฏิบัติการของการเรียนรู้มีประโยชน์ในแง่การกระจายโอกาสทางการศึกษา การให้การศึกษาต่อเนื่อง จึงมีประโยชน์ต่อกระบวนการเรียนการสอน ทำให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ตรงซึ่งอาจกล่าวได้ว่า แหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการสร้างกระบวนการการพัฒนา การเรียนรู้ที่ยั่งยืนควบคู่ไปกับการจัดการพัฒนาการศึกษาเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ, 2542)

ห้องสมุดประชาชน เป็นหน่วยงานที่จัดบริการความรู้ ข้อมูลข่าวสาร บริการการศึกษาค้นคว้า เพื่อความเพลิดเพลิน ความจรรโลงใจและการนันทนาการให้แก่ประชาชนซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายอยู่ทั่วประเทศ โดยมุ่งให้ประชาชนมีนิสัยรักการอ่าน รู้จักคิดเป็น ทำเป็น และแก้ปัญหาเป็น รู้จักหาทางแก้ปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือเรียกได้ว่า “เป็นศูนย์การเรียนรู้ชุมชน” ประชาชนในชุมชนนั้นๆ สามารถมาศึกษาได้ตลอดชีวิต

ห้องสมุดประชาชนได้รับการพัฒนามาตลอดโดยเฉพาะในด้านวัตถุ ขณะนี้มีจำนวนห้องสมุดประชาชน จังหวัด 73 แห่ง ห้องสมุดประชาชนอำเภอ 473 แห่ง ห้องสมุดประชาชนตำบล 697 แห่ง ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมพระเกียรติ” 62 แห่ง กล่าวคือ ห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งการศึกษาที่ประชาชนจะเข้าไปศึกษาได้ตลอดชีวิต การเข้ารับบริการศึกษาหาความรู้ เสียค่าใช้จ่ายน้อยหรือไม่เสียค่าใช้จ่ายเลย และยังเป็นแหล่งส่งเสริมการอ่านเพื่อป้องกันการลืมนหนังสือ รวมทั้งสร้างนิสัยรักการอ่านแก่ประชาชน ประชาชนมีสิทธิ์เข้าไปศึกษาหาความรู้ ข่าวสาร ข้อมูลเหตุการณ์ ที่เป็นปัจจุบันทันต่อเหตุการณ์ของโลก จึงสมควรจะต้องมีการพัฒนาให้เป็นแหล่งศึกษาหาความรู้ที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาให้ประชาชนได้เห็นความสำคัญ และได้รับประโยชน์ ใช้บริการห้องสมุดสม่ำเสมอและมีจำนวนมากเพิ่มขึ้น ทั้งยังต้องพัฒนาให้บรรณารักษ์ตระหนักในความสำคัญตามหน้าที่ของตน สามารถพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็นองค์กรที่เกิดประโยชน์แก่ประชาชนมากที่สุด (เรณู เปียชื่อ, 2538)

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อนำสารงานวิจัยมาเป็นข้อมูลขยายผล โดยเฉพาะในส่วนห้องสมุดประชาชนให้มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และการให้บริการเพื่อเป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้บริการห้องสมุดประชาชนของผู้ใช้บริการในเขต อำเภอเมือง ฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนในเขต อำเภอเมือง ฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนในเขต อำเภอเมือง

จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน ในเขตอำเภอเมือง ฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐาน ดังนี้

1. ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนในเขตอำเภอเมือง ฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการใช้วัสดุสารสนเทศแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนในเขตอำเภอเมือง ฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีอาชีพต่างกัน มีการใช้วัสดุสารสนเทศแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนในเขตอำเภอเมือง ฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัญหาการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน
4. ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนในเขตอำเภอเมือง ฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีอาชีพต่างกันมีปัญหาการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. พื้นที่ศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้ผู้ใช้ที่เข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชน และห้องสมุดประชาชน “เฉลิมพระเกียรติ” ในเขตอำเภอเมือง ฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกห้องสมุดรวมถึงกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกของห้องสมุด แต่มาใช้บริการเป็นประจำโดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 268

คน และวิธีการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) กับผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนทั้ง 2 แห่ง กลุ่มๆ ละ 15 คน โดยมีขั้นตอนในการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 : 608) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวนขั้นต่ำ 268 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Quota Random Sampling) จำแนกตามอาชีพ และการศึกษา

2.2 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์ โดยการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) (บุญเรียง ขจรศิลปะ, 2543 : 49) จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 15 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์นำไปสู่การทำข้อเสนอแนะ และแผนการส่งเสริม สนับสนุน การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนในเขตอำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) โดยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม จำนวน 268 ชุด สำหรับห้องสมุดทั้ง 2 แห่งโดยการเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field Research) อีกทั้งศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ที่เข้ามาใช้บริการในห้องสมุดประชาชน และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนเป็นองค์ความรู้ที่เชื่อถือได้ จึงใช้เชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) กับผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนทั้ง 2 กลุ่มๆ ละ 15 คน ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตามสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้โดยวิธีคัดเลือกประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากข้อมูลสมาชิกห้องสมุดรวมถึงกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกของห้องสมุด แต่มาใช้บริการเป็นประจำเพื่อให้ได้ตัวแทนของประชากรที่ศึกษาครอบคลุมทุกสาขาอาชีพ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยการเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field research) ผู้วิจัยศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ที่เข้ามาใช้บริการในห้องสมุดประชาชน และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนเป็นองค์ความรู้ที่เชื่อถือได้ จึงใช้การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) กับผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนทั้ง 2 กลุ่มๆ ละ 15 คน ดังนี้

2.1. แบบสอบถาม

แบบสอบถาม เรื่องพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน ในเขตอำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ที่พักอาศัย จำนวนครั้งที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชน เริ่มมาบริการตั้งแต่ช่วงเวลาใด เวลาที่มาใช้บริการ และการเป็นสมาชิกห้องสมุดประชาชน จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเรียนรู้เพื่อค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ จำนวน 4 ข้อ ลักษณะของคำถามมี 2 ลักษณะ คือ เป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด/ไม่ได้ใช้ ซึ่งเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการตอบข้อสงสัยในเรื่องการเรียนรู้ การทำงาน การประกอบอาชีพ จากการใช้แหล่งวัสดุสารสนเทศมากน้อยเพียงใด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการใช้บริการห้องสมุดประชาชน เป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 15 ข้อ

