

ความต้องการของคนเจนเนอร์ชันวาย
เพื่อการพัฒนารูปแบบห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์
เรื่อง
ความต้องการของคนเจนเนอร์ชันวาย
เพื่อการพัฒนา รูปแบบห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

12 กรกฎาคม 2563



นายกิตติศักดิ์ จำเนียรศรี
ผู้วิจัย

.....
ตฤณ ชนานุศักดิ์

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
ศิริสุข รักถิ่น

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงพร อาภาศิลป์

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

.....
สิทธิชัย ตันทสิทธิ์

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้คงไม่อาจสำเร็จสมบูรณ์ขึ้นมาได้ หากปราศจากความเมตตา กรุณาจาก ท่านอาจารย์ ดร.ตฤณ ชนานุศักดิ์ ผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ได้ให้ข้อมูลและ คำแนะนำต่าง ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้เขียน โดยเฉพาะการวางเค้าโครง แนวทางการเขียนเนื้อหาและ บทวิเคราะห์ ตลอดจนการกำหนดกรอบเวลาในการเสนอความคืบหน้าของงาน ซึ่งถือเป็นแรงกระตุ้น ให้แก่ ผู้เขียนได้อย่างดียิ่ง ทั้งท่านอาจารย์ยังได้สละเวลาอันมีค่าตรวจสอบความถูกต้องของงานผู้เขียน อีกด้วย ผู้เขียนรู้สึกซาบซึ้งใจและสำนึกในพระคุณของท่านอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบ ขอบพระคุณท่านอาจารย์ไว้ ณ ที่นี้

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ดร.ศิริสุข รักถิ่น และ ดร.สิทธิชัย ตันทสิทธิ์ ที่ให้เกียรติมา เป็นคณะกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ในครั้งนี้ อีกทั้งยังได้กรุณาชี้แนะแนวทางและให้คำแนะนำ ตลอดจนข้อสังเกตต่าง ๆ ทำให้ผู้เขียนได้พัฒนาแนวความคิดและได้ระดมปัญหาต่าง ๆ ได้อย่าง ละเอียดยรอบคอบมากยิ่งขึ้นจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ท่านอื่น อันผู้เขียนมิได้เอ่ยนาม ที่ได้อบรมสั่งสอน ให้ความรู้ทางด้านวิชาการและแนวคิดอันเป็นประโยชน์แก่ผู้เขียน และขอขอบพระคุณผู้แต่ง วรรณกรรม ซึ่งผู้เขียนได้ทบทวน ค้นคว้า อ้างอิง รวมทั้งขอกราบขอบพระคุณเหล่าผู้เข้าร่วมวิจัยทุก ท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการวิจัยเป็นอย่างดี ยินดีตอบคำถามสัมภาษณ์อย่างเต็มความสามารถ ทำให้ ผู้วิจัยได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้

ผู้เขียนขอขอบคุณกัลยาณมิตรของผู้เขียนทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจ ให้ผู้เขียนตลอดมา ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ในสาขาการจัดการกลยุทธ์ รุ่น 21 B วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลทั้ง 12 ท่าน ที่เป็นกำลังใจและคอยช่วยเหลือตลอดระยะเวลาที่ศึกษา โดยเฉพาะ อย่างยิ่ง พี่ฝน (ภัทริยา นิธิกุลวณิช) พี่สาวผู้ซึ่งคอยให้ความช่วยเหลือ และคอยกระตุ้นผู้เขียนด้วยความ เต็มใจเสมอมา ขอขอบคุณพี่ก้อย (ปิยพร โยธา) ซึ่งคอยให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ทำให้ผู้เขียนเกิด แนวคิดใหม่ ๆ รวมถึงน้องแพรว (ณัฐวดี วิบูลยานนท์) ที่คอยชี้ให้เห็นข้อผิดพลาดของผู้เขียน ทำให้ ผู้เขียนได้แก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ ในสารนิพนธ์ฉบับนี้ และสุดท้ายผู้เขียนขอขอบคุณภรรยา และ บุตรสาว ผู้คอยดูแล เป็นกำลังใจ และสนับสนุนผู้เขียนเสมอมา

กิตติศักดิ์ จำเริญศรี

ความต้องการของคนเจนเนอเรชันวาย เพื่อการพัฒนารูปแบบห้องสมุดประชาชนในจังหวัด
กรุงเทพมหานคร

REQUIREMENTS OF THE GENERATION Y PEOPLE FOR THE IMPROVEMENT OF PUBLIC
LIBRARIES IN BANGKOK

กิตติศักดิ์ จำเนียรศรี 6150264

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ตฤณ ชนานุศักดิ์, Ph.D, ศิริสุข รักถื่น, Ph.D., สัทธชัย ตัณฑสิทธิ์
, Ph.D

บทคัดย่อ

ห้องสมุดประชาชนคือสถาบันที่ควรมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศไทย ซึ่งในปัจจุบันกลุ่มคนเจนเนอเรชันวายเป็นหนึ่งในกลุ่มคนที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความต้องการของคนเจนเนอเรชันวายเพื่อการพัฒนารูปแบบห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อเสนอแนวทางพัฒนารูปแบบของห้องสมุดประชาชนให้ตรงความต้องการและจงใจให้เกิดการใช้บริการมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้การวิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มคนเจนเนอเรชันวายที่ใช้และไม่ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าคนเจนเนอเรชันวายต้องการให้ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานครพัฒนา 8 ด้าน ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ ด้านวัตถุประสงค์ ด้านการบริการ ด้านความร่วมมือเป็นเครือข่าย ด้านทรัพยากร ด้านบุคลากร ด้านอาคารและสถานที่ และด้านการสื่อสาร จากผลการศึกษาความต้องการของคนกลุ่มนี้ห้องสมุดประชาชนควรพัฒนาพันธกิจ วัตถุประสงค์หลัก และการสื่อสารให้ชัดเจน อีกทั้งควรปรับปรุงบริการและจัดสรรพื้นที่ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

คำสำคัญ : ห้องสมุดประชาชน/ รูปแบบบริการ/ เจนเนอเรชันวาย /กรุงเทพมหานคร/ ปรับบทบาท

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูปภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
1.3 ขอบเขตงานวิจัย	6
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	7
บทที่ 2 บทบทวนวรรณกรรม	8
2.1 ลักษณะและความต้องการของคนเจนเนอเรชั่นวาย	8
2.1.1 ทฤษฎีของความต้องการ	9
2.1.2 ค่านิยมของคนเจนเนอเรชั่นวาย	11
2.1.3 ลักษณะพฤติกรรมของคนเจนเนอเรชั่นวาย	11
2.2 การดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย	14
2.2.1 ความหมายของห้องสมุดประชาชน	14
2.2.2 รูปแบบการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย	15
2.2.3 มาตรฐานการดำเนินงานของสมุดประชาชนในประเทศไทย	16
2.3 บทบาทของห้องสมุดประชาชนเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	22
2.3.1 แนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน	23
2.3.2 บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืน	24
2.4 แนวคิดในการพัฒนาห้องสมุดประชาชน	25
2.4.1 สถานการณ์ห้องสมุดในประเทศไทย	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.4.2 แนวคิดการพัฒนารูปแบบห้องสมุดประชาชน	26
2.5 แนวทางการพัฒนาห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	29
2.5.1 ความหมายของการให้ผู้ใช้บริ โภคเป็นศูนย์กลาง	30
2.5.2 แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด (4C's)	30
2.6 ตัวอย่างของห้องสมุดประชาชนที่น่าสนใจ	32
2.6.1 ห้องสมุดออดิ (Oodi Library)	32
2.6.2 หอสมุดแห่งชาติกาตาร์ (Qatar National Library, QNL)	35
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	38
3.1 รูปแบบของงานวิจัย	38
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
3.3 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	41
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
3.5 การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ผล	42
บทที่ 4 ผลวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล	45
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมวิจัย	45
4.2 ข้อมูลทั่วไปในการใช้บริการห้องสมุดประชาชน	46
4.2.1 ข้อมูลการใช้บริการห้องสมุดประชาชนของผู้ที่ยังใช้บริการอยู่	47
4.2.2 ข้อมูลการใช้บริการห้องสมุดประชาชนของผู้ที่ไม่ใช้บริการในปัจจุบัน	49
4.3 ความต้องการในการพัฒนารูปแบบของห้องสมุดประชาชน	52
4.3.1 ด้านภาพลักษณ์	52
4.3.2 ด้านวัตถุประสงค์	53
4.3.3 ด้านการบริการ	56
4.3.4 ด้านความร่วมมือเป็นเครือข่าย	61
4.3.5 ด้านทรัพยากร	61
4.3.6 ด้านบุคลากร	67

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3.7 ด้านอาคารและสถานที่	68
4.3.8 ด้านการสื่อสาร	73
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	76
5.1 สรุปผลการวิจัย	76
5.1.1 ด้านภาพลักษณ์	77
5.1.2 ด้านวัตถุประสงค์	77
5.1.3 ด้านการบริการ	77
5.1.4 ด้านความร่วมมือเป็นเครือข่าย	78
5.1.5 ด้านทรัพยากร	78
5.1.6 ด้านบุคลากร	79
5.1.7 ด้านอาคารและสถานที่	80
5.1.8 ด้านการสื่อสาร	80
5.2 การอภิปรายผล	80
5.2.1 ประเด็นด้านความต้องการของผู้ใช้บริการ	81
5.2.2 ประเด็นด้านต้นทุนของผู้ใช้บริการ	85
5.2.3 ความสะดวกในการใช้บริการ	86
5.2.4 การสื่อสาร	86
5.3 ข้อเสนอแนะ	87
5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับภาครัฐ	88
5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุดประชาชน	89
5.3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต	98
บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก ก	105
ภาคผนวก ข	110
ภาคผนวก ค	118

สารบัญ (ต่อ)

ประวัติผู้วิจัย

หน้า

120



สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	สรุปการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ	39
3.2	รายละเอียดกลุ่มตัวอย่าง	41
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมวิจัย	46



สารบัญรูปลูกภาพ

รูปภาพ	หน้า
1.1 เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน	1
1.2 สถิติผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตจากทั่วโลก	3
2.1 การเปรียบเทียบ ERG theory กับ Hierarchy of need theory	10
2.2 หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร	26
2.3 โมเดลจัตุรัส (Four Spaces Model)	29
2.4 ห้องสมุดออกติ	33
2.5 บรรยาศาสนาโซน Books Heaven	34
2.6 หอสมุดแห่งชาติกาตาร์	35
2.6 เครื่องพิมพ์สามมิติ ภายในหอสมุดแห่งชาติกาตาร์	36
2.8 ห้องสำหรับทำเพลง ภายในหอสมุดแห่งชาติกาตาร์	36
3.1 โครงสร้างรหัสคำของความต้องการเพื่อพัฒนารูปแบบห้องสมุดประชาชน	44
4.1 สื่อการเรียนรู้รูปแบบของวัสดุ ที่ห้องสมุด TCDC	63
4.2 ห้องสมุดในภาพยนตร์เรื่อง Harry Potter (Hogwarts Library)	70
4.3 ห้องสมุดเทียนจิน (Tianjin Binhai Library)	71
5.1 ห้องสมุดประชาชนเดอะครีจ	82
5.2 เติงสำหรับนอนอ่านหนังสือ	83
5.3 เบาะสำหรับนั่งผ่อนคลาย	83
5.4 โซนจัดนิทรรศการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร	84
5.5 พื้นที่สำหรับประชุมงานหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร	84
5.6 สมการความคุ้มค่าของผู้ใช้บริการ	85
5.7 ตัวอย่างการสื่อสารแบบผลัดจากหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร	87
5.8 รูปแบบพื้นฐานของการตลาดแบบแรงดึงดูด	91
5.9 หอสมุดประจำชาติกาตาร์ จาก Qatar National Library	93
5.10 ภาพตารางงานนิทรรศการที่จัดขึ้นโดยห้องสมุดกาตาร์	93

สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

รูปภาพ	หน้า
5.11 เวทีสาธารณะในโครงการ Science Book Forum	94
5.12 การใช้เครื่องพิมพ์สามมิติในการสร้างผลงานภายในห้องสมุดออกติ	95
5.13 หุ่นยนต์นำทางในห้องสมุดออกติ	95
5.14 ห้องสมุดโรงเรียนบึงกมลนัต	97



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

องค์การสหประชาชาติ (United Nation, UN) ได้กำหนดกรอบทิศทางในการพัฒนาโลก เรียกว่า “เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals, SDGs)” ซึ่งเป็นเป้าหมายที่ดำเนินต่อจากเป้าหมายการพัฒนาแห่งสหัสวรรษ (Millennium Development Goals, MGDs) ที่ได้สิ้นสุดลงในปี 2015 โดยเป้าหมายดังกล่าวมีสาระสำคัญให้ทุกประเทศดำเนินการร่วมกันเพื่อการพัฒนาทั้งในระดับชาติและระดับสากล ทั้งนี้กรอบของเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนมีทั้งหมด 17 ข้อ (UN, 2015) ดังรูปภาพ 1.2 ประกอบไปด้วย 169 โครงการที่ครอบคลุมการพัฒนาใน 3 มิติ คือด้านเศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อม



รูปภาพ 1.1 เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน จาก United Nation (2015). Sustainable Development Goals สืบค้นจาก <https://www.un.or.th/globalgoals/th/the-goals/>

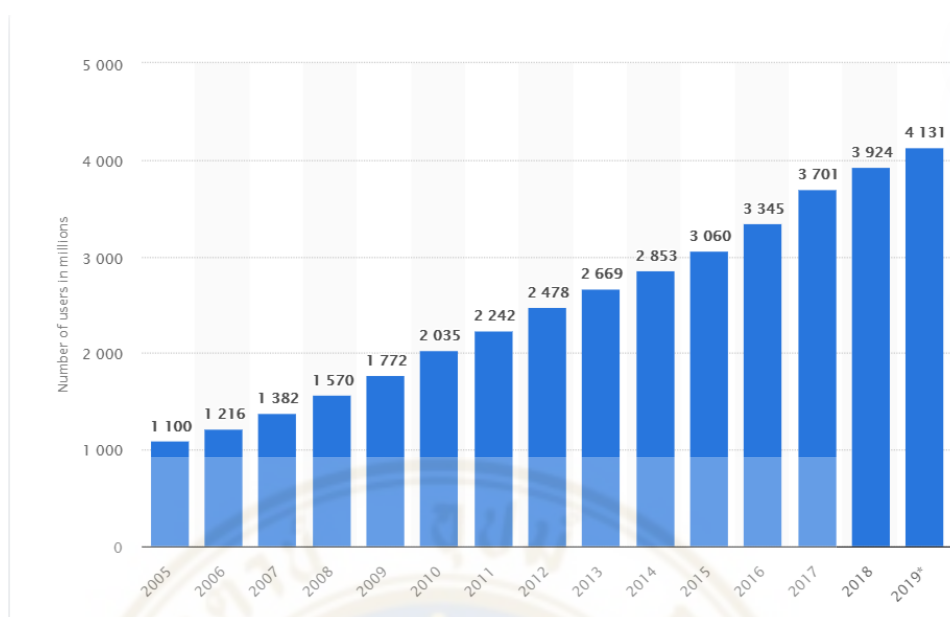
สหพันธ์ระหว่างประเทศทางด้านห้องสมุด (International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA) คือองค์กรที่มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายดังกล่าว และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของห้องสมุดในการผลักดันให้ทุกประเทศบรรลุเป้าหมายการพัฒนา

อย่างยั่งยืน โดยการสนับสนุนประชาชนในประเทศให้สามารถเข้าถึงข้อมูล ได้อย่างเท่าเทียม สนับสนุนการปกป้องมรดกทางวัฒนธรรม การรู้หนังสือสากล ไปจนถึงสนับสนุนการเข้าถึง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยทาง IFLA ได้ให้เหตุผลสำคัญว่าการดำเนินการสำหรับการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้นควรใช้ทรัพยากรที่ทุกประเทศล้วนมีอยู่ ควรเป็นสถาบันท้องถิ่นที่ผู้คนรู้จักและให้ความไว้วางใจ เป็นสถานที่เชื่อมต่อกับความต้องการของผู้คนในระดับท้องถิ่น ดังเช่นห้องสมุดประชาชน ซึ่งถือเป็นตัวเลือกที่ดีกว่าการระดมทุนใหม่ในโครงสร้างพื้นฐานอื่นที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับประเทศ ห้องสมุดประชาชนจึงควรได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐและภาคประชาชนอย่างเต็มที่ (IFLA, 2020)

ดังนั้นรัฐบาลและหน่วยงานที่รับผิดชอบในการพัฒนาห้องสมุดจำเป็นต้องเสริมสร้าง และขยายขอบเขตการให้บริการของห้องสมุดที่มีอยู่ออกไป เพื่อให้ห้องสมุดสามารถช่วยสนับสนุนประชาชนในประเทศได้อย่างทั่วถึง ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มในด้านต่าง ๆ นำไปสู่การสร้างสรรค์นวัตกรรม เสริมสร้างทักษะที่จำเป็นให้กับประชาชน ซึ่งเป็นทักษะที่สอดคล้องกับแผนการพัฒนาประเทศ เพื่อให้เกิดการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันทั่วโลกกลับมีสถิติการใช้ห้องสมุดลดลงอย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลผลสำรวจ (Statista, 2018) พบว่าในประเทศอังกฤษ มีการใช้บริการห้องสมุดในปี 2017 ร้อยละ 33 ของผู้ตอบแบบสำรวจ ลดลงจากปี 2005 ที่มีผู้ใช้บริการห้องสมุดถึงร้อยละ 48.2 ของผู้ตอบแบบสำรวจ และจากผลสำรวจของ Pew Research ซึ่งได้ทำการสำรวจการใช้ห้องสมุดของคนอเมริกา ในปี 2016 พบว่าในปี 2016 มีผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการห้องสมุดร้อยละ 48 ลดลงจากปี 2012 ที่มีผู้ใช้บริการร้อยละ 53 (Horriagan, 2016) แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าความสำคัญของห้องสมุดกำลังลดลง เป็นผลมาจากการที่ผู้คนมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากขึ้น และนิยมหาข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

อินเทอร์เน็ตคือเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีบทบาทสำคัญมากในศตวรรษที่ 21 เนื่องจากช่วยให้ผู้คนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกรวดเร็วมมากขึ้น จากสถิติ (Statista, 2019) พบว่าทั่วโลกมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในปี 2005 มีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตจำนวน 1.1 พันล้านคน เพิ่มขึ้นเป็น 4.1 พันล้านคนในปี 2019 (รูปภาพ 1.2) การเพิ่มขึ้นของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตนี้ส่งผลให้พฤติกรรมของผู้คนในสังคมยุคปัจจุบันเปลี่ยนไป ให้ความสำคัญกับความสะดวกรวดเร็ว เลือกใช้ช่องทางออนไลน์ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ มากขึ้น ทั้งการติดต่อสื่อสาร การซื้อขายสินค้า ไปจนถึงการหาข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต



รูปภาพ 1.2 สถิติผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตจากทั่วโลก จาก Statista (2019). Number of internet users worldwide from 2005 to 2019 สืบค้นจาก <https://www.statista.com/statistics/273018/number-of-internet-users-worldwide/>

ข้อมูลข่าวสารในอินเทอร์เน็ตนั้นมีปริมาณมหาศาล มีขนาดประมาณ 2.5 หมื่นล้านล้านไบต์ต่อวัน (Lackey, 2019) ด้วยข้อมูลขนาดมหาศาลนี้ส่งผลให้ผู้คนนิยมหาข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น เนื่องจากสามารถค้นหาข้อมูลได้ตรงความต้องการในระยะเวลาอันสั้น ซึ่งเครื่องมือสำหรับการค้นหาข้อมูลข่าวสารในอินเทอร์เน็ตนั้นเรียกว่าเสิร์ชเอนจิน (Search Engine) จากสถิติ (Internet Live Stats, 2019) พบว่าในปัจจุบันมีการใช้งานเสิร์ชเอนจินเพิ่มขึ้นอย่างมาก โดย Google.com ซึ่งเป็นเสิร์ชเอนจินที่มีคนใช้งานมากที่สุด มีการใช้งานค้นหาข้อมูลมากถึง 80,000 คำสั่งต่อวินาที คิดเป็น 6.9 พันล้านครั้งต่อวัน มีการใช้งานเพิ่มขึ้นเป็นสองเท่าจากปี 2012 ที่มีการใช้งาน เพียง 3.5 พันล้านครั้งต่อวันเท่านั้น

การที่พฤติกรรมของผู้คนเปลี่ยนไปค้นหาข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นนั้นส่งผลกระทบต่อสถาบันที่ให้บริการข้อมูลความรู้ผ่านทรัพยากรหนังสืออย่างห้องสมุด ถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการลดบทบาทและความสำคัญของห้องสมุดลงอย่างมาก โดยในอดีตนั้นห้องสมุดเคยเป็นแหล่งข้อมูลเพื่อการค้นคว้าที่สำคัญ มีส่วนในการสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันและองค์กรต่าง ๆ มากมายผ่านการสนับสนุนทรัพยากรของห้องสมุดให้บุคลากรค้นคว้าหาข้อมูลความรู้ เมื่อพฤติกรรมของผู้คนเปลี่ยนไปนิยมความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นทำให้กระบวนการใช้ห้องสมุดในปัจจุบันไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้คนอีกต่อไป แม้จะมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้บริการของห้องสมุดมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นกว่าสมัยก่อน เช่น ระบบ

ค้นหาหนังสือในห้องสมุดที่ช่วยให้สามารถค้นหาหนังสือได้รวดเร็วขึ้น (Libraryhub, 2009) แต่ยังคงไม่รวดเร็วและสะดวกเท่ากับการค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ต

ห้องสมุดในประเทศไทยก็ได้รับผลกระทบโดยตรงจากพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปนี้ เห็นได้ชัดจากผลสำรวจการอ่านของคนไทยในปี 2018 พบว่า ประชากรไทยอายุ 6 ปีขึ้นไปมีการอ่านหนังสือเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเป็น 80 นาทีต่อวัน จาก 51 นาทีต่อวันในปี 2007 จากผลสำรวจทำให้ทราบ ว่า วัยรุ่นและวัยทำงานมีสถิติการอ่านสูงที่สุด แต่เป็นการอ่านในห้องสมุดเพียงร้อยละ 0.6 เท่านั้น (อุทยานแห่งการเรียนรู้, 2018) เป็นตัวเลขที่น่าสนใจว่าการอ่านที่เพิ่มขึ้นนั้นสามอันดับแรก เป็นการอ่านสื่อสังคมออนไลน์ หนังสือพิมพ์ และหนังสือความรู้ทั่วไป แต่การใช้บริการอ่านในห้องสมุดกลับเป็นตัวเลขที่น้อยมาก

ห้องสมุดในประเทศไทยมีจำนวน 38,124 แห่ง ส่วนใหญ่เป็นห้องสมุดในโรงเรียนมีถึง 35,550 แห่ง กลุ่มที่มีจำนวนมากรองลงมาคือห้องสมุดประชาชน มีจำนวน 1,120 แห่ง (IFLA, 2018) ซึ่งบทบาทของห้องสมุดประชาชนนั้นมีความสำคัญมาก เนื่องจากให้บริการประชาชนทุกเพศ ทุกวัยอย่างเท่าเทียม เป็นสถานที่ที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้ และเป็นที่ยุ้จักและได้รับความไว้วางใจจากท้องถิ่น ทำให้แนวคิดการพัฒนาห้องสมุดประชาชนเพื่อสนับสนุนการพัฒนาประเทศชาติอย่างยั่งยืนนั้นมีความน่าสนใจ และสร้างผลกระทบได้มากกว่าห้องสมุดประเภทอื่น

จากอดีตถึงปัจจุบันห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยได้มีการปรับปรุงและพัฒนา มาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนโดยภาครัฐมากถึง 37 แห่ง โดยมีเป้าหมายให้จังหวัดกรุงเทพมหานครกลายเป็นมหานครแห่งการเรียนรู้ (สำนักพัฒนาห้องสมุดประชาชน, 2015) จากข้อมูลการลงพื้นที่สำรวจห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (Sibplang, 2019) พบว่าห้องสมุดในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 37 แห่ง มีรูปแบบการบริการที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับแนวทาง (Theme) ของห้องสมุดนั้น ๆ บางแห่งเน้นที่หนังสือวรรณกรรม บางแห่งมุ่งเน้นหนังสือการ์ตูนสำหรับเด็ก มีการใช้เทคโนโลยีในห้องสมุดมากขึ้น และบางแห่งก็ให้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book) ด้วย

ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานครนั้นดำเนินงานตามแนวคิดห้องสมุดมีชีวิต มีกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับเด็ก และมิงานเสวนา เพื่อให้ห้องสมุดเป็นพื้นที่การเรียนรู้ของชุมชน ถือเป็นภารกิจมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรของห้องสมุดให้สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นคว้าหาข้อมูลสำหรับเรียนรู้ได้อย่างเต็มที่ แต่ในยุคดิจิทัลนี้การค้นคว้าหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้ทุกที่ ทุกเวลา ทำให้ผู้คนสามารถเรียนรู้ได้จากที่ทำงาน หรือที่บ้าน มีความสะดวกสบาย และไม่มีกฎเกณฑ์จำกัด ผู้คนนิยมอ่านหนังสือที่บ้านมากขึ้น และไปห้องสมุดน้อยลง (อุทยานแห่งการเรียนรู้, 2018)

เพื่อให้ห้องสมุดประชาชนสามารถสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาประเทศชาติอย่างยั่งยืนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีการปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับยุคสมัยและความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยแนวคิดการปรับเปลี่ยนรูปแบบของห้องสมุดในปัจจุบันนั้นมุ่งเน้นไปที่การปรับบทบาทและการบริการของห้องสมุดให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้คนมากขึ้น จากที่ในอดีตมุ่งเน้นที่ทรัพยากรหนังสือเพื่อสนับสนุนการอ่าน การค้นคว้า เปลี่ยนไปสู่การสนับสนุนการเรียนรู้ครบวงจร มุ่งเน้นไปที่การจัดสรรพื้นที่ภายในห้องสมุด (Space Management) ให้สามารถทำกิจกรรมที่หลากหลาย และตอบสนองกับพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้คนในยุคปัจจุบันมากกว่าการมุ่งเน้นทรัพยากรและเทคโนโลยี

Jochumsen, Hveneguard and Hansen (2014) ได้เสนอแนวคิดที่น่าสนใจในการจัดสรรพื้นที่ของห้องสมุดอย่าง “โมเดลจัตุรัส (4 Spaces Model)” โดยเสนอให้การจัดพื้นที่ภายในห้องสมุดนั้นประกอบไปด้วยพื้นที่ 4 รูปแบบ เพื่อสนับสนุนการเป้าหมายการใช้งานที่แตกต่างกัน คือ พื้นที่การเรียนรู้ (Learning Space) พื้นที่แสดงออก (Performative Space) พื้นที่สร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Space) และ พื้นที่พบปะ (Meeting Space) ซึ่งพื้นที่ทั้ง 4 รูปแบบจะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเกิดการเรียนรู้แบบครบวงจร (Jakob, 2016)

นอกจากนี้การพัฒนาบทบาทของห้องสมุดประชาชนให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนนั้นจำเป็นต้องพัฒนาโดยให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งมาตรฐานห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2550 ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนในหมวดที่ 6 เรื่องการบริการของห้องสมุดประชาชน (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, 2550) การพัฒนาโดยให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางหมายถึงการพัฒนา รูปแบบของห้องสมุดให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายหลักอย่างชัดเจน (Green, 2016) เพื่อให้สามารถออกแบบการบริการให้ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายหลัก และจงใจให้เกิดการใช้บริการมากขึ้น

หากต้องการให้ห้องสมุดประชาชนสนับสนุนการพัฒนาประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุดนั้น จะต้องให้ห้องสมุดพัฒนากลุ่มคนที่กำลังมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ กลุ่มเป้าหมายที่น่าสนใจในปัจจุบันนี้คือกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีจำนวนประชากรที่อยู่ในวัยแรงงานมากที่สุด (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561) ถือเป็นกลุ่มสำคัญที่กำลังมีอิทธิพลต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ การผลักดันให้เกิดพัฒนาความรู้และศักยภาพของคนกลุ่มนี้จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับประเทศไทยได้อย่างมาก

การทราบถึงความต้องการของกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายจะช่วยให้สามารถเสนอแนวทางสำหรับการออกแบบและพัฒนารูปแบบห้องสมุดประชาชนให้ตรงกับความต้องการของคน

กลุ่มนี้ และจงใจให้เกิดการใช้บริการเป็นการผลักดันให้เกิดการพัฒนาในระดับตัวบุคคล แล้วขยายผลไปสู่การพัฒนาในระดับสังคมและประเทศชาติได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเรื่อง “ความต้องการของคนเจนเนอเรชั่นวายเพื่อการพัฒนา รูปแบบห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” เนื่องจากต้องการทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของคนเจนเนอเรชั่นวายในเนื้อหาของการพัฒนา รูปแบบห้องสมุดประชาชน เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนา รูปแบบห้องสมุดประชาชนให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวาย เพื่อกระตุ้นให้เกิดความต้องการใช้บริการ สนับสนุนพฤติกรรมการเรียนรู้ให้คนในประเทศมีความรู้และทักษะมากขึ้น โดยให้ห้องสมุดประชาชนได้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยให้เติบโตอย่างยั่งยืนตามแนวคิดของ IFLA

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของคนเจนเนอเรชั่นวายเพื่อการพัฒนา รูปแบบห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนา รูปแบบห้องสมุดประชาชนตามความต้องการของคนเจนเนอเรชั่นวาย

1.3 ขอบเขตงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความต้องการของคนเจนเนอเรชั่นวายเพื่อการพัฒนา รูปแบบห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ดังนี้

- 1) ผู้ที่ใช้บริการห้องสมุดประชาชน ซึ่งมีการใช้บริการอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และอาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร อย่างน้อย 1 ปี อายุตั้งแต่ 24-39 ปี จำนวน 5 คน ระยะเวลาสัมภาษณ์ 20 คนละ 20-30 นาที
- 2) ผู้ที่ไม่ใช้บริการห้องสมุดประชาชน ซึ่งไม่มีการใช้บริการมาแล้วอย่างน้อย 2 ปี และอาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร อย่างน้อย 1 ปี อายุตั้งแต่ 24-39 ปี จำนวน 25 คน ระยะเวลาสัมภาษณ์คนละ 20-30 นาที

สาเหตุที่กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ไม่ใช้บริการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการ เนื่องจากกลุ่มประชากรของผู้ที่ไม่ใช้บริการมีจำนวนมากกว่ากลุ่มผู้บริการเป็นอย่างมาก และ

งานวิจัยฉบับนี้ต้องการทราบความต้องการของผู้ที่ไม่ใช้บริการมากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการ เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางที่ช่วยจูงใจให้มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น โดยระยะเวลาในการศึกษาเริ่มตั้งแต่เดือนธันวาคม 2019 ถึง เมษายน 2020

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความต้องการของคนเจนเนอเรชันวายเพื่อการพัฒนา รูปแบบห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” นั้นทางผู้วิจัยคาดว่าจะเกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ตั้งแต่ในระดับบุคคลและสามารถพัฒนาขยายผลไปจนสามารถเกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติได้ โดยประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในงานวิจัยฉบับนี้มีดังต่อไปนี้

- 1) ทราบความต้องการของคนเจนเนอเรชันวายเพื่อการพัฒนาห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อใช้ข้อมูลที่ได้รับมากำหนดแนวทางการพัฒนารูปแบบของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร กระตุ้นให้เกิดการใช้บริการ และเกิดประโยชน์สูงสุดในการเรียนรู้กับผู้ใช้บริการ

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มคนเจนเนอเรชันวาย คือ กลุ่มคนชาย และ หญิง ที่เกิดในระหว่างปี 1981-1996 ปัจจุบันอายุ 24-39 ปี (Pew Research, 2018)

ห้องสมุดประชาชน (Public Library) คือ ห้องสมุดที่ได้รับเงินทุนจากรัฐบาลหรือภาคเอกชน ให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียม ไม่แบ่งแยกเพศ อายุ หรือเชื้อชาติ (UNESCO, 1994)

บทที่ 2

บทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยเรื่อง “ความต้องการของคนเจนเนอเรชันวายสำหรับการพัฒนารูปแบบห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 ลักษณะและความต้องการของคนเจนเนอเรชันวาย
- 2.2 การดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย
- 2.3 บทบาทของห้องสมุดประชาชนเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 2.4 แนวคิดในการพัฒนาห้องสมุดประชาชน
- 2.5 แนวทางการพัฒนาห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 2.6 ตัวอย่างห้องสมุดประชาชนที่น่าสนใจ

2.1 ลักษณะและความต้องการของคนเจนเนอเรชันวาย

งานวิจัยฉบับนี้ต้องการศึกษาความต้องการของคนเจนเนอเรชันวายเพื่อการออกแบบแนวทางสำหรับพัฒนารูปแบบห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เนื่องจากในปัจจุบันกลุ่มคนเจนเนอเรชันวายถือเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศ จากข้อมูลทางสถิติในปี พ.ศ. 2561 พบว่าประเทศไทยในปี พ.ศ. 2561 มีจำนวนประชากร 66.4 ล้านคน อยู่ในวัยแรงงาน (อายุระหว่าง 15-60 ปี) จำนวน 43.7 ล้านคน และผู้ที่อยู่ในวัยแรงงานนั้นเป็นกลุ่มคนเจนเนอเรชันวาย (อายุระหว่าง 23-39 ปี) จำนวน 17.3 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 40 ของจำนวนคนวัยทำงานทั้งหมด จากข้อมูลของสำนักงานสถิติทำให้ทราบว่ากลุ่มคนเจนเนอเรชันวายนั้น เป็นกลุ่มเป้าหมายที่กำลังมีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ ดังนั้นการศึกษาถึงความต้องการของกลุ่มคน เจนเนอเรชันนี้ จึงเป็นประเด็นหลักสำคัญของงานวิจัยฉบับนี้

ในบริบทของงานวิจัยนี้ผู้วิจัยเลือกจังหวัดกรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่ในการศึกษา เนื่องจากจังหวัดกรุงเทพมหานครคือเมืองหลวงของประเทศไทย เป็นศูนย์กลางความเจริญทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมืองการปกครอง การศึกษาและการคมนาคมขนส่ง (ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร, 2562) ซึ่งจังหวัดกรุงเทพมหานครนั้นเป็นจังหวัดที่มีประชากรมากที่สุดในประเทศไทย จากข้อมูล

ทางสถิติ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561) พบว่าจังหวัดกรุงเทพมหานครมีประชากรจำนวน 5.6 ล้านคน ในจำนวนนี้อยู่ในวัยทำงาน (อายุ 18-60 ปี) จำนวน 3.7 ล้านคน และเป็นคนเจนเนอเรชั่นวายจำนวน 1.5 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 40 ของจำนวนคนวัยทำงานทั้งหมดในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยการที่จังหวัดกรุงเทพมหานครเป็นเขตเศรษฐกิจที่สำคัญ และมีจำนวนประชากรมาก การพัฒนารูปแบบห้องสมุดประชาชนตามความต้องการของประชากรกลุ่มนี้จะช่วยสนับสนุนการเพิ่มความรู้ และทักษะของประชากร นำไปสู่การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

2.1.1 ทฤษฎีของความต้องการ

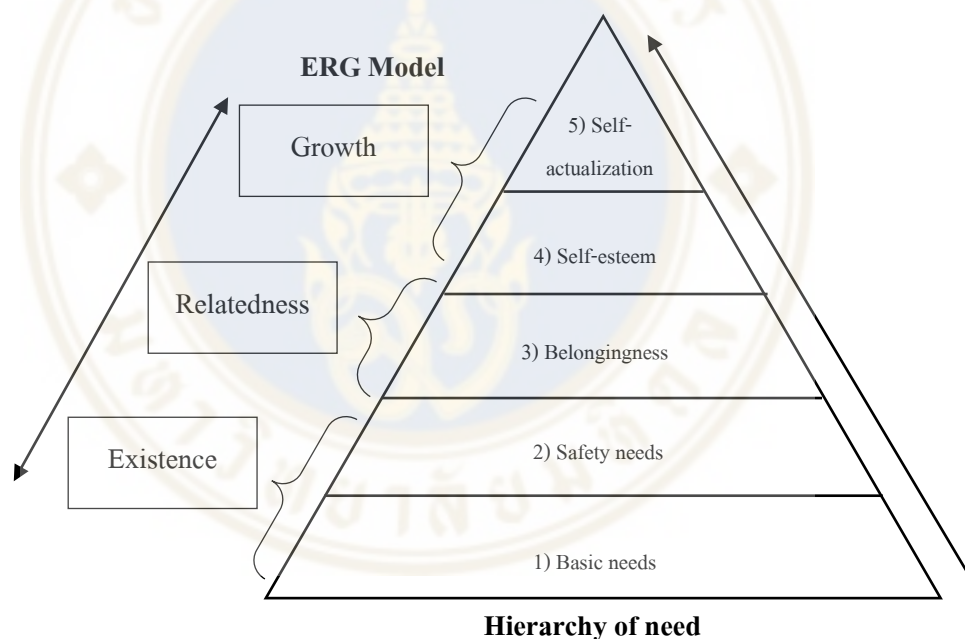
การออกแบบห้องสมุดประชาชนตามความต้องการของผู้ใช้บริการนั้น มีความจำเป็นที่ต้องทราบถึงทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's theory of motivation) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ และเป็นทฤษฎีที่มีความเหมาะสมตามบริบทของงานวิจัยฉบับนี้

มาสโลว์ (Maslow, 1943) กล่าวว่ามนุษย์จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วจึงเกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป โดยได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ คือ 1) ความต้องการพื้นฐาน (Basic needs) เป็นความต้องการในปัจจุบันพื้นฐานสำหรับการดำรงชีวิต เช่น อาหาร เครื่องดื่ม ที่อยู่ อาศัย 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการความปลอดภัยทั้งทางกายภาพ และความปลอดภัยทางจิตใจของแต่ละบุคคล 3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social needs or Love/Belong needs) คือความต้องการเป็นส่วนหนึ่ง และได้รับการยอมรับจากสังคม เพื่อน และครอบครัว 4) ความต้องการนับถือ (Esteem needs) เป็นความต้องการได้รับการยกย่อง นับถือจากผู้อื่น เช่น การมีสถานบรรดาศักดิ์ การได้รับเกียรติ และ 5) ความต้องการประสบความสำเร็จ (Self Actualization needs) คือความต้องการประสบความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายในชีวิตของตนเอง โดยความต้องการของมนุษย์นั้นดำเนินเป็นลำดับขั้น จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองในลำดับที่ 1 ซึ่งเป็นลำดับล่างสุด ก่อน จึงจะมีความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นต่อไปได้ กล่าวคือหากไม่ได้รับการตอบสนองในด้านความต้องการพื้นฐาน มนุษย์ก็จะยังไม่ต้องการความปลอดภัย และหากยังไม่ได้รับความปลอดภัย มนุษย์ก็จะยังไม่ต้องการอยู่ร่วมกันเป็นสังคม

ในปี 1969 อัลเดอร์เฟอร์ (อ้างถึงใน Ajibola, 2019) ได้แย้งแนวคิดของมาสโลว์ โดยให้ความเห็นที่น่าสนใจว่ามนุษย์นั้นไม่จำเป็นต้องมีความต้องการเป็นลำดับขั้นเสมอไป ซึ่งความต้องการต่างลำดับขั้นนั้นสามารถเกิดขึ้นพร้อมกันได้ และได้พัฒนาโมเดลลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ กลายเป็นโมเดลใหม่เรียกว่า ทฤษฎีแรงจูงใจ อี-อาร์-จี (ERG Theory of Motivation)

ซึ่งประกอบไปด้วยความต้องการ 3 ระดับ คือ ความต้องการดำรงชีวิต (Existence) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness) และความต้องการความก้าวหน้า (Growth)

ทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์นั้นคือการนำเอาทฤษฎีของมาสโลว์มาเรียบเรียงใหม่ ซึ่งความต้องการดำรงชีวิตนั้นคือความต้องการปัจจัยพื้นฐานสำหรับการดำรงชีวิต และความปลอดภัย เป็นการนำเอาความต้องการลำดับที่ 1 และ 2 มารวมไว้ด้วยกัน ความต้องการความสัมพันธ์คือความต้องการการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือความต้องการลำดับขั้นที่ 3 ของมาสโลว์ และความต้องการความก้าวหน้า คือความต้องการได้รับการยอมรับและบรรลุเป้าหมายในชีวิต เทียบเท่ากับความต้องการลำดับที่ 4 และ 5 ในทฤษฎีของมาสโลว์ ซึ่งแสดงการเปรียบเทียบดังรูปภาพ 2.1 ส่วนที่แตกต่างกันอย่างชัดเจนนั้นคือทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์กล่าวว่าความต้องการของมนุษย์ไม่ได้เป็นไปตามลำดับขั้น และสามารถเกิดขึ้นพร้อมกันได้



รูปภาพ 2.1 การเปรียบเทียบ ERG theory กับ Hierarchy of need theory

สินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการทั้งหมดนี้ได้นั้นจะจูงใจให้ผู้บริโภคเข้ามาซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ดังนั้น ห้างสรรพสินค้าจำเป็นต้องออกแบบรูปแบบให้ตอบสนองความต้องการทั้งหมดนี้ ได้แก่ความต้องการดำรงอยู่ ความต้องการความสัมพันธ์ และความต้องการความก้าวหน้า กล่าวคือห้างสรรพสินค้าจำเป็นต้องมีความปลอดภัย สนับสนุนให้เกิดการมี

สัมพันธ และสนับสนุนผู้ใช้บริการให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพการงานจึงจูงใจให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2.1.2 ค่านิยมของคนเจนเนอเรชั่นวาย

พิว รีเสิร์ช (Pew Research) ซึ่งเป็นสำนักวิจัยที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ศึกษาเกี่ยวกับคนเจนเนอเรชั่นวายมาเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปี และได้สรุปในปี 2018 ว่าคนเจนเนอเรชั่นวายคือ คนที่เกิดระหว่างปี ค.ศ. 1981-1996 และคนที่เกิดตั้งแต่ปี 1997 จะถือว่าเป็นคนเจนเนอเรชั่นต่อไป (Dimock, 2019) หรือก็คือเจนเนอเรชั่นซี (Generation Z) เนื่องจากระยะเวลาที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่องนี้คือช่วงปลายปี 2019 (พฤศจิกายน) จนถึงช่วงปี 2020 (เมษายน) ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดให้กลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายในบริบทของงานวิจัยฉบับนี้คือกลุ่มคนที่มีอายุระหว่าง 23-39 ปี

2.1.3 ลักษณะพฤติกรรมของคนเจนเนอเรชั่นวาย

โดยทั่วไปแล้วคนเจนเนอเรชั่นวายเกิดและเติบโตมาในยุคดิจิทัล ซึ่งเป็นยุคที่เทคโนโลยีพัฒนาอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ผู้คนในยุคนี้ได้รับความสะดวกสบายมากขึ้นทั้งในด้านการใช้ชีวิตและการทำงาน สามารถทำงานได้หลากหลายในเวลาเดียวกัน และยังใช้เทคโนโลยีช่วยในการทำงานที่ทํานั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้คนเจนเนอเรชั่นวายมีความชอบและมีความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยี (Vogel, 2019) พฤติกรรมของคนเจนเนอเรชั่นยายนั้นส่วนใหญ่ได้รับผลมาจากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและการเลี้ยงดูในยุคที่มีการเจริญเติบโตทางเทคโนโลยีอย่างอินเตอร์เน็ต ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ทำให้สามารถรับรู้ข้อมูลได้ในปริมาณมากขึ้นโดยใช้เวลาน้อยลง สิ่งต่าง ๆ ส่งผลให้คนเจนเนอเรชั่นวายมีทักษะในเรียนรู้และปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งเมื่อต้องทำงานร่วมกับคนเจนเนอเรชั่นอื่นที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันก็สามารถปรับตัวและยอมรับในวัฒนธรรมที่แตกต่างได้ (Martin, 2019)

ที่ผ่านมาได้มีการอธิบายถึงพฤติกรรมของคนเจนเนอเรชั่นวายเพื่อใช้เป็นแนวทางทำวิจัยมากมาย เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ ไปจนถึงการออกแบบสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับคนเจนเนอเรชั่นนี้ [เช่น A study on generation Y behaviour at workplace (Mansor 2013), Millennial (Gen Y) Consumer Behavior, Their Shopping Preferences and Perceptual Maps Associated With Brand Loyalty (Ordun, 2015), พฤติกรรมการซื้อสินค้าของกลุ่ม Generation B Generation X และ Generation Y ที่ร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา (พรนิภา หาญมะโน, 2015) เป็นต้น]

ในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมในด้านพฤติกรรมของคนเจนเนอเรชั่นวาย เพื่อให้สามารถออกแบบแนวทางการให้บริการของห้องสมุดประชาชนให้สอดคล้องเหมาะสมกับลักษณะพฤติกรรมและความต้องการของคนเจนเนอเรชั่นวาย และเพื่อจูงใจให้คนเจนเนอเรชั่นวายเข้ามาใช้บริการห้องสมุดประชาชนมากขึ้น โดยสามารถสรุปพฤติกรรมของกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายได้ดังต่อไปนี้

1) กลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายชอบและชำนาญในการใช้เทคโนโลยี

เทคโนโลยีถือเป็นส่วนสำคัญในชีวิตของกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวาย เนื่องจากกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายนิยมใช้เทคโนโลยี เช่น อินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน ในการหาข้อมูลความรู้ และช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน ทำกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันไปจนถึงช่วยในการเข้าสังคม ซึ่งการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยนั้นทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวดเร็วขึ้น และยังช่วยให้สามารถติดตามข้อมูลข่าวสารตลอดเวลา ทำให้คนเจนเนอเรชั่นนี้มีความทันสมัยทั้งในด้านข้อมูลข่าวสารและลักษณะการดำเนินชีวิต

2) กลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายต้องการอิสระ และความยืดหยุ่น

