

บทที่ ๕

อภิปรายผลการวิจัย สรุปผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่อง "การศึกษาผู้ใช้และผู้ไม่ใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่" ได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๐๐ คน ซึ่งมีอายุตั้งแต่ ๑๗ ปีขึ้นไป ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น ๒ กลุ่มคือ กลุ่มผู้ใช้ ๑๐๐ คน ชาย ๕๑ คน หญิง ๔๙ คน ทั้งที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิกของห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ และกลุ่มผู้ไม่ใช้ ๑๐๐ คน ชาย ๕๓ คน หญิง ๔๗ คน ผลการวิจัยได้อภิปรายไว้ตามหัวข้อต่อไปนี้

อภิปรายผลการวิจัย

ความแตกต่างของผู้ใช้และผู้ไม่ใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่

สมมุติฐานที่ ๑ : ผู้ใช้และผู้ไม่ใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ มีลักษณะแตกต่างกันในด้าน ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเชียงใหม่ อาชีพ รายได้ แหล่งที่มาของข้อสนเทศครั้งแรกว่า มีห้องสมุดประชาชน ระยะทางของที่อยู่อาศัยกับห้องสมุดประชาชน และความทันสมัยของผู้ใช้และผู้ไม่ใช้

ผลการวิจัยเกี่ยวกับสมมุติฐานที่ ๑ ได้แยกอภิปรายไว้ดังต่อไปนี้

ระดับอายุ

การตั้งสมมุติฐานว่าอายุของผู้ใช้และผู้ไม่ใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัด

เรียงใหม่ตามความแตกต่างกันด้วยเหตุผลที่ว่ากลุ่มผู้ใช้ไม้อาจมีอายุระหว่าง ๑๗ - ๒๐ ปี ซึ่งเป็นวัยกำลังศึกษาเล่าเรียนมีความต้องการใช้ของสมุดเพื่อประโยชน์ในการศึกษา ส่วนอายุของกลุ่มผู้ใช้ไม้อาจจะมีช่วงอายุกระจายอยู่ทั่วไป ไม่เน้นเฉพาะวัยเล่าเรียน

ผลการวิจัยพบว่า สมมุติฐานที่ตั้งไว้ได้รับการสนับสนุนดังตารางที่ ๔ หน้า ๕๕ กล่าวคือกลุ่มอายุของผู้ใช้และผู้ไม่ใช้มีความแตกต่างกัน ในกลุ่มผู้ใช้ส่วนมากมีอายุในช่วง ๑๗ - ๒๐ ปี (ร้อยละ ๕๑) รองลงมาคือช่วงอายุ ๒๑ - ๒๕ ปี (ร้อยละ ๒๖) สรุปได้ว่าส่วนมากในกลุ่มผู้ใช้มีอายุอยู่ในช่วง ๑๗ - ๒๕ ปี (ร้อยละ ๗๗) ซึ่งเป็นวัยกำลังศึกษาเล่าเรียน ที่เป็นเช่นนั้นอาจเป็นเพราะมีความจำเป็นต้องใช้ของสมุดเป็นแหล่งศึกษากันกว่าหาความรู้เพื่อประกอบการเรียน ช่วงอายุ ๒๖ - ๓๐ ปี ทั้งผู้ใช้และผู้ไม่ใช้มีอัตราใกล้เคียงกัน (ผู้ใช้ร้อยละ ๑๔ ผู้ไม่ใช้ร้อยละ ๑๕) อาจเนื่องจากในช่วงอายุนี้เป็นวัยกำลังทำงานจึงไม่มีความจำเป็นในการไปใช้ของสมุด นอกเสียจากเมื่อจำเป็นหรือมีเวลาว่าง ส่วนในช่วงอายุอื่น (ตั้งแต่ ๓๑ ปี - ๖๐ ปีขึ้นไป) มีอัตราการใช้ของสมุดประชาชนน้อยมาก (ร้อยละ ๘) อาจเป็นเพราะไม่มีความจำเป็นในการใช้ของสมุดและเป็นช่วงอายุกำลังประกอบอาชีพทำให้ไม่มีเวลาว่างพอที่จะใช้ของสมุด

ผลการวิจัยในค่านผู้ใช้ครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยที่โดมูท่าไว้ทั้งในต่างประเทศ และในประเทศไทยเช่น ผลการวิจัยขององค์การแกลล์ส์^๑ สู้ใจ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

^๑ Sorensen, "Who Use the Public Libraries in Denmark?" P.

เพชรศิริ และอุบลวรรณ กิติमानนท์ ซึ่งพบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง ๑๔ - ๒๕ ปี

ในกลุ่มผู้ใช้พบว่า ช่วงอายุ ๒๑ - ๒๕ ปีมีร้อยละ ๒๘ รองลงมาคือ ช่วงอายุ ๑๗ - ๒๐ ปี มีร้อยละ ๒๖ ช่วงอายุ ๒๖ - ๓๐ มีร้อยละ ๑๔ ส่วนในช่วงอายุตั้งแต่ ๓๑ - ๖๐ ปีขึ้นไปของกลุ่มผู้ใช้ มีจำนวนมากกว่ากลุ่มผู้ใช้โดยรวมทั้งหมดมีร้อยละ ๓๑

ผลวิจัยชี้ให้เห็นว่าการกระจายของอายุในกลุ่มผู้ใช้และผู้ไม่ใช้แตกต่างกัน ในกลุ่มผู้ใช้เน้นหนักในช่วงอายุ ๑๗ - ๒๕ ปี (รวมร้อยละ ๕๔) เพราะอาจใช้ห้องสมุดเพื่อประกอบการศึกษาเล่าเรียน ในช่วงอายุอื่นมีการกระจายน้อย ส่วนผู้ไม่ใช้มีอายุกระจายมากกว่ากลุ่มผู้ใช้คือไม่เน้นกลุ่มอายุกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ

ระดับการศึกษา

สมมุติฐานตั้งไว้ว่าการศึกษาของผู้ใช้และผู้ไม่ใช้ห้องสมุดประชาชนมีความแตกต่างกันด้วยเหตุผลที่ว่า กลุ่มผู้ใช้ซึ่งกำลังอยู่ในวัยศึกษาที่มีความต้องการแสวงหาความรู้จากห้องสมุด ส่วนในกลุ่มผู้ไม่ใช้ น่าจะเป็นกลุ่มระดับการศึกษาที่

๑ สุกใจ เพชรศิริ, "การศึกษาศักยภาพของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานคร," หน้า ๑๕๑.

๒ อุบลวรรณ กิติमानนท์, "ความต้องการบริการของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร," หน้า ๑๒๐.

ไม่ได้อยู่ในวัยเรียนหรือกลุ่มที่มีการศึกษาน้อย เพราะกลุ่มการศึกษาน้อยอาจมีปัญหาในการอ่าน ต้องใช้เวลาในการประกอบอาชีพ และไม่มีความจำเป็นในการใช้ห้องสมุด ส่วนในกลุ่มผู้การศึกษาสูงอาจใช้ห้องสมุดในหน่วยงานที่สังกัดอยู่หรืออาจไม่ใช้ห้องสมุด เพราะเห็นว่าหนังสือในห้องสมุดประชาชนไม่เหมาะสมกับตนก็ได้

สมมุติฐานเกี่ยวกับระดับการศึกษาได้รับการสนับสนุนจากตารางที่ ๕ หน้า ๔๗ พบว่าระดับการศึกษาของผู้ใช้และผู้ไม่ใช้แตกต่างกัน ผู้มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายถึงระดับอนุปริญญา เป็นกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด (ร้อยละ ๕๕) ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของห้องสมุดประชาชนนิวออร์ลีนส์^๑ และ สุกใจ เพชรศิริ^๒ ที่เป็นเช่นนั้นอาจเนื่องมาจากสาเหตุ ๓ ประการ ได้แก่ (๑) การศึกษาในระดับนี้ต้องมีการค้นคว้าทำรายงานประกอบการเรียนมาก (๒) ห้องสมุดประชาชนเชียงใหม่เปิดบริการในช่วงเวลานานกว่าห้องสมุดของโรงเรียนทำให้นักเรียนสามารถเข้าใช้ห้องสมุดได้หลังจากเลิกเรียนแล้ว (๓) หนังสือที่จัดไว้ในห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่เป็นหนังสือระดับความรู้ระหว่าง มศ.๓ ถึงระดับอนุปริญญาจึงทำให้ผู้ใช้ในระดับนี้มากที่สุด

ศูนย์วิทยพัทยาการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

^๑ Rountree, "New Orleans Public Library Survey User and Nonuser Disclosure Their Needs," p. 487.

^๒ สุกใจ เพชรศิริ, "การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานคร," หน้า ๑๕๑.

ในค่านิยมผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าเป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับประถมศึกษาตอนต้นมากเป็นอันดับ ๑ และอันดับ ๒ ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้อาจอธิบายว่า ผู้มีความรู้ระดับปริญญาตรีไม่ได้อาศัยห้องสมุดประชาชนเพราะถือหนังสือในห้องสมุดประชาชนไม่เหมาะสมกับตน บางคนอาจใช้ห้องสมุดในสถานที่ทำงานหรือสถานการศึกษา เพราะสะดวก มีหนังสือและวัสดุการอ่านที่เหมาะสมตลอดจนสนองความต้องการของตนอย่างเพียงพอแล้ว สำหรับผู้มีการศึกษาระดับประถมศึกษาตอนต้น อาจมีปัญหาในการอ่านและไม่มีความจำเป็นในการใช้ห้องสมุด หรืออาจต้องทำงานหาเลี้ยงชีพจนไม่มีเวลาว่างพอที่จะไปใช้ห้องสมุดประชาชน

ระยะเวลาอาศัยในเชียงใหม่

จากผลการวิจัยของชาร์ล อีแวนส์^๑ พบว่าผู้ย้ายเข้ามาอยู่ในชุมชนใหม่ไม่นิยมใช้ห้องสมุดประชาชนเท่ากับผู้อยู่อาศัยเดิม ทำให้ผู้วิจัยตั้งสมมุติฐานว่า ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนมีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเชียงใหม่แตกต่างจากผู้ไม่ใช้ เนื่องจากคนที่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่มาบนย้อมมีความคุ้นเคยกับสถานที่ และการเดินทางจึงน่าจะเป็นผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนมากกว่าผู้ที่อยู่ในระยะสั้น

ผลการวิจัยตามตารางที่ ๖ หน้า ๔๔ กลับแสดงว่าระยะเวลาที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ไม่ทำให้เกิดความแตกต่างในการใช้ห้องสมุดประชาชน จังหวัดเชียงใหม่ กล่าวคือ ทั้งผู้ใช้และผู้ไม่ใช้ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ เป็นระยะเวลาเกินกว่า ๕ ปี มีอัตราสูงสุดในจำนวนเปอร์เซ็นต์

^๑ Evans, Middle Class Attitude and Public Library Use, p.

ที่ใกล้เคียงกัน คือในกลุ่มผู้ใช้ร้อยละ ๗๖ และในกลุ่มผู้ไม่ใช้ร้อยละ ๗๐ ผลวิจัยที่พบช่วยชี้ให้เห็นว่ากลุ่มผู้ใช้และผู้ไม่ใช้น่าจะมีเหตุผลส่วนตัวอัน ๆ ที่ไปใช้และไม่ไปใช้ของสมุดประชาชน ถ้าจะแยกรายละเอียดในกลุ่มผู้ใช้และไม่ใช้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่เกินกว่า ๕ ปีขึ้นไป โดยดูเฉพาะอายุพบว่าลักษณะดังนี้ กลุ่มผู้ใช้ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๑๗ - ๒๐ ปี กำลังศึกษาอยู่มีระดับศึกษาตอนปลายคือเนื่องถึงการศึกษาระดับวิทยาลัย ซึ่งเว้นคั้งที่แยกกล่าวแล้วเป็นวัยหมดความต้องการใช้ของสมุดสูง ส่วนผู้ไม่ใช้ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มมีอายุระหว่าง ๒๑ - ๒๕ ปี และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีและประถมศึกษาตอนต้น ซึ่งในวัยนี้ เป็นวัยสำเร็จการศึกษาแล้วอาจจะใช้ของสมุดแห่งอื่น หรือกำลังอยู่ในระหว่างการประกอบอาชีพ ทำให้ไม่มเวลาดไปใช้ของสมุดประชาชนก็ได้

อาชีพ

ในคานอาชีพได้คาดคะเนว่าอาชีพของผู้ใช้และผู้ไม่ใช้แตกต่างกันทั้งนี้เนื่องจากการวิจัยทางถึง เช่น ของสมุดประชาชนนิวยอร์กลินส์^๑ และสุคใจเพชรศิริ^๒ พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษา ดังนั้นผู้ใช้ส่วนใหญ่ควรมีอาชีพนักเรียนนักศึกษาและผู้ไม่ใช้ควรมีอาชีพอื่น ๆ เพราะไม่มีความจำเป็นในการใช้ของสมุด

Rountree, "New Orleans Public Library Survey Use and Nonuser Disclose Their Needs", p. 487.

^๒ สุคใจ เพชรศิริ, "การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ของสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร," หน้า ๑๕๒.

