

การศึกษาผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร

ปริญญาโท

ของ

อัญชลี ตุ่มทอง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

พฤษภาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อัญชลี ตุ่มทอง. (2547). การศึกษาผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: อาจารย์ ดร. อารีย์ ชื่นวัฒนา, ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ตรีโลจนวงศ์.

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผู้ใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร ในชุมชน 10 ชุมชน โดยศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ ความพึงพอใจในบริการ ปัญหา อุปสรรค และความต้องการในการใช้บริการ การศึกษาเรื่องนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ การสังเกต และการศึกษาเอกสาร วิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัยโดยการตีความและสร้างข้อสรุป และนำเสนอข้อมูลเป็นประเด็นเรื่องและข้อความบรรยาย

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ตระหนักถึงคุณค่าของบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ในด้านความสะดวกของการใช้บริการ การส่งเสริมให้ประชาชนใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ และการปลูกฝังนิสัยรักการอ่านในเด็ก อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้เห็นว่ากรุงเทพมหานครยังไม่ได้ประชาสัมพันธ์บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่อย่างเพียงพอ และต้องการให้ขยายบริการไปสู่ชุมชนที่ยังไม่ได้รับบริการ

การศึกษาพฤติกรรมและการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้พบว่า ผู้ใช้กลุ่มหลัก ได้แก่ แม่บ้าน พนักงานบริษัท และนักเรียน วัตถุประสงค์หลักของการใช้บริการคือ การพักผ่อนหย่อนใจ และการศึกษาหาความรู้ ผู้ใช้แสวงหาสารสนเทศจากแหล่งที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกที่สุด สิ่งพิมพ์ยังเป็นวัสดุสารสนเทศพื้นฐานที่มีการใช้มากที่สุด สื่อสารสนเทศที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือ โทรทัศน์ ในการใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศด้วยตนเองโดยวิธีสำรวจเลือกดู ลักษณะบริการเชิงรุกที่เป็นเอกลักษณ์ของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ตอบสนองพฤติกรรมและการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้

ผู้ใช้ส่วนใหญ่พึงพอใจต่อบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ซึ่งรวมถึง การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งปริมาณ เนื้อหา ความทันสมัย และสภาพทรัพยากร การจัดดำเนินงานทั่วไป การจัดหาหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ และบรรณารักษ์ผู้บริการ แต่ในบางชุมชนผู้ใช้ยังไม่พึงพอใจในวันเวลาที่ให้บริการ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ยังไม่เห็นความจำเป็นในการจัดบริการสาขาบรรณรถห้องสมุดเคลื่อนที่

การศึกษาปัญหา อุปสรรค และความต้องการในการใช้บริการแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้ต้องการบริการที่สม่ำเสมอและคงเส้นคงวา ต้องการมีส่วนร่วมในการเสนอแนะหนังสือและวัสดุที่ห้องสมุดจัดหา ต้องการบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด กิจกรรมการส่งเสริมการอ่าน บริการสารสนเทศเกี่ยวกับอาชีพ การขยายบริการสื่อโสตทัศน์ รวมทั้งอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ผู้ใช้ยังเสนอให้ขยายบริการไปสู่กลุ่มคนผู้ด้อยโอกาส เช่น ผู้พิการทางสายตา

**A STUDY OF USERS OF MOBILE LIBRARY SERVICES OF BANGKOK  
METROPOLITAN ADMINISTRATION**

**AN ABSTRACT  
BY  
ANCHALEE TUMTHONG**

**Presented in partial fulfillment of the requirements  
for the Master of Arts degree in Library and Information Science  
at Srinakharinwirot University**

**May 2004**

Anchalee Tumthong. (2004). *A Study of Users of Mobile Library Services of Bangkok Metropolitan Administration*. Master thesis, M.A. (Library and Information Science). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Dr. Aree Cheunwattana, Asst. Prof. Nusharee Trelojwong.

The purpose of this thesis was to study users of the mobile library services of Bangkok Metropolitan Administration in 10 selected communities. The study focused on users' information seeking behaviors, their satisfaction in the services provided, their problems and obstacles in using the services, and their needs. Qualitative research methods were used to investigate these areas. Data collection methods included interviews, observations and examination of documents. Inductive analysis of data was used to produce themes and categories. Data were presented in categories with description.

The study revealed that the majority of users appreciated the value of the mobile library services for offering convenient access, encouraging community members to spend leisure constructively, and instilling in children good reading habits. However, users viewed that Bangkok Metropolitan Administration had not yet adequately publicized and promoted the mobile library services. They also wanted the services to be extended to include communities that were not being served.

It was found that the main user groups were housewives, office workers and students. Their purposes of using the services were mainly for leisure reading and education. They sought information from sources that could be accessible easily and conveniently. Users still relied on information in printed format. Television was the most popular information media. In using the mobile library services, users preferred to browse the shelves by themselves. The unique proactive services of the mobile library responded well to users' information seeking behaviors.

The majority of users were satisfied with the mobile library services--the collection's size, content quality, currency, and condition; overall service management; organization of materials; and library staff. In some communities, users were not satisfied with services hours. Most users did not see the necessity of including toilet facility in mobile buses.

Findings showed that users demanded more regular and consistent services. Other needs expressed included more users' recommendations of books and materials to be purchased, user education service, reading promotion activities, occupation information service, better audio-visual service, and the Internet. Users also suggested that the mobile library should provide services to disadvantaged groups such as visually impaired people.

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร

ของ

นางสาวอัญชลี ดุ่มทอง

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์  
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

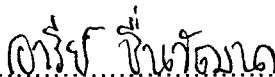


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. นภาพร หะวานนท์)

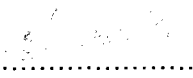
วันที่... 18 ... เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2547

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์



.....ประธาน

(อาจารย์ ดร. อารีย์ ชื่นวัฒนา)



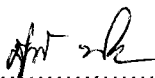
.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ตริโลจน์วงศ์)



.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์สมชาย วรรณานุกร)



.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์ศศิพิมล ประพินพงศกร)

## ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ ดร. อารีย์ ชื่นวัฒนา ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำและแนวคิดต่างๆ จนทำให้เกิดเป็นหัวข้อปริญญานิพนธ์นี้ขึ้นได้ ตลอดจนให้ความเอาใจใส่ดูแลสุขภาพของผู้วิจัย สร้างขวัญและกำลังใจที่ดีตลอดมาจนปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ และผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ตรีโลจน์วงศ์ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของปริญญานิพนธ์นี้ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์สมชาย วรรณญาณุไกร และอาจารย์ศศิพิมล ประพินพงศกร ที่ได้กรุณาร่วมเป็นกรรมการสอบปากเปล่า ตลอดจนให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่คอยให้ความห่วงใยและให้คำแนะนำที่ดีเสมอมา ตลอดจนอาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้แก่ผู้วิจัยในเส้นทางสายอาชีพนี้

ขอขอบพระคุณสำนักสวัสดิการสังคม กรุงเทพมหานคร ที่ให้ความอนุเคราะห์แก่ผู้วิจัยในการเดินทางไปเก็บข้อมูล คุณสำรวย ชีระรางกูล หัวหน้าฝ่ายห้องสมุดประชาชน และคุณพิลาวัฒน์ อินทรสุขศรี บรรณารักษ์ 6 ฝ่ายห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักสวัสดิการสังคม กรุงเทพมหานคร ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลและเอกสารการดำเนินงานรถห้องสมุดเคลื่อนที่ และคุณปภาดา เย็นทรัพย์ บรรณารักษ์ประจำรถห้องสมุดเคลื่อนที่คันที่ 2 ที่ประสานงานช่วยเหลือในการเก็บข้อมูล ตลอดจนขอขอบคุณบรรณารักษ์และพนักงานขับรถของรถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานครทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือให้ข้อมูลและให้ความช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลแก่ผู้วิจัย รวมทั้งขอขอบคุณผู้ใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่าน ที่ได้กรุณาสละเวลาในการให้สัมภาษณ์

ขอขอบคุณสำนักพัฒนาชุมชน กรุงเทพมหานคร และฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ เขตธนบุรี เขตพระโขนง เขตบางขุนเทียน เขตบางรัก เขตภาษีเจริญ และเขตสะพานสูง ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลชุมชนเพื่อนำมาประกอบการทำปริญญานิพนธ์

ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ให้ทุนอุดหนุนในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณเบิดา มารดา คุณรุ่งเรือง คุณละเอียด เรือเอกจำลอง คุณสมศักดิ์ และคุณเนงลักษณ์ ตุ่มทอง พี่ชายและพี่สาวของผู้วิจัยที่คอยเป็นกำลังใจ ให้การสนับสนุน และให้ทุนทรัพย์ในการศึกษาแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

ขอขอบคุณคุณคุณสนทยา สาลี คุณอังคณา แวซอเหาะ คุณสมฤดี หัตถาพงษ์ ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา คุณทิฆัมพร เอี่ยมเรไร ผู้จุดประกายความคิดให้ผู้วิจัยตัดสินใจศึกษาต่อในระดับปริญญาโทในสาขาวิชาชีวบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ตามความตั้งใจอีกครั้ง พร้อมทั้งคอยให้คำแนะนำที่ดีในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ รวมทั้งเพื่อนบรรณารักษ์รุ่น 15 และเพื่อนต่างรุ่นทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ จนกระทั่งช่วยให้ผู้วิจัยสามารถทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
พื้นที่ศึกษา.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
บริการห้องสมุดเชิงรุก.....	6
ประวัติความเป็นมาของบริการห้องสมุดเชิงรุก.....	7
บริการห้องสมุดเชิงรุกในต่างประเทศ.....	8
บริการห้องสมุดเชิงรุกในประเทศไทย.....	9
ห้องสมุดเคลื่อนที่.....	11
ความหมายของห้องสมุดเคลื่อนที่.....	11
ความสำคัญของห้องสมุดเคลื่อนที่.....	11
ประวัติและพัฒนาการของห้องสมุดเคลื่อนที่ในต่างประเทศ.....	12
ประวัติและพัฒนาการของห้องสมุดเคลื่อนที่ในประเทศไทย.....	25
ห้องสมุดเคลื่อนที่ในประเทศไทย.....	27
ห้องสมุดเคลื่อนที่และบริการห้องสมุดเชิงรุกของกรุงเทพมหานคร.....	33
ห้องสมุดเคลื่อนที่.....	33
บ้านหนังสือ.....	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	38
งานวิจัยในประเทศ.....	40
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	44
การกำหนดพื้นที่ศึกษา ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	44
วิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ) การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
4 บริบทชุมชนและบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่.....	53
ชุมชนที่ 1.....	53
ชุมชนที่ 2.....	54
ชุมชนที่ 3.....	55
ชุมชนที่ 4.....	56
ชุมชนที่ 5.....	57
ชุมชนที่ 6.....	58
ชุมชนที่ 7.....	59
ชุมชนที่ 8.....	60
ชุมชนที่ 9.....	61
ชุมชนที่ 10.....	61
การดำเนินงานรถห้องสมุดเคลื่อนที่.....	69
สภาพการใช้บริการ.....	72
5 ผลการวิจัย.....	77
ความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการ.....	77
พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ.....	80
ความพึงพอใจในบริการสารสนเทศ.....	90
ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสารสนเทศ และความต้องการบริการ สารสนเทศ.....	95
6 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	104
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	104
วิธีดำเนินการวิจัย.....	104
สรุปผลการวิจัย.....	105
อภิปรายผลการวิจัย.....	106
ข้อเสนอแนะ.....	119
บรรณานุกรม.....	125

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก.....	132
ภาคผนวก ก.....	133
ภาคผนวก ข.....	140
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	147

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ตารางบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร คันที่ 1-8.....	35
2 รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ที่ให้สัมภาษณ์.....	45
3 รายละเอียดอาชีพของผู้ใช้บริการที่ให้สัมภาษณ์จำแนกตามประเภทชุมชน.....	48
4 รายละเอียดระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่ให้สัมภาษณ์จำแนกตาม ประเภทชุมชน.....	48
5 กลุ่มผู้ใช้บริการหลักจำแนกตามชุมชน.....	62

## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แผนที่แสดงเขตที่ตั้งชุมชน.....	63
2 ชุมชนแออัด.....	64
3 เคหะชุมชน.....	65
4 ชุมชนชานเมือง.....	66
5 ชุมชนเมือง.....	67
6 ชุมชนหมู่บ้านจัดสรร.....	68
7 รถห้องสมุดเคลื่อนที่คันที่ 7 และคันที่ 9 (คันที่ 2 ปัจจุบัน).....	74
8 แผนผังการจัดทรัพยากรสารสนเทศของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ คันที่ 2.....	75
9 การจัดทรัพยากรสารสนเทศภายในรถห้องสมุดเคลื่อนที่ คันที่ 2.....	76

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

แนวคิดเรื่องการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) เป็นแนวคิดสำคัญในการจัดการศึกษา ตลอดช่วงอายุของบุคคลในรูปแบบต่างๆ ทั้งในระบบโรงเรียน นอกโรงเรียน และการศึกษาตามอัธยาศัย ทุกหน่วยงานในสังคมล้วนมีบทบาทในการจัดการศึกษา อาทิเช่น ห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ สวนสัตว์ วัด สถานที่ทำงาน สื่อมวลชนแขนงต่างๆ (สารานุกรมการศึกษาตลอดชีวิต เล่ม 1. 2538 : 293) ห้องสมุดประชาชนถือเป็นสถาบันหลักที่รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายสาขา เพื่อให้บริการแก่ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย และทุกระดับการศึกษา จึงมีหน้าที่โดยตรงในการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งไม่มีข้อจำกัดในเรื่องสถานที่เรียน หากบุคคลมีความใฝ่รู้และต้องการเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ตนเอง บ้านและชุมชนจึงเป็นอีกสถานที่หนึ่งซึ่งห้องสมุดสามารถส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ได้ รถห้องสมุดเคลื่อนที่จึงเป็นตัวอย่างหนึ่งของการนำแนวคิดเรื่องการเรียนรู้ตลอดชีวิตไปปฏิบัติ

กรุงเทพมหานครนอกจากจะเป็นเมืองหลวงและเป็นศูนย์รวมความเจริญต่างๆ ของประเทศไทยแล้วยังเป็นแหล่งรวมของชุมชนหลากหลายจากทั่วประเทศ การบริหารจัดการที่ยึดกรุงเทพฯ เป็นศูนย์กลางและการกระจายรายได้ที่ไม่เท่าเทียมกัน ทำให้ประชาชนจากทั่วทุกสารทิศหลั่งไหลเข้ามาประกอบอาชีพและศึกษาคหาคความรู้ เป็นเหตุให้จำนวนประชากรของกรุงเทพฯ เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จนกระทั่งโครงสร้างตลอดจนการจัดบริการพื้นฐานต่างๆ ไม่สามารถรองรับได้ทัน ดังจะเห็นได้ว่ามีชุมชนแออัดอยู่เป็นจำนวนมาก มีหลายชุมชนที่เป็นแหล่งเสื่อมโทรม ประชาชนที่อยู่อาศัยในชุมชนเหล่านั้นมีคุณภาพชีวิตต่ำ กล่าวคือ ส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาเพียงแค่ระดับประถมศึกษา มีอาชีพรับจ้าง มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ไร้ระเบียบและไม่ถูกสุขลักษณะ อันเป็นเหตุให้เกิดปัญหาสังคมมากมาย เช่น ปัญหาสุขภาพแวดล้อมเสื่อมโทรม ปัญหาอาชญากรรม ปัญหา ยาเสพติด กรุงเทพมหานครตระหนักถึงปัญหาเหล่านี้เป็นอย่างดี จึงเข้ามามีบทบาทในการปรับปรุงแก้ไขดูแลชุมชนแออัดที่เพิ่มขึ้น ทั้งทางด้านกายภาพและด้านเศรษฐกิจ ส่วนในด้านสังคมนั้นมีนโยบายพัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็กและเยาวชนให้เติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณค่าต่อสังคม (คู่มือปฏิบัติงานกรมการชุมชน. 2539? : 4; “ห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่ ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย”. 2534 : 17; “ห้องสมุดเคลื่อนที่ คันที่ 1”. 2541 : 34-35)

การจัดบริการห้องสมุดของกรุงเทพมหานครเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งในการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต อันจะมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน บริการห้องสมุดประชาชนมีวัตถุประสงค์ที่จะส่งเสริมให้สมาชิกของชุมชนรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ โดยมุ่งหวังว่าเด็ก เยาวชนและประชาชน จะได้รับความรู้ ข่าวสาร ความบันเทิงใจที่นำไปพัฒนาตนเองให้เจริญงอกงาม โดยการเข้าไปใช้ห้องสมุดประชาชน ซึ่งกรุงเทพมหานครได้พยายามจัดบริการให้กระจายอยู่ทั่วทุกพื้นที่ ปัจจุบันมีห้องสมุดที่เป็นอาคารอยู่ในสังกัดทั้งสิ้น 20 แห่ง (รายงานประจำปีงบประมาณ 2545. 2545 : 1) นอกจากนี้กรุงเทพมหานครยังได้จัดบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่และบ้านหนังสือเพื่อเสนอบริการห้องสมุดเชิงรุกไปสู่ชุมชน

สำนักสวัสดิการสังคมได้ขออนุมัติจัดทำโครงการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ในปีงบประมาณ 2533 และให้บริการเป็นครั้งแรกเมื่อ 6 มิถุนายน พ.ศ. 2534 ต่อมาในปี พ.ศ. 2536 ได้ปรับปรุงรถรับ-ส่งข้าราชการอีกจำนวน 2 คันให้เป็นรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ในระหว่างปีงบประมาณ 2541-2542 คณะผู้บริหารกรุงเทพมหานคร มีนโยบายให้จัดทำรถห้องสมุดเคลื่อนที่เพิ่มขึ้นอีก 6 คัน ในปี พ.ศ. 2543 ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด นครธน จำกัด ได้ให้การสนับสนุนรถห้องสมุดเคลื่อนที่อีก 1 คัน และในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2545 มีการอนุมัติให้ปิดบริการ

รถห้องสมุดเคลื่อนที่คันที่ 2 และ 3 เนื่องจากมีสภาพชำรุดมาก ปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีรถห้องสมุดเคลื่อนที่ทั้งสิ้น 8 คัน เพื่อให้บริการในชุมชนต่างๆ ทั่วกรุงเทพมหานคร (“ห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่ ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย”. 2534 : 18; “การจัดทำรถห้องสมุดเคลื่อนที่สี่มุมเมือง”. 2542 : 9-11; “กทม. จัดพิธีมอบรถห้องสมุดเคลื่อนที่คันที่ 10”. 2544 : 8; กรุงเทพมหานคร. สำนักสวัสดิการสังคม. 2545 : บันทึกข้อความ)

รถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานครเป็นบริการเชิงรุกที่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำบริการสารสนเทศไปสู่แหล่งชุมชนต่างๆ ประกอบด้วย ชุมชนแออัด ชุมชนเมือง ชุมชนชานเมือง เคหะชุมชน และชุมชนหมู่บ้านจัดสรร ทั้งนี้เพื่อขยายโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต การจัดบริการนี้มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ในเรื่องการเสริมสร้างรากฐานของสังคมให้เข้มแข็ง ในแผนพัฒนาฯ ฉบับนี้ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาคุณภาพและการคุ้มครองทางสังคมต้องมุ่งเน้นการเสริมสร้างคนไทยให้มีคุณภาพ เป็นคนเก่ง คนดี มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และสามารถปรับตัวรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม โดยมีการพัฒนาคุณภาพในทุกมิติ ทั้งด้านสุขภาพ การศึกษา การเรียนรู้ และการพัฒนาทักษะฝีมือ ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างหลักประกันความมั่นคงทางสังคมให้ครอบคลุมประชาชนทุกคนตลอดทุกช่วงวัย โดยเฉพาะการคุ้มครองและช่วยเหลือกลุ่มคนยากจนและผู้ด้อยโอกาสให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสมตามอัตภาพ สามารถพึ่งตนเองได้ในระยะยาว รวมทั้งการสร้างให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยเฉพาะการเร่งรัดป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดและปัญหาอาชญากรรมอย่างจริงจัง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2545 : ออนไลน์)

จากการที่ผู้วิจัยได้รับการฝึกงานที่ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร และได้เป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนร่วมในการให้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ตามชุมชน ตลอดจนให้บริการในงานต่างๆ ที่โรงเรียนหรือหน่วยงาน ขอความร่วมมือ พบว่ายังมีประเด็นปัญหาที่น่าสนใจหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณภาพของบริการที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ ประกอบกับยังไม่มีผู้ใดศึกษาวิจัยเกี่ยวกับบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานครมาก่อน ทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาพฤติกรรมและการแสวงหาสารสนเทศ ความพึงพอใจในบริการสารสนเทศ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสารสนเทศ ตลอดจนความต้องการบริการสารสนเทศของผู้ใช้กลุ่มต่างๆ ของรถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้รถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในบริการสารสนเทศของผู้ใช้รถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสารสนเทศ ตลอดจนความต้องการบริการสารสนเทศของผู้ใช้รถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร

### ความสำคัญของงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานรถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการจากชุมชนต่างๆ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชุมชนแออัด โดยเด็กเยาวชน และประชาชนส่วนใหญ่เป็นผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา นับเป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาด้านการศึกษาให้เข้มแข็งขึ้น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาสังคมในด้านอื่นๆ ต่อไป

## ขอบเขตของการวิจัย

### พื้นที่ศึกษา

ในการศึกษา ผู้วิจัยได้เดินทางไปสำรวจข้อมูลเบื้องต้น โดยเดินทางไปกับรถห้องสมุดเคลื่อนที่ 3 คันคือ คันที่ 4 คันที่ 8 และคันที่ 9 (คันที่ 2 ปัจจุบัน) ในระหว่างวันที่ 13-31 มีนาคม พ.ศ. 2545 เพื่อคัดเลือกชุมชน จากชุมชน 5 ประเภทของกรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่ศึกษา ประกอบด้วย ชุมชนแออัด ชุมชนชานเมือง ชุมชนเมือง เคหะชุมชน และชุมชนหมู่บ้านจัดสรร (กรุงเทพมหานคร. สำนักพัฒนาชุมชน. 2544 : 2) รวมทั้งสิ้น 10 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนแออัด 2 ชุมชนคือ ชุมชนวัดกัลยาณมิตร ชุมชนวัดจันทร์ประดิษฐาราม เขต 5 ชุมชนชานเมือง 2 ชุมชนคือ ชุมชนวัดแสงคำ ชุมชนวัดบางกระดี ชุมชนเมือง 2 ชุมชนคือ ชุมชนซอยวัดม่วงแคและมีสียิดฮารูน ชุมชนเพชรพลอย เคหะชุมชน 2 ชุมชนคือ เคหะชุมชนบางบัว ชุมชนหมู่บ้านนักกีฬา และชุมชนหมู่บ้านจัดสรร 2 ชุมชนคือ ชุมชนวังทอง ชุมชนธนินทร ชุมชนทั้ง 10 ชุมชนนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกแล้วว่าเป็นชุมชนที่มีผู้ใช้บริการหลากหลายทั้งกลุ่มเด็ก กลุ่มวัยรุ่น กลุ่มผู้ใหญ่ และมีความสะดวกในการเดินทางไปเก็บข้อมูล

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากข้อมูลสมาชิกประกอบกับข้อเสนอแนะของบรรณารักษ์ กลุ่มตัวอย่างรวมถึงผู้ที่ไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ แต่มาใช้บริการเป็นประจำเพื่อให้ได้ตัวแทนของประชากรที่ศึกษาครอบคลุมทุกสาขาอาชีพ ผู้วิจัยมีข้อสันนิษฐานในเบื้องต้นว่า ประชากรในแต่ละพื้นที่ศึกษาจากชุมชนทั้ง 5 ประเภทนั้นจะมีตัวแปรระดับบุคคล อาทิเช่น อาชีพ ระดับการศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นปัจจัยสำคัญที่เข้ามาเกี่ยวข้อง ทำให้อาศัยอยู่ในชุมชนต่างประเภทกัน โดยเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มเด็ก 10 คน กลุ่มวัยรุ่น 10 คน และกลุ่มผู้ใหญ่ 10 คน รวม 30 คน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ชุมชนแออัด หมายถึง ชุมชนส่วนใหญ่ที่มีอาคารหนาแน่นไร้ระเบียบและขาดทรูตโทรม ประชาชนอยู่อย่างแออัด มีสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสมอันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของผู้อยู่อาศัย โดยให้ถือเกณฑ์ความหนาแน่นของบ้านเรือนอย่างน้อย 15 หลังคาเรือนต่อพื้นที่ 1 ไร่
2. ชุมชนชานเมือง หมายถึง ชุมชนที่กรุงเทพมหานครได้จัดทำเป็นประกาศกำหนดชุมชนโดยมีพื้นที่ดำเนินการด้านเกษตรกรรมในเขตกรุงเทพมหานครรอบนอกเป็นส่วนใหญ่ มีบ้านเรือนไม่แออัด แต่ขาดการวางแผนทางด้านผังชุมชน เช่น ทางระบายน้ำ ทางเดินเท้า เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาน้ำท่วมขัง การสัญจรไปมาของประชาชนในชุมชน
3. ชุมชนหมู่บ้านจัดสรร หมายถึง ชุมชนที่มีบ้านจัดสรรที่เป็นบ้านที่อยู่อาศัย และดำเนินการโดยภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีลักษณะบ้านเป็นบ้านเดี่ยวที่มีบริเวณ ทาวน์เฮาส์ ตึกแถว หรือบ้านแฝด สภาพทั่วไปควรจะต้องมีการพัฒนา เช่น ทางระบายน้ำ ขยะ ทางเท้า ซึ่งกรุงเทพมหานครพิจารณาถึงความต้องการของประชาชนและความเหมาะสมในการที่จะเข้าไปดำเนินการพัฒนา และจัดทำประกาศกำหนดเป็นชุมชน
4. เคหะชุมชน หมายถึง ชุมชนที่ได้รับการจัดตั้งดำเนินการและดูแลโครงการโดยการเคหะแห่งชาติ มีสภาพเป็นแฟลต และกรุงเทพมหานครเข้าไปดำเนินการในด้านทางระบายน้ำ ขยะ ทางเท้า เศรษฐกิจ สังคม อื่นๆ การวิจัยในครั้งนี้รวมถึงบ้านจัดสรร ที่การเคหะแห่งชาติได้ดูแลโครงการอยู่

5. ชุมชนเมือง หมายถึง ชุมชนที่มีความหนาแน่นของบ้านน้อยกว่าชุมชนแออัด กล่าวคือ น้อยกว่า 15 หลังคาเรือนต่อพื้นที่ 1 ไร่ แต่มีความหนาแน่นของจำนวนบ้านมากกว่าชุมชนชานเมือง และกรุงเทพมหานคร ได้จัดทำประกาศกำหนดเป็นชุมชน โดยที่ชุมชนดังกล่าวไม่เป็นชุมชนตามที่กล่าวมาในข้ออื่นๆ

6. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง การแสวงหาสารสนเทศด้วยวิธีการต่างๆ ทั้งจากรถห้องสมุดเคลื่อนที่และแหล่งอื่นๆ ของผู้ใช้รถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานครในชุมชนที่ศึกษา สิ่งที่จะศึกษา คือ ผู้ใช้เป็นใคร มีวิธีการแสวงหาสารสนเทศอย่างไร และนำสารสนเทศไปใช้เพื่อประโยชน์ด้านใด

7. บริการสารสนเทศ หมายถึง บริการสารสนเทศที่รถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานครจัดบริการแก่ผู้ใช้ ตลอดจนบริการที่คาดว่าผู้ใช้มีความต้องการให้รถห้องสมุดฯ จัดบริการ ประกอบด้วย

7.1 บริการการอ่าน เป็นบริการที่จัดหาหนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสารไว้ให้สำหรับอ่านในรถห้องสมุดเคลื่อนที่ รวมไปถึงสื่อโสตทัศนที่ให้บริการในรถห้องสมุดฯ

7.2 บริการยืม-คืน เป็นบริการที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้ยืมหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ กลับไปอ่านที่บ้าน

7.3 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่ช่วยเหลือให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการค้นหาหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ

7.4 บริการส่งเสริมการอ่าน เป็นบริการที่รถห้องสมุดเคลื่อนที่จัดกิจกรรมขึ้นเพื่อส่งเสริมให้มีการอ่านเพิ่มขึ้น เช่น การเล่านิทาน การทายปัญหา การจัดนิทรรศการ เป็นต้น

7.5 บริการเผยแพร่ความรู้ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ลักษณะแรกเป็นบริการเผยแพร่ความรู้ทั่วไป เช่น บริการสารสนเทศชุมชนเพื่อช่วยในการแก้ปัญหา ซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของคนในชุมชน ได้แก่ ข้อมูลด้านสุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย กฎหมาย ภาวะทางเศรษฐกิจ สวัสดิการสังคม และลักษณะที่สองเป็นบริการเผยแพร่ความรู้ด้านอาชีพ ได้แก่ การแนะแนวการศึกษาต่อ การแนะนำการประกอบอาชีพอิสระ (ปราณี กิริยานันท์, 2537 : 15 ; อ้างอิงจาก Martin, 1975. *Library Services to the Disadvantaged* ; Bunch, 1982. *Community Information Services : The Origin Scope and Development.*)

8. ความพึงพอใจในบริการสารสนเทศ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของผู้ใช้ในชุมชนที่ศึกษาต่อบริการสารสนเทศของรถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ปริมาณ เนื้อหา สภาพความสมบูรณ์ เป็นต้น และในด้านการทำงาน เช่น เวลาที่เปิด-ปิดบริการ การให้บริการของบุคลากรสถานที่จัดบริการ เป็นต้น

9. ความต้องการบริการสารสนเทศ หมายถึง ความต้องการในการใช้บริการสารสนเทศของผู้ใช้ในชุมชนที่ศึกษาต่อบริการสารสนเทศที่รถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานครจัดบริการ ตลอดจนบริการที่คาดว่าผู้ใช้มีความต้องการให้รถห้องสมุดฯ จัดบริการ

10. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ หมายถึง ข้อขัดข้องต่างๆ ที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร

11. กลุ่มเด็ก หมายถึง กลุ่มผู้ใช้บริการอายุระหว่าง 6-12 ปี (ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1-ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6) เด็กวัยนี้จะเป็นวัยที่ศึกษาในระบบโรงเรียน ความต้องการบริการสารสนเทศจะเน้นไปทางวิชาการ เพื่อค้นคว้าทำรายงาน ควบคู่ไปกับความบันเทิงเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากการเรียน

12. กลุ่มวัยรุ่น หมายถึง กลุ่มผู้ใช้บริการอายุระหว่าง 13-18 ปี (ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6) เด็กวัยนี้ยังเป็นวัยที่ศึกษาอยู่ในระบบโรงเรียน ความต้องการบริการสารสนเทศจะเน้นไปทางวิชาการ เพื่อค้นคว้าทำรายงาน ควบคู่ไปกับความบันเทิงเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากการเรียน และจะเน้นหนักในสาขาที่ตนเองถนัดมากขึ้น เพื่อเตรียมตัวศึกษาต่อระดับมหาวิทยาลัยหรือศึกษาต่อในสายอาชีพ

13. กลุ่มผู้ใหญ่ หมายถึง กลุ่มผู้ใช้บริการอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป (ระดับอุดมศึกษา วิทยาลัย  
วัยเกษียณ) วัยนี้จะเลือกใช้บริการสารสนเทศที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น เหตุผลในการเลือกจะเป็นไปตามความ  
จำเป็นและความสนใจที่แตกต่างกันไป เช่น ถ้าเป็นนักศึกษาจะเลือกใช้บริการสารสนเทศที่ตอบสนองความ  
ต้องการในสาขาที่ตนเรียน วิทยาลัยงานจะเลือกสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและอาชีพของตน  
วัยเกษียณจะเลือกสารสนเทศเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ เช่น เรื่องอาหารและโภชนาการ การออกกำลังกาย  
 เป็นต้น

การแบ่งกลุ่มผู้ใช้บริการตามข้อ 11-13 ได้ประยุกต์จากการแบ่งกลุ่มประชากรทางการศึกษาที่อยู่  
นอกระบบโรงเรียน (อาชัญญา รัตนอุบล. 2540 : 15-18)

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. บริการห้องสมุดเชิงรุก
  - 1.1 ประวัติความเป็นมาของบริการห้องสมุดเชิงรุก
  - 1.2 บริการห้องสมุดเชิงรุกในต่างประเทศ
  - 1.3 บริการห้องสมุดเชิงรุกในประเทศไทย
2. ห้องสมุดเคลื่อนที่
  - 2.1 ความหมายของห้องสมุดเคลื่อนที่
  - 2.2 ความสำคัญของห้องสมุดเคลื่อนที่
  - 2.3 ประวัติและพัฒนาการของห้องสมุดเคลื่อนที่ในต่างประเทศ
  - 2.4 ประวัติและพัฒนาการของห้องสมุดเคลื่อนที่ในประเทศไทย
  - 2.5 ห้องสมุดเคลื่อนที่ในประเทศไทย
3. ห้องสมุดเคลื่อนที่และบริการห้องสมุดเชิงรุกของกรุงเทพมหานคร
  - 3.1 ห้องสมุดเคลื่อนที่
  - 3.2 บ้านหนังสือ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 4.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
  - 4.2 งานวิจัยในประเทศ

#### บริการห้องสมุดเชิงรุก

บริการห้องสมุดเชิงรุก (Library outreach service) หมายถึง การนำบริการห้องสมุดไปสู่ผู้ใช้หรือชุมชนภายนอกห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะดึงดูดผู้ใช้ หรือผู้ใช้เฉพาะกลุ่มที่ยังไม่เคยไปใช้ห้องสมุด หรือยังใช้บริการห้องสมุดไม่เต็มที่ กลุ่มเป้าหมายของบริการห้องสมุดเชิงรุก ได้แก่ ผู้ถูกจำกัดขอบเขตอยู่ภายในบ้าน (เช่น ผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กๆ ที่ผู้ปกครองไม่เคยพาไปห้องสมุด) ชนกลุ่มน้อย ผู้มีฐานะด้อยทางเศรษฐกิจและสังคม (เช่น คนยากจน ผู้ไม่รู้หนังสือ ผู้ด้อยการศึกษา)

ในสังคมที่กิจการห้องสมุดเจริญก้าวหน้า บริการเชิงรุก ได้กลายเป็นบริการพื้นฐานของห้องสมุด ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการขยายบริการไปสู่ชุมชนภายนอกอาคารห้องสมุด ผู้ที่อาศัยอยู่ห่างไกลจากห้องสมุด ผู้ที่เดินทางมาใช้ห้องสมุดไม่สะดวก หรือผู้ที่ไม่สะดวกใจต่อการใช้ห้องสมุดในลักษณะอาคาร บริการเชิงรุกช่วยให้กลุ่มประชากรอันหลากหลายได้มีโอกาสใช้บริการห้องสมุดและสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการได้โดยสะดวก

ประสบการณ์การจัดการจัดการบริการเชิงรุกของห้องสมุดประชาชนในสหรัฐอเมริกา ได้ชี้ให้เห็นว่าประชาชนได้รับประโยชน์และเห็นคุณค่าของบริการอย่างยิ่ง เป็นต้นว่า ผู้หญิงคนหนึ่งเลือกใช้บริการจากห้องสมุดเคลื่อนที่ ทั้งๆ ที่บ้านของเธออยู่ห่างจากห้องสมุดประชาชนขนาดใหญ่ไม่เกิน 1 ไมล์ เพราะพบว่าบริการห้องสมุดสามารถสนองตอบความต้องการการอ่านของเธอได้เป็นอย่างดี ตลอดจนให้บริการข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของเธอ ผู้ต้องขังในนิวยอร์กกล่าวว่าเขาได้อาศัยหนังสือที่ห้องสมุดประชาชนนำเข้าไปบริการในเรือนจำ

เพื่อการศึกษาต่อสาขาการศึกษาทั่วไปในระดับอนุปริญญา และบรรดาผู้หญิงที่กลายเป็นมารดาตั้งแต่เริ่มเข้าวัยรุ่น และอาศัยอยู่ในเมืองชนบทเล็กๆ กล่าวชื่นชมบริการห้องสมุดเชิงรุกว่า คำแนะนำจากบรรณารักษ์ได้ช่วยให้พวกเขาสามารถแยกแยะความรับผิดชอบในการเป็นทั้งมารดาและนักเรียน ได้เรียนรู้จากการอ่าน ทำให้สามารถดำรงตนอยู่ในสังคม และฝึกทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานและดูแลครอบครัว (Shubert. 1991 : 1)

นอกจากนี้บริการห้องสมุดเชิงรุก ยังเปิดโอกาสให้บรรณารักษ์ได้สื่อสารความเป็นไปของห้องสมุดและการบริการไปยังผู้ใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ผู้ใช้ขาดความสะดวกในการเข้าใช้ห้องสมุด หรือผู้ใช้ไม่ทราบถึงบริการที่ห้องสมุดจัดไว้ให้ อีกทั้งยังช่วยให้บรรณารักษ์ได้รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ใช้ ส่งผลให้มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างห้องสมุด ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ

### ประวัติความเป็นมาของบริการห้องสมุดเชิงรุก

บริการห้องสมุดเชิงรุกไม่ใช่ปรากฏการณ์ใหม่สำหรับห้องสมุด แต่จัดเป็นบริการเสริมที่ไม่ครอบคลุมบริการและกิจกรรมห้องสมุดอย่างเต็มรูป ห้องสมุดส่วนใหญ่เห็นว่าบริการเชิงรุกเป็นภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น บริการเชิงรุกที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ได้รับความช่วยเหลือในการสนับสนุนเงินทุนคือ บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ ซึ่งจะได้รับเงินทุนตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการบริการและการก่อสร้างห้องสมุด (Library Services and Construction Act-LSCA) หรืออาจได้รับการสนับสนุนจากบริษัทเอกชนและมูลนิธิต่างๆ

LSCA ได้จัดเงินทุนไว้สำหรับบริการเชิงรุกดังนี้ (Trotta. 1993 : 2-4; Shubert. 1991 : 6)

1. บริการห้องสมุดเคลื่อนที่
2. การส่งหนังสือทางไปรษณีย์สำหรับประชาชนที่อยู่ห่างไกลความเจริญ
3. บริการห้องสมุดเสียงสำหรับผู้มีปัญหาทางสายตา
4. บริการกิจกรรมส่งเสริมการสร้างสรรค์ตามจินตนาการสำหรับเด็กและผู้ใหญ่