กลุ่มคนเจนเนอเรชั่นนี้ต้องการความสมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิต (Work life balance) เนื่องจากกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นยายนั้นให้ความสำคัญกับครอบครัวและชีวิตส่วนตัว ทำให้กลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายต้องการสภาพแวดล้อมและรูปแบบการทำงานที่ยืดหยุ่น ไม่ถูกกำหนดเวลาทำงาน สามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งจะช่วยให้มีเวลาสำหรับใช้ชีวิตส่วนตัว และมีเวลาให้กับครอบครัวมากขึ้น

3) กลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายมีความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นผลลัพธ์

กลุ่มคนเจนเนอเรชั่นยายนั้นมีลักษณะให้ความสำคัญกับผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ ทำให้กล้าที่จะเผชิญกับความท้าทายใหม่ ๆ ที่สามารถให้ผลลัพธ์ได้ดีที่สุด กลุ่มคนเจนเนอเรชั่นนี้ต้องการทำในสิ่งที่ตนเองคิดว่ามีความสำคัญและจะมองหาโอกาสใหม่ถ้าเริ่มรู้สึกว่าสิ่งที่กำลังทำไม่มีความน่าสนใจ หรือไม่มีความสำคัญอีกต่อไป ทำให้กลุ่มคนเจนเนอเรชั่นนี้ต้องการที่จะแลกเปลี่ยนแนวคิดของตนเองกับผู้อื่นเสมอ เพื่อให้ทราบว่าสิ่งที่พวกเขา กำลังคิดหรือกำลังทำอยู่นั้นมีความสำคัญและความเป็นไปได้เพียงใด

4) กลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายชอบทำงานเป็นกลุ่ม

กลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายต้องการการสนับสนุนและการยืนยันในกระบวนการทำงานเพื่อให้ผลลัพธ์ของงานออกมาตามที่คาดหวัง ซึ่งความต้องการเหล่านี้สามารถหาได้จากการทำงานร่วมกับผู้อื่น การทำงานเป็นร่วมกันเป็นกลุ่มนั้นทำให้ประสิทธิภาพของงานออกมามีดีกว่าการ

แข่งขันกันเอง อีกทั้งการทำงานร่วมกับผู้อื่นที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมช่วยทำให้เกิดแนวคิดและวิธีการใหม่อีกด้วย

5) กลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายต้องการเป็นที่สนใจ

กลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายต้องการได้รับคำติชมและคำแนะนำจากหัวหน้าหรือคนรอบตัวเขาอย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ พวกเขาต้องการแนวทางและความมั่นใจว่ากำลังมุ่งหน้าไปในทิศทางที่ถูกต้อง มองหาวิธีที่จะทำให้งานดีขึ้นโดยได้รับคำแนะนำจากคนรอบข้างหรือผู้ที่สามารถบอกได้ว่าพวกเขาทำได้ดีและต้องปรับปรุงในส่วนไหน กลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายต้องการให้ทุกคนรับรู้ว่าพวกเขาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6) กลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายกล้าแสดงออก ไม่กลัวที่จะออกความคิดเห็น

กลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายที่ต้องการเข้าใจถึงความสำคัญและเป้าหมายของสิ่งที่ได้รับมอบหมาย กลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายจะตั้งคำถามถึงวัตถุประสงค์ของสิ่งที่ได้รับมอบหมาย เพื่อที่จะหากลยุทธ์และวิธีการที่ดีขึ้นในการทำสิ่งต่าง ๆ จึงต้องการให้ผู้อื่นรู้ว่าสิ่งไหนได้สามารถใช้ได้และวิธีไหนไม่ให้ผลลัพธ์ตามต้องการ ทำให้กลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายมีความกล้าที่จะออกความคิดเห็นในทุกเรื่อง ซึ่งแตกต่างกับกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์มักจะทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่โดยไม่ตั้งคำถามถึงวัตถุประสงค์ของการทำงานนั้น

7) กลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายใส่ใจกับผลกระทบต่อสังคม

กลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารตลอดเวลา ทำให้รับรู้ถึงผลกระทบจากสิ่งต่าง ๆ ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จากผลสำรวจ (Millionaire Corner, 2012) พบว่าร้อยละ 49 ของนักลงทุนที่เป็นกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายจะให้ความสำคัญกับการลงทุนในองค์กรที่ใส่ใจในด้านสภาพแวดล้อมและสังคม

8) กลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายชอบทำหลายกิจกรรมพร้อมกัน

กลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายมีความชำนาญในงานหลากหลายรูปแบบ และมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายจึงชอบทำหลายกิจกรรมพร้อมกัน เพื่อใช้เวลาที่มีให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งความสามารถในการทำกิจกรรมหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ทำให้กลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายนี้มีความรู้สึกสะดวกสบายในสภาพแวดล้อมการทำงานในปัจจุบันที่ต้องการความที่รวดเร็ว การทำกิจกรรมได้สำเร็จอย่างรวดเร็วทำให้พวกเขามีเวลาพักผ่อนและใช้ชีวิตมากขึ้น

การพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของคนเจนเนอเรชั่นวายนั้น เมื่อพิจารณาจากลักษณะพฤติกรรมของคนเจนเนอเรชั่นนี้ ห้องสมุดประชาชนจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาเพื่อช่วยให้การใช้บริการของคนเจนเนอเรชั่นวายมีความสะดวกมากขึ้น มีความ

ยึดหยุ่นยืดหยุ่นในการใช้งาน เช่นกฎระเบียบที่ห้ามใช้เสียงทั้งหมด อาจจัดพื้นที่สำหรับใช้เสียงได้ไว้ให้บริการด้วย เน้นการสร้างผลลัพธ์มากกว่ากระบวนการ เช่น ในอดีตห้องสมุดประชาชนมุ่งเน้นการส่งเสริมการอ่านซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ แต่ในปัจจุบันห้องสมุดประชาชนควรเน้นไปที่ผลลัพธ์คือการเรียนรู้ ผลักดันให้เกิดการเรียนรู้ผ่านการให้บริการของห้องสมุด

นอกจากนี้ยังควรสนับสนุนให้เกิดการการแสดงออกทางสังคม เช่นมีการจัดสถานที่เพื่อสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาทักษะได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งห้องสมุดประชาชนควรสามารถเข้าไปใช้บริการได้หลากหลายวัตถุประสงค์ เนื่องจากคนเจนเนอเรชันวายมีพฤติกรรมชอบทำงานหลายอย่างพร้อมกัน หากการให้บริการห้องสมุดประชาชนช่วยให้สามารถบรรลุผลลัพธ์ และเกิดความก้าวหน้าในอาชีพการงานได้ จะช่วยจูงใจให้เกิดความต้องการในการใช้บริการเพิ่มขึ้น

2.2 การดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย

ห้องสมุดเป็นสถานที่เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งในรูปแบบของเอกสารหนังสือ และสื่อการเรียนรู้ที่ไม่ใช่หนังสือ เช่น วิทยุทัศน์ รูปภาพ แผ่นเสียง รวมไปถึงหลักฐานสำคัญทางประวัติศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดเรียงเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ สร้างมาตรฐานในการจัดเรียงให้ง่ายสำหรับการค้นหาและเข้าถึงข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ ซึ่งห้องสมุดเป็นสถานที่ที่ถูกตั้งขึ้นด้วยวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนด้านข้อมูลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาองค์กร ตั้งแต่ในระดับสถาบันการศึกษาไปจนถึงระดับประเทศ มุ่งเน้นในการพัฒนาความรู้ความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยในการพัฒนาความรู้ความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีส่วนในการช่วยสนับสนุนการพัฒนาประเทศจากระดับฐานราก

2.2.1 ความหมายของห้องสมุดประชาชน

จากผลสำรวจ (IFLA, 2018) พบว่าในปัจจุบันทั่วโลกมีห้องสมุดถึง 2.6 ล้านแห่ง และในประเทศไทยมีห้องสมุดถึง 38,124 แห่ง ส่วนใหญ่เป็นห้องสมุดโรงเรียน 35,550 แห่ง รองลงมาคือห้องสมุดประชาชนจำนวน 1,120 แห่ง ซึ่งห้องสมุดประชาชนนี้มีความสำคัญกับประชาชนที่ไม่อยู่ในระบบการศึกษา เนื่องจากเป็นสถาบันที่ให้ประชาชนทุกเพศทุกวัยในประเทศสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม ห้องสมุดประชาชนจึงเป็นสถาบันที่ช่วยพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นทรัพยากรหลักที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ

ในอดีต UNESCO (1994) ได้ให้คำนิยามของห้องสมุดประชาชนไว้ว่า เป็นพื้นที่สำหรับการเข้าถึงความรู้ ให้บริการปัจจัยพื้นฐานสำหรับการเรียนรู้ตลอดชีวิต ให้อิสระการตัดสินใจ สร้างวัฒนธรรมในการพัฒนาตนเองไป และสังคม แต่ในปัจจุบันนั้นห้องสมุดประชาชนจำเป็นต้องพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อจูงใจให้เกิดการใช้บริการ และเกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้บริการ

2.2.2 รูปแบบการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย

การดำเนินงานห้องสมุดนั้น คือการเลือก และการจัดสรรทรัพยากรของห้องสมุดให้ตรงกับเป้าหมายขององค์กรและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอ่าน วางแผนปฏิบัติงานหรือโครงการ จัดสรรงบประมาณและออกนโยบายที่ชัดเจน ซึ่งโดยทั่วไปแล้วห้องสมุดนั้นสามารถแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 3 ส่วน คือ งานบริหาร งานเทคนิค และงานบริการ (กรองกาญจน์ ฌโนมพล, 2556)

- 1) งานบริหาร ได้แก่ งานสารบรรณ งานบุคลากร งานการเงินและวัสดุ งานพิมพ์เอกสารงานประชาสัมพันธ์งานบันทึกสถิติต่าง ๆ และรายงาน
- 2) งานเทคนิค ได้แก่ งานจัดหา งานลงทะเบียน งานวิเคราะห์เลขหมู่ งานจัดทำฐานข้อมูล งาน จัดเตรียมวัสดุเพื่อให้บริการ งานทำบัตรรายการลงทะเบียนข้อมูล งานบำรุงรักษาวัสดุสิ่งพิมพ์หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ งานทำบัตรบรรณนิวารสาร งานจัดทำกฤตภาค งานเย็บเล่ม วารสาร และงานจัดทำแผ่นภาพ
- 3) งานบริการ ได้แก่ บริการผู้อ่าน ให้บริการยืม-คืน บริการตอบคำถาม บริการหนังสือจอง บริการจุลสาร กฤตภาค งานจัดชั้นหนังสือ งานโสตทัศนอุปกรณ์ งานจัดป้ายนิเทศ งานปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด งานบริการหนังสือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสิ่งพิมพ์อื่น

โดยทั่วไปห้องสมุดในประเทศไทยส่วนใหญ่ดำเนินงานโดยยึดหลัก 3 ดี คือ หนังสือดี บรรยากาศดี และบรรณารักษ์ดี

- 1) หนังสือดี หมายถึง หนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ รวมถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในห้องสมุดต้องมีเนื้อหาที่ดีมีคุณภาพ และไม่เป็นภัยต่อสังคม มีความถูกต้องของข้อมูลสามารถอ้างอิงได้ เนื้อหาสาระส่งเสริมจินตนาการ คุณธรรม และจริยธรรมให้กับผู้อ่าน
- 2) บรรยากาศดี หมายถึง บรรยากาศที่เอื้อต่อการอ่านหนังสือ บริการมีความสะดวกสบาย ประหยัดพลังงาน และสะท้อนเอกลักษณ์ของชุมชน จัดสถานที่ให้สะดวกแก่ผู้เข้าใช้บรรยากาศสวยงาม เพื่อดึงดูดให้ผู้ใช้บริการอยากเข้าไปอ่านหนังสือพร้อมทั้งจัดครุภัณฑ์ให้เหมาะสม เพียงพอ ซึ่งบรรยากาศที่ดีนั้นจะต้องดีทั้งภายนอก และภายในห้องสมุด ดังนี้

ก) บรรยากาศภายใน ต้องสะอาด ปลอดโปร่ง มีแสงสว่างเพียงพอ มีมุมหนังสือที่หลากหลาย เข้าถึงหนังสือ และใช้งานสะดวก

ข) บรรยากาศภายนอก ต้องมีพื้นที่เป็นเอกเทศ ชุมชนเข้าถึงสะดวก อาคารน่าสนใจดึงดูดผู้ใช้บริการ พื้นที่ไม่คับแคบ สามารถปรับได้ตามต้องการ

3) บรรณารักษ์ดี หมายถึง บรรณารักษ์มีความรู้ และมีความเป็นมืออาชีพ สามารถบริหารงานห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดการส่งเสริมการอ่านได้อย่างต่อเนื่อง เป็นนักคิด นักพัฒนา และนักพัฒนา และเป็นผู้นำด้านการบริการใหม่ ๆ รวมถึงการมีทัศนคติเชิงบวก และสามารถปรับตัวเข้ากับสังคมได้เป็นอย่างดี

การจัดหาทรัพยากร เข้าห้องสมุด ประกอบด้วย หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ เอกสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ โสตทัศนวัสดุ บรรณารักษ์จะต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้ ตรงตามวัตถุประสงค์ของห้องสมุดแต่ละแห่งด้วย เช่น ห้องสมุดเฉพาะที่ให้บริการการค้นคว้าด้านวิจัย วิทยาศาสตร์ย่อมจะต้อง มุ่งจัดหาทรัพยากรฯ ด้านวิทยาศาสตร์ให้มากที่สุด ห้องสมุดโรงเรียนก็ย่อมจะต้องจัดหาหนังสือและสื่อที่จะส่งเสริมการเรียนรู้ ตรงตามหลักสูตรของโรงเรียน บรรณารักษ์จำเป็นจะต้องใช้วิจารณญาณในการเลือกทรัพยากรให้เหมาะสม หากบรรณารักษ์เป็นผู้รอบรู้ก็จะช่วยตอบคำถามและช่วยค้นคว้าแก่ผู้ใช้บริการได้ดี

เมื่อห้องสมุดดำเนินการรวบรวมทรัพยากรห้องสมุดแล้ว จำเป็นต้องจัดเรียงทรัพยากรห้องสมุดให้สะดวกแก่การใช้ โดยหลักสำคัญคือการใช้ผู้ใช้บริการได้ใช้ประโยชน์ในการอ่านการศึกษาค้นคว้าได้มากที่สุด การจัดทรัพยากรห้องสมุด เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงและการใช้ของผู้ใช้บริการให้ สะดวก รวดเร็ว เป็นหน้าที่สำคัญของบรรณารักษ์ห้องสมุด ที่ต้องหาวิธีเพื่อให้หนังสือและสื่อถึงมือผู้ใช้ได้เร็วที่สุด

รูปแบบการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยนั้นมุ่งเน้นไปที่การจัดหาทรัพยากรให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ หากยึดตามหลักการของงานจัดตั้งห้องสมุด (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ, 2556) พบว่าการจัดหาหนังสือ การจัดสถานที่ และบุคลากรของห้องสมุดนั้นล้วนมุ่งเน้นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการอ่านเป็นหลัก

2.2.3 มาตรฐานการดำเนินงานของสมุดประชาชนในประเทศไทย

มาตรฐาน (Standard) คือ ข้อกำหนดให้พึงปฏิบัติตามเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ตามที่ต้องการ มาตรฐานห้องสมุด คือ เกณฑ์หรือข้อกำหนดในการดำเนินงานห้องสมุด หรือศูนย์สารสนเทศที่จัดทำโดยบรรณารักษ์ นักวิชาการ บุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามต้องการ (วีรวรรณ วรรณโท, 2556)

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้กำหนดมาตรฐานของห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยไว้ในปี พ.ศ. 2550 ซึ่งเป็นฉบับที่ใช้ต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งมาตรฐานฉบับนี้มีเนื้อหาครอบคลุมทุกมิติเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน โดยมีเนื้อหา ดังนี้

1) ปรัชญา พันธกิจ และวัตถุประสงค์

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยได้กำหนดปรัชญาของห้องสมุดประชาชนไว้ โดยมีรายละเอียดสอดคล้องกับ IFLA (1994) คือการมุ่งเน้นให้ห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับทุกคน ผ่านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศโดยไม่คิดค่าบริการ ให้บริการอย่างเท่าเทียมและความทั่วถึงตามหลักการของระบอบประชาธิปไตย นวมไปถึงการพัฒนาวัฒนธรรมท้องถิ่นและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้

พันธกิจหลักของห้องสมุดประชาชนคือการส่งเสริมการเรียนรู้หนังสือ และทักษะการเรียนรู้แก่ประชาชน เพื่อสร้างบุคคลแห่งการเรียนรู้ เป็นผู้รู้สารสนเทศ รักการอ่าน ให้ประชาชนมีทักษะการค้นคว้าสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ และส่งเสริมการประกอบอาชีพ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ซึ่งวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้งห้องสมุดประชาชนมีคือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ความรู้ และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต การศึกษาค้นคว้า รวมไปถึงความบันเทิงและการพักผ่อนหย่อนใจ

2) การบริหารงานห้องสมุดประชาชน

การบริหารงานห้องสมุดประชาชนนั้นควรอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์การเอกชนซึ่งเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย โดยรัฐจะต้องส่งเสริมการจัดตั้ง การบริหารจัดการและการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนให้ได้มาตรฐาน ห้องสมุดประชาชนควรกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ นโยบาย การบริหารงาน เป้าประสงค์ แผนยุทธศาสตร์และแผนดำเนินงาน/โครงการที่สอดคล้องและสนับสนุนยุทธศาสตร์การพัฒนาของรัฐและของหน่วยงานเจ้าสังกัด

ห้องสมุดประชาชนควรจัดให้มีระบบการบริหารงานเชิงกลยุทธ์และการจัดโครงสร้างองค์กรในเชิงบูรณาการให้สอดคล้องกับสภาพพื้นที่ พันธกิจ ความต้องการของชุมชนและประชาชนในท้องถิ่นโดยยึดหลักความคล่องตัวและยืดหยุ่น การมีส่วนร่วม ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คุณภาพการให้บริการ และการพัฒนาองค์กร ควรนำระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้ ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ห้องสมุดประชาชนควรจัดให้มีการบริหารความรู้ในองค์กร การพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการ ระบบการประเมินผลและการประกันคุณภาพ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารและดำเนินงานห้องสมุดประชาชน การบริหารงานห้องสมุดประชาชนควรเน้นการมีส่วนร่วมโดยจัดการบริหารงานในรูปแบบคณะกรรมการ ประกอบด้วยคณะกรรมการอำนวยการและคณะกรรมการบริหารงาน

3) ความร่วมมือและเครือข่าย

ความร่วมมือและเครือข่ายควรเป็นกลยุทธ์การบริหารจัดการและการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการบริหารจัดการและบทบาทของห้องสมุดประชาชนให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้และความคาดหวังของสังคม การใช้ทรัพยากรร่วมกันและคุณภาพการให้บริการประชาชน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนและองค์กรกับห้องสมุดประชาชน

รัฐควรจัดให้มีความร่วมมือและเครือข่ายห้องสมุดประชาชนทั่วประเทศไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดประชาชนสังกัดเดียวกันหรือต่างสังกัด ซึ่งเป็นการร่วมมือระหว่างห้องสมุดประชาชนกับห้องสมุดประเภทอื่น แหล่งเรียนรู้อื่นหรือองค์กรอื่น โดยเฉพาะในท้องถิ่น ควรเข้าร่วมหรือดำเนินการให้เกิดเครือข่ายการเรียนรู้ เครือข่ายทางวิชาการวิชาชีพ เครือข่ายบุคคลและชุมชน เครือข่ายภูมิปัญญาหรือเครือข่ายท้องถิ่นตามความพร้อมและลักษณะเด่นของท้องถิ่น

4) งบประมาณและการเงิน

งบประมาณของห้องสมุดประชาชนควรมีแหล่งที่มาจากงบประมาณแผ่นดินเป็นหลักและห้องสมุดประชาชนควรได้รับงบประมาณอย่างเพียงพอที่จะสามารถดำเนินพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยรัฐควรจัดสรรงบประมาณให้ห้องสมุดประชาชนตามมาตรฐานที่กำหนดอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอและเพิ่มขึ้นทุกปี ทั้งยังต้องแสวงหาและระดมทุนจากแหล่งทุนอื่นเพื่อสนับสนุนการพัฒนาห้องสมุดประชาชน

รายได้ของห้องสมุดจากแหล่งอื่น ๆ หรือในลักษณะพิเศษอื่น ๆ เช่น การบริจาค การบำรุงห้องสมุดจากสมาชิก การดำเนินกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน ให้สงวนไว้เป็นค่าใช้จ่ายของห้องสมุด เพิ่มเติมจากงบประมาณที่ห้องสมุดได้รับ

5) ทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดประชาชนควรมีทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ ครอบคลุมเนื้อหาที่สนองความต้องการของประชาชนและสภาพท้องถิ่น มีการดำเนินการจัดเก็บอย่างเป็นระบบตามหลักวิชาการและมีเครื่องมือสืบค้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ห้องสมุดประชาชนควรมีนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศซึ่งครอบคลุมการเลือก การ

จัดหาและการจำหน่ายออกทรัพยากรสารสนเทศที่สะท้อนความต้องการของชุมชนและประชาชน
ในท้องถิ่น สិทธิเสรีภาพตามหลักการในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยและปฏิญญาสากล

ห้องสมุดประชาชนควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมกำหนด
นโยบายและดำเนินการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และมีการศึกษาความต้องการสารสนเทศของ
ประชาชนในท้องถิ่นเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายและการดำเนินการพัฒนาทรัพยากร
สารสนเทศ ควรมีทรัพยากรสารสนเทศทั้งวิชาการ สารคดี บันเทิงคดี หนังสือสำหรับเด็ก และสื่อ
อ้างอิง ครอบคลุมเนื้อหาที่ส่งเสริมความรู้ทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง การปกครองระบอบ
ประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นพลเมืองดี ความ
จรรโลงใจ บันเทิงใจ พักผ่อนหย่อนใจ การประกอบอาชีพและวิถีชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น
การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และสิ่งแวดล้อม

ห้องสมุดประชาชนควรจัดหาและจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศที่ผลิตในท้องถิ่น
ภูมิปัญญาท้องถิ่น และหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น รวมถึงทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับท้องถิ่นเพื่อไว้
ให้บริการด้วย ควรมีทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนและสื่อ
อิเล็กทรอนิกส์ และควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี

ห้องสมุดที่มีทรัพยากรสารสนเทศจำนวนน้อย ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับเด็ก
สารคดี และนวนิยายสำหรับผู้ใหญ่ควรมีอัตราส่วนเท่ากัน ส่วนห้องสมุดที่มีทรัพยากรสารสนเทศ
จำนวนมากขึ้น อัตราส่วนของสารคดีควรเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ให้พิจารณาตามความต้องการของชุมชนเป็น
หลักและห้องสมุดประชาชนควรจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบ และจัดทำ
เครื่องมือสืบค้นในรูปฐานข้อมูล

6) การบริการ

การบริการคือหัวใจของการบริหารจัดการและการดำเนินงานของห้องสมุด
ประชาชน โดยเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยห้องสมุดประชาชน ควรจัดบริการและกิจกรรมเชิง
รุก โดยหลักการความเท่าเทียมและทั่วถึงให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับความ
ต้องการของประชาชนและสภาพท้องถิ่น และมีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

ห้องสมุดประชาชนควรกำหนดชั่วโมงบริการอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม ให้
สอดคล้องกับสภาพของท้องถิ่นและความต้องการของชุมชน โดยให้ครอบคลุมวันหยุดสุดสัปดาห์
ควรมีระเบียบการบริการ เป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศให้เป็นที่ทราบโดยทั่วกันและประชาชน
ควรจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ควรจัดบริการและกิจกรรมที่หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ ของ
ชุมชน ทั้งภายในและภายนอกสถานที่ โดยคำนึงถึงทั้งกลุ่มผู้มาใช้ และผู้ไม่มีโอกาสมาใช้ ซึ่งบริการ

พื้นฐานที่ห้องสมุดประชาชนควรจัดให้มี ได้แก่ บริการการอ่าน บริการการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ บริการแนะแนวและส่งเสริมการอ่าน บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการสนับสนุนการจัดการศึกษา บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการนำส่งเอกสาร บริการข่าวสารทันสมัย บริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ และการให้คำปรึกษาแก่บุคคลและชุมชน บริการใช้สถานที่ห้องสมุด และบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น และกิจกรรมพื้นฐานของห้องสมุดประชาชน ควรเน้นกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอ่าน การใช้ทรัพยากรสารสนเทศและห้องสมุด โดยให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

ห้องสมุดประชาชนควรเน้นการให้การศึกษานำไปใช้ให้มีความสามารถในการแสวงหา เข้าถึง สืบค้นและใช้สารสนเทศ สร้างให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้และเป็นผู้รู้สารสนเทศ ตามมาตรฐานการเรียนรู้สารสนเทศ และจัดประเมินคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อนำผลมาใช้ในการบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชน

7) บุคลากรห้องสมุด

บุคลากรคือทรัพยากรสำคัญของการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดประชาชนจะสามารถดำเนินพันธกิจได้ตามปรัชญา วัตถุประสงค์และเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ จะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ และขีดความสามารถที่จำเป็น มีจำนวนเพียงพอและมีระบบบริหารงานบุคคลที่มีประสิทธิภาพ

ประเภทของบุคลากรห้องสมุดประชาชน อาจจำแนกได้เป็นบุคลากรวิชาชีพ และบุคลากรสนับสนุนวิชาชีพ บุคลากรวิชาชีพ ควรประกอบด้วยบรรณารักษ์ และบุคลากรในตำแหน่งอื่น ๆ ได้แก่ นักวิชาการ ไลบรารีเทคโนโลยี นักคอมพิวเตอร์ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชาตามความเหมาะสม บุคลากรสนับสนุนวิชาชีพ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด เจ้าหน้าที่ไลบรารีเทคโนโลยี ช่างศิลป์ พนักงานธุรการ พนักงานบันทึกข้อมูล ภารโรง และอื่น ๆ

งานหลักของบุคลากรของห้องสมุดประชาชนคืองานบริหารและธุรการ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์สารสนเทศ งานบริการงานวารสารและหนังสือพิมพ์ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ งานส่งเสริมการอ่านและการค้นคว้า การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้และให้บริการศึกษาผู้ใช้ งานห้องสมุดเคลื่อนที่ งานบริการชุมชนงานข้อมูลท้องถิ่นและงานสิ่งพิมพ์ ลักษณะพิเศษโดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล

ห้องสมุดประชาชนควรมีอาสาสมัครซึ่งเป็นประชาชนในท้องถิ่น ช่วยการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนตามความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของอาสาสมัคร และความต้องการของห้องสมุดประชาชนแต่ละแห่ง โดยเฉพาะการสร้างเครือข่ายสมาชิกสัมพันธ์ ทั้งนี้ห้องสมุดประชาชนควรจัดให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานห้องสมุดประชาชนก่อนปฏิบัติงาน

8) อาคาร สถานที่และ ครุภัณฑ์

อาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์ของห้องสมุดประชาชนช่วยสร้างบรรยากาศ ส่งเสริมการใช้บริการของห้องสมุดและการเรียนรู้ และเอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น ห้องสมุดประชาชนควรตั้งอยู่ในศูนย์กลางของชุมชน การคมนาคมสะดวก อาจเป็นอาคารเอกเทศ หรือเป็นส่วนหนึ่งของอาคาร สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพของห้องสมุดมีความสวยงาม มีพื้นที่เพียงพอต่อการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ การบริการผู้ใช้และการปฏิบัติงานของบุคลากร

การออกแบบอาคาร สถานที่และครุภัณฑ์ ควรคำนึงถึงลักษณะพิเศษของห้องสมุด ความเหมาะสมและการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะกลุ่มเด็ก ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ตลอดจนความสวยงาม และความต้องการใช้งานในอนาคต ทั้งนี้ควรดำเนินการด้านอาคาร สถานที่และครุภัณฑ์อย่างเหมาะสมโดยใช้มาตรฐานด้านการก่อสร้าง การออกแบบอาคาร และมาตรฐานครุภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก ควบคู่กับหลักการทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์โดยคำนึงถึงความก้าวหน้าตลอดจนการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี

อาคารห้องสมุดควรประกอบด้วยพื้นที่สำหรับจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ มุมทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะ ห้องปฏิบัติงานและที่นั่งทำงานของบุคลากร พื้นที่บริการ และที่นั่งอ่านสำหรับเด็ก เยาวชนและผู้ใหญ่ ที่นั่งศึกษาเดี่ยว ห้องศึกษากลุ่ม ห้องประชุม พื้นที่สำหรับคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ มุมเอกประสงค์ ห้องน้ำและพื้นที่ว่าง อาคารห้องสมุดประชาชนควรมีระบบการรักษาความปลอดภัย ระบบป้องกันสาธารณภัยระบบควบคุมอุณหภูมิและความชื้นและแสงสว่างอย่างเหมาะสม

ห้องสมุดประชาชนควรมีครุภัณฑ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากร และการบริการผู้ใช้เพียงพอและจัดหาเพิ่มเติมตามความเหมาะสมโดยให้มีลักษณะและขนาดตามมาตรฐาน โดยบรรณารักษ์ควรมีส่วนร่วมในการออกแบบ การจัดพื้นที่อาคารสถานที่ การจัดซื้อจัดจ้างหรือตรวจรับอาคาร สถานที่และครุภัณฑ์และการจัดสภาพแวดล้อมของห้องสมุดประชาชน

9) การสื่อสารและประชาสัมพันธ์

การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ ช่วยสร้างความเข้าใจอันดีและความร่วมมือร่วมใจระหว่างบุคลากรห้องสมุด และห้องสมุดประชาชนกับชุมชน ตลอดจนภาพลักษณ์ที่ดีของห้องสมุด ห้องสมุดประชาชนควรเป็นความภาคภูมิใจของประชาชนในท้องถิ่นและประชาชนที่ต้องการเป็นสมาชิก

ดังนั้นห้องสมุดประชาชนควรจัดระบบการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร และจัดทำแผนการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เป็นส่วนหนึ่งของแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรให้สอดคล้องกับหน่วยงานเจ้าสังกัดและองค์กรส่วนท้องถิ่น และเปิดโอกาส

ให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการและการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน

มาตรฐานกำหนดว่าห้องสมุดประชาชนควรประชาสัมพันธ์การบริการและกิจกรรมห้องสมุดในเชิงรุก ผ่านสื่อทุกรูปแบบ โดยเฉพาะสื่อชุมชน วิทยุชุมชนและหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น และควรจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและต่อเนื่องโดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและสภาพของท้องถิ่น นอกจากนี้ยังควรสร้างความสัมพันธ์อันดีและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน และองค์กร โดยเฉพาะสถานศึกษาในท้องถิ่น

2.3 บทบาทของห้องสมุดประชาชนเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

บทบาทของห้องสมุดนั้นสามารถเปลี่ยนไปตามกาลเวลา แต่ยังคงเป้าหมายเดิมคือการเป็นพื้นที่สำหรับสนับสนุนการพัฒนาความรู้และทักษะของผู้ใช้บริการ ซึ่งในอดีตองค์กรสหพันธ์ระหว่างประเทศด้านห้องสมุดได้กำหนดวัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชนไว้ว่า คือการจัดการทรัพยากรและให้บริการสื่อที่หลากหลายให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อการศึกษา การให้ข้อมูล และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นบทบาทที่สำคัญมากในการพัฒนาและรักษาสังคมประชาธิปไตย โดยการให้ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ แนวคิด และความคิดเห็นที่หลากหลายและกว้างขวาง (Hägström, 2004)

โดย IFLA (2004) ได้กำหนดบทบาทของห้องสมุดประชาชนให้สนับสนุนประชาชนในการเรียนรู้ด้วยตนเอง รวมถึงการเรียนรู้ในสถานศึกษาทุกระดับ โดยให้ห้องสมุดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการสร้างข้อมูลที่ให้ความรู้ และให้ข้อมูลข่าวสารทุกรูปแบบ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ และช่วยสร้างโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างสร้างสรรค์ สร้างพฤติกรรมรักการอ่านให้ตั้งแต่วัยเด็ก นอกจากนี้ยังช่วยให้เกิดการพบปะ ติดต่อกันของผู้คน ทำให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้พัฒนาและสนับสนุนวัฒนธรรมของท้องถิ่น

เมื่อเวลาผ่านไปก็มีการเสนอให้เปลี่ยนแปลงบทบาทของห้องสมุดประชาชน ดังเช่น Verma (2012) ได้อธิบายถึงบทบาทใหม่ของห้องสมุดในยุคดิจิทัลว่า ห้องสมุดในยุคดิจิทัลนั้นจะต้องเปลี่ยนบทบาทเป็นศูนย์กลางการจัดการองค์ความรู้ กรองข้อมูลข่าวสาร วิเคราะห์ข้อมูล และให้บริการการเข้าถึงข้อมูล และเป็นพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ตลอดชีวิต ขยายขอบเขตจากการพัฒนาและสนับสนุนวัฒนธรรมท้องถิ่นมาเป็นการพัฒนาในระดับสังคมที่กว้างขึ้น และทำให้เกิดการพบปะติดต่อกันของผู้คนในระดับที่กว้างขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีช่วยสนับสนุนในการดำเนินงาน

กล่าวคือความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้พฤติกรรมของมนุษย์เปลี่ยนไป ห้องสมุดจำเป็นต้องปรับตัวและเปลี่ยนแปลงบทบาทให้เหมาะสมกับยุคสมัย ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ แต่ยังคงไว้ซึ่งวัตถุประสงค์หลักของห้องสมุด เพื่อการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ และทักษะของประชาชน และพัฒนาสังคมให้ดียิ่งขึ้น

2.3.1 แนวคิดการพัฒนายั่งยืน

องค์การสหประชาชาติ (United Nation, UN) ได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนาการพัฒนายั่งยืน (Sustainable Development Goals, SDGs) เป็นการตั้งเป้าหมายการพัฒนาทั้งในระดับชาติ และระดับสากลที่ทุกประเทศดำเนินการร่วมกัน เป็นกรอบของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 17 ข้อ โดยมีเป้าหมาย 169 โครงการที่ครอบคลุมการพัฒนาเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม และเริ่มใช้เป็นทิศทางในการพัฒนาในปี 2015

รายละเอียดของเป้าหมายทั้ง 17 ข้อนั้นประกอบไปด้วยการให้แต่ละประเทศทั่วโลกมีเป้าหมายร่วมกัน โดยสามารถแบ่งเป้าหมายทั้งหมดเป็น 3 กลุ่มหลักคือ เป้าหมายการพัฒนาสังคม เป้าหมายการพัฒนาเศรษฐกิจ และเป้าหมายด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อม

เป้าหมายการพัฒนาสังคมมุ่งเน้นไปที่การสร้างสังคมแห่งความเท่าเทียม ทั้งด้านการศึกษา เพศ ลดการเหลื่อมล้ำ และลดการแบ่งแยก ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของสังคมประชาธิปไตย ส่วนเป้าหมายทางด้านเศรษฐกิจมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาอุตสาหกรรม และนวัตกรรมของประเทศ เพื่อให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน เศรษฐกิจเติบโตและการจ้างงานมากขึ้น และในส่วนของเป้าหมายพัฒนาสิ่งแวดล้อมจะเน้นไปที่การพัฒนาระบบสุขภาพของประเทศไทยให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ มุ่งเน้นการพัฒนาการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของโลก (Climate Change)

สังเกตได้ว่าเป้าหมายทั้ง 3 ด้านนั้นสนับสนุนซึ่งกันและกัน ยกตัวอย่างเช่นการศึกษาที่เท่าเทียมทำให้คนในประเทศมีความรู้ นำความรู้นั้นเพื่อใช้สร้างนวัตกรรมที่ทำให้ใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทำให้เศรษฐกิจของประเทศเติบโต การจ้างงานเพิ่มขึ้น ทุกคนสามารถเข้าถึงทรัพยากรได้เป็นการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม

2.3.2 บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนายั่งยืน

ในวาระการประชุมสหประชาชาติปี 2030 การเข้าถึงข้อมูลนั้นได้รับการยอมรับว่าเป็นเป้าหมายภายใต้การพัฒนาที่ยั่งยืนเป้าหมายที่ 16 (ส่งเสริมสังคมให้มีความสงบสุข ช่วยให้อทุกคนมีโอกาสเข้าถึงความยุติธรรม และลดการเหลื่อมล้ำทางสังคม) โดยหัวข้อที่ 16.10 คือสร้าง

หลักประกันว่าสาธารณชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและมีการปกป้องเสรีภาพขั้นพื้นฐาน โดยเป็นไปตามกฎหมายภายในประเทศและความตกลงระหว่างประเทศ (IFLA, 2020) การเสริมความพยายามที่จะปกป้องและคุ้มครองมรดกทางวัฒนธรรมและทางธรรมชาติของโลก (เป้าหมายที่ 11.4) และสร้างกลไกการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถด้านวิทยาศาสตร์ และเพิ่มพูนการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญ (enabling technology) เฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ICT (เป้าหมาย 17.8) ได้รวมอยู่ในเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนด้วยเช่นกัน

การเข้าถึงข้อมูลเป็นสิ่งจำเป็นในการบรรลุ SDGs และห้องสมุดนั้นไม่เพียงแต่เป็นพันธมิตรที่สำคัญสำหรับรัฐบาลเท่านั้น แต่ยังมีส่วนร่วมในการพัฒนาสู่ความสำเร็จใน 17 เป้าหมาย IFLA ได้เปิดตัว โครงการสนับสนุนระหว่างประเทศ (launched the International Advocacy Programm, IAP) ในปี 2016 ซึ่งเป็นโครงการสร้างขีดความสามารถใหม่ที่ออกแบบมาเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนห้องสมุดของสมุดสามารถมีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินการตามวาระสหประชาชาติและ SDGs ได้

หลายประเทศทั่วโลกได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาห้องสมุด เนื่องจากมองว่าห้องสมุดนั้นมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลภายในประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจ วัฒนธรรม และสังคมประชาธิปไตย การพัฒนาห้องสมุดจึงถือเป็นการพัฒนาประเทศจากรากให้มีความมั่นคงและยั่งยืน

IFLA ได้เสนอแนวคิดว่าการพัฒนาโครงการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดควรใช้ทรัพยากรที่มีอยู่และสถาบันท้องถิ่นที่ผู้คนรู้จักและไว้วางใจเช่นห้องสมุดประชาชน มากกว่าการระดมทุนใหม่ในโครงสร้างพื้นฐานอื่นที่ไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์กับประเทศ ห้องสมุดประชาชนควรได้รับการสนับสนุนจากประชาชนอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นรัฐบาลและหน่วยงานที่รับผิดชอบในการพัฒนาควรพยายามเสริมสร้างและขยายบริการห้องสมุดที่มี เนื่องจากห้องสมุดช่วยในการสนับสนุนความคิดริเริ่มในด้านต่าง ๆ เป็นสถานที่เชื่อมต่อกับความต้องการของผู้คนในระดับท้องถิ่น

ห้องสมุดควรเป็นสถาบันที่เชื่อถือได้ในระดับท้องถิ่น ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนโอกาสทางเศรษฐกิจและการพัฒนาชุมชน ซึ่งการเข้าถึงข้อมูลเป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานที่สามารถทำลายวงจรความยากจนและสนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืน (IFLA, 2017) โดย IFLA ได้กำหนดหลักพื้นฐานในการพัฒนาห้องสมุดไว้ว่าห้องสมุดต้องเปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ และช่วยให้ผู้คนสามารถพัฒนาตนเองได้ผ่านการนำเสนอการเข้าถึงความรู้ของโลก ได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ และห้องสมุดควรอยู่กรอบนโยบายการพัฒนาประเทศ

ปฏิญญาลียง (Lyon Declaration, 2014) คือปฏิญญาที่ลงนามโดยองค์กรกว่า 600 แห่งทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย เพื่อเรียกร้องให้ประเทศสมาชิกสหประชาชาติให้ความมุ่งมั่นในระดับสากล ในการสร้างความมั่นใจว่าทุกคนสามารถเข้าถึง เข้าใจ ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และแบ่งปันข้อมูลที่จำเป็นเพื่อส่งเสริมความยั่งยืน โดยระบุไว้อย่างชัดเจนว่าการเข้าถึงข้อมูลนั้นสนับสนุนการพัฒนา โดยเพิ่มขีดความสามารถให้ผู้ใช้สิทธิทางการเมืองการเมืองเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม ให้สามารถเรียนรู้ และเพิ่มทักษะใหม่ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและในภาคประชาสังคม มีส่วนในการวัดความก้าวหน้าของข้อมูลพื้นฐานสาธารณะและส่วนตัวเกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืน

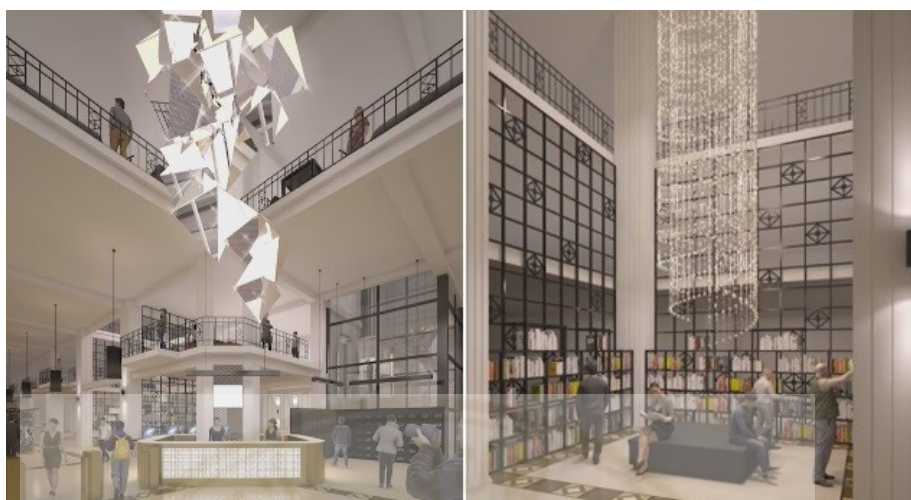
2.4 แนวคิดในการพัฒนาห้องสมุดประชาชน

ในงานวิจัยฉบับนี้ต้องการศึกษาถึงการพัฒนารูปแบบการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้ความต้องการของคนเจนเนอเรชั่นวายเป็นศูนย์กลาง จึงได้ทำการศึกษาถึงแนวคิดการพัฒนารูปแบบห้องสมุดประชาชนในปัจจุบันทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้บริการตามความต้องการของคนเจนเนอเรชั่นวายต่อไป

2.4.1 สถานการณ์ห้องสมุดในประเทศไทย

จากข้อมูลการสำรวจ พบว่าในปี พ.ศ. 2561 คนไทยนิยมอ่านหนังสือที่บ้านมากขึ้น และอ่านหนังสือในห้องสมุดลดลง ประชาชนที่อ่านหนังสือที่บ้านมีจำนวนร้อยละ 91.7 ในขณะที่อ่านหนังสือในห้องสมุดเพียงร้อยละ 0.6 ซึ่งในจำนวนนี้ใช้บริการยืมหนังสือจากห้องสมุดเพียงร้อยละ 8.3 ลดลงจากปี 2554 ที่ใช้บริการร้อยละ 14.2 (อุทยานแห่งการเรียนรู้, 2561) ซึ่งลดลงถึงร้อยละ 60 ภายในเวลาเพียง 7 ปีเท่านั้น และข้อมูลผลสำรวจนี้แสดงให้เห็นว่า กลุ่มคนที่ใช้ห้องสมุดน้อยที่สุดคือกลุ่มคนอายุ 25-59 ปี เพียงร้อยละ 0.1 คนกลุ่มนี้เป็นกลุ่มคนที่อยู่ในวัยทำงาน เป็นวัยที่ต้องการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะแต่กลับไม่ใช้บริการห้องสมุดประชาชนที่เป็นองค์กรสนับสนุนทรัพยากรความรู้ให้กับประชาชน

ในปัจจุบันได้มีการพยายามปรับปรุงพัฒนาห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในห้องสมุดมากขึ้น เช่น อินเทอร์เน็ต และระบบการค้นหาข้อมูลที่รวดเร็วขึ้น และได้มาตรฐานมากขึ้นตามประกาศสมาคมห้องสมุดประเทศไทย (2550) และมีการจัดตกแต่งให้ดูทันสมัยขึ้น เช่น หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ได้ปรับปรุงให้มีความทันสมัย และใช้งานได้หลากหลายมากขึ้น เปิดให้บริการในปี พ.ศ. 2560 (รูปภาพ 2.2)



รูปภาพ 2.2 หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร จาก Jasminta (2017). หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ทดลองเปิดให้บริการ เมษายน 2560 นี้. สืบค้นจาก <https://travel.mthai.com/news/142462.html>

2.4.2 แนวคิดการพัฒนารูปแบบห้องสมุดประชาชน

ในปัจจุบันทั่วโลกได้มีการเสนอแนวทางการออกแบบและพัฒนาแนวทางของห้องสมุดประชาชนให้มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น โดยเปลี่ยนจากการมุ่งเน้นทรัพยากรหนังสือ สื่อสารสนเทศ และเทคโนโลยีที่จะช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ตามอัธยาศัยได้ด้วยตัวเอง มาเป็นการออกแบบพัฒนาสถานที่และให้การสนับสนุนทรัพยากรและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการได้พบปะ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และพัฒนาแนวคิดไปจนถึงร่วมมือกันสร้างนวัตกรรมขึ้นมา

มีงานวิจัยของประเทศไทยที่น่าสนใจของประเทศไทย ในหัวข้อแนวโน้มการพัฒนา รูปแบบของห้องสมุดประชาชนในสังคมฐานความรู้ใน พ.ศ. 2560 โดย อภิรดี กันเดช เป็นงานวิจัยที่ใช้เทคนิคการวิจัยอนาคต ซึ่งทำการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการดำเนินงานของห้องสมุดในประเทศไทย และต่างประเทศ ในปี 2551 เพื่อหาแนวโน้มการพัฒนา รูปแบบของห้องสมุดประชาชน ในปี 2560 ซึ่งจากการวิจัยพบว่าห้องสมุดในปี พ.ศ. 2560 จะมุ่งเน้นการเป็นแหล่งเรียนรู้ที่เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิต เน้นการสร้างกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลายและปรับบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ John (2016) ได้ศึกษาแนวทางการออกแบบห้องสมุดในศตวรรษที่ 21 และพบว่าการออกแบบนั้นไม่มีข้อกำหนดชัดเจน การออกแบบโดยใช้หลักคิดให้สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการ เช่นการมีบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ไว้บริการชุมชนที่อยู่ห่างไกลเพื่อให้