ผลการวิจัยเรื่องนี้ได้รับการยอมรับจากที่แสดงไว้ในตารางที่ ๘ หน้า ๕๕ โดยพบว่านักเรียนนักศึกษาเป็นผู้ไปห้องสมุดประชาชนมากที่สุด รองลงมาคือ อาชีพรับราชการ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนักเรียน นักศึกษา จำเป็นต้องศึกษาค้นคว้าประกอบการศึกษาอยู่เสมอ ส่วนผู้มาอาชีพรับราชการ ส่วนใหญ่เป็นผู้มีการศึกษาค้นคว้าดี รักการอ่าน ชอบติดตามข่าวสารต่าง ๆ และมีเวลาว่างพอที่จะไปห้องสมุดประชาชนได้ เช่น ในวันหยุดราชการ ทั้งสองกลุ่มนี้จึงเป็นกลุ่มสำคัญที่ใช้ห้องสมุด

ในค่านิยมไปห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างและค้าขาย น่าจะมีสาเหตุจากลักษณะการประกอบอาชีพที่ต้องใช้เวลาดูแล และแรงงานในการทำงาน จึงไม่ค่อยมีเวลาและความสนใจที่จะเข้าไปใช้ห้องสมุด

สำหรับกลุ่มนักศึกษาบางกลุ่มซึ่งไม่ไปห้องสมุดประชาชน อาจเป็นเพราะไปห้องสมุดในสถาบันการศึกษาของตนอยู่แล้ว ส่วนกลุ่มผู้ว่างงานซึ่งน่าจะเป็นผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนมากที่สุดเนื่องจากมีเวลาว่างมาก แต่กลับเป็นกลุ่มที่ไม่ไปห้องสมุด ทั้งนี้จะเป็นเพราะในกลุ่มผู้ว่างงานร้อยละ ๕ เป็นแม่บ้าน ซึ่งถึงแม้ไม่ได้ไปทำงานประจำนอกบ้าน แต่ภาระกิจของการเป็นแม่บ้านก็ทำให้ไม่สามารถมีเวลาไปห้องสมุดได้ นอกจากนี้บางส่วนในกลุ่มผู้ว่างงานเป็นผู้สูงอายุอาจไม่สะดวกในการไปห้องสมุด เนื่องจากปัญหาด้านสุขภาพ สายตา และการเดินทาง และนอกจากนี้ยังอาจมีบางส่วนหมดเหตุผลส่วนตัวต่าง ๆ ทำให้ไม่ยอมไปห้องสมุดเช่น ไม่มีเวลา คารวแดง ไม่ชอบอ่านหนังสือ การศึกษาน้อย หรืออาจมีทัศนคติว่าการไปห้องสมุดเป็นเรื่องของเด็กก็เป็นได้

รายได้

ผลการวิจัยของห้องสมุดประชาชนนิวออร์ลีอันส์ พบว่าผู้มรายไคสูงใช้ห้องสมุดประชาชนมากกว่าผู้มรายไคต่ำ แต่ผู้วิจัยคาดว่าในประเทศไทยผู้มรายไคต่ำน่าจะเป็นผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนมากกว่าผู้มรายไคสูง เนื่องจากผู้มรายไคสูงสามารถขอลืมสวารสารและหนังสือพิมพ์อ่านเองได้ ส่วนผู้มรายไคต่ำมีความจำเป็นต้องใช้เงินเพื่อการยืมรพมากกว่า สาเหตุนี้ทำให้ตั้งสมมุติฐานว่ารายไคของผู้ใช้และผู้ไม่ใช้ห้องสมุดประชาชนแตกต่างกัน

สมมุติฐานได้รับการสนับสนุนตามตารางที่ ๕ หน้า ๕๐ โดยพบว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนมากที่สุดคือ นักเรียน นักศึกษาจำนวนร้อยละ ๔๑ ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มผู้มรายไคหรือมรายไคต่ำ เพราะส่วนใหญ่มรายไคจากอุปกรอิงทสงให้เพื่อการศึกษาระเรียนเท่านั้น กลุ่มผู้ใช้รองลงมาได้แก่ผู้มรายไคในระหว่าง ๕๐๑ - ๓,๕๐๐ บาท รวมแฉวมร้อยละ ๔๖ ซึ่งนับว่ายังอยู่ในกลุ่มผู้มรายไคต่ำ ส่วนกลุ่มผู้มรายไคสูงระหว่าง ๓,๕๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาทขึ้นไปเพียงร้อยละ ๔ ของผู้ใช้ทั้งหมด ซึ่งนับว่าเป็นสัดส่วนน้อยมาก

ในกานรายไคของผู้ไม่ใช้ส่วนใหญ่มการกระจายมากไม่เน้นหนักตรงที่กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ความแตกต่างที่มองเห็นได้ชัดเจนในกลุ่มผู้ไม่ใช้ห้องสมุดประชาชน

คือกลุ่มผู้ไม่มีรายได้อื่นเป็นนักเรียน นักศึกษา มีจำนวนน้อยกว่าผู้ใ้มีรายได้อื่นสูงระหว่าง ๓,๕๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป มีผู้ไม่ใ้รวมทั้งหมกร้อยละ ๑๕ ของจำนวนเต็ม ทั้งที่ในกลุ่มผู้ใ้มีรายได้อื่นในรวงนี้เพียงร้อยละ ๔ เท่านั้น ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ที่มีรายได้อื่นสูงส่วนมากไม่ค่อยมีเวลาว่างหรือไม่สนใจการอ่านหนังสือทั่ว ๆ ไป ที่มีอยู่ในห้องสมุดประชาชน ส่วนใหญ่สนใจอ่านหนังสือหรือวารสารที่เกี่ยวข้องกับอาชีพของตนหรือความเพลิดเพลินเท่านั้น ผู้มีรายได้อื่นสูงเหล่านี้อาจหาซื้อใ้ทั่วไปตามที่ตองการจากร้านขายหนังสือใ้เอง

การทราบว่ามีห้องสมุดประชาชนของผู้ใ้และผู้ไม่มีใ้

สมมุติฐานได้รับการยอมรับตามใ้ตารางที่ ๕ หน้า ๕๒ โดยพบว่าใ้ข้อแตกต่างในเรื่องการทราบว่ามีห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ของผู้ใ้และผู้ไม่มีใ้ เพราะผู้ใ้ทุกคนทราบว่ามีห้องสมุด ส่วนผู้ไม่มีใ้ทราบว่ามีห้องสมุดร้อยละ ๕๕ และมีผู้ไม่มีใ้ทราบว่ามีห้องสมุดประชาชนใ้ร้อยละ ๑๒ แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบว่ามีห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ แต่จะสนใจไปใ้หรือไม่ก็แล้วแต่ความตองการของแต่ละบุคคลและโอกาส โดยเฉพาะกานผู้ไม่มีใ้ซึ่งทราบว่ามีห้องสมุดประชาชนตั้งอยู่แต่ไม่ไปใ้ อาจเป็นเพราะสาเหตุหลายประการ เช่น ไม่สนใจการใ้ห้องสมุด ยังไม่มีความจำเป็นในการใ้ ไม่มีเวลา หรือมองไม่เห็นประโยชน์ของการใ้ห้องสมุด เกี่ยวกับเรื่องนี้ถ้าบรรณารักษ์สามารถทำให้ห้องสมุดประชาชนเป็นที่รู้จักและยอมรับกันโดยทั่วไปว่าเป็นแหล่งที่ใ้ มีประโยชน์และน่าสนใจ เช่น มีบริการกานต่าง ๆ ที่เยี่ยม มีหนังสือใหม่ ๆ มีกิจกรรมที่ใ้ถูกผู้ใ้ อาจจะทำให้ผู้ไม่มีใ้หันมาใ้ห้องสมุดประชาชนใ้ได้

ระยะทาง

ตามแผนที่เขตเทศบาลนครเชียงใหม่^๑ หอสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ไม่ได้ตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์กลางย่านธุรกิจของเขตเทศบาล แต่ตั้งอยู่เกือบนอกเขตเทศบาล จึงใช้เป็นเหตุผลตั้งสมมุติฐานว่าระยะทางจากที่อยู่อาศัยถึงหอสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ของผู้ใช้ และผู้ไม่ใช้มีความแตกต่างกัน เพราะบุคคลที่มทอยู่อาศัยอยู่ใกล้หอสมุด น่าจะเป็นผู้ใช้หอสมุดมากกว่าผู้ที่อยู่ไกล ทั้งนี้เพราะมีความสะดวก และรู้จักคุ้นเคยหอสมุดอยู่แล้ว

ผลการวิจัยตามตารางที่ ๑๐ หน้า ๕๓ พบว่าในกลุ่มผู้มาใช้หอสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ส่วนมาก (ร้อยละ ๓๕) คือผู้มทอยู่อาศัยในรัศมี ๒ - ๕ กิโลเมตร จากหอสมุดฯ และรองลงมา (ร้อยละ ๒๕) คือผู้ที่อยู่ห่างจากหอสมุดมากกว่า ๕ กิโลเมตร ส่วนกลุ่มที่น้อยที่สุดกลับเป็นผู้ที่อยู่ไกลที่สุดค่ออยู่ในรัศมีน้อยกว่า ๑ กิโลเมตร

เมื่อเปรียบเทียบกลุ่มผู้ใช้กับกลุ่มผู้ไม่ใช้หอสมุดก็พบว่าระยะทางของที่อยู่อาศัยกับหอสมุดประชาชนไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ผู้ไม่ใช้หอสมุดส่วนมากอยู่ห่างจากหอสมุดประชาชนในรัศมี ๒ - ๕ กิโลเมตร และรองลงมาคือระยะทางมากกว่า ๕ กิโลเมตร ซึ่งเป็นระยะทางเดียวกับผู้ใช้หอสมุด นอกจากนี้ผู้ไม่ใช้ที่อยู่ไกลหอสมุดเพียง ๑ กิโลเมตรก็มีจำนวนน้อยเช่นเดียวกัน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าระยะทางไม่ใช่

ปัจจัยที่สำคัญในการไปไร่หรือไม่ไปไร่ของสมุคประชาชน แต่อาจเป็นอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ มากกว่า เช่น อาชีพของประชากรกล่าวคือ บริเวณใกล้ห้องสมุคเป็นร้านค้า ซึ่งผู้ทำการค้าขายย่อมไม่มเวลาวางมาไร่ของสมุค

ความทันสมัยของผู้ไร่และผู้ไม่ไร่

จากการวิจัยของ อิงเกลส์^๑ (A. Inkeles) และคาห์ล^๒ (J.A. Kahl) พบว่าบุคคลที่มีความทันสมัยมักจะเป็นบุคคลที่กระทำรสนที่จะอุทิศตนทำประโยชน์ให้แก่สังคม ชอบใฝ่หาความรู้ ชอบอภิปรายถกเถียงปัญหาสังคมและการเมือง และชอบติดตามข่าวสารจากสื่อมวลชนเป็นประจำ จากข้อเท็จจริงนี้จึงตั้งสมมุติฐานไว้ว่า ผู้ไร่ของสมุคประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ มีความทันสมัยแตกต่างกันกับผู้ไม่ไร่

แต่ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้ไร่และผู้ไม่ไร่ไม่มีความแตกต่างกันในด้านความทันสมัย ดังตารางที่ ๑๑ หน้า ๕๘ สาเหตุที่ผู้ไม่ไร่มีความทันสมัยไม่แตกต่างจากผู้ไร่ของสมุคอาจเนื่องมาจากสาเหตุหลายประการคือ ประการแรกผู้ไม่ไร่อาจติดตามข่าวสารจากสื่อมวลชนคนอื่น เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่เขาถึงประชาชนโตคกว่าห้องสมุค ประการที่สองผู้ไม่ไร่ของสมุคประชาชนจังหวัดเชียงใหม่อาจไปไร่ของสมุคแห่งอื่น เช่น ห้องสมุคตามสถาบันการศึกษาและสถานที่ทำงาน ประการที่สามผู้ไม่ไร่อาจจะนิยมชอหนังสือพิมพ์และวารสารอ่านเอง

^๑ A. Inkeles and D.H. Smith, Becoming Modern. (Cambridge, Mass. : Harvard University Press, 1974).

^๒ J.A. Kahl, The Measurement of Modernism : a Study of Values in Brazil and Mexico (Austin : University of Texas Press, 1968).