บริการห้องสมุดเชิงรุกถือกำเนิดขึ้นจากห้องสมุดประชาชน ซึ่งยังคงจัดบริการและขยายบริการโดยผ่านห้องสมุดสาขาและห้องสมุดเคลื่อนที่ จุดเริ่มต้นของบริการห้องสมุดเชิงรุกได้แก่ การนำหนังสือไปให้บริการในสถานที่ซึ่งเป็นศูนย์กลางของชุมชน เช่น โบสถ์และร้านค้าในรัฐแมริแลนด์ นอกจากนี้แมรี เลมิส ทิทคอมบ์ (Mary Lemis Titcomb) หัวหน้าบรรณารักษ์ของแฮกเกอร์สทาวน์ (Hagerstown) ยังได้ใช้รถเทียมม้า (Traveling Bookwagon) นำวัสดุการอ่านไปบริการประชาชนที่อยู่บริเวณนอกเมือง ถือว่าเป็นบริการห้องสมุดเชิงรุกในช่วงเริ่มต้นในปลายศตวรรษที่ 19 ถึงต้นศตวรรษที่ 20

ในทศวรรษที่ 1960 ทุกประเทศเริ่มให้ความสำคัญกับปัญหาสังคมและหาแนวทางแก้ไขใหม่ๆ โดยเฉพาะปัญหาความยากจน ห้องสมุดประชาชนนิวฮาเวน (New Haven Free Public Library) ได้ริเริ่มโครงการเล่านิทาน (Story Telling on the Stoops) ซึ่งเป็นโครงการหมุนเวียนเล่านิทานและจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านให้กับเด็กๆ ในช่วงปิดเทอมภาคฤดูร้อน

ในต้นทศวรรษที่ 1970 เป็นช่วงที่เทคโนโลยีเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว แต่ในทางตรงกันข้ามกลับเป็นช่วงที่ขาดแคลนเงินทุน นานาประเทศต่างให้ความสำคัญกับการรู้หนังสือ ตลอดจนให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ของเด็กเล็ก รูปแบบของบริการห้องสมุดเชิงรุกมีความหลากหลายมากขึ้น โดยส่วนใหญ่จะได้รับเงินทุนสนับสนุนจากหน่วยงานเอกชน เช่น โครงการการรู้หนังสือของเบลล์แอทแลนติกแฟมิลี (Bell Atlantic Family Literacy Project) ซึ่งเป็นองค์กรที่ร่วมมือกับสำนักงานบริการเชิงรุกเพื่องานห้องสมุด (Office for Library Outreach-OLOS) ของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1972 โดยมีเจตนารมณ์เพื่อส่งเสริมและจัดหาบริการห้องสมุดสู่ชุมชนเมืองและชุมชนชนบทแก่ประชาชนในทุกๆ ระดับอายุ ตลอดจนพัฒนาการรับรู้สารสนเทศ

และให้การศึกษาผู้ใช้ทั้งในชุมชนเมือง ชุมชนชนบท ชนกลุ่มน้อย ผู้มีรายได้น้อย ผู้ออกจากโรงเรียนกลางคัน ผู้มีการศึกษาน้อย และผู้ที่ไม่รู้หนังสือ

บริการห้องสมุดเชิงรุกเป็นบริการที่ห้องสมุดประชาชนให้ความสำคัญอย่างมาก เพราะเป็นการขยายบริการห้องสมุดไปสู่ผู้ใช้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของห้องสมุดประชาชนที่จะให้บริการประชาชนทุกเพศ ทุกวัย และทุกระดับการศึกษา จากการศึกษารูปแบบการให้บริการห้องสมุดเชิงรุก สามารถสรุปการให้บริการเป็น 2 ลักษณะใหญ่ๆ คือ ลักษณะแรกเป็นการขยายบริการของห้องสมุดไปสู่ผู้ใช้ภายนอก โดยจัดตั้งเป็นห้องสมุดและให้บริการในสถานที่เหล่านั้น (Extension) ลักษณะที่สองเป็นการนำทรัพยากรสารสนเทศไปสู่ผู้ใช้โดยใช้พาหนะในรูปแบบต่างๆ (Bookmobile or Mobile library) ดังจะกล่าวรายละเอียดต่อไป

### บริการห้องสมุดเชิงรุกในต่างประเทศ

บริการห้องสมุดเชิงรุกในต่างประเทศมีการจัดบริการอยู่หลายรูปแบบ ดังตัวอย่างต่อไปนี้ (Wadley, Broady & Hayward. 1997 : 253-258; Trotta. 1993 : 44-77)

1. มุมหนังสือ (Deposit collection) เป็นการนำหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศจากคลังหนังสือของห้องสมุดมาให้บริการในสถานที่แห่งใดแห่งหนึ่ง ซึ่งอยู่ห่างไกลจากห้องสมุด เช่น วัด โบสถ์ ร้านค้า ศูนย์กลางชุมชน หรือที่ทำงาน การจัดมุมหนังสือที่ประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการเลือกสถานที่ การบริหารจัดการที่ดี และการบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศให้ทันสมัย มีคุณภาพดึงดูดความสนใจของผู้ใช้
2. ห้องสมุดในที่ทำงาน (Workplace libraries) เป็นบริการที่มีมานานแล้วในประเทศต่างๆ ในยุโรป เช่น เยอรมันนี อังกฤษ ฝรั่งเศส สวีเดน โดยมีสหภาพแรงงานเป็นผู้ดำเนินงาน ห้องสมุดประชาชนสามารถเสนอบริการเชิงรุกไปยังที่ทำงาน โดยเลือกจัดทรัพยากรสารสนเทศที่หน่วยงานนั้นๆ ต้องการ นอกจากนี้ยังสามารถขอความช่วยเหลือจากห้องสมุดศูนย์กลาง (Main library) ในการฝึกอบรมบรรณารักษ์อาสา (Trained librarian) เพื่อให้บริการในช่วงพักเที่ยงซึ่งเป็นเวลาที่ผู้ใช้เป็นจำนวนมาก ห้องสมุดในที่ทำงานสามารถอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้โดยการจัดบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านทางรายการบรรณานุกรมออนไลน์ของห้องสมุดศูนย์กลาง หรือสืบค้นโดยซีดีรอม และยังจัดบริการหนังสือสำรองเฉพาะด้านตามคำร้องขอของหน่วยงาน
3. ห้องสมุดขนาดเล็ก (Mini-libraries) ห้องสมุดไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ทำงานเท่านั้น อาจอยู่ในร้านค้าของหมู่บ้าน ศาลาพักผ่อนหรืออาจเป็นห้องสมุดขนาดเล็กจิวอยู่ในสถานที่ต่างๆ ได้ เช่น ในศูนย์การค้า สถานีรถไฟ สถานีรถประจำทาง หรือในสถานที่อื่นๆ ที่เข้าถึงได้ง่าย ห้องสมุดขนาดเล็กไม่สามารถให้บริการได้เต็มรูปแบบเหมือนกับห้องสมุดโดยทั่วไปได้ อาจเลือกให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทใดประเภทหนึ่ง เช่น ให้บริการเฉพาะหนังสือนวนิยาย การดำเนินงานของห้องสมุดจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากที่ตั้งอยู่ใกล้บ้านที่ทำงาน หรือร้านค้าโดยใช้กลยุทธ์ทางการค้ามาส่งเสริมการใช้ห้องสมุด เช่น การให้ส่วนลดแก่ผู้ใช้ห้องสมุดเป็นประจำ
4. มุมหนังสือในคลินิก (Doctor office collection) มีจุดประสงค์เพื่อขยายบริการการอ่านไปสู่เด็กๆ ในขณะที่มารอบพบแพทย์ บรรณารักษ์แผนกเด็กเชื่อว่าการจัดหาหนังสือดีๆ ให้เด็กอ่านจะช่วยให้เด็กคลายความวิตกกังวลในระหว่างที่รอรับการรักษา และช่วยเพิ่มทักษะการรู้หนังสือทางอ้อม โดยจัดเป็นมุมหนังสือเล็กๆ มีหนังสือประมาณ 5-10 เล่ม ในคลินิกกุมารแพทย์ คลินิกทำฟัน หนังสือที่ให้บริการควรเป็นหนังสือประเภทให้ความบันเทิงที่ได้รับความนิยม เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เด็กๆ อยากอ่านหนังสือ

5. บริการเชิงรุกในสถานรับเลี้ยงเด็ก (Outreach to day care centers) ในปัจจุบันพบว่าเด็กจำนวนมากต้องไปอยู่ในสถานรับเลี้ยงเด็ก เนื่องจากพ่อแม่ต้องทำงาน ในช่วงเวลากลางวันเด็กจะต้องอยู่กับคนอื่นมากกว่าพ่อแม่ แม้ในวันหยุดพ่อแม่มักจะใช้เวลาหมดไปกับการทำงานบ้าน มีเวลาเหลือเพียงเล็กน้อยที่จะอ่านหนังสือให้เด็กฟังหรือนำพวกเขาไปห้องสมุด การเล่านิทานในสถานรับเลี้ยงเด็กจึงเป็นหนทางที่จะช่วยให้เด็ก ๆ ที่ไม่ค่อยมีโอกาสอ่านหนังสือได้รับประสบการณ์อันมีค่านี้มากขึ้น

6. ห้องสมุดชุดเล็กๆ ของโรงพยาบาลสำหรับผู้เริ่มเป็นพ่อแม่ (Hospital packets for new parents) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์แก่ผู้เริ่มเป็นพ่อแม่ ห้องสมุดสามารถช่วยเหลือเขาเหล่านั้นกับการรับมือกับทารกใหม่ในการดูแลบุตรได้ โดยการสมัครเป็นสมาชิกของห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดเตรียมไว้บริการอาจประกอบไปด้วย หนังสือ เทปวีดิทัศน์และวัสดุสารสนเทศอื่นๆ

7. ศูนย์กิจกรรมและการบ้าน (Homework activity center) มีวัตถุประสงค์เพื่อบริการชี้แนะในการทำการบ้านให้กับเด็ก ๆ โดยบรรณารักษ์ให้ความสนใจที่จะส่งเสริมการใช้ห้องสมุดให้กับเด็กนักเรียนหลังเลิกเรียน กลุ่มเป้าหมายคือเด็ก ๆ ที่มีที่พักอยู่ไกลจากโรงเรียน ขณะที่รอเดินทางกลับบ้านจะเข้ามาใช้บริการห้องสมุด ปัญหาที่คือมีเด็กเป็นจำนวนมากที่ต้องการให้ชี้แนะในการทำการบ้าน บรรณารักษ์อาจต้องรับภาระหนักเกินไป ความคิดที่จะหาช่องทางให้บริการนี้จึงเกิดขึ้น โดยห้องสมุดจะต้องขอความร่วมมือจากผู้บริหารโรงเรียน ตลอดจนหน่วยงานที่ช่วยเหลือสังคม อาทิเช่น YMCA ในการเข้ามาสนับสนุนโครงการ รวมไปถึงการรับอาสาสมัครเข้ามาทำงาน โดยอาสาสมัครจะได้รับการฝึกฝนเกี่ยวกับการสืบค้นรายการบรรณานุกรมออนไลน์ การใช้สารานุกรม พจนานุกรม ซึ่งเป็นความรู้พื้นฐานในการช่วยชี้แนะในการทำการบ้านและฝึกทักษะการอ่านให้กับเด็ก ๆ

### บริการห้องสมุดเชิงรุกในประเทศไทย

บริการห้องสมุดเชิงรุกในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นการดำเนินงานของหน่วยงานทางการศึกษามีจุดประสงค์หลักเพื่อให้บริการประชาชนผู้อยู่ห่างไกลความเจริญและผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา รวมไปถึงการส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัยให้แก่ประชาชน รูปแบบที่ดำเนินการอยู่มีดังนี้

1. กศน. เรือหางยาว เป็นการจัดบริการให้แก่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ทุรกันดาร และมีความจำเป็นต้องเดินทางโดยทางน้ำ ดำเนินงานโดยศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน (กศน.) จังหวัดตาก โดยใช้เรือหางยาวเป็นพาหนะในการนำวัสดุการเรียนการสอนและทรัพยากรสารสนเทศไปให้บริการ ครูวิทยากร และผู้รู้ จะสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันไปให้บริการครั้งละ 3-5 คน เพื่อเข้าไปศึกษาและสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการของชาวบ้าน โดยใช้เวลาเดินทางแต่ละครั้งประมาณ 2-3 ชั่วโมง มีการจัดกิจกรรมด้านการศึกษาอย่างหลากหลาย เช่น จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ จัดหาหนังสือวิชาชีพพระยาศรี หรือด้านสุขภาพอนามัยไว้ให้บริการ ("กศน. เรือหางยาว". 2545 : 5)

2. กศน. หลังช้าง และกศน. หาบหาม เป็นโครงการที่กรมการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ ริเริ่มเมื่อปี พ.ศ. 2544 โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะนำบริการการศึกษาและสารสนเทศไปสู่ชุมชน 46 หมู่บ้าน ในพื้นที่เขตภูเขา อำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวนประชากรที่ไม่รู้หนังสือสูง และมีปัญหาด้านการคมนาคม ยานพาหนะไม่สามารถเข้าถึงได้ โครงการนี้ใช้ช้างเป็นพาหนะในการขนส่งวัสดุทางการศึกษาและสารสนเทศ ได้แก่ กล่องหนังสือ จานดาวเทียม เทปบันทึกเสียง เทปวีดิทัศน์ อุปกรณ์การเรียนการสอน และเครื่องปั่นไฟ ในพื้นที่ที่ช้างไม่สามารถเข้าถึงได้ ทางโครงการจะจ้างคนในพื้นที่ให้หาบหามวัสดุอุปกรณ์ไปจนถึงจุดให้บริการ โครงการกศน. หลังช้างฯ ได้รับรางวัลการรู้หนังสือจากองค์การยูเนสโก ประจำปี พ.ศ. 2545 (2002 UNESCO Literacy Prize) (อรนุช วานิชทวีวัฒน์. 2544 : 12)

3. ห้องสมุดริมรั้วสำหรับคนเดินทาง เป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศในชุมชนอีกรูปแบบหนึ่งที่ดำเนินงานโดย กรรมการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ โครงการนี้ได้ประสานความร่วมมือกับบิกซี ซุปเปอร์เซ็นเตอร์ จัดบริการเป็นห้องสมุดเล็กๆ ตั้งเป็นตู้ไว้บริเวณป้ายรถเมล์ สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สำหรับบริการประชาชนระหว่างพักรอกการเดินทาง นอกจากนี้ยังจัดบริการไว้ใกล้กับประตูทางเข้า-ออกของสถานศึกษา สำหรับประชาชนทั่วไปที่ผ่านไปมา หรือผู้ปกครองที่มาารับบุตรหลาน ได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

ห้องสมุดริมรั้วเสนอบริการในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ บริการหนังสือ สื่อการศึกษาอื่นๆ โดยพยายามตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ เช่น จุลสาร แผ่นพับ ของโรงพยาบาล ที่ให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพอนามัย จัดหมายข่าวจากส่วนราชการต่างๆ ที่ให้ความรู้เรื่องสังคมในปัจจุบัน นอกจากนี้ยังจัดนิทรรศการที่ให้ความรู้และข่าวสารข้อมูล ตลอดจนจัดแสดงสถิติที่น่าสนใจ ในการดูแลรักษานั้นได้ประสานงานกับคนในชุมชนที่อยู่บริเวณใกล้เคียงให้เป็นอาสาสมัครดูแลรับผิดชอบ หากอยู่ใกล้บริเวณสถานศึกษาจะประสานงานให้เจ้าของสถานศึกษานั้นๆ เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ ห้องสมุดริมรั้วสำหรับคนเดินทางตั้งไว้บริการประชาชนบริเวณสถานีขนส่งสายใต้ สถานีขนส่งสายเหนือ สถานีขนส่งเอกมัย บริเวณป้ายรถเมล์เชิงสะพานพระปิ่นเกล้าฝั่งธนบุรี สถานีรถไฟหัวลำโพง สถานีรถไฟสามเสน และสถานีรถไฟดอนเมือง (รุ่งนภา คงฉิม. 2544 : 42-43)

4. ห้องสมุดรถไฟเยาวชน เป็นห้องสมุดที่ดำเนินงานโดยกองตำรวจรดไฟ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เกิดจากแนวความคิดของ พล.ต.ต.จรัมพร สุระมณี ผู้บังคับการกองตำรวจรดไฟ ที่ต้องการให้เด็กเร่ร่อน ด้อยโอกาส ซึ่งอาศัยอยู่บริเวณสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ภายใต้โครงการ “ครูตำรวจข้างถนน” มีสถานที่เรียนเป็นสัดส่วนที่เหมาะสม แทนที่จะอาศัยพื้นที่บริเวณชานชาลาเป็นห้องเรียนดังเช่นที่ผ่านมา เนื่องจากเกรงว่าเด็กๆ จะได้รับอันตรายจากอุบัติเหตุที่เกิดจากรถไฟ มลภาวะจากฝุ่นละออง รวมทั้งมลภาวะจากเสียงดังของรถไฟที่ทำลายโสตประสาทและสมาธิในระหว่างการเรียนของเด็ก พล.ต.ต.จรัมพร สุระมณี ได้นำรถไฟรุ่นเก่าที่เลิกใช้งานแล้ว ซึ่งได้รับมอบจากการรถไฟแห่งประเทศไทย จำนวน 2 ตู้ มาดัดแปลงเป็นห้องสมุดรถไฟเยาวชน เริ่มเปิดบริการตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา ห้องสมุดที่จัดสร้างขึ้นได้รับการตกแต่งเพื่อใช้งานเป็น 2 ลักษณะคือ

4.1 ตู้ที่ 1 ห้องสมุด จัดไว้สำหรับให้เด็กๆ ได้อ่านหนังสือและค้นคว้าหาความรู้ตามอัธยาศัย มีครูตำรวจข้างถนนเป็นเจ้าหน้าที่ประจำห้องสมุด 1-2 คน โดยจะทำหน้าที่ร่วมกับครูตำรวจข้างถนนที่เหลือ ร่วมกันอบรม สั่งสอน และเป็นพี่เลี้ยงดูแลเด็กๆ จุดเด่นภายนอกของตู้รถไฟ มีการแต่งแต้มสีสันเป็นภาพการ์ตูนที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์อันดีงามระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจ เด็ก และรถไฟ เช่น มีภาพเด็กไทยในชุดแต่งกายตามภูมิภาคต่างๆ นั่งรวมกันไปบนรถไฟ โดยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นพนักงานขับรถนั่งคู่ไปกับเด็กๆ

4.2 ตู้ที่ 2 ห้องนันทนาการ แบ่งพื้นที่ใช้สอยเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนแรกเป็นส่วนที่ใช้ทำกิจกรรมบริเวณพื้นที่ที่ทำกิจกรรมจะใช้โต๊ะและเก้าอี้ชนิดพับได้เพื่อให้สามารถเคลื่อนย้ายได้ง่าย ส่วนที่สองเป็นมุมคอมพิวเตอร์ จัดไว้เพื่อให้เด็กๆ ที่สนใจได้เรียนรู้และฝึกทักษะทางคอมพิวเตอร์ โดยไม่ได้จัดไว้เฉพาะเด็กในโครงการเท่านั้น เด็กและเยาวชนทั่วไปสามารถแสดงความจำนงขอเข้ามาเยี่ยมชมและใช้บริการได้

นอกจากนี้ห้องสมุดรถไฟเยาวชนยังได้ตกแต่งภูมิทัศน์โดยรอบให้เป็น “สวนรถไฟ” และเปิดให้เป็นสาธารณะเพื่อให้เด็กด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไปได้เข้ามาพักผ่อนหย่อนใจ สำหรับผลที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการนี้ เพื่อใช้เป็นแหล่งแสวงหาความรู้และเพิ่มพูนทักษะของเด็กด้อยโอกาสและยังมุ่งหมายให้เป็นแหล่งรวมน้ำใจจากบุคคลและองค์กรต่างๆ เพื่อสร้างสรรค์สังคมที่เหมาะสมแก่เด็กและเยาวชนในทุกๆ ระดับ (โครงการห้องสมุดรถไฟเยาวชน. 2542? : 1-5)

## ห้องสมุดเคลื่อนที่

### ความหมายของห้องสมุดเคลื่อนที่

ห้องสมุดเคลื่อนที่ (Bookmobile or Mobile library) เป็นบริการห้องสมุดเชิงรุกอีกลักษณะหนึ่งที่ห้องสมุดหรือหน่วยงานอื่นๆ ได้ดำเนินงานขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายบริการไปสู่ผู้ใช้ มีผู้ให้คำจำกัดความของห้องสมุดเคลื่อนที่ไว้ดังนี้

1. ห้องสมุดที่ใช้นานพาหนะที่ได้รับการปรับปรุงเพื่อนำหนังสือและบริการของห้องสมุดไปให้บริการในพื้นที่ที่ห้องสมุดประชาชนไม่สามารถบริการได้อย่างทั่วถึง (Webb. 1997 : 299)

2. ห้องสมุดที่ใช้นานพาหนะที่ได้รับการออกแบบมาโดยเฉพาะ และดำเนินงานจัดบริการห้องสมุดซึ่งเปรียบเสมือนห้องสมุดสาขาที่ทำงานนอกเวลาทำการ (*Harrod's Library Glossary*. 1995 : 420)

3. ห้องสมุดที่เคลื่อนย้ายหรือเดินทางเพื่อนำหนังสือและบริการของห้องสมุดไปสู่ผู้อ่าน เป็นการกระจายการบริการจากห้องสมุดไปสู่ชุมชน โดยยานพาหนะประเภทรถสี่ล้อขนาดเล็ก รถตู้ที่มีพื้นที่พอจะเข้าไปเดินได้ หรือสามารถดัดแปลงจากรถโรงเรียน รถตุลีนค้ำ (Pennell. 1970 : 1)

4. ห้องสมุดที่ใช้รถบรรทุกหรือรถตู้ขนาดใหญ่ นำหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ ไปให้บริการในชุมชนเล็กๆ บริเวณรอบๆ เมืองหรือพื้นที่ชนบทที่ห้องสมุดไม่สะดวกเข้าไปให้บริการ (*The ALA Glossary of Library and Information Science*. 1983 : 28)

5. การนำหนังสือ สื่อโสตทัศน์ และทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ ออกไปให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นอันห่างไกลความเจริญ การคมนาคมขนส่งไม่สะดวก ด้อยโอกาสในการเข้าถึงข่าวสารและการศึกษา เช่น ชุมชนที่อยู่บริเวณริมฝั่งแม่น้ำ บริเวณแหล่งสลัม กลุ่มชนในโรงงานอุตสาหกรรมและชาวเขา เป็นต้น (ชารา กนกมณี. 2541 : 471)

6. การนำหนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ที่มีอยู่ในห้องสมุด ออกไปบริการประชาชนที่อยู่ห่างไกลจากห้องสมุด หรือประชาชนที่ไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ห้องสมุดจัดไว้ให้ด้วยเหตุผลต่างๆ กัน โดยการจัดหนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสารสนเทศอื่นๆ บรรจุหีบห่อ กล่อง ถุง กระเป๋า และใช้นานพาหนะต่างกันไป บริการตามสถานที่ที่เป็นโรงเรียน โรงงาน โรงพยาบาล โรงแรม วัด สถานีรถไฟ สถานที่พักพิง ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน หรือหน่วยงานที่ออกไปปฏิบัติงานในชนบท (เรณู เปียชื่อ. 2538 : 19)

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ห้องสมุดเคลื่อนที่เป็นบริการที่ห้องสมุดหรือหน่วยงานอื่นๆ จัดขึ้นเพื่อนำทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ วัสดุการอ่าน และสื่อโสตทัศน์ ไปให้บริการแก่ผู้ใช้ที่ไม่สะดวกในการมาใช้ห้องสมุด ตลอดจนการจัดบริการสำหรับผู้ด้อยโอกาสในการเข้าถึงสารสนเทศ โดยใช้พาหนะที่ให้บริการแตกต่างกันไปตามสภาพทางภูมิศาสตร์และการคมนาคมที่ชุมชนเหล่านั้นตั้งอยู่

### ความสำคัญของห้องสมุดเคลื่อนที่

ห้องสมุดเคลื่อนที่ได้รับการขนานนามว่า "ห้องสมุดสาขาที่มีล้อ" ในแต่ละพื้นที่จะใช้พาหนะแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและความจำเป็น ได้แก่ สภาพทางภูมิศาสตร์ สภาพอากาศ ความหนาแน่นของประชากร สภาพทางเศรษฐกิจ ในรัฐแคลิฟอร์เนีย (California) ห้องสมุดเคลื่อนที่คือ ห้องสมุดโรงเรียนที่ดำเนินงานโดยคณะกรรมการบริหารของโรงเรียน เพื่อให้บริการโรงเรียนในระดับประถมศึกษาภายในท้องถิ่น จนกระทั่งแต่ละโรงเรียนสามารถจัดตั้งห้องสมุดเป็นของตนเองได้ ในรัฐอื่นๆ ของสหรัฐอเมริกา ห้องสมุดเคลื่อนที่เป็นแผนกหนึ่งของห้องสมุดประชาชนที่ให้บริการสำหรับเด็กๆ หรือรถห้องสมุดเคลื่อนที่บางคันให้บริการทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้ใหญ่โดยเฉพาะ นอกจากนี้ยังมีการให้บริการตามชุมชนเล็กๆ ในชนบทที่อยู่

ห่างไกล โดยรถห้องสมุดฯ จะจอด ณ ศูนย์กลางของชุมชนและนำหนังสือไปบริการที่ละบ้าน เนื่องจากผู้ใช้บริการเหล่านี้ไม่สามารถออกจากบ้านไปใช้บริการของห้องสมุดได้ ห้องสมุดเคลื่อนที่จึงเปรียบเสมือนสาขาเล็กๆ ของห้องสมุดประชาชนที่ขยายการบริการออกไป และบางครั้งก็เป็นประโยชน์ในการกำหนดสถานที่ตั้งของสาขาใหม่อีกด้วย

ห้องสมุดเคลื่อนที่บางแห่งไม่ให้บริการยืมหนังสือ แต่ใช้ในการแสดงนิทรรศการหนังสือ วารสาร ภาพยนตร์ และเอกสารที่มีคุณค่า นอกจากห้องสมุดเคลื่อนที่ที่ใช้ยานพาหนะที่เป็นรถยนต์แล้ว ยังสามารถใช้ยานพาหนะอื่นๆ เช่น ห้องสมุดบิблиโอเทรน (Bibliotrain) ในฝรั่งเศส ให้บริการโดยรถไฟ ห้องสมุดเบอเจน (Bergen Central Library) ในนอร์เวย์ ให้บริการโดยเรือ นอกจากนี้ในบริเวณพื้นที่นาวาโฮ (Navajo) ของชาวอินเดียนแดงในเขตอนุรักษ์ของนิวเม็กซิโก (New Mexico) ให้บริการโดยเครื่องบิน (Pennell, 1970 : 1-3)

สำหรับในประเทศไทยนั้น วัตถุประสงค์หลักในการจัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่เพื่อเป็นการส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน และส่งเสริมการรับรู้สารสนเทศให้แก่เด็ก เยาวชนและประชาชน ในท้องถิ่นทุรกันดารหรือด้อยโอกาสทางการศึกษา ตลอดจนเพื่อเป็นการส่งเสริมทักษะทางวิชาชีพ เช่น การตัดผม การทำอาหาร งานประดิษฐ์ เป็นต้น

### ประวัติและพัฒนาการของห้องสมุดเคลื่อนที่ในต่างประเทศ

ห้องสมุดเคลื่อนที่ไม่ปรากฏหลักฐานที่แน่ชัดว่าถือกำเนิดขึ้นเมื่อใด แฮร์รี นอร์ริส (Harry Norris) นักวิชาการชาวอังกฤษได้เขียนรายงานไว้ว่าพบห้องสมุดเคลื่อนที่ (Camel-borne libraries) ของพวกเรอว์นในทะเลทรายซาฮารา โดยใช้อูฐบรรทุกต้นฉบับตัวเขียนเก่าแก่ที่ประมาณค่ามิได้ ใส่กระเป๋าทิ้งอย่างดีนำไปกับกองคาราวานด้วย หากต้นฉบับชำรุดเสียหายจะคัดลอกด้วยลายมือขึ้นทดแทน สิ่งนี้คือบันทึกเกี่ยวกับอารยธรรมโบราณที่ไม่มีสถานที่ตั้งที่ถาวร

ประมาณปี ค.ศ. 1900 ในสหรัฐอเมริกาเริ่มปรากฏคำว่าห้องสมุดเดินทาง (Traveling libraries) ซึ่งหมายถึงการบริการของห้องสมุดขนาดใหญ่ที่ทำหน้าที่รวบรวมหนังสือส่งไปยังห้องสมุดเล็กๆ หรือโรงเรียนต่างๆ ให้ได้ยืมใช้ ในปลายทศวรรษ 1800 พบว่ามีการใช้คำห้องสมุดเคลื่อนที่ (Bookmobile) ซึ่งหมายถึงห้องสมุดเคลื่อนที่ขนาดเล็กที่ให้บริการตามชุมชน โดยออกแบบเป็นกล่องพร้อมชั้นวางหนังสือ เพื่อย่อส่วนห้องสมุดให้มีขนาดกะทัดรัด สะดวกที่จะนำไปให้บริการในจุดที่เป็นศูนย์กลางในการอ่าน เช่น ร้านค้า ดำเนินตรวจคนเข้าเมือง ที่ทำการไปรษณีย์ หรือบ้านเรือนของประชาชนที่เป็นศูนย์กลางในการอ่านหนังสือได้ เมื่อครบระยะเวลาที่กำหนดไว้จะหมุนเวียนไปในที่อื่นๆ ต่อไป บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ในระยะแรกนี้มีจุดบกพร่องสองประการคือ ประการแรกชุมชนที่อยู่ห่างไกลยังไม่ได้รับบริการอีกเป็นจำนวนมาก และประการที่สองมีข้อจำกัดของปริมาณหนังสือ และความรู้พื้นฐานของผู้ใช้บริการ (Pennell, 1970 : 3-4)

อย่างไรก็ตาม ความเป็นมาของห้องสมุดเคลื่อนที่ในประเทศต่างๆ ที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้ ได้ชี้ให้เห็นพัฒนาการที่น่าประทับใจของบริการห้องสมุดเคลื่อนที่

#### 1. ห้องสมุดเคลื่อนที่ในสหรัฐอเมริกา

สหรัฐอเมริกาถือได้ว่าเป็นประเทศที่เริ่มต้นการพัฒนาบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ในระยะแรก ในแต่ละรัฐของสหรัฐอเมริกามีเหตุการณ์สำคัญสรุปได้ดังนี้

1.1 เขตการปกครองวอชิงตัน รัฐแมริแลนด์ (Washington County, Maryland) จุดบริการหนังสือเริ่มต้นบริเวณเชิงเขาในบริเวณแฮกเกอร์สทาวน์ (Hagerstown) แต่แมรี เลมิส ทิทคอมบ์ (Mary Lemis Titcomb) ซึ่งเป็นบรรณารักษ์ในขณะนั้นเห็นว่าบริการยังไม่สามารถเข้าถึงประชาชนที่อยู่ห่างไกลอย่างแท้จริง จึงได้ริเริ่มสร้างรถเทียมม้า (Book Wagon) โดยมีคนขับรถม้าเป็นผู้ให้บริการเนื่องจากเป็นคนที่มีใจรักพื้นที่ดี เรียกบริการนี้ว่า

คาราวานแห่งวัฒนธรรม (Caravan of Culture) สภาพปัญหาที่เผชิญคือ ระยะทางอันห่างไกลของจุดบริการ รถห้องสมุดเคลื่อนที่คันแรกของรัฐแมริแลนด์ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ 500 ตารางไมล์ โดยรถห้องสมุดฯ จะเข้าไปให้บริการในแต่ละชุมชนเป็นระยะเวลา 2-3 วัน และจ้างคนในพื้นที่เป็นผู้ช่วย ในปี ค.ศ. 1910 รถห้องสมุดฯ ถูกรถไฟชนบริเวณทางแยก ทำให้ต้องหยุดบริการทันทีนานถึง 2 ปี ต่อมาในปี ค.ศ. 1912 มีการระดมเงินทุน สนับสนุนจำนวน 2,500 ดอลลาร์สหรัฐ เพื่อสร้างรถห้องสมุดฯ ขึ้นมาใหม่ ซึ่งสามารถบรรทุกหนังสือได้ 300 เล่ม ทั้งยังเพิ่มจุดจอดบริการในแต่ละพื้นที่ และจัดจ้างผู้ช่วยจากห้องสมุดติดตามไปกับพนักงานขับรถ เพื่อแนะนำ การอ่านแก่ผู้ใช้ ในปี ค.ศ. 1915 ได้เพิ่มขนาดรถให้บริการหนังสือได้ 500 เล่ม และจัดทรัพยากรสารสนเทศไว้ บริการสำหรับโรงเรียน

1.2 เมืองฮิบบิง รัฐมินนิสโซต้า (Hibbing, Minnesota) ในปี ค.ศ. 1919 รถห้องสมุดเคลื่อนที่ได้ พัฒนาเป็นรถที่ผู้ใช้สามารถเดินเข้าไปในตัวรถได้ (Walk-in van) ตัวรถทำด้วยอลูมิเนียม และมีโต๊ะทำงานของ บรรณารักษ์ รถห้องสมุดฯ จอดให้บริการ 27 จุด ครอบคลุมพื้นที่ 165 ตารางไมล์ รถห้องสมุดฯ คันนี้ถือเป็น รถบริการคันแรกที่บรรทุกหนังสือหลายภาษา

1.3 เมืองอีแวนส์ตัน รัฐอิลลินอยส์ (Evanston, Illinois) ในปี ค.ศ. 1920 ตัวแทนจำหน่าย เชฟโรเลต (Chevrolet) ได้ลงทุนต่อรถห้องสมุดเคลื่อนที่ให้กับเขตการปกครองนี้ โดยมีโรงเรียน คณะครูและ ผู้ปกครองเข้าร่วมกันสนับสนุนค่าน้ำมันรถ ตลอดจนมีคนหลากหลายอาชีพเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้าง รถห้องสมุดฯ ไม่ว่าจะเป็ชางไม้ ช่างทาสี รถห้องสมุดฯ จะให้บริการในชุมชนที่การคมนาคมไม่สะดวกระหว่าง เวลา 15.00-20.00 น.