สามารถเข้าถึงบริการได้ มีความโดดเด่นโดยการออกแบบและตกแต่งภายในที่สวยงาม และมีความยืดหยุ่นในการใช้บริการ เช่นผู้ใช้บริการสามารถย้ายตำแหน่งของเฟอร์นิเจอร์ภายในได้ตามความต้องการ สามารถปรับสิ่งต่าง ๆ ให้เข้ากับความสะดวกของตนเอง รวมไปถึงสามารถส่งเสียงได้ และ John ได้แนะนำเพิ่มเติมในการออกแบบห้องสมุดในศตวรรษที่ 21 ว่าต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ต้องมีความน่าสนใจอยู่เสมอ ทำให้เรียบง่ายแต่ยืดหยุ่น ซึ่งแนวทางการออกแบบของ John นั้นเหมาะสำหรับกลุ่มคนเจนเนอเรชันวายที่มีลักษณะชอบความอิสระยืดหยุ่น ชอบความแปลกใหม่ มีความคิดสร้างสรรค์ เปิดรับวัฒนธรรมในการพบปะผู้คน เชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งจะช่วยให้กลุ่มคนเจนเนอเรชันวายสามารถเรียนรู้ และพัฒนาทักษะได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

กรณีศึกษาแนวทางการพัฒนาห้องสมุดประชาชน กรณีที่น่าสนใจคือห้องสมุดประชาชนในประเทศเยอรมนีได้รับความนิยมนอย่างมาก มีประชาชนใช้บริการห้องสมุดราว 205 ล้านคนต่อปี (Geirsberg, 2012) ซึ่งการพัฒนาห้องสมุดของประเทศเยอรมนี ได้พัฒนาใน 4 มิติ คือ การส่งเสริมอัตลักษณ์ของเมือง การเข้าถึงผู้อ่าน การสร้างเสริมสังคม และการสนับสนุนการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล กล่าวคือ ประเทศเยอรมนีใช้ห้องสมุดในการส่งเสริมอัตลักษณ์ของเมืองด้วยการพัฒนาห้องสมุดเก่าแก่ซึ่งอยู่คู่กับเมืองมาอย่างยาวนาน และมีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ ออกแบบตกแต่งภายในใหม่ ให้เป็นสถานที่น่าใช้บริการ และสถานที่ท่องเที่ยว เข้าถึงผู้อ่านด้วยการจัดรถขนาดใหญ่ให้เป็นห้องสมุดเคลื่อนที่ เข้าไปให้บริการยืม และ คืนหนังสือ รวมไปถึงให้เข้ามาอ่านหนังสือภายในรถด้วย ซึ่งจะจัดไว้สำหรับชุมชนที่อยู่ห่างไกล ต้องใช้เวลาเดินทางนานในการมาห้องสมุดส่งเสริมสังคมด้วยการจัดกิจกรรมทางสังคมให้สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการเรียนรู้โดยการให้บริการพื้นที่การเรียนรู้แบบเปิด เพื่อสนับสนุนให้ผู้เรียนรู้ได้มีโอกาสลงมือทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน โดยจะจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น และเครื่องมือที่ทันสมัยไว้ให้บริการ เช่น เครื่องพิมพ์สามมิติ อุปกรณ์เครื่องมือสำหรับงานช่าง คอมพิวเตอร์สำหรับเขียนโปรแกรม อุปกรณ์อัดเสียง ฯลฯ ผู้ใช้บริการสามารถอัดรายการพอดคาสต์และสื่อดิจิทัล หรือสร้างสรรค์นวัตกรรม ถือเป็นกาให้บริการที่ตอบโจทย์การเรียนรู้ของคนรุ่นใหม่

ห้องสมุดเยอรมันนั้นปรับตัวตามแนวคิดการปรับปรุงห้องสมุด โดย D.Hansen, Jochumsen and H.Hansen (2012) ได้เสนอแนวทางการออกแบบการให้บริการของห้องสมุดประชาชนเดนมาร์กให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้คนที่อยู่ในยุคปัจจุบัน เปลี่ยนจากการมุ่งเน้นทรัพยากรหนังสือไปให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตมากยิ่งขึ้น ด้วยแนวคิดการออกแบบแนวคิดการสร้างบริการใหม่ ๆ ให้กับห้องสมุด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยแนวคิดนี้คือ โมเดลจตุรภาค (Four Spaces Model) ตามรูปภาพ 2.3 คือการจัดห้องสมุดให้มี

พื้นที่ 4 ลักษณะ เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ 4 ด้าน คือ สร้างเสริมประสบการณ์ กระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วม การส่งเสริมพลังซึ่งกันและกัน และ การสร้างนวัตกรรม ซึ่งพื้นที่ทั้ง 4 ลักษณะมีดังนี้

1) พื้นที่การเรียนรู้ (learning space)

พื้นที่การเรียนรู้เป็นสถานที่สำหรับช่วยให้เยาวชน และผู้ใหญ่สามารถค้นพบ และค้นคว้า ผ่านการใช้ประโยชน์จากการใช้ทรัพยากรในห้องสมุดในการเข้าถึงความรู้และข้อมูล ใช้เทคโนโลยีช่วยในการสนับสนุนให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างเต็มที่ ซึ่งพื้นที่การเรียนรู้เป็นพื้นที่ที่ห้องสมุดทั่วไปให้ความสำคัญ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2) พื้นที่สร้างแรงบันดาลใจ (inspiration space)

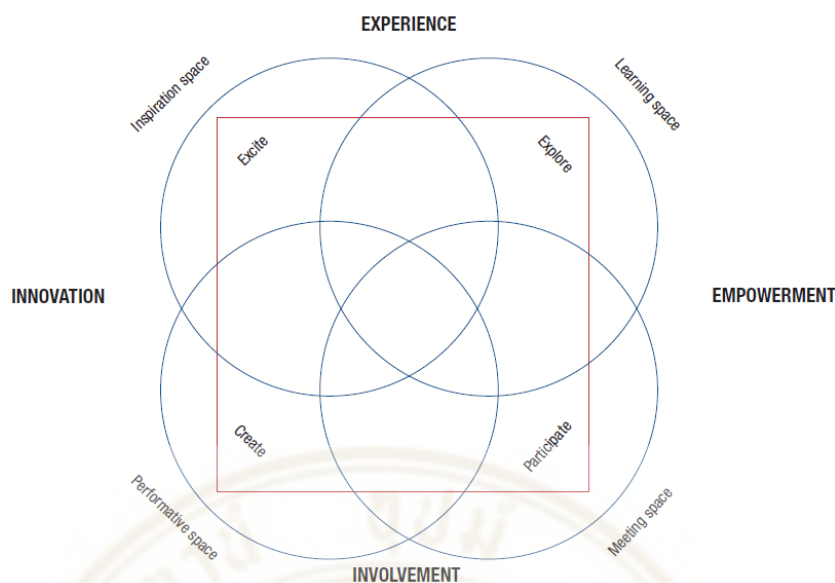
พื้นที่นี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อกระตุ้นให้เกิดประสบการณ์ที่ดี ผ่านกิจกรรมสนทนา การ และความบันเทิง เช่น การจัดให้มีการสนทนาเป็นกลุ่มช่วยให้เกิดประสบการณ์ใหม่ ๆ และเกิดแรงบันดาลใจ ห้องสมุดสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีได้ โดยอาศัยการออกแบบตกแต่งภายใน โทนีสี และการจัดวางสิ่งของ ทำให้เกิดวิธีการใหม่ในการใช้พื้นที่ห้องสมุด

3) พื้นที่พบปะ (meeting space)

พื้นที่พบปะคือการจัดพื้นที่ให้เกิดการพบปะกับผู้อื่นที่มีค่านิยม และความสนใจที่แตกต่างจากตนเองนั่นคือ สามารถจัดเป็นพื้นที่ประชุม เป็นพื้นที่สาธารณะที่ช่วยสร้างโอกาสให้สามารถพบปะกับผู้อื่นที่มีความคิดหลากหลายทั้งเหมือนกัน และแตกต่างกัน ซึ่งพื้นที่พบปะนี้จะช่วยให้เกิดการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ช่วยให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ และเกิดเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้

4) พื้นที่แสดงออก (performative space)

พื้นที่นี้คือพื้นที่ที่ให้ทุกคนสามารถแสดงความคิดสร้างสรรค์ของตนเองให้ทุกคนเห็น โดยการสร้างนวัตกรรมใหม่ร่วมกับผู้อื่นที่มีแนวคิดร่วมกัน ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึง ทรัพยากรและเครื่องมือที่ทันสมัย และวัสดุที่อุปกรณ์ที่จำเป็น และสามารถได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ในการสร้างสรรค์ผลงาน



รูปภาพ 2.3 โมเดลจัตุภาค (Four Spaces Model) จาก D.Hansen, Jochumsen and H.Hansen (2014). The Four-Spaces model. Retrieved from <https://blogs.ifla.org/public-libraries/2016/03/29/the-four-spaces-of-the-public-library/>

พื้นที่ทั้งหมดนั้นช่วยส่งเสริมซึ่งกันและกันทำให้สามารถพัฒนาความรู้และทักษะของผู้มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดพื้นที่สร้างแรงบันดาลใจและพื้นที่แสดงออกช่วยสนับสนุนสร้างนวัตกรรมให้ผู้มาใช้บริการห้องสมุดจากการได้รับแรงบันดาลใจในพื้นที่สร้างแรงบันดาลใจ เกิดเป็นแนวคิดใหม่ และจึงทำการทดลองปฏิบัติในพื้นที่แสดงออกทำให้เกิดการสร้างนวัตกรรม ในส่วนของพื้นที่เรียนรู้และพื้นที่พบปะจะช่วยให้เกิดการเสริมพลังจากการได้เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ในพื้นที่เรียนรู้ แล้วนำไปแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่นทำให้สามารถส่งเสริมกันให้เกิดความเข้าใจและการเรียนรู้ที่มากขึ้น พื้นที่สร้างแรงบันดาลใจและพื้นที่การเรียนรู้ที่ส่งเสริมกัน โดยผู้บริการสามารถได้รับแรงบันดาลใจจากพื้นที่สร้างแรงบันดาลใจ และเกิดสิ่งที่ยากรู้ใหม่ ๆ ต้องการศึกษในเรื่องใหม่ ๆ ทำให้เกิดประสบการณ์ใหม่ และพื้นที่การพบปะ กับพื้นที่แสดงออก จะช่วยส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมและทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม

2.5 แนวทางการพัฒนาห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาวิจัยในเรื่องแนวทางการออกแบบห้องสมุดในศตวรรษที่ 21 John (2016) ได้เสนอแนะว่าการออกแบบห้องสมุดในศตวรรษที่ 21 ควรปรับตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

สอดคล้องกับแนวคิดของการให้ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) โดยวัตถุประสงค์หลักของงานวิจัยฉบับนี้ต้องการเสนอแนวทางการพัฒนาห้องสมุดประชาชนตามความต้องการของกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวาย ผู้วิจัยจึงทำการทบทวนวรรณกรรมให้ทราบถึงแนวคิด และหลักการของการให้ผู้ใช้บริการหรือผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.5.1 ความหมายของการให้ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric)

การให้ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางเป็นวิธีการทำธุรกิจที่มุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ที่ดีเยี่ยมให้กับผู้ใช้บริการ โดยการเพิ่มการบริการหรือการนำเสนอผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ และทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ Peter Feder (2013, อ้างถึงใน Galetto, 2016) ผู้แต่งหนังสือเรื่อง Customer Centricity อธิบายว่าการให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลางนั้นหมายถึงการมุ่งเน้นไปที่การทำการตลาดเพื่อกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีมูลค่าสูงที่สุดเพียงกลุ่มเดียว โดยการดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ ต้องขับเคลื่อนด้วยข้อมูล ใช้ข้อมูลเชิงลึกของผู้ใช้บริการเพื่อทำการตลาดการขายหรือการให้บริการ ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบกันแล้วการพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้มุ่งเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางสามารถตอบสนองความต้องการให้ได้ตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ จำเป็นต้องทราบถึงข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการและยึดข้อมูลเป็นหลักในการกำหนดแนวทางการปรับปรุงพัฒนารูปแบบของห้องสมุดประชาชน

2.5.2 แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด (4C's)

การพัฒนาห้องสมุดประชาชน โดยให้ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางนั้น สอดคล้องกับแนวคิดกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด 4C's ที่ถูกพัฒนามาจากแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด 4P's และถูกเสนอในปี 1990 โดย Bob Lauterborn (อ้างถึงใน Hanlon, 2016) เพื่อใช้วางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด 4C's ประกอบไปด้วย 4 ปัจจัย คือความต้องการของลูกค้า (Customer want) ต้นทุนของลูกค้า (Cost to customer) ความสะดวกของลูกค้าในการซื้อ (Convenience to buy) และการสื่อสารกับลูกค้า (Communication) ซึ่งส่วนประสมทางการตลาด 4C's นั้น คือโมเดลสำหรับทำการตลาดเพื่อให้ตอบสนองกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า โดยรายละเอียดของแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด 4C's มีดังนี้

- 1) ความต้องการของผู้ใช้บริการ (Customer want/need)

ปัจจัยนี้คือการฟังความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการทั้งข้อเสนอแนะเชิงลบหรือเชิงบวกเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยการปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือ

บริการต้องมุ่งเน้นไปที่การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่งมอบคุณค่าของการบริการที่ยอดเยี่ยม ตอบสนองอย่างรวดเร็วมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นสำคัญ

2) ต้นทุนของผู้ใช้บริการ (Cost to Customer)

ราคาของสินค้าก็คือต้นทุนในมุมมองของลูกค้า ซึ่งต้นทุนนั้นถือเป็นหนึ่งปัจจัยสำคัญที่กำหนดว่าลูกค้าจะใช้ซื้อผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ (Acutt, 2015) ผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการต้องพิจารณาราคาที่ผู้บริภคการนั้นยินดีจ่ายสำหรับมูลค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งราคาของลูกค้าหรือผู้บริภคการยินดีจ่ายนั้นยังขึ้นอยู่กับประเภทของกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการอีกด้วย

3) ความสะดวกของลูกค้า (Convenience to buy)

ความสะดวกสบายในการใช้ประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หรือบริการสามารถทำได้ด้วยการลดความซับซ้อนของกระบวนการที่ลูกค้าต้องทำ ทำให้ลูกค้ารู้สึกดีในการปฏิบัติตามกระบวนการที่กำหนด การแสวงหาวิธีการใหม่ ๆ ในการเชื่อมต่อกับลูกค้าเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการปัจจุบันนี้ผู้คนต่างตัดสินใจซื้อโดยคำนึงถึงความสะดวกสบายเป็นหลัก (Acutt, 2015)

4) การสื่อสารกับลูกค้า (Communication)

การสื่อสารในปัจจุบันคือการสื่อสารคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการให้กับกับลูกค้า เพื่อสร้างสายสัมพันธ์ และจงใจให้เกิดการซื้อหรือใช้บริการ

เมื่อนำแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดแบบ 4C's มาใช้ในการออกแบบพัฒนาห้องสมุดประชาชนนั้น จะต้องทราบถึงความต้องการของลูกค้า ซึ่งก็คือผู้บริภคการว่าแท้จริงแล้วต้องการอะไรจากการมาใช้บริการห้องสมุด ต้องการเพียงอ่านหนังสือหรือต้องการพัฒนาตนเอง ต้นทุนของผู้บริภคการห้องสมุดประชาชนนั้นไม่ได้มีเพียงค่าสมัครสมาชิก หรือค่ายืมหนังสือ แต่ยังรวมไปถึงเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาห้องสมุดรวมไปถึงเวลาในการใช้บริการ

ดังนั้นจึงต้องออกแบบการบริการของห้องสมุดให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ และทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกคุ้มค่ากับการเดินทางมาใช้บริการห้องสมุด สร้างความสะดวกสบายให้กับผู้มาใช้บริการห้องสมุดลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย เพื่อประหยัดเวลาในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ถือเป็นต้นทุนของผู้มาใช้บริการ และสุดท้ายห้องสมุดต้องสื่อสารคุณค่าของการบริการของห้องสมุดเพื่อเป็นการสื่อสารกับผู้ที่ต้องการมาใช้บริการในช่องทางที่ผู้ที่มีแนวโน้มจะใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมาจะทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะเข้ามาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเพื่อพัฒนาทักษะ และความรู้ของผู้มาใช้บริการ ถือเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเปรียบเสมือนรากฐานของประเทศ

2.6 ตัวอย่างของห้องสมุดประชาชนที่น่าสนใจ

ห้องสมุดประชาชนตัวอย่างนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาห้องสมุดประชาชนของต่างประเทศที่ทันสมัย และเพิ่งเปิดบริการได้ไม่นาน เพื่อเป็นแนวทางที่ดีสำหรับการพัฒนาห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย ห้องสมุดประชาชนที่ในต่างประเทศที่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและมีการบริการที่ครบครันมีหลายแห่ง ซึ่งผู้วิจัยต้องการนำเสนอ 2 แห่งที่น่าสนใจ คือห้องสมุดออดิของประเทศฟินแลนด์ ได้รับการยอมรับว่าเป็นห้องสมุดประชาชนที่ดีที่สุดในปี 2019 และหอสมุดแห่งชาติกาตาร์ ประเทศกาตาร์ที่มีบทบาทในการพัฒนาประเทศผ่านการสนับสนุนประชากรให้มีความรู้ และสนับสนุนงานวิจัยมากมาย

ห้องสมุดประชาชนทั้งสองมีการใช้พื้นที่ทั้ง 4 ตามทฤษฎี Four Spaces Model เหมือนกันซึ่งจัดให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ครบวงจร แต่มีสิ่งหนึ่งที่ต่างกันอย่างเห็นได้ชัดคือวัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชนทั้งสอง คือวัตถุประสงค์ของห้องสมุด กล่าวคือห้องสมุดประชาชนออดินั้นต้องการเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตประชาชน ทรัพยากรและบริการจึงเน้นไปในการดึงดูดให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการได้ตลอดเวลา มีกิจกรรมที่พลิดพลิน เช่น เกมสคอนโซล ไปจนถึงบอร์ดเกมส์ ส่วนหอสมุดแห่งชาติกาตาร์มุ่งเน้นการสร้างความรู้ให้กับการพัฒนาประเทศ ทรัพยากร และบริการจึงเน้นไปที่การสนับสนุนงานเขียนวิชาการ และมีกิจกรรมบรรยายเชิงวิชาการ

2.6.1 ห้องสมุดออดิ (Oodi Library)

ห้องสมุดออดิ (Oodi Library) คือห้องสมุดประชาชนในเมืองเฮลซิงกิ ประเทศฟินแลนด์ที่ได้รับเลือกจากสหพันธ์นานาชาติ และสหพันธ์ระหว่างประเทศด้านห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดที่ดีที่สุดในปี 2019 ซึ่งห้องสมุดออดินี้คือห้องสมุดกลางของเมืองเฮลซิงกิ เป็นสถานที่นัดพบที่จัดคู่สคันซาเลียสตอริ (Kansalaistori) เป็นหนึ่งใน 37 สาขาของห้องสมุดเมืองเฮลซิงกิ

ประเทศฟินแลนด์คือประเทศที่ได้รับการยกย่องว่ามีระบบการศึกษาดีที่สุดในโลก (Dickinson, 2019) และได้รับการยอมรับว่าบริการห้องสมุดมีคุณภาพดีที่สุดในโลกเช่นกัน (Systematic, 2019) โดยห้องสมุดประชาชนของประเทศฟินแลนด์นั้นเป็นบริการพื้นฐานที่มีมาตรฐานและทุกคนเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม ซึ่งห้องสมุดประชาชนชนเหล่านี้ได้รวมเข้าเป็นเครือข่ายกับห้องสมุดกลางและห้องสมุดเฉพาะด้านที่มีอยู่มากมาย รวมถึงห้องสมุดของสถาบันการศึกษาเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านการให้บริการข้อมูล และความสะดวกในการยืม-คืนหนังสือจากที่ใดก็ได้ นอกจากนี้ห้องสมุดประชาชนของประเทศนี้ไม่ได้เป็นเพียงสถานที่สำหรับรวบรวมทรัพยากรหนังสือเท่านั้น แต่คือพื้นที่สาธารณะที่ชาวเมืองเข้ามาใช้ชีวิตและทำกิจกรรมต่างๆ ภายในห้องสมุดเป็นประจำ

ห้องสมุดออดิ (รูปภาพ 2.4) ได้รับการออกแบบจากบริษัท ALA Architects ให้เป็นแหล่งเรียนรู้สมัยใหม่ ออกแบบให้เหมาะสมสำหรับการใช้งานที่หลากหลายกว่าการเป็นเพียงที่รวมหนังสือ นอกจากห้องโถงที่กว้างขวางและให้ความรู้สึกกลิ่นไอล ชั้นล่างยังถูกจัดสรรให้เป็นพื้นที่สำหรับ โรงภาพยนตร์ ห้องออดิทอเรียมอเนกประสงค์ และร้านอาหาร (Little Thoughts, 2019)



รูปภาพ 2.4 ห้องสมุดออดิ จาก Little Thoughts (2019). Library Oodi ห้องนั่งเล่นขนาดยักษ์ใหญ่ที่เต็มไปด้วยหนังสือของคนฟินแลนด์. สืบค้นจาก <https://adaymagazine.com/library-oodi-helsinki/>

ห้องสมุดออดินั้นได้มีการบริการที่หลากหลายตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการสามารถยืมหนังสืออ่านนิตยสาร ทานอาหารก ทำงาน ดูภาพยนตร์ และมีการจัดการประชุมจัดกิจกรรมสนุกสนาน เช่นการเรียนรู้เกี่ยวกับกับไวน์ เรียนรู้เกี่ยวกับกิจกรรมของสหภาพยุโรป พบปะกับเพื่อน หรือเล่นเกมกระดาน (Board Game) ซึ่งบริการของห้องสมุดออดินั้นสอดคล้องตามทฤษฎีโมเดลจิตวากาศของ Jochumsen เนื่องจากเป็นการจัดให้พื้นที่ที่มีความหลากหลายสามารถใช้งานได้หลายวัตถุประสงค์ และช่วยให้ผู้ให้บริการได้พัฒนาทักษะและความรู้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยบริการของห้องสมุดออดิมุ่งต่อไปนี้

1) สวรรค์แห่งหนังสือ (Books Heaven)

ห้องสมุดออดินั้นมีหนังสือจำนวนมาก มีความหลากหลายกว่า 20 ภาษา มีเนื้อหาสำหรับกลุ่มคนทุกเพศทุกวัย มีสื่อเสียง สื่อภาพยนตร์ และวิดีโอเกมส์รวมไปถึงเกมส์กระดาน ในโซนนี้มีบรรยากาศที่ผ่อนคลาย (รูปภาพ 2.5) ผู้ใช้บริการสามารถพักผ่อน อ่านหนังสือและนิตยสาร หรือเล่นเกมกระดานกับเพื่อน ๆ นอกจากนี้ยังมีหุ่นยนต์สำหรับนำทางไปหาหนังสือ

สำหรับบริการผู้มาใช้บริการอีกและหากไม่พบหนังสือที่ต้องการผู้ใช้บริการสามารถค้นหาและจองผ่านห้องสมุดอื่นในเมืองเฮลซิงกิได้อีกด้วย



รูปภาพ 2.5 บรรยากาศโซน Books Heaven จาก Oodi Lybrary (nd). Services and Facilities.

สืบค้นจาก <https://www.oodihelsinki.fi/en/services-and-facilities/services/#bookheaven>

2) การให้บริการเวิร์คช็อป (Urban Workshop)

ให้ผู้ใช้บริการสามารถสร้างสิ่งใหม่หรือปรับแต่งสิ่งเก่า ประดิษฐ์สิ่งของ โดยให้บริการเครื่องมือที่หลากหลาย เช่น เครื่องบัดกรี จักรเย็บผ้า เครื่องพิมพ์ ไปจนถึงเครื่องตัดเลเซอร์ ผู้ใช้บริการสามารถใช้เครื่องมือในการทำงานของตัวเอง หรือสามารถให้เจ้าหน้าที่ช่วยในการทำก็ได้ ในโซนนี้ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการสามารถสร้างสิ่งของจากชิ้นส่วนอะไหล่ สติกเกอร์หน้าต่าง ผ้าพิมพ์ นั้น ไปจนถึงงานเย็บปักถักร้อย

3) ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเรียน ทำงาน และพบปะ

ห้องสมุดออดิมิสิ่งอำนวยความสะดวกจำนวนมาก เพื่อสนับสนุนการให้การทำงานเกิดความสะดวกสบาย เช่น ปลั๊กไฟจำนวนมากและห้องอ่านหนังสือที่เงียบสงบ มีคอมพิวเตอร์เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร และ Wi-Fi เหมาะสำหรับการศึกษาทางไกล หรือใช้เวลาทั้งวันที่สำนักงานในฐานะนักแปลอิสระ ผู้ใช้บริการสามารถจัดการประชุมและการสอนด้วยการจองสิ่งอำนวยความสะดวกตามกลุ่มที่มีขนาดแตกต่างกัน

4) บริการด้านดนตรี

ผู้ใช้บริการสามารถผ่านสร้างเพลงด้วยตนเอง โดยทางห้องสมุดให้บริการสตูดิโอและห้องเล่นเพลงประเภทต่าง ๆ ออกแบบตามความต้องการที่หลากหลาย ห้องพักมีเครื่องขยายเสียงและอุปกรณ์ดนตรีหลายประเภท ช่วยสนับสนุนผู้บริการตั้งแต่ขั้นตอนการซ้อมมาจนถึง

ถึงการผลิตสื่อดนตรี นอกจากนี้ยังมีการจัดบรรยายการบรรยายดนตรี การทำเวิร์คช็อปและการจัดคอนเสิร์ตอีกด้วย

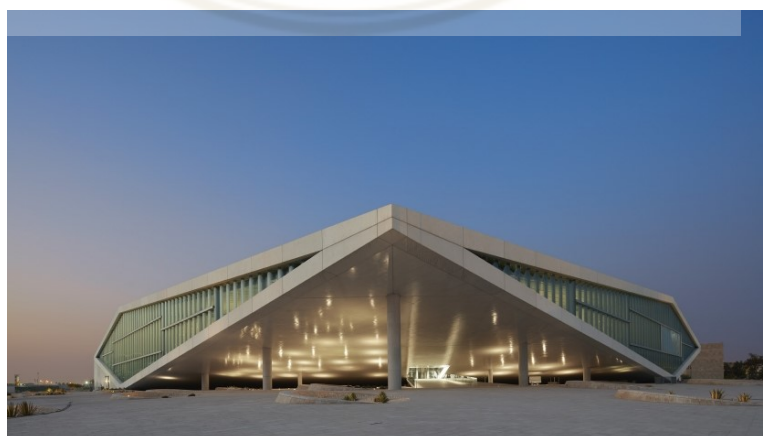
5) บริการเครื่องเล่นเกม

ห้องสมุดจัดให้บริการอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผลการเล่นเกมดิจิทัลและผู้ที่ชอบเล่นเกมกระดาน เช่น คอมพิวเตอร์พีซี เครื่องเล่นเกมคอนโซล และเกมกระดาน ผู้ใช้บริการสามารถเล่นคนเดียวหรือร่วมกับเพื่อน ทั้งยังจัดกิจกรรมการเล่นเกมที่ได้รับการดูแลที่เปิดให้ทุกคนสามารถเข้าร่วมได้

2.6.2 หอสมุดแห่งชาติกาตาร์ (Qatar National Library, QNL)

หอสมุดแห่งชาติกาตาร์ (รูปภาพ 2.6) ตั้งอยู่ในประเทศกาตาร์ เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการในปี 2018 เป็นห้องสมุดแห่งการวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันชั้นนำทั่วโลก (British Library, UNESCO, Digital Library of Middle East) โดยในปี 2019 หอสมุดแห่งชาติกาตาร์ได้ให้เงินทุนสนับสนุนงานวิจัยถึง 455 หัวข้อ จากนักวิจัย 588 คน นอกจากนี้หอสมุดแห่งชาติกาตาร์ยังสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ และการตัดสินใจอย่างอิสระให้กับผู้มาใช้บริการ

หอสมุดแห่งชาติกาตาร์มีบทบาทหน้าที่การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงประเทศกาตาร์จากการพึ่งพาทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมอย่างยั่งยืน ผ่านการตั้งโครงการสนับสนุนการเรียนรู้เกี่ยวกับวิทยาศาสตร์และธรรมชาติ มีชื่อโครงการว่า Science book forum ซึ่งเป็นโครงการที่จัดเวทีเสวนาในหัวข้อวิทยาศาสตร์ต่าง ๆ ในโลก เพื่อพัฒนาประชาชนของประเทศให้มีความรู้ความเข้าใจในด้านวิทยาศาสตร์ ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม



รูปภาพ 2.6 หอสมุดแห่งชาติกาตาร์ จาก Molteni Group. (2019). Qatar National Library | Doha.

สืบค้นจาก <https://www.moltenigroup.com/en/news/qatar-national-library-doha>

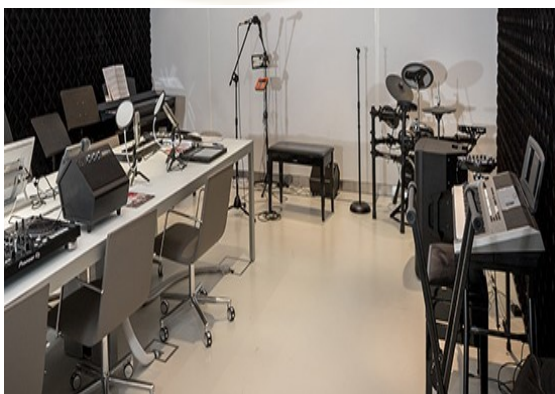
บริการของห้องสมุดประชาชนกาตาร์นั้นมีหลากหลาย นอกจากการบริการยืม-คืน ทรัพยากรของห้องสมุด ยังให้บริการพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ และบริการที่โดดเด่นของหอสมุดแห่งชาติกาตาร์คือ สถานีนวัตกรรม และสถานีการเขียนวรรณกรรม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) สถานีนวัตกรรม (Innovation Stations)

สถานีนวัตกรรม (รูปภาพ 2.7) คือพื้นที่ภายในห้องสมุดที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรม โดยสนับสนุนทรัพยากรเครื่องมือ สำหรับนักประดิษฐ์ หรือนักดนตรี เช่น เครื่องพิมพ์สามมิติ ห้องสำหรับทำเพลง (รูปภาพ 2.8) รวมถึงมีการจัดคอร์สสำหรับเรียนรู้การใช้อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ และจัดคอร์สการเรียนรู้ในสาขา STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics) ซึ่งเป็นการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในสาขาวิชาที่สามารถช่วยในการพัฒนาประเทศได้



รูปภาพ 2.7 เครื่องพิมพ์สามมิติ ภายในหอสมุดแห่งชาติกาตาร์ จาก QNL. (2019). Innovation Stations สืบค้นจาก <https://www.qnl.qa/en>



รูปภาพ 2.8 ห้องสำหรับทำเพลง ภายในหอสมุดแห่งชาติกาตาร์ (Music Studio) จาก QNL. (2019). Innovation Stations สืบค้นจาก <https://www.qnl.qa/en>

2) สถานีการเขียนวรรณกรรม (Writing Stations)

ในส่วนของสถานีนี้ทางหอสมุดแห่งชาติกาตาร์จัดให้คำปรึกษาสำหรับ นักเขียน ผู้ที่สนใจในการเป็นนักเขียน หรือนักวิจัย โดยมีผู้เชี่ยวชาญอาวุโสด้านภาษาอังกฤษ และยังสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือสำหรับงานเขียนเพื่อเพิ่มระดับความสามารถของนักเขียน นักวิจัย หรือผู้ที่สนใจ และเป็นการเพิ่มคุณภาพให้กับงานวิจัยของทางห้องสมุด ซึ่งในหอสมุดแห่งชาติกาตาร์ให้การสนับสนุนในการเขียนเรียงความ วิทยานิพนธ์ คำร้อง ข้อเสนอ อีเมลล์ และการเขียนเชิงสร้างสรรค์ โดยให้คำปรึกษาเรื่องการคิดหัวข้อวิทยานิพนธ์ แนะนำการค้นหายุทธศาสตร์ข้อมูลในฐานข้อมูล การอ้างอิง การใช้ภาษา รวมไปถึงการจัดเตรียมการนำเสนอต่อผู้ชม

ในส่วนของการทำงานวรรณกรรมทำให้ทราบถึงบทบาท หน้าที่ และแนวคิดการออกแบบห้องสมุดประชาชนที่หลากหลาย แต่สิ่งสำคัญคือต้องสามารถออกแบบพัฒนาได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อดึงดูดให้คนเข้ามาใช้บริการมากขึ้นและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประเทศ ซึ่งในอนาคตต่อไปจะกล่าวถึงระเบียบวิจัยสำหรับการเก็บข้อมูลความต้องการของคนเจนเนอเรชั่นวายเพื่อการพัฒนาแบบห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายเพื่อการพัฒนา รูปแบบห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จะทำตามระเบียบวิธีโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 รูปแบบของงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นเลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เนื่องจากงานวิจัยนี้ต้องการรู้ถึงความต้องการของคนเจนเนอเรชั่นวาย เพื่อใช้อธิบายปรากฏการณ์ทางสังคม ซึ่งไม่สามารถหาคำอธิบายโดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ได้เนื่องจากไม่มีกรอบตัวแปรที่ชัดเจน และงานวิจัยส่วนใหญ่ที่ผ่านมาในประเทศไทยใช้งานวิจัยเชิงปริมาณในการวิจัยเกี่ยวกับห้องสมุดประชาชน (ยกตัวอย่างเช่น “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก” (จันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา, 2007) “พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุพรรณบุรี” (ประภาพร รูปสวยดี, 2550) และ “ภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชนเฉลิมราชกุมารีในสายตาของประชาชน” (สายฝน บุษบา, 2550)) ซึ่งงานเชิงปริมาณเหล่านี้เน้นพิสูจน์อิทธิพลของตัวแปรทำให้ยังขาดข้อมูลเชิงลึกของความต้องการแท้จริงของกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีเก็บการข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เพื่อวิเคราะห์ความต้องการแท้จริงของคนเจนเนอเรชั่นวาย สำหรับการพัฒนารูปแบบห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาห้องสมุดประชาชนตามความต้องการแท้จริงของคนเจนเนอเรชั่นวาย

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) และเพื่อให้สามารถได้ข้อมูลจากความคิด และมุมมองที่แท้จริงของผู้ถูกสัมภาษณ์ และได้ข้อมูลที่

ต้องการตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดให้การสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) โดยกำหนดคำถามให้ครอบคลุม และสอดคล้องกับเรื่องที่ทำการศึกษาวิจัย เช่น ความต้องการในรูปแบบของการปรับปรุงและพัฒนาห้องสมุดประชาชน เป็นต้น ทั้งนี้ก่อนเริ่มทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ให้แก่ผู้ถูกสัมภาษณ์ และได้ทำการขออนุญาตในการจดบันทึกและบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์เพื่อใช้สำหรับการตรวจทานความถูกต้องของข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์ ทั้งนี้รูปแบบในการดำเนินการสัมภาษณ์ในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และการสัมภาษณ์แบบพูดคุยต่อหน้า โดยขึ้นอยู่กับความพร้อมและความสะดวกของผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ดำเนินการสัมภาษณ์ในเดือน มกราคม 2020

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบริการของห้องสมุดเช่น งานวิจัย เอกสารวิชาการ และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่เป็นภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ โดยยึดหลักแนวคิดให้ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง เพื่อกำหนดแนวทางที่สามารถตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมงานวิจัยและบทความจากเว็บไซต์ภายในประเทศ รวมทั้งใช้วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลจากเว็บไซต์ต่างประเทศ อันเป็นแนวทางในการนำไปสู่การสร้างเครื่องมือที่สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ที่มีประสิทธิภาพเป็นลำดับต่อไป ทั้งนี้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเริ่มดำเนินการสืบค้นข้อมูล ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2019

ตาราง 3.1 สรุปการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ

ประเภท	ผู้แต่ง	หัวข้อ	การศึกษาแนวคิด
ประกาศ	สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (2561)	มาตรฐานห้องสมุดประชาชน 2551	ห้องสมุดประชาชนมีพันธกิจเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ควรให้บริการโดยให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง
ทฤษฎี	Bob Lauterborn (1990)	Marketing mixed 4C's	สินค้าและบริการควรคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลัก โดยดูจากปัจจัยทั้ง 4 คือความต้องการของลูกค้า ต้นทุนของลูกค้า ความสะดวกของ

			ลูกค้า และการสื่อสาร
ทฤษฎี	Hansen, Jochumsen and Hansen (2012)	Four Spaces Model	ห้องสมุดประชาชนในปัจจุบันควรมีพื้นที่ 4 รูปแบบที่ส่งเสริมกันคือ พื้นที่เรียนรู้ พื้นที่สร้างแรงบันดาลใจ พื้นที่แสดงออก และพื้นที่พบปะ
งานวิจัย	อภिरดี กันเดซ (2551)	แนวโน้มการพัฒนา รูปแบบของห้องสมุดประชาชนในสังคมฐานความรู้ใน พ.ศ. 2560	การปฏิรูปห้องสมุดประชาชนเกิดขึ้นเพื่อรองรับการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสังคมตามยุคสมัย
งานวิจัย	John (2016)	Designing Libraries in 21 st Century Lesson for UK	ห้องสมุดประชาชนในศตวรรษที่ 21 ควรออกแบบโดยให้ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการ
งานวิจัย	สายฝน บุษบา (2559)	ภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ในสายตาประชาชน	ภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชนที่คนรับรู้มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อาคารสถานที่ บริการ และบุคลากร
เว็บไซต์	Sytemetic.com/IFLA (2020)	THE WORLD'S BEST NEW PUBLIC LIBRARY IN 2019 IS IN HELSINKI, FINLAND	เกณฑ์การพิจารณาห้องสมุดนั้น ประเมินจาก สถาปัตยกรรม การกระตุ้นให้เกิดปฏิสัมพันธ์ ความยืดหยุ่นในการใช้งาน การจัดพื้นที่สำหรับเรียนรู้ และการใช้เทคโนโลยี
เว็บไซต์	Oodi Library	Oodi library service	ห้องสมุดประชาชนที่ดีที่สุดนั้น ไม่ใช่เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้เพียงอย่างเดียว แต่มุ่งเน้นการเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตผู้คน

3.3 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยผู้วิจัยได้มีการกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างให้มีทั้งในกลุ่มของผู้ที่ใช้บริการห้องสมุดประชาชน จำนวน 5 คน และผู้ที่ไม่ใช้บริการห้องสมุดประชาชน จำนวน 25 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 30 คน เพื่อให้ได้ความคิดเห็นจากหลากหลายมุมมอง โดยเน้นข้อมูลจากผู้ที่ไม่ใช้บริการซึ่งมีจำนวนประชากรมากกว่า และสอดคล้องกับเป้าหมายของงานวิจัยชิ้นนี้ ที่ต้องการเสนอแนวทางพัฒนาห้องสมุดเพื่อให้เกิดการจูงใจให้ผู้ที่ไม่ใช้บริการหันมาใช้บริการมากขึ้น

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็นสองกลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 : กลุ่มผู้ให้บริการ ชายและหญิง เจนเนอเรชั่นวาย (อายุ 24-39 ปี) ปัจจุบันอาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสังเกตการณ์ผู้ให้บริการในห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร แล้วจึงสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเพื่อให้สามารถระบุได้ตามข้อกำหนดของกลุ่มตัวอย่าง แล้วจึงขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการวิจัย

กลุ่มที่ 2 : กลุ่มผู้ไม่ใช้บริการ ชายและหญิง เจนเนอเรชั่นวาย (อายุ 24-39 ปี) เป็นผู้ที่เคยใช้บริการแต่ไม่ใช้แล้วในปัจจุบันรวมถึงผู้ที่ไม่เคยใช้บริการห้องสมุดประชาชนมาก่อน ปัจจุบันอาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 25 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างโดยการติดต่อผ่านการแนะนำของคนรู้จัก เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลเบื้องต้นและระบุให้ได้ตามข้อกำหนดของกลุ่มเป้าหมาย แล้วจึงติดต่อเป็นรายบุคคลเพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการวิจัย

ตาราง 3.2 รายละเอียดกลุ่มตัวอย่าง

	กลุ่มที่ 1 ผู้ให้บริการ	กลุ่มที่ 2 ผู้ที่ไม่ใช้บริการ	
		ผู้ที่เคยใช้บริการ	ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ
เพศ			
ชาย	1	2	3
หญิง	4	11	9
ช่วงอายุ			
24-28	2	5	3
29-33	3	4	8
34-38	0	4	1
รวม	5	13	12

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) โดยมีแนวคำถามในการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยการศึกษาประเด็นคำตอบจากการทบทวนวรรณกรรม สร้างเป็นคำถามให้มีความครอบคลุมตามขอบเขตของการวิจัยอันเป็นสิ่งที่ต้องการศึกษาเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ลักษณะคำถามจะมุ่งเน้นศึกษาถึงสิ่งที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ต้องการให้มีเพิ่มเติมในห้องสมุดประชาชน เช่น เทคโนโลยี เฟอ์นเจอร์ การตกแต่งภายใน เป็นต้น และความต้องการในการปรับปรุงรูปแบบการของห้องสมุดประชาชน เพื่อตอบสนองกับวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคล ซึ่งแบ่งคำถามเป็น 3 ส่วน สำหรับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมวิจัย เช่น อายุ เพศ และที่อยู่ปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ และความต้องการในการพัฒนาของห้องสมุดประชาชน เช่น ความถี่ในการใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ และความต้องการในการปรับปรุงห้องสมุดประชาชน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 4C's เช่น ท่านคิดว่าในปัจจุบันห้องสมุดประชาชนมีภาพลักษณ์อย่างไร ท่านคิดว่าต้นทุนในการไปใช้บริการมีอะไรบ้าง และคิดว่าห้องสมุดประชาชนสามารถช่วยลดต้นทุนในการใช้บริการอย่างไรบ้าง เป็นต้น (รายละเอียดของคำถามดูในภาคผนวก)

ทั้งนี้รายละเอียดคำถามในการสัมภาษณ์ เช่น เหตุผลที่ใช้ หรือไม่ใช้บริการห้องสมุดประชาชน ความต้องการในการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมรูปแบบการให้บริการและเทคโนโลยี สิ่งที่จะช่วยให้เกิดการให้บริการห้องสมุดประชาชนมากยิ่งขึ้น รวมถึงกิจกรรมที่ต้องการให้มีขึ้นในห้องสมุดประชาชน

3.5 การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ผล

ผู้วิจัยจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผลข้อมูลจากการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้เครื่องมือการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดในข้อ 3.3 เกี่ยวกับความต้องการเพื่อการพัฒนาห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ในขั้นตอนการสัมภาษณ์นั้นผู้วิจัยได้ทำการบินทักเสียงการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมวิจัยทุกคน เพื่อให้สามารถนำเสียงที่บันทึกไว้มาถอดบทสัมภาษณ์ได้อย่างละเอียด และสรุปใจความสำคัญได้อย่างละเอียดครบถ้วนแล้วจึงสรุปคำหลัก (Keyword) แล้วจึงใส่รหัสคำ (Coding) โดยการจัดกลุ่มคำ เพื่อสร้างโครงสร้างรหัสคำดังภาพที่ 3.1 ผู้วิจัยใช้โปรแกรม MACQDA2020 ช่วยในการจัดลำดับของคำและเรียบเรียงข้อมูล

ในขั้นตอนการใส่รหัสคำ ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มคำที่มีลักษณะเหมือนกันและเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานวิจัย ผ่านการสรุปคำหลัก ได้รับจากผู้ให้สัมภาษณ์ เช่น คุณเอสกล่าวว่า “อาจจะมีการประชุมเล็กๆ เพื่อที่เราสามารถไปนั่งประชุมกับเพื่อนได้” คำหลักของคุณเอสคือคำว่า นั่งประชุมกับเพื่อน ซึ่งเป็นการกล่าวถึงรูปแบบของการใช้พื้นที่พบปะในห้องสมุดประชาชนตามทฤษฎีจัดตัวภาค (4 Spaces Model) ผู้วิจัย จึงให้รหัสคำว่า “พื้นที่พบปะ” และ คุณส้อมกล่าวว่า “ถ้ามีกิจกรรมในห้องสมุดที่เราจะได้เรียนรู้เพิ่มเติม ได้ประสบการณ์จากตรงนั้น” คำหลักของคุณส้อมคือคำว่าเรียนรู้เพิ่มเติม ผู้วิจัยมองว่าเป็นการกล่าวถึงพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ตามทฤษฎีเดียวกัน ผู้วิจัยจึงให้รหัสคำว่า “พื้นที่เรียนรู้” ทั้งสองคนวัตถุประสงค์ในการใช้พื้นที่ในห้องสมุดประชาชน ผู้วิจัยจึงได้จัดกลุ่มรหัสคำของทั้งสองคนว่า “พื้นที่ใช้งาน”

นอกจากนี้คุณโรสได้กล่าวว่า “ก็อาจจะมีการหนังสือที่เป็นอ่านนอกเวลา ไลฟ์สไตล์ มากขึ้น อัปเดตหนังสือใหม่ ๆ” ซึ่งคำหลักคือคำว่าอัปเดตหนังสือใหม่ ๆ เป็นการกล่าวถึงการมีสื่อที่ทันสมัย และคุณอ้อมกล่าวว่า “เขาควรจะมีสื่อเป็นหนังสือออนไลน์ก็ได้ หรือไม่มีวิดีโอเรคคอร์ด” คำหลักคือคำว่ามีสื่อเป็นหนังสือออนไลน์ และวิดีโอเรคคอร์ด แสดงถึงความต้องการสื่อที่หลากหลายรูปแบบ คำหลักของทั้งสองคนกล่าวถึงสื่อสารสนเทศในห้องสมุดประชาชน ผู้วิจัยจึงให้รหัสคำว่า “สื่อสารสนเทศ”