มากกว่าไปซื้อทองสมุก เพราะไม่เสียเวลาในการไปไร่ทองสมุก จะอ่านเมื่อใดก็ได้ตามเวลาว่าง

นอกจากนี้ งานวิจัยครั้งนี้ได้สำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่เท่านั้น ซึ่งมีระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ สภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่น ๆ คล้ายคลึงกัน จึงอาจทำให้ความทันสมัยของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ ๒ : กลุ่มผู้ใช้ทองสมุกประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อทองสมุกประชาชนจังหวัดเชียงใหม่

สมมุติฐานนี้ตั้งขึ้นด้วยเหตุผลที่ว่า ผู้ใช้ทองสมุกประชาชนอย่างสม่ำเสมอจะมมีทัศนคติที่ดีต่อทองสมุก เพราะทองสมุกตั้งมานานและมีบริการต่าง ๆ ก็พอสมควร จึงสามารถดึงดูดให้ผู้ใช้ทองสมุกได้

ผลการวิจัยตามทราายงานไว้ในตารางที่ ๑๒ หน้า ๕๕-๕๖ ซึ่งให้เห็นว่าสมมุติฐานได้รับการสนับสนุนค่อนข้างมากส่วนใหญ่ผู้ใช้มีทัศนคติที่ดีต่อทองสมุกประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ นอกจากนี้ในรายละเอียดบางหัวข้อเท่านั้น ก็จะเสนอผลการวิเคราะห์ในแต่ละประเภทดังนี้

ทัศนคติที่ดีของผู้ใช้

ผู้ใช้มีทัศนคติที่ดีต่อทองสมุกประชาชนจังหวัดเชียงใหม่หลายด้านดังต่อไปนี้

๑. ด้านหนังสือสารคดีและวิชาการ (ข้อ ๑ - ๕) ผู้ใช้ส่วนใหญ่พอใจในหนังสือทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษในหมวดวิชาต่าง ๆ ทั้งในด้านความคมเพียงพอและเหมาะสม ความใหม่ และจำนวนของหนังสือ เห็นว่ามตรงกับความต้องการของ

ผู้ไร้อุปสมถ

๒. คานหนังสือพิมพ์ (ข้อ ๕) มีพ้ออ่านและเหมาะสมแล้ว เนื่องจากทางห้องสมุดหนังสือพิมพ์ถึง ๗ ฉบับ คือ ประชาชาติ ธุรกิจ ไทยรัฐ เคลวินิสต์ สยามรัฐ เคลมิลเลอร์ ไทยนิวส์ และประชากร. ซึ่งเป็นหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น พวามเหมาะสมแล้ว เพราะมีทั้งหนังสือพิมพ์ที่เป็นประเภทข่าวหนัก ข่าวเบา และข่าวท้องถิ่น

๓. วารสารวิชาการมีประโยชน์ต่อผู้อ่าน (ข้อ ๑๐) เนื่องจากผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาและประชาชนทั่วไป ทดลองการอ่านวารสารทางวิชาการ เพื่อกันควาหาข้อมูลและเพิ่มพูนความรู้ให้มากขึ้น ห้องสมุดมีวารสารทั้งวิชาการและบันเทิงถึง ๑๐๔ รายการ จึงนับว่าเพียงพอบริการ

๔. นิตยสารบันเทิงมีพ้ออ่านและเป็นทพ้อใจของผู้ใช้ (ข้อ ๑๑) แสดงว่าวารสารทางบันเทิงมีมากพ้อ และผู้ใช้ก็นิยมอ่านเพื่อความบันเทิงเท่านั้น โดยเฉพาะการติดตามอ่านเรื่องยาวหลายตอนจบจากนิตยสาร และนิตยสารออกใหม่ทันสมัยเสมอ ทำให้มีฉบับใหม่ ๆ หมุนเวียนอยู่ตลอดเวลาเป็นทพ้อใจของผู้อ่าน และมีหลายฉบับให้เลือกอ่านได้ตามความพ้อใจ

๕. ทัศนคติของผู้ไร้อุปสมถต่อตัวอาคารห้องสมุด (ข้อ ๑๔ และ ๑๖) ผู้ใช้เห็นว่าห้องสมุดมีบรรยากาศน่าใช้ ไม่ค่อยมีเสียงรบกวนมากนัก เนื่องจากห้องสมุดโปร่ง และมีแสงสว่างเพียงพอและอยู่ห่างถนนพ้อสมถ

๖. กฎเกณฑ์ของห้องสมุด (ข้อ ๑๗ - ๑๕) ผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นว่าดีแล้ว เช่น คาปรับหนังสือซึ่งปรับเล่ม .๕๐ บาทต่อ ๑ วัน เป็นอัตราที่ค่อนข้างถูก กฎเกณฑ์ของห้องสมุดไม่เข้มงวดมากนัก เพราะห้องสมุดมีวัตถุประสงค์เพื่อบริการผู้ใช้ อยู่แล้ว จึงไม่ได้ตั้งกฎเข้มงวดเกินไปโดยคำนึงถึงความสะดวกสบายของผู้ใช้เสมอ

ส่วนเวลาปิด-เปิดห้องสมุดคือเวลา ๔.๓๐ - ๑๕.๓๐ น. ก็เป็นที่พอใจของผู้ใช้ โดยเฉพาะเวลาเย็น เพราะเป็นเวลาที่เลิกจากการ เรียน การทำงาน ผู้ใช้สามารถ แวะใช้ห้องสมุดได้จนถึงเวลา ๑๕.๓๐ น.

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (ข้อ ๓๖ - ๓๗) ผู้ใช้พอใจการบริการ ของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดค่อนข้างมาก อาจเนื่องมาจากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ ห้องสมุดทุกคนมีมนุษยสัมพันธ์ ชัดเจน คายิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจที่จะให้บริการ และมีความคล่องแคล่วในการ บริการ เนื่องจากทำมานานและมีประสบการณ์มาก

ทัศนคติที่ไม่ดีของผู้ใช้

ผู้ใช้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. การหาหนังสือบนชั้นยังยากเกินไป (ข้อ ๒) การที่ผู้ใช้มีทัศนคติ ไม่ดี อาจเป็นเพราะว่าการจัดหนังสือยังไม่ระเบียบเท่าที่ควร การจัดชั้นหนังสือ ทำได้ไม่ละเอียด ทำให้การค้นหาหนังสือลำบาก จึงควรมีการอ่านชั้นหนังสือ (read shelf) ๒ ครั้ง หรือมากกว่านั้น ถ้าเห็นว่าผู้ใช้มากและควรจัดเรียงหนังสือให้เป็นระเบียบที่สุด

๒. บัตรรายการห้องสมุดจัดทำไว้มิประโยชน์ (ข้อ ๓) ผู้ใช้มี ทัศนคติที่ไม่ดีต่อห้องสมุดอาจเป็นเพราะ บัตร รายการ ของห้องสมุดไม่สมบูรณ์ และ ผู้ใช้ใช้บัตรรายการไม่เป็น บรรณารักษ์จึงควรพยายามทำบัตรรายการหนังสือให้ สมบูรณ์และรวดเร็วทันกับจำนวนหนังสือที่ขอใช้บริการ และเขียนคำแนะนำการใช้ บัตรรายการให้เห็นชัดเจน และเมื่อผู้ใช้ถามเกี่ยวกับที่อยู่ของหนังสือควรแนะนำให้ ใช้บัตรรายการเพื่อให้เกิดความเคยชินในการใช้บัตรรายการ

๓. นวนิยายใหม่ ๆ ยังมีไม่พอ (ข้อ ๔) ผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นว่านวนิยายใหม่ ๆ ยังมีไม่พอและไม่ทันสมัยเนื่องจาก บรรณารักษ์จัดซื้อนวนิยายร้อยละ ๒๕ ของงบประมาณทั้งหมด และงบประมาณของห้องสมุดคณนอช การทตองซื้อหนังสือหลายประเภทจึงซื้อนวนิยายใหม่ ๆ มาไม่พอบริการ ดังนั้นบรรณารักษ์จึงควรหางบประมาณเพิ่มเติมและอื่น ๆ เช่น จากการบริจาค จากความร่วมมือของร้านขายหนังสือเพื่อคิดส่วนลดในราคาพิเศษ และการเลือกซื้อนวนิยายควรเลือกซื้อนวนิยายทันสมัยและคุณภาพ เช่น เรื่องที่ใคร่บราวดี บางครั้งอาจจะต้องตัดสินใจซื้อนวนิยายที่จัดพิมพ์ในรูปแบบหนังสือปกอ่อนโดยพิจารณาว่าแข็งแรงพอ เพราะราคาถูกกว่าปกแข็ง ทำให้ได้จำนวนเรื่องมากกว่า

๔. วัสดุอุปกรณ์สำหรับเด็กยังไม่เป็นที่พอใจของผู้ใช้ (ข้อ ๑๖) เนื่องจากห้องสมุดจัดซื้อหนังสือเด็กและวารสารเด็กเพียงร้อยละ ๒๕ ของงบประมาณทั้งหมด และไม่ใส่ใจบริการเด็กเท่าที่ควร เพราะเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่มีเวลาและขาดความรู้ด้านนี้ นอกจากนั้นของเล่นที่มียุก็ชำรุดเสียหายไปเป็นจำนวนมาก ดังนั้นบรรณารักษ์จึงควรปรับปรุงบริการเด็กให้ดีขึ้นกว่านี้ เช่น จัดมุมเด็กให้น่าสนใจโดยการใช่วัสดุพื้นบ้านง่าย ๆ เช่น เสื่อ หมอนอิงรูปสัตว์ต่าง ๆ ชั้นหนังสือขนาดเตี้ยทาสีสดใส และรูปภาพต่าง ๆ บรรณารักษ์ควรพยายามติดตามแหล่งข่าวหนังสือเด็ก ซึ่งบางครั้งพิมพ์แจก เช่น ธนาคารกสิกรไทย

สุนิตย์ เย็นสบาย, "ห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยเคมมาร์ค."
บรรณสารนิทัศน์ ๑ (มกราคม ๒๕๒๓) : ๑๓.

ซึ่งได้จัด "การประกวดหนังสือการ์ตูนสำหรับเด็ก" ในปี พ.ศ. ๒๕๒๕ หรือพิมพ์ขายในราคาถูกโดยชมรมและสมาคมต่าง ๆ ในด้านบริการพิเศษสำหรับเด็ก เช่น เลาน์นทาน เช็คนุ่น ควรติดต่อขอความร่วมมือจากหน่วยงานหรือองค์การที่สนับสนุนเรื่องนี้ เช่น ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ วิทยาลัยครูเชียงใหม่ หอสมุดเด็กและศูนย์ศิลปะเชียงใหม่ เป็นต้น ในด้านของเงินทุนอยู่ถ้ารูดไม่มากควรขอมแซมใดก็ได้ ถ้าจะขอเพิ่มเติมควรเลือกของที่มีคติในท้องถิ่นหรือในประเทศ เพราะราคาถูกกว่าของต่างประเทศ

๕. โสตทัศนูปกรณ์ใบพอดและไม่เหมาะสม (ข้อ ๑๓) เนื่องจากอุปกรณ์เหล่านี้มีราคาแพง ควบคุมการใช้ลำบากจึงยังไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้มากนัก บรรณารักษ์จึงควรชวนช่วยติดต่อกับองค์การต่าง ๆ ในท้องถิ่น เพื่อขอความร่วมมือด้านโสตทัศนูปกรณ์ เช่น สโมสรโรตารี สโมสรไลอ้อนส์ ร้านจำหน่ายอุปกรณ์เหล่านี้ เป็นต้น ถ้ามีการรูดเสียหลายควรจัดทำงบประมาณขอมแซม ควรติดป้ายประกาศให้เห็นชัดเจนว่าบริการนี้ และแนะนำการใช้เป็นรายบุคคล

๖. ที่นั่งอ่านไม่คอยเพียงพอ (ข้อ ๑๕) เนื่องจากที่นั่งอ่านมีเพียง ๑๕๕ ที่นั่ง แต่เฉลี่ยวันหนึ่ง ๆ มีผู้ใช้โรงห้องสมุดประมาณ ๓๐๐ - ๔๐๐ คน ในวันจันทร์-ศุกร์ และประมาณ ๕๐๐ คน ในวันเสาร์-อาทิตย์ โดยเฉพาะในช่วง

มานิต ประภาษานนท์, เปิดอกหยอกกับความสุข : หนังสือการ์ตูนรางวัลชนะเลิศ "การประกวดหนังสือการ์ตูนสำหรับเด็ก" (กรุงเทพมหานคร : ธนาคารกสิกรไทย, ๒๕๒๔), หน้า ๑.

เวลา ๑๕.๓๐ - ๑๗.๐๐ น. ของวันจันทร์-ศุกร์ และเวลา ๑๐.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. ของวันเสาร์-อาทิตย์ จึงควรปรับปรุงคานตงอาน เช่น จัดปุ๋ยใส่ในมุมเด็ก จัดโต๊ะบางตัวชิดกันเพื่อให้ประหยัดเนื้อที่ ให้นำหนังสือบางชั้นวางห่างกัน อาจเลื่อนให้ชิดกันได้ หนังสือบางประเภทเก่าหรือไม่มียุทธศาสตร์ (Discard) ออกจากห้องสมุดบางเพื่อจะได้ไม่เปลืองที่เก็บ

สรุปแล้วส่วนใหญ่ผู้ใช้ห้องสมุดมีทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุดหลายด้าน บางด้านที่ผู้ใช้ยังมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อห้องสมุดทางห้องสมุดควรหาทางปรับปรุงข้อบกพร่องเหล่านั้นถึงแม้จะมีไม่มาก เพื่อให้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ เป็นห้องสมุดประชาชนที่สมบูรณ์แบบ จึงควรหาทางขจัดข้อบกพร่องเหล่านั้นให้หมดไป

สมมุติฐานที่ ๓ ผู้ไม่ใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ มีเหตุผลหลายประการที่แตกต่างกันในการไม่ไปใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่

สมมุติฐานนี้ตั้งขึ้นด้วยเหตุผลที่ว่า ผู้ไม่ใช้น่าจะมีเหตุผลหลายประการในการไม่ไปใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด เนื่องจากผู้ไม่ใช้มีพันธุกรรมครอบครัว, สิ่งแวดล้อมและปัจจัยอื่นต่างกันหลายประการ

ผลการวิจัยตามตารางงานไว้ในตารางที่ ๑๓ หน้า ๕๕ ชี้ให้เห็นว่า สมมุติฐานนี้ได้รับการสนับสนุน ผลวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ไม่ใช้ให้เหตุผลมากที่สุดในการไม่ไปใช้ห้องสมุด คือห้องสมุดตั้งอยู่ไกลจากที่พักอาศัย เหตุผลรองลงมาคือ

ไม่สนใจไปไร่ของสมุค และเหตุผลอันที่พบมากตามลำดับคือการเดินทางไม่สะดวก และคิดว่าหนังสือในของสมุคไม่เหมาะสมกับตน

ปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกส่วนตัวของผู้ไม่ใช้เองที่ไม่ต้องการไปไร่ของสมุคอาจเป็นเพราะขาดความกระตือรือร้น หรือผู้ไม่ใช้บางกลุ่มสามารถขอหนังสือวารสาร และหนังสือพิมพ์อ่านเองซึ่งสะดวกและรวดเร็วกว่า บางกลุ่มอาจใช้บริการเช่าหนังสือตามร้านให้เขาทั่วไป

ส่วนเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดประชาชนโดยตรงเช่น ไม้รุทคังของห้องสมุด เวลาปิด-เปิดบริการของห้องสมุดไม่เหมาะสมและไม่อยากเสียเงินค่าสมัครเป็นสมาชิก เป็นสาเหตุที่พบในกลุ่มผู้ใช้ไร่เป็นจำนวนน้อย จึงสรุปได้ว่าน่าจะเป็นสาเหตุที่ไม่สำคัญ ดังนั้นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ประชาชนไม่คอยไปไร่ห้องสมุดประชาชน เกิดจากความรู้สึกส่วนตัวของผู้ไม่ใช้เอง ไม่ใช่เกิดจากปัจจัยของห้องสมุด

นอกเหนือจากสมมุติฐานดังกล่าวแล้ว การวิจัยครั้งนี้ได้รวบรวมข้อสันนิษฐานที่น่าสนใจเพิ่มเติมโดยแยกเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

แหล่งที่มาของข้อสันนิษฐานครั้งแรกความห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิจัยจากการร่างที่ ๑๔ หน้า ๕๕ พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ทราบว่ามีห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ครั้งแรกจากการพบโดยบังเอิญมากที่สุด (ร้อยละ ๓๑) อาจเป็นเพราะว่าห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ทสแยกแจ่งหัวริน ซึ่งเป็นมุมเมืองติดกับถนนใหญ่ และถนนหน้าห้องสมุดประชาชนเป็นถนนสายใหญ่

ที่เป็นทางผ่านไปสถาบันการศึกษาเช่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วิทยาลัยเทคโนโลยี และอาชีวศึกษา โรงเรียนพานิชยการสตรีตรา และโรงพยาบาลนครเชียงใหม่ เป็นต้น และเป็นเส้นทางที่ผ่านไปสู่วัดพระธาตุดอยสุเทพ จึงทำให้ประชาชนสามารถสังเกตเห็นห้องสมุดประชาชนได้ง่าย

สาเหตุที่รองลงมาที่ผู้ใช้ทราบครั้งแรกว่าห้องสมุดประชาชนคือ ทราบจากสถานศึกษาร้อยละ ๒๕ และจากคำบอกเลาร้อยละ ๒๗ อาจเกิดจากผู้ใดซึ่งเคยใช้ห้องสมุดประชาชน เพื่อการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้และหาความบันเทิงบอกเล่าสืบต่อกันในสถาบันการศึกษาถึงห้องสมุดประชาชน ทำให้ผู้ใช้ไม่ เคยใช้ห้องสมุดประชาชนสนใจว่าห้องสมุดประชาชนและหาโอกาสไปใช้ห้องสมุดประชาชนเมื่อมีโอกาส

ส่วนทางด้านผู้ใช้ไม่ใช้ สาเหตุที่ทราบครั้งแรกว่าห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่จากคำบอกเลามากที่สุด (ร้อยละ ๒๕) รองลงมาคือ พบโดยบังเอิญ (ร้อยละ ๒๕) อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้ไม่ใช้อาจจะได้รับบอกเล่าจากผู้ที่เคยใช้ห้องสมุดประชาชนมาก่อนว่าห้องสมุดประชาชนอยู่ที่ไหน มีบริการอะไรบ้าง หรืออาจจะได้รับการบอกเล่าว่าห้องสมุดอยู่ที่ไหน จากผู้ที่เคยผ่านหน้าห้องสมุดประชาชนก็ได้ รวมทั้งการพบโดยบังเอิญเนื่องจากห้องสมุดตั้งอยู่ถนนสายสำคัญและอยู่บริเวณแยกที่รถโดยสารประจำทางผ่าน และเป็นทางผ่านที่จะไปไหน ๆ ก็กล่าวมาแล้ว จึงทำให้ทราบว่ามีห้องสมุดประชาชน สาเหตุผลที่ทราบจากสถานศึกษามีเพียงร้อยละ ๑๒ อาจเป็นเพราะผู้ใช้ไม่ใช้ไม่ได้นักเรียน นักศึกษา

จากผลการวิจัยพบว่าทั้งผู้ใช้และผู้ไม่ใช้ส่วนใหญ่ทราบข้อเด่นที่เท่าเทียมทั้งสมุดประชาชนครั้งแรกจากปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด เช่น การพบโดยบังเอิญ จากคำบอกเล่าจากเพื่อนและจากสถานศึกษา ส่วนปัจจัยโดยตรงที่เกิดจากห้องสมุดประชาชน เช่น จากการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด จากหนังสือพิมพ์ วิทยุ และโทรทัศน์ มีน้อยมาก ผลรวมจากปัจจัยสัปดาห์การตั้งกล่าวของผู้ใช้เพียงร้อยละ ๕ และของผู้ไม่ใช้เพียงร้อยละ ๗ ปัจจัยเหล่านี้อาจเกิดจากทางห้องสมุดขาดการประชาสัมพันธ์ ไม่ว่าจะเป็นการประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุดประชาชนโดยตรง เช่น การจัดนิทรรศการ จัดการบริการทัศนศึกษาที่เน้นกล่าวขวัญถึง เช่น การเล่นเกมทุกสัปดาห์ เป็นต้น หรือการจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด และข่าวสารห้องสมุดแจกให้แพร่หลาย หรือการส่งข่าวเกี่ยวกับห้องสมุดประชาชน และความรู้ที่น่าสนใจคนควารู้จากหนังสือในห้องสมุด ส่งไปลงหนังสือพิมพ์ออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ เพื่อให้ประชาชนทั่วไปได้รู้จักห้องสมุด ประชากรมากกว่า

การที่ห้องสมุดปล่อยปละละเลยให้ประชาชนรู้อาณาเขตของห้องสมุดประชาชนโดยบังเอิญ หรืออาศัยการบอกเล่าปากต่อปากมากกว่านั้นว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องถึงแม้ว่าห้องสมุดจะได้รับงบประมาณน้อย แต่บรรณารักษ์ควรจัดสรรค่าใช้จ่ายในการประชาสัมพันธ์ของสมุดได้อย่างน้อยร้อยละ ๑ - ๒ จากงบประมาณที่ได้รับ จะทำให้สถิติของผู้ใช้เพิ่มสูงขึ้น เช่น ผลงานวิจัยของ เดวิด เอส เฟรนด์ (David S. Friend) และโดโรธี คันทิฟฟ์ (Dorothy Cundiff) ได้เสนอแนะว่างานประชาสัมพันธ์เป็นงานที่ไม่เห็นผลงานในทันทีทันใด แต่จะเห็นผลจากสถิติการยืมและสถิติผู้ใช้ที่เพิ่มสูงขึ้น

ความถี่ของการไปใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ของผู้ใช้

ผลการวิจัยในตารางที่ ๑๕ หน้า ๑๐๐ พบว่าผู้ใช้จำนวนมากที่สุดนิยมไปใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่มากกว่าสัปดาห์ละครั้ง (ร้อยละ ๒๒) อาจเนื่องมาจากผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้เวลาไปอ่านหนังสือพิมพ์ และวารสารซึ่งถูกต้องเนื่องกันอย่างสม่ำเสมอ และอาจจะมักเรียนนักศึกษาต้องการค้นคว้าวัสดุการอ่านประกอบการศึกษาหาความรู้ในการเขียนรายงาน และเพื่อความบันเทิงในวันเสาร์และอาทิตย์ เพราะไม่ว่างในวันจันทร์ถึงศุกร์เนื่องจากต้องเรียนหรือถ้าเป็นข้าราชการก็ต้องทำงาน

รองลงมาคือการใช้ห้องสมุดมากกว่าหนึ่งครั้งต่อเดือน (ร้อยละ ๑๕) ซึ่งใกล้เคียงกับสัปดาห์ละครั้ง (ร้อยละ ๑๓) อาจเป็นเพราะผู้ใช้กลุ่มนี้เป็นผู้ใช้ที่เป็นประชาชนทั่วไปที่ไม่ใช่ในนักเรียนนักศึกษา ส่วนใหญ่ใช้เวลาห้องสมุดเพื่อความบันเทิง และเสริมความรู้ และอาจจะไม่มีความจำเป็นที่ต้องเข้าใช้ห้องสมุดบ่อย นอกจากมีเวลาว่างเท่านั้น และมักจะเป็นสมาชิกประจำซึ่งสามารถยืมหนังสือได้ครั้งละ ๗ วัน

ส่วนการใช้ห้องสมุดเดือนละครั้ง สองสามเดือนต่อครั้ง และปีละครั้งมีจำนวนน้อยมาก อาจเป็นผู้ใช้ที่ไม่ได้ใช้ห้องสมุดเป็นประจำ

จุดประสงค์ในการใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ของผู้ใช้

ผลการวิจัยในตารางที่ ๑๖ หน้า ๑๐๑ พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีจุดประสงค์แท้จริงในการใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ เพื่ออ่านหนังสือและวัสดุการอ่านทั่วไปมากที่สุด (ร้อยละ ๓๘) อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่อ่านหนังสือสารคดี และวิชาการ เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากการศึกษาจากสถาน

ศึกษา ถ้าเป็นนักเรียนนักศึกษา หรือประชาชนทั่วไปอาจจะอ่านหนังสือทั่วไปและ
 วสการอ่านไปเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ นอกจากนั้นหนังสือสารคดีและ
 วิชาการไหลานมักมีราคาค่อนข้างแพง เนื่องจากไม่นิยมพิมพ์เป็นหนังสือปกอ่อน
 ซึ่งอาจขายในราคาถูกได้ ผู้ใช้ส่วนใหญ่จึงนิยมอ่านจากห้องสมุดมากกว่า

หนังสือพิมพ์และวารสารเป็นสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่จะอ่าน รองลงมา (ร้อยละ
 ๒๐) อาจเป็นอาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่สามารถขอหนังสืออ่านเองได้
 เนื่องจากราคาไม่แพงและสามารถขอหาได้สะดวก ส่วนวารสารอาจหาซื้อไม่
 ได้ทุกฉบับ เช่น วารสารวิชาการอาจหาซื้อไม่ได้ตามห้องตลาด และผู้อ่านบาง
 คนชอบอ่านนิตยสารหลาย ๆ ฉบับ และไม่สามารถขอเองได้ทุกฉบับ จึงหันมา
 อ่านจากห้องสมุดประชาชน

นวนิยายเป็นสิ่งที่มีผู้ใช้มากเป็นอันดับสาม (ร้อยละ ๑๗) อาจเนื่อง
 มาจากห้องสมุดมีปริมาณน้อย ไม่สามารถชดเชยนวนิยายใหม่ ๆ ไว้บริการอย่าง
 พอเพียง อัตราการอ่านของผู้ใช้จึงน้อย

ผู้ใช้ห้องสมุดเพื่อทำงานส่งโรงเรียนมัธยมศึกษานัก อาจเป็นเพราะ
 ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่เรียนชั้นวิทยาลัยเป็นส่วนใหญ่ ผู้ใช้ส่วนใหญ่
 ศึกษาที่โรงเรียนมัธยม นอกจากการทำงานส่วนตัวในห้องสมุดน้อยมาก
 อาจเป็นเพราะสถานทและบรรยากาศในห้องสมุดไม่เอื้ออำนวยให้ทำงานส่วนตัว
 ส่วนการพบปะเพื่อนฝูงในห้องสมุดน้อยที่สุด เพราะห้องสมุดไม่นโยบายให้
 ห้องสมุดเป็นสถานพบปะพูดคุยกัน และบรรยากาศเด่น่งของทวาริษห้องสมุดค่อ
 รักษาความสงบเงียบ เพื่อป้องกันการรบกวนผู้ใช้คนอื่น ๆ

บริการที่ตองการใหม่ในหองสมุคประชาชนจังหวัดเชียงใหม

ผลการวิจัยจากการางที่ ๑๑ หน้า ๑๐๒ พบว่าทั้งผู้ใช้และผู้ไม่ใช่ตองการไปหองสมุคประชาชนจังหวัดเชียงใหม จักใหม่การบรรยายทางวิทยุโทรทัศน์มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง อาจเป็นเพราะว่าไม่ยากเกินไปทางไปหองสมุคด้วยตนเอง เนื่องมาจากปัญหาในการเดินทาง ยานพาหนะ เวลา อาชีพ ก็เป็นได้ และแทบทุกบ้านมีเครื่องรับวิทยุและโทรทัศน์ ความสนใจอันดับสองของกลุ่มผู้ใช้คือ การจัดกลุ่มสนใจเพื่อรวมกิจกรรมและบริการตอบคำถามและช่วยการกนกว่าทางโทรทัศน์และไปรษณีย์ หองสมุคประชาชนจังหวัดเชียงใหม เคยจัดกลุ่มสนใจเพื่อสอนการทำอาหาร การประดิษฐ์แก้วสี ซึ่งได้รับความนิยมพอสมควรในทางประเทศหองสมุคประชาชนเมืองโอมาฮา รัฐเนบราสกา (Omaha Nebraska) มีการบริการสอนเกี่ยวกับเครื่องปั้นดินเผา การเขียนภาพบนเสื้อ การพิมพ์ เป็นต้น ซึ่งได้รับความนิยมมาก และการที่ผู้ใช้ชอบบริการตอบคำถามทางโทรทัศน์และไปรษณีย์เป็นอันดับสาม อาจเป็นเพราะไม่ตองการไปหองสมุคด้วยตนเอง ในคานผู้ใช้ไม่รับนอกเหนือจากอันดับหนึ่งที่ตองการใหม่คือการจัดบรรยายทางวิทยุโทรทัศน์แล้ว อันดับสองคือ ตองการใหม่หองสมุคเคลื่อนที่ทางรถยนต์ อาจเป็นเพราะเห็นว่าสะดวกกว่าการไปหองสมุค และอันดับสามผู้ใช้ไม่ใช่นอกคือ การจัดกลุ่มสนใจเพื่อรวมทำกิจกรรมอาจเป็นเพราะเป็นทางที่จะทำให้ได้เข้าสังคมและได้เอออีกทำเลเพาะสิ่งที่ตนสนใจ

ลมูล รัตคากร, หองสมุคบางแห่งในสหรัฐอเมริกา (กรุงเทพมหานคร: กรุงเทพฯการพิมพ์, ๒๕๒๒), หน้า ๕.