1.4 เขตการปกครองมอนโร รัฐนิวยอร์ก (Monroe County, New York) รถห้องสมุดเคลื่อนที่ของ เขตการปกครองนี้เปิดดำเนินการในปี ค.ศ. 1923 นับเป็นบริการรถห้องสมุดฯ แห่งแรกที่เริ่มต้นดำเนินงานอย่าง เต็มรูป กล่าวคือ ไม่ได้เริ่มมาจากการขยายบริการของห้องสมุดศูนย์กลาง รถห้องสมุดฯ บรรทุกหนังสือได้ ประมาณ 1,200-1,500 เล่ม โดยจ้างบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์เข้ามาทำงาน และจ้างนักเรียนมาช่วยงาน นอกเวลา มีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่เป็นผู้หญิงสองคนช่วยงานบรรณารักษ์และต้องขับรถเอง รถห้องสมุดฯ ให้ บริการสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง และทำงานในทุกสภาพอากาศ แม้ว่าบางครั้งจะมีปัญหาเรื่องเครื่องยนต์บ้างก็ตาม รถห้องสมุดฯ จะจอดในจุดบริการที่ใกล้กับที่ทำการไปรษณีย์ ร้านค้า โรงเรียน นอกจากนี้ยังมีการทำโปสเตอร์ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบตารางเวลาการบริการ ก่อนการให้บริการอีกด้วย

1.5 รัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) ห้องสมุดของรัฐนี้ให้บริการตั้งแต่ปี ค.ศ. 1908 ต่อมาใน เดือนมกราคม ปี ค.ศ. 1924 บิวลาห์ เค. เอเยอลี่ (Beulah K. Eyerly) ได้เข้ามาร่วมงาน ด้วยประสบการณ์ที่เคย ทำงานกับงานบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ในรัฐแมริแลนด์ เธอจึงได้เสนอให้ซื้อรถห้องสมุดเคลื่อนที่คันใหม่เพื่อให้ สามารถเข้าไปถึงชุมชนชนบทที่อยู่ห่างไกล ต่อมารัฐจึงมีนโยบายในการสนับสนุนให้แต่ละเขตการปกครอง จัดบริการรถห้องสมุดฯ ด้วยตนเอง การพัฒนาบริการของรถห้องสมุดฯ ดำเนินไปได้ด้วยดี โดยแต่ละเขตต่างมี รูปแบบการจัดการและการบริการเป็นของตนเอง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของแต่ละพื้นที่ ตัวอย่างเช่น ในเขตเมือง ที่มีห้องสมุดขนาดใหญ่ให้บริการในชุมชนอยู่แล้ว จึงไม่จำเป็นต้องจัดบริการรถห้องสมุดฯ

1.6 รัฐโอไฮโอ (Ohio) งานบริการของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ในรัฐโอไฮโอประสบความสำเร็จ เช่นเดียวกับรัฐเพนซิลวาเนีย โดยรถห้องสมุดฯ ได้รับความช่วยเหลือทางด้านการเงินจากรัฐ เช่น การนำเงิน รายได้จากการจัดเก็บภาษีเข้ามาช่วยเหลืองานบริการ จึงทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น

1.7 รัฐเคนทักกี (Kentucky) งานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ของรัฐนี้เป็นตำนานที่น่ายกย่อง กล่าวคือ เริ่มด้วยงานบริการส่งหนังสือจากห้องสมุดบนหลังม้า (The pack-horse libraries) จำนวน 232 คัน ใน 15 เขต เนื่องจากสภาพพื้นที่อันห่างไกลและความขาดแคลนบริการห้องสมุด จนกระทั่งในปี ค.ศ. 1950

จอร์จ เกรย์ (George Gray) ประธานชมรมเพื่อนห้องสมุดเคนทักกี (Friends of the Kentucky Libraries) เข้ามาช่วยแก้ไขปัญหา ด้วยการระดมเงินทุนซื้อรถห้องสมุดฯ จำนวน 6 คันเพื่อให้บริการ จนถึงปี ค.ศ. 1953 มีรถบริการทั้งสิ้น 10 คัน หลังจากนั้นกลุ่มนักธุรกิจ กลุ่มแรงงาน กลุ่มพ่อค้า ต่างช่วยกันสนับสนุนในการซื้อรถห้องสมุดฯ และด้วยความตั้งใจที่จะให้ประชาชนตระหนักถึงการศึกษานอกระบบ งานบริการรถห้องสมุดฯ จึงประสบความสำเร็จอย่างมาก เนื่องจากประชาชนที่อยู่ในชนบทห่างไกลสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ที่หลากหลายจากเดิมที่มีเพียงสมุดรายการสิ่งของ หรือคัมภีร์ไบเบิลประจำครอบครัวเท่านั้น แม้งานบริการรถห้องสมุดฯ ในรัฐนี้จะประสบความสำเร็จอย่างน่าพึงพอใจ กล่าวคือ มีรถบริการขนาดใหญ่อย่างดี มีหนังสือบริการหลากหลายสาขา แต่การพัฒนา ยังคงดำเนินต่อไป โดยนาบรณารักษ์ที่มีประสบการณ์มาแนะนำความรู้ให้แก่มือใช้อีกด้วย

1.8 รัฐนิวยอร์ก (New York) การวางแผนงานด้านบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ของรัฐนี้อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติการบริการของห้องสมุด (Library Services Act) โดยเริ่มต้นจากการจัดโครงการรถห้องสมุดเคลื่อนที่สาธิต (Demonstration bookmobile programs) ที่มีปัจจัยสนับสนุนครบครันไม่ว่าจะเป็นเงินทุน อุปกรณ์ที่ทันสมัย และบุคลากรที่ได้รับการฝึกฝนมาอย่างดี งานบริการรถห้องสมุดในช่วงทดลองนั้นมุ่งให้บริการแก่ชุมชนชนบท โดยได้รับความช่วยเหลือจากระบบเครือข่ายห้องสมุดของรัฐ หลังจากที่เปิดทดลองให้บริการ จึงได้พบข้อเท็จจริงว่าก่อนที่จะมีบริการรถห้องสมุดฯ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ามาใช้บริการจากห้องสมุดประชาชนมาก่อน นอกจากนี้ยังพบว่า 1 ใน 5 ของผู้ใช้บริการเคยเข้ามาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเพียงเดือนละครั้ง และ 52% ของผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ใหญ่ นอกจากจะเลือกหนังสือให้กับตัวเองแล้ว ยังเลือกหนังสือให้กับเด็ก ๆ ที่บ้านด้วย และจากการทดลองบริการครั้งนี้ประเมินได้ว่า นอกจากคนในเมืองที่ให้ความสนใจในการใช้บริการห้องสมุดแล้ว รถห้องสมุดฯ ยังสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการในชนบทที่ห่างไกล ให้สามารถเข้าถึงระบบข้อมูลความรู้จากห้องสมุดได้อย่างเต็มรูปแบบ

งานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ในแต่ละรัฐของสหรัฐอเมริกามีการพัฒนาขึ้นมาเป็นลำดับ การพัฒนาโดยภาพรวมพบว่า สถิติการยืมหนังสือของห้องสมุดประชาชนเพิ่มขึ้นจาก 7 % ในปี ค.ศ. 1950 เป็น 11 % ในปี ค.ศ. 1956 ทั้งนี้เป็นผลมาจากมีบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ งานบริการรถห้องสมุดฯ ได้ขยายบริการไปอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะในโรงเรียน โดยมีการเรียกร้องให้เพิ่มปริมาณหนังสือ บุคลากร และตารางการบริการ กระแสความนิยมในการบริการนี้ ส่งผลให้สหรัฐอเมริกากำหนดนโยบายงานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ไว้ในงบประมาณค่าใช้จ่ายของแต่ละรัฐ ในขณะที่เดียวกันเมืองใหญ่ ๆ ได้พัฒนาห้องสมุดระบบศูนย์กลางและห้องสมุดสาขาให้มีมาตรฐานมากขึ้น ความต้องการบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่จึงค่อย ๆ ชะลอลดตัวลง

ในระหว่างปี ค.ศ. 1960-1961 พบว่าโรงเรียนมากกว่า 5,000 โรงเรียนในสหรัฐอเมริกาไม่มีห้องสมุดและมุมหนังสือในห้องเรียน (Classroom collection) นักเรียนประมาณ 952,000 คนใช้บริการหนังสือจากห้องสมุดประชาชนหรือรถห้องสมุดเคลื่อนที่ และ 93% ของจำนวนนักเรียนเหล่านี้อยู่ในโรงเรียนประถมศึกษา สำหรับนักเรียนที่อยู่ในเมืองสามารถไปใช้บริการในแผนกเด็กของห้องสมุดศูนย์กลาง (Main library) หรือห้องสมุดสาขาได้ แต่สำหรับเด็กที่อยู่ชานเมืองหรือในที่อื่น ๆ จำเป็นที่จะต้องใช้บริการจากรถห้องสมุดเคลื่อนที่ มีการพิจารณาให้เพิ่มห้องสมุดโรงเรียนเช่นกัน แต่สามารถทำได้โดยมีประสิทธิภาพในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา หรือโรงเรียนที่มีทั้งระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา แต่โรงเรียนที่มีเฉพาะระดับประถมศึกษานั้น ยังจำเป็นต้องให้บริการทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดประชาชน

โครงการบริหารงานเพื่องานและความก้าวหน้าของงาน (Works Projects and Works Progress Administrations หรือ WPA) ซึ่งเกิดขึ้นในทศวรรษที่ 1930 ทำให้ห้องสมุดจำนวนมากเริ่มโครงการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ โดยได้จัดหาเจ้าหน้าที่ (Clerical workers) และพนักงานขับรถมาให้บริการมากขึ้น เงินทุนที่ในแต่ละ

รัฐได้มาใช้ดำเนินงานเป็นไปตามพระราชบัญญัติการบริการของห้องสมุด เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน ค.ศ. 1956 เป็นวันลงนามในพระราชบัญญัติการบริการของห้องสมุด ประธานาธิบดีไอเซนเฮาเวอร์ (Eisenhower) กล่าวว่า "จะต้องกระตุ้นให้รัฐและชุมชนท้องถิ่นเพิ่มบริการห้องสมุดสู่ประชาชนในชนบท" ในช่วงเวลานั้นชาวอเมริกัน ประมาณ 25 ล้านคน ยังไม่ได้รับบริการจากห้องสมุดประชาชน จากรายงานของ 18 รัฐ พบว่า ชุมชนชนบท จำนวนมากกว่า 300 แห่งยังไม่ได้รับการบริการจากห้องสมุดประชาชนอย่างเพียงพอ

รายงานสรุปความก้าวหน้าของรัฐต่าง ๆ ในช่วง 5 ปีแรกภายใต้พระราชบัญญัติการบริการของห้องสมุด ซึ่งให้ความสำคัญกับความช่วยเหลือในการจัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ โดยมีจุดประสงค์เพื่อขยายบริการห้องสมุดประชาชนไปสู่ชุมชนชนบทที่ไม่มีห้องสมุด หรือมีแต่ยังไม่เพียงพอ พบปัจจัยที่เข้ามากำหนดการให้บริการ ได้แก่ สภาพภูมิประเทศ สภาพอากาศ ความหนาแน่นของประชากร สภาพทางเศรษฐกิจและการขยายระดับของการบริการ ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้มีความหลากหลายในความต้องการหรือความสามารถในการใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่

ในประเทศสหรัฐอเมริกา ห้องสมุดประชาชนของทุกเขตการปกครองจัดบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ข้อความบางตอนที่คัดมาจากรายงานของรัฐต่าง ๆ ในระหว่างปี ค.ศ. 1957-1961 แสดงถึงการให้ความสำคัญของบริการรถห้องสมุดฯ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

รัฐวิสคอนซิน (Wisconsin) ขยายบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ของห้องสมุดประชาชนมิลวอกี (Milwaukee Public Library) สู่ชุมชนชานเมืองเขตมิลวอกีที่ยังไม่มีห้องสมุดประชาชน และในเขตแซแวนโน (Shawano County) อนุมัติให้ห้องสมุดแห่งเขตแซแวนโน (Shawano City County Library) เพิ่มบริการรถห้องสมุดฯ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใหญ่ในชุมชนชนบท

รัฐนิวเม็กซิโก (New Mexico) ซึ่งเป็นพื้นที่การปกครองใหม่ล่าสุดของสหรัฐอเมริกา ประกอบไปด้วยเขตอนุรักษ์นาวะโฮ (Navajo) และหมู่บ้านอินเดียแดง (Indian Pueblos) จำนวน 10 หมู่บ้าน พบว่าชาวอินเดียแดงยืมหนังสือคิดเป็น 48.4 % นอกจากนี้ยังพบว่าจากจุดบริการของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ทั้งสิ้น 177 จุด จอดให้บริการที่เขตอนุรักษ์นาวะโฮ 15 จุด และจอดให้บริการในหมู่บ้านอินเดียแดงอีก 5 จุด โดยรถห้องสมุดฯ ให้บริการมากกว่า 1 ครั้งต่อเดือน

รัฐยูทาห์ (Utah) รัฐนี้มีพื้นที่กว้างใหญ่และประชากรกระจายตัวอยู่รอบ ๆ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาและส่งเสริมการบริการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ รถห้องสมุดเคลื่อนที่ที่จะเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาเหล่านี้ ดังนั้นห้องสมุดประจำรัฐจะจัดบริการรถห้องสมุดฯ ในหลากหลายพื้นที่ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในชุมชนต่างๆ ได้มีโอกาสใช้บริการจากห้องสมุดเพิ่มขึ้น

จากพระราชบัญญัติการประถมศึกษาและมัธยมศึกษาในปี ค.ศ. 1965 (Elementary and Secondary Education Act) ก่อให้เกิดการปรับปรุงห้องสมุดโรงเรียนในหลายๆ พื้นที่ ซึ่งทำให้แรงผลักดันเกี่ยวกับการจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดประชาชนต้องจัดให้สอดคล้องกับหลักสูตรของโรงเรียนลดลงไป จุดบริการในโรงเรียนลดความต้องการลง จุดบริการในบริเวณที่พักอาศัยหรือศูนย์การค้ามีจำนวนมากขึ้นในช่วงบ่ายถึงเย็น สำหรับเมืองใหญ่มีการพัฒนาเป็นระบบห้องสมุดสาขามากขึ้น กิจกรรมการบริการของรถห้องสมุดเคลื่อนที่จึงค่อยๆ ลดบทบาทลง อย่างไรก็ตาม จากการที่ห้องสมุดโรงเรียนพัฒนาเป็นห้องค้นคว้าหรือห้องปฏิบัติการเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ กระตุ้นให้เด็กใช้และเพลิดเพลินกับการอ่านหนังสือ มีเด็กจำนวนมากกลับมาใช้ห้องสมุดประชาชนเพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม สถานที่เด็กมาใช้คือ แผนกเด็กของห้องสมุดศูนย์กลางหรือห้องสมุดสาขาซึ่งอาจมีไม่เพียงพอ รถห้องสมุดเคลื่อนที่ยังคงเป็นแหล่งความรู้ที่สนับสนุนการค้นคว้าของบรรดาเด็ก ๆ และครูในโรงเรียนต่อไป

นอกจากนี้ในสหรัฐอเมริกา ได้ใช้รถห้องสมุดเคลื่อนที่ในกิจกรรมเฉพาะกิจให้บริการแก่กองทัพ ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 โดยใช้สนับสนุนในเรื่องการซ่อมรถของกองทหารหรือให้บริการในบริเวณพื้นที่ที่เป็น กองบังคับการที่แยกตัวอยู่ตามจุดต่างๆ รถห้องสมุดฯ จะจอดให้บริการใกล้ๆ กับศูนย์ปฏิบัติการครั้งละประมาณ 3 ชั่วโมง บรรดาทหารผู้ใช้หนังสือสามารถขึ้นมาเลือกหนังสือบนรถได้ตามต้องการ มีข้อสังเกตจากบรรณารักษ์ ว่าผู้ใช้มีความต้องการหนังสือประเภทสารคดีสูงมาก โดยเฉพาะหนังสือเกี่ยวกับเทคนิคต่างๆ (Pennell. 1970 : 18-25)

## 2. ห้องสมุดเคลื่อนที่ในอังกฤษ

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยห้องสมุดประชาชนในปี ค.ศ. 1850 ส่งผลให้มีความเคลื่อนไหวของห้องสมุดประชาชนในอังกฤษอย่างต่อเนื่อง ในระหว่างปี ค.ศ. 1851-1867 มีการก่อตั้งห้องสมุดประชาชนขึ้น 28 แห่ง จนถึงปี ค.ศ. 1900 มีห้องสมุดเพิ่มขึ้นเป็น 223 แห่ง และมีข้อสังเกตว่าในช่วงนี้มีการริเริ่มที่จะขยายบริการห้องสมุดออกไปสู่ชุมชนชนบท แต่การพัฒนาห้องสมุดเคลื่อนที่ไปสู่ชุมชนชนบทอย่างจริงจังยังมิได้เริ่มขึ้น จนกระทั่งปี ค.ศ. 1919 จึงมีการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจนเนื่องจากมีสภาพคล่องทางการเงินมากขึ้น

การให้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่มิได้ให้บริการแต่เพียงชุมชนชนบทเท่านั้น แต่ยังให้บริการในชุมชนเมือง โดยแท้จริงแล้วห้องสมุดเคลื่อนที่เริ่มมีขึ้นครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ. 1859 ในเมืองวอริงตัน (Warrington) เป็นห้องสมุดที่ใช้รถเทียมม้า (Horse-drawn van) ออกให้บริการแก่คนทำงาน ในปัจจุบันนี้เกือบทุกประเทศมีพื้นที่ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการ และยังจัดบริการสำหรับกลุ่มพิเศษ ได้แก่ โรงเรียน และกลุ่มคนที่ไม่สามารถเดินทางไปใช้ห้องสมุดได้ เช่น ผู้สูงอายุ คนพิการ

อย่างไรก็ตาม ในการจัดบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ทุกหน่วยงานต้องมีความรอบคอบในการบริหารงาน และใช้งบประมาณอย่างระมัดระวัง เช่น เรื่องการสร้างหรือปรับปรุงพาหนะให้ใช้ได้ตามวัตถุประสงค์ การจัดสรรบุคลากร การจัดคลังหนังสือ การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบถึงบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ สิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือ การดำเนินงานในทุกด้านจะต้องอยู่บนพื้นฐานความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

กล่าวได้ว่าอังกฤษ นับเป็นประเทศที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาห้องสมุดเคลื่อนที่มากที่สุดอีกแห่งหนึ่ง มีประวัติและพัฒนาการที่น่าสนใจดังนี้ (Want. 1991 : 5-13)

2.1 การปฏิรูปการปกครองท้องถิ่น (Local Government Reorganisation) หลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 สงบลง มีการปฏิรูปและแบ่งเขตการปกครองท้องถิ่น ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนอย่างมาก กล่าวคือในระหว่างปี ค.ศ. 1965-1975 จำนวนห้องสมุดประชาชนลดลงจาก 506 แห่งเหลือเพียง 61 แห่งเท่านั้น รถห้องสมุดเคลื่อนที่จึงเป็นทางเลือกที่จะมาช่วยแก้ไขปัญหาในการบริการของห้องสมุดประชาชน นอกจากนี้การปฏิรูปการปกครองยังส่งผลกระทบต่อชุมชนเมือง ในเรื่องการเพิ่มเขตการปกครองเข้าไปในพื้นที่ที่เป็นชุมชนชนบท ตัวอย่างเช่น ในปี ค.ศ. 1974 ห้องสมุดโคเวนทรี (Coventry Library) จำเป็นต้องขยายการบริการออกไปในชุมชนกึ่งชนบทในเขตวอร์วิกเชียร์ (Warwickshire County) รถห้องสมุดเคลื่อนที่จึงเข้ามาช่วยแก้ปัญหา 2 ประการด้วยกันคือ จัดบริการให้กับชุมชนชนบทแห่งใหม่ ในขณะที่เดียวกันได้ให้บริการในเขตเมืองที่อยู่ไกลจากห้องสมุดศูนย์กลางอีกด้วย

2.2 ชุมชนชนบท (Rural communities) และชุมชนเมือง (Urban communities) ลักษณะของชุมชนทั้งสองแบบมีปัญหาต่างกัน กล่าวคือ ชุมชนชนบท มีปัญหาเกี่ยวกับการกระจายตัวของหมู่บ้าน สภาพการคมนาคมที่ยากลำบาก สภาพเศรษฐกิจที่แร้นแค้นทำให้ผู้คนอพยพเข้ามาในเมืองเพื่อหางานทำ ซึ่งเป็นผลให้จำนวนประชากรลดน้อยลงอีก ห้องสมุดประชาชนจึงจัดรถห้องสมุดเคลื่อนที่ไปบริการแทนการไปสร้างห้องสมุด สำหรับชุมชนเมืองนั้น เป็นที่รวมของชุมชนเล็กๆ ที่มีวัฒนธรรมหลากหลาย การจัดการจึงต้องพิจารณาถึงลักษณะเฉพาะของแต่ละชุมชน เช่น บริเวณเขตป่าวอลธัม (Waltham Forest) ในลอนดอน

มีชาวเอเชียประมาณ 14,000 คน เป็นชาวอินเดีย 10,000 คน ซึ่งมีความต้องการหนังสือที่เป็นภาษาอูรดู (Urdu) และกัจจาติ (Gujarati) ส่งผลให้เกิดปัญหาในการจัดหมวดหมู่หนังสือ โดยเฉพาะบรรณารักษ์ที่ไม่คุ้นเคยกับภาษาเหล่านี้

### 2.3 กลุ่มผู้ไม่มีงานทำและผู้ด้อยโอกาส (The unemployed and disadvantaged groups)

ผู้ไม่มีงานทำและผู้ด้อยโอกาสเป็นปัญหาทั้งในชุมชนเมืองและชุมชนชนบท บริการที่รถห้องสมุดเคลื่อนที่จะสามารถจัดให้ได้คือ การนำข่าวสารต่างๆ ของชุมชนไปแจ้งให้ทราบ เช่น สวัสดิการต่างๆ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล การสนับสนุนการหารายได้ช่วยเหลือตนเอง นอกจากนี้รถห้องสมุดฯ ยังเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการช่วยเหลือประชาชนที่ไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้ห้องสมุด ได้แก่ เด็กเล็กๆ และประชาชนที่มีรายได้ต่ำ รถห้องสมุดฯ บางแห่งจัดพื้นที่ไว้ให้เด็กเล่น ในขณะที่แม่กำลังเลือกหนังสือ หรือรอคำแนะนำจากบรรณารักษ์

2.4 กลุ่มผู้ที่ไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการที่ห้องสมุด (The housebound) รถห้องสมุดเคลื่อนที่ สามารถนำบริการไปสู่บุคคลเหล่านี้ได้ โดยคำนึงถึงการออกแบบให้ผู้ใช้สามารถเข้าใช้ได้สะดวก ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มีปัญหาทางสายตา จำเป็นต้องอ่านหนังสือที่มีตัวอักษรขนาดใหญ่ ผู้พิการที่ต้องอาศัยรถเข็น โดยทำทางลาดเอียงเพื่อช่วยให้ผู้พิการเข็นรถขึ้นไปได้ หรืออาจนำหนังสือไปส่งถึงบ้าน บางครั้งอาจนำรถห้องสมุดฯ เข้าไปจอดในสนามหญ้าหน้าบ้านแล้วให้ผู้ใช้ขึ้นมาเลือกหนังสือบนรถ

2.5 บริการสำหรับเด็กๆ (Services to children) ห้องสมุดหลายๆ แห่งจะจัดบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่สำหรับเด็กๆ โดยปรับปรุงให้เป็นรถ 2 ชั้น ทาสีให้ดึงดูดสายตา ตัวอย่างเช่น รถห้องสมุดฯ ในเขตไลเซสเตอร์เชียร์ (The Leicestershire County Library Magic Mobile) ได้รับการตกแต่งด้วยรูปภาพแมมมด ผีและปีศาจ ให้บริการในบริเวณที่เด็กไม่ใช้ห้องสมุดเพื่อดึงดูดความสนใจของเด็กและพ่อแม่ มีการจัดฉายภาพยนตร์ การแข่งขันเกม และการเล่านิทาน นอกจากนี้รถห้องสมุดฯ ยังจัดบริการสำหรับเด็กวัยก่อนเรียน โดยการจัดสรรพื้นที่บางส่วนไว้ให้เด็ก อาจใช้พื้นที่บนดาดฟ้าของรถให้เป็นห้องอเนกประสงค์ มีพื้นที่ให้เด็กเล่น มีหนังสือและของเล่นจัดเตรียมไว้บริการ

2.6 การบริหารงาน (Management decisions) การบริหารงานและการจัดการต้องอยู่บนรากฐานของความประหยัด เช่น ในด้านยานพาหนะ หากตัดแปลงยานพาหนะขึ้นใช้เองจะประหยัดกว่ายานพาหนะที่สร้างมาเพื่อเป็นห้องสมุดเคลื่อนที่โดยเฉพาะ ในด้านเจ้าหน้าที่อาจจะต้องพิจารณาว่าควรจะให้เลือกรับบรรณารักษ์วิชาชีพหรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด หรืออาจเลือกจ้างบุคลากรที่สามารถขับรถและให้บริการได้ด้วย ซึ่งอาจจะเป็นปัญหาเมื่อผู้ใช้บริการขอคำปรึกษาเรื่องต่างๆ ที่ต้องอาศัยความรู้ทางวิชาชีพ ในด้านคลังหนังสือ (Bookstock) ดูจากสถิติในการใช้ ผู้ใช้บางรายอาจต้องการหนังสือประเภทสารคดีมากกว่าบันเทิงคดี หรือนวนิยาย โดยสรุปคือการบริหารงานในด้านต่างๆ จะต้องคำนึงถึงการให้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

2.7 งบประมาณ (Funding) ก่อนที่จะดำเนินงาน ห้องสมุดประชาชนจำเป็นต้องมีเงินทุนสำหรับรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ค่าใช้จ่ายอันดับแรกคือยานพาหนะและคลังหนังสือ ต้องจัดสรรไว้ในแผนงบประมาณของห้องสมุด ซึ่งอาจได้รับเงินทุนช่วยเหลือจากรัฐบาลหรือหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะต้องแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องจัดบริการ เช่น จัดงานแนะนำโครงการรถห้องสมุดเคลื่อนที่เพื่อเชิญชวนให้หน่วยงานของท้องถิ่นเข้ามาสนับสนุนด้านงบประมาณ

2.8 บรรณารักษ์วิชาชีพกับเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีความรู้ทางวิชาชีพ (Professional/Non-professional personnels) หลักสำคัญของการพิจารณามูลค่าของรถห้องสมุดเคลื่อนที่คือ คุณภาพของการบริการและความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้จะยอมรับในประสบการณ์และความรู้ของบรรณารักษ์วิชาชีพ แต่บางครั้งปัจจัยทางเศรษฐกิจอาจส่งผลให้เลือกวิธีที่ประหยัดกว่า โดยการจ้างบุคลากรที่ทำหน้าที่ทั้งขับรถและให้บริการด้วย อย่างไรก็ตาม

มีผู้โต้แย้งว่ารถห้องสมุดฯ มีหนังสืออ้างอิงจำนวนจำกัด ดังนั้นควรมีบรรณารักษ์วิชาชีพคอยแนะนำความรู้ให้กับผู้ใช้ แต่บรรณารักษ์วิชาชีพอาจไม่จำเป็นในบางสถานการณ์ เช่น รถห้องสมุดฯ ที่ให้บริการในชุมชนเกตส์เฮด (The Gateshead Community Bus) ไม่ใช้บรรณารักษ์วิชาชีพ แต่ใช้ผู้ประสานงาน 1 คน ซึ่งเป็นคนในชุมชนนั้น และพนักงานขับรถ 1 คน ผู้ประสานงานจะมีความคุ้นเคยกับสารสนเทศที่ชุมชนนั้นๆ ต้องการและสามารถช่วยผู้ใช้ในทุกๆ เรื่อง แต่บางชุมชนมีทั้งบรรณารักษ์วิชาชีพ ผู้ประสานงาน และพนักงานขับรถ

2.9 การคัดเลือกหนังสือ (Book selection) การคัดเลือกหนังสือต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้เป็นสำคัญ ในการให้บริการนั้นอาจต้องพบปัญหาความต้องการของชุมชนเล็กๆ ที่อพยพมาจากประเทศอื่น เขาเหล่านั้นอาจจะอ่านภาษาอังกฤษได้ แต่อย่างไรก็ตามพวกเขาจะพึงพอใจอย่างมากถ้าได้อ่านหนังสือที่เป็นภาษาประจำชาติของเขา ในบริเวณปาวอลแธม มีบรรณารักษ์ที่เป็นตัวแทนของชุมชนนั้นคอยประสานงานกับบรรณารักษ์ของรถห้องสมุดเคลื่อนที่เพื่อบอกถึงความต้องการของผู้ใช้ในชุมชนนั้นๆ รถห้องสมุดบางคันนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในงานบริการยืม-คืน ระบบนี้ช่วยให้บรรณารักษ์ทราบถึงสถิติการใช้หนังสือ ทั้งยังช่วยในการตัดสินใจคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ไว้ให้บริการ อย่างไรก็ตามสิ่งที่ควรตระหนักในการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศเพื่อบริการชุมชนคือ ต้องติดตามความเคลื่อนไหวของข่าวสารอยู่ตลอดเวลา บางครั้งมีหนังสือบางเล่มเป็นหนังสือต้องห้ามสำหรับบางชุมชน ซึ่งไม่สามารถนำมาให้บริการได้

2.10 การส่งเสริมการบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ (Promotion of mobile library service) นิเกล แมคเมอร์เรย์ (Nigel McMurray) ชี้ให้เห็นว่าเป็นเรื่องปกติของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ที่จะต้องประสบปัญหาในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ การขาดแคลนสถานที่ตั้งที่แน่นอนจะส่งผลให้ผู้ใช้ไม่ได้รับทราบถึงรูปแบบการบริการของห้องสมุด วิธีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการรถห้องสมุดฯ ที่ได้ผลคือ การตกแต่งรถให้สะดุดตาแจน ไซมอน (Jan Pienkowski) ผู้วาดภาพประกอบหนังสือเด็กได้ตกแต่งรถห้องสมุดฯ ในเขตแบรดฟอร์ด (Bradford County) ด้วยวิธีการเขียนภาพทอฟ้า โลกสีเขียว มีสายรุ้งพาดผ่านหลังคารถ ภาพก้อนเมฆบนหลังคา และตกแต่งด้วยคำว่า “ห้องสมุดเคลื่อนที่เพื่อประโยชน์ที่เพิ่มพูนของผู้อยู่อาศัย” รถห้องสมุดฯ มักเข้าไปในงานเทศกาลต่างๆ เพื่อสร้างความคุ้นเคยกับประชาชนก่อนที่จะเริ่มเปิดให้บริการ การเลือกใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์เป็นเรื่องสำคัญอีกเช่นกัน กล่าวคือ จะใช้สื่อแบบใดนั้นต้องพิจารณาจากกลุ่มผู้ใช้ เช่น รถห้องสมุดฯ ในเขตซาลฟอร์ด (Salford County) มองเห็นถึงปัญหาการขาดความเอาใจของประชาชนทั่วไปและผู้ทำงาน จึงโฆษณาเผยแพร่ลงในสื่อวิทยุและทางหนังสือพิมพ์

2.11 การพัฒนาในอนาคต (Future developments) รถห้องสมุดเคลื่อนที่จำเป็นต้องพัฒนาไปตามเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ เช่น การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการค้นหาสารสนเทศ ในด้านการจัดหาวัสดุการอ่าน ควรเลือกหนังสือปกอ่อนเพราะสะดวกในการจัดเก็บ และควรมีการเตรียมการสำหรับบริการสื่อโสตทัศนที่ควรให้บริการเพิ่มขึ้นด้วย นอกจากการบริการหนังสือแล้ว รถห้องสมุดฯ ยังต้องจัดบริการคำแนะนำต่างๆ ตามคำร้องขอของผู้ใช้ ในด้านเชื้อเพลิง รถห้องสมุดฯ ควรจะเปลี่ยนมาใช้ก๊าซ LPG แทนน้ำมันปิโตรเลียม และอาจพัฒนาไปถึงการใช้ไฟฟ้าแทน นอกจากนี้ยังมีการนำห้องสมุดคอนเทนเนอร์ (Container libraries) มาใช้ เพราะสามารถบรรจุหนังสือได้ถึง 6,000 เล่ม มีห้องสมุดคอนเทนเนอร์บางแห่งเช่นกันที่ประสบปัญหา กล่าวคือ ห้องสมุดมีขนาดใหญ่เกินไปอาจเหมาะสมกับบางพื้นที่เท่านั้น และถ้าห้องสมุดชำรุดจะเสียค่าซ่อมแซมสูงมาก อย่างไรก็ตาม การนำเรือไม้สำเร็จรูปที่ผลิตขึ้นมาเพื่อเป็นสำนักงานอเนกประสงค์ (Package deal libraries) มาใช้เป็นห้องสมุดอาจเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่ง ซึ่งจะมีราคาถูกกว่าการสร้างห้องสมุดที่เป็นอาคารถาวรถึง 30%

การจัดบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ในระยะเวลาที่ผ่านมา มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการแก่กลุ่มคนที่ไม่สามารถรับความสะดวกในการใช้ห้องสมุด ประกอบไปด้วย กลุ่มคนในชุมชนชนบท กลุ่มคนผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มคนพิการ ในช่วงที่ผ่านมาคุณภาพของการบริการโดยทั่วไปจะเน้นที่การให้บริการยืม-คืนหนังสือ แต่ในปัจจุบันรถห้องสมุดเคลื่อนที่ที่สามารถให้บริการในรูปแบบใหม่ โดยการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการสืบค้นรายการบรรณานุกรมออนไลน์ นอกจากนี้รถห้องสมุดเคลื่อนที่บางแห่งยังให้บริการพิเศษ เช่น ให้ความช่วยเหลือในการศึกษาค้นคว้าทางด้านวิชาการเฉพาะสาขา ตลอดจนให้คำปรึกษาด้านสารสนเทศแก่ประชาชนในชุมชนต่างๆ

### 3. ห้องสมุดเคลื่อนที่ในนอร์เวย์

การบริหารงานห้องสมุดประชาชนของนอร์เวย์เป็นระบบศูนย์กลาง กล่าวคือ ห้องสมุดศูนย์กลางเป็นผู้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือห้องสมุดสาขา โดยนำระบบบริการแพร่ขยายไปยังห้องสมุดสาขา พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือในด้านการเลือกหนังสือ งานเทคนิค ตลอดจนช่วยเหลือในด้านการจัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ ห้องสมุดกลางที่เมืองเบอเจน (Bergen) ได้จัดบริการเรือห้องสมุดครั้งแรกในปี ค.ศ. 1959 มีจุดประสงค์เพื่อนำหนังสือไปสู่ชุมชนที่อยู่ห่างไกล และนำความรู้ไปสู่ผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา โดยให้บริการปีละ 2 ครั้ง ในเดือนมีนาคมครั้งหนึ่งและระหว่างเดือนกันยายนและตุลาคมอีกครั้งหนึ่ง การออกบริการครั้งแรกมีหนังสือประมาณ 7,000 เล่ม แบ่งหนังสือเป็น 2 ส่วน ส่วนหนึ่งบรรจุใส่กล่องๆ ละ 30-60 เล่ม อีกส่วนหนึ่งจัดเรียงไว้บนชั้นหนังสือเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเลือกหยิบได้ตามต้องการ ในจุดบริการแต่ละแห่งเรือห้องสมุดจะเลือกผู้ใช้ 1 คน เป็นผู้ดูแลกล่องหนังสือที่จะมอบให้คนในชุมชนนั้นอ่าน อย่างไรก็ตาม ในประเทศนอร์เวย์มีบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ก่อนมีการให้บริการเรือห้องสมุด เพราะเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่า และยังสามารถออกให้บริการปีละหลายๆ ครั้ง (ภิญญาพร นิตยะประภา. 2532 : 9 ; อ้างอิงจาก Johannes. 1961. *Book by Boat and Bus in Norway*. p. 327-328, 350)

เรือห้องสมุดของนอร์เวย์มีชื่อว่าเอปอส (Epos) มีความยาว 84 ฟุต ตัวเรือทำด้วยอลูมิเนียม เป็นเรือของเอกชน แต่ในช่วงฤดูหนาวห้องสมุดกลาง เช่น ห้องสมุดเมืองเบอเจนจะทำสัญญาเช่าเรือ เพื่อนำหนังสือไปให้บริการประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณเกาะและอ่าว บุคลากรของเรือห้องสมุดประกอบด้วย กัปตันเรือ กะลาสีคนครัว และบรรณารักษ์ 2-3 คน เรือห้องสมุดออกให้บริการปีละ 2 ครั้ง ครอบคลุมพื้นที่บริการประมาณ 250 หมู่บ้าน นอกจากการให้บริการหนังสือแล้ว เรือห้องสมุดยังทำหน้าที่เสมือนเรือวัฒนธรรม ในตอนเย็นมีการจัดฉายภาพยนตร์และความบันเทิงต่างๆ นอกจากนี้ยังได้เชิญผู้เชี่ยวชาญในหลากหลายสาขามารบรยายความรู้ให้แก่ผู้ใช้บริการกลุ่มเด็ก อาทิเช่น จิตรกร นักกวี นักดนตรี เป็นต้น ("The Epos". 2003 : Online)

### 4. ห้องสมุดเคลื่อนที่ในสวีเดน

รถห้องสมุดเคลื่อนที่ในสวีเดนเริ่มให้บริการครั้งแรกในปี ค.ศ. 1948 โดยออกให้บริการในชุมชนชานเมือง 5 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการอย่างมาก แม้ว่าผู้ใช้จะพึงพอใจในการบริการเนื่องจากรถห้องสมุดมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ สร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้ มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี และสามารถเข้าถึงผู้ใช้ใหม่ๆ แต่การบริการยังประสบปัญหาในหลายด้าน ได้แก่ ค่าใช้จ่ายสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับห้องสมุดสาขา พื้นที่ให้บริการคับแคบ ชั้นหนังสือมีจำกัด ระยะเวลาในการให้บริการสั้นเกินไป มีอัตราเสี่ยงกับความล่าช้าสูง และจำนวนหนังสือที่ให้อ่านน้อยไป ปัญหาเหล่านี้ยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างจริงจัง ประกอบกับรัฐบาลให้เงินงบประมาณสนับสนุนในการดำเนินงานน้อยมาก รถห้องสมุดฯ จึงค่อยๆ ปิดบริการลง จนในที่สุดรถห้องสมุดเคลื่อนที่ในกรุงสต็อกโฮล์ม (Stockholm) ได้หยุดบริการอย่างเป็นทางการในทศวรรษที่ 1990 (Jagell. 2003 : Online)

นอกจากรถห้องสมุดเคลื่อนที่แล้ว ในสวีเดนยังมีบริการเรือห้องสมุด 2 ลำ ให้บริการในเขตชายฝั่งตะวันตกในเขตโกเทนเบิร์กและโบฮุส (Gothenburg and Bohus County) และชายฝั่งตะวันออกในเขตสต็อกโฮล์ม (Stockholm) เรือเกอิลิ (Gurli) คือ เรือห้องสมุดที่ให้บริการในบริเวณชายฝั่งตะวันออก มีเนื้อที่ให้บริการหนังสือได้ 3,000 เล่ม ออกให้บริการปีละ 2 ครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการชุมชนที่อยู่ห่างไกล เรือเกอิลิทำหน้าที่เสมือนเป็นเรือวัฒนธรรม (Culture boat) ให้บริการสอนหนังสือแก่เด็กนักเรียนที่อยู่ตามเกาะที่ไม่สามารถเรียนหนังสือจากในระบบโรงเรียนได้ เรือห้องสมุดได้เชิญวิทยากรจากหลากหลายอาชีพหมุนเวียนไปให้ความรู้ สำหรับเรือห้องสมุดอีกลำหนึ่งให้บริการ จะเน้นกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นผู้อพยพหรือผู้ลี้ภัย หนังสือที่ให้บริการจึงเป็นวรรณกรรมที่มีหลากหลายภาษา เรือห้องสมุดลำนี้มีขนาดใหญ่กว่าเรือเกอิลิ บรรทุกหนังสือได้ประมาณ 7,000 เล่ม และมีพื้นที่ในการจัดกิจกรรมต่างๆ บนเรือ ("Sweden's bookboat". 2003 : Online)

### 5. ห้องสมุดเคลื่อนที่ในแอฟริกา

รถห้องสมุดเคลื่อนที่ในแอฟริกาเริ่มมีขึ้นเมื่อทศวรรษ 1940 และเจริญรุ่งเรืองที่สุดในระหว่างทศวรรษที่ 1960-1970 รถห้องสมุดฯ ทำหน้าที่เสมือนนักรบที่มีลือในสงครามต่อสู้กับการไม่รู้หนังสือ โดยนำบริการไปสู่ประชาชนจำนวนมากในชุมชนต่างๆ รวมทั้งเด็กๆ ในโรงเรียน อย่างไรก็ตามในระหว่างปลายทศวรรษ 1970 ถึงต้นทศวรรษที่ 1980 ค่าใช้จ่ายของการจัดบริการรถห้องสมุดฯ กลายมาเป็นภาระหนักในบางประเทศ การบริการรถห้องสมุดฯ จึงค่อยๆ ลดลง มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่ยังดำเนินโครงการต่อไป ซึ่งต้องต่อสู้กับอุปสรรคอย่างหนัก นอกจากปัญหาในเรื่องเงินทุนแล้วยังมีปัญหาอื่นๆ ได้แก่ ขาดแคลนทรัพยากรสารสนเทศ สภาพถนนไม่ดี ตารางการบริการไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ยานพาหนะที่ชำรุดมากจนไม่สามารถซ่อมได้ ขาดแคลนเชื้อเพลิง และขาดบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ

รถห้องสมุดเคลื่อนที่ในแอฟริกา เริ่มดำเนินการขึ้นครั้งแรกที่กานา (Ghana) ซึ่งเป็นประเทศที่บุกเบิกและพัฒนาห้องสมุดโดยได้รับการสนับสนุนจากบริติชเคาน์ซิล โดยมี อีฟลิน เจ เอ อีแวนส์ (Evelyn J.A. Evans) เป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งมีประสบการณ์การทำงานในระบบห้องสมุดสาขาของอังกฤษ (British county library system) ส่งผลให้กานาได้รับอิทธิพลในรูปแบบการดำเนินงานดังกล่าว รวมไปถึงประเทศในแอฟริกาอื่นๆ ได้แก่ ไนจีเรีย เซียร์ราเลออน แทนซาเนียและไลบีเรีย

ประเทศในแอฟริกา 15 ประเทศ ได้แก่ เบนิน (Benin) บอตสวานา (Botswana) แกมเบีย (Gambia) กานา (Ghana) เคนยา (Kenya) มาลี (Mali) ไนจีเรีย (Nigeria) รัวานดา (Rawanda) เซเนกัล (Senegal) เซียร์ราเลออน (Sierra Leone) สวาซิแลนด์ (Swaziland) แทนซาเนีย (Tanzania) ยูกันดา (Uganda) แซมเบีย (Zambia) และซิมบับเว (Zimbabwe) มีการดำเนินงานรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ซึ่งเป็นบริการของเมืองรัฐ หรือบริการของหอสมุดแห่งชาติ โดยมีเหตุผลในการเปิดบริการในทำนองเดียวกันคือ (Ward. 1996 : 121-133)

5.1 เป็นการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน ซึ่งได้รับมอบหมายจากหน่วยงานการปกครองให้ดำเนินการจัดหาวัสดุการอ่านให้ประชาชนในชนบท มีจำนวนถึง 9 ประเทศจาก 15 ประเทศ ใช้รถห้องสมุดเคลื่อนที่ให้บริการเด็กๆ ในโรงเรียน

5.2 ได้รับอิทธิพลจากการเป็นอาณานิคมของประเทศมหาอำนาจ เช่น อังกฤษและฝรั่งเศส ซึ่งริเริ่มบริการห้องสมุดไว้แล้ว

5.3 ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ เช่น บริติชเคาน์ซิล (British Council) และองค์การยูเนสโก (UNESCO)