ทั้งพื้นที่ใช้งาน และสื่อสารสนเทศ จัดเป็นทรัพยากรในห้องสมุดประชาชน การวิเคราะห์กลุ่มรหัสคำเรื่องทรัพยากรของห้องสมุดประชาชนนั้น เมื่อนำไปเทียบกับข้อมูลทฤษฎี พบว่าเป็นส่วนที่ถูกกำหนดไว้ในมาตรฐานของห้องสมุดประชาชน 2556 (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ, 2556) ที่กล่าวถึงมาตรฐานของห้องสมุดประชาชนทั้ง 9 ด้านซึ่งรวมกันเป็นรูปแบบของห้องสมุดประชาชนในปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงจัดไว้ในกลุ่มของรหัสคำ “ด้านทรัพยากร” ซึ่งเป็นเพียงส่วนย่อยของรูปแบบห้องสมุดประชาชนเท่านั้น

ผู้วิจัยได้กระทำซ้ำขั้นตอนที่กล่าวมาข้างต้น จนได้กลุ่มคำของด้านต่าง ๆ ของห้องสมุดประชาชนที่ผู้เข้าร่วมวิจัยต้องการให้พัฒนา มีทั้งหมด 8 ด้าน คือ ด้านภาพลักษณ์ ด้านวัตถุประสงค์ ด้านการบริการ ด้านความร่วมมือเป็นเครือข่าย ด้านทรัพยากร ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ และด้านการสื่อสาร ซึ่งจะอธิบายรายละเอียดของแต่ละด้านในบทถัดไป

ผู้ : ถ้าเป็นไปได้ก็อยากได้แบบที่มันดูทันสมัยหน่อย	ทันสมัย	ด้านภาพลักษณ์	ด้านภาพลักษณ์	
ดิชา : ผมว่าจริง ๆ เป็นศูนย์การเรียนรู้มันได้เหมือนกัน ...อาจจะมีส่วนวาดรูปหรือว่าเข้าไปที่อาจจะมามีเรื่องเกี่ยวกับ เช่น สุขภาพ เรื่องออกกำลังกาย	ส่งเสริมการเรียนรู้	ด้านวัตถุประสงค์		
ผู้ : เนื้อหาของข้อมูลที่เรารอเขาจะได้ จริง ๆ ถ้าได้สองแบบก็ดี หมายถึงว่า แบบ original มา แล้วก็แบบที่สังเคราะห์ จริง ๆ แล้วอ่านสังเคราะห์อาจจะง่ายกว่าเพราะมีคนตีความมาให้	สนับสนุนข้อมูลความรู้			
จี : อาจจะมีบริการ ชิมคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต ถ้าเราไม่ได้เอามาแล้วต้องการใช้ ก็ยืม	พัฒนาบริการเดิม	ความหลากหลาย		ด้านการบริการ
จี : เวลาหาของก็แค่บอกว่าเราต้องการอะไรแล้วมันก็หยิบให้เราได้เลย	เพิ่มเติมบริการ			
แบม : เวลาเราจะอยากจะไปใช้บริการนะถ้าเดินทางเกิน 20 นาทีเราก็ไม่อยากไป	การเดินทาง	ความสะดวก		
ดิช : ถ้าไปห้องสมุด เราอยากได้หนังสือที่เราต้องการเร็วที่สุด	ค้นหาทรัพยากร	การใช้บริการ		
จี : มีระบบการจองพื้นที่ให้เราว่าตรงไหนที่ยังว่างอยู่	การใช้พื้นที่			
หวาน : จะเป็นห้องน้ำที่ยังน้อยอยู่ ซึ่งเวลามาพร้อมกันมันไม่พอ	ทรัพยากรเพียงพอ	ความพร้อม		
แดนนี่ : คนอาจจะไม่ได้มีประสบการณ์มันก็ต้องเรียนรู้ระบบก่อนที่จะใช้	การใช้งานระบบ	สนับสนุนข้อมูล		
เอิร์น : ถ้ามันสามารถคอนเนคห้องสมุดประชาชนทั้งหมด ใช้ที่ไหนก็ได้ หนังสือก็อาจจะยืมจากห้องสมุดทุกแห่งได้เหมือนกัน	เชื่อมต่อกับห้องสมุดอื่น	ด้านความร่วมมือเป็นเครือข่าย		
โรส : ก็อาจจะมามีหนังสือที่เป็นอ่านนอกเวลา ไลฟสไตล์ มากขึ้น อัปเดตหนังสือใหม่	ทันสมัย	สื่อสารสนเทศ	ด้านทรัพยากร	
อ้อม : เขาควรจะมีสื่อเป็นหนังสือออนไลน์ก็ได้ หรือ ไม่มีก็วีดิโอเรคคอร์ด	หลากหลาย			
ส้ม : ถ้ามีกิจกรรมในห้องสมุดที่เราจะได้เรียนรู้เพิ่มเติม ได้ประสบการณ์จากตรงนั้น	พื้นที่เรียนรู้	พื้นที่ใช้งาน		
เอส : อาจจะมีห้องประชุมเล็ก ๆ เพื่อที่เราสามารถไปนั่งประชุมกับเพื่อนได้	พื้นที่พบปะ			
วิภา : อยากทำกิจกรรมพวกประดิษฐ์ แต่ก็คือไม่ใช่เรื่องของการอ่านหนังสือค้นหา	พื้นที่แสดงออก			
หวาน : เหมือนจุดเริ่มต้นของความสนใจของเด็ก หรือวัยรุ่น จริง ๆ มันต้องมีสิ่ง	สร้างแรงบันดาลใจ			
เอส : มีเป็นสวนเล็ก ๆ ในห้องสมุดเพื่อที่จะให้คนอ่านค่อนข้างรู้สึก กับบรรยากาศ	พื้นที่พักผ่อน			
ฮอล : เพิ่มเซอร์วิสมาค้ของบรรณารักษ์	ใจรักงานบริการ	ด้านบุคลากร		
เอส : มีทักษะที่แนะนำหนังสือได้ อยากให้บรรณารักษ์ให้คำแนะนำเราได้บ้าง	สนับสนุนผู้ใช้บริการ			
นัท : ต้องเข้มงวดกับผู้ใช้บริการว่าไม่ใช่มาใช้บริการก็เข้าไปนั่งขายตรงได้	ดูแลกฎระเบียบ			
จี : การเข้าไปมันก็ต้องได้อินเรื่องอินชั่น อย่างเข้าไปเพื่อถ่ายรูปอะไรแบบนี้ เอาไว้เช็คอิน	สถาปัตยกรรม	ด้านอาคารและสถานที่		
ส้ม : การมองออกไปข้างนอก เนิบ ๆ ให้เรารู้สึกว่าสงบขึ้น มีสมาธิขึ้น	บรรยากาศ			
ฮอล : สิ่งที่ต้องการจริง ๆ คือการเป็นสัดส่วน	แบ่งพื้นที่ชัดเจน			
ฮอล : ถ้ามีเหตุการณ์ หรือมีการปิดปรับปรุงหรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ที่ไม่ต้องมา ก็น่าจะมี	ข่าวสาร	การสื่อสาร		
โรส : ถ้าเขามีคอนเทนท์ที่น่าสนใจ พยายามสื่อสารให้คนรู้เรื่องนะ มันก็น่าสนใจ	ให้ความรู้ที่น่าสนใจ			
หวาน : อยากให้มีกิจกรรมแบบอินเตอร์แอคทีฟ	กิจกรรมที่ดึงดูด			

ความต้องการเพื่อพัฒนารูปแบบห้องสมุดประชาชน

รูปภาพ 3.1 โครงสร้างรหัสคำของความต้องการเพื่อพัฒนารูปแบบห้องสมุดประชาชน

บทที่ 4

ผลวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยเรื่อง “ความต้องการของคนเจนเนอเรชั่นวายเพื่อการพัฒนารูปแบบของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) ได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 : กลุ่มผู้ใช้บริการ ชายและหญิง เจนเนอเรชั่นวาย (อายุ 24-39 ปี) ปัจจุบันอาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน

กลุ่มที่ 2 : กลุ่มผู้ไม่ใช้บริการ ชายและหญิง เจนเนอเรชั่นวาย (อายุ 24-39 ปี) เป็นผู้ที่เคยใช้บริการแต่ไม่ใช้แล้วในปัจจุบันรวมถึงผู้ที่ไม่เคยใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานครมาก่อน ปัจจุบันอาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 25 คน

การนำเสนอผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยฉบับนี้ จะนำเสนอผลในประเด็นหลักที่สำคัญแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมวิจัย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปในการใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ความต้องการในการพัฒนา รูปแบบของห้องสมุดประชาชน

ทั้งนี้ เพื่อปกปิดข้อมูลของผู้เข้าร่วมวิจัย เมื่อมีการอ้างอิงถึงชื่อของผู้เข้าร่วมวิจัย ทางผู้วิจัยจะแทนชื่อของผู้เข้าร่วมวิจัยเป็นนามสมมุติทั้งหมด

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 30 ราย เป็นชาย 6 คน และเป็นหญิง 24 คน ช่วงอายุตั้งแต่ 24-28 ปี จำนวน 10 คน 29-33 ปี จำนวน 15 คน และ 35-39 ปี จำนวน 5 คน โดยเลือกกลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยให้มีการกระจายตัวในแต่ละช่วงอายุเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ความหลากหลาย ในระดับการศึกษาของผู้เข้าร่วมวิจัยนั้นมีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 4 คน กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโทจำนวน 22 คน และมีการศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 4 คน ผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความต้องการในการหา

ความรู้สำหรับการเรียน การทำรายงาน และการทำงานวิจัย ถือเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มที่ต้องใช้ห้องสมุดประชาชนมากกว่ากลุ่มของผู้ที่ไม่ได้กำลังอยู่ในระบบการศึกษา ทั้งนี้ข้อมูลของผู้เข้าร่วมวิจัยทั้งหมดได้ถูกแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมวิจัย

	กลุ่มที่ 1 ผู้ใช้บริการ	กลุ่มที่ 2 ผู้ที่ไม่ใช้บริการ	
		ผู้ที่เคยใช้บริการ	ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ
เพศ			
ชาย	1	2	3
หญิง	4	11	9
ช่วงอายุ			
24-28	2	5	3
29-33	3	4	8
34-38	0	4	1
อาชีพ			
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	0	0
พนักงานบริษัทเอกชน	3	10	12
เจ้าของกิจการ	1	0	0
ว่างงาน	0	3	0
ระดับการศึกษา			
ระดับปริญญาตรี	1	1	2
กำลังศึกษาระดับปริญญาโท	3	10	9
ระดับปริญญาโท	1	2	1

4.2 ข้อมูลทั่วไปในการใช้บริการห้องสมุดประชาชน

ในส่วนของข้อมูลทั่วไปในการใช้บริการห้องสมุดประชาชนนั้นจะแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือข้อมูลทั่วไปในการใช้บริการห้องสมุดประชาชนส่วนของผู้ใช้บริการและผู้ที่ไม่ใช้บริการ โดยในส่วนของผู้ใช้นั้นผู้วิจัยได้ตั้งคำถามถึงเหตุผลและวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อให้ทราบถึงข้อดีของการใช้บริการห้องสมุดประชาชนในยุคปัจจุบัน ส่วนที่ของผู้ที่ไม่ใช้บริการผู้วิจัยจะ

ทำการตั้งคำถามถึงสาเหตุที่ผู้เข้าร่วมวิจัยเลิกใช้หรือไม่เคยใช้ห้องสมุดประชาชนในจังหวัด กรุงเทพมหานคร เพื่อหาปัญหาที่ทำให้ผู้เคยใช้บริการเลิกใช้บริการและผู้ที่ไม่เคยใช้บริการไม่สนใจเข้าไปใช้บริการ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังตั้งคำถามถึงมุมมองและความคิดเห็นของผู้ไม่ใช้บริการถึงความสำคัญของห้องสมุดประชาชนในปัจจุบันซึ่งอาจเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พวกเขาไม่เข้าไปใช้บริการ

4.2.1 ข้อมูลการใช้บริการห้องสมุดประชาชนของผู้ที่ยังใช้บริการอยู่

จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนนั้นได้ทำการเก็บข้อมูลการใช้บริการห้องสมุดประชาชนของผู้เข้าร่วมวิจัยพบว่าผู้เข้าร่วมวิจัยในกลุ่มผู้ที่ใช้บริการห้องสมุดประชาชนมีความถี่ในการใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ มุมมองต่อความคุ้มค่าในการใช้บริการและมุมมองต่อความสำคัญของห้องสมุดประชาชน ที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

1) ความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดประชาชนของผู้เข้าร่วมวิจัยนั้นมีความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดประชาชนที่แตกต่างกัน ผู้เข้าร่วมวิจัยคนหนึ่งใช้บริการห้องสมุดประชาชนเดือนละ 3-4 ครั้ง เนื่องจากเป็นคนที่ชอบอ่านหนังสือต้องการเข้าไปอ่านหนังสือในห้องสมุด ดังที่ **คุณเอิร์น** [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาโท อายุ 29 ปี] ได้กล่าวว่า “เราเป็นคนชอบอ่านหนังสืออยู่แล้วจะไรว่างนี้ บางทีเราก็เอาหนังสือของเราไปอ่านที่นั่นเลย ประมาณ 3-4 ครั้งต่อเดือนเลยนะ” ผู้ร่วมวิจัยคนหนึ่งใช้บริการห้องสมุดประชาชนเดือนละ 2-3 ครั้ง เนื่องจากต้องการใช้บริการยืม-คืนหนังสือเพื่อนำกลับไปอ่านที่บ้าน เช่น **คุณบี** [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาโท อายุ 30 ปี] ได้กล่าวว่า “ก็คือมันอยู่แถวออฟฟิศมันก็มีความสะดวกมันอยู่ในห้างด้วยนะ ก็ไปมาง่ายก็คิดว่าจะใช้บริการทุกครั้งที่มีโอกาส ปกติก็จะใช้บริการยืม-คืนหนังสือ เดือนละ 2-3 ครั้งค่ะ” ส่วนผู้ร่วมวิจัยอีกคนหนึ่งใช้บริการห้องสมุดประชาชนเดือนละ 1 ครั้ง เนื่องจากต้องการหาข้อมูลสำหรับการทำงาน โดย **คุณแดนนี่** [เพศชาย ผู้ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุ 25 ปี] กล่าวว่า “มีที่นี้ที่ไปค่อนข้างบ่อย คือ ทีซีดีซี (TCDC) 2 ครั้งประมาณเดือนละครั้ง” และคนหนึ่งใช้บริการห้องสมุดประชาชนตามโอกาส เช่น มีกิจกรรมที่ต้องไปบริเวณนั้นกับเพื่อนจึงต้องการใช้พื้นที่นั่งรอเพื่อน หรือใช้เป็นจุดนัดพบกับเพื่อน เช่น **คุณซี** [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ กำลังศึกษาระดับ

¹ ในงานวิจัยฉบับนี้ คำที่ขีดเส้นใต้หมายถึงคำสำคัญของรหัสคำ

² TCDC (Thailand Creative and Design Center) คือ ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ มีบริการหลัก 3 รูปแบบคือ จัดนิทรรศการ ห้องสมุดประชาชนด้านการออกแบบ และ การจัดอบรม สัมมนา เวิร์คชอป และจัดอีเวนท์สำหรับนักออกแบบ

ปริญญาโท อายุ 34 ปี] กล่าวว่า “ส่วนใหญ่ผ่านไปแฉวนนั้นก็ไปนั่งใช้พื้นที่ข้าง อ่านหนังสือข้าง ส่วนใหญ่ก็จะไปนั่งรอเพื่อนค่ะ”

2) วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

ผู้เข้าร่วมวิจัยแต่ละคนนั้นมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการที่ห้องสมุดประชาชนที่แตกต่างกัน บางคนเข้าไปนั่งอ่านหนังสือโดยเฉพาะ เนื่องจากหนังสือในห้องสมุดมีความหลากหลาย และมีบรรยากาศที่สงบ เช่น คุณแดนนี่ [เพศชาย ผู้ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุ 25 ปี] กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการเข้าไปใช้บริการห้องสมุดประชาชนว่า “เข้าไปอ่านหนังสือ แล้วก็หาหนังสือบางอันที่อ่านประจำ คือเราเป็นคนชอบอ่านหนังสืออยู่แล้วจะ ไรอย่างนี้ บางทีเราก็เอาหนังสือของเราไปอ่านที่นั่นเลย เพราะมันมีพื้นที่ที่สงบมากกว่า”

ผู้เข้าร่วมวิจัยบางคนเข้าไปค้นคว้าหาข้อมูลในห้องสมุดเนื่องจากคิดว่าหนังสือในห้องสมุดนั้นมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือมากกว่าการค้นหาในอินเทอร์เน็ต โดยคุณเอิร์น [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาโท อายุ 29 ปี] ได้กล่าวว่า “เขาอัพเดทหนังสือเกี่ยวกับงานออกแบบมาเฉพาะทางที่เราสนใจอยู่แล้ว คือเรารู้สึกเหมือนข้อมูลบางอย่างในมือถือมันหาไม่ได้ มันไม่มีการยืนยันข้อมูล บางทีมันเหมือนแบบถ้ามันมาจากหนังสือมันจะดูน่าเชื่อถือกว่า”

ในขณะที่ผู้เข้าร่วมวิจัยบางคนเข้าไปเพื่อใช้พื้นที่ของห้องสมุดในการนัดพบกับเพื่อนหรือนั่งทำงานเป็นวัตถุประสงค์หลัก และค้นคว้าข้อมูลหรือการใช้ทรัพยากรหนังสือเป็นวัตถุประสงค์รอง ตามที่คุณซี [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 34 ปี] ได้กล่าวว่า “นอกจากเข้าไปใช้พื้นที่ก็จะเข้าไปนั่งใช้อินเทอร์เน็ตค่ะ หาพี่แล้วก็คุยกับเพื่อน ๆ อ่านหนังสือบ้างในบางครั้ง” เช่นเดียวกับคุณอ้อม [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 31 ปี] ได้กล่าวว่า “ก็เอางานไปนั่งทำค่ะ แล้วก็ไปหาหนังสือที่น่าจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่เราทำงาน” และผู้เข้าร่วมวิจัยบางคนมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการยืมหนังสือจากห้องสมุดประชาชนอีกด้วย เนื่องจากการยืมหนังสือจากห้องสมุดนั้นสามารถลดต้นทุนในการพัฒนาความรู้ได้ ดังที่คุณบี [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาโท อายุ 30 ปี] กล่าวว่า “การมายืมหนังสือที่ห้องสมุดมันก็ทำให้เราแบบได้อ่านภาษาอังกฤษไปด้วยโดยที่เราไม่ต้องไปเสียค่าใช้จ่ายไปซื้อหนังสือทุกเล่มที่เราอยากอ่านเป็นภาษาอังกฤษ”

3) ความคุ้มค่าในการใช้บริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมวิจัยในกลุ่มของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน ส่วนหนึ่งคิดว่าการมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนนั้นคุ้มค่ากับต้นทุนที่เสียไป เนื่องจากมีวัตถุประสงค์ในการไปใช้บริการห้องสมุดอยู่แล้ว และมีกิจกรรมที่สามารถไปทำต่อในบริเวณใกล้เคียงได้ ในขณะที่บางส่วนยังมองว่าการไปใช้บริการห้องสมุดประชาชนโดยตรงนั้นยังไม่คุ้มค่าเนื่องจาก

ไม่ได้มีวัตถุประสงค์ในการไปใช้งานห้องสมุด แต่หากมีวัตถุประสงค์ในการไปทำกิจกรรมใกล้เคียงกับห้องสมุดประชาชน ก็จะเข้าไปใช้บริการห้องสมุดประชาชน

คุณเอิร์น [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาโท อายุ 29 ปี] คือผู้ที่มองว่าการไปใช้บริการห้องสมุดประชาชนนั้นคุ้มค่าได้กล่าวว่า “บ้านเราอยู่แถวบางนาที่ต้องเดินทางไกลมากนะ แต่เวลาไปหาอะไรมันก็หาได้เยอะกว่าแล้วมันก็ไปทำอย่างอื่นต่อได้ด้วย การเดินทางไปที่แค่ใช้รถไฟฟ้าแล้วก็แค่ต่อรถเมล์สายเดียวมันก็ถึงตัวห้องสมุดเลย ห้องสมุดเขาก็มีแอร์เย็น แล้วก็มีอะไรหลายอย่างอยู่ในนั้น ส่วนใหญ่จะใช้เวลาอยู่ข้างในเกือบครึ่งวัน อย่างวันเสาร์อาทิตย์เราก็ไปเช้าแล้วก็บ่าย ๆ ก็ออกไปทำอย่างอื่น หรือบางทีไปบ่ายก็เย็นกลับ” และ **คุณบี** [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาโท อายุ 30 ปี] คือผู้ที่มองว่าการไปใช้บริการห้องสมุดประชาชนไม่คุ้มค่าหากไปเพื่อใช้บริการห้องสมุดเพียงอย่างเดียว ห้องสมุดจะต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมรองรับกับการใช้บริการตลอดวัน เช่น มีบริการอาหารและเครื่องดื่มจึงคุ้มค่ากับการไปใช้บริการ โดยกล่าวว่า “ก็ถ้าเกิดว่าไม่ได้ไปแถวนั้นจริง ๆ ไม่ได้ไปเที่ยวอะไรแถวนั้น ก็จะไม่ได้อะไรเข้าไปตรงนั้น ก็จะไปหาที่อื่น มันไม่ได้สำคัญขนาดนั้นหากเทียบกับการที่จะเดินทางไปใช้บริการ หากจะให้คุ้มค่ากับการที่จะเดินทางไปใช้บริการ ก็ควรมีสถานที่ที่แบบสามารถอยู่ได้ทั้งวัน แล้วก็เสียงไม่ดังไม่ต้องไปแย่งกันค่ะ แล้วจะเป็นห้องเป็นโซน ๆ ให้ แล้วก็ยังมีหนังสือหรือมีอะไรที่สามารถค้นคว้าได้ทันทีเมื่อเราต้องการ แล้วก็มีการเครื่องดื่ม”

4.2.2 ข้อมูลการใช้บริการห้องสมุดประชาชนของผู้ที่ไม่ใช้บริการในปัจจุบัน

จากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมวิจัยในกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการนั้นได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการมาก่อนแต่ไม่ใช้บริการมาแล้วมากกว่า 1 ปี และผู้ที่ไม่เคยใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานครมาก่อน ทำให้ทราบถึงระยะเวลาจากการใช้บริการห้องสมุดประชาชนครั้งสุดท้าย วัตถุประสงค์ที่เคยเข้าไปใช้บริการในอดีต สาเหตุในการไม่ใช้บริการหรือการเลิกใช้บริการ และมุมมองต่อความสำคัญของห้องสมุดประชาชน ดังนี้

1) วัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุดประชาชนในอดีต

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยที่เคยใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ทำให้ทราบว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยเคยไปใช้ห้องสมุดประชาชนด้วยวัตถุประสงค์หลัก 2 ข้อคือ เข้าไปหาข้อมูลเชิงลึกเพื่อมาทำรายงาน และเข้าไปนั่งอ่านหนังสือเพื่อความผ่อนคลายหรือเสริมทักษะบางอย่าง ดังที่ **คุณเอ๋** [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 39 ปี] ได้เล่าถึงวัตถุประสงค์ในการไปใช้งานห้องสมุดประชาชนในอดีตว่า “สมัยที่เรียนปริญญาตรีคอมพิวเตอร์ยังไม่ได้ทันสมัยเหมือนตอนนี้ คอมพิวเตอร์ไม่ได้มีทุกบ้าน หนังสือยัง

ไม่ได้เป็นออนไลน์ เพราะฉะนั้นเราจะเข้าไป แล้วก็ตอนนั้นห้องสมุดเนี่ยยังไม่ได้ทันสมัยนั้น ตอนนี้จะ ซึ่งเราจำเป็นต้องไปใช้ค้นหารายงานหรือว่าเอกสารสำหรับการศึกษาในสมัยนั้น สอดคล้องกับเหตุผลของ **คุณติชา** [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 26 ปี] ที่กล่าวว่า “ตอนนั้นไปหาเอกสารที่จะเอามาใช้ในรายงาน” และอีกวัตถุประสงค์หนึ่งคือการเข้าไปเพื่อใช้พื้นที่ของห้องสมุด

ทางด้าน **คุณเอส** [เพศชาย ผู้ไม่ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาโท อายุ 27 ปี] กล่าวว่า “หลักๆคือเข้าไปอ่านหนังสือ แต่ส่วนใหญ่เป็นหนังสือที่เราเตรียมไปเองมากกว่า แต่ที่ไป ห้องสมุดเพราะว่ามันเงียบก็เลยเหมาะ คือห้องสมุดจะมีสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการอ่านหนังสือ ทำให้เรา คอนเซ็นเทรต [concentrate] กับการอ่านหนังสือได้ดีกว่า แล้วก็ยังมีแอกทิวิตี [activities] ที่สมัยเรียนมันค่อนข้างมีประโยชน์เวลาเข้าไปใช้”

เป็นที่น่าสังเกตว่าส่วนใหญ่ผู้ที่เคยเข้าไปใช้บริการห้องสมุดประชาชนจะเล่าถึงในสมัยที่กำลังศึกษาอยู่ในระบบการศึกษา การเข้ามาของธุรกิจใหม่อย่างโคเวิร์คกิงสเปซที่ให้บริการพื้นที่สำหรับทำงานหรือทำกิจกรรมซึ่งมีกระจายตัวอยู่ทั่วไปในปัจจุบัน อีกทั้งความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้พฤติกรรมของผู้ที่เคยใช้บริการห้องสมุดประชาชนเปลี่ยนไป สามารถหาข้อมูลความรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา ส่งผลวัตถุประสงค์เดิมในการหาข้อมูลและเข้าไปเพื่อใช้พื้นที่อ่านหนังสือไม่สามารถจูงใจให้ไปใช้บริการห้องสมุดประชาชนได้อีก

2) สาเหตุในการไม่ใช้หรือเลิกใช้บริการห้องสมุดประชาชน

เมื่อตั้งคำถามถึงสาเหตุในการเลิกใช้หรือไม่ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยได้อธิบายสาเหตุที่แตกต่างกันหลายสาเหตุ กลุ่มผู้ที่ใช้บริการจะเล่าถึงภาพจำในอดีตว่าภาพของห้องสมุดประชาชนที่จำได้คือไม่น่าเข้าไปใช้บริการ ดูไม่ปลอดภัย ดังที่ **คุณเอ** [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 39 ปี] กล่าวว่า “นึกถึงห้องสมุดประชาชนเราก็จะนึกถึงเก่า ๆ นะ คือเคยเห็นห้องสมุดประชาชนแถวบ้านก็จะดูเก่า ๆ แล้วหนังสือจะน้อยเลย มันดูไม่ค่อยซีเคียว [secure] มันดูไม่ค่อยโมเดิร์นทันสมัยไม่น่าเข้า”

ผู้เข้าร่วมวิจัยบางคนได้แสดงความเห็นถึงพฤติกรรมการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนไปทำให้ไม่มีเวลาไปใช้บริการเหมือนในอดีต **คุณพิณ** [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุ 27 ปี] กล่าวว่า “... เคยเจอห้องสมุดหลายๆที่ ปิดเร็ว บางที่อย่างเราทำงาน เราเลิกงานก็ดึกแล้ว ห้องสมุดมันไม่มีที่ไหนเปิด 24 ชั่วโมง เรายังเวลาว่างจริง ๆ ก็อาจจะแค่ ชั่วโมงสองชั่วโมง มันไม่มีเวลาที่จะไปนั่งอ่านขนาดนั้น” ผู้เข้าร่วมวิจัยบางคนมองว่าหนังสือในห้องสมุดนั้นไม่มีความหลากหลายและไม่ทันสมัย และในปัจจุบันไม่จำเป็นต้องใช้ข้อมูลเชิงลึกเหมือนในช่วงที่กำลังศึกษาอยู่ในระบบการศึกษา ดังที่ **คุณส้ม** [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 25

ปี] กล่าวว่า “จากประสบการณ์ หนังสือไม่มีความหลากหลาย ไม่มีการอัปเดต” และคุณวิภา [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 30 ปี] กล่าวว่า “ไม่ได้หาข้อมูลจำเพาะเจาะจงขนาดนั้น ไม่เหมือนตอนสมัยเรียน”

ในขณะที่กลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยที่ไม่เคยใช้บริการมองว่าการเดินทางไม่สะดวกจึงไม่ต้องการไปใช้บริการ ดังที่คุณคิว [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุ 27 ปี] กล่าวว่า “ไกลค่ะ คือถ้ามันเป็นที่ที่เราสามารถไปได้ง่าย หรือสะดวกต่อการเดินทางก็คงไปบ่อย” ผู้เข้าร่วมวิจัยบางส่วนมองว่าในยุคปัจจุบันไม่มีความจำเป็นต้องไปใช้บริการห้องสมุดประชาชนแล้ว คุณเอ [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 39 ปี] กล่าวว่า “หลังจากเรียนจบก็ไม่ได้ใช้อีกเลย คือหลัง ๆ เนี่ย ถ้าเราต้องการหาข้อมูลอะไรเนี่ยเราก็สามารถเสิร์ช [search] ในกูเกิ้ล [www.google.com] ได้ ก็เลยไม่จำเป็นต้องไปห้องสมุดอีกเลย” สอดคล้องกับคุณอร [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 36 ปี] ที่อธิบายว่า “เพราะว่ารู้สึกไม่จำเป็นต้องใช้ค่ะ คือแค่จะแค่อ่านหนังสือที่อ่านที่บ้านได้” และที่น่าสนใจคือความเห็นของกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการห้องสมุดประชาชนที่ไม่รู้ว่ายังมีห้องสมุดประชาชนอยู่ เนื่องจากไม่ได้รับรู้ข่าวสารใด ๆ จากห้องสมุดประชาชนเลย ดังเช่นคุณยุริ [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 29 ปี] กล่าวว่า “เราว่าตอนนี้หลายคนคงไม่ได้ยินคำนี้ เพราะอย่างเราเอง เราเคยได้ยินแต่เราก็ไม่รู้ว่ามีอยู่จริง หรือบางทีซบผ่านในบางสถานที่ เราก็ไม่เห็นมีใครเข้าไปใช้ ไม่เห็นมีรถจอดอยู่ข้างหน้า หรือไม่มีคนเดินเข้าออก”

3) มุมมองต่อความสำคัญในการใช้บริการห้องสมุดประชาชน

ผู้เข้าร่วมวิจัยมองว่าในปัจจุบันนี้ห้องสมุดยังมีความสำคัญ เพียงแต่ความสำคัญลดลง คุณนัท [เพศชาย ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 32 ปี] ได้แสดงความคิดเห็นว่า “...มันก็ไม่ได้สำคัญแต่ถ้าเกิดคนที่อยู่บริเวณนั้นที่ใช้บริการบ่อยบ่อยมันก็จะสำคัญได้แต่ถ้าโดยส่วนตัวคิดว่ามีบทบาทสำคัญน้อยลง” สอดคล้องกับที่คุณเอ [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 39 ปี] กล่าวว่า “จริง ๆ ก็มีความสำคัญนะค่ะ คือการอ่านหนังสือกับการอ่านในอินเทอร์เน็ตมันรู้สึกไม่เหมือนกัน การได้เปิดหนังสือมันให้ความรู้สึกคนละแบบกับการเปิดเว็บไซต์ค่ะ ถึงไม่ไปห้องสมุด เรายังต้องเข้าร้านหนังสืออยู่”

จากคำตอบของทั้ง 2 คนทำให้สังเกตได้ว่าคุณนัท [เพศชาย ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 32 ปี] มองว่ามีความสำคัญกับบุคคลอื่นไม่ใช่กับตนเอง ส่วนคุณเอ [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 39 ปี] มองว่าสำคัญในด้านของการอ่านหนังสือซึ่งสามารถอ่านตามร้านหนังสือแทนได้ ส่วนกลุ่มที่มองว่าไม่สำคัญนั้นมองว่าในปัจจุบันนั้นการเข้าไปในห้องสมุดต้องการเข้าไปหาข้อมูลในเชิงลึกซึ่งหาไม่ได้ในอินเทอร์เน็ต

เท่านั้น ดังที่ **คุณเอ็ม** [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 29 ปี] กล่าวว่า “คนจะเข้าไปห้องสมุดเพื่อหาข้อมูลที่ไม่มีในอินเทอร์เน็ตเท่านั้น เพราะว่าส่วนตัวเราเองเราก็ไม่ได้เลือกไปห้องสมุดก่อนเราจะเลือกเสิร์ชหาข้อมูลก่อนในอินเทอร์เน็ตห้องสมุดคือเป็นสิ่งที่สุดท้ายถ้ามันไม่มีจริง ๆ”

สำหรับการทำงานในยุคปัจจุบันข้อมูลเชิงลึกอาจไม่ได้จำเป็นสำหรับทุกสายอาชีพ **คุณวิภา** [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 30 ปี] กล่าวว่า “ในการเรียนยังต้องการ แต่ถ้าในการทำงานอาจจะดูเป็นเรื่องเฉพาะเจาะจงไป” และจากพฤติกรรมการอ่านที่เปลี่ยนไปก็ส่งผลกระทบต่อความสำคัญของห้องสมุดประชาชน **คุณเอส** [เพศชาย ผู้ไม่ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาโท อายุ 27 ปี] แสดงความคิดเห็นว่า “...ด้วยความที่หนังสือที่เราเรียนสมัยเรียนมันเป็นหนังสือที่เกี่ยวกับเนื้อหาที่มันค่อนข้างจะเป็นหลักการ หลักวิชา แต่ว่าสมัยนี้หนังสือที่เราอ่านมันค่อนข้างแตกต่างออกไป เราไม่ได้อ่านหนังสือที่เป็นวิชาการมาก ๆ แล้ว เราจะอ่านหนังสือที่เป็นแบบสาวทู [Psychology/ Self-Improvement book]³ อะไรแบบนั้น ซึ่งหนังสือที่เราอ่านมันสามารถเข้าถึงได้โดยที่เราไม่ต้องไปห้องสมุด...” จากที่กล่าวมาทั้งหมดแสดงให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมวิจัยนั้นมองว่าห้องสมุดประชาชนในบทบาทเป็นผู้ให้บริการทรัพยากรหนังสือเพียงอย่างเดียวนั้นอาจไม่มีความสำคัญต่อประชาชนอีกต่อไป

4.3 ความต้องการในการพัฒนารูปแบบของห้องสมุดประชาชน

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสรุปประเด็นที่ความต้องการของผู้เข้าร่วมวิจัยเพื่อการพัฒนา รูปแบบของห้องสมุดประชาชน ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าผู้เข้าร่วมวิจัยต้องการให้ห้องสมุดประชาชนมีการพัฒนาใน 8 ด้าน คือ ด้านภาพลักษณ์ ด้านวัตถุประสงค์ ด้านการบริการ ด้านการร่วมมือเป็นเครือข่าย ด้านทรัพยากร ด้านบุคลากร ด้านอาคารและสถานที่ และด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ โดยผู้วิจัยได้อธิบายรายละเอียดของแต่ละด้านในหัวข้อที่ 4.3.1-4.3.8 ตามลำดับ

4.3.1 ด้านภาพลักษณ์

ในการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมวิจัยนั้น เมื่อกล่าวถึงความต้องการของผู้เข้าร่วมวิจัยเพื่อการพัฒนา รูปแบบของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ภาพลักษณ์ของห้องสมุด

³ หนังสือจิตวิทยาหรือการพัฒนาตนเอง (Psychology/ Self-Improvement book) คือ หนังสือสร้างแรงบันดาลใจรวมถึงสอนให้คนทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ประสบความสำเร็จในชีวิตในปัจจุบันนิยมเรียกหนังสือประเภทนี้ว่าหนังสือสาวทู (how to)

ประชาชนมักจะเป็นอันดับต้น ๆ ที่ผู้เข้าร่วมวิจัยคำนึงถึง โดยทางผู้เข้าร่วมวิจัยมีความต้องการให้ห้องสมุดประชาชนในปัจจุบันนั้นมีภาพลักษณ์ที่ทันสมัย ดังคุณเอ้ [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 39 ปี] กล่าวว่า “เรารว่าน่าจะต้องทันสมัยขึ้นนะ ทำให้รู้สึกอยากอยากเข้าไป เขาก็น่าจะต้องจัดวางอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ให้มันดูทันสมัยขึ้นเลยนะ” โดยห้องสมุดประชาชนที่ทันสมัยไม่จำเป็นต้องมุ่งเน้นไปที่ทรัพยากรหนังสือดังที่คุณโจ [เพศชาย ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 31 ปี] กล่าวว่า “ห้องสมุดที่ดูโมเดิร์น [Modern] เข้าไปแล้วรู้สึกโปร่ง โล่ง สบาย ไม่จำเป็นต้องมีหนังสือเยอะก็ได้” นอกจากนี้การพัฒนาห้องสมุดประชาชนตามความต้องการของคนเจนเนอเรชั่นวายยังมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชนอีกด้วย

ผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน มีความต้องการให้ห้องสมุดประชาชนปรับปรุงภาพลักษณ์ให้ดูทันสมัยขึ้น เมื่อกล่าวถึงภาพลักษณ์เดิมของห้องสมุดประชาชน ผู้เข้าร่วมวิจัยที่ไม่ใช้บริการห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่จะให้ความเห็นว่า ห้องสมุดประชาชนนั้นมีภาพลักษณ์ที่ดูโบราณ ไม่น่าใช้บริการ ดังที่คุณอ้อย [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 30 ปี] ได้กล่าวว่า “เดี๋ยวนี้ถ้าคิดถึงห้องสมุดขึ้นมาจะรู้สึกแบบสถานที่ที่ดูไม่ทันสมัย มันเก่า ถ้าเป็นไปได้ก็อยากได้แบบที่มันดูทันสมัยหน่อย” สอดคล้องกับคุณอ้อม [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 31 ปี] ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในชุมชนได้แสดงความคิดเห็นว่า “มันเป็นสิ่งที่มันถ้าคนไม่ชอบเข้าก็คือจะไม่เข้าเลย มันเหมือนกับเป็นเป็นที่เก่า ๆ ที่นึงนะ มันไม่ใช่ที่ใหม่ ไม่ใช่ที่ที่ดึงดูดคนได้ว่าแบบเฮ้ยเราอยากมีความรู้แล้วเราเข้าไปมันเหมือนกับว่าเขาพูดห้องสมุดบู๊ทุกคนไปนั่งอ่านหนังสือต้องไปอ่านหนังสือมันไม่ใช่ที่แบบเราสามารถไปเอินจอย”

หากมีการปรับปรุงภาพลักษณ์ให้ดูทันสมัยก็จะช่วยให้มีผู้ใช้บริการมากขึ้นดังที่คุณบี [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาโท อายุ 30 ปี] ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในห้างสรรพสินค้ากล่าวว่า “สำหรับห้องสมุดที่ใช้อยู่ประจำภาพลักษณ์ก็ดูดีนะคะ หมายถึงว่ามันก็น่าเข้าแล้วก็ดึงดูดด้วยการจัดห้องสมุดให้มันแบบทันสมัยคะ หมายถึงว่าคล้าย ๆ กับโคเวิร์คกิ้งสเปซอะไรแบบนี้คะ คุณาดึงดูดให้คนปัจจุบันนี้เข้าไปใช้บริการ ในปัจจุบันคนใช้บริการก็เยอะนะคะ คนก็นั่งกันเต็มเหมือนกัน” เมื่อกล่าวถึงภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน

4.3.2 ด้านวัตถุประสงค์

ในด้านวัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชนนั้น ในอดีตห้องสมุดประชาชนมุ่งเน้นไปที่การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อให้ประชาชนเข้ามาหาข้อมูลความรู้ สำหรับการศึกษ การทำงาน ไป

จนถึงการเข้ามาเพื่อใช้พื้นที่ในการอ่านหนังสือเพื่อการผ่อนคลาย แต่ในปัจจุบันการสนับสนุนทรัพยากรในรูปแบบเดิมนั้นไม่เพียงพอแล้ว ผู้เข้าร่วมวิจัยมองว่าห้องสมุดควรจะปรับตัวประสงค์ให้ตอบสนองกับความต้องการในยุคปัจจุบัน และได้เสนอว่าห้องสมุดควรมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์รวมความรู้ (Knowledge Center) และเป็นศูนย์การเรียนรู้ (Learning Center) ผู้เข้าร่วมวิจัยได้แสดงความเห็นไว้ดังนี้

1) วัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์รวมความรู้

การเป็นศูนย์รวมความรู้ในห้องสมุดสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในการวิเคราะห์และสังเคราะห์ออกมาโดยคงความน่าเชื่อถือไว้ **คุณส้ม** [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 25 ปี] กล่าวถึงการให้ข้อมูลของห้องสมุดในฐานะเป็นศูนย์รวมความรู้ว่า “ห้องสมุดเป็นแหล่งอ้างอิงที่น่าเชื่อถือได้ แต่ว่าเดี๋ยวนี้มันก็มีอีบุ๊ก [e-book] หรือว่าเป็นดาตาเบสออนไลน์ [online database] อาจจะเน้นทางด้านนี้มากกว่า อย่างเราเป็นวัยรุ่นก็เรียนรู้พวกดิจิทัล ข้อมูลที่เราอยากจะได้ยากได้ทั้งแบบออริจินอล [original] แล้วก็แบบที่สังเคราะห์จริง ๆ แล้วอ่านสังเคราะห์อาจจะง่ายกว่าเพราะมีคนตีความมาให้ แต่จริงบางที่เราก็อยากรู้ตัวออริจินอลเหมือนกันนะ เดี่ยวนี้ปัจจุบันมันเป็นแบบไหน” สอดคล้องกับความต้องการของคุณยูริ [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 29 ปี] ได้กล่าวว่า “ถ้าเขามีความสามารถที่จะประมวลผลให้เราด้วยก็จะดีนะ แต่เราก็ไม่รู้ว่าจะจะเป็นความจริงได้หรือเปล่า”

นอกจากนี้การเป็นศูนย์รวมความรู้จะต้องสามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันและสามารถนำเสนอออกมาให้ผู้อื่นเข้าใจ **คุณยูริ** [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 29 ปี] ได้อธิบายรายละเอียดไว้ดังนี้ “สมมุติอีโคซิสเต็ม [Ecosystem] ของธุรกิจเทคโนโลยี ถ้ายกตัวอย่างกูเกิ้ลไปเชื่อมกับตัวโน้ต ตัวนี้เชื่อมกับการเงินอย่างนี้ เคสคือกูเกิ้ลเราก็อยากให้มีตัวอย่างเคสอื่น ๆ เช่น เริ่มที่กูเกิ้ล แล้วของจีนเป็นอลิibaba [alibaba.com] ของไทยเป็นไลน์ [Line] นี้ออกใหม่ แล้วก็มีการนำข้อมูลมาเสนอข้อมูลให้เรา” ทั้งนี้นอกจากข้อมูลจะมีความน่าเชื่อถือแล้วยังต้องเป็นข้อมูลที่ทันสมัยสามารถนำมาใช้ต่อยอดได้ **คุณยูริ** [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 29 ปี] กล่าวว่า “มีความรู้ที่อัพเดท ชอบเสพความรู้อัพเดท ชอบเสพข่าววงกว้าง แต่มันจะดีมากถ้าเป็นเวอร์ชันเอาไปแอฟฟลาย [applied] หรือเป็นตัวอย่าง หรือเชื่อมกับข้อมูลอื่น ๆ แล้วใช้งานได้จริง”

2) วัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้

อีกบทบาทของห้องสมุดประชาชนที่ถูกกล่าวถึงคือการเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ โดยผู้เข้าร่วมวิจัยมองว่าห้องสมุดประชาชนนั้นนอกจากจะให้ความรู้กับประชาชนแล้ว ยังต้องเป็นสถานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อสนับสนุนทรัพยากรเพื่อให้ประชาชนสามารถสร้างการเรียนรู้ของตัวเองได้

เนื่องจากคนในยุคปัจจุบัน ไม่ต้องการเพียงการเข้ามาอ่านหนังสืออีกต่อไป คุณอร [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 36 ปี] กล่าวว่า “ห้องสมุดประชาชนควรเป็นแหล่งเรียนรู้ที่กว้างขวางสะดวกให้ทุกเพศทุกวัยเข้าถึงได้จริง ๆ ไม่ใช่แค่เดินเข้าไปอ่านหนังสือจบ ควรที่จะมีอินเตอร์เน็ตหรืออะไรต่าง ๆ พัฒนาให้เป็นเลิร์นนิ่งเซ็นเตอร์ [Learning Center] คนรุ่นใหม่เค้าไม่เข้ามาสืบค้นข้อมูลอ่านหนังสือแล้ว สิ่งสำคัญคือการพัฒนาคอนเทนท์ในหนังสือให้มันตรงกับคนรุ่นใหม่ให้ทัน ไม่ใช่อ่านหนังสือแล้วยืมคืนจบ”

คุณฮอล [เพศชาย ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 34 ปี] ได้อธิบายถึงบทบาทการเป็นศูนย์การเรียนรู้ไว้อย่างละเอียดว่า “ผมว่าจริง ๆ เป็นศูนย์การเรียนรู้หนึ่งได้เหมือนกัน ว่าสมมุติเด็ก ๆ ที่จะมานั่งอ่านหนังสือเอง อาจจะมีคล้าย ๆ เป็นวิทยากรมาสอนในหัวข้อต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับช่วงวัย อายุ เช่น เด็ก ๆ อาจจะมีสอนวาดรูป ให้เหมือนเป็นกิจกรรมสันตนาการที่แบบว่า เรามาห้องสมุดแทนที่จะนั่งเล่นอยู่ข้างนอก ก็มีกิจกรรมทำ หรือว่าผู้ใหญ่ที่เข้าไปก็อาจจะมีเรื่องเกี่ยวกับ เช่น สุขภาพ เรื่องออกกำลังกาย ที่มีคนมาอบรมฟรี เพราะถ้ามองว่าห้องสมุดที่เป็นแบบนี้ก็ตอบโจทย์ประชาชน อยากให้ประชาชนเข้าไปใช้”