ห้องสมุดเคลื่อนที่

ห้องสมุดเคลื่อนที่เป็นการบริการพิเศษที่โดดเด่นของห้องสมุดประชาชน เพราะสามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกสัณฐานหนึ่ง ความสำคัญของห้องสมุดเคลื่อนที่จะเห็นได้จากข้อกำหนดขององค์การศึกษาวិทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (Unesco) ซึ่งกำหนดแนวนโยบายสำหรับห้องสมุดประชาชน ในกานทรัพยากรห้องสมุดและการบริการไว้ว่า "การจัดใหม่ห้องสมุดสาขาและห้องสมุดเคลื่อนที่เพื่อบริการประชาชนในชนบทและที่อยู่นอกเมือง" นอกจากนี้สหพันธ์สากลแห่งสมาคมห้องสมุด (International Federation of Library Association) ได้อธิบายถึงหน่วยบริการของห้องสมุดประชาชนว่า นอกจากการให้บริการในห้องสมุดใหญ่ประจำเมืองและห้องสมุดสาขาในตัวเมืองแล้ว "ชุมชนเล็ก ๆ หรือบ้านที่อยู่ไกลเคียดคงให้บริการด้วยห้องสมุดเคลื่อนที่ หรือการส่งหนังสือจำนวนหนึ่งไปฝากไว้ที่ใหม่หรือบริการทางไปรษณีย์ ถ้าให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ การจะนำหนังสือไปให้บริการยังที่จอกสำหรับให้บริการอย่างน้อยสองสัปดาห์ต่อครั้ง การส่งหนังสือไปฝากที่ใหม่มักจะเปลืองค่าใช้จ่ายมาก และผู้ใช้ไม่สู้พอใจ จะใช้วิธีนี้ก็ต่อเมื่อไม่มีบริการห้องสมุดเคลื่อนที่"^๒ นอกจากนี้

International Federation of Library Association Section of Public Libraries, Standard for Public Libraries, p. 16.

^๒ Ibid., p. 17.

ในหนังสือคู่มือปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนของกระทรวงศึกษาธิการได้ระบุว่า

ห้องสมุดเคลื่อนที่เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้อ่านซึ่งไม่สามารถใช้
บริการห้องสมุดด้วยตนเองได้ ทั้งนี้จึงต้องใช้ห้องสมุดเคลื่อนที่ โดยอาจ
นำหนังสือบรรจุลงในขนาดพอสมควร เลือกหนังสือที่เหมาะสมและเป็น
สนใจของท้องถิ่นที่เราจะเคลื่อนที่ไปบริการ เช่น โรงพยาบาล เรือนจำ
อุทยานหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้านและสถานอื่น ๆ ความสมควร ใช้เวลา
อ่านครั้งละประมาณ ๕ วัน หรือ ๑๕ วันเป็นอย่างช้า โดยวิธีการหมุน
เวียนสลับกันไปตามแถวจะเห็นสมควร

ในการวิจัยครั้งนี้ได้สอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ
ห้องสมุดเคลื่อนที่จากตารางที่ ๑๕ หน้า ๑๑๓ พบว่าผู้ใช้และผู้ไม่ใช่ส่วน
มากสนใจใหม่บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ แต่ทั้งสองกลุ่ม มีความคิดเห็นไม่แตกต่าง
กันมากนักในด้านความต้องการของการบริการของห้องสมุดเคลื่อนที่ ทั้งผู้ใช้และผู้ไม่ใช่
ส่วนมากมีความต้องการใหม่ห้องสมุดเคลื่อนที่ในระยะสี่ปีแต่ละครั้ง (ผู้ใช้ร้อยละ
๕๕ ผู้ไม่ใช่ร้อยละ ๔๑) รองลงมาคือเดือนละครั้ง ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็น
ความต้องการของประชาชนในเรื่องห้องสมุดเคลื่อนที่ ถ้าหากห้องสมุดประชาชน
จังหวัดเชียงใหม่จัดบริการมากขึ้นก็จะเพิ่มปริมาณผู้ใช้ห้องสมุดมากยิ่งขึ้น และกลุ่ม
ผู้ใช้เคยใช้บริการมาก่อนก็อาจหันมาสนใจ เพราะได้รับความสะดวกสบายมาก
กว่าเดิม เช่น ไม่ต้องเสียเงินค่ารถโดยสารไปห้องสมุดประชาชน ไม่ทำให้เสีย
เวลาในการไปใช้ห้องสมุด โดยเฉพาะแม่บ้านที่ไม่ได้ทำงานนอกบ้านและเด็กวัย
ก่อนเข้าเรียนที่ไม่สามารถเดินทางมาเองได้ หรือผู้มาชมภาพตงอยู่ในที่อยู่อาศัย
ตลอดเวลาเช่น ค้าขาย เสริมสวย เป็นต้น จะได้รับประโยชน์มากขึ้น

กระทรวงศึกษาธิการ กองการศึกษาผู้ใหญ่ กรมสามัญศึกษา,
คู่มือปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชน, หน้า ๒๒๐.

การรับทราบเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ภายในห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่

ห้องสมุดประชาชนจัดตั้งขึ้น เพื่อให้บริการในด้านหนังสือและวัสดุความรู้
อื่น ๆ แก่ประชาชนโดยมิต้องเสียค่าบริการ หัวใจของห้องสมุดประชาชนอยู่ทางการ
บริการ นอกเหนือจากบริการการอ่านและบริการการยืมซึ่งเป็นบริการหลักของ
ห้องสมุดแล้ว ยังมีบริการพิเศษอื่น ๆ ที่ห้องสมุดประชาชนควรจัดทำเพื่อให้สอดคล้อง
กับความต้องการของชุมชนแต่ละแห่ง เช่น บริการสำหรับเด็ก บริการโสต
ทัศนูปกรณ์ บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า เป็นต้น

บริการสำหรับเด็ก องค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรม
แห่งสหประชาชาติ (Unesco) ได้วางแนวนโยบายด้านบริการแก่เด็กสำหรับ
ห้องสมุดประชาชนไว้ว่า "ห้องสมุดประชาชนมีหน้าที่ต้องจัดหาหนังสือ และวัสดุ
อื่น ๆ สำหรับเด็กโดยเฉพาะ และจัดสถานที่โดยโดยเฉพาะซึ่งแยกจากผู้ใหญ่ไว้ให้ใช้
แผนกหนังสือเด็กจะเป็นแหล่งกระตุ้นให้เกิดนิสัยรักการอ่าน และนิสัยการใช้
ห้องสมุดเป็นประจำมาแต่เยาว์วัย และควรมีกิจกรรมหลายประเภทเพื่อความ
จรรโลงใจ"^๑ นอกจากนี้ในคู่มือปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนของกระทรวง
ศึกษาธิการ^๒ ได้กำหนดว่า งานบริการสำหรับห้องสมุดประชาชน ควรจัดห้อง
หรือมุมสำหรับเด็กไว้ด้วย โดยควรจัดหาหนังสือหรืออุปกรณ์อื่น ๆ ที่จะให้บริการ

สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์, บรรณารักษศาสตร์ภูมิหลัง, หน้า ๔๐.

^๒ กระทรวงศึกษาธิการ กรมสามัญศึกษา กองการศึกษาผู้ใหญ่,
คู่มือปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชน, หน้า ๒๑๕.

แก่เด็กไว้ให้พร้อม โต๊ะ เก้าอี้ ควรมีขนาดพอเหมาะกับความสูงของเด็ก และควรมีกิจกรรมเล่นนิทาน และหุ่นกระบอกด้วย เกี่ยวกับเรื่องท้องสมุคประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ ก็ได้จัดให้หม่อมเด็ก ซึ่งประกอบด้วยหนังสือ และวารสารสำหรับเด็ก และเขาวงกต และยังเคยมีโครงการท้องสมุคขึงเล่นเด็กในปี พ.ศ. ๒๕๒๓^๑

ผลการวิจัยในด้านการรับทราบเกี่ยวกับบริการสำหรับเด็กในตารางที่ ๑๕ หน้า ๑๑๔ พบว่าผู้ใช้ทราบความบริการแม้อยู่ระยะ ๓๔ ส่วน ผู้ใช้ที่ไม่ทราบมีร้อยละ ๒๖ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีอายุเกิน ๑๗ ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นวัยที่มามากเกินกว่าที่จะสนใจหนังสือ และของเล่นเด็ก จึงไม่สนใจที่จะติดตามหรืออยากทราบว่าท้องสมุคมีบริการหรือไม่ นอกจากนี้ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน และนักศึกษาซึ่งยังเป็นโสดอยู่ อาจไม่เล็งเห็นปัญหาหรือความจำเป็นของบริการสำหรับเด็กก็ได้ ประการสุดท้ายอาจเป็นไปได้ว่าการประชาสัมพันธ์ของท้องสมุคเกี่ยวกับหม่อมเด็กยังไม่ดีพอ ทำให้ผู้ใช้บางส่วนไม่ทราบว่ามีการบริการเด็ก

อย่างไรก็ตามแม้ว่าผู้ใช้จะทราบว่ามีการบริการต่าง ๆ มากกว่าผู้ใช้ที่อยู่แล้ว แต่กระนั้นก็ยังมียังผู้ใช้จำนวนถึงร้อยละ ๒๗ ที่ทราบว่ามีการบริการสำหรับเด็กทั้ง ๆ ที่ไม่เคยเข้าไปใช้ท้องสมุคประชาชนจังหวัดเชียงใหม่เลย ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะรับทราบจากผู้เคยไปใช้ท้องสมุคมาแล้วก็ได้

บริการด้านโสตทัศนอุปกรณ์ สหพันธ์สากลแห่งสมาคมห้องสมุด

(International Federation of Library Associations) ได้จัดทำมาตรฐานสำหรับห้องสมุดประชาชนเมื่อ ค.ศ. ๑๙๗๓ เพื่อมุ่งหมายให้ประเทศกำลังพัฒนาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ทางสหพันธ์ฯ ได้กำหนดมาตรฐานในด้านทรัพยากรห้องสมุด โดยเฉพาะโสตทัศนอุปกรณ์ไว้ว่า บริการห้องสมุดประชาชนควรจัดหาเครื่องอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาไว้ให้บริการทั้งในและนอกห้องสมุดแก่เด็กและผู้ใหญ่ เช่น เครื่องเล่นแผ่นเสียง แถบเสียง เครื่องฉายภาพยนตร์ เครื่องฉายสไลด์ เครื่องฉายฟิล์มสคริป เครื่องเทปคาสเซ็ท เครื่องวิทยุ และโทรทัศน์ การใช้อุปกรณ์โสตทัศนวัสดุอาจใช้ควบคู่ไปกับการเล่าเรื่องจากหนังสือ หรือกิจกรรมอื่น ๆ ของห้องสมุดเพื่อให้ประชาชนเข้าร่วมรายการด้วย จะเป็นการกระตุ้นความสนใจได้มากกว่าการอ่านเฉย ๆ และช่วยลดปัญหาด้านการอ่านให้กับผู้อ่านหนังสือไม่ออกด้วย

ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ได้จัดใหม่ห้องโสตทัศนอุปกรณ์ขึ้นเมื่อเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๑๕ โดยเริ่มสะสมอุปกรณ์โสตทัศนวัสดุบางชนิด เช่น เทปเพลง และนิทาน แผ่นเสียงพร้อมด้วยเครื่องเล่น เครื่องฉายภาพยนตร์ ซึ่งได้รับบริจาคจากสำนักข่าวสารอเมริกัน สาขาเชียงใหม่ ทางห้องสมุดเคยใช้เทปเพลงและนิทานช่วยประกอบการจัดกิจกรรมสำหรับเด็กได้ผลพอสมควร^๒

สุทธิลักษณ์ อ่ำพันวงษ์, บรรณารักษศาสตร์ภูมิหลัง, หน้า ๕๖.

๒

สัมภาษณ์ นวลศรี อิศรางกูร ณ อยุธยา, บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่, ๘ สิงหาคม ๒๕๒๓.