5.4 การจัดการบริการห้องสมุดขึ้นอยู่กับระยะเวลาของการปกครองในแต่ละรัฐบาล

5.5 สภาพการให้บริการเป็นไปตามระบอบการปกครอง กล่าวคือ ประเทศที่ปกครองระบอบประชาธิปไตย จะได้รับความเป็นอิสระในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมาให้บริการ

เหตุผลดังกล่าวล้วนเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดการดำเนินงานของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ในการจัดบริการด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม ในขณะที่ห้องสมุดในแอฟริกาประสบปัญหาเรื่องขาดแคลนเงินทุน มีห้องสมุดประชาชนอยู่ 2 แห่งที่สามารถบริหารงานโดยใช้ความมั่งคั่งต่อสู้กับปัญหาเรื่องเงินทุน และยังคงดำเนินงานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ต่อไปได้คือ ห้องสมุดประชาชนบูลาวาโย (The Bulawayo Public Library) ของซิมบับเว และห้องสมุดแห่งรัฐเบนเดล (Bendel State Library) ของไนจีเรีย ห้องสมุดทั้ง 2 แห่งมีลักษณะการดำเนินงานที่น่าสนใจ ดังนี้

ห้องสมุดบูลาวาโย ใช้วิธีประหยัดเงินทุน โดยดัดแปลงรถห้องสมุดเคลื่อนที่ขึ้นใช้เอง และส่งเสริมการประชาสัมพันธ์บริการทางหนังสือพิมพ์ วิทยุ และหน่วยงานท้องถิ่น ตลอดจนพยายามสร้างแรงกระตุ้นให้ประชาชนมาสมัครเป็นสมาชิก กล่าวโดยสรุปห้องสมุดแห่งนี้ประสบความสำเร็จในการลดต้นทุนการดำเนินงานและเพิ่มการบริการให้ครอบคลุมไปยังผู้ใช้ให้มากที่สุด ในขณะที่เดียวกันได้พยายามหาแหล่งเงินทุนจากภายนอก

สำหรับห้องสมุดแห่งรัฐเบนเดล มีห้องสมุดสาขา 10 แห่ง และรถห้องสมุดเคลื่อนที่อีก 5 คัน ห้องสมุดแห่งนี้หารายได้โดยจัดให้มีคลังหนังสือ ซึ่งเปิดเป็นศูนย์กลางในการขายหนังสือให้กับโรงเรียนระดับประถมศึกษา จนพัฒนาเป็นร้านหนังสือเคลื่อนที่ (Mobile bookstore) ซึ่งไม่เพียงแต่ขายในรัฐเบนเดลเท่านั้นยังขยายบริการไปยังห้องสมุดอื่นๆ ในไนจีเรียอีกด้วย โครงการนี้นับเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียน และใช้เงินที่ได้นั้นมาพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ในความเป็นจริงกลุ่มเป้าหมายของห้องสมุดนั้นคือกลุ่มโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษานั่นเอง

ในระหว่างทศวรรษที่ 1980 ถึงต้นทศวรรษที่ 1990 ห้องสมุดประชาชนในแอฟริกาให้ความสำคัญกับการบริการประชาชนในชนบทที่ไม่รู้หนังสือ เช่น โครงการห้องสมุดชุมชนของอโยยาเด (Aboyade's Rural Library Project) ในไนจีเรีย โดยคณะทำงานจะออกไปในหมู่บ้านสัปดาห์ละ 1 วัน จัดหาทั้งสิ่งพิมพ์และวัสดุสารสนเทศอื่นๆ ไปให้บริการ อโยยาเด (Aboyade) กล่าวว่า "ประชาชนในชุมชนชนบทจะไม่เพียงแต่รับสิ่งที่นำไปบริการเท่านั้น พวกเขายังสามารถแสดงความต้องการสารสนเทศอื่นๆ ซึ่งโครงการห้องสมุดต้องพยายามจัดบริการตามความต้องการ และช่วยตอบคำถามต่างๆ ของผู้ใช้อีกด้วย"

นอกจากการจัดหาหนังสือ สิ่งพิมพ์ รวมไปถึงวัสดุสารสนเทศอื่นๆ ไปให้บริการแก่ประชาชนแล้วรถห้องสมุดเคลื่อนที่ในแอฟริกายังมีบริการในลักษณะอื่นๆ เช่น รถฉายภาพยนตร์เคลื่อนที่ (Mobile cinema programs) มีหน่วยงานชื่อซีนีมาลีโอ (Cinema Leo) ซึ่งเป็นองค์กรทางศาสนา จัดรถตู้ออกไปให้บริการในเคนยา 4 คัน ในแทนซาเนีย 2 คัน มีการฉายภาพยนตร์ให้ประชาชนชมประมาณ 250,000 คนต่อเดือน โดยได้รับเงินทุนจากบริษัทและร้านค้าผู้สนับสนุนค่าโฆษณา ด้านบริการสืบค้นความรู้ทางการเกษตรของมาลาวี (Malawi) ก็เช่นเดียวกันมีรถตู้ฉายภาพยนตร์เคลื่อนที่ 17 คัน โดยจัดฉายภาพยนตร์ให้ประชาชนได้รับชม 765,000 คนต่อปี จากตัวอย่างที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าห้องสมุดประชาชนสามารถหารายได้และได้รับการสนับสนุนเงินทุนจากหน่วยงาน องค์กร บริษัท ร้านค้าโดยการจัดรถบริการให้กับผู้ใช้ในรูปแบบต่างๆ

## 6. ห้องสมุดเคลื่อนที่ในมาเลเซีย

รถห้องสมุดเคลื่อนที่ในมาเลเซีย เปิดบริการครั้งแรกในทศวรรษที่ 1960 ในรัฐสลังงอและรัฐมะละกา ดำเนินการโดยเทศบาลเมือง ปัจจุบันมีรถห้องสมุดฯ ที่ให้บริการในทุกรัฐรวมทั้งสิ้น 108 คัน ดังจะกล่าวในประเด็นดังต่อไปนี้ (Hanoum, 2001? : 1-11)

6.1 ยานพาหนะ (Vehicles) ใช้ยานพาหนะประเภทมินิบัส รถโดยสารขนาดใหญ่ หรือรถพ่วง รถห้องสมุดเคลื่อนที่แบบดั้งเดิมประกอบด้วยเคาน์เตอร์ยืม-คืน ชั้นวางหนังสือที่เหมาะสมกับขนาดยานพาหนะ ม้านั่ง พัดลมหรือเครื่องปรับอากาศ และเครื่องปั่นไฟ อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นปัจจัยสำคัญในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบรถห้องสมุดฯ ไปจากแบบดั้งเดิม ตัวอย่างเช่น ห้องสมุดกัวลาลัมเปอร์ (Kuala Lumpur Library) ได้จัดบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ รถห้องสมุดฯ ในลักษณะร่วมสมัยนี้ให้ความสำคัญกับหนังสือเท่าๆ กับการมีบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

6.2 จุดบริการและตารางบริการ (Stops and schedules) การขอใช้บริการส่วนใหญ่มาจากชุมชน พรรคการเมือง สมาคมผู้ปกครองและครู รถห้องสมุดเคลื่อนที่ส่วนใหญ่ให้บริการที่โรงเรียน โดยโรงเรียนจะนัดหมายผู้ใช้และจัดเตรียมสถานที่จอดรถไว้อย่างปลอดภัยทั้งผู้ใช้และยานพาหนะ จุดบริการอื่นๆ ที่ไม่ใช่โรงเรียนมักจะเป็นจุดศูนย์กลางของชุมชน เช่น มัสยิด ที่ประชุมของหมู่บ้านและร้านค้า เจ้าหน้าที่จะต้องปรึกษาหารือกันก่อนเพื่อกำหนดจุดบริการ โดยกำหนดจุดบริการเป็นตารางประจำสัปดาห์หรือทุกสองอาทิตย์ ปัจจัยอื่นๆ ที่ใช้กำหนดตารางบริการ ได้แก่ ระยะทางระหว่างแต่ละร้านค้า จำนวนรถห้องสมุดเคลื่อนที่ที่เหมาะสม และปริมาณของประชาชนที่จะให้บริการ

6.3 การบริการ (Services) บริการพื้นฐานของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ คือ การบริการยืม-คืน หนังสือและทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ แต่อย่างไรก็ตามในปัจจุบันกำลังให้ความสำคัญกับเครื่องคอมพิวเตอร์ เท่าๆ กับหนังสือ รถห้องสมุดมีโครงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์และการใช้อินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้ใช้ตามจุดบริการ นอกจากนี้ยังจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านในรูปแบบต่างๆ

6.4 ทรัพยากรสารสนเทศ (Collections) ทรัพยากรสารสนเทศประกอบด้วยหนังสือสำหรับเด็กและผู้ใหญ่ที่เป็นภาษามาเลย์ 90% หนังสือพื้นฐานทั่วไปมีสารานุกรม พจนานุกรม วารสาร นิตยสารและสื่อโสตทัศนฯ รถห้องสมุดเคลื่อนที่แต่ละคันมีทรัพยากรสารสนเทศเฉลี่ย 2,500-5,000 เล่ม

6.5 สถิติ (Statistics) สถิติที่จัดทำประกอบด้วยสถิติสมาชิก สถิติการยืม-คืน สถิติเหล่านี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาการบริการ ตลอดจนแสดงถึงการตอบรับบริการของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ เป็นสิ่งที่จะช่วยในการวางแผนงานและเตรียมการจัดทรัพยากรสารสนเทศไว้บริการแก่ผู้ใช้

6.6 เจ้าหน้าที่ (Staff) รถห้องสมุดเคลื่อนที่โดยทั่วไปมีบุคลากรคือ บรรณารักษ์ 1 คน ผู้ช่วยบรรณารักษ์ 1-2 คน หน้าที่หลักของบุคลากรคือ จัดบริการตามตารางที่กำหนด ตรวจสอบและดูแลความเรียบร้อยของจุดบริการ จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน รายงานปัญหาเกี่ยวกับยานพาหนะ และดูแลการปฏิบัติงานของรถห้องสมุดฯ ถ้าเป็นรถห้องสมุดฯ ขนาดเล็กจะมีบุคลากรเพียงคนเดียวทำหน้าที่ขับรถและให้บริการ

6.7 เงินทุน (Funds) รถห้องสมุดเคลื่อนที่ที่มีการเตรียมการในแผนงานเป็นระยะเวลา 5 ปี ด้วยเหตุนี้การซื้อยานพาหนะจึงได้รับงบประมาณจากรัฐบาลหรือหน่วยงานการปกครองระดับรัฐ ราคายานพาหนะอยู่ระหว่าง 30,000-60,000 ดอลลาร์สหรัฐ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดของรถ หรือบางกรณีอาจได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นๆ

6.8 ความร่วมมือกับชุมชน (Cooperations) รถห้องสมุดเคลื่อนที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานได้ขึ้นอยู่กับความร่วมมืออย่างใกล้ชิดระหว่างห้องสมุดกับชุมชน บุคคลสำคัญคือ คณะทำงานของชุมชน หัวหน้าหมู่บ้าน ผู้บริหารโรงเรียนและนักการเมืองท้องถิ่น ความร่วมมือจากชุมชนช่วยให้รถห้องสมุดฯ สามารถกำหนดสถานที่ของจุดบริการ กลุ่มเป้าหมาย และความปลอดภัยของผู้ใช้และยานพาหนะ ตลอดจนการได้รับเสียงตอบรับและคำแนะนำจากชุมชน

6.9 ปัญหาในการดำเนินงาน (Problems) ในการดำเนินงานของรถห้องสมุดเคลื่อนที่พบปัญหาต่างๆ สรุปได้ดังนี้

6.9.1 บุคลากร โดยทั่วไปรถห้องสมุดเคลื่อนที่ต้องประกอบด้วยพนักงานขับรถและบรรณารักษ์ แต่ในทางปฏิบัติแล้ว รถห้องสมุดฯ ส่วนใหญ่มีพนักงานขับรถเพียงคนเดียว บางกรณีเป็นเรื่องลำบากที่จะบอกได้ว่าพนักงานขับรถละเอียดการจอดในจุดบริการที่สำคัญๆ ไป และไม่มีรายงานยืนยันอีกด้วย อีกประการหนึ่งสำหรับบุคลากรผู้ชายไม่ค่อยมีปัญหาในการเดินทางไปในท้องที่ไกลๆ แต่บุคลากรผู้หญิงมักไม่ค่อยเต็มใจมากนัก

6.9.2 ยานพาหนะ ยานพาหนะอาจชำรุดเสียหาย หรือเกิดเหตุขัดข้องได้ตลอดเวลาและทุกสถานที่ การดูแลบำรุงรักษาจึงเป็นเรื่องสำคัญ ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าในการตรวจสอบสภาพเครื่องยนต์และใช้น้ำมันเชื้อเพลิงที่มีคุณภาพ และควรสำรองเชื้อเพลิงไว้ให้พร้อมอยู่เสมอ

6.9.3 ทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการหนังสือที่เป็นภาษามลายูเพราะผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษได้ไม่ดีเท่าที่ควร ถ้าสำนักพิมพ์ไม่สามารถผลิตหนังสือที่เป็นภาษาประจำชาติตามคำร้องขอจะเป็นปัญหาอย่างมาก นอกจากนี้ยังมีหนังสือที่เป็นภาษาท้องถิ่นจำนวนจำกัด และส่วนใหญ่เป็นปกอ่อนจึงขาดอายุง่าย

6.9.4 ปัจจัยธรรมชาติ ปัจจัยธรรมชาติอาจเป็นอุปสรรคต่อการบริการได้ เช่น ฝนตกหนัก น้ำท่วม ตลอดจนสภาพอากาศที่ร้อนจัดเกินไปทำให้ผู้ใช้ไม่มาใช้บริการ นอกจากนี้ความร้อนและความชื้นสูงยังมีผลต่อหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ เช่น ซีดีรอม เทปบันทึกเสียง เป็นต้น

6.9.5 การบริการ ระยะเวลาในการบริการเป็นเพียงช่วงเวลาสั้นๆ จึงไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้

นอกจากบริการหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่นๆ แล้ว ห้องสมุดกัวลาลัมเปอร์ ซึ่งถือว่าเป็นห้องสมุดที่ได้รับงบประมาณการสนับสนุนจากหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นอย่างดี ยังได้ริเริ่มโครงการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (เทพิน จิรคุณเดชะ. 2545 : 28-33)

## 7. อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในมาเลเซีย

หน่วยบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ของห้องสมุดกัวลาลัมเปอร์ (Mobile Internet Unit of the Kuala Lumpur Library) ก่อตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1996 ซึ่งเป็นโครงการความร่วมมือของไมมอสเบอฮัด (MIMOS Berhad) และโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Programme-UNDP) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการสื่อสารเรียนรู้และฝึกอบรมเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้ใช้ในเขตปริมณฑลของกรุงกัวลาลัมเปอร์และชนบทที่ห่างไกล

หน่วยบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ได้นำรถเมลล์โดยสารมาดัดแปลงพร้อมติดตั้งอุปกรณ์เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมที่เอื้ออำนวยต่อการสืบค้นอินเทอร์เน็ต ภายในรถประกอบด้วยห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ห้องคอมพิวเตอร์ และห้องฝึกอบรมประชาชน บริการเบื้องต้น เช่น การสืบค้นอินเทอร์เน็ตอย่างง่าย โดยไม่ต้องเสียค่าบริการและค่าใช้จ่าย ปัจจุบันมีรถบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่จำนวน 2 คัน

รถอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่แต่ละคันมีเครื่องคอมพิวเตอร์ประกอบด้วยเครื่องแม่ข่าย 1 เครื่อง เครื่องลูกข่าย เครื่องพิมพ์ และโมเด็ม 12 เครื่อง เชื่อมต่อสายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงโดยผ่านสายโทรศัพท์ของโรงเรียน ภายในรถมีหนังสือไว้ให้บริการประมาณ 3,000 เล่ม รถอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ให้บริการแก่โรงเรียนที่ได้รับการคัดเลือกจำนวน 12 โรงเรียน ซึ่งล้วนเป็นโรงเรียนที่ประสบปัญหา เช่น ขาดแคลนคอมพิวเตอร์ที่ต่อเชื่อมกับอินเทอร์เน็ต แต่มีความต้องการที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

หน่วยบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ขณะนี้ดำเนินงานไปได้ 2 ระยะ ระยะแรกเป็นการอบรมทักษะคอมพิวเตอร์เบื้องต้น และระยะที่สองเป็นการอบรมทักษะด้านอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น หลังจากการดำเนินงานในระยะที่สองเสร็จสิ้นแล้วจะดำเนินงานต่อไปในระยะสุดท้ายคือการอบรมด้านมัลติมีเดีย คอมพิวเตอร์กราฟิก การสืบค้นและการจัดการสารสนเทศ หลังจากนั้นจะดำเนินการต่อไปตามแผนงานที่วางไว้คือ

7.1 จัดทำเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ เพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงาน

7.2 จัดทำกระดานข่าว ห้องสนทนาสำหรับสมาชิกอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เพื่อจะได้ใช้พบปะสนทนากันทางเว็บไซต์

7.3 จัดทำหลักสูตรการสืบค้นสารสนเทศ ซึ่งเป็นการแนะนำนักเรียนถึงวิธีการสืบค้นข้อมูลโดยสัมพันธ์กับโครงการของโรงเรียน

7.4 การใช้เครือข่ายเพื่อส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสารและติดต่อกับคนอื่น ๆ เมื่อนักเรียนและครูที่เข้าร่วมโครงการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ได้รับการอบรมครบขั้นตอนแล้ว จะมีการแนะนำให้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะต่อไป

หลังจากเสร็จสิ้นโครงการแล้ว หน่วยบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ที่จะเริ่มให้การอบรมแก่นักเรียนกลุ่มใหม่หรือเคลื่อนย้ายไปยังโรงเรียนอื่นๆ ต่อไป อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานมีอุปสรรคหลายประการ เช่น โครงการนี้ไม่ได้อยู่ในหลักสูตรโดยตรง นักเรียนและครูจึงให้ความสำคัญเป็นอันดับรองจากการเรียนการสอนตามปกติ หรือบางโรงเรียนมีปัญหาในด้านระบบไฟฟ้า เป็นต้น แม้จะมีอุปสรรค แต่ถือได้ว่าโครงการสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ในระดับหนึ่ง หลังจากได้รับการอบรมประมาณ 1 ปี นักเรียนสามารถสืบค้นข้อมูลเพื่อประกอบการเรียนการสอนหรือทำโครงการพิเศษต่างๆ ได้

จากประสบการณ์การจัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ในประเทศต่างๆ ทั้งในประเทศที่พัฒนาแล้วและประเทศกำลังพัฒนา สรุปประเด็นหลักเกี่ยวกับการดำเนินงานได้ดังนี้คือ

1. เงินทุน ประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ไม่ประสบปัญหาในเรื่องเงินทุน ส่วนประเทศกำลังพัฒนา เช่น ประเทศต่างๆ ในแอฟริกา มักประสบปัญหาในเรื่องเงินทุน จึงต้องพยายามหาวิธีที่จะจัดบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ซึ่งส่วนใหญ่จะได้รับเงินทุนสนับสนุนจากองค์กรต่างๆ เช่น องค์กรยูเนสโก บริษัทเคาน์ซิล หรือได้รับความช่วยเหลือจากประเทศที่พัฒนาแล้ว ตัวอย่างเช่น ซิมบับเวได้รับบริจาคดีเอเอฟบุ๊กโมบาย (DAF bookmobile) จากประเทศเนเธอร์แลนด์ (Doust. 1999 : 149) รัฐบาลญี่ปุ่นให้เงินทุนแก่ลาว ในการผลิตหนังสือที่เขียนโดยนักเขียนลาว เพื่อนำไปให้เด็กๆ ชาวลาวอ่านตามโครงการกระเป๋าหนังสือเคลื่อนที่ (Chanthasone Inthavong. 2001 : 2)

2. ยานพาหนะ ประเทศที่พัฒนาแล้วใช้ยานพาหนะที่เป็นรถยนต์เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งได้รับการออกแบบมาเพื่อเป็นรถห้องสมุดเคลื่อนที่โดยเฉพาะ และเป็นเสมือนห้องสมุดสาขาแห่งหนึ่ง สำหรับประเทศที่กำลังพัฒนาเนื่องจากขาดแคลนเงินทุนจึงมักปรับปรุงยานพาหนะขึ้นใช้เอง ทำให้ไม่ค่อยมีความสะดวกในการจัดบริการ นอกจากนี้ในประเทศกำลังพัฒนามักประยุกต์ยานพาหนะให้เหมาะสมตามสภาพท้องถิ่นที่ให้บริการ ได้แก่ จักรยานยนต์ จักรยาน เกวียน เรือหางยาว หรืออาจประยุกต์วัสดุอุปกรณ์ในการบรรจุหนังสือนำไปให้บริการ เช่น ใช้กระเป๋าหนังสือ ถุงหนังสือ เป็นต้น

3. ทรัพยากรสารสนเทศ ประเทศที่พัฒนาแล้วมีทรัพยากรสารสนเทศทั้งที่เป็นสิ่งพิมพ์และทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ จัดไว้บริการอย่างครบครัน ในขณะที่ประเทศกำลังพัฒนาประสบปัญหาขาดแคลนเงินทุน จึงมีทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการจำนวนน้อย และไม่ครบทุกประเภท

4. กลุ่มเป้าหมาย ประเทศที่พัฒนาแล้วมุ่งให้บริการแก่ประชาชนทั้งในชุมชนเมืองและชุมชนชนบท รวมไปถึงคนที่ไม่มียานพาหนะ กลุ่มคนที่ไม่สะดวกในการมาใช้ห้องสมุด เช่น ผู้สูงอายุ คนพิการ สำหรับประเทศกำลังพัฒนา เนื่องจากงบประมาณมีจำกัด จึงมุ่งให้บริการแก่เด็ก เยาวชนที่อยู่ห่างไกลความเจริญ รวมไปถึงนักเรียนและนักศึกษาทั้งในและนอกระบบโรงเรียน

5. หน่วยงานที่รับผิดชอบ ในประเทศที่พัฒนาแล้วห้องสมุดเคลื่อนที่ส่วนใหญ่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานท้องถิ่น ได้แก่ รัฐต่างๆ ซึ่งจะมีห้องสมุดประชาชนประจำรัฐเป็นหน่วยงานที่ดูแลจัดบริการ ในขณะที่ประเทศกำลังพัฒนาจะมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางด้านการศึกษาคือเป็นผู้ดำเนินงาน เช่น ในประเทศไทย มีกรมการศึกษานอกโรงเรียน หรือโครงการเฉพาะกิจของมหาวิทยาลัยต่างๆ เป็นผู้ดำเนินงาน

จากอดีตถึงปัจจุบันห้องสมุดเคลื่อนที่ที่มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา หลายประเทศให้ความสำคัญกับงานบริการห้องสมุดเคลื่อนที่เพราะถือว่าเป็นหนทางที่จะช่วยพัฒนาให้เด็ก เยาวชน และประชาชน ได้รับสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ตลอดจนเพิ่มพูนความรู้ให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน ในประเทศกำลังพัฒนา เช่น ซิมบับเว ได้สังเกตเห็นถึงปัญหาของโรงเรียนในระดับประถมศึกษาที่ขาดแคลนหนังสือและห้องสมุด จึงได้คิดแนวทางแก้ไขปัญหาโดยใช้วิธีจัดบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่หมุนเวียนไปตามโรงเรียน โดยไม่จำเป็นต้องสร้างห้องสมุดโรงเรียน เป็นการช่วยประหยัดเงินทุนอีกทางหนึ่ง (Doust. 1999 : 148-151)

การพัฒนาห้องสมุดเคลื่อนที่ในประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น ห้องสมุดประชาชนเขตทรอย-ไมอามี (โอไฮโอ) (The Troy-Miami County (Ohio) Public Library) ให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ที่ใช้พลังงานแสงอาทิตย์ในระบบยืม-คืน ห้องสมุดประชาชนซานฟรานซิสโก (San Francisco Public Library) ให้บริการอินเทอร์เน็ตในรถห้องสมุดเคลื่อนที่ หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่าไซเบอร์โมบายส์ (Cybermobiles) (Schnelder. 1998 : 76) ในขณะที่เดียวกันประเทศกำลังพัฒนาต่างให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เช่น ซิมบับเว ใช้ลาบรทุกหนังสือและสื่อมัลติมีเดีย ตลอดจนเครื่องมือสื่อสารโทรคมนาคม อาทิเช่น โทรศัพท์ โทรสาร ให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นที่ห่างไกล โดยอาศัยพลังงานแสงอาทิตย์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน ("Donkeys Help Provide Multi-media Library Services". 2002 : Online)

จากตัวอย่างที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าการพัฒนาห้องสมุดเคลื่อนที่ที่มีการดำเนินงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยี การพัฒนาจะเป็นไปในรูปแบบใดขึ้นอยู่กับความสำคัญแก่ห้องสมุดของประเทศเหล่านั้น ซึ่งประเทศที่ไม่มีเงินทุนมากอาจพัฒนาการบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ให้เจริญก้าวหน้าได้ หากรู้จักนำทรัพยากรที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

### ประวัติและพัฒนาการของห้องสมุดเคลื่อนที่ในประเทศไทย

บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ในประเทศไทยเริ่มมีขึ้นครั้งแรกประมาณปี พ.ศ. 2495 ดำเนินการโดยงานห้องสมุดประชาชน กองการศึกษาผู้ใหญ่ กรมการศึกษานอกโรงเรียน ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากสำนักงานข่าวสารอเมริกัน (United States Information Services-USIS) และองค์การยูเนสโก ในปี พ.ศ. 2497 แมรี แองเจิลเมเยอร์ (Mary Anglemeyer) บรรณารักษ์จาก USIS เป็นผู้ริเริ่มให้มีบริการห้องสมุดเคลื่อนที่โดยใช้ "เรือนางนพมาศ" นำหนังสือให้บริการตามชุมชนริมแม่น้ำในกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียง ต่อมาองค์การยูเนสโกได้ให้เงินทุนสำหรับห้องสมุดเคลื่อนที่ในรูปแบบอื่นๆ เช่น ใช้รถม้านำหนังสือให้บริการในชุมชนชนบทในจังหวัดทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในปี พ.ศ. 2512 มีห้องสมุดเคลื่อนที่ที่ใช้รถตู้และรถโดยสารขนาดใหญ่ให้บริการเป็นครั้งแรก และในปี พ.ศ. 2513 มีเรือห้องสมุดอีกหนึ่งลำชื่อ สหประชาชาติ ออกให้บริการครอบคลุมในพื้นที่หลายจังหวัด ระหว่างปี พ.ศ. 2523-2533 มีเรือบริการทั้งสิ้น 3 ลำ โดยให้บริการปีละประมาณ 3 ครั้ง

ประมาณปี พ.ศ. 2533 เกิดปัญหาเรื่องงบประมาณ จึงส่งผลให้การบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ต้องหยุดบริการลง แต่หน่วยงานของกรมการศึกษานอกโรงเรียนในแต่ละจังหวัดยังพยายามจัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ให้กับชุมชนในชนบท 1 ครั้งต่อเดือน โดยร่วมมือกับหน่วยราชการอื่นๆ ที่ต้องนำบริการพื้นฐานของรัฐไปสู่ประชาชน อาทิเช่น กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงสาธารณสุข ประมาณปี พ.ศ. 2523 สำนักงานคณะกรรมการ

การศึกษาแห่งชาติได้ริเริ่มโครงการหีบหนังสือตึก เพื่อให้บริการแก่เด็ก ๆ ในโรงเรียนที่ขาดแคลนหนังสือ และหมุนเวียนกันใช้ภายในกลุ่มโรงเรียน ต่อมาโครงการเริ่มขยายไปสู่ชุมชน โดยห้องสมุดประชาชนของ กรมการศึกษานอกโรงเรียน ได้พยายามรณรงค์เรื่องการรู้หนังสือและส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต และได้ ประสานความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ เช่น ในปี พ.ศ. 2522 มีโครงการหีบห่อ หนังสือสู่หมู่บ้าน เริ่มโครงการในจังหวัดทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยในช่วงเย็นครูอาสาจะจัด วัสดุการอ่านนำไปบริการถึงหัวบ้านไต่บ้าน ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ชาวบ้านว่างจากงานประจำวันแล้ว

ประมาณปี พ.ศ. 2522 มหาวิทยาลัยหลายแห่งทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดได้ริเริ่มโครงการ ห้องสมุดเคลื่อนที่เพื่อส่งเสริมนโยบายการให้บริการแก่สังคมและชุมชน ตัวอย่างของโครงการเหล่านี้ได้แก่ โครงการห้องสมุดฉบับกระเป๋ากับโครงการนิทรรศการสัญจรสำหรับนักอ่านรุ่นเยาว์ของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ โครงการห้องสมุดเคลื่อนที่เพื่อชุมชนในชนบทของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โครงการบริการ การอ่านเพื่อเด็กด้อยโอกาสของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โครงการบริการวิชาการสำหรับเด็กและผู้ใหญ่ใน ชุมชนชนบทของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และโครงการส่งเสริมการอ่านบนรถไฟของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี วิทยาลัยการณณ์ นอกจากนี้ห้องสมุดสาขาของหอสมุดแห่งชาติในหลายจังหวัดยังได้จัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ใน ชุมชนที่ห่างไกลความเจริญ

ในระหว่างปี พ.ศ. 2533-2543 มีการริเริ่มโครงการนำหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศไปสู่ชุมชนใน รูปแบบใหม่ๆ ขึ้น บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนของจังหวัดสงขลาได้จัดเตรียมหนังสือใส่ถุงทะเลเพื่อนำไป บริการแก่ชาวประมง นอกจากนี้คุณจินตนาและคุณเอกศักดิ์ แดงเดช มีความใฝ่ฝันในการแบ่งปันการอ่านให้กับ ผู้ที่ขาดแคลนโอกาส ได้ใช้ทุนทรัพย์ส่วนตัวจัดห้องสมุดเคลื่อนที่โดยรถตู้ไปบริการตามหมู่บ้านที่อยู่ห่างไกล เพื่อส่งเสริมการอ่านให้กับนักอ่านรุ่นเยาว์ แต่ต้องประสบปัญหาเรื่องค่าดำเนินการที่ค่อนข้างสูงจึงต้องหยุด โครงการไป อย่างไรก็ตาม บุคคลทั้งสองได้ก่อตั้งมูลนิธิเพื่อจัดหาหนังสือใหม่และคัดเลือกหนังสือที่มีคุณภาพ นำไปให้กับโรงเรียนในชนบท

ในขณะเดียวกัน กรุงเทพมหานครซึ่งเป็นเมืองหลวงและเป็นศูนย์รวมความเจริญต่างๆ ได้มีการขยายตัว อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดปัญหาชุมชนแออัดและส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนต่ำลง กรุงเทพมหานคร ตระหนักถึงความจำเป็นในการจัดบริการห้องสมุดสำหรับชุมชน จึงได้ริเริ่มโครงการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ขึ้น ในปี พ.ศ. 2534 ปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีรถห้องสมุดเคลื่อนที่ทั้งสิ้น 8 คัน

ในปี พ.ศ. 2542 แผนกห้องสมุดประชาชน กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้ฟื้นฟูห้องสมุดเคลื่อนที่ ทางเรือขึ้นอีกครั้ง โดยได้รับความร่วมมือจากกองทัพเรือ ในการอนุเคราะห์นำเรือเก่ามาดัดแปลงตกแต่งให้เป็น เรือห้องสมุดเพื่อให้บริการแก่ชุมชนริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาและคลองต่างๆ ในกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียง เรือลำนี้มีชื่อว่า “เรือห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ” มีหนังสือให้บริการประมาณ 2,000 เล่ม นอกจากนี้ยังมี เทปบันทึกเสียง เทปวีดิทัศน์ ของเล่นและเกมต่างๆ โดยให้บริการ 8 ชุมชนต่อสัปดาห์ แต่เนื่องจากเรือมีอายุ การใช้งานมานาน จึงประสบปัญหาเครื่องยนต์ขัดข้องเป็นประจำทำให้ไม่สามารถให้บริการได้อย่างสม่ำเสมอ กรมการศึกษานอกโรงเรียนจึงนำเรือนี้ส่งคืนกองทัพเรือหลังจากได้สร้างเรือนางนพมาศขึ้นใหม่จากโครงเรือเดิม นอกจากนี้เรือนางนพมาศแล้วยังมีเรือมหาราชซึ่งนำหนังสือและบริการทางการศึกษาไปสู่ชุมชนริมฝั่งแม่น้ำ 5 วันต่อสัปดาห์

นอกจากนี้แผนกห้องสมุดประชาชน กรมการศึกษานอกโรงเรียน ได้ส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัยและ การเรียนรู้อุตลอดชีวิต โดยริเริ่มโครงการบริการเชิงรุกใหม่ๆ ขึ้น โครงการแรกคือ รถห้องสมุดเคลื่อนที่ โดยจัด บริการ 2 คัน คันแรกให้บริการในชุมชนแออัดและผู้ด้อยโอกาสในกรุงเทพมหานคร คันที่ 2 ให้บริการแก่ กลุ่มนักศึกษาของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน โครงการที่สองคือ โครงการถุงหนังสือสำหรับครูข้างถนน

ในอุ้งบรรจุนหนังสือ ของเล่น อุปกรณ์กีฬา เพื่อให้ครูหรืออาสาสมัครจัดกิจกรรมสำหรับเด็ก หนังสือเหล่านี้จัดทำตามคำร้องขอหรือตามความจำเป็นของชุมชน ได้แก่ โรงพยาบาล วัด โรงเรียน และสถานีตำรวจ

โครงการที่สาม เป็นการจัดห้องสมุดขนาดเล็กให้บริการในสถานที่เป็นศูนย์รวมของประชาชนหรือมีประชาชนผ่านไปมา เช่น สถานีรถไฟ สถานีรถประจำทาง โครงการมีชื่อว่า ห้องสมุดริมรั้วสำหรับคนเดินทาง

ในการนำโครงการเหล่านี้ไปสู่ประชาชน ห้องสมุดได้รับความร่วมมือจากบริษัท หรือหน่วยงานเอกชน ได้แก่ ห้างสรรพสินค้า หนังสือพิมพ์ สำนักพิมพ์ บริการสื่อสารโทรคมนาคม ผู้มีจิตศรัทธา ผู้รักหนังสือและนักการเมือง บรรณารักษ์และนักการศึกษาจะต้องตระหนักถึงความจำเป็นของผู้ใช้และควรจัดหาบริการอย่างเพียงพอ รวมไปถึงความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศที่จะดึงดูดผู้อ่านโดยเฉพาะเด็กและเยาวชน (Maria LaoSunthara & Aree Cheunwattana. 2001 : 1-7)

### ห้องสมุดเคลื่อนที่ในประเทศไทย

ห้องสมุดเคลื่อนที่ สามารถดำเนินงานได้หลายรูปแบบโดยใช้พาหนะแตกต่างกัน ได้แก่ รถยนต์ รถจักรยานยนต์ จักรยาน เกวียน และเรือ ทั้งนี้แล้วแต่สภาพการคมนาคมที่ชุมชนนั้นตั้งอยู่ บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ที่สามารถจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการดังนี้

#### 1. ห้องสมุดเคลื่อนที่ที่ดำเนินงานโดยศูนย์ส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัย กรมการศึกษา นอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ

ศูนย์ส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัย เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบบริการห้องสมุดประชาชนทั่วประเทศ นอกจากห้องสมุดประชาชนจำนวนประมาณ 800 แห่งแล้ว ศูนย์ฯ ยังให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ดังต่อไปนี้ (สุมาลี หงษ์ทอง. 2542 : 20-21; สุรางค์ ณะประวัตติ. 2542 : 33-37; สุพัตรา ไทวราภา. 2542 : 38-41; สุพัตรา ไทวราภา. สัมภาษณ์. 2545)

##### 1.1 ห้องสมุดเรือ

1.1.1 เรือนางนพมาศ มีจุดประสงค์เพื่อกระจายโอกาสทางการศึกษาและส่งเสริมให้ประชาชนรักการอ่าน รักการศึกษาย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต เหตุผลอีกประการหนึ่งในการจัดบริการ เนื่องจากตระหนักถึงปัญหาของสภาพแวดล้อมที่เสื่อมโทรมลงทุกวัน รวมทั้งมลภาวะที่ส่งผลกระทบต่อทรัพยากรทางน้ำ การจัดกิจกรรมห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้เคลื่อนที่ทางน้ำเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่นักเรียน นักศึกษา และประชาชนมีโอกาสได้เรียนรู้จากประสบการณ์ตรง สัมผัสกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในลุ่มน้ำ เช่น ลุ่มน้ำเจ้าพระยา ซึ่งมีผลให้เกิดความสำนึกและตระหนักถึงปัญหา เกิดความรักและความภาคภูมิใจในอารยธรรมลุ่มน้ำ ตลอดจนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำ

เรือนางนพมาศ มีความยาว 12 เมตร กว้าง 5 เมตร เป็นเรือ 2 ชั้น เครื่องยนต์ 180 แรงม้า ภายในเรือประกอบด้วย ห้องสมุด บริเวณสำหรับจัดกิจกรรม ห้องพักเจ้าหน้าที่ และห้องครัว ในส่วนของอุปกรณ์การเรียนรู้ประกอบด้วย จานรับสัญญาณดาวเทียม คอมพิวเตอร์ เทปวีดิทัศน์ หนังสือที่ให้ความรู้และความบันเทิง พร้อมวิทยากรประจำเรือ โดยคำนึงถึงความประหยัด เรียบง่าย และประโยชน์ใช้สอยสูงสุด

รูปแบบการให้บริการรูปแบบแรกเป็นการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ไปตามแม่น้ำเจ้าพระยา มีลักษณะการให้บริการเหมือนห้องสมุดทั่วไป โดยให้บริการการอ่าน การสมัครเป็นสมาชิกที่มีสิทธิยืมหนังสือไปอ่านที่บ้านได้ จัดบริการทั้งในเรือและนำหนังสือไปบริการบนฝั่งในจุดบริการที่เหมาะสม เช่น วัด แหล่งชุมชน เป็นต้น หนังสือที่ให้บริการจะเน้นเรื่องสุขภาพอนามัย เรื่องเกี่ยวกับกฎหมาย เช่น กฎหมายแรงงาน กฎหมายที่ดิน และเรื่องต่างๆ ไป อาจเป็นสารคดี บันเทิงคดี เพราะนอกจากจะมุ่งให้ความรู้แก่ประชาชนแล้ว ยังส่งเสริมให้ประชาชนรักการอ่านหนังสือ รักการค้นคว้า นอกจากนี้ยังมีเทพบันทึกลับ

เทพวิดิทัศน์ให้ยืมไปดูที่บ้าน ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับสารคดี ช่องทางทำมาหากิน ศาสนา ธรรมชาติรวมไปถึง บทเพลงต่างๆ