ผู้เข้าร่วมวิจัยคนหนึ่งมองว่าห้องสมุดประชาชนควรจะสนับสนุนผู้ใช้บริการให้สามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยการเรียนรู้นั้นเกิดจากการอ่านหนังสือแล้วได้นำความรู้ที่ได้จากหนังสือมาปฏิบัติจริง คุณอ้อม [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 31 ปี] ได้อธิบายถึงการเรียนรู้ในห้องสมุดไว้ว่า “เป็นแหล่งรวมความรู้เข้าไปมันต้องได้ความรู้ออกมาได้ทั้งความรู้แบบเล่น ๆ ก็คือมีห้องสำหรับการละเล่น จะบอกว่ายังไงดีคือให้ทั้งคล้าย ๆ กับ เลิร์นแอนด์เพลย์ [learnt and play] ค่ะ ไปพร้อมกันทั้งเรียนรู้แล้วก็เล่นเพื่อฝึกทักษะ อ่านหนังสือเกี่ยวกับการทำสัลดการทำคูกก็เราก็มีการเพลย์ทำจริง ๆ ว่าคุณอ่านอันนี้เสร็จแล้วมีเซสชั่น [session] นี้ให้คุณได้เข้า เราจะได้เข้าใจว่าโอเคหนังสือนี้บอกแล้วแบบนี้เราไปทำแล้วมันได้แบบนี้จริง ๆ”

กิจกรรมที่ถูกจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ในห้องสมุดประชาชนนั้นไม่ควรมุ่งเน้นไปที่การเรียนรู้ทางตรง แต่ควรสอดแทรกการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมที่สนุกสนานเพื่อให้ดึงดูดใจคนยุคใหม่ที่ยากจะทำกิจกรรมหลากหลายเพื่อผ่อนคลายมากกว่ากิจกรรมที่เคร่งเครียดเน้นการเรียนรู้ หากได้ทำกิจกรรมที่ตรงกับความต้องการจะดึงดูดใจให้กลับไปใช้บริการอีกครั้ง คุณหวาน [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 28 ปี] กล่าวว่า “จริง ๆ ถ้าเข้าไปแล้วสนุกมันเป็นเหมือนไม่ได้เรียนรู้นะ แต่ได้เรียนรู้ เหมือนกับว่าเป็นภาพจำของเราว่าไปแล้วสนุก แล้วเวลาไม่พูดถึงก็จะลืมไปแล้ว แต่พอพูดถึงก็อยากกลับไปอีกรอบ มันจะเป็นความทรงจำที่เราอยากบอกต่อคนอื่น ว่ามันดีนะ มันจะเป็นการเรียนรู้ที่แบบถ้ามียังนี่อีก เราจะไปนะ”

ทั้งนี้ผู้เข้าร่วมวิจัยมองว่าทรัพยากรสำคัญที่สุดของห้องสมุดนั้นไม่ใช่หนังสือหรือสื่อการเรียนรู้ แต่เป็นพื้นที่ภายในห้องสมุดซึ่งจะสามารถจัดสรรให้สนับสนุนการเรียนรู้ได้ คุณยური [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 29 ปี] ได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับพื้นที่ของห้องสมุดประชาชนว่าห้องสมุดนั้นควรจัดให้เป็นแหล่งเรียนรู้ โดยกล่าวไว้ดังนี้ “จริง ๆ เราแอบมองว่ามันเป็นพื้นที่นะ ถ้ามองเป็นพื้นที่เราก็ต้องยูทิลิตี้ [utilize] มันเป็นอย่างไรได้บ้าง ถ้าเป็นของประชาชน ก็อาจจะเป็นแหล่งเรียนรู้” หากห้องสมุดสามารถจัดสรรพื้นที่ที่เหมาะสมกับการเป็นแหล่งเรียนรู้ ห้องสมุดประชาชนก็สามารถเป็นศูนย์การเรียนรู้ได้

4.3.3 ด้านการบริการ

ในด้านการบริการนั้น ห้องสมุดประชาชนต้องเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการ ถือเป็นอีกหนึ่งประเด็นสำคัญที่ผู้เข้าร่วมวิจัยได้กล่าวถึง ผู้เข้าร่วมวิจัยต้องการให้ห้องสมุดประชาชนมีบริการหลากหลายขึ้นมากกว่าการยืมหนังสือ เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของคนในยุคปัจจุบัน นอกจากนี้ผู้เข้าร่วมวิจัยยังมองว่าห้องสมุดประชาชนจะต้องสนับสนุนความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการมากขึ้นจึงจะสามารถดึงดูดให้คนเข้าไปใช้บริการได้ โดยผู้เข้าร่วมวิจัยต้องการให้ห้องสมุดประชาชนเพิ่มบริการที่หลากหลาย เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการและการใช้บริการ และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้พร้อมสำหรับการให้บริการและให้ข้อมูลสนับสนุนเพื่อให้ผู้มาใช้บริการสามารถวางแผนสำหรับมาใช้บริการได้

1) เพิ่มบริการใหม่ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

ผู้เข้าร่วมวิจัยมองว่าห้องสมุดประชาชนควรจะมีบริการที่หลากหลายเพื่อทำให้การให้บริการห้องสมุดประชาชนมีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น โดยสามารถสรุปประเด็นในด้านความต้องการให้ห้องสมุดประชาชนมีบริการที่หลากหลายได้เป็นประเด็นหลัก 2 ประเด็น คือ ผู้เข้าร่วมวิจัยต้องการให้ห้องสมุดประชาชนพัฒนาบริการใหม่ขึ้นมาจากบริการเดิมที่มีอยู่และเพิ่มบริการใหม่ขึ้นมาจากความต้องการของผู้เข้าร่วมวิจัย

ในส่วนของการพัฒนาบริการใหม่ขึ้นมาจากบริการเดิมของห้องสมุดประชาชนนั้นผู้เข้าร่วมวิจัยมองว่าห้องสมุดประชาชนรูปแบบเดิมมีเพียงบริการให้ยืมหนังสือที่เป็นเล่ม ผู้เข้าร่วมวิจัยต้องการให้ห้องสมุดประชาชนมีบริการให้ยืมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพื่อความสะดวกในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น คุณเอส [เพศชาย ผู้ไม่ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาโท อายุ 27 ปี] กล่าวว่า “อยากได้ห้องสมุดที่เป็นแบบ อิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นอีบุ๊ก สมมุติว่าผมอยู่ที่บ้านแล้วอยากจะเสิร์ชหาหนังสือ ก็เข้าไปในเว็บของห้องสมุด ไปเสิร์ชข้อมูลมาแล้วเปิดหนังสือที่นั่นเป็นพีดี

เอฟ[*pdf-file*] ในนั้นเลย มันจะกลายเป็นกูเกิลบุ๊ก [*google book*]⁴แต่ว่าเปลี่ยนเป็นออนไลน์ มันจะสะดวกมากเลย”

ผู้เข้าร่วมวิจัยให้ความเห็นว่าห้องสมุดควรจะให้บริการยืมสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นซึ่งเพิ่มมาจากการให้ยืมเพียงหนังสือ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้บริการ เช่น การให้ยืมคอมพิวเตอร์สำหรับทำงานภายในห้องสมุด การยืมแท็บเล็ตสำหรับอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุด ไปจนถึงการยืมเครื่องฉายภาพเพื่อความสะดวกในการประชุมหรือทำงานร่วมกันภายในห้องสมุดประชาชน ดังที่**คุณชี** [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 34 ปี] แนะนำว่า “อาจจะมีการยืมคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต [*tablet*] ถ้าเราไม่ได้เอามาแล้วต้องการใช้ก็ยืมมาใช้เป็นรายชั่วโมงก็ได้” และ**คุณฮอล** [เพศชาย ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 34 ปี] กล่าวว่า “อาจจะมีเซอร์วิสต่าง ๆ เช่น มีการให้ยืมโปรเจกเตอร์ [*projector*] อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องการเรียนรู้ ห้องสมุดก็น่าจะสามารถจัดให้ได้”

ในส่วนของ การเพิ่มบริการใหม่นั้น ผู้เข้าร่วมวิจัยได้เสนอแนวคิดให้ห้องสมุดประชาชนมีการเพิ่มบริการใหม่ที่ตอบโจทย์ในด้านความสะดวกในการใช้บริการและความปลอดภัย ผู้เข้าร่วมวิจัยคนหนึ่งกล่าวถึงปัญหาในการค้นหาหนังสือในห้องสมุดเป็นเรื่องยากและใช้เวลานาน จึงได้เสนอให้ทางห้องสมุดประชาชนควรมีบริการหาหนังสือให้กับผู้บริการ **คุณชี** [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 34 ปี] กล่าวว่า “เวลาหาของก็แค่บอกว่าเราต้องการอะไรแล้วมันก็หยิบให้เราได้เลยอยากได้แบบไหน ไม่ต้องไปเดินหา เหมือนกันถ้าเกิดว่าเราอยากได้หนังสือหนังสือเล่มนี้ ก็ไปบอกบรรณารักษ์แค่นั้นแล้วก็ไปรับที่เคาน์เตอร์ได้เลย”

ผู้เข้าร่วมวิจัยต้องการให้มีบริการรับฝากของสำหรับผู้เข้าไปใช้บริการห้องสมุดประชาชนเพื่อให้เกิดความสะดวกและปลอดภัยต่อทรัพย์สินของผู้เข้าไปใช้บริการ ดังที่**คุณยู้ย** [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 30 ปี] ได้แสดงความคิดเห็นว่า “คือแบบบางที่เราเดินเข้าไปเราอยากจะนั่งโต๊ะนี้ แต่ว่าถ้าเราวางกระเป๋าไว้ ด้วยความที่มันเป็นห้องสมุดประชาชน ใครจะเข้ามาก็ได้ สมมุติว่าเราอยากจะไปจองโต๊ะแล้วกระเป๋าเราไปวางเพื่อที่จะเดินไปหยิบหนังสือ คือเรารู้สึกไม่ปลอดภัยถ้าจะวางกระเป๋าตัวเองไว้ที่ตรงนั้น คือน่าจะมีให้ฝากของแล้วรับบัตร แล้วก็เอาบัตรไปจองโต๊ะ แล้วเราก็ไปหยิบหนังสือ”

2) เพิ่มความสะดวกในการใช้บริการห้องสมุดประชาชน

ในด้านของความสะดวกสบายนั้น ผู้เข้าร่วมวิจัยมองว่าประเด็นสำคัญที่ต้องการให้ห้องสมุดประชาชนพัฒนานั้นมีประเด็นหลักอยู่ 3 ด้านด้วยกันคือความสะดวกในการเดินทาง

⁴ Google book คือ โปรแกรมการตลาดฟรีที่ช่วยให้ผู้จัดพิมพ์และผู้แต่งสามารถโฆษณาหนังสือของตนทางออนไลน์

สะดวกในการใช้บริการ และความยืดหยุ่นในการเข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชน ทางผู้เข้าร่วมวิจัยได้เสนอแนวทางการสร้างระบบการให้บริการที่สะดวกสบายไว้หลากหลาย เช่น คุณโรส [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 26 ปี] กล่าวว่า “ถ้ามีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเยอะ ๆ เช่น ออนไลน์บุ๊กกิ้ง [online booking] มันอาจจะสร้างโอกาสให้เราใช้บริการมากขึ้น อาจจะมีค่าบริการแต่ถ้าคุ้มค่าที่จะจ่ายก็โอเค” คุณยุริ [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 29 ปี] กล่าวว่า “ถ้าเป็น โด้ะคิสเพลย์ [display] ไปเลยแล้วเราก็สามารถเลือกอีบุ๊กได้เลย หรือถ้าเราอยากอ่านเป็นบุ๊ก ก็ปิดตรงนี้แล้วไปหยิบมา หรืออยากเป็นออดิโอบุ๊กก็ว่ากันไป” หรือคุณโรส [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 26 ปี] กล่าวว่า “สมมุติว่ามีแอปพลิเคชันที่เราสามารถเลือกหนังสือได้ กดจอง ให้ห้องสมุดส่งหนังสือมา ความง่ายของการส่งหนังสือคืน รวมถึงถ้าเราอ่านแล้วโอเค สามารถสั่งซื้อได้ด้วย” เป็นต้น จากที่ผู้เข้าร่วมวิจัยกล่าวมานั้น สามารถสังเกตได้ว่าผู้เข้าร่วมวิจัยต้องการเทคโนโลยีหรือระบบที่เข้ามาช่วยเพื่อให้สามารถใช้บริการได้รวดเร็วขึ้น ทำให้มีเวลาไปทำกิจกรรมที่หลากหลาย และคุ้มค่ากับการเดินทางมาใช้บริการ

ในด้านของความสะดวกในการเดินทางนั้นสำหรับห้องสมุดประชาชนที่มีอยู่ในปัจจุบันอาจไม่สามารถเพิ่มเติมในส่วนนี้ได้ แต่สำหรับห้องสมุดประชาชนที่จะเกิดขึ้นใหม่นั้นสามารถเริ่มจากการหาทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม โดยผู้เข้าร่วมวิจัยได้อธิบายถึงความสะดวกสบายสำหรับการเดินทางไว้ว่าควรที่จะเดินทางง่าย ใช้เวลาเดินทางไม่นาน คุณแบม [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาโท อายุ 31 ปี] กล่าวว่า “เวลาเราจะอยากจะไปใช้บริการนะถ้ากิน 20 นาทีเราก็ไม่อยากจะไป” สามารถเดินทางไปได้ด้วยทั้งรถยนต์ส่วนบุคคลและระบบขนส่งสาธารณะ คุณฮอล [เพศชาย ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 34 ปี] กล่าวว่า “ถ้าจะตอบโจทย์คนอายุวัยทำงานแล้ว ผมว่าหนึ่งคือต้องเดินทางสะดวก ถ้าเดินทางสะดวกสำหรับผมก็น่าจะมี ออฟชั่น [option] ให้เลือกว่าจะเดินทางโดยรถสาธารณะหรือว่าไปเป็นรถยนต์ก็น่าสนใจ” ซึ่งทำเลที่ตั้งควรอยู่ใกล้กับสถานีรถไฟฟ้า เนื่องจากการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าเดินทางได้รวดเร็วและสะดวกกว่าการขนส่งสาธารณะแบบอื่น ดังที่คุณยุ้ย [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 30 ปี] กล่าวว่า “อยู่ใกล้บีทีเอส [BTS] ก็ไปบ่อยนะเพราะว่าจริง ๆ แต่ก่อนถ้ายังไม่เรียน ป.โท เราก็ไปนั่งคาเฟ่บ่อย ต้องมีอาทิตย์ละครั้ง เราจะไปนั่งอ่านหนังสือ”

ในส่วน of ความสะดวกในการใช้บริการนั้น ผู้เข้าร่วมวิจัยมองว่าในการใช้บริการห้องสมุดนั้นควรที่จะมีความสะดวกสบายมากขึ้นกว่าในปัจจุบัน เริ่มจากการค้นหาหนังสือในห้องสมุดถือว่าเป็นเรื่องยากและเสียเวลามาก ทางห้องสมุดควรมีระบบหรือการบริการที่ช่วยให้ประชาชนสามารถค้นหาหนังสือได้รวดเร็วยิ่งขึ้น คุณคิว [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ การศึกษาระดับ

ปริญญาตรี อายุ 27 ปี]กล่าวว่า “ถ้าไปห้องสมุด เราอยากได้หนังสือที่เราต้องการเร็วที่สุด หมายความว่า เราอยากได้เทคโนโลยีที่มาช่วยตรงนั้น ช่วยในการหาหนังสือให้เร็วที่สุด”

คุณโรส [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 26 ปี] ได้กล่าวว่า “ถ้าเป็นไปได้ พอเราเสิร์ช [search] แล้วหนังสือมาเลย อาจจะมาที่จุดนั้นเลยไม่ต้องไปเดินหาตามเชลฟ [shelf]” หรือว่าสามารถอ่านออนไลน์จากที่โต๊ะได้เลยไม่จำเป็นต้องเดินไปค้นหาหนังสือ ดังที่คุณอร [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 36 ปี] อธิบายว่า “มีออนไลน์ให้อ่านไปเลยไม่ต้องเดินไปที่ชั้นหนังสือ ช่วยแก้ปัญหาหนังสือไม่พอแล้วเราสามารถอ่านหนังสืออีบุ๊กในห้องสมุดได้ในกรณีที่คนยืมไปหมดแล้วได้”

ระบบการค้นหาหนังสือนั้นควรสนับสนุนให้ผู้มาใช้บริการสามารถใช้ได้ด้วยตนเอง เนื่องจากผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่ต้องการทำด้วยตนเองมากกว่าการขอความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ คุณแดนนี่ [เพศชาย ผู้ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุ 25 ปี] กล่าวว่า “ทุกคนสามารถทำได้ด้วยตัวเองก็ดีนะ ระบบการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ จริง ๆ แล้วอยากทำเอง” และคุณยู๋ [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 30 ปี] กล่าวว่า “เราชอบหาเองมากกว่า เพราะบางทีเราก็กินคู่มือ ๆ เช่น สมมุติเราหาคำนี้ แต่จริง ๆ เราไม่ได้หาแค่เล่มนี้เล่มเดียว เราสามารถใช้เล่มอื่นมาประกอบได้ เราไม่ค่อยชอบให้มีคนมากคั่น”

การใช้พื้นที่ของห้องสมุดก็ควรที่จะเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ให้บริการด้วย ตั้งแต่ขั้นตอนการเข้าใช้พื้นที่ไม่ควรมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก คุณส้ม [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 25 ปี] ได้เสนอว่า “ตั้งแต่เดินเข้าไป มีบัตรประชาชนใบเดียว ก็ดี [แสดงบัตร] เข้าได้เลย เข้าไปก็ตามใจชอบ เราจะทำอะไรก็ได้เลย แต่ก็ต้องขึ้นอยู่กับกฎเกณฑ์ของห้องสมุดแต่ละที่ด้วย” และการเข้าใช้พื้นที่นั้นผู้เข้าร่วมวิจัยคิดว่าควรมีระบบที่ช่วยให้รู้ว่าพื้นที่ตรงไหนว่างอยู่ เพื่อไม่ให้เสียเวลาในการหาพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือ หรือทำกิจกรรม

คุณซี [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 34 ปี] เสนอว่า “มีระบบการจองพื้นที่ให้เรารู้ว่าตรงไหน สมมุติว่าตึกมีอยู่ 5 ชั้นก็สามารถรู้ได้เลยว่าส่วนพื้นที่ตรงไหนที่ยังว่างอยู่แล้วสามารถเดินเข้าไปได้เลยจะได้ไม่ต้องเสียเวลาไปค้นหาห้อง” ไปจนถึงระบบการจ่ายเงินควรจะเป็นระบบดิจิทัลมากคุณเอิร์น [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาโท อายุ 29 ปี] กล่าวถึงปัญหาที่พบในการใช้บริการว่า “จ่ายเงินยังต้องจ่ายเป็นเงินสด พวกคิวอาร์โค้ด [QR Code] ยังจ่ายไม่ได้เวลาเราต้องจ่ายค่าปรับอะไรแบบนี้”

3) มีความพร้อมในการให้บริการ

อีกสิ่งหนึ่งที่สิ่งสำคัญคือในการให้บริการของห้องสมุดประชาชนควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอสำหรับให้บริการ โดยมีผู้เข้าร่วมวิจัยหลายคนแสดงถึงความไม่พอใจ

ในด้านความพร้อมในการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ยกตัวอย่างเช่น **คุณผู้ย** [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 30 ปี] กล่าวว่า “คิดว่า จำนวนที่นั่งต้องพอ บางทีไปห้องสมุดที่นั่งมันไม่ค่อยพอ” **คุณหวาน** [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 28 ปี] กล่าวว่า “ก็จะเป็นห้องน้ำที่ยังน้อยอยู่ เหมือนกับว่าทุกชั้นมีพื้นที่เยอะมากเลย แต่ห้องน้ำหญิงมี 4 ห้อง ชาย 4 ห้อง ซึ่งเวลาคนมาพร้อมกันมันไม่พอ” **คุณอ้อม** [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 31 ปี] กล่าวว่า “หนังสือบางชนิดก็ไม่เพียงพอ”

สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่ควรจะต้องมีในห้องสมุดประชาชนนั้นควรมีโต๊ะ เก้าอี้ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต อุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ ไปจนถึงเครื่องฉายภาพ **คุณโรส** [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 26 ปี] มองว่าควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกดังนี้ “มีเครื่องอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ปลั๊กไฟ น้ำ ถ้ามัวอยากได้อะไรอีก อาจจะเป็นโปรเจคเตอร์เพราะว่าบางทีเราอาจจะคุยงาน”

4) สนับสนุนข้อมูลในการใช้บริการ

ผู้เข้าร่วมวิจัยมองว่าหากห้องสมุดประชาชนมีระบบที่ช่วยให้ค้นหาหนังสือได้ง่ายขึ้น สามารถหาพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วแล้ว ทางห้องสมุดประชาชนก็ควรจะให้ข้อมูลสนับสนุนสำหรับการเข้ามาใช้บริการด้วย โดยมองว่าทางห้องสมุดควรให้ข้อมูลเพื่อให้ผู้มาใช้บริการเข้าใจในระบบและสามารถใช้งานระบบได้ก่อนจะเข้ามาใช้บริการ **คุณแดนนี่** [เพศชาย ผู้ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุ 25 ปี] กล่าวว่า “สมมุติว่าต่อให้มันแบบมันต่อให้มันถูกคิดเพื่อให้เห็นทุกอย่างมันใช้ง่ายก็ตามแต่ว่าประเด็นคือทุกคนมันต้องใช้เป็น บางทีมันก็ต้องมีการเรียนรู้ระบบก่อน”

ผู้เข้าร่วมวิจัยได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการให้ข้อมูลว่าต้องการข้อมูลแนะนำการใช้งาน **คุณคิว** [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุ 27 ปี] แสดงความเห็น “จริง ๆ ทำเป็นเพจ [fanpage] เหมือนเพจ ท่องเที่ยว ทีวีว่ามีห้องสมุดใหม่ เป็นยี่ห้อ ถ่ายภาพภายในการใช้งานเป็นยังไง เข้าไปแล้วเจออะไรบ้าง” และ **คุณแดนนี่** [เพศชาย ผู้ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุ 25 ปี] ได้เสนอถึงการให้ข้อมูลสำหรับการใช้งานระบบว่าควรมีสื่อการสอนออนไลน์สำหรับใช้งานระบบของห้องสมุดก่อน โดยกล่าวไว้ดังนี้ “แม้ว่าระบบมันทำเสร็จแล้วมันก็ต้องการประชาสัมพันธ์ของคน คนอาจจะไม่ได้มีประสบการณ์มันก็ต้องเรียนรู้ก่อนที่จะใช้เป็น น่าจะมีแบบเหมือนกับเป็นสาวทู [how to] ก่อนน่าจะดีกว่า”

เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถวางแผนการมาใช้บริการได้เมื่อมีกิจกรรมที่ตนเองสนใจห้องสมุดประชาชนควรเปิดเผยตารางกิจกรรมให้ผู้สนใจได้ทราบก่อนมาใช้บริการ ดังที่ **คุณบี** [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาโท อายุ 30 ปี] ได้แนะนำว่า “ออกมาเป็นตารางก็ดี”

นะคะ เพราะว่าบางทีพ่อกับแม่เนี่ยอาจจะไม่มีแพลน อาจจะเพื่อพาลูกไป หรือว่าวางแผนที่ตามที่เราสนใจนะว่าเป็นเวิร์คชอปอะไร”

4.3.4 ด้านความร่วมมือเป็นเครือข่าย

ในด้านการร่วมมือกันเป็นเครือข่ายนั้น ผู้เข้าร่วมวิจัยมองว่าห้องสมุดประชาชนควรสร้างเครือข่ายขึ้นมาเพื่อทำให้การใช้บริการและค้นหาข้อมูลมีความสะดวกมากขึ้น โดยผู้เข้าร่วมวิจัยต้องการให้ห้องสมุดนั้นควรจะต้องเชื่อมต่อกันเป็นเครือข่ายและมีศูนย์กลางของข้อมูลเพื่อให้ทราบว่าจะสามารถค้นหาสิ่งที่ต้องการจากแหล่งไหน ซึ่งการเชื่อมต่อกันเป็นเครือข่ายของห้องสมุดประชาชนหมายถึงว่าห้องสมุดประชาชนควรต้องร่วมมือกันเพื่อสร้างฐานข้อมูลที่เป็นศูนย์กลางของข้อมูลทั้งหมดขึ้นมา และสามารถแลกเปลี่ยนทรัพยากรกันได้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดได้อย่างสะดวกผ่านการใช้บริการห้องสมุดใดก็ได้ ลดปัญหาในด้านความสะดวกของหารเดินทางลงได้มาก

คุณเอิร์น [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาโท อายุ 29 ปี] ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเครือข่ายของห้องสมุดว่า “ถ้ามันสามารถคอนเนค [connect] ห้องสมุดประชาชนทั้งหมดในพื้นที่ของกรุงเทพฯ ได้แบบดาต้าเบส [database] เดียวกันทุกอย่างเหมือนกัน มันอาจจะทำให้ทุกคนออกมาใช้ห้องสมุด ใช้นี่ไหนก็ได้ หนังสือก็อาจจะยืมจากห้องสมุดทุกแห่งได้เหมือนกัน ใช้รีชอร์สตีขึ้น” เมื่อมีเครือข่ายก็สามารถจัดทำศูนย์กลางข้อมูลได้ คุณแดนนี่ [เพศชาย ผู้ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุ 25 ปี] กล่าวว่า “คิดว่าถ้าเป็นหน่วยงานที่ดี ๆ ที่มัน โอเคมันควรเป็นแบบที่เดียวที่รวมทุกข้อมูลของหอสมุดเลยเนี่ย สมมุติเราเข้าไปเพื่อจะหาหนังสือเล่มนี้มาอ่านก็จะรู้เลยว่ามันอยู่ที่ไหนในประเทศไทย” โดยคุณคิว [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุ 27 ปี] ได้ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า “ถ้าไม่เจอก็น่าจะมีลิงค์ว่าที่ห้องสมุดนี้ไม่มีแต่สามารถไปหาที่ไหนได้บ้าง สาขาไหนบ้าง มันควรจะรวบรวมข้อมูลของห้องสมุดแต่ละที่อยู่ด้วยกัน” เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถวางแผนการไปหาข้อมูลและใช้บริการได้

4.3.5 ด้านทรัพยากร

ทรัพยากรภายในห้องสมุดประชาชนนั้นแบ่งได้เป็น 3 ส่วน คือส่วนที่เป็นสื่อการเรียนรู้ สิ่งอำนวยความสะดวก และพื้นที่สำหรับใช้งาน โดยผู้เข้าร่วมวิจัยต้องการให้สื่อสารสนเทศในห้องสมุดประชาชนนั้นมีความทันสมัยและหลากหลายรูปแบบ เพื่อสนับสนุนการใช้งานในด้านต่าง ๆ เช่นการค้นคว้า การทำงาน และการเรียนรู้ สิ่งอำนวยความสะดวกควรมีหลากหลายเพื่อตอบ

โจทย์การใช้งานที่หลากหลาย และพื้นที่ควรจัดให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์การใช้งานที่หลากหลายเช่นกัน

1) มีสื่อที่ทันสมัยและหลากหลายรูปแบบ

สื่อการเรียนรู้ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของห้องสมุดประชาชน เนื่องจากเป็นสิ่งที่ช่วยให้ห้องสมุดสามารถสนับสนุนการเรียนรู้ให้กับประชาชน ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักในการก่อตั้งห้องสมุดขึ้นมา ผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่มองว่าห้องสมุดที่ทันสมัยจะต้องมีสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น ดังที่ **คุณอร** [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 36 ปี] กล่าวว่า “จะต้องมีสื่อที่มันหลากหลายมากขึ้นน่าจะตอบโจทย์คนยุคใหม่ได้มากขึ้น”

ผู้ร่วมวิจัยมองว่าสื่อหลักของห้องสมุดยังคงเป็นหนังสือ โดยหนังสือของห้องสมุดนั้นจะต้องมีความทันสมัย ตามที่ **คุณโรส** [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 26 ปี] ได้กล่าวว่า “นอกจากจะมีหนังสือที่เป็นวิชาการแล้ว ก็อาจจะมีหนังสือที่เป็นอ่านนอเวลา ไลฟ์สไตล์ มากขึ้น อัปเดตหนังสือใหม่ ๆ” **คุณเอิร์น** [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาโท อายุ 29 ปี] ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องหนังสือของห้องสมุดประชาชนได้กล่าวไว้ว่า “ในส่วนตัวคิดว่าห้องสมุดในห้องสมุดประชาชนยังมีหนังสือน้อยมาก เคยไปที่ห้องสมุดที่สิงคโปร์เนี่ยเขาจะมีหนังสือเยอะมาก แบบว่านักเขียนในประเทศเขาเขียนหนังสืออะไรอย่างนี้หนังสือทุกอันมันจะเข้าไปอยู่ในห้องสมุดแห่งชาติที่บ้านเขาทั้งหมดเลยอย่างนี้”

นอกจากหนังสือแล้วผู้เข้าร่วมวิจัยยังได้กล่าวถึงสื่อรูปแบบอื่นที่ตนเองต้องการ เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) วิดีทัศน์ (Video) และ หนังสือเสียง (Audio Book) สำหรับบริการประชาชน จัดทำให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ **คุณเอิร์น** [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาโท อายุ 29 ปี] ได้กล่าวถึงห้องสมุดประชาชนที่ตนเองต้องการว่า “ในวันข้างหน้า ห้องสมุดอาจจะไม่ต้องมาที่ห้องสมุดก็ได้แต่ก็จะ โพร ไวด์ [provide] เป็นอีบุ๊กที่แบบเป็นจวันอล [journal] ดัง ๆ ของต่างประเทศไว้เพื่อบริการให้กับคนที่ต้องการริชอส [resource] เองมันก็ยังไม่ได้เยอะเพียงพอที่จะเสิร์ฟ [serve] คุณ ได้ทั้งหมด” สอดคล้องกับความคิดเห็นของ **คุณอ้อม** [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 31 ปี] ว่า “เขาควรจะมีสื่อเป็นหนังสือออนไลน์ก็ได้ แบบที่เขามีในห้องสมุดหรือไม่มีวีดีโอเร็คคอร์ด เอาไว้โดยที่เราอาจจะไม่ต้องไปถ้าเราเป็นคนชอบดูแต่ถ้าหากเราเป็นคนชอบถามว่าจะ เป็นแบบนั้นที่มันรีเลทกับข้อก่อนหน้านี้ละ ก็คือเราสามารถดูที่บ้านอ่านที่บ้านได้เลย” ผู้เข้าร่วมวิจัยคนหนึ่งได้กล่าวถึงสื่อที่เป็นวัสดุ (Material) โดย **คุณแดนนี่** [เพศชาย ผู้ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุ 25 ปี] ได้กล่าวถึงห้องสมุดที่ตนเองไปใช้บริการบอว่า “มีชั้นริชอสสำหรับหาแม่ทที่เรียลทำโปรเจคต่าง ๆ อันนั้นก็ดูน่าสนใจนะว่ามันโอเคสำหรับคนที่สนใจเกี่ยวกับแม่ทที่เรียล [material] อยากศึกษา แม่ท

ที่เรียมันก็จะมีโซนที่อยู่ใกล้ ๆ กับสิ่งเหล่านี้” เมทที่เรียมันก็จะเป็นแบบเอาของมาตัด แล้วนำมาใส่ไว้ในชั้นวาง เราก็เลื่อนออกมาดู” (สื่อวัสดุสำหรับการเรียนรู้ในการออกแบบ ดังรูปภาพ 4.1)



รูปภาพ 4.1 สื่อการเรียนรู้รูปแบบของวัสดุ ที่ห้องสมุด TCDC จาก Taey Ch (2560). tcdc-bangrak-post-office-new-branch-9. สืบค้นจาก <https://www.mangozero.com/tcdc-bangrak-post-office-new-branch/tcdc-bangrak-post-office-new-branch-9/>

2) สิ่งอำนวยความสะดวกหลากหลายรูปแบบ

สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสมุดประชาชนควรมีหลากหลายรูปแบบให้สวยงามและเหมาะสมกับกิจกรรมที่แตกต่างกันไป เช่น คุณจี [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 26 ปี] กล่าวว่า “อาจจะมีการตั้งแท็บเล็ต [tablet] ในนั้นก็จะมีหนังสืออุกบันที่กไว้บนแท็บเล็ตแล้ว แล้วก็ให้คนเปิดอ่าน” คุณแดนนี่ [เพศชาย ผู้ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุ 25 ปี] กล่าวว่า “มันอาจมีหลายรูปแบบของโต๊ะมั่ง ที่แบบอย่างเช่นสไตล์คนนี่คือเหยียด ๆ ได้เหยียดแข็งเหยียดขาอ่านกับเพื่อน” คุณคิว [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุ 27 ปี] เน้นไปที่ความสวยงามของสิ่งอำนวยความสะดวกในรูปแบบของเฟอร์นิเจอร์กล่าวว่า “เป็นรูปแบบที่ทันสมัย อาจจะไม่ใช่กลมๆ สีเหลี่ยม แต่อาจจะเป็นแบบ ฟริสสไตล์ แบบโต๊ะโค้งๆ เว่าๆ”

3) พื้นที่ใช้งานหลากหลายวัตถุประสงค์

ผู้เข้าร่วมวิจัยต้องการให้พื้นที่ในห้องสมุดประชาชนให้สามารถใช้งานได้หลายวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถใช้บริการได้หลากหลายครบวงจรตอบสนองในหลายวัตถุประสงค์ของผู้เข้ามาใช้บริการ เช่น สนับสนุนต่อการเรียนรู้ การหาข้อมูลและการพักผ่อน ซึ่งผู้เข้าร่วมวิจัย

ต้องการให้มีพื้นที่ทั้งหมด 5 รูปแบบด้วยกัน คือ พื้นที่สำหรับเรียนรู้ พื้นที่สำหรับพบปะ พื้นที่สำหรับสร้างแรงบันดาลใจ พื้นที่สำหรับแสดงออก พื้นที่และพื้นที่สำหรับพักผ่อน

ก. พื้นที่สำหรับเรียนรู้ (Learning Space) เป็นพื้นที่สำหรับกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการเกิดการเรียนรู้สูงสุด โดยในพื้นที่นี้สามารถแบ่งออกมาเป็นพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือและพื้นที่สำหรับทำกิจกรรม โดยพื้นที่อ่านหนังสือนั้นจะมุ่งเน้นให้เกิดสมาธิสูงสุดกับผู้ใช้บริการ โดยจัดพื้นที่ให้มีความเป็นส่วนตัวและไม่มีเสียงรบกวน **คุณแดนนี่** [เพศชาย ผู้ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุ 25 ปี] กล่าวว่า “หนังสือบางเล่มมันก็ต้องใช้สมาธิในการอ่าน ถ้ามันมีอะไรที่สร้างความเป็นส่วนตัวได้ก็จะดี” **คุณคิว** [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุ 27 ปี] ได้อธิบายถึงพื้นที่อ่านหนังสือไว้ว่า “เป็นที่ที่เงียบ ๆ แล้วก็แบ่งโต๊ะให้มันไม่ต้องเป็นส่วนรวมมากเกินไปก็จะดี ส่วนใหญ่มันจะเป็น โต๊ะยาวๆ แล้วก็หลายๆคนนั่งรวมๆกันอยู่ แต่ที่อยากให้เป็นคือเป็นโต๊ะเล็ก ๆ ก็พอ แล้วก็แยกเป็นย่อย ๆ ก็จะเป็นส่วนตัวนิดหนึ่ง”

ในส่วนของพื้นที่ทำกิจกรรมนั้นผู้เข้าร่วมวิจัยให้ความเห็นว่าควรมีพื้นที่สำหรับทำกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้เพิ่มเติมนอกจากการอ่านหนังสือ เกิดประสบการณ์เสริมทักษะใหม่ให้กับผู้มาใช้บริการ **คุณส้ม** [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 25 ปี] อธิบายว่า “ไม่ใช่เป็นแบบแหล่งความรู้ที่เข้าไปอ่านหนังสือ หรือเอาความรู้มาเป็นตัวหนังสือ แบบเย็บปกถักร้อย หรือจัดดอกไม้ มันดูน่าสนใจกว่าเราไปอ่านค้นคว้า ถ้ามีกิจกรรมในห้องสมุดที่สัปดาห์ละครั้ง เราจะได้เรียนรู้เพิ่มเติม ได้ประสบการณ์จากตรงนั้น”

ข. พื้นที่สำหรับพบปะ (Meeting Space) ผู้เข้าร่วมวิจัยมองว่าความต้องการพื้นที่นี้ในห้องสมุดประชาชนนั้นเกิดจกวัตถุประสงค์เพื่อทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น 2 วัตถุประสงค์หลักคือการทำงานและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ในส่วนของการทำงานนั้นผู้เข้าร่วมวิจัยมองว่าห้องสมุดนั้นเป็นสถานที่ที่มีบรรยากาศเหมาะสำหรับการทำงานที่ต้องใช้สมาธิ **คุณซี** [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 26 ปี] กล่าวว่า “เป็นสถานที่ทำงานก็เพราะว่าห้องสมุดมีบรรยากาศที่เงียบ ทำให้เรามีสมาธิในการทำงาน” แต่การจะเดินทางไปใช้ห้องสมุดเพื่อทำงานนั้นจำเป็นจะต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์สนับสนุนเพิ่มเติมที่มากกว่าการนั่งทำงานที่บ้าน **คุณเอส** [เพศชาย ผู้ไม่ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาโท อายุ 27 ปี] กล่าวว่า “อาจจะมีห้องประชุมเล็ก ๆ เพื่อที่เราสามารถไปนั่งประชุมกับเพื่อนได้ หรืออาจจะมีฟาซิลิตี้ [facilities] อื่นเช่น จอทัชสกรีน [touch screen] ที่ดี ๆ ซึ่งเราไม่สามารถหาได้ในบ้าน”

ในส่วนของพื้นที่แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ผู้เข้าร่วมวิจัยมองว่าการมาใช้บริการห้องพื้นที่สมุดประชาชนนั้นเพื่อต้องการหาความรู้เพิ่มเติม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่นนั้นจะสามารถช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้และเป็นการสร้างสังคมใหม่ขึ้นมาภายในห้องสมุด

อีกด้วย คุณเอ๋ [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 39 ปี] กล่าวว่า “มีที่ให้เราได้คุยกันเลยนะก็น่าจะดียังคิดไม่ออกว่าคอมมูนิตีที่เขাজัดจะเป็นแบบไหนนะ แต่ว่าจะต้องมีโซนที่เราสามารถคุยกันได้ เหมือนแบบคุยกันเรื่องหนังสือ คุยกันเรื่องอะไรก็ได้” ซึ่งพื้นที่สำหรับแลกเปลี่ยนความคิดเห็นนั้นควรจัดขึ้นมาเพื่อกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ตามที่คุณโจ [เพศชาย ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 31 ปี] กล่าวว่า “พื้นที่ที่ดิศค์ควรจะโปร่ง ๆ โลง ๆ ให้อารมณ์เกิดครีเอทีฟ ไอเดีย [creative idea] มีพื้นที่เพียงพอเป็นห้องเก็บเสียงมีจอทีวีหรือโปรเจกเตอร์ก็ได้ แค่นั้นน่าจะพอแล้ว”

ค. พื้นที่สำหรับแสดงออก (Performative Space) ในพื้นที่นี้ผู้เข้าร่วมวิจัยเน้นไปที่การปฏิบัติจริง ซึ่งอาจจะเป็นพื้นที่สำหรับการสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ที่ได้เรียนรู้ภายในห้องสมุดประชาชน เป็นการเสริมทักษะให้กับผู้มาใช้บริการ ซึ่งทางห้องสมุดควรจัดหาอุปกรณ์สำหรับการฝึกปฏิบัติจริงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ เช่นคุณ อ้อมกล่าวว่า “เราอ่านหนังสือเกี่ยวกับการทำสลัดการทำคุกกี้ [cooking] เราก็มีการเพลย์ทำจริง ๆ ว่าคุณอ่านอันนี้เสร็จแล้วมีเชสชั่นนี้ให้คุณได้เข้าเราจะได้เข้าใจว่าไอเดียนี่บอกแล้วแบบนี้เราไปทำแล้วมันได้แบบนี้จริง ๆ” ซึ่งผู้เข้าร่วมวิจัยคนหนึ่งมองว่าการปฏิบัติในห้องสมุดจะทำให้ได้พบปะและเรียนรู้กับคนที่มีความรู้เฉพาะทางด้วย คุณวิภา [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 30 ปี] กล่าวว่า “อยากทำกิจกรรมพวกประดิษฐ์ แต่ก็คือไม่ใช่เรื่องของการอ่านหนังสือค้นหาข้อมูล แต่เราจะค้นหาข้อมูลกับคนที่มีความรู้เฉพาะด้าน”

นอกจากนี้ผู้เข้าร่วมวิจัยยังมองว่าสามารถใช้พื้นที่นี้เป็นพื้นที่สำหรับแสดงผลงาน และเป็นพื้นที่สำหรับให้บุคคลทั่วไปใช้แสดงผลความสามารถ เป็นการแนะนำตัวศิลปินใหม่ให้คนทั่วไปได้รู้จักมากขึ้น เช่นที่คุณเอส [เพศชาย ผู้ไม่ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาโท อายุ 27 ปี] กล่าวว่า

...ถ้าห้องสมุดจะเป็นที่ให้คนมาแชร์ความคิดกันได้ หรือว่าใครที่เป็นนักเขียนหน้าใหม่ อาจจะเอาหนังสือมาแบ่งปันหรือนักดนตรี หรือนักเขียนหน้าใหม่อยากจะมาแสดงผลงานให้กับคนทั่วไปเห็น ผมมองว่ามันเป็นคล้ายๆกับ แชร์ริงโซน [sharing zone] เป็นจุดที่เอามาเสนอผลงานสำหรับนักเขียนหน้าใหม่ นักดนตรีหน้าใหม่หรือนักคิดนักเขียนหน้าใหม่ เอามาแชร์ให้กับคนที่สนใจเข้าถึงได้ง่ายขึ้น...

ง. พื้นที่สำหรับแรงบันดาลใจ (Inspiration Space) สำหรับพื้นที่ส่วนนี้เป็นพื้นที่สำหรับสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้มาใช้บริการ ซึ่งอาจได้จากการฟังและการรับชมสิ่งที่

กระตุ้นให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ เป็นจุดเริ่มต้นของความสนใจดังที่คุณหวาน [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 28 ปี] กล่าวว่า

...เหมือนจุดเริ่มต้นของความสนใจของเด็ก หรือวัยรุ่น จริง ๆ แล้ว ไม่ได้เริ่มจากหนังสือเล่มนี้นะ มันต้องมีอย่างอื่นมาดึงคุณ เหมือนแฮรี่ ที่คนคุณเยอะ มากจนย้อนกลับไปอ่านหนังสือ ซึ่งคนรุ่นใหม่เป็นอย่างนั้น ให้เขามีส่วนร่วมให้รู้สึกว่ามี น่าสนใจ หรือบางทีหนึ่งหรือละครเป็นนิยายไทยบุพเพ คนกลับไปซื้อหนังสือเยอะมาก จนหมดสต็อก นั่นมันเหมือนเรามีสต็อกจนทำให้คนอื่นร่วมกับมัน มันกลายเป็นว่า หนังสือขายดี คนเขียนไม่ต้องทำอะไรเพิ่มเลย เหมือนว่าเขาอินในบทบาทหรือว่ามี อินเตอร์แอคทีฟให้เขาทำ แล้วรู้สึกว่าจะชอบมันก็ส่งผลให้คนกลับไปอ่านหนังสือก็ได้...