ผลการวิจัยจากตารางที่ ๒๐ หน้า ๑๑๕ พบว่าในกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่เพียงร้อยละ ๓๓ ททรานาห้องสมุดบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ ส่วนผู้ใช้ไม่ทราบมีถึงร้อยละ ๖๗ ทั้งนี้ว่าเป็นเปอร์เซนต์สูงที่เป็นเช่นนี้อาจมีสาเหตุต่าง ๆ คือ ห้องสมุดขาดการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากโสตทัศนูปกรณ์ราคาแพง บรรณารักษเกรงว่าถ้าเปิดให้บริการแพร่หลายมากเกินไป อาจเกิดการชำรุดเสียหายได้ จึงไม่ค่อยได้เผยแพร่บริการมากนัก ดังนั้นถ้าทางห้องสมุดสามารถจัดหางบประมาณมาได้ ควรจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ในราคาที่ไม่แพงมากนัก โดยคำนึงถึงประโยชน์ใช้สอยมากกว่ารูปร่างหรือยี่ห้อ และอุปกรณ์บางอย่าง เช่น ม้วนเทป สไลด์ หรือฟิล์มภาพยนตร์ อาจยืมจากหน่วยงานอื่น ๆ มาเพื่อให้บริการได้ นอกจากนี้ผู้ใช้ห้องสมุดอาจไม่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้โสตทัศนูปกรณ์ จึงไม่สนใจศึกษาหรือสอบถามว่าให้บริการหรือไม่

ทางด้านผู้ไม่ใช้ มีผู้ทรานาว่าบริการโสตทัศนวัสดุเพียงร้อยละ ๑๖ ส่วนผู้ไม่ใช้ที่ไม่ทราบว่ามีบริการมีถึงร้อยละ ๘๔ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่ากลุ่มผู้ไม่ใช้ไม่สนใจไปใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่อยู่แล้ว จึงทำให้ไม่สนใจในรายละเอียดว่ามีการบริการอะไรบ้าง

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าคือ บริการหนึ่งของห้องสมุดที่เกี่ยวข้งโดยตรงกับการช่วยเหลือผู้อ่านแต่ละคนให้สามารถค้นหาคำตอบของคำถามได้ง่ายขึ้น และรวดเร็ว อย่างถูกต้อง

Public Library Association, Interim Standards for Small Public Libraries : Guidelines Toward Achieving the Goals of Public Service. (Chicago : American Library Association, 1975), pp.7-8.

เหมาะสม และคุณค่าจากทรัพยากรห้องสมุด^๑ ในคู่มือการปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชนของกระทรวงศึกษาธิการ^๒ ระบุว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่สำคัญยิ่งอย่างหนึ่งของห้องสมุดประชาชน เพื่อให้ผู้ใช้สามารถหาคำตอบและแก้ไขข้อสงสัยได้ในห้องสมุด ถ้าเป็นเรื่องที่ไม่ซับซ้อน บรรณารักษ์อาจให้คำตอบได้เลย ถ้าตอบไม่ได้ในทันทีบรรณารักษ์ควรแนะแนวทางช่วยเหลือผู้ใช้ ในการค้นคว้าหาคำตอบจากหนังสือทั้งในห้องสมุดประชาชนเอง หรือเป็นการยืมระหว่างห้องสมุด โดยที่ผู้ตอบต้องมีความรอบรู้ และมีหลักฐานแน่นอนในการให้คำตอบด้วย

ผลการวิจัยด้านบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ครั้งนี้ ผู้ใช้ทราบว่ามีบริการนี้เพียงร้อยละ ๖๑ ส่วนผู้ใช้งานร้อยละ ๓๕ ไม่ทราบว่ามีบริการนี้ (ดูรายละเอียดตารางที่ ๒๑ หน้า ๑๐๖) โดยหลักการแล้วผู้ใช้ทุกคนน่าจะรู้ว่ามีบริการนี้ เพราะสถานที่บริการของห้องสมุดอยู่บริเวณแผนกรับ-จ่ายหนังสือ ซึ่งเห็นได้ง่ายตั้งอยู่ใกล้ประตูทางเข้า-ออกและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดได้ให้บริการเป็นอย่างดี สาเหตุอาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้ไม่ทราบชื่อบริการนี้ก็ได้ ทั้ง ๆ ที่ไม่ใช้บริการนี้อยู่เสมอ เช่น ถามถึงแหล่งหนังสือ ถามปัญหาที่ต้องการคำตอบทันที เป็นต้น ส่วนผู้ไม่ใช้ทราบว่า มีบริการนี้ร้อยละ ๒๕ อาจเป็นเพราะได้คำบอกเล่าจากผู้ใช้ที่ทราบว่ามีบริการนี้ หรืออาจจะเดาว่าห้องสมุดทุกแห่งต้องมีบริการนี้อย่างแน่นอน เนื่องจากเป็นบริการหลัก

^๑ วิสิทธิ์ จินตวงศ์, บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด (เชียงใหม่ : ศูนย์หนังสือเชียงใหม่, ๒๕๒๑), หน้า ๙.

^๒ กระทรวงศึกษาธิการ กรมสามัญศึกษา กองการศึกษาผู้ใหญ่, คู่มือปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชน, หน้า ๒๑๐ - ๒๑๑.

ของห้องสมุดโดยทั่วไป

สาเหตุที่ยังมีผู้ใช้ไม่ทราบว่าใช้บริการ อาจเป็นเพราะสาเหตุคล้ายคลึงกับผลการวิจัยที่เคยพบมาแล้วในต่างประเทศ เช่น มาร์ติน เจ ทาเวส์ (Martin J. Taves) ซึ่งได้ทำการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ และผู้ไม่ใช้ห้องสมุดประชาชนรัฐมินเนโซตา (Minnesota) พบว่าผู้ใช้บริการบางอย่างที่ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกทราบต่ำกว่าครึ่งหนึ่ง เพราะไม่คุ้นเคยกับชื่อของบริการ และในจำนวนสามในสี่ของผู้ใช้ ไม่ทราบว่าคนกำลังใช้บริการนั้นอยู่ สำหรับผู้ไม่ใช้ห้องสมุดยอมไม่คุ้นเคยกับบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดอยู่แล้ว จึงไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการอะไรบ้าง

ความรู้สึกของผู้ใช้และไม่ใช้เมื่อได้รับทราบว่ามีการเด็ก บริการโสตทัศนูปกรณ์ และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

จากผลการวิจัยในด้านความรู้สึกของผู้ใช้ และผู้ไม่ใช้ที่ตอบบริการของห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ เมื่อได้รับทราบว่ามีการเด็ก บริการโสตทัศนูปกรณ์ และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในตารางที่ ๒๒ หน้า ๑๐๓ พบว่าทั้งผู้ใช้และผู้ไม่ใช้ต่างก็สนใจอยากไปใช้บริการเหล่านั้น รวมทั้งอยากแนะนำให้คนอื่นรู้ด้วย แสดงว่าทั้งผู้ใช้และผู้ไม่ใช้ต่างก็มีความสนใจในบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดประชาชนมากขึ้น และเล็งเห็นว่าเป็นบริการที่ประโยชน์ และน่าสนใจ ผู้ใช้ห้องสมุดบางคนอาจเคยใช้บริการดังกล่าวแล้ว แต่ไม่ทราบชื่อของบริการก็ได้ ดังนั้นทางห้องสมุดประชาชนจึงควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ทาง

Evans, Middle Class Attitude and Public Library Use, p.

ห้องสมุดจัดขึ้นให้เป็นรู้จักกันโดยทั่วไป และทำให้ผู้ใช้ได้เล็งเห็นประโยชน์ของ
 บริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้น การกระทำเช่นนี้จะเป็นการเพิ่มความศรัทธาของ
 ผู้ใช้ที่มคอห้องสมุดและเป็นผลพลอยได้ที่อาจดึงดูดผู้ไม่ใช่ให้สนใจห้องสมุดมากขึ้น
 ถึงผลการวิจัยของมาร์ติน เจ. ทาเวส^๑ (Martin J. Taves) ที่ได้ศึกษา
 ทักษะของผู้ใช้และผู้ไม่ใช่ ห้องสมุดประชาชนรัฐมิเนโซตา พบว่าการรับทราบ
 ถึงบริการต่าง ๆ ที่มีในห้องสมุดทำให้ประชาชนมีความสนใจ และกระตือรือร้นที่
 จะไปใช้ห้องสมุดมากขึ้น

การใช้บริการต่าง ๆ ในห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ของผู้ใช้

จากตารางที่ ๒๓ หน้า ๑๘๘ แสดงให้เห็นว่าบริการการอ่านเป็น
 บริการที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญมากที่สุดอันดับหนึ่ง อาจเนื่องจากบริการหลักของ
 ห้องสมุดโดยทั่ว ๆ ไปคือ บริการการอ่านอยู่แล้ว และบริการที่ทั้งสมาชิกและไม่
 ใช่มชิกสามารถใช้ได้ นอกจากนวัตศูการอ่านบางประเภทเช่น วารสาร
 หนังสือพิมพ์ หนังสืออ้างอิง ฯลฯ ไม่สามารถยืมออกจากห้องสมุดได้ ผู้ใช้จำเป็น
 ต้องอ่านในห้องสมุด

รองลงมาอันดับสองคือ บริการการยืม สมาชิกที่นิยมยืมหนังสือไปอ่าน
 ที่บ้าน เนื่องจากความสะดวกสบายในเรื่องสถานที่และเวลา ผู้ใช้สามารถยืม
 หนังสือได้ครั้งละ ๒ เล่มในเวลา ๗ วัน ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องมาห้องสมุดทุกวัน
 นอกจากนทางห้องสมุดยังให้นวนนียบายเป็นจุด ถึงแม้จะมีมากกว่า ๒ เล่มจบ เช่น
 นวนนียบายเงินกำลังภายใน ทำให้ผู้อ่านนิยมยืมหนังสือไปอ่านที่บ้านค่อนข้างมาก

^๑ Ibid., p. 36.



ส่วนบริการหนังสืออ้างอิง และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีผู้นิยมใช้ปานกลางในอัตราใกล้เคียงกัน อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้ไม่มีความจำเป็น ในการใช้บริการเหล่านั้นมาก ผู้ใช้จะใช้บริการนอกเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น และต้องการให้เจ้าหน้าที่ช่วยค้นหาสิ่งที่ต้องการ ถ้าสามารถค้นคว้าเองได้ก็จะไม่ใช้บริการนั้น นอกจากนี้ผู้ใช้บางคนอาจจะไม่รู้จักชื่อของบริการทั้งสองนี้ ทั้ง ๆ ที่อาจเคยใช้บริการนั้นมาแล้ว

บริการที่ผู้ใช้ไม่ค่อยพอใจคือ บริการโสตทัศนูปกรณ์ อาจเป็นเพราะว่าแผนกโสตทัศนูปกรณ์ยังมีอุปกรณ์ไม่พร้อมที่จะบริการ จึงไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบว่ามีบริการอะไรบ้าง และอุปกรณ์ต่าง ๆ นั้นมีราคาแพง ห้องสมุดไม่มีงบประมาณพอที่จะจัดซื้อหามาบริการได้ และเกรงว่าอุปกรณ์ที่มีราคาแพงเหล่านั้นอาจชำรุดเสียหายได้จึงไม่บริการแพร่หลาย นอกจากนี้ผู้ใช้บางคนอาจใช้อุปกรณ์เหล่านั้นไม่เป็นจึงไม่พอใจ

ส่วนบริการเด็กเป็นบริการที่ผู้ใช้ไม่ค่อยร้องจากบริการโสตทัศนูปกรณ์ อาจเนื่องมาจากการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ ๑๗ ปีขึ้นไป จึงเป็นวัยที่เกินกว่าที่จะใช้บริการเด็ก และผู้ใช้วัยเด็กส่วนใหญ่ไม่สามารถมาใช้ห้องสมุดด้วยตนเองได้ ต้องเป็นภาระให้ผู้ใหญ่ปกครองพามา จึงไม่ค่อยมีผู้ใช้มากนัก นอกจากนี้บรรณารักษ์ไม่ค่อยส่งเสริมให้ซื้อหนังสือเด็ก เนื่องจากงบประมาณน้อย และมีเกณฑ์การสั่งซื้อหนังสือเด็กเพียง ๒๕ เปอร์เซ็นต์ของงบประมาณทั้งหมด และในปัจจุบันผู้ใหญ่ปกครองนิยมซื้อหนังสือเด็กให้ลูกอ่าน

กระทรวงศึกษาธิการ : กรมสามัญศึกษา, กองการศึกษาผู้ใหญ่,
คู่มือปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชน, หน้า ๓๑๕.