จากนั้นนำแบบสอบถามเรื่องพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน ในเขตอำเภอเมืองฯ

จังหวัดสุราษฎร์ธานี มาคำนวณหาความเที่ยง (Reliability) ตามสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา

(α - Coefficient) ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความเที่ยงของเครื่องมือเท่ากับ .958 พบว่า มีความสูงพอในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้

2.2 แบบสัมภาษณ์

ในการวิจัยครั้งนี้มีกลุ่มสนทนา 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน และกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน "เฉลิมพระเกียรติ" ใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยห้องสมุดแต่ละแห่งจะมีผู้เข้าร่วมสนทนา 7 - 8 คน มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

2.2.1 ผู้วิจัยกำหนดเรื่องที่ศึกษา กำหนดแนวคำถามหรือกรอบคำถาม ซึ่งได้จากการนำคำถามที่ร่างไว้เป็นการตั้งข้อคำถามสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi- Structured Interview) ซึ่งเป็นวิธีการเก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยกำหนดประเด็นต่างๆ ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยไม่หลงประเด็น เพราะได้กำหนดแนวคำถาม (Interview guide) ไว้ล่วงหน้าแล้ว ทำให้สามารถดำเนินการเก็บข้อมูลได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด แนวคำถามนี้ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนในเขตอำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2.2.2. แบบคัดเลือกผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนาเป็นแนวทางในการคัดเลือกสมาชิกเพื่อเข้าร่วมในกลุ่มสนทนาที่เชื่อว่าเป็นบุคคลที่สามารถให้คำตอบในการศึกษาได้ตรงตามวัตถุประสงค์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ดังนี้

1. การสังเกต เป็นการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปรากฏการณ์หรือพฤติกรรมของบุคคลโดยอาศัยประสาทสัมผัสของผู้สังเกตโดยตรง ในการวิจัยเชิงคุณภาพมักใช้การสังเกตควบคู่ไปกับวิธีการเก็บข้อมูลอื่นๆ ลักษณะสำคัญของการสังเกตคือ ทำให้รู้พฤติกรรมที่แสดงออกมาเป็นธรรมชาติ เป็นข้อมูลโดยตรงตามสภาพความเป็นจริง และการสังเกตซ้ำๆ ในเหตุการณ์เดียวกันประกอบกับการซักถามและการตรวจสอบต่างๆ ทำให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น (สุภางค์ จันทวนิช, 2543 : 45) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อการสังเกตไว้ดังนี้

1.1 สภาพทั่วๆ ไปของห้องสมุดประชาชนทั้ง 2 แห่ง เช่น สถานที่ตั้ง แหล่งชุมชน การคมนาคม เป็นต้น

1.2 สภาพการจัดทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ที่นั่งอ่านหนังสือ การจัดชั้นหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ เป็นหมวดหมู่สะดวกแก่การใช้บริการหรือไม่ ความสมบูรณ์ของทรัพยากรสารสนเทศ เช่น เก้า ขาด ชำรุดหรือไม่

1.3 สภาพการใช้บริการ โดยสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้กลุ่มต่างๆ เช่น อาชีพ ระดับการศึกษา อายุ ตลอดจนพฤติกรรมการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศว่ามีครบตรงกับผู้ใช้ต้องการหรือไม่

2. แบบสอบถาม ผู้วิจัยจะดำเนินการแจกแบบสอบถามโดยวิธีการเดินแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ใช้ที่เข้ามาใช้บริการ นอกจากนี้ผู้วิจัยขอความกรุณาจากเจ้าหน้าที่และบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนทั้ง 2 แห่ง ให้ช่วยแจกแบบสอบถาม

3. การสนทนากลุ่ม

3.1 ผู้วิจัยได้เริ่มเดินทางไปเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 10 มกราคม 2551 สำหรับในช่วงสัปดาห์แรกผู้วิจัยได้ศึกษารับชมชุมชนรอบๆ ห้องสมุด เพื่อศึกษาความสะดวกการเข้าใช้บริการของผู้ใช้ และช่วงเวลาที่ผู้ใช้เดินทางเข้าใช้มากที่สุด คือช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์

3.2 ติดต่อบรรณารักษ์ประจำห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง โดยวิธีติดต่อทางโทรศัพท์เพื่อขอเวลาไปพูดคุยปรึกษา ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล พร้อมทั้งได้แบบคัดเลือกผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนาจากบุคคลที่สามารถให้คำตอบในการศึกษาได้ตรงตามวัตถุประสงค์ได้กลุ่มสนทนา ห้องสมุดแห่งละ 5-7 คน

3.3 เดินทางไปติดต่อเพื่อขอนัดสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างในแต่ละห้องสมุด เพื่อสลับวัน เวลาไม่ให้ห้องสมุดทั้ง 2 แห่งตรงกัน เพื่อความสะดวกในการสัมภาษณ์ อีกทั้งผู้ใช้มาจากต่างอำเภอ จึงประสบปัญหาในการนัดสัมภาษณ์ จึงใช้เวลาทั้งสิ้นเกือบ 2 สัปดาห์ และได้ขอความร่วมมือจากบรรณารักษ์ให้ช่วยนัดให้ โดยใช้เวลาสัมภาษณ์ทั้งสิ้น 30-60 นาที

อย่างไรก็ตามการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ประสบปัญหาความล่าช้าเนื่องจากห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีปิดปรับปรุงอาคารและสถานที่เป็นเวลาเกือบ 8 เดือน ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2549 จนถึงมกราคม 2550 ถึงแม้ว่าจะประสบปัญหาบ้างแต่ผู้วิจัยก็ได้ประสบการณ์ตรง ทำให้ได้แง่คิด การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ใช้ และได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี จนทำให้ได้ข้อมูลครบตรงตามแผนงานที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถาม

1.1 นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับการใช้วัสดุสารสนเทศ ส่วนที่เป็นแบบเลือกตอบนำมาวิเคราะห์ข้อมูลมาแจกแจงความถี่และค่าหาร้อยละ และแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับการใช้และปัญหาการใช้ ซึ่งเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ นำมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อ โดยกำหนดน้ำหนัก คะแนนของคำตอบแต่ละข้อ

1.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.2.1 หาค่าค่าสถิติพื้นฐานของข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.2.2 เปรียบเทียบการใช้และปัญหาการใช้วัสดุสารสนเทศของผู้ใช้จำแนกตามอาชีพ และระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance-ANOVA) ใช้สถิติ F-test และถ้าพบความแตกต่างจะทดสอบเป็นรายคู่ตามวิธีของนิวแมน-คูลล์ (Newman – Keuls Test)

2. ข้อคำถามการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลเบื้องต้นจากการสัมภาษณ์ที่ได้จัดบันทึกประเด็นเนื้อหาสำคัญ ๆ ในขณะสัมภาษณ์ไว้ รวมทั้งข้อมูลที่บันทึกการสัมภาษณ์ถอดเทปคำสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ จากนั้นสรุปเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษามาจำแนกหมวดหมู่ข้อมูล ตามประเด็นที่กำหนดไว้เป็นแนวทางในเครื่องมือการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ผลสรุปครอบคลุมเนื้อหาตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย และนำข้อมูลที่ได้จากการสังเกตตามสภาพความเป็นจริงที่ได้เข้าไปศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้นำเสนอข้อมูลเชิงบรรยาย

ผลการวิจัยและอภิปราย

1. สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

พฤติกรรมการเรียนรู้เพื่อค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ

1. ข้อสงสัยในเรื่องการเรียนรู้ การทำงาน การประกอบอาชีพ ท่านมักจะไปหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาหรือข้อสงสัยนั้นจากสถานที่ใดหรือบุคคลใด พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนมากเมื่อข้อสงสัยในเรื่องการเรียนรู้ การทำงาน การประกอบอาชีพ มักจะไปหาคำตอบ เพื่อแก้ปัญหาหรือข้อสงสัยนั้น จากห้องสมุดประชาชน คิดเป็นร้อยละ 92.54

2. วิธีการเรียนรู้การใช้ห้องสมุดประชาชน พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนมากมีวิธีการเรียนรู้การใช้ห้องสมุดประชาชนจากการศึกษาด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 56.71

3. แหล่งที่ใช้ในการแก้ปัญหาหรือข้อสงสัยนั้น ในเรื่องการเรียนรู้ การทำงาน การประกอบอาชีพ พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนมากมีการใช้วัสดุสารสนเทศเกี่ยวกับ หนังสือพิมพ์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) รองลงมาคือ วารสาร / นิตยสารข่าว เช่น สยามรัฐ ($\bar{X} = 3.18$) และหนังสือตำราวิชาการด้านวิทยาศาสตร์ประยุกต์ เช่น การดูแลสุขภาพ ยาสมุนไพร ($\bar{X} = 3.11$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

4. วัตถุประสงค์ที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุดประชาชน พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนมากมีวัตถุประสงค์ที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุดประชาชนเพื่อเพิ่มพูนความรู้ คิดเป็นร้อยละ 95.90

5. ความต้องการใช้บริการห้องสมุดประชาชน พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนมากมีความต้องการในการปรับปรุงการใช้บริการห้องสมุดประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความต้องการปรับปรุงการใช้บริการด้านวัสดุอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.11$) รองลงมาคือ ความต้องการปรับปรุงด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 2.02$) และด้านด้านการจัดกิจกรรม ($\bar{X} = 1.95$) ซึ่งอยู่ในระดับน้อยเช่นเดียวกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้มีความต้องการให้ปรับปรุงการใช้บริการห้องสมุดประชาชน ด้านวัสดุสารสนเทศเก่าไม่ทันสมัยมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.25$) รองลงมา คือ จำนวนเล่มมีน้อยไม่เพียงพอ ($\bar{X} = 2.19$) และด้านอาคาร สถานที่คับแคบ ($\bar{X} = 2.14$) ซึ่งอยู่ในระดับน้อยเช่นเดียวกัน

6. ปัญหาการใช้บริการห้องสมุดประชาชน พบว่า ผู้ใช้มีปัญหาการใช้บริการห้องสมุดประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่เป็นปัญหาการใช้มากที่สุดซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านวัสดุสารสนเทศ ($\bar{X} = 2.96$) รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 2.55$) และด้านการจัดกิจกรรม ($\bar{X} = 2.43$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่เป็นปัญหาการใช้มากที่สุดซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง คือ ไม่เต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 2.60$) รองลงมาคือ ไม่สามารถตอบข้อซักถามได้ ($\bar{X} = 2.54$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดซึ่งอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.50$)

ผลการเปรียบเทียบการใช้และปัญหาการใช้บริการห้องสมุดประชาชน

1. เปรียบเทียบพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน ในเขตอำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการเรียนรู้การใช้วัสดุสารสนเทศ ของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านระดับการศึกษา โดยรวมพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 3 ด้าน คือ การใช้วัสดุสารสนเทศ ด้านหนังสือพิมพ์ ด้านวารสาร / นิตยสารข่าว และด้านวารสาร/นิตยสารเฉพาะด้าน และเพื่อให้ทราบความแตกต่างเป็นรายคู่ จึงใช้วิธีแบบเชฟเฟ (Scheffe's Method) มาวิเคราะห์เปรียบเทียบ ผลการวิเคราะห์ พบว่า

1.1 ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีพฤติกรรมการเรียนรู้การใช้วัสดุสารสนเทศด้านวารสาร / นิตยสารข่าว สูงกว่า ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. หรือต่ำกว่า

1.2 ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีพฤติกรรมการเรียนรู้การใช้วัสดุสารสนเทศด้านวารสาร / นิตยสารเฉพาะด้าน สูงกว่า ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. หรือต่ำกว่า

2. เปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ระดับพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอาชีพ โดยรวมไม่พบความแตกต่าง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .01 คือ การใช้วัสดุ ด้านหนังสือตำราวิชาการ และมีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านอินเทอร์เน็ตและด้านโสตทัศนวัสดุ และเพื่อให้ทราบความแตกต่างเป็นรายคู่ จึงใช้วิธีแบบเชฟเฟ (Scheffe's Method) มาวิเคราะห์เปรียบเทียบ ไม่พบความแตกต่าง

3. เปรียบเทียบระดับปัญหาพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับปัญหาพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่าง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3

4. เปรียบเทียบระดับปัญหาพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับอาชีพ พบว่า ระดับปัญหาพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับอาชีพ โดยรวมและรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่าง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 4

ส่วนที่ 2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) กับผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน ในห้องสมุดประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

พฤติกรรมการเรียนเพื่อค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และการสังเกตแสดงให้เห็นพฤติกรรมการเรียนรู้เพื่อค้นหาสารสนเทศที่ต้องการของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้ง 2 แห่ง ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในประเด็นต่อไปนี้

1. การใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทตีพิมพ์ เพื่อตอบข้อสงสัยในเรื่องการเรียน การทำงาน การประกอบอาชีพมากที่สุด

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ห้องสมุด พบว่า แหล่งสารสนเทศสำคัญที่สุดของผู้ใช้เลือกใช้มากที่สุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทตีพิมพ์ ที่ให้หลากหลายสาขาวิชาทั้ง บันเทิงคดี และสารคดี ไม่ว่าจะเป็นหนังสือทั่วไป วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ดังคำสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

... พี่เข้ามาใช้ห้องสมุดที่นี่เป็นประจำ ส่วนมากจะเข้าอ่านหนังสือพิมพ์ ถ้าหนังสือทั่วไป ก็หนังสือกฎหมายเกี่ยวกับป่าไม้ และที่ดินมากกว่า

...ส่วนใหญ่จะเข้ามายืมเสาร์- อาทิตย์ จะยืมนิยายกลับไปอ่านที่บ้าน ดาราไม่กล้ายืมอ่าน เพราะเก๋มาก บางทีก็ล้าสมัย

สำหรับอินเทอร์เน็ตนั้น ผู้ใช้ให้มีความคิดเห็นตรงกันว่าเลือกใช้ค่อนข้างน้อยกว่าสื่อประเภทอื่น ๆ เนื่องจาก คอมพิวเตอร์ที่ใช้บริการมีข้อจำกัด ทำงานช้า มีน้อย อีกทั้งกลุ่มที่ใช้ส่วนมากจะเป็นนักศึกษาเข้ามาค้นหาข้อมูลทำรายงาน บางส่วนก็ค้นหาเพื่อความบันเทิง นอกจากนี้ผู้วิจัยสังเกตว่า กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในห้องสมุดจะเรียนรู้วิธีการใช้อย่างผิวเผิน เพราะมีโอกาสเรียนที่โรงเรียนบ้าง ใช้งานส่วนมากคนละไม่เกิน 5 นาที

... ถ้าพี่มาห้องสมุดก็จะมากับลูกให้ช่วยค้นหาให้บ้าง

... มาใช้ช่วงวันเสาร์ อาทิตย์ เพราะที่บ้านไม่มีคอมพิวเตอร์ ค่อนข้างงาน

2. ผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศด้วยวิธีสำรวจเลือกดูเพื่อตอบข้อสงสัย

จากการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้ห้องสมุดทั้ง 2 แห่งชี้ให้เห็นว่า ขณะมาใช้บริการผู้ใช้ส่วนมากมักค้นหาสารสนเทศด้วยวิธีเลือกดูมากกว่า เนื่องจากผู้ใช้มักจะมาใช้ห้องสมุดแต่ละแห่งอยู่เป็นประจำ หากค้นหาไม่พบจึงจะ

สอบถามบรรณารักษ์ ซึ่งข้อมูลในส่วนนี้สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนมากมีวิธีการเรียนรู้การใช้ห้องสมุดประชาชนจากการศึกษาด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 56.71 ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

...มาห้องสมุดอยู่เป็นประจำอยู่ ส่วนมากก็ยืมแล้วจะรู้เล่มที่อยู่ ตรงไหน จะเดินไปหยิบมาใช้เอง

...คอมพิวเตอร์มีน้อยแค่ 1 เครื่อง เดินหาง่ายกว่า

จากการสังเกตผู้วิจัยพบว่าพฤติกรรมของผู้ใช้ในการค้นหาสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ส่วนมากจะอ่านจากป้ายที่ระบุไว้ ผู้ใช้ส่วนมากเป็นกลุ่มที่เข้ามาอ่านหนังสือพิมพ์ นิตยสาร ถ้าเล่มไหนหาไม่พบก็จะแจ้งเจ้าหน้าที่ให้ช่วยแนะนำ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้ที่เข้ามาใช้ห้องสมุดประชาชนบางกลุ่มไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อค้นคว้าหาความรู้ทางวิชาการ แต่ต้องการค้นหาความรู้โดยทั่วไปและบันเทิง มักเป็นกลุ่มแม่บ้าน ผู้ใช้วัยเกษียณ และผู้ปกครองที่มารอบุตรหลานเรียนพิเศษมักเข้ามาอ่านวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ เพื่อเป็นการฆ่าเวลา เนื่องจากห้องสมุดตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน มักจะนัดหมายมาพบกันที่ห้องสมุดในช่วงวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ หรือช่วงเวลาหลังเลิกงานที่ต้องรอรถกลับบ้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนมากมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนช่วงเวลา วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 08.00-12.00 น คิดเป็นร้อยละ 39.55 และจากการสนทนากลุ่มให้ความเห็นดังนี้

...ว่าง ๆ ผมมาอ่านหนังสือพิมพ์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่นี้อยู่เป็นประจำ

... พี่มารอลูกเรียนพิเศษแถวนี้ ก็เลยแวะมา พาลูกคนน้องมาด้วยจะอ่านหนังสือออก วันธรรมดาต้องเข้าเวร ไม่มีเวลา