อีกทั้งผู้เข้าร่วมวิจัยมองว่าพื้นที่ในห้องสมุดนั้นอาจจัดเป็นพื้นที่ สำหรับการจัดอบรม สัมมนาให้ความรู้ เช่นคุณเฟิร์น [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ การศึกษาระดับ ปริญญาโท อายุ 29 ปี] กล่าวว่า “ส่วนตัวคิดว่าอบรมสัมมนาในเรื่องเกี่ยวกับภาษา เกี่ยวกับการ นำเรื่องเศรษฐกิจมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน การออม เหมือนเป็นเรื่องการจัดสัมมนา หรือ การจัดอบรมในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง”

จ. พื้นที่สำหรับพักผ่อน (Relax Space) พื้นที่สำหรับพักผ่อนนั้น เปรียบเสมือนส่วนเติมเต็มของพื้นที่ทั้ง 4 ข้างต้น เป็นพื้นที่สำหรับพักจากการทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้ เกิดความสบายกายและสบายใจสำหรับผู้มาใช้บริการ คุณโรส [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษา ในระดับปริญญาโท อายุ 26 ปี] กล่าวว่า “ความจริงเราอาจจะไม่ได้จำเป็นต้องไปอ่านหนังสืออย่าง เดียวก็ได้ ให้มันกลายเป็นที่ที่เราไปพักผ่อน อาจจะมีเป็นเครื่องนวด มีห้องดูหนังได้ อาจจะมี ค่าบริการก็ไม่มีอะไร” คุณอ้อม [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 31 ปี] อธิบายว่าการอ่านหนังสือนาน ๆ ทำให้ต้องการพื้นที่สำหรับพักผ่อนดังที่กล่าวว่า “คนที่ไปห้องสมุด เวลาอ่านหนังสือมันล้าตามันล้าแล้วมองว่าทำไมมันถึงไม่มีที่แบบคล้ายๆกับที่เอกเขนกเหมือนกับ เป็นที่แนบ [nap] คล้าย ๆ กับเวลาไปยิมหรืออะไรแบบนี้ไปนอนพักตาก่อน” คุณเอส [เพศชาย ผู้ไม่ ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาโท อายุ 27 ปี] อธิบายถึงพื้นที่สำหรับพักผ่อนไว้ว่า “อาจจะมีโซน โอเพ่นแอร์เอเรีย [opened air area] เช่น มีเป็นสวนเล็ก ๆ ในห้องสมุดเพื่อที่จะให้คนอ่านก่อนข้างรี แล็กซ์ กับบรรยากาศที่อ่านหนังสือได้ น่าจะทำให้คนอยากเข้าห้องสมุดมากขึ้น”

4.3.6 ด้านบุคลากร

เมื่อก้าวถึงห้องสมุดแล้ว ผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่จะคิดถึงภาพของบรรณารักษ์เป็นอันดับต้น ๆ ในการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่มองว่าการจะปรับภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชนให้ทันสมัยมากขึ้นนั้นจำเป็นจะต้องปรับปรุงภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ด้วย ผู้เข้าร่วมวิจัยมองว่าภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ในยุคก่อนนั้นควรจะต้องได้รับการปรับปรุง **คุณชัช** [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 34 ปี] กล่าวถึงความไม่พอใจต่อบรรณารักษ์ว่า “รู้สึกอึดอัดมากเลยเวลาที่จะต้องเข้าไป อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์ไม่โอเคที่จุกจิกกับห้ามส่งเสียงดัง แล้วหนังสือก็ต้องไปนั่งหาเองเดินไปตามชั้นแล้วไม่รู้ว่าจะอยู่ตรงไหนไหนหาไม่เจอ นั่งคุยกันก็ไม่ได้”

ภาพรวมบทบาทของบรรณารักษ์ในปัจจุบันนั้นมีหน้าที่ในการแนะนำการค้นหาหนังสือในห้องสมุด และคอยดูแลให้ผู้เข้ามาใช้บริการทำตามกฎระเบียบของห้องสมุด ผู้เข้าร่วมวิจัยบางส่วนมองว่าหากมีระบบที่เข้ามาช่วยให้เขาสามารถค้นหาหนังสือได้เองอย่างรวดเร็ว หรือมีระบบช่วยให้หนังสือเดินทางมาหาผู้ร่วมวิจัยคนนั้นได้ บรรณารักษ์จะไม่ได้มีความจำเป็นอีกต่อไป **คุณศิลา** [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 26 ปี] กล่าวว่า “ถ้าหนังสือมันสามารถเดินทางมาหาเราได้จริง ๆ บรรณารักษ์ก็ไม่ได้จำเป็นนะ” **คุณยุ้ย** [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 30 ปี] แสดงความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า “เอาจริง ๆ บรรณารักษ์ห้องสมุด ถามว่าจำเป็นมั้ย ก็จำเป็นนะ แต่ก็อาจจะไม่ได้มากขนาดนั้น ถ้าห้องสมุดนั้นมีรหัส หรือทุกอย่างที่เอฟพีเซนซี [efficiency] ที่จะหาข้อมูล บรรณารักษ์ก็ไม่ได้จำเป็นมากเท่าไรหรอก” ขัดแย้งกับความเห็นของผู้เข้าร่วมวิจัยบางส่วนที่มองว่าบรรณารักษ์ยังมีความจำเป็นอยู่เนื่องจากการมีปฏิสัมพันธ์กับคนมากกว่า **คุณวิภา** [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 30 ปี] กล่าวว่า “ระบบอาจจะช่วยให้เราค้นหาง่ายขึ้น แต่ถ้าไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการมันอาจจะไม่สมบูรณ์เพราะระบบมันพูดไม่ได้”

ถึงแม้ผู้ร่วมวิจัยจะมีความเห็นที่แตกต่างกันในบทบาทของบรรณารักษ์ แต่สิ่งที่เห็นได้ชัดคือภาพลักษณ์บรรณารักษ์นั้นจำเป็นจะต้องได้รับการปรับปรุง ซึ่งการปรับปรุงภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ให้ดูทันสมัยมากขึ้นนั้น ผู้เข้าร่วมวิจัยมองว่า บรรณารักษ์จะต้องมีใจรักในงานบริการ มีความรู้มากพอที่จะสามารถแนะนำหนังสือและแนะนำการบริการให้กับผู้มาใช้บริการได้ ซึ่งต้องมทั้งความรู้เฉพาะทางและความรู้ทั่วไป

1) มีใจรักในงานบริการ

ใจรักในงานบริการถือเป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากบรรณารักษ์ในห้องสมุดประชาชนนั้นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการเป็นส่วนมาก การบริการที่ดีจะทำให้ผู้มาใช้บริการประทับใจ ผู้เข้าร่วมวิจัยมองว่าบรรณารักษ์ควรมีความเป็นมิตรกับผู้บริการ และยินดีที่จะ

ให้บริการ ดังเช่นคุณโรส [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 26 ปี] กล่าวว่า “บรรณารักษ์ควรที่จะยิ้มแย้ม ปกติที่เจอบรรณารักษ์ก็จะใส่แว่น คร่ำครึ อยากให้ยิ้มแย้ม” สอดคล้องกับคุณฮอล [เพศชาย ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 34 ปี]กล่าวว่า “เพิ่มเซอร์วิสมายด์ [service mind] ของบรรณารักษ์ หมายความว่าเราสามารถเดินไปถามเขา แล้วให้เขาช่วยดู ช่วยหา หรือว่าได้คำแนะนำที่ชัดเจน ว่าคุณต้องหาประมาณนี้”

2) สนับสนุนผู้ให้บริการ

คุณเอส [เพศชาย ผู้ไม่ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาโท อายุ 27 ปี] กล่าวถึงทักษะในการแนะนำหนังสือของบรรณารักษ์ไว้ว่าบรรณารักษ์ควรมีทั้งความรู้ทั้งเชิงกว้างและในเชิงลึกว่า “มีทักษะที่แนะนำหนังสือได้ สมมุติผมเข้าห้องสมุดไปแล้วผมไม่มีไอเดีย ถ้าผมอยากอ่านหนังสือแนวนี้ก็อยากให้บรรณารักษ์ให้คำแนะนำเราได้บ้าง สมมุติผมอยากอ่านหนังสือพวกแนวลงทุน เขาควรจะมีเบสิก [basic] อาจจะแบ่งบรรณารักษ์เป็นสเปเชียลลิสต์ [special list] ทางด้านการลงทุน หรือทางด้านการใช้ชีวิตหรือแฟชั่น” และบรรณารักษ์ควรที่จะสามารถแนะนำการใช้งานพื้นที่ภายในห้องสมุดได้อีกด้วย คุณพิน [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุ 27 ปี] กล่าวว่า “สมมุติเราเข้าไป เราอยากได้หนังสือเล่มนี้ บอกบรรณารักษ์ บรรณารักษ์ก็บอก คุณอ่านหนังสือเกี่ยวกับวิธีการทำขนมปัง เรามีเล่มนี้นี่นะ เขาก็น่าจะแนะนำว่ามันอยู่ตรงนี้นี่นะ แล้วก็โซนที่คุณควรจะไปนั่งแบบ ผ่อนคลายๆ อยู่ตรงนี้นี่นะ”

3) ดูแลกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

ห้องสมุดประชาชนถือเป็นสถานที่สาธารณะที่ทุกคนสามารถเข้าไปใช้บริการได้ การเข้าไปอยู่ร่วมกันนั้นจึงต้องมีกฎระเบียบเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยไม่สร้างความเดือดร้อนให้ผู้อื่น ผู้เข้าร่วมวิจัยบางส่วนกล่าวว่าบรรณารักษ์ต้องสามารถดูแลความปลอดภัยภายในห้องสมุดได้ คุณซี [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 34 ปี] กล่าวว่า “บรรณารักษ์ก็ถือมีการตรวจตราดูแลความปลอดภัยในห้องสมุดอะไรเนี่ยแล้วก็คิดว่ามันมีปัญหาตรงไหนหรือเปล่าถ้าไม่จำเป็นต้องจ้างอะไรแค่คนเดียวก็พอแค่เปลี่ยนบทบาทหน้าที่ไป” และคุณนัท [เพศชาย ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 32 ปี] กล่าวว่า “บรรณารักษ์ต้องคอยดูแลไม่ให้ผู้เข้ามาใช้บริการรบกวนผู้อื่น โดยกล่าวว่า “...ต้องเข้มงวดกับผู้ใช้บริการว่าไม่ใช่ว่าใช้บริการก็เข้าไปนั่งขายตรงได้””

4.3.7 ด้านอาคารและสถานที่

การเข้าไปใช้บริการห้องสมุดประชาชนนั้นคือการเข้าไปอาคารและสถานที่ของห้องสมุดประชาชนเพื่อทำกิจกรรมที่ทางห้องสมุดเสนอให้ เช่น การใช้พื้นที่สำหรับนั่งอ่านหนังสือ

การสนับสนุนให้คนเข้าไปใช้พื้นที่ภายในห้องสมุดเพื่อทำกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ห้องสมุดก็ควรสร้างด้วยสถาปัตยกรรมที่สวยงาม จัดการพื้นที่ให้มีบรรยากาศที่เหมาะสมสำหรับทำกิจกรรมนั้น ซึ่งลักษณะของบรรยากาศภายในห้องสมุดประชาชนที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดนั้นคือ บรรยากาศที่ผ่อนคลาย อาคารและสถานที่ถือเป็นสิ่งที่ผู้เข้าร่วมวิจัยให้ความสำคัญและมองว่าเป็นสิ่งดึงดูดใจให้เข้าไปใช้บริการห้องสมุดประชาชน โดยมองว่าห้องสมุดประชาชนที่น่าเข้าไปใช้บริการจะต้องมีบรรยากาศที่ดีทั้งภายนอกและภายใน และยังต้องมีการจัดสรรพื้นที่ที่เป็นระเบียบชัดเจน

1) สถาปัตยกรรมและการตกแต่งที่สวยงาม

สถาปัตยกรรมเป็นสิ่งที่บ่งบอกภาพลักษณ์ของห้องสมุดได้ดีที่สุด ผู้เข้าร่วมวิจัยหลายคนมองว่าสถาปัตยกรรมและการตกแต่งที่สวยงามนั้นมีความจำเป็นอย่างมากในปัจจุบันเพื่อดึงดูดให้คนเข้าไปใช้บริการ คุณเอส [เพศชาย ผู้ไม่ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาโท อายุ 27 ปี] ได้กล่าวว่า “ห้องสมุดประชาชนอาจจะมีสถาปัตยกรรมที่ค่อนข้างทันสมัย ดึงดูดคนที่เข้าไปใช้ โดยเฉพาะวัยรุ่นสมัยนี้” ผู้เข้าร่วมวิจัยบางท่านคิดว่าการไปใช้บริการห้องสมุดประชาชนควรจะสามารถแสดงถึงภาพลักษณ์ของผู้เข้าไปใช้บริการ และตอบโจทย์ความต้องการทางสังคมด้วย ดังที่คุณ ซี ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การเข้าไปมันก็ต้องได้ในเรื่องอีโมชัน [emotion] อย่างเข้าไปเพื่อถ่ายรูปอะไรแบบนี้ ภาพลักษณ์ของห้องสมุดแบบนี้มันเท่ถ้าจะเข้านี่เอาไว้เช็คอิน [check in] เอาไว้ปั่นกระแส ไม่ได้เข้าไปนั่งทำงานอย่างเดียวแต่ถ้ามันจะมีพวกโซเชียล [social network] เข้ามาเกี่ยวข้องจะอยากไปมากขึ้น”

สถาปัตยกรรมที่สวยงามนั้นผู้เข้าร่วมวิจัยได้อธิบายโดยอ้างอิงจากห้องสมุดในภาพยนตร์ ตามที่คุณส้ม [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 25 ปี] ได้กล่าวว่า “ออกแนวไม้ๆ คลาสสิก เหมือนห้องสมุดทางยุโรป เหมือนในเรื่อง แฮรี่ พอตเตอร์⁶ สอดคล้องกับคุณวิภา [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 30 ปี] ที่กล่าวว่า “เปรียบกับหนังได้มัย แฮรี่พอตเตอร์ ที่เป็นที่ใหญ่ๆ มีหนังสือเยอะๆ ให้เราได้ค้นหาข้อมูลได้เยอะมาก ไปร้องโล่งสะอาดตาแบ่งสัดส่วนหนังสือให้อยู่ในหมวดหมู่หาง่าย” (ห้องสมุดจากภาพยนตร์เรื่อง แฮรี่ พอตเตอร์ ดังรูปภาพ 4.2) หรือบางคนก็อธิบายจากห้องสมุดประชาชนในต่างประเทศ เช่น คุณยุ้ย [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 30 ปี] แสดงความคิดเห็นว่า “อย่างเช่น ที่ต่างประเทศนะ อย่างห้องสมุดที่จีน ที่เขาเปิดใหม่ ที่เมืองเทียนจิน [Tianjin Binhai Library] รีเปล่า มันจะเป็นแบบชิค ๆ [chic] หน่อย ที่คนก็แบบไปถ่ายรูปได้ หาข้อมูลได้ด้วย จะเห็น

⁵ เช็คอิน (check in) คือ ฟังก์ชันหนึ่งบนแอปพลิเคชัน Facebook เพื่อให้เพื่อนหรือผู้คนที่รู้ว่าเราอยู่ตำแหน่งหรือสถานที่ใด

⁶ แฮรี่ พอตเตอร์ (Harry Potter) คือ ชุดนวนิยายแฟนตาซี มีทั้งหมดจำนวน 7 เล่ม ประพันธ์โดย เจ. เค. โรว์ลิ่ง

ได้ว่าดีไซน์เขาก่อนข้างที่จะแบบทันสมัย แล้วคนก็อยากที่จะเข้าไปใช้บริการ นอกจากจะ ไปใช้ บริการแล้วยัง ไปด้วยรูปด้วย เพราะฉะนั้นมันจะดูทันสมัย ดึงดูดคนให้อยากเข้าไป” (ห้องสมุดเทียน จิน ดังรูปภาพ 4.3)

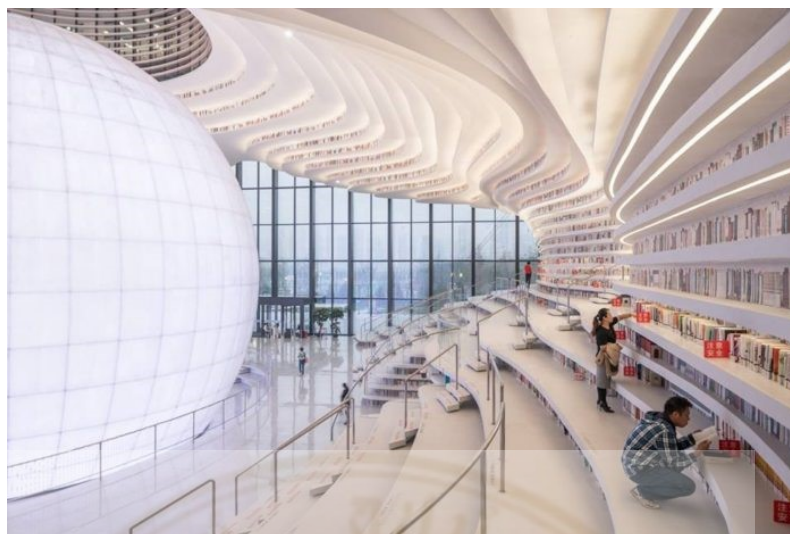
นอกจากนี้ผู้เข้าร่วมวิจัยหลายคนยังแสดงความคิดเห็นถึงลักษณะสถาปัตยกรรม และการตกแต่งที่กำลังเป็นที่นิยมในปัจจุบัน เช่น คุณพิณ [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุ 27 ปี] กล่าวถึงการออกแบบของห้องสมุดประชาชนว่า “ดีไซน์ ของห้องสมุด อาจจะ เป็น โทนแบบมูจิ [Muji]⁷ หน่อย นำถ่ายรูปได้ เป็นแบบคุม โทน สีน้ำตาล ขาว เทา” คุณติชา [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 26 ปี] ได้กล่าวถึงการตกแต่งภายในว่า “ต้อง ดูโล่งๆ โปร่งสบาย มินิมอล [minimal]⁸ หน่อยแต่่มาก เรียบแต่โก้” และมีผู้กล่าวถึงการตกแต่งโดย เลือกลงใช้เฟอร์นิเจอร์หลากหลายรูปแบบ ดังที่คุณชี [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 34 ปี] กล่าวว่า “พวกเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้ก็อยากจะเป็นแบบพวกมินิมอลหน่อยให้มัน รู้สึกว่ามันแตกต่างกับที่อื่น อย่างเช่นเก้าอี้ก็อาจเป็นเก้าอี้แบบแปลก ๆ ให้นั่งอ่านหนังสือ”



รูปภาพ 4.2 ห้องสมุดในภาพยนตร์เรื่อง Harry Potter (Hogwarts Library) จาก Durston (2019). The Long Room In Trinity College: The Harry Potter Connection, Tours & History. สืบค้นจาก <https://www.theirishroadtrip.com/the-long-room-photos/>

⁷ มูจิ (Muji) คือ บริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งของญี่ปุ่นซึ่งขายสินค้าเครื่องใช้ในบ้านและอื่น ๆ อีกมากมายมีการตกแต่งที่เป็นเอกลักษณ์

⁸ มินิมอล (Minimal) หมายถึงการลดทอนสีสัน ลดทอนรูปทรง ให้ดูเรียบง่าย ไม่ซับซ้อน



รูปภาพ 4.3 ห้องสมุดเทียนจิน (Tianjin Binhai Library) จากโลกของนักอ่าน (2017). ห้องสมุดเมืองเทียนจิน. สืบค้นจาก <https://thereaderland.com/ห้องสมุด-tianjin-binhai-library-เมืองเทียนจ/>

2) มีบรรยากาศที่ดี

บรรยากาศที่ดีของห้องสมุดประชาชนนั้นต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งภายนอกนั้นหมายถึงอาคารสวยงามมีบริเวณร่มรื่น ผ่อนคลาย สามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ และบรรยากาศภายในที่ดีหมายถึงบรรยากาศภายในห้องสมุดประชาชนจะต้องมีความสะอาด อากาศปลอดโปร่ง มีแสงสว่างเพียงพอ และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับการทำกิจกรรมรูปแบบต่าง ๆ ให้กับผู้เข้ามาใช้บริการ

ในส่วนของบรรยากาศภายนอกอาคารนั้นผู้เข้าร่วมวิจัยแสดงความคิดเห็นว่าบรรยากาศรอบข้างของห้องสมุดประชาชนนั้นมีผลให้เกิดความต้องการเข้าไปใช้บริการห้องสมุด ดังเช่นคุณส้ม [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 25 ปี] กล่าวว่า “บรรยากาศรอบข้างก็อาจจะมีผล เขาเรียกว่าธนาคารอะไรสักอย่างแถว ๆ พระราม 8 [ห้องสมุดพระองค์เจ้าวิวัฒนไชย] ที่ไปนั่งได้ จะมีวิวแม่น้ำ สะพาน คิดว่าบรรยากาศรอบข้างมีผลให้เราอยากไป ไม่ใช่แค่บรรยากาศภายใน” และคุณส้ม [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 25 ปี] ยังกล่าวถึงการใช้พื้นที่ภายนอกห้องสมุดสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจอีกด้วย โดยกล่าวว่า “บางที่เราปวดตาหรือเครียดจากการอ่านหนังสือ เราก็อยากพักผ่อนด้วยการมองออกไปข้างนอก เนิบๆ ให้เรารู้สึกว่าสงบขึ้น มีสมาธิขึ้น แล้วก็มาทำใหม่”

คุณซี [เพศหญิง ผู้ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 34 ปี] ได้กล่าวถึงบรรยากาศภายนอกห้องสมุดควรมีต้นไม้ และคู่มารื่น โดยกล่าวว่า “บรรยากาศ โปร่ง โล่ง

สบายๆ มีต้นไม้เยอะ ๆ อากาศดี ๆ หน่อย” สอดคล้องกับคุณพิน [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุ 27 ปี] ที่กล่าวว่า “นี่ถึงอ่านได้ต้นไม้ ต้องการสมาธิจริง ๆ อ่านแล้วต้องเอาไปสอบ น่าจะเป็นอย่างนั้นมากกว่า”

ในด้านของบรรยากาศภายในผู้เข้าร่วมวิจัยได้ให้ความหมายที่สอดคล้องกันของบรรยากาศที่ผ่อนคลายคือการที่มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศปลอดโปร่ง รู้สึกพื้นที่มีขนาดกว้าง และสะอาด คุณอิง [เพศชาย ผู้ไม่ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุ 31 ปี] กล่าวว่า “หนึ่งต้องเงียบ สองโล่ง ไม่อึดอัดจนเกินไป มีอากาศถ่ายเทสะดวก ถ้าเป็นบรรยากาศนะ มันควรจะเป็นแบบนี้” และคุณเอ็ม [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 29 ปี] กล่าวว่า “ต้องสะอาด ห้องสมุดเป็นที่ที่ใครก็ได้ไปใช้บริการ ก็ไม่ควรสกปรกควรที่จะต้องมีมาตรการเกี่ยวกับความสะอาด” นอกจากนี้ห้องสมุดควรจัดเฟอร์นิเจอร์เพื่อรองรับสำหรับการใช้งานทำกิจกรรมหลากหลายรูปแบบ เช่นคุณโจ [เพศชาย ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 31 ปี] กล่าวว่า “อาจจะมีโต๊ะทำงานที่หลากหลายรูปแบบ เช่น เป็น โต๊ะสูงบ้าง โต๊ะทั่วไป เพื่อจะที่ตอบโจทย์หลายๆ อิริยาบถ เช่นถ้าทำงานคนเดียว ก็มีเป็น โต๊ะเป็นเคาน์เตอร์ให้เรานั่งทำงานคนเดียวได้ ถ้าเป็นกลุ่มอาจจะเป็น โต๊ะสี่เหลี่ยม โต๊ะกลม หรืออาจจะเป็นห้องไพรเวท [private] ก็ได้”

3) การจัดสรรพื้นที่อย่างชัดเจน

เพื่อให้เหมาะกับการทำกิจกรรมหลากหลายรูปแบบ ห้องสมุดประชาชนจะต้องแบ่งเป็นโซนอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้พื้นที่ได้เหมาะสมกับกิจกรรมที่ทำ คุณฮอล [เพศชาย ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 34 ปี] กล่าวว่า “อาจจะแบ่งโซนก็ได้ คนหนึ่งชอบเปิดเพลงอ่านหนังสือหรือว่าชอบเงียบๆ อาจจะแบ่งโซนให้มีหลายโซนสำหรับคนที่อ่านหนังสือหลาย แบบ สิ่งที่ต้องการจริง ๆ คือการเป็นส่วน ถ้ามีห้องให้เราสามารถเข้าไปจับจองแล้วก็เข้าไปใช้ได้ ไม่ว่าจะ 3 ชั่วโมง 5 ชั่วโมง แบ่งกันใช้ผมว่าก็เป็นทางเลือกที่ดีสำหรับคนที่ต้องการความเงียบจริงๆ เพราะก็ต้องยอมรับว่าพื้นที่ส่วนกลาง โอกาสที่คนจะเข้ามานั่งอ่านจริงๆ ก็น้อย คนก็นั่งคุยกันบ้างบางทีก็จู้จี้ๆ มันก็สมาธิเสียไป” ซึ่งการแบ่งโซนนั้นสามารถสรุปได้เป็นโซนหลัก 2 โซนคือโซนเงียบและโซนใช้เสียง

โซนเงียบ คือ โซนที่เหมาะสมสำหรับการนั่งอ่านหนังสือคนเดียว มีความเป็นส่วนตัวสูง และกระตุ้นให้เกิดสมาธิสูงสุด เช่นที่คุณแอล [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 35 ปี] กล่าวว่า “มีที่นั่งที่เป็นโซน เป็นแบบนั่งคนเดียวได้ ไม่ต้องร่วมกับคนอื่น” และผู้เข้าร่วมวิจัยท่านหนึ่งได้อธิบายอย่างละเอียดสำหรับการใช้งานพื้นที่ในโซนเงียบว่าควรจะมีกฎสำหรับผู้ที่ไปใช้บริการว่าเข้าไปในโซนนี้จะต้องเงียบไม่มีการคุยกันรบกวนผู้อื่น คุณแคท [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 31 ปี] กล่าวไว้ดังนี้ “โซนเงียบ คงต้องเก็บ

โทรศัพท์ไว้ใน ล็อกเกอร์เลย คือต้องการสมาธิในการอ่านหนังสือจริง ๆ อาจจะลดเสียงรบกวนหรือว่าเข้าไปอยู่ในห้อง โถงที่สร้างผนังกันเสียงไปเลย คือคนที่ไปใช้ก็ต้องเคารพซึ่งกันและกันด้วย ไม่ใช่เข้าไปแล้ว ไปคุยกัน มันก็ต้องเป็นระเบียบสังคม”

โชนต่อมาคือโชนใช้เสียง เหมาะสำหรับการทำกิจกรรมเป็นกลุ่มสำหรับทำงาน พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน คุณเอส [เพศชาย ผู้ไม่ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาโท อายุ 27 ปี] อธิบายลักษณะของโชนใช้เสียงไว้ดังนี้ “ส่วนที่ใช้เสียงได้ อาจจะเป็น โควเวิร์คกิ้งสเปซ หรือเป็น มีที่ดื่มรมที่ใ้คนสามารถจองเพื่อเข้าไปใช้ได้ แต่ว่าเราต้องใช้เสียงพอสมควร ที่เอาไว้พบปะหรือพูดคุย สังสรรค์ กับเพื่อนที่ไม่ค่อยได้เจอกัน” หรืออาจจะใช้เพื่อประชุมงานกันตามที่คุณกึ่ง [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 31 ปี] กล่าวว่า “ก็อาจจะเป็นประชุมที่อาจจะต้องมีการพูดคุย หรือแสดงความคิดเห็น ถ้าเกิดจะคุยงานก็ควรจะแบ่งโชนไปค่ะ”

4.3.8 ด้านการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นประเด็นสำคัญและถูกมองว่าเป็นปัญหาหลักของห้องสมุดประชาชน เมื่อถามผู้เข้าร่วมวิจัยว่าในปัจจุบันนี้ได้รับข่าวสารจากห้องสมุดช่องทางใดบ้าง คำตอบที่ได้นั้นเป็นไปในทิศทางเดียวกันคือในปัจจุบันไม่ได้รับข่าวสารใดจากห้องสมุดประชาชนเลย คุณอิง [เพศชาย ผู้ไม่ใช้บริการ การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุ 31 ปี] ตอบว่า “ไม่ครับ ไม่เลย ผมแทบจะไม่ได้ข่าวอะไรของห้องสมุดเลย” ซึ่งการที่ไม่ได้รับข่าวสารจากทางห้องสมุดเลยทำให้ผู้เข้าร่วมวิจัยไม่รู้จักห้องสมุด จึงไม่เกิดความต้องการไปใช้บริการ ดังคำตอบของคุณยิวรี [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 29 ปี] ที่ตอบว่า “คือไม่คิดว่ามันยังมีอยู่ แล้วก็ไม่เคยรู้ว่าอยู่ที่ไหน” ดังนั้นผู้เข้าร่วมวิจัยจึงต้องการให้ห้องสมุดประชาชนเริ่มสื่อสารกับประชาชนมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนรู้จักห้องสมุดก่อน แล้วจึงตัดสินใจว่าต้องการไปใช้บริการหรือไม่ ซึ่งเนื้อหาในการสื่อสารกับประชาชนนั้นสามารถสรุปได้ 3 ประเด็นหลัก คือ การประกาศข่าวสารของทางห้องสมุด การให้ความรู้ในด้านที่ประชาชนสนใจ และ การจัดกิจกรรมที่ดึงดูดความสนใจ

1) ประกาศข่าวสารของห้องสมุดประชาชน

การประกาศข่าวสารของห้องสมุดเป็นการแนะนำให้ประชาชนทั่วไปรับรู้ข้อมูลของห้องสมุดประชาชนว่ามีลักษณะอย่างไร ตั้งอยู่ที่ใด และมีบริการอะไรบ้าง เปรียบเสมือนการแนะนำตัวให้กับประชาชนรู้จักก่อน คุณแอ้ [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 39 ปี] กล่าวว่า “เขาก็น่าจะมีการ โปร โหมทตัวเองผ่านสื่อ โซเชียลมีเดีย ทำแอฟพลีเคชั่น ว่ามีที่ไหนบ้างใกล้ ๆ บ้านเราสามารถเข้าไปได้ไหม มีห้องให้จองหรือบู๊คกิ้งอะไรอย่างนี้หรือเปล่า มีสิ่ง

อำนวยความสะดวกอะไรบ้าง ซึ่งเราสามารถดูจากแอปฯ [application] ได้หรือดูจากโซเชียลมีเดีย [social media] ได้”

มีการประกาศรายวันเพื่อเป็นการแจ้งข่าวสารสถานการณ์รายวันต่อประชาชนว่า ห้องสมุดเปิดบริการหรือไม่ในวันหยุดนักขัตฤกษ์หรือมีการนำหนังสืออะไรบ้างเข้ามาใหม่ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบข่าวสารก่อนเดินทางไปใช้บริการ ดังที่ **คุณฮอล** [เพศชาย ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 34 ปี] กล่าวว่า “ถ้ามีเหตุการณ์ หรือมีการปิดปรับปรุงหรือวันหยุด นักขัตฤกษ์ที่ไม่ต้องมา ก็น่าจะมีส่งอีเมลแจ้งเตือน ส่งเอสเอ็มเอสแจ้ง ผมว่ามันก็ดูเป็นความใส่ใจ” และ **คุณเอิร์ท** [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 36 ปี] กล่าวว่า “ถ้ามีห้องสมุดกลางที่ส่งข่าวสารมาได้ว่าเรามีการปรับพื้นที่ห้องสมุด มีหนังสือเข้ามาใหม่ มันอาจจะเป็นการดึงดูดให้คนเข้าไปใช้บริการห้องสมุด ก็ไปใช้พื้นที่ตรงนั้นเยอะขึ้น”

2) ให้ความรู้ในด้านที่ประชาชนสนใจ

ผู้เข้าร่วมวิจัยมองว่าห้องสมุดนั้นควรจะมีภาพลักษณ์ที่ทันสมัย ดังนั้นการสื่อสารจากห้องสมุดสามารถกระทำโดยการให้ความรู้ที่ทันสมัยกับประชาชนและเป็นเรื่องที่ประชาชนสนใจ เช่นการให้ความรู้จากเหตุการณ์ในปัจจุบันที่กำลังเป็นที่นิยมในหมู่ประชาชน เช่นที่ **คุณโรส** [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 26 ปี] กล่าวว่า “หนังสือถ้าเขามีคอนเทนต์ [content] ที่น่าสนใจ หรือแบบเป็นคอนเทนต์ที่เป็นประเด็น ณ ตอนนั้น ก็รู้สึกว่ายามสื่อสารให้คนรู้เรื่องนะ มันก็น่าสนใจ น่ากดเข้าไปอ่าน ถ้าสมมุติมีการโชว์ภาพบรรยากาศให้ดูน่าสนใจ ถ้าเราเข้าไปใช้บริการเราจะได้รับอย่างนี้ๆ มันก็เป็นอีกการตลาดหนึ่งที่เราเข้าไปลองจิง” ซึ่งเนื้อหาที่ห้องสมุดนำเสนอไม่น่าควรใช้ภาษาที่เป็นทางการมาก เพื่อให้เข้าถึงประชาชนได้ **คุณหวาน** [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 28 ปี] กล่าวว่า “มันก็ไม่ต้องทางการขนาดนั้นก็ได้อันแค่แบบว่าเพื่อนคุยกัน เหมือนเพอร์วิวต่าง ๆ ทุกวันนี้มันก็ใช้คำศัพท์แบบว่า หุย...ปังมากแม่! จริง ๆ เราแค่สื่อสารให้คนอื่นกับเรา ก็เหมือนเราคุยกับเพื่อนอ่านแล้วก็สนุก เป็นคอนเทนต์ที่สนุกให้คนอยากตามต่อ มันน่าสนใจมากกว่า”

3) การจัดกิจกรรมที่ดึงดูดความสนใจ

การจัดกิจกรรมถือเป็นสิ่งที่ผู้เข้าร่วมวิจัยให้ความสนใจมาก เนื่องจากเป็นการดึงดูดให้คนสนใจ มีส่วนร่วม และเป็นการให้คนเข้ามาทำความรู้จักกับห้องสมุดได้มากขึ้น ตามที่ **คุณนัท** [เพศชาย ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 32 ปี] กล่าวว่า “สิ่งแรกที่เขาต้องทำคือเค้าต้องทำให้คนรู้ก่อนว่าห้องสมุดมีห้องสมุดนี้อยู่ที่นี้ตรงนี้ เพราะถ้าเกิดคนยังไม่รู้จักเลยคนจะไปใช้ยังไงเชิญชวนประชาสัมพันธ์เชิญนักเขียนต่าง ๆ เปิดตัวหนังสือเปิดตัวนักเขียนต่าง ๆ ที่ห้องสมุดปัจจุบันต้องเป็นนักกิจกรรมพยายามดึงดูดคน” ซึ่งกิจกรรมที่ดึงดูดคนนั้นควรเป็นกิจกรรม

ที่มีความหลากหลายหมุนเวียนไป คุณหวาน [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 28 ปี] กล่าวว่า “หมุนเวียนกันไปก็ได้ค่ะ ก็คือเหมือนเป็นศิลปะ เป็นแนวเชิงวิทยาศาสตร์ เชิงนักเขียนก็ได้หรือเชิงที่มันสร้างสรรค์ จริง ๆ ห้องสมุดไม่จำเป็นต้องมีแค่สมุดหนังสือแบบนี้”

ในส่วนของกิจกรรมที่ดึงดูดคนนั้นผู้เข้าร่วมวิจัยได้ให้ความเห็นที่หลากหลาย กิจกรรมนั้นจะต้องเป็นกิจกรรมให้ผู้เข้ามาร่วมกิจกรรมรู้สึกมีส่วนร่วม ดังที่คุณหวาน [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 28 ปี] กล่าวว่า “อยากให้มีกิจกรรมแบบอินเตอร์แอคทีฟ เรามีส่วนร่วมมากกว่าเราไปดูแต่ก็ยังนึกภาพไม่ออกขนาดนั้นว่ามันต้องเป็นอะไร เพราะว่าด้วยความที่มันไม่มี ถ้าเป็นช่วงมกรา ช่วงวันเด็ก เดียวนี้มันจะมีสื่อที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ที่เด็กเรียนรู้ได้แล้วไปค้นคว้าต่อในหนังสือก็ได้” อาจมีกิจกรรมประชาสัมพันธ์หนังสือออกใหม่ที่จะช่วยให้แฟนหนังสือได้พบกับนักเขียนผู้แต่งหรือผู้แปล เพื่อเริ่มดึงดูดคนที่ชอบหนังสือให้เข้ามาใช้บริการห้องสมุดก่อน เช่นที่คุณหวาน [เพศหญิง ผู้ไม่ใช้บริการ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท อายุ 28 ปี] กล่าวว่า “... นักเขียนต่าง ๆ ก็จะมีแฟนคลับเป็นฐานอยู่แล้ว ถ้าเกิดว่ามาเปิดตัวที่นี่ที่แรกหรืออะไรก็ได้แล้วแต่ แล้วมันทำให้สถานที่ที่มีความเคลื่อนไหว คนที่ผ่านไปผ่านมา นั่งรถผ่านก็แบบ ที่นี่สวยดี มีคนเข้าออกเยอะ มันมีความน่าสนใจกว่าสวยแต่ไม่มีคนเข้าเลย”

ผลการวิจัยตามที่ได้นำเสนอในบทนี้แสดงให้เห็นถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้ไม่ใช้บริการ มีความเหมือนและแตกต่างกัน ซึ่งส่วนที่แตกต่างกันนั้นมาจากการที่ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการเข้าไปใช้บริการอยู่แล้ว ส่วนผู้ไม่ใช้บริการนั้นไม่มีวัตถุประสงค์เข้าไปใช้บริการ จึงต้องการให้ห้องสมุดประชาชนพัฒนาให้ตอบโจทย์ในหลากหลายวัตถุประสงค์มากขึ้น และจากการสัมภาษณ์ ผู้เข้าร่วมวิจัยได้แสดงถึงปัญหาของห้องสมุดประชาชนไว้อย่างชัดเจนในประเด็นด้านการสื่อสารเป็นอย่างมาก ผู้เข้าร่วมวิจัยที่ไม่ใช้บริการทั้ง 25 คน ไม่มีการรับรู้ถึงห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร แม้ว่าในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีห้องสมุดบางแห่งที่สามารถตอบสนองความต้องการส่วนมาก (ไม่ทั้งหมด) ของผู้เข้าร่วมวิจัยได้ เช่น หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร หอสมุดพระองค์เจ้าวิวัฒนไชย เป็นต้น แต่ผู้เข้าร่วมวิจัยกลุ่มที่ไม่ใช้บริการไม่มีการรับรู้ถึงห้องสมุดเหล่านี้ ยังคงนึกถึงภาพลักษณ์ของห้องสมุดว่าเป็นสถานที่โบราณไม่มีการปรับปรุง ไม่คุ้มค่ากับการไปใช้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสรุปโดยประมวลเป็นข้อและอภิปรายพร้อมเสนอแนะแนวทางแก้ไขในบทต่อไป

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง “ความต้องการของคนเจนเนอเรชั่นวายเพื่อการพัฒนารูปแบบของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1) เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของคนเจนเนอเรชั่นวายเพื่อการพัฒนาห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาห้องสมุดประชาชนตามความต้องการของคนเจนเนอเรชั่นวาย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลความต้องการของคนเจนเนอเรชั่นวายสำหรับการพัฒนาห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผล และให้ข้อเสนอแนะของงานวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่าการตัดสินใจเข้าไปใช้บริการห้องสมุดประชาชนนั้นมองที่ความคุ้มค่าในการใช้บริการเป็นหลัก โดยความคุ้มค่าของการเข้าไปใช้บริการขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้ที่ใช้บริการ การใช้บริการห้องสมุดประชาชนให้เกิดความคุ้มค่านั้น ผู้ใช้บริการต้องมีวัตถุประสงค์ชัดเจนสำหรับการเข้าไปใช้บริการ เช่น ต้องการเข้าไปเพื่อหาหนังสืออ้างอิงสำหรับทำงานวิจัยหรือรายงานที่ต้องการข้อมูลเชิงลึก ต้องการเข้าไปเพื่อหาพื้นที่สงบสำหรับนั่งอ่านหนังสือ หรือต้องการเข้าไปเพื่อยืมหนังสือกลับมาอ่านที่บ้าน

สำหรับผู้ที่ไม่มีวัตถุประสงค์ดังกล่าวนี้มองว่าการไปใช้บริการห้องสมุดประชาชนยังไม่มีมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับต้นทุนที่เสียไป ซึ่งต้นทุนการไปใช้บริการคิดจากค่าเดินทางและเวลาที่ใช้ไปกับการเดินทาง และยังพบอีกว่าภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชนถูกกำหนดจากภาพในอดีตที่ดูเป็นสถานที่เก่าไม่ทันสมัย ไม่ตอบ โจทย์การใช้งานในปัจจุบัน มีคนจำนวนหนึ่งไม่ทราบว่าห้องสมุดประชาชนนั้นมีกี่แห่งหรือตั้งอยู่ตรงส่วนไหนของจังหวัดกรุงเทพมหานครจึงไม่เกิดความ

ต้องการเข้าไปใช้บริการ แสดงให้เห็นว่าปัญหาหลักที่สำคัญของห้องสมุดประชาชนในปัจจุบันนั้นคือเรื่องของการสื่อสารที่ไม่เพียงพอ

สิ่งที่คนเจนเนอเรชันวายต้องการให้ห้องสมุดประชาชนพัฒนานั้นมีทั้งหมด 8 ด้านประกอบไปด้วย ด้านภาพลักษณ์ ด้านวัตถุประสงค์ ด้านการบริการ ด้านความร่วมมือเป็นเครือข่าย ด้านทรัพยากร ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ และด้านการสื่อสาร ซึ่งได้ทำการสรุปรายละเอียดไว้ในหัวข้อที่ 5.1.1-5.1.8

5.1.1 ด้านภาพลักษณ์

ผลการวิจัยภาพพบว่าลักษณะเดิมของห้องสมุดประชาชนนั้นดูโบราณ ไม่น่าใช้บริการ ผู้คนมีความต้องการให้ห้องสมุดประชาชนในยุคปัจจุบันนี้มีภาพลักษณ์ที่ทันสมัย ดึงดูดให้คนเข้าไปใช้บริการ โดยห้องสมุดประชาชนที่ทันสมัยไม่จำเป็นต้องมุ่งเน้นไปที่ทรัพยากรหนังสือ ควรมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริการ จะช่วยให้มีผู้ใช้บริการมากขึ้น

5.1.2 ด้านวัตถุประสงค์

ในอดีตห้องสมุดประชาชนมุ่งเน้นไปที่การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อให้ประชาชนเข้ามาหาข้อมูลความรู้ สำหรับการศึกษ การทำงาน ไปจนถึงการเข้ามาเพื่อใช้พื้นที่ในการอ่านหนังสือเพื่อการผ่อนคลาย แต่ในปัจจุบันการสนับสนุนทรัพยากรในรูปแบบเดิมนั้นไม่เพียงพอแล้ว ห้องสมุดควรจะปรับวัตถุประสงค์ให้ตอบสนองกับความต้องการในยุคปัจจุบัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์รวมความรู้ (Knowledge Center) และเป็นศูนย์การเรียนรู้ (Learning Center)

การเป็นศูนย์รวมความรู้ในห้องสมุดประชาชนสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ มาทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ออกมาในรูปแบบข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นการสร้างข้อมูลที่ทันสมัยสามารถนำมาใช้ต่อยอดได้โดยห้องสมุดประชาชนต้องสามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน และสามารถนำเสนอออกมาให้ผู้อื่นเข้าใจ และในบทบาทการเป็นศูนย์การเรียนรู้ห้องสมุดประชาชนควรจะสนับสนุนผู้ใช้บริการให้สามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง ผ่านกิจกรรมที่ถูกจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ในห้องสมุดประชาชน

5.1.3 ด้านการบริการ

ผลการวิจัยพบว่าห้องสมุดประชาชนควรพัฒนาบริการใหม่ขึ้นมาจากบริการเดิมที่มีอยู่ เช่น ให้ยืมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ หรือบริการยืมสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น และเพิ่มบริการใหม่ เช่น บริการหาหนังสือ หรือบริการรับฝากของ และควรเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่ง

ประกอบไปด้วย ความสะดวกในการเดินทาง สะดวกในการใช้บริการ และความยืดหยุ่นในการเข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชน ควรใช้เทคโนโลยีหรือระบบที่เข้ามาช่วยเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วขึ้น และยังคงควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอสำหรับให้บริการผู้ให้บริการจำนวนมาก นอกจากนี้ทางห้องสมุดประชาชนก็ควรจะให้ข้อมูลสนับสนุนสำหรับการเข้ามาใช้บริการเพื่อให้ผู้มาใช้บริการเข้าใจในระบบและสามารถใช้งานระบบได้ก่อนจะเข้ามาใช้บริการ

5.1.4 ด้านความร่วมมือเป็นเครือข่าย

ห้องสมุดประชาชนควรสร้างเครือข่ายขึ้นมาเพื่อให้การให้บริการและค้นหาข้อมูลมีความสะดวกมากขึ้นผ่านศูนย์กลางของข้อมูล ซึ่งการเชื่อมต่อกันเป็นเครือข่ายของห้องสมุดประชาชนหมายถึงการให้ห้องสมุดประชาชนควรต้องร่วมมือกันเพื่อสร้างฐานข้อมูลที่เป็นศูนย์กลางของข้อมูลทั้งหมดขึ้นมา และสามารถแลกเปลี่ยนทรัพยากรกันได้ เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดได้อย่างสะดวกผ่านการให้บริการห้องสมุดใดก็ได้ ลดปัญหาในด้านความสะดวกของหารเดินทางลงได้มาก

5.1.5 ด้านทรัพยากร

ทรัพยากรภายในห้องสมุดประชาชนนั้นแบ่งได้เป็น 3 ส่วน คือส่วนที่เป็นสื่อการเรียนรู้ สิ่งอำนวยความสะดวก และพื้นที่สำหรับใช้งาน โดยผู้เข้าร่วมวิจัยต้องการให้สื่อสารสนเทศในห้องสมุดประชาชนนั้นมีความทันสมัยและหลากหลายรูปแบบ เพื่อสนับสนุนการใช้งานในด้านต่าง ๆ เช่นการค้นคว้า การทำงาน และการเรียนรู้ สิ่งอำนวยความสะดวกควรมีหลากหลายเพื่อตอบสนองต่อการใช้งานที่หลากหลาย และพื้นที่ควรจัดให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์การใช้งานที่หลากหลายเช่นกัน โดยพื้นที่การใช้งานตามวัตถุประสงค์สามารถแบ่งเป็น 5 รูปแบบคือ พื้นที่สำหรับเรียนรู้ พื้นที่สำหรับพบปะ พื้นที่สำหรับแสดงออก พื้นที่สำหรับสร้างแรงบันดาลใจ และพื้นที่สำหรับพักผ่อน

พื้นที่สำหรับพื้นที่การเรียนรู้นั้นจะเป็นพื้นที่สำหรับกระตุ้นให้ผู้ให้บริการเกิดการเรียนรู้สูงสุด โดยในพื้นที่นี้สามารถแบ่งออกมาเป็นพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือและพื้นที่สำหรับทำกิจกรรม โดยพื้นที่อ่านหนังสือนั้นจะมุ่งเน้นให้เกิดสมาธิสูงสุดกับผู้ให้บริการ จัดพื้นที่ให้มีความเป็นส่วนตัวและไม่มีเสียงรบกวน ในส่วนของพื้นที่ทำกิจกรรมควรมีพื้นที่สำหรับทำกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้เพิ่มเติมนอกจากการอ่านหนังสือ เกิดประสบการณ์เสริมทักษะใหม่ให้กับผู้มาใช้บริการ

ในพื้นที่สำหรับพบปะนั้น สนับสนุนวัตถุประสงค์หลัก 2 ด้าน คือการทำงานและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ส่วนของพื้นที่ทำงานนั้นเป็นสถานที่ที่มีบรรยากาศเหมาะสำหรับการทำงานที่ต้องใช้สมาธิ จำเป็นจะต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์สนับสนุนเพิ่มเติมที่มากกว่าการนั่งทำงานที่บ้าน ในส่วนของพื้นที่แลกเปลี่ยนความคิดเห็น สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่นนั้นจะสามารถช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้และเป็นการสร้างสังคมใหม่ขึ้นมาภายในห้องสมุดอีกด้วย