มากขึ้น เพราะมีราคาไม่แพงเกินไป และสะดวกกว่าการนำเด็กมาใช้ห้องสมุด

บริการหนังสือจองเป็นบริการที่ผู้ใช้ใช้จนยออันคับสาม อาจเนื่องมาจากผู้ใช้ไม่ทราบว่ามีการหนังสือจอง เพราะบริการหนังสือจองและบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าช่วยบรรณารักษ์คนเดียวกันทำหน้าที่บริการ ผู้ใช้อาจจะคิดว่าเป็นบริการเดียวกันก็ได้

ประเภทของวัสดุการอ่านที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญในห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่

จากตารางที่ ๒๔ หน้า ๑๑๔ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญกับนวนิยายมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ชอบนวนิยาย เพื่อสนองความต้องการความบันเทิง ซึ่งห้องสมุดตามสถาบันการศึกษาไม่ค่อยมี เพราะส่วนใหญ่ไม่สนับสนุนให้ชอนวนิยายมากกว่าหนังสือวิชาการที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรที่เปิดสอน นอกจากนวนิยายปกแข็งในปัจจุบันมีราคาแพง ผู้อ่านไม่สามารถซื้อได้ทุกเล่ม

อันดับสองได้แก่ หนังสือพิมพ์ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อหนังสือพิมพ์เกือบเท่า ๆ กับนวนิยาย อาจเป็นเพราะหนังสือพิมพ์เป็นวัสดุการอ่านที่สามารถอ่านได้รวดเร็วไม่เสียเวลา มีข่าวสารที่ทันสมัย และหนังสือพิมพ์บางฉบับ เช่น ไทยรัฐ เกล็นิวส์ ในปัจจุบันมีนวนิยายเรื่องยาวทั้งไทย และจีนซึ่งขายเป็นตอน ๆ ในโทรทัศน์ของต่าง ๆ ทำให้ผู้อ่านติดตามอ่านกันมากขึ้น และการอ่านจากห้องสมุดทำให้สามารถอ่านได้หลายฉบับโดยไม่ต้องเสียเงินซื้อเอง

วัสดุการอ่านที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญปานกลางคือ วารสารวิชาการ นิตยสาร และหนังสือภาษาไทยประเภทอื่น ซึ่งอาจจะอ่านเพื่อประกอบการค้นคว้าหาความรู้และเพื่อความบันเทิง

ส่วนวัสดุการอ่านที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญน้อยที่สุดได้แก่ หนังสือภาษา
ต่างประเทศ เนื่องจากทางห้องสมุดไม่ได้จัดซื้อหนังสือใหม่เข้าห้องสมุดเลย
เพราะราคาแพง และผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษา และ
ประชาชนที่มีความรู้ภาษาต่างประเทศไม่มากนัก ดังนั้นหนังสือภาษาต่างประเทศ
ที่มีในห้องสมุดจึงเป็นหนังสือเก่าที่ได้รับบริจาคมาทั้งสิ้น ผู้ใช้จึงไม่นิยมใช้มากที่
สุด

หนังสือปกอ่อนเป็นวัสดุการอ่านที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญน้อยกว่าอันดับ
สุดท้าย อาจเนื่องจากหนังสือปกอ่อนเป็นหนังสือที่ได้รับจากการบริจาคจึงเก่า ทั้ง
รูปเล่มและเรื่องทำให้ไม่น่าอ่าน และห้องสมุดไม่จัดสรรงบประมาณ เพื่อซื้อ
หนังสือปกอ่อนเนื่องจากไม่คงทนถาวร ต่อการเก็บรักษา ฉีกขาดง่าย ไม่เหมาะ
สำหรับการเก็บชั้นชั้น อีกประการหนึ่งหนังสือประเภทนี้ราคาไม่แพงนัก ผู้อ่าน
สามารถซื้ออ่านเองได้

จำนวนสมาชิกในบ้านของผู้ไม่ใช้เทคโนโลยีห้องสมุด

ผลการวิจัยในตารางที่ ๒๕ หน้า ๑๑๐ เกี่ยวกับจำนวนสมาชิกในบ้าน
ของผู้ไม่ใช้เทคโนโลยีห้องสมุดแห่งอื่น นอกเหนือจากห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ไม่ใช้จำนวนร้อยละ ๖๓ รายงานว่ามีสมาชิกบางคนภายในครอบครัว
เคยใช้ห้องสมุดอื่น ซึ่งตัวเลขนี้บ่งบอกว่ามากพอสมควร แสดงว่าประชาชนทั่วไปรู้จัก
และไปใช้ห้องสมุดตามต่าง ๆ ถึงแม้ว่าจะไม่ได้ไปใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัด
เชียงใหม่ก็ตาม ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะสาเหตุหลายประการ เช่น คิดว่า
หนังสือในห้องสมุดประชาชนไม่เหมาะสมกับตน บางคนอาจจะใช้ห้องสมุดแห่งอื่น
ที่สะดวกสบายกว่า เช่น ห้องสมุดของหน่วยงานที่ตนทำงานอยู่ ห้องสมุดโรงเรียน

ห้องสมุดสถาบันการศึกษาอื่น หรือห้องสมุดสำนักข่าวสารอเมริกัน เป็นต้น

ส่วนครอบครัวผู้ไม่ใช่ที่ไม่สมาชิกในบ้านไปใช้ห้องสมุด ไม่ว่าแห่งใด
เลยมีเพียงร้อยละ ๑๙ อาจเป็นเพราะว่าไม่มีผู้สนใจ เรื่องห้องสมุด ไม่มีเวลา
หรือไม่สมาชิกในบ้านอยู่ในวัยกำลังศึกษาเล่าเรียน ซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้
ห้องสมุด บางครอบครัวอาจขอหนังสืออ่านเอง บางครอบครัวพ่อแม่อาจไม่มี
เวลา เพราะต้องประกอบอาชีพ และมีบุตรที่ยังเยาว์วัย ยังไม่สามารถไปใช้
ห้องสมุดได้ นอกจากนี้อาจเป็นไปได้อย่างไรสมาชิกภายในบ้านที่ไม่ไปใช้ห้องสมุด
ไม่ทราบข่าวการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดต่าง ๆ ในเรื่องสถานที่ตั้ง หมาย
กำหนดเวลาปิด-เปิด รายละเอียดของบริการ หรือสิทธิที่ประชาชนทุกคนสามารถ
เข้าไปใช้บริการได้ เป็นต้น

ส่วนครอบครัวที่มีผู้ไม่ใช่ทุกคนที่เคยใช้ห้องสมุดก่อนนอกเหนือจากห้อง
สมุดประชาชนมีร้อยละ ๑๐ นับว่าน้อยมาก อาจเป็นเพราะครอบครัวที่ทุกคนใช้
ห้องสมุดหายาก และบางคนในครอบครัวไม่สามารถไปใช้ห้องสมุดได้ เช่น
เด็ก และคนชรา นอกจากนั้นผู้ไม่ตอบร้อยละ ๒

การฝากยืมหนังสือของผู้ไม่ใช่

ผู้ไม่ใช่ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ ไม่นิยมฝากยืมหนังสือ
จากห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ ตามตารางที่ ๒๒ หน้า ๑๑๑ อาจเป็น
เพราะว่าผู้ไม่ใช่ไม่รู้จัก และไม่สนใจที่จะใช้ห้องสมุดประชาชน เมื่อไม่เคยไปใช้
ห้องสมุดประชาชนก็ไม่ทราบว่าห้องสมุดประชาชนมีบริการอะไรบ้าง มีวัสดุการอ่าน
ประเภทใดที่ตนชอบ จึงไม่คิดจะฝากยืมหนังสือจากห้องสมุดประชาชน นอกจากนี้
ผู้ไม่ใช่อาจจะเกรงใจผู้ใช่ที่เป็นสมาชิกในการฝากยืมหนังสือ เพราะผู้ยืมจะต้องรับ
ผิดชอบในการยืม และส่งค่ากำหนดเวลา และต้องเสียค่าปรับถ้าเกินกำหนดส่ง

ภาพยนตร์สารคดี หรือสูญหาย ผู้ยมคงรับผิดชอบด้วย

ความต้องการไปใช้ห้องสมุดของผู้ไม่ใช้

ถึงแม้ว่าผู้ไม่ใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ ไม่เคยไปใช้ห้องสมุดประชาชนเลย เมื่อสอบถามถึงความต้องการไปใช้ห้องสมุด ปรากฏว่าผู้ไม่ใช้ส่วนใหญ่มีความต้องการไปใช้ห้องสมุดประชาชน ตามตารางที่ ๒๗ หน้า ๑๑๒

อาจเป็นเพราะว่า ผู้ไม่ใช้ไม่เคยใช้ห้องสมุดประชาชนแห่งนั้นมาก่อน จึงไม่สนใจจะใช้ห้องสมุด แต่เมื่อได้รับทราบถึงแหล่งที่ตั้ง บริเวณต่าง ๆ และวัสดุการอ่านในห้องสมุดแล้ว ก็มีความต้องการไปใช้ห้องสมุด ส่วนผู้ไม่ใช้จำนวนน้อยถึงแม้จะทราบสิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับห้องสมุดแล้ว แต่ก็ยังไม่ต้องการไปใช้ห้องสมุด อาจเป็นเพราะว่าไม่สนใจในการใช้ห้องสมุด หรืออาจจะไม่มีเวลา เพราะต้องยุ่งกับการประกอบอาชีพเลี้ยงตนเอง หรือครอบครัว ดังนั้นบรรณารักษ์จึงควรหาทางประชาสัมพันธ์ห้องสมุดประชาชนให้เป็นที่รู้จักของประชาชนทั่วไปมากยิ่งขึ้น โดยหาทางร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในชุมชน เช่น โรงเรียน วัด ชมรมต่าง ๆ เพื่อร่วมมือกันในด้านต่าง ๆ เช่น จัดนิทรรศการในโอกาสพิเศษ จัดปาฐกถาหรือการบรรยายพิเศษโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จัดชั่วโมงเล่านิทานจากหนังสือนอกสถานที่เป็นครั้งคราวพร้อมกับแจกคู่มือการใช้ห้องสมุดประชาชนด้วย^๑ จะทำให้ประชาชนสนใจไปใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่มากขึ้น

^๑ New Zealand Library Association, Standards for Public Library Service in New Zealand (Wellington : New Zealand Library Association, 1966), pp. 28 - 29.

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ ๑ : ผู้ใช้และผู้ไม่ใช้ของสมาคมประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ มีลักษณะแตกต่างกันในด้าน ระยะเวลา ระยะเวลาการศึกษา ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเชียงใหม่ อาชีพ รายได้ แหล่งที่มาของข้อเสน�햄ครั้งแรก ความ หองสมาคมประชาชน ระยะทางของที่อยู่อาศัยกับ กับหองสมาคมประชาชน และความทันสมัยของผู้ใช้และผู้ไม่ใช้

สมมุติฐานที่ ๑ ได้รับการยอมรับเป็นบางค่า กล่าวคือ ผู้ใช้และผู้ไม่ ใช้แตกต่างกันในด้านต่าง ๆ ดังนี้ (๑) ด้านระยะเวลา ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง ๑๗ - ๒๐ ปี ส่วนผู้ไม่ใช้ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๒๕ ปี (๒) ด้านระยะเวลาการศึกษา ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับอนุปริญญา ส่วนผู้ไม่ใช้ส่วนใหญ่กำลังศึกษาระดับปริญญา และมีความรู้ ระดับประถมศึกษา (๓) ในด้านอาชีพ ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ข้าราชการ และนักเรียน ผู้ไม่ใช้ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง นักศึกษา วางงาน และค้าขาย (๔) ในด้านรายได้ ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาทดลองยังไม่มรายได้ ผู้ไม่ใช้ ส่วนใหญ่มีรายไ้ระหว่าง ๕๐๑ - ๑,๐๐๐ บาท (๕) ในด้านการทราบความ หองสมาคมประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ใช้ และผู้ไม่ไปใช้ขอแตกต่างกันเพียง เล็กน้อย คือ ผู้ใช้ทราบร้อยละ ๑๐๐ ผู้ไม่ใช้ทราบร้อยละ ๘๘

ส่วนในด้านที่ไม่ได้รับการยอมรับได้แก่ (๑) ด้านระยะเวลาที่อาศัย อยู่ในเชียงใหม่ ทั้งผู้ใช้และผู้ไม่ใช้ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเชียงใหม่ เกินกว่า ๕ ปี (๒) ในด้านระยะทางจากที่อยู่อาศัยถึงหองสมาคมประชาชน ทั้งผู้ใช้และผู้ไม่ใช้อยู่ใน

ระยะทางไกลใกล้เคียงกัน (๓) ด้านความทันสมัย ทั้งผู้ใช้และผู้ไม่ใช้มีความทันสมัยไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ ๒ : กลุ่มผู้ใช้ของสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่
ทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่

สมมุติฐานที่ ๒ ได้รับการยอมรับ ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุดในหลาย ๆ ด้าน ที่สำคัญคือเวลาที่เปิดบริการ วารสารวิชาการมีประโยชน์ ต่อผู้อ่าน จำนวนหนังสือ นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ บรรยากาศ และบริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

ส่วนทัศนคติบางประการที่ผู้ใช้ยังไม่เห็นพอใจ ควรปรับปรุงได้แก่ ค่านับัตรรายการ ซึ่งเห็นว่าไม่ประโยชน์ต่อผู้ใช้ วัสดุอุปกรณ์สำหรับบริการเด็ก ยังไม่เพียงพอ นวนิยายใหม่ ๆ มีไม่เพียงพอ หนังสืออ่านน้อยและสื่อทัศนูปกรณ์ ยังไม่พอ

สมมุติฐานที่ ๓ : ผู้ไม่ใช้ของสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่
มีเหตุผลแตกต่างกันหลายประการในการไม่ไปใช้ของสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่

สมมุติฐานที่ ๓ ได้รับการยอมรับ เพราะผู้ไม่ใช้ไม่ได้อ้างเหตุผลใด เหตุผลหนึ่งในการไม่ไปใช้ แตกเหตุผลหลายอย่างคือ อ้างว่าห้องสมุดอยู่ไกล มีมากที่สุดถึง ร้อยละ ๒๑ รองลงมาคือ ไม่สนใจไปใช้ การเดินทางไม่สะดวกและ คิดว่าหนังสือในห้องสมุดไม่เหมาะสมกับตน