สำหรับการค้นหาสารสนเทศด้วยเครื่องมือช่วยค้น (OPAC) นั้น ผู้ใช้ส่วนมากให้ความเห็นตรงกันว่าเครื่องคอมพิวเตอร์มีน้อย ผู้ใช้เห็นความสำคัญและความจำเป็นของการใช้ อีกทั้งทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีจำนวนไม่มาก และบรรณารักษ์จัดหนังสือบนชั้นไว้เป็นหมวดหมู่สะดวกดีแล้ว และอีกประการหนึ่ง กล่าวคือ ผู้ใช้ที่มาใช้บริการมีความหลากหลายระดับการศึกษา อาจมองไม่เห็นความสำคัญของระบบการสืบค้น

พักผ่อน คลายเครียด และค้นคว้าทำรายงาน คือ จุดมุ่งหมายหลักของการเข้าใช้ห้องสมุดประชาชน

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ใช้แสดงความคิดเห็นว่า จุดมุ่งหมายหลักของการเข้าใช้ห้องสมุดประชาชน คือ พักผ่อน คลายเครียด และค้นคว้าทำรายงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในสาขาวิชาชีพ ดังจะเห็นได้ว่า สิ่งพิมพ์ที่มีการใช้มากที่สุด คือ หนังสือพิมพ์ คือ วารสาร นิตยสาร วรรณกรรม เรื่องสั้น หนังสืออ่านสำหรับเด็ก คู่มือเตรียมสอบ และสอดคล้องกับข้อมูลจากที่ผู้ใช้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้มีการใช้หนังสือพิมพ์มากที่สุดและอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ วารสาร / นิตยสารข่าว เช่น สยามรัฐ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกัน ดังคำสัมภาษณ์ของผู้ปกครองเด็กนักเรียนท่านนี้ได้กล่าวว่า ผมมักจะพาลูก ๆ มาที่ห้องสมุดริมน้ำแห่งนี้ มากกว่าไปเที่ยวโลตัส เด็กเค้าอยากไปเที่ยวนะ แต่ผมพยายามพูดเค้าก็ยอมมา ผมก็ได้อ่านหนังสือที่เกี่ยวกับงานผมด้วย แม่บ้านผมเค้าก็อ่าน นิยายทุกแนวนะเค้าชอบ ก็ให้สมัครเป็นสมาชิกยืมกลับบ้าน ลูกก็ได้อ่านการ์ตูน หนังสือเด็ก คลายเครียดดีและก็ดีกว่าไปเที่ยวห้างครับ

ความพึงพอใจในการใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน แสดงถึงความพึงพอใจในการบริการในประเด็น ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจในการจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศในด้านปริมาณ เนื้อหา และความทันสมัย

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดทั้งสองแห่งให้ความเห็นว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในการจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศในด้านปริมาณและเนื้อหา ในส่วนของปริมาณหนังสือกับขนาดของห้องสมุด นับว่ามี การจัดจำนวนทรัพยากรสารสนเทศไว้บริการที่เหมาะสม แต่อย่างไรก็ตามมีข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานเกี่ยวกับ

ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการให้ห้องสมุดจัดหาบริการเพิ่มเติม ทั้งปริมาณและความทันสมัยของเนื้อหา ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

....ปริมาณหนังสือที่ห้องสมุดมีทุกชนิด และทุกประเภท แต่ที่ทันสมัยมีไม่มาก หนังสือที่เก่า ล้าสมัยควรจะนำออกจากห้องสมุด เพราะถ้าเด็กมาค้นคว้าแล้วจะได้ข้อมูลเก่า

...ห้องสมุดสามารถตอบสนองความต้องการได้ทุกระดับนะ มีคนมาใช้บริการเยอะ หนังสือมีหลากหลายเกือบ 1,000 กว่าเล่ม แต่เก่าเยอะมาก

สำหรับความต้องการหนังสือเฉพาะสาขาวิชาสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งานนั้น กลุ่มผู้ใช้มีความพึงพอใจในเรื่องความทันสมัยของหนังสือ โดยเฉพาะประเภทวารสารเฉพาะสาขาวิชา หนังสือพิมพ์รายวัน โดยได้แสดงความคิดเห็นว่าห้องสมุดควรจัดบริการฉบับล่าสุดตรงกับที่วางจำหน่ายในท้องตลาด ส่วนสภาพความสมบูรณ์ กลุ่มผู้ใช้เห็นว่ามีส่วนเท่านั้นที่ยังขาด อยู่ในสภาพไม่พร้อมใช้งาน ดังตัวแทนผู้ใช้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน และรับราชการได้ให้ความเห็นว่า

.... ให้จัดบริการหนังสือประเภทข้อมูลท่องเที่ยวของจังหวัด และต้องเป็นปัจจุบัน

....ผมอ่านหนังสือทั่วไปอยู่เป็นประจำ แต่วารสาร หนังสือยังไม่เป็นปัจจุบัน ทั้งที่อยู่ใกล้ตลาด น่าจะประสานกับทางร้านให้มาส่งนะ

นอกจากนี้ผู้ปกครองนักเรียนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ การสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้สำหรับเด็ก ให้รู้สึกว่าการอ่านคือการเรียนรู้ที่สำคัญ และพยายามเปลี่ยนความคิดลูกๆ ให้มาห้องสมุดมากกว่าไปห้างสรรพสินค้าในวันหยุด ดังข้อคิดเห็นต่อไปนี้

... พี่เป็นผู้ปกครองเริ่มหนักใจลูกๆ อ่านไม่ออก การศึกษาแย่มาก ไม่สอน เด็กสะกดไม่เป็น อยากให้ทำอย่างไรให้เด็กสนใจมาห้องสมุด เด็กรักการอ่าน เด็กมาห้องสมุดไม่รู้จะอ่านอะไร จึงควรเพิ่มสื่อการ์ตูนภาษาอังกฤษ พวกวีซีดี ซึ่งเมื่อก่อนมายืมคู่มืออยู่ แต่ตอนนี้เก่าแล้วยืมมาหลายปี ก็ยังเหมือนเดิม

การจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือ

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า มีความพึงพอใจในการจัดชั้นหนังสือของห้องสมุดทั้งสองแห่ง เห็นว่าการจัดทรัพยากรเป็นหมวดหมู่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการค้นคว้าเพียงพอแล้ว มีคำอธิบายชัดเจนการใช้อย่างชัดเจน

...สะดวกดี หาง่าย มีคำอธิบายอ่านเข้าใจ

...แบ่งเป็นสัดส่วน แบ่งแยกจากวารสาร หนังสือพิมพ์ดีแล้ว

...หาง่าย เป็นมุม มีสัดส่วน หาเจอบ่อย

ข้อเสนอแนะการใช้บริการห้องสมุดประชาชน ในเขตอำเภอเมือง ฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดทั้งสองแห่ง ชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้ต้องการเสนอแนะห้องสมุดทั้งสองแห่ง เพื่อช่วยให้การบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น ดังหัวข้อต่อไปนี้

ที่นั่งอ่านหนังสือ

ผู้ใช้ห้องสมุดทั้งสองแห่งมีความเข้าใจถึงปัญหาเรื่องพื้นที่อันจำกัดของห้องสมุดทั้งสองแห่ง แต่อย่างไรก็ตามมีผู้ใช้บางคนได้เสนอแนวทางในการแก้ปัญหาเรื่องที่นั่งอ่านหนังสือ

... ถ้าเป็นไปได้ควรเพิ่มเก้าอี้นั่งแบบเคอร์เตอร์

...จัดบริเวณอ่านหนังสือสำหรับผู้ใช้ที่ต้องการเข้ามาปรึกษางานหรือทำงานเป็นกลุ่ม จัดเป็นห้องให้เป็นส่วน

บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับการสืบค้นข้อมูล

...ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษาค้นคว้าข้อมูล เพราะที่มีมีแค่ 1 เครื่อง เท่านั้น แล้วก็ไม่มีใครใช้ เพราะเก่า ไม่ทันสมัย

....ผู้ปกครองนักเรียนเสนอว่า น่าจะมีคอมพิวเตอร์สัก 3 เครื่อง สำหรับค้นข้อมูล แล้วคิดค่าบริการ อาจให้ใช้คนละ 1 ชั่วโมง มีเครื่องพิมพ์ด้วยก็ดี คิดว่าน่าจะมีประโยชน์มาก

พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งให้ความเห็นว่าควรเพิ่มห้องคอมพิวเตอร์ แล้วให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ส่วนอาคารสถานที่ที่เหมาะสม บุคลากร พูดยาสุขภาพดี

สำหรับด้านอาคาร สถานที่ของสภาพห้องสมุดมีผู้ปกครองเด็กได้แสดงความคิดเห็นว่า

...อยากให้จัดบริเวณให้เด็กเล่นเป็นสัดส่วน เพื่อจะได้รู้สึกเป็นส่วนตัวไม่ต้องรบกวนคนที่มาอ่านหนังสือ

...อาคารเล็กมาก ควรขยายให้กว้างขึ้น และบุคลากรมีน้อย ควรเพิ่มสักประมาณ 2-3 คน

การเผยแพร่ความรู้ด้านอาชีพเสริมสำหรับประชาชน

กลุ่มการสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็น หากห้องสมุดประชาชนจัดการบริการเผยแพร่ความรู้ในสาขาวิชาชีพเสริมให้กับประชาชนใช้ประกอบอาชีพได้ หรือเป็นพื้นฐานทางด้านการศึกษาสำหรับผู้ใช้ที่มีพื้นฐานการศึกษาไม่สูงได้มีอาชีพ ดังคำสัมภาษณ์นี้

...ถ้าเป็นไปได้ห้องสมุดน่าจะทำโครงการร่วมกับกศน. หรือ วิทยาลัยการอาชีพ จัดสอนความรู้เสริม หรืออบรมแนวทางการประกอบอาชีพเสริม เพิ่มรายได้ให้กับครอบครัว ให้กับผู้ใช้ที่ยังไม่จบการศึกษาภาคบังคับ หรือแม่บ้าน หรือผู้ใช้ที่เรียนจบ ป.2 ป.3 ให้มีอาชีพ หรือรับปรึกษาเรื่องอาชีพ ซึ่งอาจจะจัดผู้เชี่ยวชาญมาให้คำแนะนำ ในหยุด วันเสาร์ อาทิตย์ อาทิตย์ละ 1 วัน

อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้แบ่งการอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. พฤติกรรมการเรียนรู้เพื่อค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ ผู้ใช้เมื่อมีข้อสงสัยในเรื่องการเรียนรู้ การทำงาน การประกอบอาชีพ มักจะไปหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาหรือข้อสงสัยนั้นจากห้องสมุดประชาชน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ห้องสมุดประชาชน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นสถานที่ที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งของชุมชนเมือง เป็นแหล่งที่ใช้บริการวิชาการ สนับสนุนส่งเสริมให้ประชาชนสามารถคงสภาพการเรียนรู้หนังสือได้ตลอดชีวิต จึงจำเป็นต้องจัดสภาพห้องสมุดให้สมบูรณ์แบบ บริการอย่างมีคุณภาพ มีจำนวนหนังสือหลากหลาย มีปริมาณเพียงพอที่จะสนองความต้องการของผู้ใช้ทุกระดับ ทุกวัย และจากความหมายของห้องสมุด ได้กล่าวว่า ห้องสมุดประชาชน เป็นห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นโดยหน่วยงานของรัฐให้บริการกับประชาชน ทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษา มีจุดหมายให้ประชาชนในชุมชนนั้นๆ สามารถมาศึกษาได้ตลอดชีวิต นอกจากนี้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เป็นกฎหมายที่มีความสำคัญต่อการศึกษาของประเทศ โดยส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ทางการศึกษาใหม่ให้เน้นไปที่ “กระบวนกรเรียนรู้ของมนุษย์” ซึ่งเป็นกระบวนกรต่อเนื่อง “ตลอดชีวิต” ปัจจุบันการพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็นห้องสมุดมิติใหม่ สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน ได้กำหนดภารกิจของห้องสมุดประชาชนเป็นศูนย์การเรียนรู้ (Learning Center) ได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสโตน (Stone, 1989 : 423) ได้ศึกษาห้องสมุดประชาชนกับวิธีการพัฒนากลุ่มชนผิวดำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางวางนโยบายหรือระเบียบ วิธีดำเนินการดำเนินงาน ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดประชาชนมีอิทธิพลต่อการพัฒนาชุมชน และสามารถที่จะมีบทบาทสำคัญในการพัฒนากลุ่มชนผิวดำได้

ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนมาก มีวิธีการเรียนรู้การใช้ห้องสมุดประชาชนจากการศึกษาด้วยตนเอง อาจเป็นเพราะว่า ห้องสมุดประชาชนให้บริการสืบค้นสารสนเทศด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ค้นจากฐานข้อมูลที่จัด

ขึ้นมาเองหรือ เรียกว่า โอแพก (OPAC) และสืบค้นจากฐานข้อมูลซีดีรอม หรือสืบค้นจากฐานข้อมูลออนไลน์ ฯลฯ ซึ่งการสืบค้นด้วยวิธีการดังกล่าวนี้อาจจะค่อนข้างยุ่งยากสำหรับผู้ที่ยังไม่คุ้นเคย แต่หากผู้ใช้มีทักษะการค้นหาค้นหาข้อมูลอย่างง่ายจะทำให้ค้นหาสารสนเทศที่อยู่ในห้องสมุดได้ง่าย สะดวก รวดเร็วกว่าการค้นด้วยระบบเดิม ที่เรียกว่า การค้นจาก บัตรรายการ ดังที่ กิติเกษม ใจชื่น (2536 : 114-127) กล่าวถึงการบริการของห้องสมุดประชาชนไว้ว่า การบริการห้องสมุดประชาชนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ห้องสมุดได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการหรือไม่ ถ้าเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกสบายในการรับบริการจนกระบวนกรเรียนรู้บรรลุวัตถุประสงค์ นอกจากนี้เกียรติวรรณ อมาตยกุล (2530 : 9) ได้กล่าวว่า แนวคิดสำคัญที่เน้นให้ผู้เรียนเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเป็นบุคคลที่ใฝ่รู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) โดยมีเป้าหมาย ผู้ใช้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจ พื้นฐานของการเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นการนำตนเอง ประสบการณ์ที่ได้จากการศึกษาทั้งจากวัยเด็ก หรือการเรียนรู้ในแบบที่ผู้เรียนมีอิสรภาพและชี้นำตัวเอง สามารถกำหนดวิธีเรียนเองเพื่อส่งเสริมให้เป็นบุคคลที่ใฝ่รู้ตลอดชีวิต

2. การให้บริการห้องสมุดประชาชนในเขตอำเภอเมือง ฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วัสดุสารสนเทศพื้นฐานที่ผู้ใช้เลือกใช้มากที่สุด คือ หนังสือพิมพ์ รองลงมาคือ วารสาร / นิตยสารข่าว เช่น สยามรัฐ และหนังสือตำราวิชาการด้านวิทยาศาสตร์ประยุกต์ เช่น การดูแลสุขภาพ ยาสมุนไพร ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้สามารถเลือกอ่านได้ยามว่างจากภารกิจหน้าที่ การงานสามารถพกพาไปอ่านได้ทุกที่ เพราะหนังสือพิมพ์เป็นสิ่งพิมพ์ที่ให้ความรู้สาระประโยชน์เป็นรายวันทันเหตุการณ์ และวารสารเป็นสิ่งพิมพ์หนึ่งที่ทำให้ความรู้ทันสมัย และดึงดูดผู้มาใช้บริการได้มาก ยิ่งมีมากเท่าใดก็จะทำให้ผู้ใช้บริการมาก เพราะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ เหมาะสมสำหรับกลุ่มชนในท้องถิ่นแต่ละแห่ง อีกทั้งยังไม่ต้องติดตามความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นช่วงเวลา เหมือนรายการวิทยุและโทรทัศน์ และในเนื้อหาบทความช่วยเสริมสร้างความรู้ความบันเทิงให้แก่ผู้อ่าน นอกจากนี้สื่อสิ่งพิมพ์ประเภทนี้มีราคาถูกกว่าสื่อประเภทอื่นๆ ผู้ใช้มีความคุ้นเคยมานานแล้ว แต่อย่างไรก็ตามผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า การใช้วัสดุสารสนเทศอ่านยังอยู่ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์มีความนิยมอยู่ หากแต่ในอนาคตความนิยมการใช้วัสดุสารสนเทศประเภทนี้อาจจะเข้ามาแทนที่ เช่น สื่ออินเทอร์เน็ต การใช้ e-Book, e-Journals และ e-Magazine เป็นต้น ส่วนการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเรียนรู้ ของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน ในเขตอำเภอเมือง ฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเรียนรู้การใช้วัสดุสารสนเทศ ของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน ในเขตอำเภอเมือง ฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษาโดยรวมไม่พบความแตกต่าง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยาณี เตียวฉิมานนท์ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาการใช้สารสนเทศจากห้องสมุดประชาชนของนักศึกษาทางไกลจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีการใช้สารสนเทศจากห้องสมุดประชาชน การเปรียบเทียบการใช้โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และข้อค้นพบอีกประการหนึ่งจากการสัมภาษณ์กลุ่มสนทนา ผู้ใช้ห้องสมุดทั้งสองแห่ง ได้แสดงให้เห็นว่า การเข้ามาใช้ห้องสมุดประชาชน เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ และศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม คือจุดมุ่งหมายหลัก นอกจากนี้ การจัดการศึกษาตามอัธยาศัย (Informal Education) เป็นการจัดให้ผู้เรียนได้ศึกษาหาความรู้จากบุคคล ประสบการณ์ในการทำงาน สังคม สภาพแวดล้อม สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนแหล่งหาความรู้อื่นตามความเหมาะสมตลอดชีวิต โดยมีห้องสมุดประชาชน เป็นการศึกษาตามอัธยาศัยรูปแบบหนึ่งที่เน้นให้ผู้เรียนรู้ด้วยตนเอง มีการให้บริการหนังสือและสื่อความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ โดยมุ่งส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเกิดกระบวนการการเรียนรู้ในลักษณะของการศึกษาดด้วยตนเอง ซึ่งสามารถนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดำรงชีวิต และการประกอบอาชีพ หรือเสริมการเรียนรู้สำหรับหลักสูตรการศึกษาประเภทต่างๆ (สำนักบริหารงานการศึกษาออกโรงเรียน, 2542) สำหรับการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน ในเขตอำเภอเมือง ฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอาชีพ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ทั้งนี้เพราะบทบาทของห้องสมุดประชาชนมีติใหม่เน้นการพัฒนาห้องสมุดประชาชน