ในพื้นที่การแสดงออก เป็นพื้นที่สนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติจริง ซึ่งอาจจะเป็นพื้นที่สำหรับการสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ที่ได้เรียนรู้ภายในห้องสมุดประชาชน เป็นการเสริมทักษะให้กับผู้มาใช้บริการ ซึ่งทางห้องสมุดควรจัดหาอุปกรณ์สำหรับการฝึกปฏิบัติจริงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ยังสามารถใช้พื้นที่นี้เป็นพื้นที่สำหรับแสดงผลงาน และเป็นพื้นที่สำหรับให้บุคคลทั่วไปใช้แสดงความสามารถ เป็นการแนะนำตัวศิลปินใหม่ให้คนทั่วไปได้รู้จักมากขึ้น

พื้นที่สำหรับสร้างแรงบันดาลใจ คือพื้นที่สำหรับสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้มาใช้บริการ อาจจัดเป็นพื้นที่สำหรับการจัดอบรม สัมมนาให้ความรู้ ซึ่งผู้ให้บริการจะได้รับแรงบันดาลใจจากการฟังและการรับชมสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ เป็นจุดเริ่มต้นของความสนใจ

พื้นที่สุดท้ายคือพื้นที่สำหรับพักผ่อนนั้น เปรียบเสมือนส่วนเติมเต็มของพื้นที่ทั้ง 4 ข้างต้น เป็นพื้นที่สำหรับพักจากการทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้เกิดความสบายกายและสบายใจสำหรับผู้มาใช้บริการ ซึ่งการอ่านหนังสือ หรือทำกิจกรรมนาน ๆ ทำให้ต้องการพื้นที่สำหรับพักผ่อน

5.1.6 ด้านบุคลากร

เมื่อก้าวถึงห้องสมุดแล้ว ผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่จะคิดถึงภาพของบรรณารักษ์เป็นอันดับต้น ๆ ภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ในยุคก่อนนั้นควรจะต้องได้รับการปรับปรุง โดยภาพรวมบทบาทของบรรณารักษ์ในปัจจุบันนี้มีหน้าที่ในการแนะนำการค้นหานักหนังสือในห้องสมุด และคอยดูแลให้ผู้เข้ามาใช้บริการทำตามกฎระเบียบของห้องสมุด หากมีระบบช่วยให้หนังสือเดินทางมาหาผู้ร่วมวิจัยคนนั้นได้ บรรณารักษ์จะไม่มีเวลาจำเป็นอีกต่อไป

สิ่งที่เห็นได้ชัดคือภาพลักษณ์บรรณารักษ์นั้นจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุง ซึ่งการปรับปรุงภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ให้ดูทันสมัยมากขึ้นนั้น บรรณารักษ์จะต้องมีใจรักในงานบริการ มีความรู้มากพอที่จะสามารถแนะนำหนังสือและแนะนำการบริการให้กับผู้มาใช้บริการได้ ซึ่งต้องมีทั้งความรู้เฉพาะทางและความรู้ทั่วไป และยังคงสามารถควบคุมกฎระเบียบภายในห้องสมุดอย่างเคร่งครัด

5.1.7 ด้านอาคารและสถานที่

การเข้าไปใช้บริการห้องสมุดประชาชนนั้นคือการเข้าไปอาคารและสถานที่ของห้องสมุดประชาชนเพื่อทำกิจกรรมที่ทางห้องสมุดเสนอให้ เช่น การใช้พื้นที่สำหรับนั่งอ่านหนังสือ การสนับสนุนให้คนเข้าไปใช้พื้นที่ภายในห้องสมุดเพื่อทำกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ห้องสมุดควรสร้างด้วยสถาปัตยกรรมที่สวยงาม จัดการพื้นที่ให้มีบรรยากาศที่เหมาะสมสำหรับทำกิจกรรมนั้น ซึ่งลักษณะของบรรยากาศภายในห้องสมุดประชาชนที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดนั้นคือบรรยากาศที่ผ่อนคลาย อาคารและสถานที่ถือเป็นสิ่งที่ผู้เข้าร่วมวิจัยให้ความสำคัญและมองว่าเป็นสิ่งดึงดูดใจให้เข้าไปใช้บริการห้องสมุดประชาชน โดยมองว่าห้องสมุดประชาชนที่น่าเข้าไปใช้บริการจะต้องมีบรรยากาศที่ดีทั้งภายนอกและภายใน และยังต้องมีการจัดสรรพื้นที่ที่เป็นระเบียบชัดเจน

5.1.8 ด้านการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นประเด็นสำคัญและถูกมองว่าเป็นปัญหาหลักของห้องสมุดประชาชน ผลการวิจัยพบว่าในปัจจุบันผู้คนไม่ได้รับข่าวสารใดจากห้องสมุดประชาชนเลย ผู้คนไม่รู้จักห้องสมุดประชาชนจึงไม่เกิดความต้องการไปใช้บริการ ห้องสมุดประชาชนควรเริ่มสื่อสารกับประชาชนมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนรู้จักห้องสมุดแล้วจึงตัดสินใจว่าต้องการไปใช้บริการหรือไม่ ซึ่งเนื้อหาในการสื่อสารกับประชาชนนั้นสามารถสรุปได้ 3 ประเด็นหลัก คือ การประกาศข่าวสารของทางห้องสมุด การให้ความรู้ในด้านที่ประชาชนสนใจ และ การจัดกิจกรรมที่ดึงดูดความสนใจ

การประกาศข่าวสารของห้องสมุดเป็นการแนะนำให้ประชาชนทั่วไปรับรู้ข้อมูลของห้องสมุดประชาชนว่ามีลักษณะอย่างไร ตั้งอยู่ที่ใด และมีบริการอะไรบ้าง เปรียบเสมือนการแนะนำตัวให้กับประชาชนรู้จักก่อน ควรมีการประกาศรายวันเพื่อเป็นการแจ้งข่าวสารสถานการณ์รายวันต่อประชาชนว่าห้องสมุดเปิดบริการหรือไม่ในวันหยุดนักขัตฤกษ์หรือมีการนำหนังสืออะไรบ้างเข้ามาใหม่ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบข่าวสารก่อนเดินทางไปใช้บริการ มีการให้ความรู้ที่ทันสมัยกับประชาชนและเป็นเรื่องที่น่าสนใจ และมีการจัดกิจกรรมที่ดึงดูดใจคนสนใจ มีส่วนร่วมและเป็นการให้คนเข้ามาทำความรู้จักกับห้องสมุดได้มากขึ้น

5.2 การอภิปรายผล

ผลการวิจัยนั้นแสดงให้เห็นว่าห้องสมุดประชาชนในปัจจุบันนั้นยังไม่สอดคล้องกับหลักการให้ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง เมื่อพิจารณาตามทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด 4C's ของ Bob Lauterborn (1990, อ้างถึงใน Hanlon, 2016) โดยพิจารณาจากปัจจัยทั้ง 4 คือ ความต้องการของ

ผู้ให้บริการ ต้นทุนของผู้ให้บริการ ความสะดวกของผู้ให้บริการและการสื่อสารกับผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาพบว่าห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานครนั้นไม่สามารถตอบสนองปัจจัยทั้ง 4 ด้าน โดยผู้วิจัยได้แยกการอภิปรายออกเป็น 4 ประเด็นหลักตามหัวข้อที่ 5.2.1-5.2.4

5.2.1 ประเด็นด้านความต้องการของผู้ใช้บริการ (Customer Want)

ทฤษฎีกล่าวว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นจำเป็นต้องมุ่งเน้นไปที่การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ส่งมอบคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ยอดเยี่ยม มีการตอบสนองอย่างรวดเร็วและฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นข้อเสนอแนะเชิงลบหรือเชิงบวกเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริการ มุ่งเน้นการสร้างคามพึงพอใจให้กับผู้บริการเป็นสำคัญ

ผลการวิจัยพบว่าความต้องการของผู้เข้าร่วมวิจัยเพื่อการพัฒนา รูปแบบของห้องสมุดประชาชนนั้นสอดคล้องตามทฤษฎี อี-อาร์-จี (ERG Theory of Motivation) กล่าวว่ามันุขย์ประกอบไปด้วยความต้องการ 3 ระดับ คือ ความต้องการดำรงชีวิต (Existence) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness) และความต้องการความก้าวหน้า (Growth) ซึ่งความต้องการทั้งสามระดับนั้นสามารถเกิดขึ้นพร้อมกันได้

ในบริบทของงานวิจัยฉบับนี้พบว่าความต้องการทั้ง 3 ระดับนั้นถูกสะท้อนผ่านการให้สัมภาษณ์ของผู้เข้าร่วมวิจัยซึ่งมีความต้องการให้ห้องสมุดประชาชนมีการใช้พื้นที่ได้หลากหลายวัตถุประสงค์ เพื่อตอบสนองความต้องการทั้ง 3 ด้าน ซึ่งพื้นที่ตามวัตถุประสงค์ในงานวิจัยฉบับนี้มีทั้งหมด 5 รูปแบบ คือ 1) พื้นที่การเรียนรู้ 2) พื้นที่สร้างแรงบันดาลใจ 3) พื้นที่พบปะ 4) พื้นที่แสดงออก และ 5) พื้นที่พักผ่อน พื้นที่รูปแบบที่ 1-4 นั้นสอดคล้องกับที่ ทฤษฎีจัตุรัส (4 Spaces Model) ของ Henrik Jochumsen (2012) และพื้นที่รูปแบบที่ 5 เป็นพื้นที่ที่ได้จากงานวิจัยฉบับนี้และควรจัดไว้ให้มีอยู่ในห้องสมุดประชาชนด้วย โดยลักษณะของพื้นที่ทั้ง 5 มีดังนี้

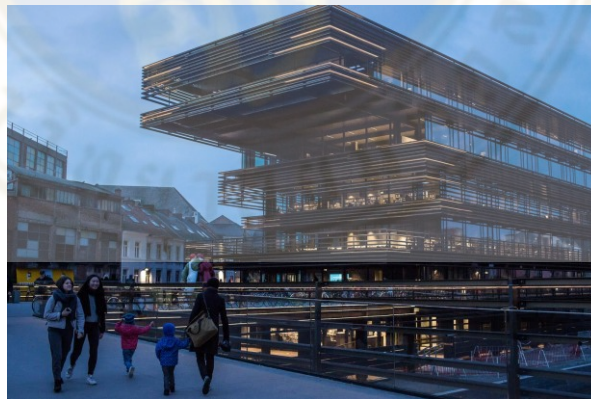
1) พื้นที่การเรียนรู้ (learning space) มีไว้สำหรับการอ่านหนังสือและทำกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ เช่นการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้บริการเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง พื้นที่การเรียนรู้นี้สอดคล้องกับทฤษฎีที่กล่าวว่าพื้นที่การเรียนรู้เป็นสถานที่ช่วยให้ผู้บริการได้เรียนรู้ผ่านการใช้ประโยชน์จากการใช้ทรัพยากรในห้องสมุดในการเข้าถึงความรู้และข้อมูล

2) พื้นที่สร้างแรงบันดาลใจ (inspiration space) คือพื้นที่ที่ออกแบบมาเพื่อกระตุ้นให้ผู้บริการเกิดแนวคิดใหม่ และเกิดแรงบันดาลใจผ่านการฟังหรือการรับชม เช่น การฟังอบรมสัมมนา หรือการชมภาพยนตร์ สอดคล้องกับทฤษฎีที่กล่าวว่า พื้นที่นี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อกระตุ้นให้เกิดประสบการณ์ที่ดี ผ่านกิจกรรมสนทนา การและแรงบันดาลใจ เช่น การจัดให้มีการสนทนาเป็นกลุ่มช่วยให้เกิดประสบการณ์ใหม่ ๆ

3) พื้นที่พบปะ (meeting space) คือพื้นที่สำหรับกระตุ้นให้คนได้พบเจอกันและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน โดยกลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยมองว่าพื้นที่นี้มีไว้สำหรับการทำงานเป็นกลุ่มหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน สอดคล้องกับทฤษฎีที่กล่าวว่าพื้นที่นี้ เป็นพื้นที่สาธารณะที่ช่วยสร้างโอกาสให้สามารถพบปะกับผู้อื่นที่มีความคิดหลากหลายทั้งเหมือนและแตกต่างกัน

4) พื้นที่แสดงออก (performative space) คือพื้นที่สำหรับสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการสามารถสร้างผลงานของตัวเองได้โดยการใช้ทรัพยากรภายในห้องสมุดในการสร้างหรือประดิษฐ์สิ่งต่าง ๆ สอดคล้องกับทฤษฎีที่กล่าวว่าพื้นที่แสดงออกคือพื้นที่สำหรับการสร้างนวัตกรรมใหม่ร่วมกับผู้อื่นที่มีแนวคิดร่วมกัน ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรและเครื่องมือที่ทันสมัยและวัสดุที่อุปกรณ์ที่จำเป็น และสามารถได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ในการสร้างสรรค์ผลงาน

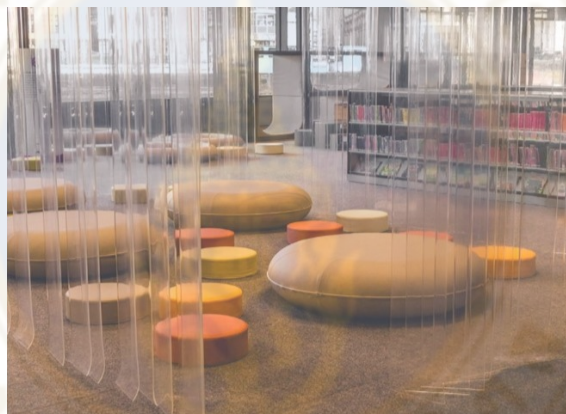
5) พื้นที่สำหรับการพักผ่อน (Relax Space) เป็นพื้นที่สำหรับการพักผ่อน โดยเฉพาะ มีบรรยากาศผ่อนคลายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการพักผ่อน เนื่องจากผู้เข้าร่วมวิจัยมองว่าการเข้าไปใช้บริการห้องสมุดประชาชนเพื่อการเรียนรู้เพียงอย่างเดียวนั้นยังไม่เพียงพอกับความต้องการ ต้องสามารถเข้าไปเพื่อพักผ่อนหย่อนใจได้ การจัดห้องสมุดประชาชนให้สามารถพักผ่อนได้จะทำให้สามารถใช้เวลาอยู่ในห้องสมุดประชาชนได้นานขึ้น และคุ้มค่าในการใช้บริการมากขึ้น



รูปภาพ 5.1 ห้องสมุดประชาชนเดอะครูก จาก Visitgent. (nnd), De Krook Books, know-how, culture & innovation สืบค้นจาก <https://visit.gent.be/en/see-do/de-krook>



รูปภาพ 5.2 เติงสำหรับนอนอ่านหนังสือ จาก Visitgent. (nnd), De Krook Books, know-how, culture & innovation สืบค้นจาก <https://visit.gent.be/en/see-do/de-krook>



รูปภาพ 5.3 เบาะสำหรับนั่งผ่อนคลาย จาก the design concept. (2017), WAALSE KROOK PUBLIC LIBRARY, GENT, BELGIUM สืบค้นจาก <https://thedesigconcept.co.uk/project/belgium/gent/waalse-krook-public-library-gent-belgium/pr/19278>

ในทฤษฎีจิตวาทศาสตร์ระบุว่าห้องสมุดนั้นควรออกแบบให้มีพื้นที่ในการสนับสนุนเป้าหมายหลักทั้ง 4 ด้านของผู้ใช้บริการคือ ประสบการณ์ การมีส่วนร่วม การเสริมพลัง และนวัตกรรม การสนับสนุนเป้าหมายหลักนี้คือการสนับสนุนความต้องการความสัมพันธ์ และความต้องการความก้าวหน้า ในขณะที่พื้นที่พักผ่อนที่เพิ่มขึ้นมานั้นเพื่อสนับสนุนความต้องการการดำรงชีวิต ซึ่งในปัจจุบันห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร นั้นยังไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ครบทั้ง 3 ด้าน อีกทั้งยังไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมของคนเจนเนอเรชั่นวายในด้านของความต้องการความยืดหยุ่น มุ่งเน้นผลลัพธ์ และกล้าแสดงออก กล้าที่จะออกความ

คิดเห็น และชอบที่ทำหลายกิจกรรม ทำให้ความสำคัญของห้องสมุดประชาชนในปัจจุบันลดลง และไม่เป็นที่น่าสนใจ

ในปัจจุบันนี้ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานครนั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการทั้งหมดนี้ได้ด้วยข้อจำกัดจากปัจจัยต่าง ๆ เช่นขนาดพื้นที่ และงบประมาณในการดำเนินงาน มีเพียงห้องสมุดประชาชนขนาดใหญ่เพียงไม่กี่แห่งเท่านั้นที่สามารถตอบสนองความต้องการส่วนใหญ่ได้ เช่นหอสมุดเมืองกรุงเทพ มีบริการสถานที่สำหรับจัดกิจกรรม (รูปภาพ 5.4) และสถานที่สำหรับประชุมงาน (รูปภาพ 5.5) สามารถตอบสนองความต้องการและสอดคล้องกับพฤติกรรมของคนเจนเนอเรชั่นวาย แต่ยังไม่สามารถตอบสนองด้านความสะดวกรวดเร็วได้ และเนื่องจากมีห้องสมุดประชาชนส่วนน้อยที่ตอบสนองความต้องการส่วนใหญ่ได้ทำให้ทรัพยากรของห้องสมุดไม่เพียงพอทำให้การใช้งานไม่สะดวกสบาย



รูปภาพ 5.4 โชนนิทรรศการ หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร จาก Open Rice (2017) สืบค้นจาก <https://th.openrice.com/th/bangkok/>



รูปภาพ 5.5 พื้นที่สำหรับประชุมงาน หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร จาก เว็บไซต์หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร (ม.ป.ป.) สืบค้นจาก <http://www.bangkokcitylibrary.com/page/service/space>

5.2.2 ประเด็นด้านต้นทุนของผู้ใช้บริการ (Customer Cost)

ในมุมมองของผู้ใช้บริการ ต้นทุนในการใช้บริการเกิดจากค่าใช้จ่ายในการใช้บริการซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดว่าผู้บริกาจะตัดสินใจใช้บริการหรือไม่ ในส่วนนี้ไม่สอดคล้องกับทฤษฎีเนื่องจากผู้เข้าร่วมวิจัยมองว่าค่าบริการนั้นไม่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าไปใช้บริการ ผู้เข้าร่วมวิจัยมองว่าความคุ้มค่าหรือคุณค่าที่ได้รับ (Perceived Value) นั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเข้าไปใช้บริการ

เมื่อพิจารณาถึงความคุ้มค่าที่ลูกค้าได้รับนั้นเกิดจากความสัมพันธ์ของประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับ และต้นทุนที่ลูกค้ารับรู้ (Winsky, 2017) ซึ่งหากประโยชน์ที่ลูกค้ารับรู้้นมากกว่าต้นทุนที่ลูกค้ารับรู้จะทำให้การซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการเกิดความคุ้มค่า สามารถอธิบายความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นสมการได้ดังรูปภาพ 5.6

$$\begin{array}{|c|} \hline \text{Customer Perceive} \\ \hline \text{Benefit} \\ \hline \end{array} - \begin{array}{|c|} \hline \text{Customer Perceive} \\ \hline \text{Cost} \\ \hline \end{array} = \begin{array}{|c|} \hline \text{Customer Perceive} \\ \hline \text{Value} \\ \hline \end{array}$$

รูปภาพ 5.6 สมการแสดงความคุ้มค่าของผู้ใช้บริการ

ความคุ้มค่าถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการให้บริการห้องสมุดประชาชน ดังเหตุได้จากการให้สัมภาษณ์ในด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุดประชาชนของกลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยระหว่างกลุ่มผู้ให้บริการและกลุ่มที่ไม่ใช้บริการซึ่งมีความแตกต่างอย่างชัดเจน ในกลุ่มผู้บริกา นั้นต้องการเข้าไปเพื่ออ่านหนังสือในห้องสมุด ยืมหนังสือ และใช้ทรัพยากรของห้องสมุด ในขณะที่กลุ่มที่ไม่ใช้บริการนั้นต้องการเข้าไปเพื่อใช้ทรัพยากรของห้องสมุดในวัตถุประสงค์ที่แตกต่างออกไป โดยที่ห้องสมุดประชาชนในปัจจุบันยังไม่สามารถสนับสนุนวัตถุประสงค์การดังกล่าวได้ ดังนั้นประโยชน์ที่กลุ่มผู้ให้บริการจึงมากกว่ากลุ่มที่ไม่ใช้บริการ ในขณะที่ต้นทุนที่ทั้งสองกลุ่มรับรู้ นั้นสอดคล้องกันคือต้นทุนในการเดินทาง และเวลาที่ใช้ ทำให้กลุ่มผู้บริกาได้รับความคุ้มค่ามากกว่ากลุ่มที่ไม่ใช้บริการ เมื่อประโยชน์ที่ได้รับไม่สอดคล้องกับความต้องการ เปรียบเทียบกับต้นทุนที่รับรู้แล้ว ผู้คนพบว่า การเข้าไปใช้บริการห้องสมุดประชาชนไม่คุ้มค่ากับเวลาที่เสียไป จึงทำให้ผู้บริกาไม่ต้องการเข้าไปใช้บริการห้องสมุดประชาชนอีกต่อไป

ดังนั้นพิจารณาถึงความคุ้มค่าของการใช้บริการแล้ว พบว่าสร้างความคุ้มค่าให้กับ การใช้บริการห้องสมุดประชาชนในปัจจุบันนั้น ห้องสมุดประชาชนต้องตอบสนองความต้องการของผู้บริกาสามารถใช้งานได้หลากหลายวัตถุประสงค์ สนับสนุนด้านความสัมพันธ์และ

ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (ดังที่อภิปรายในหัวข้อ 5.2.1) เพื่อเพิ่มประโยชน์ให้กับผู้เข้าไปใช้บริการ และเพิ่มคุณค่าที่ผู้ใช้บริการได้รับ ทำให้ผู้คนตัดสินใจใช้บริการห้องสมุดประชาชนมากขึ้น

5.2.3 ความสะดวกในการใช้บริการ (Convenience to buy/to use)

ปัจจุบันนี้ผู้คนต่างตัดสินใจซื้อ โดยคำนึงถึงความสะดวกสบายเป็นหลัก ความสะดวกสบายในการใช้ประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หรือบริการสามารถทำได้ด้วยการลดความซับซ้อนของกระบวนการที่ลูกค้าต้องทำ ทำให้ลูกค้ารู้สึกดีเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกระบวนการที่กำหนด แสวงหาวิธีการใหม่ ในการเชื่อมต่อกับลูกค้าเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ในส่วนนี้การดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานครนั้นยังไม่ตอบสนองในด้านความสะดวกของกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งผู้เข้าร่วมวิจัยมองว่าระบบการค้นหาหนังสือยังไม่สะดวกมากพอต้องการให้สะดวกมากยิ่งขึ้น และเวลาการให้บริการของห้องสมุดประชาชนยังไม่สอดคล้องกับเวลาของคนวัยทำงาน ทำให้เวลาที่สามารถเข้าใช้บริการได้มีเพียงวันหยุดสุดสัปดาห์ เมื่อคนมาใช้บริการในวันหยุดพร้อมกันทำให้ทรัพยากรไม่เพียงพอสำหรับการใช้บริการ

ซึ่งความสะดวกนั้นถือเป็นประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่งที่ผู้เข้าร่วมวิจัยต่างให้ความสำคัญ ในความสะดวกสบายนี้สอดคล้องกับความต้องการการดำรงชีวิตตามทฤษฎีแรงจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์ (ERG Theory of Motivation) ซึ่งกล่าวว่าในความต้องการด้านนี้เป็นพื้นฐานสำคัญในการดำรงชีวิต ซึ่งเป็นความต้องการทางกายภาพ จิตใจ ซึ่งความสะดวกสบายนั้นเป็นส่วนหนึ่งของความต้องการขั้นนี้ ทำให้ห้องสมุดประชาชนจำเป็นต้องตอบสนองความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการด้วย

5.2.4 การสื่อสาร (Communication)

การสื่อสารคือการสื่อสารคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการให้กับลูกค้า เพื่อสร้างสายสัมพันธ์ และจูงใจให้เกิดการซื้อหรือใช้บริการ ในส่วนนี้ถือเป็นปัญหาหลักของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้คนทั่วไปนั้นไม่ได้รับรู้ข่าวสารของห้องสมุดประชาชนเลย ห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่นั้นมีเว็บไซต์ของตัวเอง และมีช่องทางในการสื่อสารทางออนไลน์เช่นแฟนเพจ แต่การสื่อสารของห้องสมุดประชาชนอาจยังไม่น่าสนใจมากพอทำให้คนไม่สนใจรับข่าวสารนั้น ๆ และไม่เกิดปฏิสัมพันธ์กับห้องสมุดประชาชน

เมื่อพิจารณาตามหลักการตลาดพบว่าห้องสมุดประชาชนใช้การสื่อสารแบบผลัดออกไป (Outbound Marketing) ซึ่งเป็นการใช้สื่อกระจายข้อมูลต่าง ๆ ออกไปหาผู้คนจำนวนมาก

ผ่านทางสื่อโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ซึ่งทำให้การสื่อสารที่ออกไปนั้นแพร่กระจายออกเป็นวงกว้าง การสื่อสารแบบนี้ช่วยให้ผู้คนสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้เป็นวงกว้างในเวลาอันสั้น แต่ไม่สามารถดึงดูดให้ผู้คนมาใช้บริการได้หากเนื้อหาไม่มีความน่าสนใจ

ยกตัวอย่างหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นหอสมุดที่ใหญ่ที่สุดในจังหวัด กรุงเทพมหานคร มีช่องทางการสื่อสารทั้งเว็บไซต์ของห้องสมุด และเฟสบุ๊กแฟนเพจ ซึ่งเนื้อหาการสื่อสารทั้ง 2 ช่องทางนั้นเกี่ยวกับการให้บริการ วิธีการใช้บริการห้องสมุด และข่าวสารของห้องสมุด ดังรูปภาพ 5.7 ซึ่งเป็นการสื่อสารตามหลักการตลาดแบบผลึก โดยผลักดันข้อมูลของทางห้องสมุดไปให้กับผู้รับสาร ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปไม่มีความน่าสนใจทำให้ผู้คนไม่สนใจเข้ามาใช้บริการ และขาดการติดตามข่าวสารจากทางห้องสมุดประชาชน



รูปภาพ 5.7 ตัวอย่างการสื่อสารแบบผลึกจากหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร จาก หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครแฟนเพจ (2020) สืบค้นจาก <https://www.facebook.com/bangkokcitylibrary>

5.3 ข้อเสนอแนะ

ในส่วน of ข้อเสนอแนะนั้นผู้วิจัยต้องการเสนอแนวทางในการพัฒนารูปแบบของห้องสมุดประชาชนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 ในส่วนนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับภาครัฐ ซึ่งให้การสนับสนุนงบประมาณสำหรับห้องสมุดประชาชน ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุด

ประชาชนให้สามารถดึงดูดให้คนเข้ามาใช้บริการมากขึ้นในยุคสมัยที่เปลี่ยนไป และข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคตเพื่อให้ผู้วิจัยในอนาคตได้รับรู้ถึงปัญหาและวิธีการแก้ไขในงานวิจัยฉบับนี้ และสามารถทำการวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับภาครัฐ

ในปัจจุบันรัฐยังมองว่าห้องสมุดประชาชนเป็นเพียงบริการขั้นพื้นฐานเพื่อสนับสนุนการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร สังเกตได้จากแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร 20 ปี ระยะที่ 2 พ.ศ. 2560-2564 (สำนักงานประเมินยุทธศาสตร์ชาติ, 2556) เพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครแห่งเอเชีย มีการกล่าวถึงห้องสมุดประชาชนในเป้าหมาย 3.3.3 (ประชาชนมีการศึกษาตลอดชีวิต) ในปีพ.ศ. 2561 มีแผนพัฒนาอัตลักษณ์ให้ห้องสมุดประชาชน จำนวน 1 แห่ง และเพิ่มขึ้นจากเดิมทุกปี ปีละ 1 แห่งเป็นเวลา 4 ปี เพื่อให้ห้องสมุดประชาชนได้สนับสนุนการเรียนรู้ตามอรรถศาสตร์ท่านั้น

หากต้องการใช้ห้องสมุดประชาชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด ภาครัฐควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบทบาทห้องสมุดประชาชน โดยมองว่าห้องสมุดประชาชนเป็นเครื่องมือในการเชื่อมคนในประเทศเข้ากับแผนยุทธศาสตร์ เพื่อขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากห้องสมุดประชาชนนั้นอยู่คู่กับประชาชนมาช้านาน ได้รับความไว้วางใจจากผู้คนว่าเป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ การให้ห้องสมุดประชาชนเป็นตัวเชื่อมคนเข้ากับแผนพัฒนาทุนมนุษย์ของประเทศให้มีความรู้ มีทักษะที่จำเป็นสำหรับการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ชาติจึงเป็นตัวเลือกที่ดีกว่า และประหยัดกว่าการสร้างสถาบันใหม่ขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ดังกล่าว

ผู้วิจัยมองว่าบทบาทการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ของห้องสมุดประชาชนนั้น ภาครัฐควรผลักดันให้ห้องสมุดประชาชนให้เป็นเครื่องมือสำหรับพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีทักษะที่จำเป็นสำหรับขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ในด้านการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับประเทศ โดยยุทธศาสตร์ด้านนี้มุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงการใช้ทรัพยากรของประเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดผ่านการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน และการใช้เทคโนโลยี สร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน

ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันนั้น มุ่งเน้นการยกระดับศักยภาพบนแนวคิดพื้นฐาน 3 ประการคือ ต่อยอดอดีต ปรับปัจจุบัน และสร้างคุณค่าใหม่ในอนาคต กล่าวคือการจะขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านนี้ รัฐจะต้องเข้าใจถึงโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ ความได้เปรียบทางทรัพยากรและเทคโนโลยี เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาให้เหมาะสมกับยุคปัจจุบัน และยังคงต้องสร้างรายได้เปรียบในอนาคต จึงทำให้ประเทศชาติสามารถพัฒนาอย่างยั่งยืนได้ โดยเป้าหมายการพัฒนาประเทศตามแผนยุทธศาสตร์มีหลากหลายมิติ ยกตัวอย่างเช่น การเพิ่มมูลค่าให้กับการทำ

เกษตรกรรมผ่านการใช้เทคโนโลยีเพิ่มผลผลิต การทำเกษตรอินทรีย์ที่ช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ การสร้างอุตสาหกรรม และการบริการแห่งอนาคต ซึ่งมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการพัฒนาอุตสาหกรรมและบริการให้ทันสมัย และตอบสนองกับความต้องการให้กับผู้คนได้มากขึ้น

การพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถให้กับประเทศนั้น ต้องเริ่มจากการพัฒนาประชาชนของประเทศให้มีความรู้ความสามารถ ทำให้ภาครัฐสามารถใช้ประโยชน์จากห้องสมุดเพื่อช่วยให้ผู้คนมีความรู้ความสามารถมากขึ้น สร้างสภาพแวดล้อมสำหรับการเรียนรู้อย่างครบวงจรทำให้ผู้คนเรียนรู้ได้รวดเร็ว และมีความคิดเชิงนวัตกรรม เพื่อผลักดันให้เกิดการสร้างนวัตกรรม และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศภายในประเทศให้สามารถแข่งขัน และสร้างความได้เปรียบให้กับประเทศได้ ดังนั้นภาครัฐจำเป็นต้องมองเห็นและให้ความสำคัญกับการพัฒนาห้องสมุดประชาชนมากขึ้นกว่าในปัจจุบัน

ในปัจจุบันรัฐยังให้การสนับสนุนงบประมาณสำหรับห้องสมุดประชาชนในสัดส่วนที่น้อย เช่น ในปีพ.ศ 2563 กรุงเทพมหานครมีงบประมาณสำหรับห้องสมุดประชาชนจำนวน 299 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.01 ของงบประมาณทั้งหมด (สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร, 2563) ดังนั้นเพื่อให้ห้องสมุดประชาชนสามารถช่วยในการสนับสนุนพัฒนาประชาชนซึ่งเป็นขีดความสามารถหลักของประเทศ ภาครัฐจำเป็นต้องเพิ่มงบประมาณให้กับห้องสมุดประชาชนให้เพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งความต้องการงบประมาณของห้องสมุดประชาชนสามารถสำรวจจากห้องสมุดประชาชนทุกแห่งว่าต้องการพัฒนาด้านใดบ้างแล้วจึงจัดสรรแผนงบประมาณให้เหมาะสม

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุดประชาชน

ห้องสมุดประชาชนควรยึดหลักการให้ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง ออกแบบกระบวนการการให้บริการให้ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนทั้ง 3 ชั้น คือความต้องการดำรงชีวิต ความต้องการความสัมพันธ์ และความต้องการความก้าวหน้า ทั้งนี้ห้องสมุดประชาชนควรกำหนดแผนกลยุทธ์ที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดการเข้าใช้บริการเพิ่มมากขึ้น สนับสนุนให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้บริการ โดยแผนกลยุทธ์นั้นจะต้องสอดคล้องกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หลักของห้องสมุดประชาชนเองด้วย โดยผู้วิจัยจะเสนอแนวทางการพัฒนาห้องสมุดประชาชน ดังนี้

1) พัฒนาพันธกิจและวัตถุประสงค์หลักของห้องสมุดประชาชน

แต่เดิมห้องสมุดประชาชนมีพันธกิจมุ่งเน้นไปที่การส่งเสริมการรู้หนังสือ และทักษะการเรียนรู้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีทักษะการค้นคว้าสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ และส่งเสริมการประกอบอาชีพ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ซึ่งในส่วนนี้ห้องสมุดประชาชนมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาประชาชนในด้านการอ่าน และการรู้สารสนเทศ ทำให้วัตถุประสงค์ในการ

จัดตั้งห้องสมุดประชาชนจึงมุ่งเน้นไปที่การจัดหาทรัพยากรเพื่อให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต

แต่ในปัจจุบันผู้วิจัยมองว่าห้องสมุดประชาชนควรพัฒนาพันธกิจและวัตถุประสงค์หลัก มุ่งเน้นไปที่การส่งเสริม และพัฒนาความสามารถของประชาชน โดยการส่งเสริมการเรียนรู้แบบครบวงจร มุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์ของการเรียนรู้ คือความรู้และทักษะของประชาชน ซึ่งจะทำให้วัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชนนั้นมุ่งเน้นไปที่การจัดหาทรัพยากรเพื่อกระตุ้นหรือดึงดูดให้ประชาชนต้องการเรียนรู้ และให้บริการพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ โดยออกแบบพื้นที่ห้องสมุดประชาชนให้สามารถตอบสนองกระบวนการการเรียนรู้ของผู้คน แล้วจึงจัดหาทรัพยากรเพื่อสนับสนุนให้ประชาชนเรียนรู้ได้ด้วยตนเองจนเกิดเป็นความรู้และทักษะความสามารถ

ในขณะเดียวกันห้องสมุดประชาชนควรจะต้องสามารถกระตุ้น หรือ โน้มน้าวให้ประชาชนเกิดความต้องการการเรียนรู้ในสิ่งที่สามารถให้ประโยชน์กับประเทศชาติ อาจจะเป็นในด้านของเศรษฐกิจ สังคมและนวัตกรรม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับตัวประชาชน ซึ่งเป็นทุนมนุษย์ของประเทศ การเพิ่มความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาประเทศจะส่งผลให้ประเทศชาติสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืน

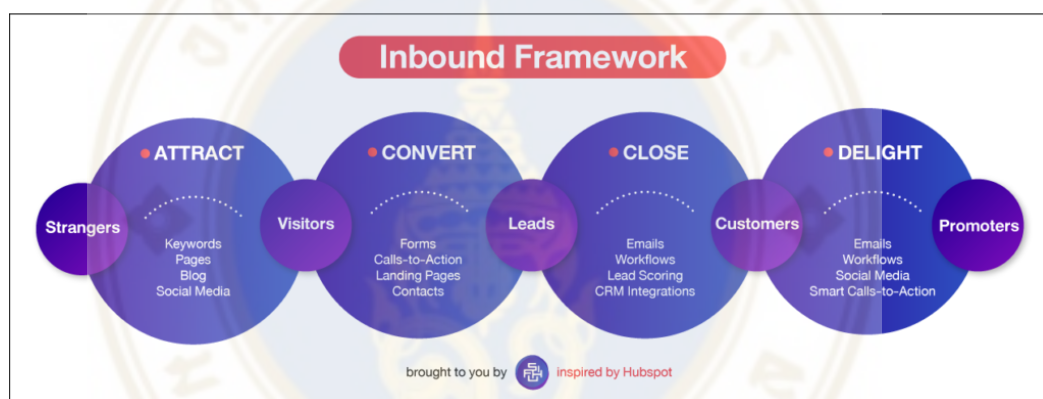
กล่าวคือพันธกิจของห้องสมุดประชาชนคือการเชื่อมแผนยุทธศาสตร์ชาติ เข้ากับการเรียนรู้ของประชาชน ดังนั้นสมุดประชาชนนั้นจะต้องสามารถสร้างแรงบันดาลใจและดึงดูดให้ประชาชนต้องการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ ตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งการจะทำเช่นนั้นได้ห้องสมุดประชาชนต้องมีจุดยืน และเป้าหมายที่ชัดเจน มีการสื่อสารกับประชาชนถึงจุดยืนนั้น ซึ่งจุดยืนที่ชัดเจนจะเป็นตัวสร้างความเชื่อมั่น และเป็นการดึงดูดคนให้ประชาชนสามารถเข้าใจวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการและเมื่อมีวัตถุประสงค์สอดคล้องกับสิ่งที่ห้องสมุดให้บริการประชาชนก็จะมาใช้บริการมากขึ้น

2) ปรับปรุงการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือสำคัญสร้างความเข้าใจอันดีและความร่วมมือร่วมใจระหว่างห้องสมุดประชาชนกับชุมชน และเป็นการนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีของห้องสมุดประชาชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับจากประชาชน นอกจากนี้ยังเป็นการดึงดูดให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการห้องสมุดประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยในด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์นั้นห้องสมุดประชาชนควรเพิ่มการสื่อสาร โดยใช้หลักการตลาดแบบแรงดึงดูด (Inbound Marketing) เข้ามาช่วยในการปรับปรุงการสื่อสารให้ดึงดูดผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

หลักการตลาดแบบแรงดึงดูดคือกลยุทธ์การตลาดเพื่อเปลี่ยนให้คนแปลกหน้ากลายมาเป็นลูกค้าที่ภักดีต่อแบรนด์ (Content Shifu, 2019) ผ่านการสร้างคอนเทนต์ที่มีคุณค่า และมี

ประโยชน์ ซึ่งกระบวนการเปลี่ยนแปลงนั้นประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน (รูปภาพ 5.8) คือเปลี่ยนจากคนแปลกหน้า (Stranger) ไปสู่การเป็นผู้เข้าเยี่ยมชม (Visitor) ด้วยการสร้างคอนเทนต์ที่ดึงดูดใจผ่านบล็อกหรือโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ในขั้นตอนนี้ทำให้ผู้ที่สนใจรู้จักและสนใจกับผลิตภัณฑ์หรือบริการมากขึ้น และเข้าไปเยี่ยมชมเว็บไซต์ของแบรนด์ ขั้นตอนที่ต่อมาเป็นการเปลี่ยนจากผู้เยี่ยมชมไปสู่การเป็นลูกค้ามุ่งหวัง (Lead) ผ่านการสร้างเว็บไซต์ที่ดีและน่าสนใจทำให้เกิดการเชื่อมต่อและเก็บข้อมูลของผู้ที่จะกลายมาเป็นลูกค้า ขั้นตอนที่ 3 เปลี่ยนจากลูกค้ามุ่งหวังเป็นลูกค้า (Customer) ผ่านการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือการสร้างระบบบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management) และขั้นตอนสุดท้ายเปลี่ยนจากลูกค้าให้ภักดีต่อแบรนด์ (Promoters) ผ่านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจัยแห่งความสำเร็จของการตลาดแบบแรงดึงดูดนี้ประกอบไปด้วยช่องทางการสื่อสาร และเนื้อหาที่สื่อสาร



รูปภาพ 5.8 รูปแบบพื้นฐานของการตลาดแบบแรงดึงดูด จาก Content Shifu, (2019). Inbound Marketing vs Outbound Marketing. สืบค้นจาก <https://contentshifu.com/pillar/inbound-marketing-vs-outbound-marketing/>

การใช้กลยุทธ์การตลาดแบบแรงดึงดูดเหมาะสมกับห้องสมุดประชาชน เนื่องจากห้องสมุดประชาชนนั้นมีทรัพยากรมากมายซึ่งเหมาะสมกับการสร้างคอนเทนต์ที่มีประโยชน์เช่นหนังสือภายในห้องสมุดประชาชน ซึ่งเป็นความรู้ที่สามารถนำมาสร้างคอนเทนต์ให้ผู้คนสนใจ การนำเสนอที่น่าสนใจและเนื้อหาตรงกับความต้องการจะช่วยดึงดูดให้คนเข้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ในปัจจุบันนั้นช่องทางการสื่อสารของห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยนั้นยังน้อย ยกตัวอย่างเช่นหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นหอสมุดที่ทันสมัยเป็นอันดับต้น ๆ ของจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีช่องทางการสื่อสารเพียง เว็บไซต์ของหอสมุด และเฟซบุ๊กแฟนเพจ ซึ่ง

หากประชาชนโดยทั่วไปไม่มีความต้องการที่จะไปใช้บริการ ก็จะไม่รู้ข่าวสารของห้องสมุดประชาชนนี้ได้เลย ซึ่งผู้วิจัยมองว่าห้องสมุดประชาชนควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารทั้งออฟไลน์ และออนไลน์

ในส่วนของออฟไลน์อาจมีการจัดบูทตามนิทรรศการต่าง ๆ ที่มีการเกี่ยวข้องกับเป้าหมายหลักของห้องสมุด เช่นนิทรรศนาการหนังสือ หรือนิทรรศการแสดงนวัตกรรมหากห้องสมุดประชาชนมุ่งเน้นที่นวัตกรรม และในส่วนของช่องทางออนไลน์ควรมีหลากหลายช่องทางที่สามารถเชื่อมต่อกับประชาชนได้เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ และเว็บไซต์หลักของห้องสมุดเอง

ในด้านเนื้อหาของการสื่อสาร นั้นห้องสมุดประชาชนควรเน้นไปที่การสร้างเนื้อหาที่สอดคล้องกับเป้าหมายของห้องสมุด ยกตัวอย่างเช่นหากห้องสมุดต้องการส่งเสริมนวัตกรรม เนื้อหาที่นำเสนออาจเป็นเนื้อหาที่สื่อถึงนวัตกรรม หรืองานวิจัยค้นคว้าสิ่งต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงไปถึงการสร้างนวัตกรรม แต่หากห้องสมุดประชาชนเน้นการดูแลสิ่งแวดล้อม เนื้อหาที่นำเสนอก็จะเป็นเรื่องผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม หรือแนวทางการสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดี ซึ่งการสร้างเนื้อหาที่สอดคล้องกับเป้าหมายของห้องสมุดประชาชนจะเป็นการดึงดูดคนที่มีเป้าหมายเดียวกันกับห้องสมุดประชาชนเพื่อใช้บริการและเรียนรู้ในด้านที่ตนเองสนใจ

ทั้งนี้ผู้วิจัยมองว่าห้องสมุดประชาชนที่ทำการสื่อสารได้ดีมากแห่งหนึ่งทั้งในด้านช่องทางการสื่อสาร และเนื้อหาของการสื่อสาร คือหอสมุดประจำชาติกาตาร์ (Qatar National Library) (รูปภาพ 5.9) ตั้งอยู่ในเมืองโดฮา (Doha) เปิดทำการในปี 2018 เป็นห้องสมุดเน้นนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมากมาย ที่มีช่องทางการสื่อสารทั้งออฟไลน์ และออนไลน์ เช่นมีการจัดงานนิทรรศการในเรื่องที่น่าสนใจและทันสมัย เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) การสร้างภาพข้อมูล (Data Visualization) เป็นต้น (ตัวอย่างงานนิทรรศการตามรูปภาพ 5.10)

หอสมุดประจำชาติกาตาร์ยังมีการจัดเวทีสาธารณะสำหรับการพูดเรื่องเอกสารวิชาการ และหนังสือวิทยาศาสตร์ที่น่าสนใจ (รูปภาพ 5.11) เป็นการบรรยายเชิงวิชาการที่ช่วยให้ประชาชนมีโอกาสดูพบนักวิทยาศาสตร์ชื่อดังของโลก ภายใต้ชื่อโครงการ “Science book forum” (Qata National Library, 2018) ถือเป็น การสื่อสารกับประชาชนในด้านของภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชนว่าเป็นห้องสมุดที่เน้นในเรื่องวิทยาศาสตร์ สนับสนุนการพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์ให้กับประเทศ ทำให้สามารถดึงดูดให้คนสนใจในเรื่องวิทยาศาสตร์มากขึ้นและเข้ามาใช้บริการมากขึ้น ซึ่งการสื่อสารของหอสมุดประจำชาติกาตาร์นั้นสอดคล้องกับภาพลักษณ์ของตัวหอสมุดซึ่งมีความทันสมัย และมุ่งเน้นในนวัตกรรมและเทคโนโลยี



รูปภาพ 5.9 หอสมุดประจำชาติกาตาร์ จาก Qatar National Library (2018). Qatar National Library August events highlight family health สืบค้นจาก <https://qnl.qa/en/about/news/qatar-national-library-august-events-highlight-family-health>

Past Exhibitions



[Data Visualization Digital Exhibition: Information is Beautiful](#)

In English

Wed, 18 Apr 2018

08:00 - 19:30

We cordially invite you to visit our first digital exhibition entitled "Information is Beautiful".



[Gardens of Al-Andalus Exhibition](#)

In English

Sun, 10 Jun 2018

08:00 - 19:30

Qatar National Library (QNL) will host the Gardens of Al-Andalus exhibition from 10 June to 24 September 2018 under the patronage of H.E. Sheikha Hind bint Hamad Al-Thani, Chairperson of the Board of Trustees, QNL.