รูปแบบที่สองเป็นศูนย์การเรียนรู้เคลื่อนที่ทางน้ำ เป็นการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนหรือ การอบรมตามหลักสูตรที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป็นหลักสูตรระยะสั้น 4-6 ชั่วโมง มีการประเมินผล และมอบวุฒิบัตร รับรองความรู้ เป็นการศึกษาศึกษาจากสถานการณ์จริงคือ ผู้เรียนจะอยู่ในเรือล่องไปตามลำน้ำเพื่อให้เห็นสภาพจริง โดยเรือห้องสมุดจะออกจากจุดจอดเรือวัดสร้อยทองล่องไปตามแม่น้ำเจ้าพระยาจนถึงเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

1.1.2 เรือห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ ได้รับการสนับสนุนเรือจากกองทัพเรือ โดยนำเรือที่ ปลดระวางแล้วมาดัดแปลงใหม่ มีขนาดกว้าง 3.80 เมตร ยาว 14.73 เมตร และมีการจัดรูปแบบการบริการ ในลักษณะห้องสมุดเคลื่อนที่ทางน้ำ ให้บริการการอ่าน โดยสมาชิกสามารถยืมหนังสือไปอ่านได้ทั้งในเรือและ บนฝั่ง นอกจากนี้ยังมีบริการเรียนรู้จากนิทรรศการ เทปวิดิทัศน์บทเรียนสำเร็จรูป และกลุ่มการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของเด็กและเยาวชน ทั้งนี้จะให้บริการแก่หน่วยงาน องค์กร สถานศึกษา หรือชุมชนที่ขอเป็นสถานีให้บริการ สมาชิกไม่ต้องเสียค่าสมัครหรือค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น มีสิทธิ์ยืมหนังสือได้ครั้งละไม่เกิน 3 เล่ม และสมาชิกจะได้รับ สิทธิพิเศษอื่นๆ เช่น บอกความต้องการและจองหนังสือล่วงหน้าได้ สามารถร่วมกิจกรรมการแข่งขัน การเขียน การอ่าน วาดภาพ หรือตอบปัญหา เพื่อรับรางวัลหรือของที่ระลึกจากโครงการ

1.2 ห้องสมุดรถศูนย์การเรียนรู้เคลื่อนที่ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนต่างๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร ศูนย์ส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัยจึงได้ประสานงานขอรถประจำทางจากองค์การ ขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำนวน 2 คัน เพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรถห้องสมุดศูนย์การเรียนรู้เคลื่อนที่ โดยมีแนวคิด ในการจัดตกแต่งและบริการสื่อให้เหมาะสมกับชุมชนและกลุ่มบุคคลที่จะรับบริการเรียนรู้ด้วยตนเอง กิจกรรม และสื่อที่จัดบริการ ได้แก่ หนังสือ เทปวิดิทัศน์ เทปบันทึกเสียง ซีดีรอม ของเล่นและเกมต่างๆ

รถคันแรก จัดตกแต่งเพื่อให้บริการแก่เด็กในชุมชนแออัด เขตก่อสร้าง มูลนิธิ สถานสงเคราะห์ และโรงเรียนที่ขาดแคลนหนังสือ โดยจัดรูปแบบให้เหมาะสมแก่เด็ก ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดบริการ ได้แก่ หนังสือการ์ตูน หนังสือสำหรับเด็กและเยาวชน ความรู้ทั่วไป ของเล่น โปรแกรมการศึกษาจากคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ยังมีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ฝึกวาดภาพระบายสี เกมคณิตศาสตร์ แข่งขันตอบปัญหาและเผยแพร่ ความรู้ด้วยการจัดนิทรรศการ เช่น นิทรรศการเกี่ยวกับยาเสพติด การเลือกตั้งประกอบการสาธิต ตลอดจน แจกแผ่นพับความรู้ในเรื่องต่างๆ โดยได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

รถคันที่สอง จัดตกแต่งเพื่อให้บริการแก่กลุ่มนักศึกษาของศูนย์ศึกษานอกโรงเรียน (กศน.) ที่มีกิจกรรมพบกลุ่มในสถานที่ต่างๆ เช่น วัด โรงเรียน โรงงาน บริษัท สำนักงาน ริมถนน ซึ่งขาดแหล่ง ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมที่สอดคล้องกับการเรียนตามหลักสูตร รูปแบบการให้บริการจะเน้นสื่อแบบเรียน ได้แก่ กศน.ชุดวิชา กศน.ชุดวิชาการศึกษาตามอัธยาศัย ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและหนังสือทั่วไป ตลอดจนมีหนังสือ สำหรับเด็กและของเล่นเด็กไว้ให้บริการอีกด้วย นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมอื่นๆ ได้แก่ การจัดนิทรรศการ การแนะนำศึกษาต่อ การฝึกทักษะเพื่อประกอบอาชีพอิสระ ปัจจุบันรถห้องสมุดศูนย์การเรียนรู้เคลื่อนที่ไม่ได้ให้บริการแล้ว เนื่องจากชำรุด 1 คัน ส่วนอีก 1 คัน มอบให้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเพชรบุรีนำไปบริการแก่ ประชาชน

## 2. ห้องสมุดเคลื่อนที่ที่ดำเนินงานโดยสถาบันการศึกษาต่างๆ

ในหลายสถาบันการศึกษาได้ตระหนักถึงความสำคัญของงานบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ โดยมี วัตถุประสงค์หลักเพื่อให้บริการความรู้แก่เด็ก เยาวชน และประชาชนผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา สรุปรายการดำเนินงานได้ดังนี้

2.1 โครงการบริการวิชาการสำหรับเด็กและผู้ใหญ่ในชุมชนชนบท ดำเนินงานโดยสำนักวิทยบริการและภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในปี พ.ศ. 2524 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งในขณะนั้นมีสถานะเป็นสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม ได้จัดกิจกรรมบริการชุมชนที่ชื่อว่า “โครงการคุณหนูฤดูร้อน” เป็นโครงการที่มุ่งส่งเสริมการอ่านและจัดเตรียมวัสดุการอ่านให้กับเด็ก ๆ ในชุมชนรอบมหาวิทยาลัย ระหว่างหยุดภาคฤดูร้อน ต่อมาโครงการได้ขยายบริการออกนอกมหาวิทยาลัยไปสู่ชุมชนโดยเฉพาะชุมชนชนบท ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงมี “โครงการสู่นบพสำหรับคุณหนู” เกิดขึ้น โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของความพยายามในการให้ความรู้และกิจกรรมที่สนุกสนาน โดยครอบคลุมความสนใจในด้านต่าง ๆ 15 ด้าน ได้แก่ หนังสือเด็กและนิทานสำหรับเด็กคุณหนู ภูมิศาสตร์ ประชาธิปไตย ประวัติศาสตร์ คณิตศาสตร์ ภาษา คหกรรม เทคโนโลยี ดนตรีพื้นเมือง ศิลปะ เพลงและเกม พุทธศาสน์ อนามัย หุ่นสำหรับเด็กคุณหนู และการนำความรู้สู่ชาวบ้าน

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อส่งเสริมการอ่านให้แก่เด็กนักเรียนประถมศึกษาและใช้ป้องกันการลืมนหนังสือของผู้ใหญ่
2. เพื่อส่งเสริมการอ่านให้แก่เด็กและผู้ใหญ่ในชุมชนชนบทเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต
3. เพื่อให้เข้าถึงข่าวสารและเทคโนโลยี ซึ่งเป็นประโยชน์และเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันในชนบท
4. เพื่อให้เด็กและผู้ใหญ่ได้เห็นคุณค่ามรดกวัฒนธรรมพื้นบ้าน
5. เพื่อส่งเสริมความร่วมมือระหว่างเด็กและผู้ใหญ่ในเรื่องความเป็นอยู่ในชุมชนชนบท

นิสิตที่เข้าร่วมกิจกรรมเป็นนิสิตวิชาเอกบรรณารักษศาสตร์ ทั้งในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท นอกจากนี้ยังมีนิสิตภาควิชาอื่นๆ เข้าร่วมกิจกรรม ได้แก่ ภาควิชาแนะแนวการศึกษา ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ ภาควิชาภาษาไทย ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษาและนิสิตโครงการคุรุทายาท (คู่มือการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการสำหรับเด็กและผู้ใหญ่ในชุมชนชนบท. 2532 : 1-3)

2.2 โครงการบริการการอ่านเพื่อเด็กด้อยโอกาส โดยภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โครงการนี้เริ่มก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2523 เพื่อตอบสนองนโยบายของมหาวิทยาลัยในการบริการชุมชน โดยจัดให้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรวิชาวรรณกรรมสำหรับเด็กและเยาวชน สาเหตุของการริเริ่มโครงการขึ้นเกิดจากการที่พบว่า เด็กและเยาวชนจำนวนมากในบริเวณรอบเมืองและชุมชนชนบทนั้นยังขาดแคลนบริการห้องสมุด อีกทั้งทำให้คณาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับประสบการณ์ตรงในการออกไปทำกิจกรรม และเป็นการช่วยเสริมสร้างนิสัยรักการอ่านให้กับเด็กและเยาวชนผู้ด้อยโอกาส ในปีแรกให้บริการที่บ้านเด็กกำพร้ากิ่งแก้ว และโรงเรียนช่างเคียน สำหรับงบประมาณในการดำเนินงานนั้นได้มาจากการขายงานหัตถกรรมของอาจารย์และนักศึกษา รวมทั้งได้รับการสนับสนุนจากสโมสรไลออนนครพิงค์

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อปลูกฝังนิสัยรักการอ่านให้แก่เด็กและเยาวชน โดยเปิดโอกาสให้เข้าถึงวรรณกรรมที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับวัย รวมไปถึงการจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับวรรณกรรมเพื่อสร้างความสนุกสนานตลอดจนเป็นการส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์
2. เพื่อให้นักศึกษาและอาจารย์ของโครงการ ได้รับประสบการณ์จากการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน

ผู้เข้าร่วมโครงการ ได้แก่ อาจารย์ บรรณารักษ์ และนักศึกษา จากภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ และภาควิชาอื่นๆ โดยเป็นอาสาสมัครทั้งสิ้น

กลุ่มเป้าหมายที่ให้บริการ ประกอบด้วย เด็กกำพร้า ผู้ป่วยเด็กที่มีปัญหากระดูกและฟัน นักเรียนผู้พิการทางสายตา เยาวชนผู้กระทำความผิด เด็กในชุมชนชนบท เด็กในโรงเรียนวัด โรงเรียนที่ขาดแคลน และโรงเรียนชาวเขา ช่วงอายุของเด็กที่ให้บริการเป็นวัยก่อนเรียนจนถึงมัธยมศึกษา ทั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเด็กในระดับประถมศึกษา

ในระหว่างปี พ.ศ. 2523-2529 โครงการได้เริ่มดำเนินงานภายใต้ชื่อโครงการ “บริการการอ่านเพื่อเด็กด้อยโอกาส” (Bringing Books to Children) โดยอาสาสมัครจะนำหนังสือไปให้เด็ก ๆ อ่านพร้อมกับจัดกิจกรรม หนังสือและนิตยสารที่นำไปได้รับการคัดเลือกให้เหมาะสมกับวัยของเด็ก มีเนื้อหาครอบคลุมข่าวสาร การศึกษาและบันเทิง นอกจากนี้ยังมีบริการพิเศษสำหรับเด็กผู้พิการทางสายตา มีห้องบันทึกเทปเพื่อเปลี่ยนสื่อสิ่งพิมพ์เป็นเทปบันทึกเสียงเพื่อให้เด็กผู้พิการทางสายตาได้ใช้ฟัง

สำหรับกิจกรรมที่จัดให้กับเด็ก ได้แก่ การเล่านิทาน การฝึกอ่านออกเสียง การทนายปัญหา การขีดหุ่น การเล่าเรื่องจากหนังสือ การร้องเพลง การพับกระดาษ ประกวดวาดภาพระบายสี การแข่งขันเกม สุภาสิตคำพังเพย และการเล่าประสบการณ์ของเด็ก ๆ ในระหว่างจัดกิจกรรมจะมีอาจารย์คอยสังเกตและประเมินการจัดกิจกรรมในแต่ละสถานที่ ตลอดจนให้นักศึกษารายงานและประเมินการจัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงกิจกรรมที่จะจัดในโอกาสต่อไป

ในระหว่างปี พ.ศ. 2530-2532 โครงการใช้ชื่อว่า “ห้องสมุดหมุนเวียนเพื่อเด็กด้อยโอกาส” โดยได้นำหนังสือและนิตยสารไปให้บริการแก่เด็กที่ศูนย์เด็กวัดคูโมงค์ อำเภอแมริม ซึ่งเป็นบ้านพักสำหรับเด็กชายที่มาจากครอบครัวยากจน เด็กกำพร้าและเด็กเร่ร่อน โครงการเน้นการนำหนังสือไปให้แก่เด็ก และจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านเพียงเล็กน้อย

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2533 เป็นต้นมา การดำเนินงานอยู่ภายใต้ชื่อโครงการ “ห้องสมุดหมุนเวียน” (Circulated Library) โดยบรรจุหนังสือใส่กระเป๋าหนังสือ (Book boxes) แล้วจัดส่งไปให้โรงเรียนที่อยู่ห่างไกล ความเจริญและเด็กที่อยู่บนดอย โดยได้ประสานความร่วมมือกับโครงการตามพระราชดำริและชมรมห้องสมุด เชียงใหม่ และสืบเนื่องจากโครงการตามพระราชดำริได้จัดสร้างโรงเรียนและห้องสมุดสำหรับชาวเขา ทุก ๆ เดือน คณะทำงานของโครงการจะเข้าไปปฏิบัติงาน อาสาสมัครจากโครงการห้องสมุดหมุนเวียนจะนำหนังสือขึ้นไปบริการด้วย สำหรับโรงเรียนที่ไม่ได้อยู่ในพื้นที่โครงการ คุรุบรรณารักษ์จะมารับหนังสือจากภาคีวิชา บรรณารักษศาสตร์ครั้งละ 1-2 กระเป๋า นำไปใช้หมุนเวียนภายในกลุ่มโรงเรียน 5-6 โรงเรียน เป็นระยะเวลา 1-2 ภาคการศึกษา (Tasana Saladyanant. 2000 : Online)

ปัจจุบันโครงการห้องสมุดหมุนเวียน มีเพียงการนำหนังสือไปให้อ่าน ไม่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ทั้งนี้เนื่องมาจากอาจารย์ที่เคยร่วมโครงการต้องผลิตผลงานทางวิชาการ ประกอบกับวิชาการวรรณกรรมสำหรับเด็กเปลี่ยนเป็นวิชาเลือกจึงขาดนักศึกษาอาสาสมัครเข้าร่วมโครงการ (ทัศน สลัดยะนันท์. 2545 : ออนไลน์)

2.3 โครงการหนังสือเพื่อเด็กชนบท โครงการวรรณกรรมนิทรรศน์สำหรับเด็ก และโครงการห้องสมุดฉบับกระเป๋า โดยภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

โครงการนี้ริเริ่มเมื่อปี พ.ศ. 2522 เนื่องในปีเด็กสากล โดยนำหนังสือที่เหมาะสมไปสู่ผู้อ่านรุ่นเยาว์ที่ยังด้อยโอกาสในชนบท ภายใต้ชื่อโครงการ “หนังสือเพื่อเด็กชนบท” (Books for the Children Project) ดำเนินงานโดยกลุ่มอาจารย์ในมหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อคัดเลือกและจัดหาหนังสือให้แก่ห้องสมุดที่ขาดแคลนหนังสือที่เหมาะสมกับวัยและความรู้ของเด็ก ส่งเสริมการจัดตั้งห้องสมุดโรงเรียนในชั้นเรียน ตลอดจนสร้างแรงจูงใจให้ผู้มีจิตศรัทธาได้ร่วมทำประโยชน์ในการส่งเสริมการอ่านของเยาวชน โครงการได้รับเงินทุนสนับสนุนจากหน่วยงานเอกชนหลายแห่ง ในช่วง 6 เดือนแรกของปีเด็กสากล ได้จัดส่งหนังสืออ่านเพื่อความ

ผลิตฟิล์มที่เหมาะสมกับเด็กชุดละ 20 ชื่อเรื่อง ให้แก่โรงเรียนในชนบททางไกลได้ 500 แห่ง ใช้เงินทุนทั้งสิ้นประมาณ 65,000 บาท ซึ่งเป็นเงินที่ได้รับบริจาคทั้งหมด นอกจากผู้สนับสนุนโครงการได้บริจาคเงินให้ซื้อหนังสือแล้ว บริษัทสำนักพิมพ์หนังสือสำหรับเด็กก็ได้ร่วมบริจาค โดยลดราคาหนังสือให้เป็นกรณีพิเศษ ต่อมาจึงได้ก่อตั้งขึ้นอีก 1 โครงการคือ“วรรณกรรมนิทรรศน์สำหรับเด็ก” (Children's Literature Show Case) ซึ่งเป็นโครงการบริการสังคมทางวิชาการ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเผยแพร่วิธีการนำหนังสือไปสู่เด็กและวิธีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านไปยังผู้ปกครอง ครู และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้สิ่งพิมพ์ที่มีคุณค่าได้แพร่หลายไปยังเด็กและเยาวชนในชนบท หลังจากโครงการทั้งสองได้ดำเนินไปในระยะหนึ่ง มีกระแสตอบรับกลับมาว่า โรงเรียนที่อยู่ไกลเคียงซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มโรงเรียนโดยระบบของสำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติ กลุ่มละ 7-9 แห่ง ล้วนมีสภาพเช่นเดียวกันคือ มีหนังสือแบบเดียวกับที่โครงการแจกน้อยมากหรือบางโรงเรียนอาจไม่มีเลย คณะทำงานจึงได้จัดหนังสือเป็นชุดใหญ่ ประมาณ 200-250 เล่ม นำไปมอบให้แก่โรงเรียนเพื่อหมุนเวียนกันใช้ภายในกลุ่ม ซึ่งเป็นที่มาของการรวม 2 โครงการเข้าด้วยกันในปี พ.ศ. 2523 เป็นโครงการห้องสมุดฉบับกระเป๋า (Portable Library Project) โดยมีหลักการและเหตุผลดังต่อไปนี้

1. เพื่อเป็นกระเป๋าสำหรับบรรจุหนังสือสำหรับเด็กที่จะนำไปจัดนิทรรศการตามโรงเรียนต่างๆ และสาธิตการจัดกิจกรรมการส่งเสริมการอ่านของโครงการวรรณกรรมนิทรรศน์สำหรับเด็ก เพราะกระเป๋าใบหนึ่งสามารถบรรจุหนังสืออย่างมีระเบียบสวยงามได้ถึง 300-500 ชื่อเรื่อง เมื่อเปิดออกจะมีสภาพเป็นชั้นวางหนังสือพร้อมที่จะจัดเป็นมุมหนังสือสำหรับเด็กได้ทันที ทั้งยังสามารถใช้เป็นฉากในการเซตหุ่นของโครงการได้ด้วย และสะดวกแก่การขนย้าย

2. เพื่อเป็นกระเป๋าหนังสือหมุนเวียน (Rotating book box) ให้กับกลุ่มโรงเรียนในชนบทตามเป้าหมายของโครงการหนังสือเพื่อเด็กในชนบท

3. เพื่อให้เป็นเทคโนโลยีทางการศึกษา โดยเฉพาะทางด้านห้องสมุดที่มีราคาถูก เรียบง่าย และมีประสิทธิภาพสูง ที่หน่วยงานเอกชน โรงเรียน หรือหน่วยงานต่างๆ สามารถจัดหาไว้ใช้เอง หรือจัดเป็นอภิบาลนันทนาการให้แก่โรงเรียนได้โดยสะดวก

ห้องสมุดฉบับกระเป๋ามีส่วนประกอบสำคัญ 3 ส่วนคือ กระเป๋า หนังสือ และวิธีใช้

กระเป๋า ทำด้วยไม้ มีลักษณะคล้ายกระเป๋าเดินทางมี 2 แบบ คือ แบบ 2 บาน มีขนาด 60x90 ซม. ความหนาข้างละ 7.5 ซม. และแบบ 3 บาน มีขนาด 78x54 ซม. ชั้นกลางหนา 10.5 ซม. สองบานข้างหนาข้างละ 5 ซม. ภายในแบ่งเป็นช่องขนาดที่จะใส่หนังสือขนาด 8, 12 และ 16 หน้ายก เมื่อใส่หนังสือเต็มที่จะบรรจุหนังสือได้ประมาณ 200-250 ชื่อเรื่อง เมื่อเปิดออกจะเป็นชั้นนิทรรศการและชั้นวางหนังสือได้ทันที

หนังสือ ประกอบด้วยหนังสือสารบันเทิง (ไม่รวมแบบเรียนและหนังสืออ่านประกอบ) ที่เหมาะสมสามารถใช้ประกอบการเรียนการสอนได้สำหรับเด็กอายุ 3-13 ปีหรือระดับอนุบาลและประถมศึกษา

วิธีใช้ โครงการจะทำรายชื่อหนังสือประจำกระเป๋า พร้อมทั้งระบุราคาของหนังสือแต่ละเล่มและคำอธิบายวิธีใช้หนังสือโดยทั่วไป ตลอดจนแบบประเมินผลการใช้ และอาจารย์ประจำโครงการยื่นติดออกไปแนะนำการใช้ รวมทั้งสาธิตการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านแก่กลุ่มโรงเรียนหรือหน่วยงานต่างๆ ที่สนใจ

ในปี พ.ศ. 2532 โครงการนี้ได้รับรางวัล Rising Sun Prize จาก IBBY (International Board on Books for Young People) ซึ่งเป็นรางวัลสำหรับผู้ทำการพัฒนาการอ่านหนังสือของเด็ก (สมบูรณ คิงฆมานันท์. 2536 : 1-39)

2.4 โครงการนิทรรศการสัญจรสำหรับนักอ่านรุ่นเยาว์ โดยสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ในกลางปี พ.ศ. 2532 ฝ่ายแลกเปลี่ยนศิลปวัฒนธรรมและส่งเสริมหนังสือแห่งองค์การยูเนสโก ได้เลือก “โครงการนิทรรศการสัญจรสำหรับนักอ่านรุ่นเยาว์” (Traveling Books for Young Readers) ซึ่งเสนอโดยสมาคมพัฒนาการอ่านของเด็ก และสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นโครงการนำร่องในหน่วยงานสากลแห่งภาคีห้องสมุดยูเนสโก มีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมผลงานวรรณกรรม ศิลปะวัฒนธรรมของประเทศต่างๆ ให้เป็นที่รู้จักโดยระบบบริการห้องสมุด และสื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ และโทรทัศน์

นิทรรศการสัญจรสำหรับนักอ่านรุ่นเยาว์ มีวัตถุประสงค์ให้เยาวชนได้รู้จักสื่อความรู้อื่นๆ ที่มีคุณค่าจากทั่วโลกและส่งเสริมให้ใช้ประโยชน์จากสื่อเหล่านี้ โดยเน้นหนังสือในหัวเรื่องท้องถื่นการยูเนสโก เห็นว่ากำลังเป็นปัญหาในปัจจุบัน ได้แก่ สันติภาพ สิทธิมนุษยชน การรู้หนังสือ สิ่งแวดล้อม การพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ทั้งนี้เพื่อสร้างสรรค์ความเข้าใจอันดี ระหว่างเยาวชนต่างเชื้อชาติ ศาสนา อันจะนำมาซึ่งความสุฮอันถาวร

นับจากปี พ.ศ. 2532 จวบจนปัจจุบัน นิทรรศการสัญจรฯ ได้สัญจรไปตามโรงเรียนต่างๆ หลายแห่ง ส่วนใหญ่เป็นโรงเรียนในชนบท ในการดำเนินงานแต่ละครั้ง นอกจากจะจัดแสดงหนังสือเด็กทั้งที่ผลิตในประเทศไทยและจากต่างประเทศแล้ว เจ้าหน้าที่โครงการยังจัดอบรมครูประมาณคราวละ 60 คน จาก 30 โรงเรียน การฝึกอบรมมีเนื้อหาเกี่ยวกับเทคนิคการส่งเสริมการอ่าน การจัดนิทรรศการแบบง่าย รวดเร็ว มีรสนิยม และประหยัด โดยเน้นการใช้วัสดุของท้องถิ่นและวัสดุเหลือใช้ ภายหลังจากการแสดงนิทรรศการและการฝึกอบรมแล้ว โรงเรียนเจ้าภาพจะได้รับชุดนิทรรศการ 1 ชุด เพื่อนำไปจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และนำไปหมุนเวียนระหว่างกลุ่มโรงเรียนได้อีก ปัจจุบันโครงการจะจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านปีละประมาณ 2 ครั้ง

สำหรับกระเป๋าน้ำสีอนั้น ทำด้วยพลาสติกที่ใช้ถุงปุ๋ยสีน้ำเงิน ออกแบบโดยคุณปริดา ปัญญาจันทร์ มีขนาดกว้างราว 1 เมตร ยาว 2 เมตร หรือ 3 เมตร เย็บเป็นช่องสำหรับใส่หนังสือ กระเป๋านี้สามารถพับให้เล็กจนมีขนาดที่จะถือได้สะดวก มีน้ำหนักเบา ทนทาน จัดแสดงหนังสือได้ดี สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบในการจัดแสดงได้หลากหลาย เช่น นำไปแขวนระหว่างต้นไม้ ใต้ต้นไม้ หรือพันรอบต้นไม้ หรือจะแขวนกับฝามาผนัง รั้วระเบียงก็ได้ เหมาะอย่างยิ่งสำหรับห้องสมุดโรงเรียนในชนบท หรือโรงเรียนที่ยังไม่มีห้องสมุด ขนาดและวัสดุที่ใช้ทำกระเป๋านี้อาจปรับเปลี่ยนไปตามความเหมาะสม (“โครงการนิทรรศการสัญจรสำหรับนักอ่านรุ่นเยาว์”. 2545 : ออนไลน์)

2.5 โครงการห้องสมุดเคลื่อนที่สำหรับชุมชนในชนบทภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

โครงการนี้เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 ให้บริการใน 6 หมู่บ้าน โดยให้บริการเดือนละครั้งต่อ 1 หมู่บ้าน โครงการห้องสมุดเคลื่อนที่ฯ ได้รับการสนับสนุนทางการเงิน หนังสือ และสิ่งของอื่นๆ จากผู้มีจิตศรัทธาและหน่วยงานอื่นๆ หลายแห่ง อาทิเช่น บริษัทโตโยต้ามอเตอร์ตู้ 1 คัน ธนาคารกสิกรไทยบริจาคเงิน 30,000 บาท มูลนิธิเอเชียบริจาคหนังสือสำหรับเด็ก องค์การยูนิเซฟและสำนักงาน JSRC ได้มอบเครื่องอัดสำเนาด้วยมือ นอกจากนี้ มร.คัทซุมาซะ ยาชิซาวา ได้มอบเงินจำนวน 15,000 บาท ซึ่งบริจาคโดยวัดเอ็นซุจิ (Entsu-Ji Temple) เพื่อจัดซื้อหนังสือให้โครงการเนื่องในโอกาสวันเด็ก (“โครงการห้องสมุดเคลื่อนที่สำหรับชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”. 2526 : 82)

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อเปิดโอกาสให้เด็กในชุมชนชนบท ได้อ่านหนังสือที่เหมาะสมกับวัยและตามความสนใจ
2. เพื่อปลูกฝังนิสัยรักการอ่านให้แก่เด็กในชนบท
3. เพื่อให้ครูตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นในการจัดบริการห้องสมุดสำหรับเด็ก
4. เพื่อสนับสนุนให้โรงเรียนในชนบทจัดตั้งห้องสมุดหรือมุมหนังสือที่มีคุณภาพ
5. เพื่ออบรมครูเกี่ยวกับการบริหารงานห้องสมุด และกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน

คณะทำงานของโครงการห้องสมุดเคลื่อนที่ฯ ประกอบด้วยอาจารย์ 15 ท่านจากภาควิชา

บรรณารักษศาสตร์ โดยมีคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นที่ปรึกษาโครงการ ในอดีตคณะกรรมการรับผิดชอบในการให้บริการเอง แต่เนื่องจากมีภารกิจด้านการศึกษาเพิ่มขึ้น โครงการจึงได้จ้างพนักงานประจำมาปฏิบัติงานแทน

การดำเนินโครงการห้องสมุดเคลื่อนที่ฯ ในแต่ละครั้งจะใช้เวลาประมาณ 2 ปี จำนวนโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการประมาณ 10 โรงเรียน บริการที่จัดให้กับโรงเรียนคือการนำหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ ไปให้กับโรงเรียน จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ตลอดจนจัดห้องสมุดให้กับโรงเรียน ปัจจุบันโครงการมีรถบริการ 2 คัน มีพนักงาน 4 คน โดยพนักงาน 1 คน ทำหน้าที่ประสานงานอยู่ที่ทำงานของโครงการ ส่วนอีก 3 คน ทำหน้าที่ให้บริการ (Aree Cheunwattana. 1998 : 175-179)

นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานอื่นๆ ที่จัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ โดยมีจุดประสงค์หลักเพื่อให้ประชาชนได้รับความรู้และสารสนเทศ ตลอดจนเป็นการส่งเสริมนิสัยรักการอ่านและรู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ โดยจัดบริการในรูปแบบต่างๆ ตามความเหมาะสม ได้แก่ โครงการห้องสมุดเคลื่อนที่ของหอสมุดแห่งชาติสาขา โครงการห้องสมุดเคลื่อนที่ของสำนักข่าวสารอเมริกัน พระนคร โครงการตู้หนังสือเคลื่อนที่ของศูนย์การอบรมการศึกษาผู้ใหญ่ จังหวัดอุบลราชธานี โครงการห้องสมุดเคลื่อนที่ของกรมการฝึกหัดครู จังหวัดอุบลราชธานี โครงการตู้หนังสือเคลื่อนที่ของหอสมุดคุรุสภา โครงการตู้สมุดพัฒนาชนบทของกรมการพัฒนาชุมชน และห้องสมุดเคลื่อนที่ของห้องสมุดประชาชนจังหวัดต่างๆ (ภิญญาพร นิตยะประภา. 2532 : 11-19)

## ห้องสมุดเคลื่อนที่และบริการห้องสมุดเชิงรุกของกรุงเทพมหานคร

### ห้องสมุดเคลื่อนที่

ในปีงบประมาณ 2533 สำนักสวัสดิการสังคมได้ขออนุมัติจัดทำโครงการห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่และได้รับงบประมาณเป็นค่าจัดซื้อรถยนต์โดยสารขนาดบรรทุกได้ 40-45 ที่นั่ง เป็นรถที่ประกอบในประเทศแบบ Bus chassis พร้อมดัดแปลงภายในให้เป็นห้องสมุด เป็นเงิน 2,577,000 บาท ค่าครุภัณฑ์อื่นๆ เป็นเงิน 147,200 บาท ค่าหนังสือเป็นเงิน 350,000 บาท รวมงบประมาณทั้งสิ้น 3,074,200 บาท จัดพิธีเปิดรถห้องสมุดเคลื่อนที่คันที่ 1 เมื่อวันที่ 6 มิถุนายน พ.ศ. 2534 ณ ลานอเนกประสงค์ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร และให้บริการครั้งแรกที่สวนจตุจักร โดยบริการในวันพุธ-อาทิตย์ ปิดบริการวันจันทร์-อังคารและวันนักขัตฤกษ์ ("ห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่ ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย". 2534 : 17; "ห้องสมุดเคลื่อนที่ คันที่ 1". 2541 : 34-35)

ต่อมาในปี พ.ศ. 2536 สำนักงบประมาณอนุมัติให้กรุงเทพมหานครเบิกจ่ายเงินอุดหนุน ตามโครงการพัฒนาพิเศษ เป็นค่าปรับปรุงรถจัดทำเป็นรถห้องสมุดเคลื่อนที่อีก 2 คัน โดยได้รับการสนับสนุนจากพลตรีจำลอง ศรีเมือง (อดีต ส.ส.) และดร. ทินวัฒน์ มฤคพิทักษ์ (อดีต ส.ส.) เป็นเงินคนละ 700,000 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 1,400,000 บาท และมติที่ประชุมของคณะผู้บริหารมอบให้สำนักสวัสดิการสังคมเป็นเจ้าของเรื่อง ให้กองโรงงานช่างกล สำนักการคลัง เป็นผู้ปรับปรุงรถรับ-ส่งข้าราชการ จัดทำเป็นรถห้องสมุดฯ คันที่ 2 และคันที่ 3 และในปี พ.ศ. 2538 กรุงเทพมหานครได้อนุมัติงบประมาณเพิ่มเติมเป็นจำนวนเงิน 164,000 บาท ปี พ.ศ. 2539

เป็นจำนวนเงิน 128,000 บาท รวมค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงรถห้องสมุดฯ 2 คัน เป็นเงินทั้งสิ้น 1,692,00 บาท ค่าหนังสือสำหรับรถห้องสมุดฯ คันที่ 2 และคันที่ 3 จำนวนคันละ 3,821 เล่ม เป็นเงินทั้งสิ้น 974,431 บาท นอกจากนี้ในปีงบประมาณ 2537 กลุ่มผู้แทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ตราสิงห์เขตกรุงเทพมหานคร ได้บริจาคเงินจำนวน 300,000 บาท เพื่อสมทบทุนในการจัดสร้างรถห้องสมุดฯ ในปี พ.ศ. 2540 ได้นำเงินดังกล่าวมาดำเนินการตกแต่งเป็นการ์ตูนรถห้องสมุดฯ คันที่ 2 และคันที่ 3 เป็นเงิน 65,523 บาท จัดพิธีเปิดรถห้องสมุดฯ ทั้ง 2 คัน ในวันอังคารที่ 25 มีนาคม พ.ศ. 2540 (“ห้องสมุดเคลื่อนที่ คันที่ 2 และ 3”. 2541 : 36-37)

ในปีงบประมาณ 2541 คณะผู้บริหารกรุงเทพมหานคร มีนโยบายให้จัดทำรถห้องสมุดเคลื่อนที่สี่มุมเมือง จำนวน 4 คัน เนื่องจากรถห้องสมุดฯ ที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับการให้บริการ ได้ทำพิธีเปิดเมื่อวันที่ 2 เมษายน พ.ศ. 2542 เนื่องในวโรกาสคล้ายวันพระราชสมภพของสมเด็จพระรัตนราชสุตาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงเจริญพระชนมายุครบ 45 พรรษา ณ สวนพลับพลามหาเจษฎาบดินทร์ งบประมาณค่าใช้จ่ายครุภัณฑ์เป็นเงิน 6,053,520 บาท ต่อมาในปีงบประมาณ 2542 คณะผู้บริหารกรุงเทพมหานคร มีนโยบายให้จัดทำรถห้องสมุดฯ เพิ่มอีก จำนวน 2 คัน ในปีงบประมาณ 2544 ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดนครธน จำกัด (มหาชน) ได้แจ้งความประสงค์มายังกรุงเทพมหานครขอเป็นผู้สนับสนุนรถห้องสมุดฯ โดยมอบรถห้องสมุดฯ จำนวน 1 คัน พร้อมหนังสือและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ครบชุดคิดเป็นเงินมูลค่า 3,350,000 บาท แต่เนื่องจากรถห้องสมุดฯ คันที่ 2 และคันที่ 3 มีสภาพชำรุดมากจึงมีการอนุมัติให้ปิดบริการลงในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2545 โดยเลื่อนลำดับรถห้องสมุดฯ สองคันสุดท้ายคือคันที่ 9 และคันที่ 10 เป็นคันที่ 2 และคันที่ 3 ตามลำดับ (“การจัดทำรถห้องสมุดเคลื่อนที่สี่มุมเมือง”. 2542 : 9-11; “กทม. จัดพิธีมอบรถห้องสมุดเคลื่อนที่คันที่ 10”. 2544 : 8; กรุงเทพมหานคร สำนักสวัสดิการสังคม. 2545 : บันทึกข้อความ)

ปัจจุบันรถห้องสมุดเคลื่อนที่ทั้ง 8 คัน ให้บริการตามชุมชนต่างๆ ในกรุงเทพมหานครประมาณ 60 จุดบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 1 ตารางบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร คันที่ 1-8

รถห้องสมุดเคลื่อนที่	วันบริการ	ชุมชนที่ให้บริการ	ประเภทชุมชน
คันที่ 1	พุธ	เคหะชุมชนห้วยขวาง หน้าแฟลต 14 เขตดินแดง	เคหะชุมชน
	พฤหัสบดี	ชุมชนพหลโยธิน 45 เขตจตุจักร	-
	ศุกร์	หมู่บ้านเมืองทองธานี 1 เขตหลักสี่	-
	เสาร์	ชุมชนแจรงร้อน ถ. สุขสวัสดิ์ เขตราษฎร์บูรณะ	แออัด
		ชุมชนวัดสน เขตราษฎร์บูรณะ	แออัด
	อาทิตย์	ชุมชนเทวสุนทร เขตหลักสี่	แออัด
		เคหะชุมชนทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่	เคหะชุมชน
		วัดสุวรรณาราม เขตบางกอกน้อย	แออัด
คันที่ 2	พุธ	ชุมชนวัดกัลยาณมิตร เขตธนบุรี	แออัด
		โบสถ์วัดช่างตราครุฑ เขตธนบุรี	-
		ปากคลองตลาด	-
	พฤหัสบดี	เคหะชุมชนบางบัว เขตหลักสี่	เคหะชุมชน
	ศุกร์	ชุมชนวัดชัยฉิมพลี เขตภาษีเจริญ	-
		ชุมชนวัดจันทร์ประดิษฐาราม เขตภาษีเจริญ	แออัด
	เสาร์	หมู่บ้านวังทอง เขตดอนเมือง	จัดสรร
	อาทิตย์	ชุมชนมัธยมวิฑูรณ ม่วงแค เขตบางรัก	เมือง
		ชุมชนเพชรพลอย เขตบางรัก	เมือง
	คันที่ 3	พุธ	หมู่บ้านปูนซิเมนต์ไทย เขตบางซื่อ
พฤหัสบดี		ชุมชนวัดเวฬุราชิน โรงเรียนวัดเวฬุราชิน เขตธนบุรี	แออัด
		ศุกร์	ชุมชนซอยแอนเนกซ์ โรงเรียนซอยแอนเนกซ์ เขตสายไหม
เสาร์		สวนสัตว์ดุสิต เขตดุสิต	-
อาทิตย์		แฟลต กทม. ซอยอ่อนนุช 86 เขตประเวศ	-
		ห้างสรรพสินค้าโลตัส สาขาหลักสี่ เขตบางเขน	-

ตาราง 1 (ต่อ)

รถห้องสมุด เคลื่อนที่	วันบริการ	ชุมชนที่ให้บริการ	ประเภทชุมชน
คันที่ 4	พุทธ	ชุมชนโรงเรียนบ้านลาดพร้าว เขตลาดพร้าว	-
	พฤษภัตติ	ชุมชนวัดแสงดำ เขตบางขุนเทียน	ชานเมือง
		ชุมชนวัดบางกระดี่ เขตบางขุนเทียน	ชานเมือง
	ศุกร์	ชุมชนวัดกำแพง เขตบางขุนเทียน	แออัด
	เสาร์	ชุมชนเจริญสุขนิเวศน์ เขตจตุจักร	-
		ชุมชนประชาร่วมใจ 2 เขตจตุจักร	แออัด
	อาทิตย์	ชุมชนหมู่บ้านอยู่เจริญพัฒนา เขตลาดพร้าว	จัดสรร
		ชุมชนโรงสูบ เขตลาดพร้าว	-
คันที่ 5	พุทธ	ชุมชนโรงเรียนอิสลามลำไทร เขตหนองจอก	ชานเมือง
	พฤษภัตติ	ชุมชนโรงเรียนสุเหร่าลำแขก เขตหนองจอก	ชานเมือง
		โรงเรียนวัดสามง่าม เขตหนองจอก	ชานเมือง
	ศุกร์	ชุมชนโรงเรียนคลองสิบ เขตหนองจอก	ชานเมือง
		ชุมชนโรงเรียนลำอี๊ว เขตหนองจอก	ชานเมือง
	เสาร์	ชุมชนเคหะหนองจอก เขตหนองจอก	-
		ชุมชนโรงเรียนทะยี่มีนา เขตหนองจอก	ชานเมือง
	อาทิตย์	ชุมชนเคหะรามคำแหง เขตมีนบุรี	-
คันที่ 6	พุทธ	เคหะชุมชนธนบุรี การเคหะแห่งชาติ เขตบางขุนเทียน	เคหะชุมชน
	พฤษภัตติ	ชุมชนห้วยรถจักรตึกแดง เขตบางซื่อ	แออัด
		ศุกร์	ชุมชนเสนานิคม 2 เขตจตุจักร
	เสาร์	ชุมชนวัดเสมียนนารี เขตจตุจักร	-
		ชุมชนวงแหวนทวีสุข เขตบางขุนเทียน	จัดสรร
	อาทิตย์	เคหะชุมชนธนบุรี โครงการ 3 เขตบางขุนเทียน	เคหะชุมชน
		เคหะชุมชนธนบุรี โครงการ 1 ส่วน 2, 3 เขตบางขุนเทียน	เคหะชุมชน

ตาราง 1 (ต่อ)

รตห้องสมุด เคลื่อนที่	วันบริการ	ชุมชนที่ให้บริการ	ประเภทชุมชน
คันที่ 7	พุธ	ชุมชนโรงเรียนวัดราษฎร์ศรัทธาธรรม เขตพระโขนง	-
	พฤหัสบดี	ชุมชนโรงเรียนพูนสิน เขตพระโขนง	-
		ชุมชนหน้าโรงกลั่น เขตพระโขนง	แออัด
		ชุมชนโรงเรียนวัดธรรมมงคล เขตพระโขนง	แออัด
	ศุกร์	ชุมชนโรงเรียนรุ่งเรืองอุปถัมภ์ เขตบางนา	แออัด
		ชุมชนวชิรธรรมสาธิต เขตพระโขนง	แออัด
	เสาร์	หมู่บ้านนิรันดร์วิลล่า เขตพระโขนง	จัดสรร
คันที่ 8	พุธ	ชุมชนโรงเรียนคลองกลั่นตัน เขตสวนหลวง	-
		ชุมชนวัดกระทู้เสือปลา เขตประเวศ	แออัด
		ชุมชนโรงเรียนบึงบัว เขตลาดกระบัง	ชานเมือง
	พฤหัสบดี	ชุมชนโรงเรียนลำสาละ เขตบางกะปิ	แออัด
		ชุมชนหมู่บ้านนักกีฬาแหลมทอง เขตสะพานสูง	เคหะชุมชน
	ศุกร์	ชุมชนบ่อนไก่ เขตปทุมวัน	แออัด
		อุทยานเบญจสิริ เขตคลองเตย	-
	เสาร์	หมู่บ้านชนินทร เขตดอนเมือง	จัดสรร
	อาทิตย์	ชุมชนศรีกาญจน์ เขตดอนเมือง	จัดสรร

ที่มา: รายงานประจำปีงบประมาณ 2545. (2545). กรุงเทพฯ : ฝ่ายห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ  
สำนักสวัสดิการสังคม กรุงเทพมหานคร.