เป็นศูนย์ข้อมูลชุมชน (Local Information Center) มีการรวบรวมข้อมูลประเภทต่างๆ ในชุมชนทุกรูปแบบ เพื่อประโยชน์ต่อการให้บริการการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การพัฒนาอาชีพ และการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศระหว่างเครือข่าย หน้าที่สำคัญของการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนอีกประการหนึ่ง คือ ด้านส่งเสริมการรวมกลุ่มประชาชนตามความรู้และความสนใจ เช่น กลุ่มสนใจ กลุ่มวิชาชีพ ชมรมต่างๆ โดยจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นพื้นฐานความรู้ทั่วไปสำหรับประชาชน และส่งเสริมการศึกษา คุณภาพชีวิตแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของห้องสมุดประชาชนที่จะให้บริการประชาชนทุกเพศ ทุกวัย และทุกระดับการศึกษาโดยไม่จำกัด

3. ปัญหาการใช้บริการห้องสมุดประชาชนในเขตอำเภอเมือง ฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผู้ใช้มีปัญหาการใช้บริการห้องสมุดประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่เป็นปัญหาการใช้มากที่สุด คือ ด้านวัสดุสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยสนทนากลุ่ม พบว่า ปริมาณหนังสือที่ห้องสมุดมีทุกชนิดและทุกประเภท แต่ที่ทันสมัยมีไม่มาก หนังสือที่เก่า ล้าสมัย ควรจะนำออกจากห้องสมุด เพราะมาคั่นแล้วจะได้ข้อมูลเก่า อาจเป็นเพราะว่า หนังสือตำราเนื้อหาภาษาไทยย่อมไม่ทันสมัยเท่าที่ควร เมื่อเปรียบเทียบกับวารสาร นิตยสาร เพราะตำราที่พิมพ์ออกมาแล้วโอกาสที่จะจัดพิมพ์ครั้งใหม่ย่อมเป็นเรื่องยาก เนื่องจากในการจัดพิมพ์แต่ละครั้งต้องใช้งบประมาณสูง เมื่อเป็นเช่นนี้สภาพความล้าสมัยของหนังสือตำราภาษาไทยจึงย่อมไม่ทันสมัย สำหรับการเปรียบเทียบปัญหาพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน ในเขตอำเภอเมือง ฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3 ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนที่มีการศึกษาในแต่ละระดับกัน มีความจำเป็นต้องใช้ห้องสมุดประชาชนเป็นหลัก จึงมีปัญหาพฤติกรรมการเรียนรู้ที่ประสบเป็นปัญหาเดียวกัน เช่น จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีน้อย สิ่งพิมพ์ล้าสมัย และจำนวนเล่มมีน้อยไม่เพียงพอ ฯลฯ ส่งผลให้ผลการเปรียบเทียบปัญหาพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน และส่วนการเปรียบเทียบปัญหาพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน ในเขตอำเภอเมือง ฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับอาชีพ โดยรวมและรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 4 ทั้งนี้เพราะห้องสมุดให้บริการความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ โดยมุ่งส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเกิดกระบวนการเรียนรู้ในลักษณะของการศึกษาดด้วยตนเอง ซึ่งสามารถนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดำรงชีวิต และการประกอบอาชีพ หรือเสริมการเรียนรู้สำหรับหลักสูตรการศึกษาประเภทต่างๆ จึงเป็นผลให้ผลการเปรียบเทียบปัญหาพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน ในแต่ละสาขาอาชีพไม่แตกต่างกันเช่นกัน

บรรณานุกรม

- กฤติยา อุตถากร. (2522). การวิเคราะห์งานด้านบริการสำหรับเด็กของห้องสมุดประชาชนใน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพิน จิรคุณเดชะ. (2545, มกราคม-มิถุนายน). เข้าถึงและสัมผัสโครงการอินเทอร์เน็ต ห้องสมุดกัวลาลัมเปอร์. *บรรสาร สพบ.* 34(1) : 28-33.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2543). วิจัยวิทยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2532). พฤติกรรมสารนิเทศ. *ชมรมนิสิตบรรณารักษศาสตร์ ฉบับฉลองหลักสูตร บรรณารักษศาสตร์.* 9 : 40.
- ปราณี กิริยานันท์. (2537). ความต้องการบริการห้องสมุดประชาชนในชุมชนแออัดใน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2542. (2542). กรุงเทพฯ : มปท.
- เรณู เปียชื่อ. (2538). การดำเนินงานห้องสมุดประชาชน. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์.
- สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา. (2548). รายงานการวิจัยการจัดการเรียนรู้ของแหล่งการเรียนรู้ ตลอดชีวิต : ห้องสมุดประชาชน. สืบค้น 15 มีนาคม 2551, จาก <http://www.onee.go.th/publication/48060>
- สุดใจ เพ็ชรศิริ. (2523). การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมน ถนอมเกียรติ. (2540). การใช้ห้องสมุดและแหล่งสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา ฝ่ายเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อารีย์ ชื่นวัฒนา. (2545). พฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ. ใน *ประมวลสาระชุดวิชา การจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ* หน่วยที่ 13. (หน้า 107-150). นนทบุรี : บัณฑิตศึกษา สาขาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Bates, Marcia J. (1989). *The Design of Browsing and Berrypicking Techniques for the Online Search Interface*. Retrieved April 5, 2008, from <http://www.gseis.ucla.edu>
- Chen, Ching-Chin & Hernon, Peter. (1982). *Information Seeking : Assessing and Anticipation User Needs*. New York : Neal-schuman.