รูปภาพ 5.10 ภาพตารางงานนิทรรศการที่จัดขึ้น โดยห้องสมุดกาตาร์ จาก Qatar National Library (2018). Qatar National Library August events highlight family health สืบค้นจาก <https://www.qnl.qa/en/exhibitions/past?page=1>



รูปภาพ 5.11 เวทีสาธารณะในโครงการ Science Book Forum จาก Qatar National Library (2019).

Evolution: Between Science and Myth สืบค้น <https://www.qnl.qa/en/science-book-forum/event/evolution-between-science-and-myth>

3) ปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

ห้องสมุดประชาชนต้องจัดให้มีการบริการที่หลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ดังนั้นห้องสมุดต้องเข้าใจว่าประชาชนที่มาใช้บริการคือใครและต้องการอะไร ซึ่งหากระบุได้ว่าผู้ใช้บริการหลักคือกลุ่มคนที่สนใจด้านนวัตกรรม ห้องสมุดต้องมีบริการที่ทันสมัยโดยใช้เทคโนโลยีมาช่วย เช่นการใช้เทคโนโลยีเครื่องพิมพ์สามมิติ (รูปภาพ 5.12) และ การใช้หุ่นยนต์ในการนำทางไปหาหนังสือ (รูปภาพ 5.13) ของห้องสมุดออดิ ประเทศฟินแลนด์ ซึ่งบริการดังกล่าวเป็นสิ่งที่ช่วยแสดงถึงภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน และเป็นการแสดงภาพลักษณ์ของผู้เข้ามาใช้บริการด้วย ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง และผูกพันกับห้องสมุดประชาชนมากขึ้น

ในส่วนของบริการพื้นฐานที่ห้องสมุดประชาชนทุกแห่งควรมีนั้นตามที่ค้นพบในงานวิจัยฉบับนี้ คือ บริการยืม-คืนทรัพยากร และบริการพื้นที่สำหรับใช้ทรัพยากร ซึ่งบริการนั้นต้องพัฒนาให้มีความสะดวกสบายกับผู้ใช้บริการมากขึ้น เช่นการยืม-คืน ทรัพยากรนั้นต้องสามารถคืนที่ไหนก็ได้ โดยห้องสมุดต้องได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ เช่นไปรษณีย์และบริการใช้พื้นที่ให้มีความสะดวกนั้นต้องสามารถจองพื้นที่ที่ได้หรือรู้ถึงพื้นที่ว่างในบริเวณห้องสมุดประชาชน ซึ่งอาจแสดงผ่านมอนิเตอร์ภายในห้องสมุดนั้น ๆ และพื้นที่ต้องมีการแบ่งเป็นสัดส่วนชัดเจนและมีกฎแยกของแต่ละพื้นที่ เช่นพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือก็ควรจะมีกฎห้ามใช้เสียง ส่วนพื้นที่แสดงออกก็อาจมีกฎห้ามนำเครื่องมือในพื้นที่นี้ออกนอกพื้นที่



รูปภาพ 5.12 การใช้เครื่องพิมพ์สามมิติในการสร้างผลงานภายในห้องสมุดออดิ จาก Inexhibit / (2019). Oodi Helsinki Central Library, ALA Architects สืบค้นจาก <https://www.inexhibit.com/case-studies/oodi-helsinki-central-library-ala-architects/>



รูปภาพ 5.13 หุ่นยนต์นำทางในห้องสมุดออดิ จาก futurice (2019). A Mobile Robot with (the Illusion of) a Personality สืบค้นจาก <https://www.futurice.com/blog/the-little-robot-that-lived-at-the-library>

4) สร้างความร่วมมือเป็นเครือข่าย

เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าไปใช้บริการที่ห้องสมุดประชาชนใดก็ได้ ห้องสมุดประชาชนทั้งหมดควรร่วมมือกันสร้างเครือข่ายและฐานข้อมูลขึ้นมา และห้องสมุด

ประชาชนเป็นผู้ดำเนินการจัดการเพื่อส่งมอบทรัพยากรของห้องสมุดให้กับผู้ใช้บริการตามต้องการ ยกตัวอย่างเช่นผู้ใช้บริการต้องการหนังสือเล่มหนึ่ง ซึ่งไม่มีในห้องสมุดนี้ ทางห้องสมุดควรดำเนินการขอให้ส่งมาจากห้องสมุดใกล้เคียงเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรอย่างที่ต้องการ สร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ เช่นที่ห้องสมุดในประเทศฟินแลนด์ ได้มีการร่วมมือกันของห้องสมุดในเมือง โดยผู้ใช้บริการนั้นสามารถแจ้งความต้องการการใช้ทรัพยากร หนังสือกับทางเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใดก็ได้ หากทางห้องสมุดไม่มีหนังสือเล่มดังกล่าว จะทำการประสานงานกับห้องสมุดอื่นในเมืองและนำมาส่งให้ผู้ใช้บริการที่ห้องสมุดนี้

นอกจากนี้ห้องสมุดต้องสร้างความร่วมมือกับองค์กรอื่น ๆ เช่นสำนักพิมพ์ ผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ห้องสมุดสามารถจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ สร้างความรู้ให้กับประชาชน และดึงดูดให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น ยกตัวอย่างหากห้องสมุดต้องการดึงกลุ่มคนนักอ่านเข้ามา อาจได้รับความร่วมมือจากนักเขียน และสำนักพิมพ์ในการจัดกิจกรรม ซึ่งทางนักเขียนจะแนะนำผลงานของตัวเอง ในขณะที่ห้องสมุดก็ได้แนะนำห้องสมุดอีกด้วย เกิดเป็นการเชื่อมต่อกันเป็นเครือข่ายสังคมผ่านทางห้องสมุดประชาชน ดังกรณีตัวอย่างของหอสมุดประจำชาติกาตาร์ ที่ได้รับความร่วมมือจากนักวิทยาศาสตร์ในและนอกประเทศ สำหรับการบรรยายบนเวที Science Book Forum

5) ปรับปรุงทรัพยากรให้มีความหลากหลายและทันสมัย

ทรัพยากรของห้องสมุดประชาชนควรมีความทันสมัยและหลากหลาย ตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยแบ่งเป็นสัดส่วนที่ชัดเจน เช่นในโซนสำหรับการเรียนรู้ ต้องทรัพยากรสนับสนุนการอ่านและการเรียนรู้ มีหนังสือ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ สื่อมัลติมีเดีย คอมพิวเตอร์พีซี และแท็บเล็ตเป็นต้น โซนแสดงออก มีทรัพยากรสำหรับการสร้างหรือประดิษฐ์ สิ่งของ เช่น เครื่องพิมพ์สามมิติ เครื่องมือพื้นฐานสำหรับงานประดิษฐ์ โซนพบปะควรมีทรัพยากรที่ช่วยในการสนับสนุนการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพ โซนสร้างแรงบันดาลใจควรเป็นพื้นที่ว่างสำหรับจัดกิจกรรม และโซนพักผ่อน ควรจัดให้มีที่นั่งสบาย ๆ อาจเป็นโซฟาเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้นั่งพักผ่อนหย่อนใจ

การจัดการทรัพยากรในห้องสมุดประชาชนนั้นควรลดทรัพยากรที่เป็นหนังสือลง โดยเก็บเป็นทรัพยากรหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เนื่องจากห้องสมุดประชาชนควรมุ่งเน้นไปที่พื้นที่ การเก็บทรัพยากรหนังสือนั้นใช้พื้นที่มาก ยกตัวอย่างห้องสมุดของโรงเรียนบักวอลนัต (Big Walnut Middle School Library) ในเมืองโอไฮโอ (Ohio) ที่ทำการลดทรัพยากรหนังสือลง ทำให้นักเรียนมีพื้นที่ใช้งานในห้องสมุดเพิ่มมากขึ้นถึง 10 เท่า โดยย้ายชั้นหนังสือไว้ชิดกับผนัง และนำหนังสือบางส่วนออก เพื่อให้มีพื้นที่ใช้งานมากขึ้น นักเรียนสามารถใช้งานพื้นที่ได้อย่างยืดหยุ่นมาก

ขึ้น และสามารถค้นหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์และแท็บเล็ต หรือหากต้องการหนังสือที่ไม่มีในห้องสมุด สามารถติดต่อให้ห้องสมุดประชาชนภายนอกส่งมอบหนังสือมาที่ห้องสมุดบ็ีกวอลนด์ได้ ทำให้นักเรียนสามารถใช้พื้นที่ได้หลากหลายวัตถุประสงค์มากขึ้น และใช้พื้นที่ได้อย่างยืดหยุ่นมากขึ้น (รูปภาพ 5.14) ซึ่งได้รับความร่วมมือจากห้องสมุดประชาชนในการส่งมอบหนังสือตามความต้องการของนักเรียนแทน (Gonzales, 2016)

ดังนั้นห้องสมุดประชาชนควรผลักดันให้ประชาชนอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์แทน และเก็บทรัพยากรหนังสือเฉพาะที่จำเป็น เช่นหนังสือสำหรับการค้นคว้าควรเก็บเล่มที่มีความน่าเชื่อถือมีการใช้อ้างอิงในงานวิจัยมาก และลดจำนวนเล่มที่เป็นทฤษฎีเก่าไม่สามารถใช้อ้างอิงได้ ในปัจจุบัน หากห้องสมุดทั้งหมดเชื่อมต่อกันจะสามารถแยกเก็บหนังสือที่สอดคล้องกับเป้าหมายของห้องสมุด และหากประชาชนต้องการก็สามารถส่งมาจากห้องสมุดอื่นได้ จะทำให้ห้องสมุดประชาชนมีพื้นที่ใช้สอยมากขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น และประชาชนยังคงได้ข้อมูลตามที่ต้องการ



รูปภาพ 5.14 ห้องสมุดโรงเรียนบ็ีกวอลนด์ จาก Gonzales. (2016). How this school library increased student use by 1,000 percent สืบค้นจาก <https://www.cultofpedagogy.com/school-library/>

6) พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ

บุคลากรห้องสมุดประชาชนถือเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงานและรักษาผู้มาใช้บริการไว้ให้มาใช้บริการซ้ำต่อไป เนื่องจากบุคลากรห้องสมุดอย่างบรรณารักษ์เชื่อมต่อกับผู้มาใช้บริการโดยตรง ดังนั้นภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์จึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งภาพลักษณ์เดิมของบรรณารักษ์คือผู้ดูแลทรัพยากรในห้องสมุด และคอยตอบคำถามเกี่ยวกับตำแหน่งของหนังสือ

ภายในห้องสมุดนั้น ๆ และข้อมูลทั่วไปในการใช้บริการ แต่การจะตอบสนองความต้องการคนในปัจจุบันที่ต้องการความสะดวกรวดเร็วนั้นบรรณารักษ์ต้องมีทักษะความรู้มากขึ้น ต้องสามารถแนะนำแนวทางการหาคำตอบของคำถามที่ผู้มาใช้บริการนำมาได้ ยกตัวอย่างเช่น หากผู้ใช้บริการต้องการรู้หลักการการทำงานของเครื่องยন্ত্রสันดาปภายใน บรรณารักษ์ควรสามารถแนะนำหนังสือที่เกี่ยวข้องและมีความน่าเชื่อถือได้

การที่จะสนับสนุนข้อมูลที่หลากหลายให้กับผู้ใช้บริการได้นั้น บรรณารักษ์จำเป็นต้องมีการหาความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา ห้องสมุดประชาชนต้องสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้สนับสนุนการเรียนรู้ และการบริการ นอกจากนี้บรรณารักษ์ยังต้องมีใจรักงานบริการ ซึ่งอาจต้องมีการวางแผนพัฒนาอบรมเพิ่มเติมในส่วนนี้

5.3.3 ข้อเสนอสำหรับงานวิจัยในอนาคต

เนื่องจากห้องสมุดประชาชนนั้นเป็นเรื่องเก่าที่ไม่มีใครพูดถึงมาเป็นเวลานานและเป็นสถานที่ที่มีกฎระเบียบมาก ทำให้การสัมภาษณ์นั้นมีอุปสรรค 2 เรื่องด้วยกัน คืออุปสรรคที่เกิดจากการติดต่อขอสัมภาษณ์กลุ่มที่ใช้บริการห้องสมุด และอุปสรรคที่เกิดจากภาพจำของผู้ไม่ใช้บริการห้องสมุดประชาชน นอกจากนี้ยังมีบางส่วนที่เนื้อหางานวิจัยนี้ไม่ครอบคลุมซึ่งผู้วิจัยได้เสนอแนะวิธีแก้ปัญหาสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1) อุปสรรคที่เกิดจากการติดต่อขอสัมภาษณ์กลุ่มที่ใช้บริการ

การติดต่อขอสัมภาษณ์กลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนนั้นทำได้ยาก เนื่องจากผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนนั้นต้องการความเป็นส่วนตัวไม่ต้องการให้ใครรบกวน ประกอบกับห้องสมุดประชาชนมีกฎไม่ให้ส่งเสียงรบกวน ผู้เข้าร่วมวิจัยจึงต้องติดต่อกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอสัมภาษณ์ในภายหลังทางโทรศัพท์ พบว่าเมื่อติดต่อไปเพื่อขอสัมภาษณ์ ผู้ได้รับการติดต่อบางส่วนไม่สะดวกให้สัมภาษณ์แล้ว ทำให้ผู้วิจัยต้องเดินทางไปห้องสมุดประชาชนอีกครั้งเพื่อติดต่อขอสัมภาษณ์เพิ่ม

ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการแนะนำสำหรับงานวิจัยในครั้งถัดไปควรติดต่อขอสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนมากกว่าที่กำหนดไว้อย่างน้อย 1 เท่าตัว เพื่อให้ไม่ต้องเดินทางไปเพื่อติดต่อขอสัมภาษณ์หลายรอบ

2) อุปสรรคที่เกิดจากภาพจำของผู้ไม่ใช้บริการ

สำหรับในกลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่เมื่อถูกถามถึงความต้องการสำหรับการพัฒนาห้องสมุดประชาชน ผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่ยังมองว่าห้องสมุดประชาชนจะต้องเป็นที่สำหรับเก็บทรัพยากรหนังสือทำให้ไม่เกิดมุมมองใหม่ในผลการวิจัย ดังนั้นก่อนการสัมภาษณ์ทุกครั้งผู้วิจัย

จะต้องขอให้ผู้เข้าร่วมวิจัยคิดถึงภาพห้องสมุดประชาชนในอนาคตที่ผู้เข้าร่วมวิจัยต้องการเข้าไปใช้บริการ เมื่อผู้เข้าร่วมวิจัยพร้อมแล้วจึงเริ่มดำเนินการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากความต้องการของผู้เข้าร่วมวิจัยโดยไม่ยึดภาพเก่าของห้องสมุดประชาชนในความทรงจำของผู้เข้าร่วมวิจัย โดยระยะเวลาของการคิดภาพห้องสมุดในอนาคตนั้นส่งผลต่อมุมมองของผลการวิจัยของห้องสมุดประชาชน พบว่าผู้ที่ใช้เวลาคิดนานประมาณ 3-5 นาทีจะได้มุมมองที่ใหม่และหลากหลายมากกว่าผู้ที่ใช้เวลาคิดประมาณ 1-2 นาที

ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการแนะนำสำหรับงานวิจัยในครั้งถัดไปควรให้เวลาผู้เข้าร่วมวิจัยได้คิดถึงภาพห้องสมุดในอนาคตประมาณ 5 นาที พร้อมให้จดประเด็นสำคัญหรือวาดภาพไว้เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถให้ข้อมูลที่ครบถ้วนในการสัมภาษณ์

ในส่วนของความไม่ครอบคลุมของเนื้อหาที่เกิจากกลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท ทำให้มุมมองส่วนใหญ่อาจแตกต่างกับประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้กำลังศึกษาอยู่ในระบบการศึกษา ซึ่งทำให้มีความแตกต่างของความเข้มข้นในการใช้ข้อมูล ผู้ที่อยู่ในระบบการศึกษามีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลเชิงลึกมากกว่าเนื่องจากต้องใช้ข้อมูลสำหรับอ้างอิงในงานวิจัย ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการแนะนำให้งานวิจัยครั้งต่อไประบุกลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยตามระดับการศึกษาเพื่อศึกษาว่าระดับการศึกษามีผลต่อมุมมองในด้านความต้องการสำหรับพัฒนารูปแบบห้องสมุดประชาชนหรือไม่

งานวิจัยเรื่องนี้ดำเนินการศึกษาเฉพาะห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีความแตกต่างกับจังหวัดอื่นในหลายด้าน ทั้งด้านความเจริญระบบขนส่งสาธารณะไปจนถึงคุณภาพชีวิตและการศึกษา ดังนั้นงานวิจัยในครั้งถัดไปอาจศึกษาในจังหวัดที่ระบบขนส่งสาธารณะไม่สะดวกเท่าจังหวัดกรุงเทพมหานคร หรือคุณภาพชีวิตและคุณภาพการศึกษาต่างจากจังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อหาความต้องการที่แตกต่างกัน

อีกทั้งงานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ สร้างโครงสร้างรหัสคำจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพียง 30 คน ไม่สามารถอธิบายถึงประชากรทั้งหมดได้ ดังนั้นหากต้องการต่อยอดงานวิจัยชิ้นนี้ในครั้งถัดไปอาจนำโครงสร้างรหัสคำมาใช้ในการออกแบบงานวิจัยในเชิงปริมาณเพื่อพิสูจน์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ จากงานวิจัยฉบับนี้ ว่าแท้จริงแล้วกลุ่มประชากรต้องการให้ห้องสมุดประชาชนพัฒนาในด้านใด หรืออาจเลือกตัวแปรของงานวิจัยฉบับนี้มาทำการวิจัยต่อในเชิงลึกมากขึ้นเพื่อให้ห้องสมุดประชาชนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ทั้งนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้จะมีประโยชน์กับผู้ที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาห้องสมุดประชาชน และผู้ที่นำข้อมูลไปใช้เพื่อพัฒนารูปแบบห้องสมุดประชาชนทำให้เกิด

ประโยชน์สูงสุดกับประชาชนผู้มาใช้บริการ ช่วยในการพัฒนาความสามารถและทักษะของประชาชนที่ถือเป็นรากฐานของประเทศ และอาจมีการปรับใช้ในการพัฒนารูปแบบของธุรกิจอื่น เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในยุคที่พฤติกรรมของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและมีความต้องการที่หลากหลายขึ้น



บรรณานุกรม

- กรองกาญจน์ ถนอมพล. (2556). โครงการพัฒนาองค์ความรู้ห้องสมุดและวิชาชีพบรรณารักษ์ งานจัดตั้งและดำเนินห้องสมุด. สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
กรุงเทพมหานคร. (2558). *ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ กรุงเทพมหานคร*. กongsันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว.
- วีรวรรณ วรรณโท. (2556). โครงการพัฒนาองค์ความรู้ห้องสมุดและวิชาชีพบรรณารักษ์ งานจัดตั้งและดำเนินห้องสมุด. สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ. (2556). โครงการพัฒนาองค์ความรู้ห้องสมุดและวิชาชีพบรรณารักษ์ งานจัดตั้งและดำเนินห้องสมุด. สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- สายฝน บุชา. (2559). ภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ในสายตาประชาชน [รายงานการวิจัย]. สาขามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สำนักงานงบประมาณกรุงเทพมหานคร. (2563). งบประมาณรายจ่ายประจำปี 2563 [รายงานงบประมาณ]. สืบค้นจาก <http://www.bangkok.go.th/main/page.php?496->
- สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ. (2560). ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ 2561-2580 (ฉบับย่อ). สืบค้นจาก <http://nscr.nesdb.go.th/%e0%b8%a2%e0%b8%b8%e0%b8%97%e0%b8%98%e0%b8%a8%e0%b8%b2%e0%b8%aa%e0%b8%95%e0%b8%a3%e0%b9%8c%e0%b8%8a%e0%b8%b2%e0%b8%95%e0%b8%b4>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2561). สถิติประชากรศาสตร์ และประชากรเคหะ. สืบค้นจาก <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/01.aspx>
- อภิรดี กันเดช. (2551). แนวโน้มการพัฒนารูปแบบห้องสมุดประชาชนในสังคมฐานความรู้ ใน พ.ศ. 2560 [วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต]. สาขาวิชาการศึกษานอกโรงเรียน ภาควิชา นโยบาย การจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อุทยานแห่งการเรียนรู้. (2561). ผลสำรวจการอ่านของประชากร 2561. สืบค้นจาก https://www.tkpark.or.th/tha/articles_detail/407/%E0%B8%9C%E0%B8%A5%E0%B8%AA%E0%B8%B3%E0%B8%A3%E0%B8%A7%E0%B8%88%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%AD%E0%B9%88%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%A3-2561
- Acutt. (2015). *The Marketing Mix 4C's* [Web Blog Post]. Retrieved From <https://marketingmix.co.uk/marketing-mix-4cs/>
- Ajibola. (2019). *Alderfer's ERG Theory of Motivation* [Web Article]. Retrieved from https://www.academia.edu/39019146/_PDF_ALDERFERS_ERG_THEORY_OF_MOTIVATION
- Content Shifu. (2019). เปรียบเทียบ Inbound Marketing กับ Outbound Marketing .Retrieved From <https://contentshifu.com/pillar/inbound-marketing-vs-outbound-marketing/>
- Dickinson. (2019). *How Does Finland's Top-Ranking Education System Work?* [Web Blog Post]. Retrieved from <https://olemisen.fi/index.php/2019/05/26/how-does-finlands-top-ranking-education-system-work/>
- Dimock. (2019). *Defining Generations: Where Millennials end and Generation Z begins.* Retrieved from <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2019/01/17/where-millennials-end-and-generation-z-begins/>
- Galetto. (2016). *What is Customer-Centric? Definition, Best Practices* [Web Blog Post]. Retrieved from <https://www.ngdata.com/what-is-customer-centric/>
- Geiger. (2017) . *Most Americans Say Libraries Can Help Them Find Reliable, Trustworthy Information* [Web Blog Post]. Retrieved from <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2017/08/30/most-americans-especially-millennials-say-libraries-can-help-them-find-reliable-trustworthy-information/>
- Geirburg. (2012). *The Library Landscape in Germany* [Web Blog Post]. Retrieved From <https://www.goethe.de/en/kul/bib/20365664.html>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Gonzales. (2016). *How a School Library Increased Student Use by 1,000 Percent* [Web Blog Post]. Retrieved from <https://www.cultofpedagogy.com/school-library/>
- Green. (2016). *What You Need to Know About Client-Centric Businesses* [Web Blog Post]. Retrieved From <https://www.investopedia.com/terms/c/client-centric.asp>
- Häggsström. (2004). *The Role of Libraries in Lifelong Learning* [Web Blog Post]. Retrieved from <http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/Lifelong-LearningReport.pdf>
- Hanlon (2016). *Digital Marketing model: Lauterborn's 4 Cs* [Web Blog Post]. Retrieved from <https://www.smartinsights.com/marketing-planning/marketing-models/digital-marketing-model-lauterborns-4-cs/>
- IFLA. (2017). *How do libraries further development?* [Web Article]. Retrieved from <https://www.ifla.org/node/7408>
- IFLA. (2018). *IFLA Library Map of the World*. Retrieved from <https://librarymap.ifla.org/>
- IFLA. (2020). *Libraries, Development and the United Nations 2030 Agenda* [Web Article]. Retrieved From. <https://www.ifla.org/libraries-development>
- Internet Live Stats. (2019). *Google Search Statistics—Internet Live Stats*. Retrieved from <https://www.internetlivestats.com/google-search-statistics/>
- Jakob. (2016). *The four spaces of the public library* [Web Blog Post]. Retrieved from <http://blogs.ifla.org/public-libraries/2016/03/29/the-four-spaces-of-the-public-library/>
- Jochumsen, Rasmussen, & Dorte. (2012). The four spaces – A new model for the public library. *New Library World*, 113, 10.
- John. (2016). *Designing Libraries in 21st Century*. British Council.
- Lackey. (2019). *How Much Data Do We Create Every Day?* [Web Blog Post]. Retrieved from <https://blazon.online/data-marketing/how-much-data-do-we-create-every-day-the-mind-blowing-stats-everyone-should-read/>
- libraryhub. (2009). การค้นหาหนังสือในเว็บไซต์ห้องสมุดด้วย OPAC. Retrieved from <http://www.libraryhub.in.th/2009/12/27/search-book-on-opac-library-website/>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Little Thoughts. (2019). Library Oodi ห้องนั่งเล่นขนาดยักษ์ใหญ่ที่เต็มไปด้วยหนังสือของคนฟินแลนด์. Retrieved from <https://adaymagazine.com/library-oodi-helsinki/>
- Martin. (2019). *Common Characteristics of Generation Y Professionals*. Retrieved from <https://www.cleverism.com/common-characteristics-of-generation-y-professionals/>
- Oodi Library. (n.d.). *Oodi Library* [Website]. Retrieved from <https://www.oodihelsinki.fi/en/>
- QNL. (n.d.). *Qatar National Library* [Website]. Retrieved from <https://www.qnl.qa/en>
- Sibplang, P. (2019). ‘ห้องสมุดประชาชน’ พื้นที่ที่ควรเป็นได้มากกว่าที่เก็บหนังสือ. Retrieved from <https://thematter.co/social/public-library-for-everyone/80349>
- Statista. (2018). *Public library usage in England 2005-2017*. Retrieved from <https://www.statista.com/statistics/290193/public-library-usage-uk-england/>
- Statista. (2019). *Number of internet users worldwide 2005-2019*. Retrieved from <https://www.statista.com/statistics/273018/number-of-internet-users-worldwide/>
- Systematic. (2019). *The world's best new public library in 2019 is in Helsinki, Finland* [Web Article]. Retrieved from [//systematic.com/library-learning/nyheder/2019/verdens-bedste,-nye-folkebibliotek-anno-2019-ligger-i-helsinki,-finland/](https://systematic.com/library-learning/nyheder/2019/verdens-bedste,-nye-folkebibliotek-anno-2019-ligger-i-helsinki,-finland/)
- UN. (2015). *About the Sustainable Development Goals – United Nations Sustainable Development* [Web Article]. Retrieved from <https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>
- Verma. (2015). Changing Role of Libraries Professional in Digital Environment. *International Journal of Library Science*, 13(2), 9.
- Vogel. (2019). *Millennials stand out for their technology use, but older generations also embrace digital life*. Retrieved from <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2019/09/09/us-generations-technology-use/>
- Winsky. (2017). *Customer Perceived Value: Understanding What Appeals to the* [Web Blog Post]. Retrieved from <https://aircall.io/blog/customer-happiness/customer-perceived-value/>



ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

แบบคำถามที่ใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์จะมีทั้งหมด 2 ชุด
ชุดคำถามที่ 1 : สำหรับคน Generation Y ที่ใช้บริการห้องสมุดประชาชน

โครงสร้างคำถาม	คำถาม
ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์	เพศ
	อายุ
	อาชีพ
	พื้นที่อยู่อาศัย
ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ และความต้องการในการพัฒนารูปแบบการให้บริการของห้องสมุดประชาชน	ท่านใช้บริการห้องสมุดประชาชนด้วยวัตถุประสงค์ใด
	ท่านใช้บริการห้องสมุดประชาชนบ่อยครั้งเพียงใด
	ท่านคิดว่าในปัจจุบันห้องสมุดประชาชนมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด
	ในความคิดของท่าน ท่านต้องการให้ห้องสมุดประชาชนมีลักษณะหรือรูปแบบการให้บริการอย่างไรจึงเหมาะสมกับยุคปัจจุบัน
ส่วนที่ 3 : ความต้องการของผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 4C's	
Customer Want	ท่านต้องการให้ห้องสมุดประชาชนมีการบริการอะไรเพิ่มเติมบ้าง
	ท่านคิดว่าในปัจจุบันห้องสมุดประชาชนตอบสนองความต้องการของท่านได้ครบหรือไม่ อย่างไร
Customer Cost	ท่านคิดว่าต้นทุนในการมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนมีอะไรบ้าง
	ท่านคิดว่าห้องสมุดประชาชนจะสามารถลดต้นทุนการมาใช้บริการของท่านได้หรือไม่ อย่างไร
	ท่านคิดว่าการมาใช้บริการคุ้มค่างับต้นทุนที่ต้องจ่ายไปของท่านหรือไม่ อย่างไร
Convenience to buy	ท่านคิดว่าการใช้บริการห้องสมุดประชาชนสะดวกสบายสำหรับท่านหรือไม่ อย่างไร
	ท่านต้องการให้ห้องสมุดประชาชนเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกอะไรบ้าง
	ท่านต้องการให้ห้องสมุดประชาชนเพิ่มช่องทางการเข้าถึงอย่างไร

	จึงจะ ทำให้ใช้บริการ ได้สะดวกมากขึ้น
Communication	ท่านคิดว่ในปัจจุบันห้องสมุดประชาชนมีภาพลักษณ์อย่างไร
	ท่านสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดประชาชนผ่านทางช่องทางใดบ้าง
	ท่านต้องการให้ห้องสมุดประชาชนเพิ่มเติมช่องทางการสื่อสารหรือไม่
	ท่านคิดว่ในอนาคตห้องสมุดควรมีภาพลักษณ์อย่างไร



ชุดคำถามที่ 2 : สำหรับคน Generation Y ไม่เคยใช้บริการห้องสมุดประชาชน หรือเคยใช้แต่ปัจจุบัน ไม่ใช้ห้องสมุดประชาชนมาเป็นระยะเวลามากกว่า 1 ปี

โครงสร้างคำถาม	คำถาม
ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ สัมภาษณ์	เพศ
	อายุ
	อาชีพ
	พื้นที่อยู่อาศัย
ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ และความต้องการในการพัฒนารูปแบบการให้บริการของห้องสมุดประชาชน (สำหรับผู้ใช้บริการ)	ท่านเคยใช้บริการห้องสมุดประชาชนด้วยวัตถุประสงค์ใด
	เหตุใดท่านจึงเลิกใช้บริการห้องสมุดประชาชน
	ท่านคิดว่าในปัจจุบันห้องสมุดประชาชนมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด
	ในความคิดของท่าน ท่านต้องการให้ห้องสมุดประชาชนมีลักษณะหรือรูปแบบการให้บริการอย่างไรจึงเหมาะสมกับยุคปัจจุบัน จึงจะจูงใจให้ท่านกลับไปใช้บริการ
ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ และความต้องการในการพัฒนารูปแบบการให้บริการของห้องสมุดประชาชน (สำหรับผู้ใช้บริการ)	ท่านคิดว่าเหตุใดท่านจึงไม่ใช้บริการห้องสมุดประชาชน
	ท่านคิดเห็นอย่างไรกับห้องสมุดประชาชน
	ท่านคิดว่าในปัจจุบันห้องสมุดประชาชนมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด
	ในความคิดของท่าน ท่านต้องการให้ห้องสมุดประชาชนมีลักษณะหรือรูปแบบการให้บริการอย่างไรจึงเหมาะสมกับยุคปัจจุบัน จึงจะจูงใจให้ท่านใช้บริการ
ส่วนที่ 3 : ความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 4C's	
Customer Want	ท่านต้องการให้ห้องสมุดประชาชนมีการบริการอะไรเพิ่มเติมบ้าง จึงจะจูงใจให้ท่านใช้บริการ
	ท่านคิดว่าในปัจจุบันห้องสมุดประชาชนจะสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้ครบหรือไม่ อย่างไร
Customer Cost	ท่านคิดว่าต้นทุนในการไปใช้บริการห้องสมุดประชาชนมีอะไรบ้าง
	ท่านคิดว่าห้องสมุดประชาชนจะสามารถลดต้นทุนการมาใช้บริการของท่านได้หรือไม่ อย่างไร

	ท่านคิดว่าการไปใช้บริการห้องสมุดประชาชนจะคุ้มค่ากับต้นทุนของท่าน หากได้รับบริการอะไรเพิ่มเติม
Convenience to buy	ท่านคิดว่าการไปใช้บริการห้องสมุดประชาชนสะดวกสบายสำหรับท่านหรือไม่ อย่างไร
	ท่านคิดว่าต้องการให้ห้องสมุดประชาชนเพิ่มเติมถึงอำนวยความสะดวกอะไรบ้าง จึงจะจูงใจให้ท่านไปใช้บริการห้องสมุดประชาชน
	ท่านต้องการให้ห้องสมุดประชาชนเพิ่มช่องทางการเข้าถึงอย่างไร จึงจะ ทำให้ท่านอยากใช้บริการ
Communication	ท่านคิดว่าในปัจจุบันห้องสมุดประชาชนมีภาพลักษณ์อย่างไร
	ท่านคิดว่าสามารถรับรู้ข่าวสารของห้องสมุดประชาชนผ่านทางช่องทางใดบ้าง
	ท่านต้องการให้ห้องสมุดประชาชนเพิ่มเติมช่องทางการสื่อสารหรือไม่
	ท่านคิดว่าในอนาคตห้องสมุดควรมีภาพลักษณ์อย่างไร



ภาคผนวก ข

ข้อมูลผู้เข้าร่วมวิจัยและสรุปผลการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลของผู้เข้าร่วมวิจัยและสรุปผลการสัมภาษณ์ของผู้เข้าร่วมวิจัยแต่ละรายไว้โดยให้รหัสผู้เข้าร่วมวิจัยเป็นนามสมมติ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างผู้ที่ยังใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน

ลำดับที่	รหัสผู้เข้าร่วมวิจัย	วันที่สัมภาษณ์	อายุ (ปี)	ระดับการศึกษา	อาชีพ
1	คุณอ้อม	18/1/2020	31	กำลังศึกษาระดับ ป.โท	ธุรกิจส่วนตัว
2	คุณบี	19/1/2020	30	ปริญญาโท	พนักงานบริษัทเอกชน
3	คุณซี	20/1/2020	24	กำลังศึกษาระดับ ป.โท	พนักงานบริษัทเอกชน
4	คุณแดนนี่	20/1/2020	25	ปริญญาตรี	พนักงานบริษัทเอกชน
5	คุณเอิร์น	28/1/2020	29	กำลังศึกษาระดับ ป.โท	พนักงานบริษัทเอกชน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างผู้ที่ไม่ใช้บริการห้องสมุดประชาชน จำนวน 25 คน

ลำดับที่	รหัสผู้เข้าร่วมวิจัย	วันที่สัมภาษณ์	อายุ (ปี)	ระดับการศึกษา	อาชีพ
6	คุณเอ๋	18/1/2020	39	กำลังศึกษาระดับ ป.โท	พนักงานบริษัทเอกชน
7	คุณแบม	19/1/2020	31	ปริญญาโท	พนักงานรัฐวิสาหกิจ
8	คุณซิม	21/1/2020	26	กำลังศึกษาระดับ ป.โท	พนักงาน

					บริษัทเอกชน
9	คุณดานี	21/1/2020	30	กำลังศึกษาระดับ ป.โท	พนักงาน บริษัทเอกชน
10	คุณเอิร์ท	21/1/2020	36	กำลังศึกษาระดับ ป.โท	พนักงาน บริษัทเอกชน
11	คุณเฟิร์น	26/1/2020	29	ปริญญาโท	ว่างงาน
12	คุณก๊วย	26/1/2020	31	กำลังศึกษาระดับ ป.โท	พนักงาน บริษัทเอกชน
13	คุณสอล	26/1/2020	34	กำลังศึกษาระดับ ป.โท	พนักงาน บริษัทเอกชน
14	คุณอิง	27/1/2020	29	ปริญญาตรี	พนักงาน บริษัทเอกชน
15	คุณโจ	27/1/2020	31	กำลังศึกษาระดับ ป.โท	พนักงาน บริษัทเอกชน
16	คุณแคท	27/1/2020	31	กำลังศึกษาระดับ ป.โท	พนักงาน บริษัทเอกชน
17	คุณแอล	28/1/2020	35	กำลังศึกษาระดับ ป.โท	พนักงาน บริษัทเอกชน
18	คุณเอ็ม	28/1/2020	29	กำลังศึกษาระดับ ป.โท	พนักงาน บริษัทเอกชน
19	คุณนัท	28/1/2020	31	กำลังศึกษาระดับ ป.โท	พนักงาน บริษัทเอกชน
20	คุณอร	31/1/2020	35	กำลังศึกษาระดับ ป.โท	พนักงาน บริษัทเอกชน
21	คุณพิน	2/1/2020	28	ปริญญาตรี	พนักงาน บริษัทเอกชน
22	คุณกิว	2/1/2020	27	ปริญญาตรี	พนักงาน บริษัทเอกชน
23	คุณโรส	2/1/2020	26	กำลังศึกษาระดับ ป.โท	พนักงาน บริษัทเอกชน

24	คุณเอส	3/2/2020	28	ปริญญาโท	พนักงาน บริษัทเอกชน
25	คุณติชา	4/2/2020	26	กำลังศึกษาระดับ ป.โท	พนักงาน บริษัทเอกชน
26	คุณยูริ	4/2/2020	29	กำลังศึกษาระดับ ป.โท	พนักงาน บริษัทเอกชน
27	คุณวิภา	4/2/2020	30	กำลังศึกษาระดับ ป.โท	พนักงาน บริษัทเอกชน
28	คุณหวาน	4/2/2020	28	กำลังศึกษาระดับ ป.โท	ว่างงาน
29	คุณส้ม	4/2/2020	25	กำลังศึกษาระดับ ป.โท	ว่างงาน
30	คุณยู้ย	4/2/2020	30	กำลังศึกษาระดับ ป.โท	พนักงาน บริษัทเอกชน

สรุปผลการสัมภาษณ์คุณเอิร์น เพศหญิง อายุ 29 ปี ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัด กรุงเทพมหานคร ความถี่ในการใช้บริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

คำถาม	คำตอบ
ท่านใช้บริการห้องสมุดประชาชนด้วยวัตถุประสงค์ใด	อ่านหนังสือ โดยปกติเป็นคนชอบอ่านหนังสือ
เหตุใดท่านจึงยังคงใช้บริการห้องสมุดประชาชนในปัจจุบัน	ประหยัดค่าใช้จ่ายในการซื้อหนังสือมาอ่านเอง สามารถหาหนังสือใหม่ ๆ อ่านได้เพิ่มเติม
ท่านคิดว่า การไปใช้บริการห้องสมุดประชาชนในปัจจุบันมีความคุ้มค่าหรือไม่	คุ้มค่ากับการเดินทาง เนื่องจากเมื่อไปใช้บริการ จะใช้เวลาอยู่ภายในห้องสมุดหลายชั่วโมง ทำกิจกรรมต่าง ๆ และสามารถไปท่องเที่ยวในสถานที่อื่นต่อได้ เนื่องจากอยู่ใจกลางเมือง
ท่านต้องการให้ห้องสมุดประชาชนเพิ่มเติมสิ่งใดบ้าง	โดยรวมก็พึงพอใจแล้ว หากกล่าวถึงสิ่งที่ต้องการให้เพิ่มเติมคิดว่า <ol style="list-style-type: none"> 1. เพิ่มเติมหนังสือใหม่ 2. มีหนังสือหลากหลาย 3. มีคอมพิวเตอร์เพียงพอ เนื่องจากปัจจุบันมีคนใช้ตลอดทำให้ไม่เพียงพอ 4. อยากให้ห้องสมุดร่วมมือกันจัดทำศูนย์กลางข้อมูลเพื่อให้รู้ว่าหนังสือที่ต้องการจะสามารถหาได้จากห้องสมุดแห่งไหน เพื่อให้สามารถไปหาหนังสือที่ต้องการได้โดยไม่เสียเที่ยว 5. สามารถจ่ายเงินโดยใช้ QR Code
ในปัจจุบันท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากห้องสมุดประชาชนผ่านทางช่องทางใดบ้าง	Facebook แต่ไม่ค่อยได้เข้าไปรับข่าวสาร เนื่องจากมาห้องสมุดประชาชนเป็นประจำอยู่แล้วจึงได้รับข่าวสารจากตัวห้องสมุดเองเป็นส่วนใหญ่
ท่านคิดว่าในอนาคตรูปแบบของห้องสมุดควรเป็นอย่างไร	ห้องสมุดในอนาคตควรมีรูปแบบที่ทันสมัย มีทรัพยากรมากขึ้น มีเครื่องของห้องสมุดทำให้สามารถแลกเปลี่ยนทรัพยากรกันได้

	สามารถให้บริการห้องสมุดได้ทุกแห่งโดยมีมาตรฐานเดียวกัน ทรัพยากรพื้นฐานเหมือนกัน และมีความเป็นดิจิทัลมากขึ้น
--	--



สรุปผลการสัมภาษณ์คุณเอ๋ เพศหญิง อายุ 39 ปี ผู้เคยใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัด กรุงเทพมหานคร ในปัจจุบันไม่ใช้บริการแล้ว

คำถาม	คำตอบ
ท่านเคยใช้บริการห้องสมุดประชาชนด้วยวัตถุประสงค์ใด	หาข้อมูลทำรายงานในสมัยที่เรียนปริญญาตรี เนื่องจากสมัยก่อนยังไม่สามารถหาข้อมูลได้รวดเร็วจากอินเทอร์เน็ตเหมือนในปัจจุบัน
เหตุใดท่านจึงเลิกใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร	ปัจจุบันหาข้อมูลก็ search หาในอินเทอร์เน็ต
ท่านคิดห้องสมุดประชาชนควรมีบริการอะไรเป็นพิเศษ ท่านจึงยอมเดินทางเพื่อไปใช้บริการ	เพิ่มบริการให้มีมากกว่าการยืม-คืนหนังสือ
ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชนในปัจจุบันเป็นอย่างไร	คิดว่ามีภาพลักษณ์เป็นสถานที่เก่า โบราณ และไม่ปลอดภัย
ท่านในปัจจุบันห้องสมุดประชาชนยังมีความสำคัญอยู่หรือไม่	มีความสำคัญสำหรับผู้ที่ต้องการอ่านหนังสือ
ท่านต้องการให้ห้องสมุดประชาชนเพิ่มเติมสิ่งใดบ้าง	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีสื่อที่ไม่สามารถหาได้จากอินเทอร์เน็ต 2. มีระบบการค้นหาหนังสือที่ทันสมัย 3. มีการจัด Workshop 4. มีการสร้าง Community สามารถคุยกันได้ 5. มีบริการเครื่องดื่ม 6. มีความสะอาดและปลอดภัย 7. โปรโมทตัวเองผ่านสื่อ Social media 8. ทันสมัย
ในปัจจุบันท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากห้องสมุดประชาชนผ่านทางช่องทางใดบ้าง	เคยพบเห็นจากสื่อ Social media บ้าง แต่ปกติไม่ได้รับข่าวสารเลย

สรุปผลการสัมภาษณ์คุณนัท เพศชาย อายุ 31 ปี ผู้ไม่เคยใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัด กรุงเทพมหานคร

คำถาม	คำตอบ
เหตุใดท่านจึงไม่เคยใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร	ไม่รู้ว่ามีห้องสมุดไหนที่น่าสนใจบ้าง แต่ห้องสมุดประชาชนที่รู้จักอยู่ไกล คิดว่าไปใช้ที่อื่นก็ได้
ท่านคิดห้องสมุดประชาชนควรมีบริการอะไรเป็นพิเศษ ท่านจึงยอมเดินทางเพื่อไปใช้บริการ	ไม่มี ความสะดวกในการเดินทางสำคัญมาก หนังสือสมัยนี้หาง่ายขึ้น ไม่จำเป็นต้องเข้าไปใช้บริการห้องสมุดประชาชน
ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของห้องสมุดประชาชนในปัจจุบันเป็นอย่างไร	ไม่มีการปรับตัว ไม่มีการประชาสัมพันธ์ แนะนำบริการ
ท่านในปัจจุบันห้องสมุดประชาชนยังมีความสำคัญอยู่หรือไม่	สำคัญน้อยลง อาจมีประโยชน์กับคนในพื้นที่นั้น ๆ
ท่านต้องการให้ห้องสมุดประชาชนเพิ่มเติมสิ่งใดบ้าง	<ol style="list-style-type: none"> 1. เดินทางสะดวก 2. มีกิจกรรมที่ดึงดูด สิ่งสำคัญคือต้องมีกิจกรรมที่น่าสนใจจึงทำให้เราสนใจที่จะไปใช้บริการ อาจมีการจัดงานประกวดเรียงความ เปิดตัวนักเขียน 3. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากไม่รู้เลยว่าในกรุงเทพฯมีห้องสมุดอยู่ตรงไหนบ้าง 4. มีหนังสือใหม่เสมอ 5. ตรวจสอบหนังสือได้ผ่านช่องทางออนไลน์ว่าหนังสือยังอยู่หรือมีคนยืมไปแล้ว 6. แบ่งโซนชัดเจน ทั้งโซนเงียบ และโซนกิจกรรม
ในปัจจุบันท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากห้องสมุดประชาชนผ่านทางช่องทางใดบ้าง	ไม่ได้รับเลย



ภาคผนวก ค

เอกสารรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์



Institutional Review Board, Institute for Population and Social Research, Mahidol University (IPSR-IRB)

Established 1985

COA. No. 2019/12-479

Certificate of Ethical Approval

This is to certify that the Institutional Review Board, Institute for Population and Social Research, Mahidol University, has granted an Ethical Approval to the research project entitled “*Requirements of Generation Y in the Model Development of Public Libraries in Bangkok*” submitted by Mr. Kittisak Jumneansri from the College of Management. The duration of this project is from October 2019 to May 2020.

By this approval, the Principal Investigator of this project is obliged to:

- 1) Provide progress report to IPSR-IRB every twelve months from the start of the project;
- 2) Report to IPSR-IRB any changes in the project plan, especially those changes that may put research participants at risks;
- 3) Promptly notify IPSR-IRB any adverse events that occur during the project execution; and
- 4) Provide research completion report at the end of the project.

This COA is given on 26 December 2019 and valid through 25 December 2020.

Signature

(Professor Emeritus Pramote Prasartkul)

Chairman, IPSR-IRB



IORG Number: IORG0002101; FWA Number: FWA00002882; IRB Number: IRB0001007

Office of the Institutional Review Board, Institute for Population and Social Research, Mahidol University (IPSR-IRB),
Phuttamonthon 4 Rd., Salaya, Phuttamonthon district, Nakhon Pathom 73170. Tel (662) 441-0201-4 ext. 223