หมายเหตุ: เปิดบริการ วันพุธ-อาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. ปิดบริการ วันจันทร์-อังคารและวันนักขัตฤกษ์

"-" หมายถึงชุมชนที่ยังไม่ได้อยู่ในประกาศของกรุงเทพมหานครในการกำหนดเป็นชุมชน

### บ้านหนังสือ

บ้านหนังสือเริ่มเปิดบริการเมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ. 2544 จากความร่วมมือของสำนัก  
สวัสดิการสังคมและบริษัทเมก้าวิชั่น จำกัด โดยนำตู้คอนเทนเนอร์ 2 ตู้ ขนาดตู้ละ 3x6 เมตรมาประกอบกัน  
เป็นห้องสมุดขนาดเล็ก งบประมาณในการจัดสร้างแห่งละ 1,000,000 บาท จุดประสงค์เพื่อใช้เป็นที่ย่านหนังสือ  
ค้นคว้าหาความรู้ ส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน และรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์แก่เด็ก เยาวชน และประชาชน  
ซึ่งเป็นการขยายบริการห้องสมุดเชิงรุกไปยังชุมชน และกระจายบริการด้านการอ่านให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

ในระยะแรกโครงการอยู่ในความดูแลของบริษัทเมก้าวิชั่น จำนวน 132 วัน ปัจจุบันอยู่ในความดูแลของฝ่ายห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักสวัสดิการสังคม

ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดบริการประกอบด้วย หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ที่ให้ทั้งความรู้และความบันเทิง โดยจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศในระบบทศนิยมดิวอี้ เมื่อเริ่มโครงการมีหนังสือเพียง 1,000 เล่ม ต่อมาจำนวนหนังสือเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จากการบริจาคของประชาชนในชุมชนและผู้มีจิตศรัทธา นอกจากบริการด้านการอ่านแล้ว (ยังไม่มีบริการยืม-คืน) ในวันเสาร์-อาทิตย์ยังจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ ได้แก่ กิจกรรมประกวดคำขวัญวันแม่ กิจกรรมวาดภาพระบายสี และกิจกรรมทนายปัญหา ส่วนของรางวัลที่ใช้ในการจัดกิจกรรมได้รับงบประมาณจากฝ่ายห้องสมุดประชาชนและหน่วยงานเอกชนร่วมสนับสนุน อาทิเช่น ร้านเคเอฟซี ร้านต้นกั้นโดนัท ในด้านบุคลากร มีพนักงานอาสาสมัครให้บริการแห่งละ 2 คน เปิดบริการวันอังคาร-อาทิตย์ เวลา 10.00-18.00 น ปิดบริการวันจันทร์และวันนักขัตฤกษ์

ปัจจุบันบ้านหนังสือมีจำนวนทั้งสิ้น 11 แห่ง ให้บริการในชุมชนต่างๆ ดังนี้คือ บ้านหนังสือชุมชน หมู่บ้านนักกีฬา เขตสะพานสูง บ้านหนังสือชุมชนเล็กเที่ยง เขตพระโขนง บ้านหนังสือชุมชนท่าทราย เขตหลักสี่ บ้านหนังสือชุมชนสวนผัก เขตบางบอน บ้านหนังสือชุมชนพลับพลา เขตวังทองหลาง บ้านหนังสือชุมชนปิ่นเจริญ 2 เขตดอนเมือง บ้านหนังสือชุมชนแสงอรุณ เขตคันนายาว บ้านหนังสือสวนรถไฟ เขตจตุจักร บ้านหนังสือศูนย์นันทนาการชุมชนเฉลิมพระเกียรติ เขตราชวัตรบูรณะ บ้านหนังสือลานกีฬาเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เขตดุสิต และบ้านหนังสือ นางสุกันยา อิศรางกูร ณ อยุธยา เขตบางกอกน้อย ในปี พ.ศ. 2546 สำนักสวัสดิการสังคมมีโครงการขยายบริการบ้านหนังสือนี้ไปยังชุมชนอื่นๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร (กรุงเทพมหานคร สำนักสวัสดิการสังคม. 2544 : แผ่นพับ; อรุณวรรณ พิมพ์พาพัฒนาโยธิน. สัมภาษณ์. 2545; รายงานประจำปีงบประมาณ 2545. 2545 : 10)

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในต่างประเทศ

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยในต่างประเทศพบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานบริการห้องสมุดเคลื่อนที่และงานบริการห้องสมุดเชิงรุกมีจำนวนน้อยมาก สรุปได้ดังนี้

แบลค (Black. 1998 : Online) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการได้รับบริการเชิงรุกของห้องสมุดประชาชนเวดส์เวิร์ท (Wadsworth Public Library) ในรัฐโอไฮโอ ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นการศึกษาเพื่อการวางแผนปรับปรุงการบริการเชิงรุกในอนาคต โดยใช้วิธีแจกแบบสอบถามไปยังผู้ใช้บริการห้องสมุดจำนวน 350 คน ในสถานที่ดูแลรักษาผู้สูงอายุ 1 แห่ง ห้องเช่าสำหรับผู้สูงอายุ 4 แห่ง สถานสงเคราะห์สำหรับผู้สูงอายุ 1 แห่ง ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ 1 แห่ง และผู้ใช้สูงอายุทั่วไปที่ได้รับบริการส่งหนังสือถึงบ้าน แบบสอบถามได้รับการออกแบบเพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับรู้ถึงการบริการของห้องสมุด สอบถามถึงสาเหตุของการใช้บริการเหล่านั้น ประเภทของหนังสือ และเทปวีดิทัศน์ที่ผู้สูงอายุนิยมใช้ ตลอดจนคุณสมบัติของบุคลากรของห้องสมุดและประเภทของบริการห้องสมุดเชิงรุกที่ผู้สูงอายุต้องการ แบบสอบถามได้รับการตอบกลับ 68 ชุด คิดเป็น 18% มีรายงานผลการวิจัยแต่เพียงประเภทของหนังสือที่ได้รับความนิยม ประเภทหนังสือนวนิยายที่ผู้หญิงให้ความนิยมสูงสุดคือ ประเภทนวนิยายรัก 27% รองลงมาคือ นวนิยายแนวลึกลับ 26% และนวนิยายอิงประวัติศาสตร์ 23% ประเภทสารคดีที่ผู้หญิงให้ความนิยมสูงสุดคือ ชิวประวัติ 20% รองลงมาคือ ประวัติศาสตร์ 18% และท่องเที่ยว 16% สำหรับหนังสือประเภทนวนิยายที่ผู้ชายให้ความนิยมสูงสุดคือ นวนิยายตะวันตก 29% และนวนิยายแนวลึกลับ 29% รองลงมาคือ นวนิยายประวัติศาสตร์และนวนิยายรัก 19% ประเภทสารคดีที่ผู้ชายให้ความนิยมสูงสุดคือ ท่องเที่ยว 24% รองลงมาคือศิลปะและชีวประวัติ 12%

เคนเนดี (Kennedy. 1998 : 23-30) ได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ในรัฐเพนซิลวาเนีย โดยใช้วิธีแจกแบบสอบถามไปยังผู้ใช้บริการ แบบสอบถามได้รับการตอบกลับ 884 ชุด อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามคือ แม่บ้านและคนดูแลบ้าน 27 % วิทยเกษียณ 18 % นักการศึกษา 17 % นักเรียน 2% และอาชีพอื่นๆ 36% อายุเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามคือ 50 ปี เป็นเพศชาย 16 % และเพศหญิง 83 % ผลการวิจัยที่น่าสนใจพบว่า ในด้านเหตุผลของการมาใช้ห้องสมุดเคลื่อนที่ จากคำตอบผู้ใช้ใน 3 ลำดับแรกพบว่า ผู้ใช้เห็นว่าห้องสมุดเคลื่อนที่ให้ความสะดวกในการมาใช้บริการ 87 % ผู้ใช้เห็นว่าสามารถเลือกหนังสือและวัสดุสารสนเทศได้ตามความสนใจ 57 % และผู้ใช้เห็นว่าห้องสมุดเคลื่อนที่เป็นห้องสมุดทางเลือก 38 % จุดประสงค์ในการมาใช้ห้องสมุดเคลื่อนที่ จากคำตอบผู้ใช้ใน 3 ลำดับแรกพบว่า เพื่อความบันเทิงและการพักผ่อนหย่อนใจ 90 % ค้นคว้าความรู้ทั่วไป 57 % และเพื่อนำความรู้ไปประกอบอาชีพ 14 % ในด้านผลกระทบต่อผู้ใช้หลังจากมาใช้ห้องสมุดเคลื่อนที่ จากคำตอบผู้ใช้ใน 2 ลำดับแรกพบว่า ผู้ใช้เห็นว่าทำให้การดำรงชีวิตของผู้ใช้ดีขึ้น 66 % และผู้ใช้เห็นว่าเป็นการเพิ่มการเรียนรู้และประสบการณ์ในการอ่านให้แก่เด็ก ๆ 38% ในด้านผลกระทบต่อผู้ใช้ หากห้องสมุดเคลื่อนที่ไม่มาให้บริการ จากคำตอบของผู้ใช้พบว่า ผู้ใช้คิดว่าเป็นสิ่งไม่ดี 48 % เป็นเรื่องที่ไม่ดีมากๆ 14 % ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ห้องสมุด 17 % ไม่มีผลกระทบมาก 6% และซื้อหนังสือมาอ่าน 4 %

อตุติ และไอโคจา-โอดองโก (Atuti & Ikoja-Odongo. 1999 : 36-42) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินโครงการห้องสมุดเคลื่อนที่โดยใช้วิธีเป็นพาหนะ ในเขตการิสสา ทางตะวันออกเฉียงเหนือของเคนยา ซึ่งเป็นการดำเนินงานของหอสมุดแห่งชาติ โดยมีจุดประสงค์เพื่อสำรวจผลกระทบและความเป็นไปได้ของโครงการนำร่องที่ชื่อว่า CLS (Camel Library Service) ต่อวิถีการดำเนินชีวิตของคนเลี้ยงสัตว์ที่มีชีวิตเร่ร่อนในทะเลทราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การวิเคราะห์เอกสารและการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ SPSS โดยได้สรุปผลการวิจัยว่าการใช้สัตว์ในการนำบริการห้องสมุดไปสู่ชุมชนเป็นทางเลือกอีกรูปแบบหนึ่งที่ประสบผลสำเร็จ โครงการ CLS เป็นช่องทางที่มีประสิทธิภาพสูงที่หอสมุดแห่งชาติของเคนยาจะนำทรัพยากรสารสนเทศไปสู่ผู้ใช้บริการที่ไม่สะดวกมาใช้บริการที่ห้องสมุด การทำวิจัยในครั้งนี้จะเป็นเครื่องบ่งชี้ว่าโครงการนี้สามารถปฏิบัติได้ และยังสามารถปรับปรุงและขยายบริการต่อไป ผลการวิจัยที่น่าสนใจพบว่า ในด้านผู้ใช้บริการ ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นเด็กนักเรียนชาย เนื่องจากคนเลี้ยงสัตว์ในทะเลทรายยังให้ความสำคัญกับการศึกษาของเด็กนักเรียนหญิงค่อนข้างน้อย (อายุของผู้ใช้บริการสูงสุดคือ อายุระหว่าง 14 ปี หรือต่ำกว่า ซึ่งอัตราการใช้บริการห้องสมุดจะลดลงเมื่อผู้ใช้อายุสูงขึ้น ในด้านอาชีพของผู้ใช้เป็นนักเรียนและนักศึกษา 76.2% ผู้ใช้แรงงานและคนว่างงานประเภทละ 2.5% ในด้านเหตุผลของการใช้ ใช้เพื่อการศึกษา 65% ใช้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั่วไป 17.5% และใช้เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ 12.5% ในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่าหนังสือที่ให้บริการมีจำนวนน้อย 38.1% หนังสือไม่ตรงกับความต้องการและล้าสมัย 12.5% ไม่ชอบการจัดชั้นหนังสือ 13.1% นอกจากนี้ยังมีผู้ใช้เสนอให้จัดซื้อหนังสือใหม่ 34.4% แนะนำให้เตรียมกล่องหนังสือให้มีขนาดใหญ่ขึ้น 25% รวมไปถึงเสนอให้จัดบริการหนังสือทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และปศุสัตว์อีกด้วย

## งานวิจัยในประเทศ

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยภายในประเทศ พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษางานบริการ ห้องสมุดเคลื่อนที่ และการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนดังนี้

กฤติยา อัดถากร (2522 : บทคัดย่อ) ได้สำรวจและศึกษาสภาพการให้บริการสำหรับเด็กของห้องสมุดประชาชนในกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามสำหรับบรรณารักษ์ของห้องสมุดประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี ห้องสมุดประชาชนซอยพระนาง ห้องสมุดประชาชนปทุมวัน ห้องสมุดประชาชนนนทบุรี ห้องสมุดประชาชนวัดสังข์กระจาย ห้องสมุดประชาชนบางเขน ห้องสมุดประชาชนวัดสุทัศน์ และห้องสมุดเยาวชนชนาการศรีนคร จำกัด

ผลการวิจัยที่น่าสนใจพบว่า มีห้องสมุด 1 แห่ง ที่ไม่มีการจัดกิจกรรมสำหรับเด็กคือ ห้องสมุดประชาชนวัดสุทัศน์ กิจกรรมสำหรับเด็กที่จัดทำมากที่สุดคือ การจัดนิทรรศการ กิจกรรมสำหรับเด็กที่ไม่มีห้องสมุดใดๆ จัดบริการ ได้แก่ การแสดงหุ่น การฉายภาพยนตร์ และการจัดอภิปราย นอกจากนี้ยังพบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่จะจัดกิจกรรมขึ้นเฉพาะในโอกาสสำคัญต่างๆ เท่านั้น เช่น วันเด็ก งานสัปดาห์ห้องสมุด สำหรับความร่วมมือในการจัดกิจกรรมสำหรับเด็ก ห้องสมุดจะร่วมมือกับโรงเรียนอื่นๆ ที่อยู่ใกล้เคียง และในการชักชวนนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรม ห้องสมุดจะติดประกาศในห้องสมุด รองลงมา ประกาศทางหน้าหนังสือพิมพ์ 3 แห่ง ประกาศทางวิทยุ 2 แห่ง ประกาศในวารสาร 1 แห่ง ประกาศตามโรงเรียน 1 แห่ง และไม่มีห้องสมุดใดที่ติดประกาศในชุมชน ส่วนวันเวลาที่เด็กมาใช้ห้องสมุดมากที่สุดคือ วันหยุดเสาร์-อาทิตย์ รองลงมาคือ หลังเลิกเรียน การเข้าใช้ห้องสมุดของเด็กจำนวนมากที่สุดคือ มาตามลำพัง รองลงมาคือ มากับผู้ปกครอง

สุดใจ เพ็ชรศิริ (2523 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 แห่ง คือ ห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี ห้องสมุดประชาชนซอยพระนาง ห้องสมุดประชาชนปทุมวัน ห้องสมุดประชาชนนนทบุรี ห้องสมุดประชาชนวัดสังข์กระจาย และห้องสมุดประชาชนบางเขน วิธีการวิจัยคือ ศึกษาจากข้อมูลเอกสาร การสัมภาษณ์หัวหน้างาน บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด การสังเกตการณ์สภาพทั่วไปของห้องสมุด และการแจกแบบสอบถามผู้ใช้ จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-29 ปี มาใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละหลายครั้ง สาเหตุสำคัญที่สุดที่มาใช้ห้องสมุดคือความสะดวกในการเดินทาง จุดประสงค์ในการเข้าใช้เพื่อศึกษาค้นคว้าและพักผ่อนหย่อนใจ ในด้านสภาพทั่วไปของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดีมากและปานกลาง ยกเว้นสวัสดิการในเรื่องน้ำดื่มและห้องสุขา ซึ่งผู้ใช้คิดว่าจัดบริการน้อยไป ในด้านหนังสือและสิ่งพิมพ์อื่นๆ ผู้ใช้คิดว่ามีส่วนร่วมในการจัดซื้อหนังสือเข้าห้องสมุดน้อย ห้องสมุดมีสื่อโสตทัศน จุลสาร และกฤตภาคจำนวนน้อย มีหนังสือและวารสารปานกลางเท่านั้น ในด้านการจัดหมู่ การทำบัตรรายการ และสภาพของหนังสือน่าพอใจปานกลาง ในด้านกฎเกณฑ์การเข้าใช้และการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ปานกลาง ในด้านการบริการ บริการที่ผู้ใช้เห็นตรงกันว่าดีมากที่สุดคือ บริการการอ่านหนังสือในห้องสมุดแต่บริการและกิจกรรมอื่นๆ ยังอยู่ในระดับดีน้อยจนถึงน้อยที่สุด โดยเฉพาะกิจกรรมต่างๆ เช่น การเล่านิทาน การฉายภาพยนตร์ และการจัดอภิปราย

กัญญาพร นิตยะประภา (2532 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสนใจในการอ่านของนักเรียนระดับประถมศึกษาบางชุมชนต่อบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ที่วิทยาลัยครูพระนคร มีจุดมุ่งหมายเพื่อติดตามผลการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ของวิทยาลัยครูพระนครว่า สามารถตอบสนองความสนใจและความต้องการของนักเรียนระดับประถมศึกษาได้เพียงใด เกี่ยวกับเนื้อหาของหนังสือ สิ่งพิมพ์ ลักษณะการอ่านหนังสือของนักเรียน สภาพการใช้บริการ การให้บริการและจัดกิจกรรม ตลอดจนความคิดเห็นของนักเรียนต่อการจัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ กลุ่มตัวอย่างคือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1-6 ในเขตบางเขน กรุงเทพฯ และอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ประจำปีการศึกษา 2528 ทั้งหมด 10 โรงเรียน จำนวน 1,192 คน เป็นชาย 490 คน หญิง

702 คน เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามจำนวน 46 ข้อ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนวณหาค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยพบว่า

1. นักเรียนต่างระดับชั้นมีความสนใจในการอ่านหนังสือเหมือนกันในบางประเภทและต่างกันบางประเภท

1.1 หนังสือประเภทที่มีความสนใจมากที่สุดเหมือนกันทุกระดับชั้นคือ หนังสือเกี่ยวกับการเรียนรู้ รองลงมาคือ หนังสือเกี่ยวกับศาสนา นิทานอิทธิฤทธิ์ปาฏิหาริย์ วารสารวิชาการและหนังสือพิมพ์ และสนใจพอประมาณในการอ่านหนังสือตำราวิชาการและนวนิยายเรื่องผี

1.2 นักเรียนทุกระดับชั้นมีความสนใจในการอ่านหนังสือแต่ละประเภทดังนี้คือ สนใจน้อยในการอ่านหนังสือเกี่ยวกับการทำนาย สนใจพอประมาณในการอ่านหนังสือเกี่ยวกับการช้บร้ง กีฬา นวนิยายตลกขบขัน นวนิยายเรื่องผี และนวนิยายความรักของหนุ่มสาว สนใจมากในการอ่านหนังสือความรู้ทั่วไป ศาสนา การประกอบอาชีพ การสงวนทรัพยากรธรรมชาติ การเลี้ยงสัตว์ไว้ดูเล่น นิทานอิทธิฤทธิ์ปาฏิหาริย์ นิทานตำนานของแต่ละท้องถิ่น นิทานเรื่องสัตว์ นิทานตลกขบขัน วารสารวิชาการ วารสารบันเทิง และหนังสือพิมพ์ และสนใจมากที่สุดในการอ่านหนังสือเกี่ยวกับการเรียนรู้และตำราวิชาการ

1.3 นักเรียนชั้นประถมศึกษาส่วนมากชอบอ่านหนังสือนิทาน

2. นักเรียนส่วนใหญ่ใช้เวลาว่างอ่านหนังสือเพื่อเพิ่มความรู้โดยการยืมจากห้องสมุด และจะเลือกหนังสืออ่านตามคำแนะนำของครู ส่วนใหญ่เข้าห้องสมุดเวลาพักกลางวัน สำหรับการค้นหาหนังสือที่ต้องการมักจะเดินดูตามชั้นหนังสือ

3. นักเรียนทุกระดับชั้นเห็นว่าห้องสมุดเคลื่อนที่มีประโยชน์ต่อการศึกษาของตน ปัญหาของนักเรียนส่วนใหญ่เกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่คือ เสียรบกวน หนังสือน้อย ไม่ตรงกับความต้องการ และห้องสมุดไม่อนุญาตให้ยืมหนังสือไปอ่านที่บ้าน

สมทรง หะยีเจ๊ะมะ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ของประชาชนในจังหวัดปัตตานี ทั้งนี้เพื่อสร้างรูปแบบของการจัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นโครงการหนึ่งในแผนงานปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี โดยศึกษากับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอโคกโพธิ์ ยะรัง และสายบุรี อำเภอละ 200 คน รวมทั้งสิ้น 600 คน จำแนกตามเพศ กลุ่มอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสายสามัญ ระดับการศึกษาสายศาสนาอิสลาม อาชีพ ตำแหน่งทางสังคมและศาสนา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยที่น่าสนใจพบว่า

1. ระดับความต้องการในการจัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ ประชากรจำนวนสูงสุดต้องการในระดับมากที่สุด 35.92% รองลงมาต้องการในระดับมาก 30.40 % ในด้านจำนวนครั้งต่อเดือนที่ประชากรต้องการให้จัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ ประชากรจำนวนสูงสุดต้องการให้จัดบริการ 4 ครั้งต่อเดือน 32.99% รองลงมาต้องการให้จัดบริการ 2 ครั้งต่อเดือน 26.25% วันและเวลาที่ประชากรต้องการให้จัดบริการ ประชากรจำนวนสูงสุดต้องการให้จัดบริการในวันเสาร์และอาทิตย์ 78.06% รองลงมาต้องการให้จัดในวันและเวลาราชการ 13.13% สำหรับสถานที่ที่ต้องการให้เป็นจุดศูนย์กลางในการบริการ ประชากรจำนวนสูงสุดต้องการให้จัดที่ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน 27.29% รองลงมาต้องการให้จัดที่โรงเรียน 26.94 %

2. ประเภทของสิ่งพิมพ์และสื่อดิจิทัลที่ประชากรในแต่ละอำเภอต้องการให้จัดบริการพบว่า ประชากรในอำเภอโคกโพธิ์ ยะรัง และสายบุรี ต้องการให้จัดบริการหนังสือ หนังสือพิมพ์ ตำราเรียนอยู่ในระดับมาก ส่วนวารสาร จุลสาร เทปวีดิทัศน์ เทปบันทึกเสียง สไลด์ แผนที่ ประชากรทั้ง 3 อำเภอ ต้องการในระดับปานกลาง

ปราณี กิริยานันท์ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการบริการห้องสมุดประชาชนในชุมชนแออัดของกรุงเทพมหานคร ทั้งในด้านประเภทของบริการห้องสมุด และการจัดดำเนินงานบริการห้องสมุด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยสัมภาษณ์ประชาชนจำนวน 170 คน ในชุมชนแออัดที่พัฒนาแล้ว 3 แห่ง ของกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในชุมชนแออัดส่วนใหญ่ต้องการบริการห้องสมุดทั้ง 5 ประเภท โดยมีความต้องการบริการห้องสมุด 4 ประเภทอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริการการอ่าน และสื่อการอ่าน บริการส่งเสริมการอ่าน บริการยืม-คืน และบริการเผยแพร่ความรู้ ส่วนความต้องการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับรูปแบบการดำเนินงานบริการห้องสมุดนั้น ประชาชนในชุมชนแออัดต้องการให้จัดบริการห้องสมุดในลักษณะที่อ่านหนังสือซึ่งอยู่ในศูนย์ชุมชน คิดเป็น 56.5%

อารีย์ ชื่นวัฒนา (Aree Cheunwattana. 1998 : viii) ได้ศึกษาเรื่องสารสนเทศสำหรับการพัฒนาชนบท : กรณีศึกษาเกี่ยวกับบริการห้องสมุดและสารสนเทศในชุมชนชนบทของประเทศไทย โดยศึกษาด้วยวิธีเชิงคุณภาพ 5 กรณีคือ ห้องสมุดประชาชน สังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ 3 กรณี ห้องสมุดเคลื่อนที่ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย 1 กรณี และห้องสมุดผสมระหว่างโรงเรียนและห้องสมุดชุมชน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ 1 กรณี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในชนบทมีความต้องการสารสนเทศหลากหลายในชีวิตประจำวัน แต่บริการห้องสมุดและสารสนเทศยังขาดแคลนอยู่มาก รูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมสำหรับชุมชนชนบท ได้แก่ ห้องสมุดเคลื่อนที่ และห้องสมุดผสม สำหรับบริการของห้องสมุดประชาชนนั้นในขณะที่มีแนวโน้มขยายที่ดีหลายประการ กลับมีปัญหาด้านการจัดและบริหารองค์การ บุคลากร งบประมาณ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม ความจำกัดเหล่านี้ เมื่อผนวกกับความอ่อนแอทางโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศของประเทศ การไม่เห็นความสำคัญของสารสนเทศ และการขาดนิสัยรักการอ่านของประชาชน ทำให้ห้องสมุดประชาชน ซึ่งเป็นองค์การที่รับผิดชอบโดยตรงในการบริการสารสนเทศ ยังไม่สามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพได้เพียงพอ และยังไม่สามารถที่จะแสดงศักยภาพของห้องสมุดในการพัฒนาสังคมชนบทได้ชัดเจน แนวทางการแก้ไขปัญหาคือ การใช้นโยบายความร่วมมือระหว่างองค์การในทุกๆระดับ การทำให้ชุมชนเข้มแข็ง การปรับนโยบายสารสนเทศแห่งชาติ การพัฒนาบุคลากร การเลือกสรรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม การใช้นวัตกรรมในการเสนอบริการของห้องสมุดและสารสนเทศ การสร้างความตระหนักในความสำคัญของสารสนเทศ และการประเมินบริการของห้องสมุดอย่างเป็นระบบ

พรณิภา น้อยตา (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ของโรงเรียนเชียงคาน โดยศึกษาจากพระภิกษุ สามเณร จำนวน 68 รูป ในโรงเรียนมหาธาตุวิทยา อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า พระภิกษุ สามเณรมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ โดยรวมและรายด้าน 4 ด้านคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการและกิจกรรม ด้านครุภัณฑ์และสถานที่ และด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง มีรายข้อที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในแต่ละด้านคือเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศ บริการหนังสือตำราเรียน สถานที่ตั้งของห้องสมุดที่ให้บริการ และความมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร สำหรับในเรื่องความต้องการใช้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่พบว่า พระภิกษุ สามเณรมีความต้องการใช้บริการโดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการเป็นรายข้อที่อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในแต่ละด้านคือ หนังสือ ตำราเรียน เทปวีดิทัศน์ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด นิทรรศการเพื่อส่งเสริมการศาสนา ป้ายแสดงหมวดหมู่หนังสือจัดแสดงให้ชัดเจนขึ้น และต้องการให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้สามารถแนะนำและช่วยเหลือการค้นคว้าได้

จาเกล (Jagell. 2003 : Online) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานรถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ในประเทศไทยว่า มีวิธีการอย่างไรในการนำบริการห้องสมุดไปสู่ผู้ใช้ให้ประสบผลสำเร็จ คำถามของการวิจัยมี 3 ประเด็นคือ วัตถุประสงค์ของโครงการรถห้องสมุดฯ คืออะไร ความสำเร็จของการบริการอยู่ในระดับใด และผู้ใช้ บุคลากร และผู้บริหาร มีความคิดเห็นอย่างไรต่อการบริการ วิธีการวิจัยคือ ศึกษาจากข้อมูลเอกสาร สัมภาษณ์หัวหน้างาน บรรณารักษ์ และผู้ใช้จำนวน 16 คนจากชุมชนต่างๆ ตลอดจนการสังเกตสภาพการใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่ารถห้องสมุดฯ มีจุดประสงค์ในการจัดบริการเพื่อนำบริการห้องสมุดไปสู่ประชาชนของกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะเด็ก และเยาวชนในชุมชนแออัด บรรณารักษ์และผู้ใช้ส่วนใหญ่พึงพอใจกับการสภาพการบริการที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน การจัดบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ทำให้ผู้ใช้ประหยัดเวลาและทุนทรัพย์ อีกทั้งยังส่งผลให้ผู้ใช้มีนิสัยรักการอ่านเพิ่มขึ้น ผู้ใช้ส่วนใหญ่พึงพอใจกับการบริการของบุคลากร และปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศที่รถห้องสมุดฯ จัดบริการ ผู้ใช้ต้องการให้รถห้องสมุดฯ ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ต้องการให้เพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศและเพิ่มพื้นที่ในรถห้องสมุดฯ นอกจากนี้ยังพบว่าระยะทางมีผลต่อการเดินทางมาใช้บริการจากรถห้องสมุดฯ มากกว่าสภาพแวดล้อมภายในรถห้องสมุดฯ

จากการศึกษางานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับงานบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ และงานบริการห้องสมุดเชิงรุกพบว่า เป็นการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาสามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่มหลักคือ เด็กและผู้ใหญ่ สำหรับผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักในการมาใช้ห้องสมุดเคลื่อนที่คือเพื่อการศึกษา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ตนเอง และเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ เหตุผลสำคัญในการมาใช้ห้องสมุดเคลื่อนที่ เนื่องจากได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ในด้านความต้องการบริการสารสนเทศ ผู้ใช้ต้องการให้ห้องสมุดนำทรัพยากรสารสนเทศมาให้บริการเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนต้องการให้ห้องสมุดนำหนังสือที่มีความทันสมัยมาให้บริการ

สำหรับงานวิจัยภายในประเทศที่เกี่ยวข้องกับงานบริการห้องสมุดประชาชนและงานบริการห้องสมุดเคลื่อนที่พบว่า ส่วนใหญ่เป็นการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ ปัญหา และความต้องการบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่มหลักคือ เด็กและผู้ใหญ่ สำหรับผลการวิจัยพบว่าวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ในการมาใช้ห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดเคลื่อนที่คือ เพื่อการศึกษาและเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ เหตุผลที่สำคัญในการมาใช้ห้องสมุดคือมีความสะดวกในการเดินทาง วันที่สะดวกมาใช้บริการคือวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ ในด้านความพึงพอใจ ผู้ใช้พึงพอใจต่อจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ และการให้บริการของบุคลากร ในระดับปานกลาง ในด้านความต้องการบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้เห็นว่าห้องสมุดยังจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านน้อย ตลอดจนยังไม่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ความพึงพอใจในบริการสารสนเทศ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสารสนเทศ ตลอดจนความต้องการบริการสารสนเทศของผู้ใช้กลุ่มต่างๆ ของรถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร โดยมุ่งหวังว่าผลการวิจัยจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการของรถห้องสมุดฯ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้วิธีศึกษาเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นวิธีการที่เข้าไปสัมผัสกับสภาพความเป็นจริงในชุมชน อันจะช่วยให้เข้าใจบริบทหรือสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ และการใช้บริการของผู้ใช้ในชุมชน ผู้วิจัยได้ดำเนินงานตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดพื้นที่ศึกษา ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. วิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

### การกำหนดพื้นที่ศึกษา ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### พื้นที่ศึกษา

ในการศึกษา ผู้วิจัยได้เดินทางไปสำรวจข้อมูลเบื้องต้น โดยเดินทางไปกับรถห้องสมุดเคลื่อนที่ 3 คันคือ คันที่ 4 คันที่ 8 และคันที่ 9 (คันที่ 2 ปัจจุบัน) ในระหว่างวันที่ 13-31 มีนาคม พ.ศ. 2545 เพื่อคัดเลือกชุมชนเป็นพื้นที่ศึกษาทั้งสิ้น 10 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนแออัด 2 ชุมชนคือ ชุมชนวัดกัลยาณมิตร ชุมชนวัดจันทร์ประดิษฐาราม เขต 5 ชุมชนชานเมือง 2 ชุมชนคือ ชุมชนวัดแสงดำ ชุมชนวัดบางกระเดี่ ชุมชนเมือง 2 ชุมชนคือ ชุมชนชอยวัดม่วงแคและมัศยิดฮารูน ชุมชนเพชรพลอย เคหะชุมชน 2 ชุมชนคือ เคหะชุมชนบางบัว ชุมชนหมู่บ้านนักกีฬา และชุมชนหมู่บ้านจัดสรร 2 ชุมชนคือ ชุมชนวังทอง ชุมชนธนินทร ชุมชนทั้ง 10 ชุมชนนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกแล้วว่าเป็นชุมชนที่มีผู้ใช้บริการหลากหลายทั้งกลุ่มเด็ก กลุ่มวัยรุ่น กลุ่มผู้ใหญ่ และมีความสะดวกในการเดินทางไปเก็บข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ ใช้วิธีคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากข้อมูลสมาชิกประกอบกับข้อเสนอแนะของบรรณารักษ์ กลุ่มตัวอย่างรวมไปถึงผู้ที่ไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกห้องสมุด แต่มาใช้บริการเป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ตัวแทนของประชากรที่ศึกษาครอบคลุมทุกสาขาอาชีพ โดยเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) จากผู้ใช้ในชุมชนทั้ง 5 ประเภท จำนวน 51 คน ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มเด็ก 10 คน กลุ่มวัยรุ่น 10 คน และกลุ่มผู้ใหญ่ 31 คน อย่างไรก็ตาม ตามแผนงานการเก็บข้อมูลที่กำหนดไว้ จะต้องสัมภาษณ์ผู้ใช้ทุกกลุ่ม ทั้งกลุ่มเด็ก กลุ่มวัยรุ่น และกลุ่มผู้ใหญ่ในชุมชนทั้ง 5 ประเภท แต่ในบางประเภทชุมชนไม่มีผู้ใช้กลุ่มวัยรุ่น ผู้วิจัยจึงได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลจากกลุ่มต่างๆ ที่มาใช้บริการตามสภาพความเป็นจริง ดังแสดงไว้ในตารางที่ 2, 3 และ 4

ตาราง 2 รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ให้สัมภาษณ์

ลำดับที่	วันเดือนปี	เพศ	อายุ	กลุ่มตัวอย่าง	ระดับการศึกษา	อาชีพ	ประเภทชุมชน
1	30/10/45	หญิง	8	เด็ก	ป.3	นักเรียน	แออัด
2	30/10/45	ชาย	22	ผู้ใหญ่	ปริญญาตรี	พระภิกษุ	แออัด
3	2/11/45	ชาย	54	ผู้ใหญ่	ปริญญาโท	อาจารย์ (พิเศษ)	จัดสรร
4	6/11/45	หญิง	51	ผู้ใหญ่	ป.4	แม่บ้าน	แออัด
5	7/11/45	หญิง	41	ผู้ใหญ่	ปริญญาตรี	รับราชการ (อาจารย์)	ชานเมือง
6	7/11/45	ชาย	56	ผู้ใหญ่	ม.3	พนักงานธนาคาร	ชานเมือง
7	8/11/45	หญิง	31	ผู้ใหญ่	ปวช.	ค้าขาย (ท่าเบเกอร์)	แออัด
8	8/11/45	หญิง	34	ผู้ใหญ่	ปริญญาตรี	ค้าขาย (อาหารตามสั่ง)	แออัด
9	9/11/45	หญิง	11	เด็ก	ป.5	นักเรียน	จัดสรร
10	9/11/45	ชาย	55	ผู้ใหญ่	ปริญญาตรี	พนักงานรัฐวิสาหกิจ (การรถไฟแห่งประเทศไทย)	จัดสรร
11	10/11/45	หญิง	52	ผู้ใหญ่	ปวช.	ธุรกิจส่วนตัว	เมือง
12	10/11/45	หญิง	9	เด็ก	ป.3	นักเรียน	เมือง
13	10/11/45	หญิง	22	ผู้ใหญ่	ปริญญาตรี (ปี4)	นักศึกษา	เมือง
14	14/11/45	หญิง	65	ผู้ใหญ่	ปริญญาตรี	ข้าราชการบำนาญ	เคหะชุมชน
15	15/11/45	ชาย	28	ผู้ใหญ่	ปวช.	พระภิกษุ	แออัด
16	17/11/45	หญิง	64	ผู้ใหญ่	ม.3	ธุรกิจส่วนตัว (มินิมาร์ท)	เมือง
17	21/11/45	หญิง	56	ผู้ใหญ่	ม.3	แม่บ้าน	ชานเมือง

ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับที่	วันเดือนปี	เพศ	อายุ	กลุ่มตัวอย่าง	ระดับการศึกษา	อาชีพ	ประเภทชุมชน
18	21/11/45	ชาย	12	เด็ก	ป.6	นักเรียน	ชนานเมือง
19	28/11/45	หญิง	44	ผู้ใหญ่	ปริญญาตรี	รับราชการ (อาจารย์)	ชนานเมือง
20	7/12/45	ชาย	39	ผู้ใหญ่	ปวช.	รับจ้าง (พนักงานขับรถ)	จัดสรร
21	8/12/45	หญิง	25	ผู้ใหญ่	ป.6	รับจ้าง (คนดูแลบ้าน)	เมือง
22	8/12/45	หญิง	51	ผู้ใหญ่	ปริญญาตรี	พนักงานธนาคาร	เมือง
23	19/12/45	หญิง	45	ผู้ใหญ่	ปริญญาตรี	แม่บ้าน	เคหะชุมชน
24	19/12/45	หญิง	37	ผู้ใหญ่	ปริญญาตรี	ค้าขาย (ยาปลาตุกฟู)	เคหะชุมชน
25	6/1/46	ชาย	26	ผู้ใหญ่	ปริญญาตรี	รับราชการ (อาจารย์)	ชนานเมือง
26	12/1/46	ชาย	16	วัยรุ่น	ม.4	นักเรียน	จัดสรร
27	24/1/46	ชาย	54	ผู้ใหญ่	ปริญญาตรี	รับราชการ (อาจารย์)	แออัด
28	25/1/46	หญิง	32	ผู้ใหญ่	ปริญญาโท	พนักงานธนาคาร	จัดสรร
29	26/1/46	หญิง	26	ผู้ใหญ่	ปริญญาโท	พนักงานธนาคาร	เมือง
30	2/2/46	ชาย	16	วัยรุ่น	ม.4	นักเรียน	จัดสรร
31	2/2/46	หญิง	21	ผู้ใหญ่	ปริญญาตรี (ปี4)	นักศึกษา	จัดสรร
32	2/2/46	ชาย	31	ผู้ใหญ่	ปริญญาตรี	ทนายความ	จัดสรร
33	7/2/46	ชาย	13	วัยรุ่น	ม.2	นักเรียน	แออัด
34	7/2/46	ชาย	13	วัยรุ่น	ม.2	นักเรียน	แออัด
35	23/2/46	หญิง	19	ผู้ใหญ่	ปริญญาตรี (ปี2)	นักศึกษา	เคหะชุมชน

ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับที่	วันเดือนปี	เพศ	อายุ	กลุ่มตัวอย่าง	ระดับการศึกษา	อาชีพ	ประเภทชุมชน
36	23/2/46	หญิง	22	ผู้ใหญ่	ปริญญาตรี (ปี4)	นักศึกษา	เคหะชุมชน
37	23/2/46	หญิง	23	ผู้ใหญ่	ปริญญาตรี (ปี2)	ซ่อมและขายอะไหล่ จักรยานและจักรยานยนต์	เคหะชุมชน
38	15/3/46	หญิง	15	วัยรุ่น	ม.3	นักเรียน	จัดสรร
39	20/3/46	ชาย	17	วัยรุ่น	ม.5	นักเรียน	แออัด
40	20/3/46	หญิง	14	วัยรุ่น	ม.3	นักเรียน	จัดสรร
41	20/3/46	ชาย	10	เด็ก	ป.4	นักเรียน	จัดสรร
42	1/5/46	ชาย	50	ผู้ใหญ่	ปริญญาตรี	ธุรกิจส่วนตัว	เคหะชุมชน
43	1/5/46	หญิง	38	ผู้ใหญ่	ปวส.	แม่บ้าน	เคหะชุมชน
44	1/5/46	หญิง	9	เด็ก	ป.3	นักเรียน	เคหะชุมชน
45	4/5/46	หญิง	16	วัยรุ่น	ป.6	รับจ้าง	จัดสรร
46	4/5/46	หญิง	10	เด็ก	ป.5	นักเรียน	จัดสรร
47	4/5/46	หญิง	15	วัยรุ่น	ม.3	นักเรียน	จัดสรร
48	11/5/46	ชาย	13	วัยรุ่น	ม.1	นักเรียน	เคหะชุมชน
49	11/5/46	ชาย	12	เด็ก	ป.6	นักเรียน	เคหะชุมชน
50	11/5/46	ชาย	12	เด็ก	ป.6	นักเรียน	เคหะชุมชน
51	14/5/46	หญิง	11	เด็ก	ป.5	นักเรียน	แออัด

ตาราง 3 รายละเอียดอาชีพของผู้ใช้บริการที่ให้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สัมภาษณ์

ชุมชนแออัด	ชุมชนชนานเมือง	ชุมชนเมือง	เคหะชุมชน	ชุมชนหมู่บ้านจัดสรร
นักเรียน 5 คน (วัยรุ่น 3 คน เด็ก 2 คน)	นักเรียน 1 คน (เด็ก)	นักเรียน 1 คน (เด็ก)	นักเรียน 4 คน (วัยรุ่น 1 คน เด็ก 3 คน)	นักเรียน 8 คน (วัยรุ่น 5 คน เด็ก 3 คน)
พระภิกษุ 2 รูป	พนักงานธนาคาร 1 คน	นักศึกษา 1 คน	นักศึกษา 3 คน	นักศึกษา 1 คน
แม่บ้าน 1 คน	แม่บ้าน 1 คน	พนักงานธนาคาร 2 คน	ข้าราชการเกษียณ 1 คน	พนักงานธนาคาร 1 คน
ค้าขาย 2 คน	อาจารย์ 3 คน	รับจ้าง 1 คน	แม่บ้าน 2 คน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ 1 คน
อาจารย์ 1 คน	ธุรกิจส่วนตัว 2 คน	ธุรกิจส่วนตัว 1 คน	ค้าขาย 1 คน	ทนายความ 1 คน
รวม 11 คน	รวม 6 คน	รวม 7 คน	รวม 12 คน	รวม 15 คน

ตาราง 4 รายละเอียดระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่ให้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สัมภาษณ์

ชุมชนแออัด	ชุมชนชนานเมือง	ชุมชนเมือง	เคหะชุมชน	ชุมชนหมู่บ้านจัดสรร
ประถมศึกษาตอนต้น 2 คน	ประถมศึกษาตอนปลาย 1 คน	ประถมศึกษาตอนต้น 1 คน	ประถมศึกษาตอนต้น 1 คน	ประถมศึกษาตอนต้น 1 คน
ประถมศึกษาตอนปลาย 1 คน	มัธยมศึกษาตอนต้น 2 คน	ประถมศึกษาตอนปลาย 1 คน	ประถมศึกษาตอนปลาย 2 คน	ประถมศึกษาตอนปลาย 3 คน
มัธยมศึกษาตอนต้น 2 คน	ปริญญาตรี 3 คน	มัธยมศึกษาตอนต้น 1 คน	มัธยมศึกษาตอนต้น 1 คน	มัธยมศึกษาตอนต้น 3 คน
มัธยมศึกษาตอนปลาย 1 คน	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ 1 คน	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง 1 คน	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง 1 คน	มัธยมศึกษาตอนปลาย 2 คน
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ 2 คน	ปริญญาตรี 2 คน	ปริญญาตรี 7 คน	ปริญญาตรี 7 คน	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ 1 คน
ปริญญาตรี 3 คน	ปริญญาโท 1 คน	ปริญญาโท 1 คน	ปริญญาตรี 3 คน	ปริญญาโท 2 คน
รวม 11 คน	รวม 6 คน	รวม 7 คน	รวม 12 คน	รวม 15 คน

## วิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษา 2 วิธีประกอบกันคือ การสังเกตและการสัมภาษณ์

1. การสังเกต (Observation) เป็นการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปรากฏการณ์หรือพฤติกรรมของบุคคล โดยอาศัยประสาทสัมผัสของผู้สังเกตโดยตรง ในการวิจัยเชิงคุณภาพมักใช้การสังเกตควบคู่ไปกับวิธีการเก็บข้อมูลอื่นๆ ลักษณะสำคัญของการสังเกตคือ ทำให้รู้พฤติกรรมที่แสดงออกมาเป็นธรรมชาติ เป็นข้อมูลโดยตรงตามสภาพความเป็นจริง และการสังเกตซ้ำๆ ในเหตุการณ์เดียวกันประกอบกับการซักถามและการตรวจสอบต่างๆ ทำให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถืออย่างมาก (สุภางค์ จันทวานิช, 2543 : 45)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อการสังเกตไว้ 4 ประเด็นคือ

1.1 สภาพทั่วๆ ไปของชุมชนที่ศึกษา เช่น สภาพบ้านเรือน การคมนาคม

1.2 สภาพรถบริการ เช่น ที่นั่งอ่านหนังสือ เคาน์เตอร์บริการ แสงสว่างในรถ ขณะจอดบริการ รถห้องสมุดเคลื่อนที่ที่ใช้ไฟฟ้าจากที่ใด

1.3 สภาพการจัดทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการ เช่น การจัดชั้นหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ เป็นหมวดหมู่สะดวกแก่การใช้บริการหรือไม่ ความสมบูรณ์ของทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือที่ให้บริการขาดชำรุดหรือไม่

1.4 สภาพการใช้บริการ โดยสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้กลุ่มต่างๆ ขณะขึ้นมาใช้บริการ เช่น การค้นหาหนังสือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มเด็กที่ค่อนข้างมีข้อจำกัดในการให้สัมภาษณ์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant observation) ซึ่งเป็นวิธีที่ผู้วิจัยได้เข้าไปร่วมทำกิจกรรมในชุมชนที่ศึกษา โดยปฏิบัติตนเสมือนบรรณารักษ์ผู้ให้บริการคนหนึ่ง กิจกรรมที่ทำ เช่น ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ในการค้นหาหนังสือ ตอบคำถามแก่ผู้ใช้ รวมไปถึงการได้ร่วมแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้นว่า รถบริการเครื่องยนต์ขัดข้องไม่สามารถติดเครื่องยนต์ได้ต้องลงไปช่วยเข็น การมีส่วนร่วมดังกล่าวช่วยให้ผู้วิจัยมีความเข้าใจในสภาพการให้บริการดียิ่งขึ้น

2. การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นวิธีการศึกษาโดยอาศัยการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ถามและผู้ตอบ กล่าวคือ เป็นการสนทนาอย่างมีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมข้อมูลให้ได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา ลักษณะสำคัญของการสัมภาษณ์คือ มีความยืดหยุ่น ผู้สัมภาษณ์มีโอกาสอธิบายขยายความหรือซักถามคำถามเพิ่มเติมเพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจจุดประสงค์ของผู้สัมภาษณ์ อีกทั้งในขณะสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ยังสามารถสังเกตพฤติกรรมต่างๆ เช่น สีหน้า ท่าทาง ของผู้ให้สัมภาษณ์ได้อีกด้วย (สุภางค์ จันทวานิช, 2543 : 74)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) ซึ่งเป็นวิธีการเก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยกำหนดประเด็นต่างๆ ไว้ล่วงหน้า ("Semi-structured interview". 2002 : Online) การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างจะช่วยให้ผู้วิจัยไม่หลงประเด็น เนื่องจากได้กำหนดแนวคำถาม (Interview guide) ซึ่งช่วยให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินการเก็บข้อมูลบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ แนวคำถามนี้ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับพฤติกรรม การแสวงหาสารสนเทศ ความพึงพอใจในบริการสารสนเทศ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสารสนเทศ ตลอดจนความต้องการบริการสารสนเทศของผู้ใช้กลุ่มต่างๆ ของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ กรุงเทพมหานคร (ภาคผนวก ก หน้า 133)

การสร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์

2.1 ศึกษาเอกสาร วารสาร ผลการวิจัย และสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้แก่ ข่าวสารห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร ข้อมูลชุมชน กรุงเทพมหานคร รายงานการวิจัยต่างๆ บทความที่น่าสนใจเสนอในที่ประชุมของประเทศต่างๆ

2.2 ศึกษาชุมชนที่รถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานครให้บริการ เพื่อหาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการของรถห้องสมุดฯ ทั้งจากประสบการณ์ของบรรณารักษ์ พนักงานขับรถ ประกอบกับการศึกษาข้อมูลสมาชิก และประสบการณ์จริงของผู้วิจัย จากการได้พูดคุยกับผู้ใช้บริการ

2.3 นำข้อมูลที่ได้มาศึกษาวิเคราะห์ เพื่อสร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์ผู้ใช้กลุ่มต่างๆ

2.4 นำแนวคำถามในการสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จ เสนอต่อประธานและคณะกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโท เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา และความถูกต้องของภาษา แล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแนวคำถามในการสัมภาษณ์

2.5 นำแนวคำถามในการสัมภาษณ์ ที่ปรับปรุงเสร็จไปทดลองกับผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่ม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยนำไปทดลองใช้ (Try out) เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม พ.ศ. 2545 ที่ชุมชนซอยแอนเนกซ์ เขตสายไหม กับผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่มๆ ละ 1 คน เพื่อทดสอบว่าคำถามมีความชัดเจนและครอบคลุมเพียงพอหรือไม่ ผู้ตอบมีความเข้าใจและมีปฏิกิริยาอย่างไร ความต่อเนื่องของเนื้อหาและการตอบเป็นอย่างไร

2.6 นำแนวคำถามในการสัมภาษณ์มาปรับปรุงแก้ไข เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของเนื้อหา การใช้ถ้อยคำ สำนวนภาษา ความชัดเจนของคำถาม จากนั้นจึงนำเสนอต่อประธานและกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโทตรวจสอบอีกครั้ง ก่อนนำไปใช้จริง

อนึ่งในการสัมภาษณ์นั้นผู้วิจัยระมัดระวังที่จะไม่ให้เกิดการชี้นำ การเสนอความคิดเห็นส่วนตัว การร่วมแสดงความรู้สึก แสดงอารมณ์กับผู้ให้สัมภาษณ์ ในขณะที่สัมภาษณ์ได้บันทึกเสียงโดยได้รับอนุญาตจากผู้ให้สัมภาษณ์ ทั้งนี้เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลและการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล การบันทึกภาพของผู้ให้สัมภาษณ์และบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ เพื่อนำมาประกอบการวิจัย จะกระทำเมื่อได้รับอนุญาตแล้วเท่านั้น

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเตรียมการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินงานตามขั้นตอนต่อไปนี้

1.1 ขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงผู้อำนวยการสำนักสวัสดิการสังคม กรุงเทพมหานคร ขอความอนุเคราะห์ในการเดินทางไปกับรถห้องสมุดเคลื่อนที่ เพื่อทดลองเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง นำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแนวคำถาม จากนั้นจึงนำเสนอต่อประธานและกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโทตรวจสอบอีกครั้ง ก่อนนำไปใช้จริง

1.2 ขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงผู้อำนวยการสำนักสวัสดิการสังคม กรุงเทพมหานคร ขอความอนุเคราะห์ในการเดินทางไปกับรถห้องสมุดเคลื่อนที่ เพื่อเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการจากชุมชนทั้ง 5 ประเภท ในพื้นที่ศึกษาทั้ง 10 ชุมชน

2. การเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้เริ่มเดินทางไปเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 24 ตุลาคม พ.ศ. 2545 สำหรับสัปดาห์แรกที่เข้าไปในแต่ละชุมชน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมทั่วไป พร้อมบันทึกภาพชุมชน ตลอดจนนัดสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่าง ในสัปดาห์ที่สองจึงเริ่มสัมภาษณ์ผู้ใช้ และในแต่ละครั้งที่เข้าไปในชุมชนนั้นผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ใช้ได้ 1-2 คน โดยใช้เวลาสัมภาษณ์คนละ 30-60 นาที

อย่างไรก็ตามมีข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลกล่าวคือ ตามแผนงานเดิมได้เลือกศึกษาชุมชนที่กล่าวไว้ข้างต้นทั้ง 10 ชุมชน แต่ในช่วงเวลาการเก็บข้อมูลจริง รถห้องสมุดเคลื่อนที่คันที่ 8 เกิดปัญหาเครื่องยนต์ขัดข้องต้องเข้ารับการซ่อมบำรุงเป็นระยะเวลาานาน ผู้วิจัยจึงได้คัดเลือกชุมชนแห่งใหม่ที่มีผู้ใช้ใกล้เคียงกับชุมชนเดิมที่ได้คัดเลือกไว้ โดยเดินทางไปเก็บข้อมูลกับรถห้องสมุดเคลื่อนที่คันที่ 6 คือ เคหะชุมชนธนบุรี โครงการ 1 ส่วน 3

และรถห้องสมุดเคลื่อนที่คันที่ 7 คือ หมู่บ้านนิรันดร์วิลล่า ผู้วิจัยเดินทางไปเก็บข้อมูลวันสุดท้ายเมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2546 รวมระยะเวลาที่ใช้เก็บข้อมูลทั้งสิ้น 7 เดือน เนื่องจากประสบปัญหาต่างๆ ดังนี้

1. ชุมชนที่ศึกษามีตารางการให้บริการตรงกัน จึงต้องสลับวันเข้าไปศึกษา
2. รถห้องสมุดเคลื่อนที่ที่ต้องเดินทางไปงานพิเศษ หรือตรงกับวันนักขัตฤกษ์
3. รถห้องสมุดเคลื่อนที่ประสบปัญหาเครื่องยนต์ขัดข้องไม่สามารถให้บริการได้
4. ในบางชุมชน รถห้องสมุดเคลื่อนที่จอดให้บริการในวันพุธ-ศุกร์ ผู้ใช้กลุ่มเด็กและ

วัยรุ่นไปโรงเรียน ผู้วิจัยจึงต้องเดินทางไปเก็บข้อมูลในช่วงปิดเทอม

แม้จะมีอุปสรรคบ้าง แต่อุปสรรคเหล่านี้ล้วนสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ผู้วิจัย ทำให้ได้รู้จักคิดและแก้ไขปัญหา ตลอดจนจุดประกายให้มีความกระตือรือร้นที่จะได้ข้อมูลให้เพียงพอ ในที่สุดเมื่อได้ข้อมูลครบตามแผนงานที่กำหนดไว้ผู้วิจัยจึงได้ยุติการเก็บข้อมูล

## การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

### 1. การจัดกระทำข้อมูล

1.1 ระหว่างการเก็บข้อมูล เมื่อกลับจากการเก็บข้อมูลในแต่ละวัน ผู้วิจัยจะถอดเทปบันทึกเสียงคำให้สัมภาษณ์ ถ้าผู้วิจัยไม่สามารถถอดเทปบันทึกเสียงฯ ภายในวันนั้นได้ ผู้วิจัยจะเปิดเทปบันทึกเสียงฯ ฟังเพื่อให้มั่นใจว่าการสัมภาษณ์ดำเนินไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นจากการถอดเทปบันทึกเสียงฯ และการฟังช่วยให้ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานชั่วคราว (Working hypothesis) เพื่อนำมาใช้ในการเก็บข้อมูลคราวต่อไป

1.2 หลังจากการเก็บข้อมูล เนื่องจากในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2545 (เดือนแรกของการเก็บข้อมูล) ผู้วิจัยต้องเดินทางไปเก็บข้อมูลในหลายชุมชน จึงทำให้แผนงานที่จะกลับมาถอดเทปบันทึกเสียงคำให้สัมภาษณ์แบบวันต่อวันไม่สามารถทำได้อย่างสม่ำเสมอ จนกระทั่งเมื่อเริ่มเก็บข้อมูลในเดือนที่สองจึงได้ถอดเทปบันทึกเสียงฯ ในขณะที่รอเวลาเก็บข้อมูลผู้ใช้กลุ่มเด็กและกลุ่มวัยรุ่นในบางชุมชน หรือเป็นช่วงที่รถห้องสมุดเคลื่อนที่ขัดข้องไม่ได้ให้บริการ และทำต่อเนื่องไปจนเสร็จสิ้นในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2546

### 2. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์ ดังขั้นตอนต่อไปนี้

2.1 เรียบเรียงข้อมูลที่ได้จากคำให้สัมภาษณ์ของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างทั้ง 51 คน รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึกภาคสนาม ได้ข้อมูลทั้งสิ้น 51 ชุด

2.2 อ่านข้อมูลชุดที่ 1 เชิงวิเคราะห์ ทั้งนี้เป็นการอ่านโดยละเอียด อ่านทบทวนหลายๆ ครั้งอย่างใช้ความคิด เพื่อให้เข้าใจความหมายของข้อมูล

2.3 จับแนวเรื่องที่ปรากฏจากข้อมูล

2.4 นำแนวเรื่องที่ได้ทั้งหมดจากข้อมูลชุดที่ 1 มาบันทึกลงในกระดาษการ์ดขนาด 4x6 นิ้ว พร้อมคำให้สัมภาษณ์ที่สะท้อนถึงแนวเรื่องนั้นๆ โดยใส่เลขรหัสไว้บนหัวกระดาษการ์ดกับชุดข้อมูลให้ตรงกัน เช่น ข้อมูลชุดที่ 1 ให้ใส่หมายเลข 1 ไว้บนกระดาษการ์ดทุกแผ่น เพื่อความสะดวกในการสอบทานและวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

2.5 กำหนดประเด็นหัวข้อจากแนวเรื่องที่ได้ ให้หมายเลขกำกับประเด็นต่างๆ

2.6 นำประเด็นที่กำหนดไว้ไปวิเคราะห์ข้อมูลชุดที่ 2

2.7 บันทึกประเด็นที่ปรากฏซ้ำ และหรือแนวเรื่องประเด็นใหม่ที่ปรากฏในข้อมูลชุดใหม่

2.8 วิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะนี้กับข้อมูลชุดอื่นๆ ไปจนครบทั้ง 51 ชุด

2.9 ทบทวนประเด็นและแนวเรื่องที่ได้ทั้งหมด รวบรวมประเด็นย่อยๆ ภายใต้อาณาเรื่องเดียวกัน และตัดความซ้ำซ้อนของแนวเรื่อง

2.10 นำประเด็นและแนวเรื่องที่ได้พร้อมทั้งข้อมูล ให้ประธานและกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโท ตรวจสอบความถูกต้องในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.11 บรรยายประเด็นแต่ละประเด็น พร้อมยกตัวอย่างข้อมูล

สำหรับการสังเกตนั้น ในระหว่างการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้บันทึกสิ่งที่สังเกตไว้โดยสังเขป เมื่อกลับจากการเก็บข้อมูลในแต่ละวัน ผู้วิจัยจะกลับมาเขียนบันทึกภาคสนามในลักษณะบันทึกประจำวัน กระทำเช่นนี้จนได้ข้อมูลครบตามประเด็นหัวข้อการสังเกตที่กำหนดไว้ หลังจากเก็บข้อมูลเสร็จสิ้นลง ผู้วิจัยได้นำบันทึกภาคสนามมาเรียบเรียง แล้วนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการสังเกตตามสภาพความเป็นจริงจากการที่ได้เข้าไปศึกษาในชุมชนต่างๆ โดยนำเสนอไว้ในบทที่ 4 เรื่องบริบทชุมชนและบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่

## บทที่ 4

### บริบทชุมชนและบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่

การศึกษาบริบทชุมชน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เข้าใจข้อมูลพื้นฐาน ประวัติความเป็นมา โครงสร้าง ประชากร และสภาพทั่วไปของชุมชนที่ศึกษาจำนวน 10 ชุมชน ข้อมูลเหล่านี้ช่วยให้ผู้วิจัยสามารถตีความถึง ความต้องการและความจำเป็นในการใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ผู้วิจัยได้ศึกษาบริบทชุมชนจากเอกสารข้อมูล ชุมชน การสังเกตสภาพทั่วไปของชุมชน การสนทนาอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังได้ ศึกษาถึงสถานที่จอดบริการ ผู้ให้บริการ การดำเนินงานของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ และสภาพการใช้บริการ ปรากฏดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สภาพทั่วไปของชุมชน
2. สถานที่จอดบริการและผู้ใช้บริการ
3. การดำเนินงานของรถห้องสมุดเคลื่อนที่
4. สภาพการใช้บริการ

#### ชุมชนที่ 1

##### สภาพทั่วไปของชุมชน

ชุมชนที่ 1 ตั้งอยู่ในเขตธนบุรี ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา อยู่ทางทิศตะวันตกของกรุงเทพมหานคร ได้ประกาศจัดตั้งเป็นชุมชนเมื่อ 26 มีนาคม พ.ศ. 2535 ชุมชนมีพื้นที่ 22 ไร่ จำนวนประชากรรวม 1,470 คน เป็นชาย 686 คน หญิง 789 คน จำนวน 314 ครอบครัว 280 หลังคาเรือน ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพรับจ้างทั่วไป ประชากรในชุมชนจึงมีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดี

ชุมชนนี้จัดอยู่ในประเภทชุมชนแออัด บ้านเรือนในชุมชนบางส่วนตั้งอยู่บนริมฝั่งแม่น้ำ ลักษณะบ้าน เป็นเรือนไม้ปลูกติดกันอย่างหนาแน่น คนในชุมชนยังอาศัยน้ำจากแม่น้ำลำคลองเป็นแหล่งอุปโภคบริโภค ปัจจุบันชุมชนมีการพัฒนาขึ้นมาเป็นลำดับ ทางเดินเป็นทางปูน มีท่อระบายน้ำตลอดทาง มีคลองผ่านชุมชนและ ใช้เป็นที่ระบายน้ำ ในชุมชนมีวัดที่มีชื่อเสียงและเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่ง จึงมีปัญหาเรื่องขยะ ทั้งจากนักท่องเที่ยวและคนในชุมชน อย่างไรก็ตามนับเป็นชุมชนหนึ่งที่มีทำเลที่ตั้งที่ดี มีการคมนาคมสะดวก การเดินทางเข้า-ออกชุมชนทำได้ 2 ทาง ทั้งทางรถยนต์และทางเรือโดยมีท่าเรือข้ามฟากแม่น้ำเจ้าพระยา ภายในชุมชนประกอบด้วยวัด โรงเรียนระดับประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร และอยู่ใกล้ตลาดใหญ่ซึ่งเป็น ศูนย์รวมการค้าขายผักและผลไม้สด จากการศึกษาของชุมชนของผู้วิจัย ชุมชนยังไม่มีห้องสมุดหรือแหล่ง ความรู้ใดๆ พระภิกษุที่เป็นสมาชิกของรถห้องสมุดเคลื่อนที่กล่าวว่าในวัดมีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน แต่ให้บริการ เฉพาะภิกษุสามเณรเท่านั้น ส่วนห้องสมุดโรงเรียนยังขาดการสนับสนุนด้านงบประมาณเพียงพอจากภาครัฐ และเอกชน ดังนั้นแหล่งสารสนเทศที่คนในชุมชนจะไปหาหนังสืออ่านได้บ้างคือ ร้านเช่าหนังสือในชุมชนใกล้เคียง ที่มีนวนิยายและการ์ตูนไว้ให้บริการ หรือแผงหนังสือเล็ก ๆ ซึ่งส่วนใหญ่ขายหนังสือพิมพ์และนิตยสารบันเทิงที่ได้รับความนิยมเท่านั้น

##### สถานที่จอดบริการและผู้ใช้บริการ

1. สถานที่จอดบริการ รถห้องสมุดเคลื่อนที่ให้บริการในวันพุธ ระหว่างเวลา 9.00-17.00 น. รถห้องสมุดฯ ใช้เวลาเดินทางประมาณ 1 ชั่วโมงจากศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 2 (ดินแดง) มายังชุมชน เป็นระยะทาง 18 กิโลเมตร โดยจอดให้บริการบริเวณข้างวิหารใกล้กับพระอุโบสถ เป็นที่สังเกตเห็นได้ง่าย

แก่ผู้สัญจรไปมา และอยู่ไม่ไกลจากโรงเรียนมากนัก ครูสามารถพานักเรียนมาใช้บริการได้โดยสะดวก เดิมรถห้องสมุดฯ ใช้ไฟฟ้าจากทางวัด แต่เนื่องจากปัจจุบันทางวัดได้จัดสรรพื้นที่เพื่อทำกิจกรรมต่างๆ รถห้องสมุดฯ จึงย้ายมาจอดด้านหลังวัดใกล้กับฌาปนสถาน ไม่สามารถต่อไฟฟ้ามาใช้ได้ จำเป็นต้อง ติดเครื่องยนต์เพื่อให้เครื่องปรับอากาศทำงานได้

2. ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกและมาใช้บริการเป็นประจำมีเพียง 4 ราย เป็นพระภิกษุซึ่งสนใจอ่านหนังสือประวัติศาสตร์ ความรู้ทั่วไป และนวนิยายจีนแปล แม่บ้านและผู้สูงอายุจากชุมชนใกล้เคียง อ่านนวนิยาย ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกส่วนใหญ่ขึ้นมาเลือกหนังสือแล้วยืมกลับไปอ่านที่บ้านมากกว่าที่จะนั่งอ่านบนรถสำหรับเด็กที่มาใช้บริการเป็นเด็กในระดับประถมศึกษา อ่านการ์ตูน นิทาน และสารคดีชีวิตสัตว์ ส่วนวัยรุ่นยังไม่พบมาใช้บริการ บรรณารักษ์กล่าวว่าเดิมมีแผนงานจะจอดให้บริการในโรงเรียน แต่ประสบปัญหาเรื่องสถานที่คับแคบจึงต้องยกเลิกไป อาจารย์สอนวิชาวิทยาศาสตร์ท่านหนึ่งเห็นความสำคัญของการใช้ห้องสมุดจึงได้พานักเรียนออกมาใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ตามแต่โอกาสจะอำนวย ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์อาจารย์ท่านนี้และได้เยี่ยมชมห้องสมุดโรงเรียนพบว่า ห้องสมุดโรงเรียนยังขาดแคลนหนังสืออีกเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังขาดบุคลากรดูแล อาจารย์ที่มาช่วยงานห้องสมุดไม่ได้สำเร็จการศึกษาสาขาบรรณารักษศาสตร์ และมีภาระต้องสอนหนังสือ จึงไม่มีเวลาในการทำนุบำรุงห้องสมุด

อย่างไรก็ตาม เด็กในชุมชนนี้จะมีโอกาสใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่อย่างเต็มที่ในช่วงปิดเทอมเท่านั้น พวกเขาถือว่ากันว่าโรงเรียนจะเลิกรถห้องสมุดฯ ก็หยุดให้บริการแล้ว ในระหว่างที่ผู้วิจัยเดินทางไปเก็บข้อมูล ได้มีโอกาสพูดคุยกับเด็ก ๆ หลายคนทำให้ทราบว่าพ่อแม่ของเด็กเหล่านี้มักมีอาชีพรับจ้าง พ่อบ้านมีอาชีพเข็นผัก แม่บ้านรับจ้างเรียงชิง แกะสะตอ ส่งร้านค้าที่ตลาด รายได้จึงไม่ค่อยสูงนัก และเนื่องจากวัดภายในชุมชนเป็นสถานที่ที่นักท่องเที่ยวมักนิยมมาทำบุญไหว้พระ ชาวชุมชนหลายๆ ครอบครัวจึงมีอาชีพขายพวงมาลัยขายสัตว์ให้คนที่มาทำบุญปล่อย เช่น นก ปลา เต่า เป็นต้น ทั้งๆ ที่รถห้องสมุดฯ จอดบริการใกล้กับแหล่งที่ทำมาหากิน แต่พวกเขาจะไม่มาใช้บริการเลย สาเหตุน่าจะมาจากการยังไม่ให้ความสำคัญกับการอ่านหนังสือ เพราะจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับเรื่องปากท้อง เด็กๆ ที่มาใช้บริการบางคนตั้งใจอ่านหนังสือ บางคนก็อ่านบ้าง เล่นบ้าง พวกเขาเหล่านี้ไม่ได้เป็นสมาชิกของรถห้องสมุดฯ อย่างไรก็ตาม มีเด็ก ๆ หลายคนอยากสมัครเป็นสมาชิก เงิน 25 บาทแม้จะไม่มากมาย แต่สำหรับบางคนอาจจะเป็นภาระที่หนักเกินไป

## ชุมชนที่ 2

### สภาพทั่วไปของชุมชน

ชุมชนที่ 2 ตั้งอยู่ในเขตหลักสี่ ทางทิศเหนือของกรุงเทพมหานคร ชุมชนมีพื้นที่ 80 ไร่ จำนวนประชากรรวม 2,650 คน เป็นชาย 1,475 คน หญิง 1,175 คน จำนวน 530 ครอบครัว 530 ครัวเรือน ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จบการศึกษาในระดับอาชีวศึกษาและอุดมศึกษา มีอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขาย และประกอบธุรกิจส่วนตัว ประชากรในชุมชนมีฐานะทางเศรษฐกิจในระดับปานกลางจนถึงระดับดี

ชุมชนนี้จัดอยู่ในประเภทเคหะชุมชน ลักษณะบ้านที่อยู่อาศัยมี 2 ประเภทคือ เป็นแฟลต 5 ชั้น และบ้านแฝด 2 ชั้น ชุมชนมีสาธารณูปโภคครบครัน มีลานกีฬาต้านยาเสพติด สวนสุขภาพ สนามเด็กเล่น นอกจากนี้เอกชนยังได้จัดสร้างอาคารพาณิชย์เป็นร้านค้าขนาดใหญ่ (คนในชุมชนเรียกว่าซูเปอร์) ตลอดจนคนในชุมชนใช้บ้านที่อยู่อาศัยเปิดเป็นร้านค้าเล็กๆ อีกมากมาย ได้แก่ ร้านเบเกอรี่ ร้านซักรีด ร้านตัดผม ร้านเสริมสวย ร้านขายยา ร้านเช่าหนังสือ และแผงหนังสือเล็กๆ การคมนาคมสะดวกมีถนนสายสำคัญผ่าน

2 สายคือ ถนนวิภาวดีรังสิตและถนนพหลโยธิน ภายในชุมชนมีโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร ใกล้กับชุมชนมีธนาคาร ศูนย์สาธารณสุข และมหาวิทยาลัยเอกชน

#### สถานที่จอดรถบริการและผู้ใช้บริการ

1. สถานที่จอดรถบริการ รถห้องสมุดเคลื่อนที่ให้บริการในวันพฤหัสบดี ระหว่างเวลา 9.00-17.00 น. รถห้องสมุดฯ ใช้เวลาเดินทางประมาณ 30 นาที จากศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 2 (ดินแดง) มายังชุมชน เป็นระยะทาง 20 กิโลเมตร โดยจอดให้บริการใกล้กับลานกีฬาต้านยาเสพติด ซึ่งเป็นศูนย์รวมในการทำกิจกรรมของชุมชน อยู่ใกล้กับที่ทำการชุมชนและร้านค้าขนาดใหญ่ สะดวกต่อการเข้าใช้ รถห้องสมุดฯ ใช้ไฟฟ้าจากที่ทำการชุมชน

2. ผู้ใช้บริการ ชุมชนนี้แบ่งเขตการพักอาศัยเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่เป็นแฟลตและส่วนที่เป็นบ้านจัดสรร จากการสอบถามพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มาจากบ้านจัดสรร และเนื่องจากรถห้องสมุดเคลื่อนที่ให้บริการในวันพฤหัสบดี ผู้ใช้กลุ่มหลักจึงเป็นแม่บ้านหรือผู้ประกอบการส่วนตัว มีผู้ใช้บางรายที่ทราบว่า มีรถห้องสมุดฯ มาให้บริการแต่ตนเองต้องไปทำงาน จึงใช้เวลาช่วงพักกลางวันเดินทางมายืมหนังสือแล้วกลับไปทำงาน และสืบเนื่องจากผู้ใช้กลุ่มหลักเป็นผู้หญิงหนังสือที่ได้รับความนิยมในการยืมสำหรับผู้ใช้เป็นนวนิยาย ตำราอาหาร วารสาร นิตยสารผู้หญิง และสำหรับลูก เป็นหนังสือนิทาน สารคดีสำหรับเด็ก สมาชิกที่มาใช้บริการเป็นประจำมีประมาณ 20 ราย เป็นผู้ใหญ่ 15 ราย เด็ก 5 ราย สำหรับกลุ่มวัยรุ่นยังไม่พบว่ามาใช้บริการ ส่วนผู้ใช้กลุ่มเด็กจะมาใช้บริการเป็นจำนวนมากในช่วงปิดเทอม ทั้งที่เป็นสมาชิกและไม่ได้เป็นสมาชิก เพราะสามารถติดตามผู้ปกครองมาใช้บริการได้ สมาชิกส่วนใหญ่จะขึ้นมาเลือกหนังสือแล้วยืมกลับไปอ่านที่บ้าน บางคนที่ไม่มีการกิจเร่งด่วนจะใช้รถห้องสมุดฯ เป็นสถานที่พบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนข่าวสารกัน ช่วงเวลาที่มีผู้ใช้เป็นจำนวนมากคือช่วง 11.00-12.30 น. เพราะเป็นช่วงที่แม่บ้านเสร็จจากงานประจำวัน รวมไปถึงสมาชิกที่ทำงานอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับจุดบริการจะสะดวกมาใช้ในช่วงเวลานี้ อย่างไรก็ตามในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2546 จะมีการเปลี่ยนแปลงจุดบริการโดยให้บริการในจุดเดิมในช่วงเช้า แต่ช่วงบ่ายจะย้ายมาจอดให้บริการในส่วนที่เป็นแฟลต ซึ่งคาดว่าจะมีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น เพราะจากการทดลองจอดให้บริการในงาน ส.ส. พบประชาชนของเขตหลักสี่ มีผู้ใช้แจ้งความประสงค์ในการสมัครเป็นสมาชิกไว้หลายราย ตลอดจนมีผู้ใช้กลุ่มเด็ก และกลุ่มวัยรุ่นมาใช้เป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นวันอาทิตย์และอยู่ในช่วงปิดเทอม