ข้อสนทนาค่อน ๆ

การวิจัยครั้งนี้ได้รวบรวมข้อสนทนาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้และผู้ไม่ใช้
ไมโครคอมพิวเตอร์เพิ่มเติมตามหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. การรับทราบความต้องการของสมาชิกประชาชนครั้งแรกของทั้งผู้ใช้และผู้ไม่ใช้
เกิดจากปัจจัยภายนอกห้องสมุดมากกว่า ทราบจากการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด
โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพบโดยบังเอิญมีมากที่สุด รองลงมาคือจากคำบอกเล่าและ
จากสถานศึกษา

๒. ความถี่ของการไปใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ใช้ส่วน
ใหญ่ไปใช้ห้องสมุดประชาชนมากกว่าหนึ่งครั้งต่อสัปดาห์มากที่สุด รองลงมาคือมาก
กว่าหนึ่งครั้งต่อเดือน และสัปดาห์ละครั้ง

๓. จุดประสงค์ในการไปใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ของผู้
ใช้ส่วนมาก คือ อ่านหนังสือและวัสดุการอ่านทั่วไป รองลงมาคืออ่านหนังสือพิมพ์
และวารสาร

๔. ผู้ใช้และผู้ไม่ใช้ขอฝากให้ห้องสมุดประชาชนจัดบริการ ระบายความรู้
ต่าง ๆ ทางวิทยุ โทรทัศน์มากที่สุด ผู้ใช้ต้องการให้มีการจัดกลุ่มสนใจเพื่อร่วมทำ
กิจกรรมรองลงมา ส่วนใหญ่ผู้ไม่ใช้ต้องการให้มีห้องสมุดเคลื่อนที่ทางรถยนต์รอง
ลงมา

๕. ความต้องการทางค่านห้องสมุดเคลื่อนที่ ทั้งผู้ใช้และผู้ไม่ใช้ต้องการ
ใหม่บริการค่านห้องสมุดเคลื่อนที่สัปดาห์ละครั้ง รองลงมาคือเดือนละครั้ง

๖. การรับทราบเกี่ยวกับมุมเด็กและห้องของเล่นเด็ก ผู้ใช้ทราบ
ร้อยละ ๗๔ ผู้ไม่ใช้ทราบร้อยละ ๒๗

๓๑. การรับทราบเกี่ยวกับห้องโสตทัศนูปกรณ์ ผู้ใช้ทราบเพียงร้อยละ ๓๓ ผู้ไม่ใช้ทราบเพียงร้อยละ ๑๖

๓๒. การรับทราบเกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผู้ใช้ทราบร้อยละ ๖๑ ผู้ไม่ใช้ทราบเพียงร้อยละ ๒๕

๓๓. เมื่อผู้ใช้และผู้ไม่ใช้ทราบถึงบริการเด็ก บริการโสตทัศนูปกรณ์ และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแล้ว มีความรู้สึกสนใจอยากไปใช้ และแนะนำให้คนอื่นรู้ด้วย

๓๔. บริการต่าง ๆ ในห้องสมุดประชาชน ผู้ใช้เห็นว่าบริการการอ่านสำคัญที่สุด รองลงมาคือบริการการยืม ส่วนบริการโสตทัศนูปกรณ์สำคัญน้อยที่สุด

๓๕. วัสดุการอ่านในห้องสมุดที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ นวนิยาย และหนังสือพิมพ์ ส่วนวัสดุการอ่านที่ผู้ใช้สนใจอ่านน้อยที่สุดคือ หนังสือภาษาต่างประเทศ

๓๖. จำนวนสมาชิกบางคนในบ้านของผู้ไม่ใช้ที่เคยใช้ห้องสมุดอื่น นอกเหนือจากห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ มีร้อยละ ๖๗ ไม่เคยใช้เลยมีร้อยละ ๑๗ ที่เคยใช้ทุกคนร้อยละ ๑๖

๓๗. ผู้ไม่ใช้ส่วนใหญ่ไม่เคยฝากผู้ยืมหนังสือจากห้องสมุดประชาชน (ร้อยละ ๘๗) ส่วนผู้ไม่ใช้ที่เคยฝากยืมหนังสือมีเพียงร้อยละ ๑๓

๓๘. ผู้ไม่ใช้ส่วนใหญ่อยากไปใช้ห้องสมุดประชาชนถึงร้อยละ ๗๓ ส่วนผู้ไม่ใช้ที่ไม่สนใจอยากไปใช้มีเพียงร้อยละ ๒๖

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่

ผลจากการวิจัยทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อบกพร่องของผู้ใช้และผู้ไม่ใช้
จึงใคร่แนะนำข้อเสนอแนะบางประการเพื่อ ปรับปรุงห้องสมุดประชาชนจังหวัด
เชียงใหม่ดังต่อไปนี้

๑. ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่
ส่วนใหญ่อยู่ในวัยเรียน และมีอายุระหว่าง ๑๗ - ๒๕ ปี ประชาชนทั่วไปในวัยและ
อาชีพอื่นไม่ค่อยมาใช้ห้องสมุด ดังนั้นทางห้องสมุดจึงควรหาทางปรับปรุง แนะนำ
หาวิธีการส่งเสริมให้ผู้ใช้วัยและอาชีพอื่น ๆ หันมาใช้ห้องสมุดมากขึ้น เช่น ปรับ
ปรุงบริการคานคาง ๆ หมดอยู่แล้วให้ดีขึ้น เพิ่มบริการใหม่ ๆ ที่เรียกร้องความ
สนใจจากผู้ใช้เช่น บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ การจัดกลุ่มสนใจเพื่อร่วมทำ
กิจกรรมต่าง ๆ พยายามจัดซื้อจัดหาหนังสือใหม่ให้พอเพียงกับการบริการ เพิ่ม
หนังสือคานวิชาการสาขาต่าง ๆ มากขึ้น

๒. ผลจากการวิจัยจากสมมุติฐานที่ ๒ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีทัศนคติ
ที่ดีต่อบริการต่าง ๆ ในห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ แต่ยังมีบางอย่างที่ยัง
ยังไม่เป็นที่พอใจของผู้ใช้ จึงควรปรับปรุงให้ดีขึ้น เช่น บัตรรายการ ผู้ใช้ส่วนใหญ่
เห็นว่าบัตรรายการไม่เป็นประโยชน์คอดูอ่าน จึงควรปรับปรุงการทำบัตรรายการ
ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บัตร

เรื่อง โดยอาจจะขอความร่วมมือจากสถาบันการศึกษาขอคัดลอกบัตรเข้าเพื่อ
ประหยัดเวลาทำบัตรรายการ และขอเจ้าหน้าที่พิมพ์คดเพิ่มเติม

รองลงมาคือวัสดุอุปกรณ์สำหรับเด็กไม่เพียงพอ จึงควรส่งเสริม
บริการให้มากขึ้น โดยจัดมุมเด็กให้สวยงามน่าใช้ จัดบริการเล่านิทานทุกวันเสาร์
โดยอาจจะขอความร่วมมือจากสถาบันการศึกษา เช่น วิทยาลัยครู มหาวิทยาลัย-

เชิงใหม่ ซึ่งนักศึกษาวิชาเอกบรรณารักษศาสตร์ และวิชาเอกประถมศึกษา
นอกจากนควรพิจารณาข้อหนึ่ง ก่อให้เกิดใหม่เดะมากพอที่จะบริการ

นอกจากนี้ยังเห็นว่า นวนิยายใหม่ ๆ ไม่ค่อยพอ แสดงว่าผู้ใช้ชอบ
อ่านนิยาย และอยากใ้ใหม่การชอนนวนิยายใหม่ ๆ มากขึ้น จึงควรชองบประมาณ
เพิ่มเติมเพื่อใ้พอชองหนังสือประเภทต่าง ๆ รวมทั้งนวนิยาย และพยายามจัดชอง
นวนิยายใหม่ใ้ทันสมัย และมีสาระ

ทางกานหนังสือซึ่งไม่พอบริการ อาจจะทำทางเคลื่อนย้ายครุภัณฑ์บาง
อย่างเพื่อเพิ่มเติมเนอสำหรับหนังสือใหม่มากขึ้น หรือย้ายวัสดุครุภัณฑ์บางอย่างที่ไม่
จำเป็นเนอออกจากห้องสมุด

ทางกานโสตทัศนูปกรณียังมีไม่พอและไม่เหมาะสม เป็นเพราะราคาแพง
ควรหาทางเพิ่มเติมโสตทัศนูปกรณบางอย่างทำจากวัสดุพื้นบ้าน จะทำให้ราคาถูกลง
และอาจเพิ่มเติมอุปกรณ์งาย ๆ เช่น รูปภาพ สไลด์ เพราะมีราคาไม่แพงนัก
นอกจากนอาจยืมวัสดุ เช่น ม้วนเทป ฟิล์มจากหน่วยงานอื่นมาบริการชั่วคราว
บรรณารักษควรหาทางรู้จักกับหน่วยงานกุศลข้างนอก เช่น สโมสรโรตารี สโมสร
ไลออนส์ และองค์การอื่น ๆ เพื่อชองความร่วมมือกันการบริจาคอุปกรณ์เหล่านี้

๓. ผลการวิจัยพบวายุใ้ใช้และไม่ใช้ส่วนใหญ่ทราบความหองสมุดประชาชน
จากสาเหตุภายนอก เช่น ทับโดยบังเอิญ และคำบอกเลาจากผู้อื่น ข้อมูลเกิดจาก
การประชาสัมพันธ์ของหองสมุดประชาชนโดยตรงแทบไม่เลย จึงควรหาวิธีประชาสัมพันธ์
ออกมาจากหองสมุดโดยตรง เช่น จัดทำคู่มือการใช้หองสมุดประชาชนแจก
ซึ่งอาจทำเป็นลักษณะจุลสารพับใ้เล็ก ๆ และชองบประมาณการพิมพ์จากหน่วยงาน
เอกชน จัดส่งข่าวหรือความรู้จากหองสมุดลงหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ จัด
รายการเสริมความรู้ทางวิทยุ โทรทัศน์ประจำท้องถิ่น เช่น รายการเพื่อนเกษตรกร

รายการสารพัดอาชีพ เป็นต้น

๔. จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้และผู้ไม่ใช่สหราชอาณาจักรบริการเด็ก บริการ โสตทัศนูปกรณ์ และบริการคอมพิวเตอร์และช่วยการค้นคว้า มีความสนใจอยากไปใช้ และอยากแนะนำให้คนอื่นรู้ควย จึงควรปรับปรุงและประชาสัมพันธ์บริการ เหล่านี้ ให้ดีขึ้น

๕. ผลจากการวิจัยผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสงค์จะอ่านหนังสือสารคดีและ วิชาการในห้องสมุดมากที่สุด จึงควรเพิ่มเติมหนังสือด้านวิชาการให้มาก เพื่อ เป็นแหล่งส่งเสริมการค้นคว้าหาความรู้ให้มากขึ้น

๖. ผู้ใช้ส่วนใหญ่ชอบบริการอ่านมากที่สุด จึงควรปรับปรุงด้าน หนังสือ บรรณารักษศาสตร์ในการใช้ห้องสมุด การค้นหาหนังสือบนชั้น แสงสว่างและการ ระบายอากาศ การรักษาความปลอดภัยของพาหนะของผู้ใช้ เป็นต้น

๗. ผู้ไม่ใช้ส่วนมากอยากไปใช้ห้องสมุดประชาชน จึงควรหาทาง ประชาสัมพันธ์และเพิ่มเติมบริการให้เป็นทักล่าวขวัญและรู้จักห้องสมุดประชาชน ให้มากขึ้น เช่น จัดงานสัปดาห์ห้องสมุด จัดนิทรรศการพิเศษของกับชุมชน จัด งานวัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นต้น โดยอาจจะจัดในห้องสมุดหรือร่วมกับหน่วยงานอื่น จัดนอกสถานที่ เช่น โรงเรียน วัด พร้อมกับแจกคู่มือการใช้ห้องสมุดควย เพื่อให้ ห้องสมุดประชาชนเป็นที่รู้จักโดยทั่วไป

๘. บรรณารักษควยเป็นผู้มีความกระตือรือร้น พยายามติดต่อหาทุนเพิ่ม เติมจากบรรดาผู้นำในชุมชน เพราะงบประมาณของห้องสมุดน้อย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปมีดังต่อไปนี้

๑. กลุ่มตัวอย่างมีน้อยเกินไป กอกลุ่มผู้ใช้และผู้ไม่ใช้เพียงกลุ่มละ ๑๐๐ คน รวมเป็น ๒๐๐ คน ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น
๒. การเก็บข้อมูลจากผู้ไม่ใช้ ควรกระจายทุกตำบลในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความมั่นใจมากขึ้น
๓. กลุ่มตัวอย่างไม่เป็นตัวแทนตามอาชีพ เพราะฉะนั้นข้อมูลที่ได้รับส่วนใหญ่จึงได้จากนักเรียนนักศึกษา เพราะพบปะใกล้ชิดกว่า จึงควรกระจายตัวอย่างตามอาชีพต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากหลายอาชีพ
๔. การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่โดยละเอียดในร้านวัสดุการอ่านประเภทต่าง ๆ ร้านบริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้ ร้านสภาพห้องสมุดและอื่น ๆ เพื่อหาทางปรับปรุงแก้ไขให้เป็นที่พอใจของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน
๕. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงความต้องการด้านการอ่านด้านการใช้ห้องสมุดอื่น ๆ ของผู้ไม่ใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อหาทางปรับปรุงห้องสมุดประชาชนให้สนองความต้องการของผู้ไม่ใช้ จะได้เป็นสิ่งชักจูงให้ผู้ไม่ใช้หันมาใช้ห้องสมุดประชาชนต่อไป