### ชุมชนที่ 3

#### สภาพทั่วไปของชุมชน

ชุมชนที่ 3 ตั้งอยู่ในเขตดอนเมือง ทางทิศเหนือของกรุงเทพมหานคร ติดต่อกับจังหวัดปทุมธานี ได้ประกาศจัดตั้งเป็นชุมชนเมื่อปี พ.ศ. 2537 ชุมชนมีพื้นที่ 50 ไร่ จำนวนประชากรรวม 2,000 คน เป็นชาย 975 คน หญิง 1,025 คน จำนวน 420 ครอบครัว 430 หลังคาเรือน ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จบการศึกษาในระดับอาชีวศึกษาและอุดมศึกษา มีอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท ประชากรในชุมชนมีฐานะทางเศรษฐกิจในระดับปานกลาง

ชุมชนนี้จัดอยู่ในประเภทชุมชนหมู่บ้านจัดสรร ลักษณะบ้านเรือนมีทั้งบ้านเดี่ยว บ้านแฝด 2 ชั้น และตึกแถว 2 ชั้น เป็นชุมชนที่มีขนาดไม่ใหญ่นัก บรรยากาศค่อนข้างเงียบสงบ มีถนนสายสำคัญผ่านหน้าชุมชนคือ ถนนวิภาวดีรังสิต การสัญจรของคนในชุมชนใช้รถยนต์ส่วนตัว จักรยาน และบริการรถรับจ้าง ภายในชุมชนมีสาธารณูปโภคครบครัน มีร้านขายของเบ็ดเตล็ด ร้านขายอาหารเล็กๆ เพียงไม่กี่ร้าน ไม่มีร้านขายหนังสือหรือร้านเช่าหนังสือ แต่อย่างไรก็ตามทำเลที่ตั้งของชุมชนนี้มีการคมนาคมที่สะดวก สามารถเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัวไปตลาดผลไม้ขนาดใหญ่และห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ที่มีให้เลือก 3-4 แห่งโดยใช้เวลา

เพียงไม่กี่นาที ห้างสรรพสินค้าเหล่านี้เป็นศูนย์รวมของสินค้าอุปโภคบริโภค ตลอดจนความบันเทิงและแหล่งพักผ่อนหย่อนใจ รวมไปถึงแหล่งสารสนเทศคือ ร้านหนังสือขนาดใหญ่ที่สามารถเลือกอ่านหนังสือได้หลากหลาย อย่างไรก็ตามจากการสอบถามผู้ใช้พบว่า แหล่งสารสนเทศเหล่านี้นับเป็นทางเลือกที่สอง ในกรณีที่รถห้องสมุดเคลื่อนที่ไม่ได้ให้บริการ

#### สถานที่จอดบริการและผู้ใช้บริการ

1. สถานที่จอดบริการ รถห้องสมุดเคลื่อนที่ให้บริการในวันเสาร์ ระหว่างเวลา 9.00-17.00 น. รถห้องสมุดฯ ใช้เวลาเดินทางประมาณ 35 นาที จากศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 2 (ดินแดง) มาয়งชุมชนเป็นระยะทาง 27 กิโลเมตร โดยจอดบริการอยู่บริเวณทางเข้าหมู่บ้านใต้ต้นไม้ ซึ่งมีความร่มรื่น และสามารถต่อไฟฟ้าจากมิเตอร์หน้าหมู่บ้านมาใช้ได้ บริเวณจุดบริการบรรณารักษ์ได้ทำป้ายจอดรถมาติดตั้งไว้ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์และขอความสะดวกในเรื่องสถานที่จอดรถ
2. ผู้ใช้บริการ ชุมชนนี้มีสมาชิกที่มาใช้บริการเป็นประจำ 30 ราย เป็นกลุ่มผู้ใหญ่และเด็ก เป็นผู้ใหญ่ 20 ราย เด็ก 10 ราย และเป็นจุดบริการที่มีจำนวนผู้ใช้มากเป็นลำดับที่ 1 ของรถห้องสมุดเคลื่อนที่คันที่ 9 (คันที่ 2 ปัจจุบัน) ผู้ใช้มีครบทุกกลุ่ม ทั้งกลุ่มผู้ใหญ่ วัยรุ่น เด็กโต และเด็กเล็ก แต่ที่มาใช้บริการสม่ำเสมอคือกลุ่มผู้ใหญ่และเด็กในระดับประถมศึกษา ผู้ใช้เป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชายในทุกกลุ่มผู้ใช้ กลุ่มวัยรุ่นมีมาใช้บริการน้อย เท่าที่พบเป็นเด็กระดับชั้นมัธยมต้น เพียง 2-3 ราย และไม่ได้มาสม่ำเสมอ เนื่องจากต้องไปเรียนพิเศษหรือทำกิจกรรมอื่นๆ ผู้ใช้บริการจะทยอยมาใช้บริการตั้งแต่ 10.30 น. ต่อเนื่องไปจนถึงประมาณ 15.30 น. ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกส่วนใหญ่มาเลือกหนังสือแล้วยืมกลับไปอ่านที่บ้านมากกว่าที่จะอ่านบนรถ มีเด็กที่เป็นสมาชิกบางรายนั่งอ่านหนังสืออยู่บนรถได้เป็นระยะเวลาานาน สมาชิกกลุ่มเด็กอายุระหว่าง 9-11 ปีในชุมชนนี้หลายคนที่น่าจะจัดอยู่ในกลุ่มผู้มีนิสัยรักการอ่าน เท่าที่สังเกตและจากการได้พูดคุยมักจะได้รับรางวัลจากครอบครัว บางครอบครัวมี 4 คน เป็นสมาชิกห้องสมุดฯ ถึง 3 คน และหากคนใดคนหนึ่งต้องไปทำธุระ คนที่อยู่จะทำหน้าที่ยืม-คืนหนังสือแทน สำหรับกลุ่มเด็ก ๆ ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกมักจะแวะเวียนขึ้นมาใช้บริการวันละหลายรอบ บางครั้งจะขึ้นมาพร้อมเพื่อนเป็นกลุ่มใหญ่จึงส่งเสียงดังบ้าง แต่เมื่อบรรณารักษ์ขอความร่วมมือในการงดส่งเสียงดังมักได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ผู้ใช้บริการในชุมชนนี้กลุ่มผู้หญิงนิยมอ่านนวนิยาย วารสาร นิตยสารสำหรับผู้หญิง ตำราอาหาร ผู้ชายนิยมอ่านนวนิยายจีนแปล ส่วนเด็ก ๆ นิยมอ่านหนังสือนิทาน สารานุกรมสำหรับเยาวชน สารคดีสำหรับเด็ก และความรู้รอบตัว

#### ชุมชนที่ 4

##### สภาพทั่วไปของชุมชน

ชุมชนที่ 4 ตั้งอยู่ในเขตพระโขนง ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของกรุงเทพมหานคร ได้ประกาศจัดตั้งเป็นชุมชนเมื่อ 18 มกราคม พ.ศ. 2539 ชุมชนมีพื้นที่ 20 ไร่ จำนวนประชากรรวม 4,000 คน เป็นชาย 1,800 คน หญิง 2,200 คน จำนวน 900 ครอบครัว 800 หลังคาเรือน ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษา มีอาชีพรับราชการ พนักงานบริษัท ค้าขาย และประกอบธุรกิจส่วนตัว ประชากรในชุมชนมีฐานะทางเศรษฐกิจในระดับปานกลางจนถึงระดับดี

ชุมชนนี้จัดอยู่ในประเภทชุมชนหมู่บ้านจัดสรร ลักษณะบ้านเรือนเป็นบ้านแฝด 2 ชั้น และอาคารพาณิชย์ ชุมชนมีสาธารณูปโภคครบครัน มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน ลานกีฬาต้านยาเสพติด สวนหย่อม ซึ่งใช้เป็นสถานที่พักผ่อนของคนในชุมชน การคมนาคมสะดวกมีรถยนต์โดยสารขนาดเล็ก (คนในชุมชนเรียกรถซูบารุ) วิ่งเข้าออกชุมชนเพื่อไปยังถนนสายหลัก 2 สายคือ ถนนศรีนครินทร์ และถนนสุขุมวิท และอยู่ไม่ไกลจากสถานีรถไฟ นอกจากนี้ผู้สัญจรไปมานิยมใช้ถนนของชุมชนเป็นเส้นทางลัดไปสู่ถนนสายหลัก จึงทำให้

รถยนต์ก่อนข้างพลุกพล่าน ภายในชุมชนมีร้านค้าเล็กๆ มากมาย เช่น ร้านขายอาหาร ร้านขายของเบ็ดเตล็ด แผงหนังสือเล็กๆ ร้านเช่าหนังสือ เป็นต้น

#### สถานที่จอดรถบริการและผู้ใช้บริการ

1. สถานที่จอดรถบริการ รถห้องสมุดเคลื่อนที่ให้บริการในวันอาทิตย์ ระหว่างเวลา 9.00-17.00 น. รถห้องสมุดฯ ใช้เวลาเดินทางประมาณ 40 นาที จากศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 2 (ดินแดง) มายังชุมชน เป็นระยะทาง 21 กิโลเมตร โดยจอดให้บริการบริเวณลานกีฬาต้านยาเสพติดใกล้กับที่ทำการชุมชน ซึ่งเป็น ศูนย์รวมทำกิจกรรมต่างๆ สะดวกต่อการเข้าใช้ เนื่องจากรถห้องสมุดฯ ไม่ได้ใช้ไฟฟ้าของชุมชน จึงต้อง ติดเครื่องยนต์เพื่อให้เครื่องปรับอากาศทำงานได้

2. ผู้ใช้บริการ ชุมชนนี้นับเป็นอีกชุมชนหนึ่งที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกและ มาใช้บริการเป็นประจำมีประมาณ 20 ราย เป็นผู้ใหญ่ 15 ราย เด็ก 5 ราย วัยรุ่น 2-3 ราย ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง มีสมาชิกผู้ชายเพียง 3-4 รายเท่านั้น สมาชิกมีทั้งแม่บ้าน พนักงานบริษัท นักเรียน นักศึกษา จัดเป็น ชุมชนหนึ่งที่มีผู้ใช้ครบทุกกลุ่มทั้งผู้ใหญ่ วัยรุ่น เด็กโต และเด็กเล็ก ช่วงเวลาที่มีผู้ใช้จำนวนมากตั้งแต่ 10.30-15.30 น. ผู้ใช้จะทยอยขึ้นมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง สมาชิกจะขึ้นมาเลือกหนังสือแล้วยืมกลับไปอ่านที่บ้าน ส่วนผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ชายจะขึ้นมาอ่านหนังสือพิมพ์และวารสาร เด็กเล็กๆ ที่มากับ ผู้ปกครองจะอ่านหนังสือนิทาน หนังสือภาพ 3 มิติ เด็กโตจะอ่านนิทาน การ์ตูน วัยรุ่นอ่านวรรณกรรมเยาวชน นวนิยาย และความรู้ทั่วไป ผู้ชายอ่านนวนิยายจีนแปล ผู้หญิงอ่านนวนิยาย วารสาร นิตยสารผู้หญิง ตำราอาหาร สำหรับคนในชุมชนนี้จะให้ความสำคัญกับการอ่านค่อนข้างมาก กรรมการชุมชนให้ความเอาใจใส่ ช่วยประชาสัมพันธ์ให้คนในชุมชนมาใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ เพราะจากการสอบถามผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ได้รับคำตอบว่าที่มาใช้บริการเพราะทราบจากการประชาสัมพันธ์ของคณะกรรมการชุมชน

### ชุมชนที่ 5

#### สภาพทั่วไปของชุมชน

ชุมชนที่ 5 ตั้งอยู่ในเขตบางขุนเทียน อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของกรุงเทพมหานคร ติดต่อกับจังหวัดสมุทรสาคร ชุมชนมีพื้นที่ 50 ไร่ จำนวนประชากรรวม 1,426 คน เป็นชาย 685 คน หญิง 741 คน จำนวน 239 ครอบครัว 219 หลังคาเรือน ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จบการศึกษาชั้นประถมศึกษา มีอาชีพรับจ้างตามโรงงานอุตสาหกรรม ทำนา กุ้ง ไร่ ราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประชากรในชุมชนมีฐานะทางเศรษฐกิจในระดับปานกลาง

ชุมชนนี้จัดอยู่ในประเภทชุมชนชานเมือง เป็นชุมชนดั้งเดิม ประชากรส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ ลักษณะบ้านเรือนเป็นบ้านไม้ และครึ่งตึกครึ่งไม้ เดิมบ้านเรือนปลูกตามแนวริมคลองสนามชัย ต่อมาจึงมีการย้ายมาปลูกตามแนวถนนที่แยกมาจากถนนพระรามที่ 2 ไปยังท่าเรือคลองสนามชัย พื้นที่ของชุมชนบางส่วนยังเป็นป่าชายเลน ภายในชุมชนประกอบด้วยวัด โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครที่เปิดสอนถึงระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีรถโดยสารขนาดเล็ก (สองแถว) วิ่งรับส่งคนในชุมชนไปสู่ถนนพระรามที่ 2 ซึ่งมีห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ 2-3 แห่ง เป็นศูนย์รวมของกิจกรรมต่างๆ รวมไปถึงร้านหนังสือขนาดใหญ่ สองข้างทางของชุมชนมีบ้านเรือนตั้งอยู่ห่างกัน สลับกับต้นจากที่ขึ้นประปราย และโรงงานอุตสาหกรรม

#### สถานที่จอดรถบริการและผู้ใช้บริการ

1. สถานที่จอดรถบริการ รถห้องสมุดเคลื่อนที่ให้บริการในวันพฤหัสบดี ระหว่างเวลา 9.00-13.00 น. รถห้องสมุดฯ ใช้เวลาเดินทางประมาณ 1 ชั่วโมง จากศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 2 (ดินแดง) มายังชุมชน เป็นระยะทาง 48 กิโลเมตร โดยจอดให้บริการในโรงเรียนทำให้มีความสะดวกในการใช้ไฟฟ้า สำหรับช่วง

ปิดเทอม รถห้องสมุดฯ จอดให้บริการในลานวัด เนื่องจากเป็นจุดจอดชั่วคราว รถห้องสมุดฯ จึงติดเครื่องยนต์ เพื่อให้เครื่องปรับอากาศทำงานได้

2. ผู้ให้บริการ เนื่องจากรถห้องสมุดเคลื่อนที่ให้บริการในโรงเรียน ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่จึงเป็น อาจารย์และนักเรียน อาจารย์เป็นสมาชิก 3 ราย หนังสือที่ได้รับความนิยมจะเป็นแนวบันเทิงเพื่อผ่อนคลาย ความตึงเครียดจากการทำงาน เช่น นวนิยาย เรื่องสั้น วารสาร นิตยสาร นวนิยายจีนแปล อาจารย์จะใช้เวลา ช่วงพักกลางวันมาเลือกหนังสืออย่างรวดเร็วแล้วยืมกลับไปอ่านที่บ้าน ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้นักเรียนได้มาใช้ บริการอย่างเต็มที่ สำหรับนักเรียนที่มาใช้บริการมักจะเป็นเด็กในระดับประถมศึกษาและมาใช้เฉพาะบริการ การอ่านเนื่องจากไม่ได้สมัครเป็นสมาชิก หนังสือที่ได้รับความนิยมเป็นประเภทนิทาน การ์ตูน สารคดีสำหรับเด็ก และความรู้ทั่วไป แม้ว่าโรงเรียนจะเปิดสอนถึงระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 แต่นักเรียนในระดับมัธยมศึกษา มักจะไปทำกิจกรรมอื่นๆ หรือเล่นกันมากกว่า สาเหตุน่าจะมาจากเด็กๆ เหล่านี้ยังไม่มีนิสัยรักการอ่าน หรืออีกประการหนึ่งจากการสอบถามนักเรียนหลายคน ได้แสดงความคิดเห็นว่าเคยไปใช้บริการ แต่เนื่องจากมี นักเรียนไปใช้บริการเป็นจำนวนมากทำให้ไม่ได้รับความสะดวกจึงไม่ยากไปใช้บริการอีก สำหรับผู้ใช้บริการ กลุ่มอื่นๆ ในชุมชนมีสมาชิก 2 ราย ช่วงที่ผู้วิจัยเข้าไปเก็บข้อมูลไม่ได้มาใช้บริการ บรรณารักษ์ประจำรถคันนี้ กล่าวว่า ผู้ใช้ในชุมชนสามารถเข้ามาใช้บริการในโรงเรียนได้ ในช่วงปิดเทอมรถห้องสมุดฯ ย้ายมาจอดบริเวณ ลานวัด ผู้ใช้บริการเป็นคนในชุมชน และพระภิกษุสามเณร ส่วนใหญ่มานั่งอ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร และไม่ได้สมัครเป็นสมาชิก นอกจากนี้ผู้วิจัยได้มีโอกาสเยี่ยมชมห้องสมุดโรงเรียนซึ่งอยู่บนชั้น 3 ของอาคารเรียน ห้องสมุดมีขนาดเล็ก และปริมาณทรัพยากรสารสนเทศมีน้อย มีครูบรรณารักษ์ 1 คน ทำหน้าที่สอนหนังสือ และดูแลห้องสมุด

## ชุมชนที่ 6

### สภาพทั่วไปของชุมชน

ชุมชนที่ 6 ตั้งอยู่ในเขตบางขุนเทียน อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของชุมชนมีพื้นที่ 40 ไร่ จำนวน ประชากรรวม 426 คน เป็นชาย 210 คน หญิง 226 คน จำนวน 162 ครอบครัว 152 หลังคาเรือน ประชากร ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีอาชีพรับจ้างตามโรงงานอุตสาหกรรม ทำนาถุ้ง สานจากมุงหลังคาและส่งจำหน่าย ประชากรในชุมชนมีฐานทางเศรษฐกิจในระดับปานกลาง

ชุมชนนี้จัดอยู่ในประเภทชุมชนชานเมือง ลักษณะบ้านเป็นเรือนไม้ และครึ่งตึกครึ่งไม้ ประชากร ส่วนใหญ่เป็นชาวมอญ ใช้ภาษามอญติดต่อกันซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของชุมชนโดยเฉพาะผู้สูงอายุ มีประเพณี ที่สำคัญของท้องถิ่น เช่น ประเพณีการเกิด ประเพณีการโกนผมไฟ ประเพณีการบวช ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีออกพรรษา เป็นต้น ภายในชุมชนประกอบด้วยวัดที่เก่าแก่อายุนับร้อยปี โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครที่เปิดสอนถึงระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนของเอกชน และศูนย์สาธารณสุข ปัจจุบันแม้จะมีสาธารณสุขปโภคครบครัน ทั้งน้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ แต่ชาวชุมชนบางส่วนยังใช้น้ำจากแม่น้ำ ล้าคลองเป็นแหล่งอุปโภคบริโภคและสัญจรไปมา การคมนาคมมี 2 ทาง ทางบกโดยผ่านถนนพระรามที่ 2 และทางน้ำ โดยผ่านคลองสนามชัย คนในชุมชนแสดงความคิดเห็นว่า การคมนาคมที่สะดวกทำให้วิถีชีวิตของคนในชุมชนเปลี่ยนแปลงสู่สังคมเมืองมากขึ้น ห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่เข้ามามีบทบาทสำคัญเพราะเป็นศูนย์ รวมของกิจกรรมต่างๆ ทั้งสินค้าอุปโภคและบริโภค แหล่งความบันเทิง รวมไปถึงแหล่งสารสนเทศคือ ร้านหนังสือขนาดใหญ่

### สถานที่จอดรถบริการและผู้ใช้บริการ

1. สถานที่จอดรถบริการ รถห้องสมุดเคลื่อนที่ให้บริการในวันพฤหัสบดี ระหว่างเวลา 13.30-17.00 น. รถห้องสมุดฯ ใช้เวลาเดินทางประมาณ 1 ชั่วโมง จากศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 2 (ดินแดง) มายังชุมชน เป็นระยะทาง 45 กิโลเมตร โดยจอดให้บริการบริเวณลานวัด สะดวกต่อการเข้าใช้ รถห้องสมุดฯ ไม่ได้ใช้ไฟฟ้าจากทางวัด จึงต้องติดเครื่องยนต์เพื่อให้เครื่องปรับอากาศทำงานได้
2. ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกและมาใช้ประจำมีเพียง 1 ครอบครัว ครอบครัวนี้มีบ้านอยู่ใกล้วัด ผู้ใช้บริการกล่าวว่า ตนเอง ภรรยาและบุตรสาวจะสลับกันมาใช้บริการ โดยให้บุตรสาวสมัครเป็นสมาชิกเพียงคนเดียว หนังสือที่ผู้ใช้ท่านนี้ชอบอ่านจะเป็นเรื่องเล่าจากประสบการณ์ และความรู้ทั่วไป เช่น ชีวิตในวังของหม่อมหลวงเนื่อง ความรู้ทางเกษตร ส่วนภรรยาชอบอ่านเกร็ดความรู้ต่างๆ และประสบการณ์ชีวิตของบุคคลที่มีชื่อเสียงในหนังสือนิตยสารสำหรับผู้หญิง และบุตรสาวอ่านหนังสือที่เป็นความรู้ทั่วไป บางครั้งยังได้ยืมหนังสือสารานุกรมไปทำรายงาน ผู้ใช้กลุ่มอื่นๆ เป็นกลุ่มเด็กวัดซึ่งอ่านนิทาน การ์ตูน สารคดีสำหรับเด็ก พระภิกษุ สามเณร อ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร ความรู้ทั่วไป แต่ผู้ใช้เหล่านี้มาใช้เฉพาะบริการการอ่านไม่ได้สมัครเป็นสมาชิก ชุมชนนี้มีผู้ใช้มาใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่น้อยกว่าชุมชนอื่นๆ สาเหตุประการหนึ่งคือจอดให้บริการในวันธรรมดาคนในชุมชนส่วนใหญ่ออกไปทำงานหรือไปโรงเรียน และสมาชิกห้องสมุดยังได้แสดงความคิดเห็นว่าคนที่อยู่กับบ้านอีกหลายครอบครัวยังไม่ให้ความสำคัญกับการอ่าน ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเป็นบ้านญาติของสมาชิกเอง แม้จะมีคนอยู่กับบ้านแต่จะไปทำกิจกรรมอื่นๆ มากกว่า อีกประการหนึ่งรถห้องสมุดฯ ไม่ได้จอดให้บริการในโรงเรียน เด็กนักเรียนจึงไม่สามารถออกมาใช้ได้ แต่บางครั้งครูอาจพามาใช้บ้างเป็นครั้งคราว เด็กๆ จะมาใช้บริการเพิ่มขึ้นในช่วงปิดเทอม

### ชุมชนที่ 7

#### สภาพทั่วไปของชุมชน

ชุมชนที่ 7 ตั้งอยู่ในเขตบางขุนเทียน อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของกรุงเทพมหานคร ชุมชนมีพื้นที่ 60 ไร่ จำนวนประชากรรวม 2,585 คน เป็นชาย 1,225 คน หญิง 1,360 คน จำนวน 533 ครอบครัว 533 หลังคาเรือน ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาและอาชีวศึกษา มีอาชีพรับจ้าง ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ประชากรในชุมชนมีฐานะทางเศรษฐกิจในระดับปานกลาง

ชุมชนนี้จัดอยู่ในประเภทเคหะชุมชน บ้านพักอาศัยเป็นบ้านชั้นเดียว ดำเนินการก่อตั้งโดยการเคหะแห่งชาติ ต่อมาเมื่อการเคหะฯ ถอนตัวจากการดูแลชุมชน คณะกรรมการชุมชนจึงได้แจ้งให้สำนักงานเขตบางขุนเทียน เข้ามาดูแลโดยจัดตั้งเป็นชุมชนเมื่อ 2 สิงหาคม พ.ศ. 2542 การคมนาคมในชุมชนมีความสะดวกเพราะอยู่ใกล้ถนนพระรามที่ 2 รถโดยสารประจำทางวิ่งผ่านหลายสาย มีห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่อยู่ปากทางเข้าชุมชน การสัญจรของคนในชุมชนใช้รถยนต์ส่วนตัว จักรยาน และบริการรถรับจ้าง บริเวณฝั่งตรงข้ามห้างสรรพสินค้าได้จัดสรรพื้นที่ให้เข้าเป็นศูนย์รวมของร้านค้าย่อยๆ มากมาย ภายในชุมชนมีโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ศูนย์เยาวชนของกรุงเทพมหานคร และสวนสาธารณะ

#### สถานที่จอดรถบริการและผู้ใช้บริการ

1. สถานที่จอดรถบริการ รถห้องสมุดเคลื่อนที่ให้บริการในวันอาทิตย์ระหว่างเวลา 9.00-17.00 น. รถห้องสมุดฯ ใช้เวลาเดินทางประมาณ 40 นาที จากศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 2 (ดินแดง) มายังชุมชน

เป็นระยะทาง 40 กิโลเมตร โดยจอดใกล้กับที่ทำการชุมชน สะดวกต่อการเข้าใช้ รถห้องสมุดฯ ใช้ไฟฟ้า จากที่ทำการชุมชน

2. ผู้ใช้บริการ ชุมชนนี้เป็นอีกชุมชนหนึ่งที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก มีสมาชิกที่มาใช้ประจำ ประมาณ 20 ราย ทั้งกลุ่มแม่บ้าน วิทยากร นักศึกษา นักเรียน โดยทุกกลุ่มผู้ใช้เป็นหญิงมากกว่าชาย เนื่องจากเป็นชุมชนทดแทน ประกอบกับช่วงที่ผู้วิจัยเดินทางไปเก็บข้อมูล รถห้องสมุดเคลื่อนที่ประสบปัญหา เครื่องยนต์ขัดข้องไม่สามารถให้บริการได้อย่างสม่ำเสมอ ผู้วิจัยจึงมีโอกาสเข้าไปศึกษาในชุมชนนี้เพียงครั้งเดียว ข้อมูลที่ได้จึงมาจากบรรณารักษ์ การสัมภาษณ์ผู้ใช้ และจากการสังเกตของผู้วิจัยประกอบกัน วันที่ผู้วิจัยเข้าไป เก็บข้อมูล มีเด็ก ๆ อยู่ในระดับชั้นประถมปีที่ 1-2 มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทั้งที่มากับผู้ปกครองและมากับ เพื่อนเป็นกลุ่มใหญ่ เด็ก ๆ จะมานั่งอ่านนิทาน การ์ตูน อ่านหนังสือบ้างเล่นกันบ้าง เดินขึ้นลงบ่อยครั้ง สำหรับ ผู้ใช้กลุ่มแม่บ้านมักจะยืมนวนิยายสำหรับตนเองและหนังสือนิทานสำหรับเด็ก นักศึกษาอ่านนวนิยาย เรื่องสั้นและ ความรู้ทั่วไป สมาชิกส่วนใหญ่จะขึ้นมาเลือกหนังสือแล้วยืมกลับไปอ่านที่บ้านมากกว่าที่จะอ่านบนรถ ผู้ใช้จะ ทายอดขึ้นมาใช้บริการตั้งแต่ 10.00-15.30 น. พนักงานขับรถกล่าวว่าวันนี้มีผู้ใช้น้อยกว่าปกติ ทั้งนี้อาจเนื่องมา จากรถห้องสมุดฯ หยุดบริการไปหลายสัปดาห์

## ชุมชนที่ 8

### สภาพทั่วไปของชุมชน

ชุมชนที่ 8 ตั้งอยู่ในเขตภาษีเจริญ อยู่ทางทิศตะวันตกของกรุงเทพมหานคร ชุมชนมีพื้นที่ 4 ไร่ จำนวนประชากรรวม 409 คน เป็นชาย 209 คน หญิง 200 คน จำนวน 125 ครอบครัว 68 หลังคาเรือน ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จบการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และค้าขาย ประชากรในชุมชนมีฐานะทางเศรษฐกิจในระดับปานกลาง

ชุมชนนี้จัดอยู่ในประเภทชุมชนแออัด ลักษณะบ้านเรือนส่วนใหญ่เป็นบ้านไม้ และอาคารพาณิชย์ ภายในชุมชนมีรถยนต์โดยสารขนาดเล็ก (สองแถว) และรถจักรยานยนต์รับจ้างจำนวนมากวิ่งรับส่งคนในชุมชน การคมนาคมสะดวกจากชุมชนสู่ถนนสายหลักเพชรเกษมเป็นระยะทางประมาณ 500 เมตร สองฝั่งถนนของ ชุมชนเป็นอาคารพาณิชย์ บางอาคารมีสภาพทรุดโทรม มีร้านขายอาหาร ร้านขายของเบ็ดเตล็ดตลอด สองข้างทาง นอกจากนี้ยังมีร้านเช่าหนังสือ แผงขายหนังสือ อยู่ใกล้ตลาด และห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ ภายในชุมชนมีโรงเรียนระดับประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร โรงเรียนมัธยมของกรมสามัญศึกษา และวัด ซึ่งเป็นศูนย์รวมจิตใจของชาวชุมชน

### สถานที่จุดบริการและผู้ให้บริการ

1. สถานที่จุดบริการ รถห้องสมุดเคลื่อนที่ให้บริการในวันศุกร์ระหว่างเวลา 13.00-17.00 น. รถห้องสมุดฯ ใช้เวลาเดินทางประมาณ 1 ชั่วโมง จากศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 2 (ดินแดง) มายังชุมชน เป็นระยะทาง 31 กิโลเมตร โดยรถห้องสมุดฯ จอดให้บริการในลานวัด สะดวกต่อการเข้าใช้ รถห้องสมุดฯ ใช้ไฟฟ้าจากทางวัด

2. ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่เป็นสมาชิกและมาใช้บริการเป็นประจำ มีเพียง 3 ราย เป็นแม่บ้าน 2 ราย เคยทำงานเป็นพนักงานบริษัท แต่ลาออกมาเป็นแม่บ้านและประกอบอาชีพอิสระที่บ้าน รายหนึ่ง ขายอาหารตามสั่งและทำที่ติดตู้เย็นส่งจำหน่ายเป็นอาชีพเสริม ส่วนอีกรายทำเบเกอรี่และทำดอกไม้ประดิษฐ์ ผู้ใช้ทั้ง 2 รายนี้มักจะยืมตำราอาหารและหนังสือเกี่ยวกับงานประดิษฐ์ โดยนำไปใช้ประโยชน์ในการประกอบ อาชีพของตนเอง นอกจากนี้จะยืมหนังสือนิทานไปอ่านให้ลูกฟัง สมาชิกอีกรายเป็นพระภิกษุ สนใจอ่านวารสาร ตกแต่งบ้าน และความรู้ทั่วไป ผู้ที่มาใช้บริการรายอื่นๆ เป็นเด็กวัด อ่านการ์ตูน เรื่องผจญภัย และคนขับรถ

จักรยานยนต์รับจ้างมานั่งอ่านหนังสือพิมพ์ ผู้ใช้บริการที่เป็นเด็กและวัยรุ่นจะมาใช้บริการในช่วงปิดเทอม เนื่องจากรถไม่ได้จอดให้บริการในโรงเรียน

## ชุมชนที่ 9

### สภาพทั่วไปของชุมชน

ชุมชนที่ 9 ตั้งอยู่ในเขตบางรัก อยู่ใจกลางของกรุงเทพมหานคร ชุมชนมีพื้นที่ 8 ไร่ จำนวนประชากรรวม 1,083 คน เป็นชาย 502 คน หญิง 581 คน จำนวน 296 ครอบครัว 152 หลังคาเรือน ประชากรนับถือศาสนาอิสลามและศาสนาพุทธ จบการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและอุดมศึกษา มีอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้าง และประกอบธุรกิจส่วนตัว ประชากรในชุมชนมีฐานะทางเศรษฐกิจในระดับปานกลางจนถึงระดับดี

ชุมชนนี้จัดอยู่ในประเภทชุมชนเมือง บ้านเรือนดั้งเดิมเป็นบ้านไม้ 2 ชั้น ที่สร้างมานานแล้ว บางส่วนเป็นอาคารพาณิชย์ ใช้เป็นที่พักอาศัยและประกอบธุรกิจส่วนตัว เช่น ร้านอาหาร ร้านมินิมาร์ท เป็นต้น อยู่ใกล้กับสถานทูต สถานีตำรวจดับเพลิง โรงเรียนเอกชนขนาดใหญ่ โรงแรม ที่ทำการไปรษณีย์ วัด และมีมัสยิด เป็นชุมชนที่มีสาธารณูปโภคครบครัน การคมนาคมสะดวก มีรถยนต์โดยสารประจำทางวิ่งผ่านหลายสาย ในชุมชนมีห้องสมุดของมัสยิด ซึ่งมีแต่หนังสือเฉพาะทางศาสนาไว้ให้บริการ

### สถานที่จอดบริการและผู้ให้บริการ

1. สถานที่จอดบริการ รถห้องสมุดเคลื่อนที่ให้บริการในวันอาทิตย์ ระหว่าง 9.00-12.30 น.

รถห้องสมุดฯ ใช้เวลาเดินทางประมาณ 30 นาที จากศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 2 (ดินแดง) มายังชุมชน เป็นระยะทาง 10 กิโลเมตร โดยจอดใกล้กับร้านมินิมาร์ทซึ่งเจ้าของเป็นสมาชิกห้องสมุดฯ จุดบริการนี้ประสบปัญหาเรื่องสถานที่จอดรถ เนื่องจากถนนคับแคบและมีรถผ่านเข้าออกอยู่ตลอดเวลา รถห้องสมุดฯ ไม่สามารถติดเครื่องยนต์ให้เครื่องปรับอากาศทำงานได้ เนื่องจากมีชาวชุมชนบางครอบครัวร้องเรียนว่าควันจากการติดเครื่องยนต์สร้างความเดือดร้อนให้แก่เขา

2. ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการในชุมชนนี้เป็นแม่บ้าน นักเรียน และนักศึกษา มีสมาชิกที่มาใช้บริการเป็นประจำ 7 ราย กลุ่มผู้ใช้เป็นหญิงมากกว่าชาย หนังสือที่ได้รับความนิยมจึงเป็นประเภทนวนิยาย เรื่องสั้น และวารสาร นิตยสารสำหรับผู้หญิง สำหรับเด็ก ๆ ที่แวะเวียนมาอ่านหนังสือเป็นเด็กในระดับประถมศึกษา มาใช้เฉพาะบริการการอ่านไม่ได้สมัครเป็นสมาชิก มีทั้งเด็กชายและเด็กหญิงซึ่งมักจะขึ้นมาเป็นกลุ่มใหญ่ ขึ้นมาอ่านหนังสือนิทาน การ์ตูน หนังสือสารคดีเกี่ยวกับชีวิตสัตว์ มาอ่านหนังสือบ้างเล่นกันบ้าง มาใช้บริการเป็นระยะเวลาสั้นๆ บางกลุ่มเดินขึ้นลงบ่อยครั้ง คนในชุมชนแสดงความคิดเห็นว่า เด็ก ๆ จะชอบเล่นมากกว่าอ่านหนังสือ หรืออาจมาจากสาเหตุที่พวกเขาคิดว่าได้ใช้เวลาเต็มที่กับการเรียนในโรงเรียนแล้ว วันหยุดสำหรับเขาจึงเป็นวันพักผ่อน

## ชุมชนที่ 10

### สภาพทั่วไปของชุมชน

ชุมชนที่ 10 ตั้งอยู่ในเขตบางรัก อยู่ใจกลางของกรุงเทพมหานคร ชุมชนมีพื้นที่ 2.5 ไร่ จำนวนประชากรรวม 732 คน เป็นชาย 346 คน หญิง 386 คน จำนวน 202 ครอบครัว 167 หลังคาเรือน ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จบการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษา มัธยมศึกษา จนถึงระดับอุดมศึกษา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ค้าขาย และประกอบธุรกิจส่วนตัว ประชากรในชุมชนนี้มีฐานะทางเศรษฐกิจระดับปานกลางจนถึงระดับดี

ชุมชนนี้จัดอยู่ในประเภทชุมชนเมือง บ้านเรือนเป็นอาคารพาณิชย์ และบางส่วนอาศัยอยู่บนอาคารของตลาดสด การคมนาคมสะดวก เนื่องจากอยู่ใจกลางเมือง คนในชุมชนส่วนใหญ่เป็นชาวจีนที่ขายอาหาร ขายผัก ผลไม้อยู่ในตลาดสด เจ้าของกิจการ และคนต่างจังหวัดที่มารับจ้างทำงาน เช่น ร้านทำจิวเวอรี่ ที่อยู่ในอาคารพาณิชย์ภายในชุมชน

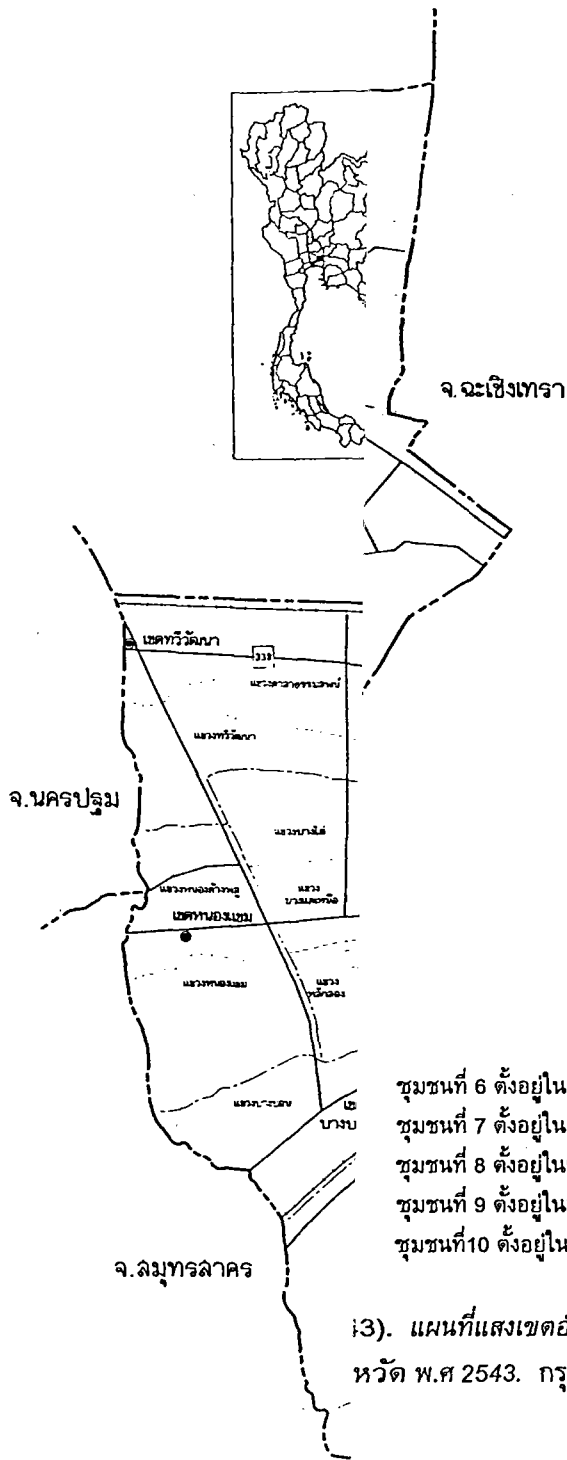
#### สถานที่จอดรถบริการและผู้ใช้บริการ

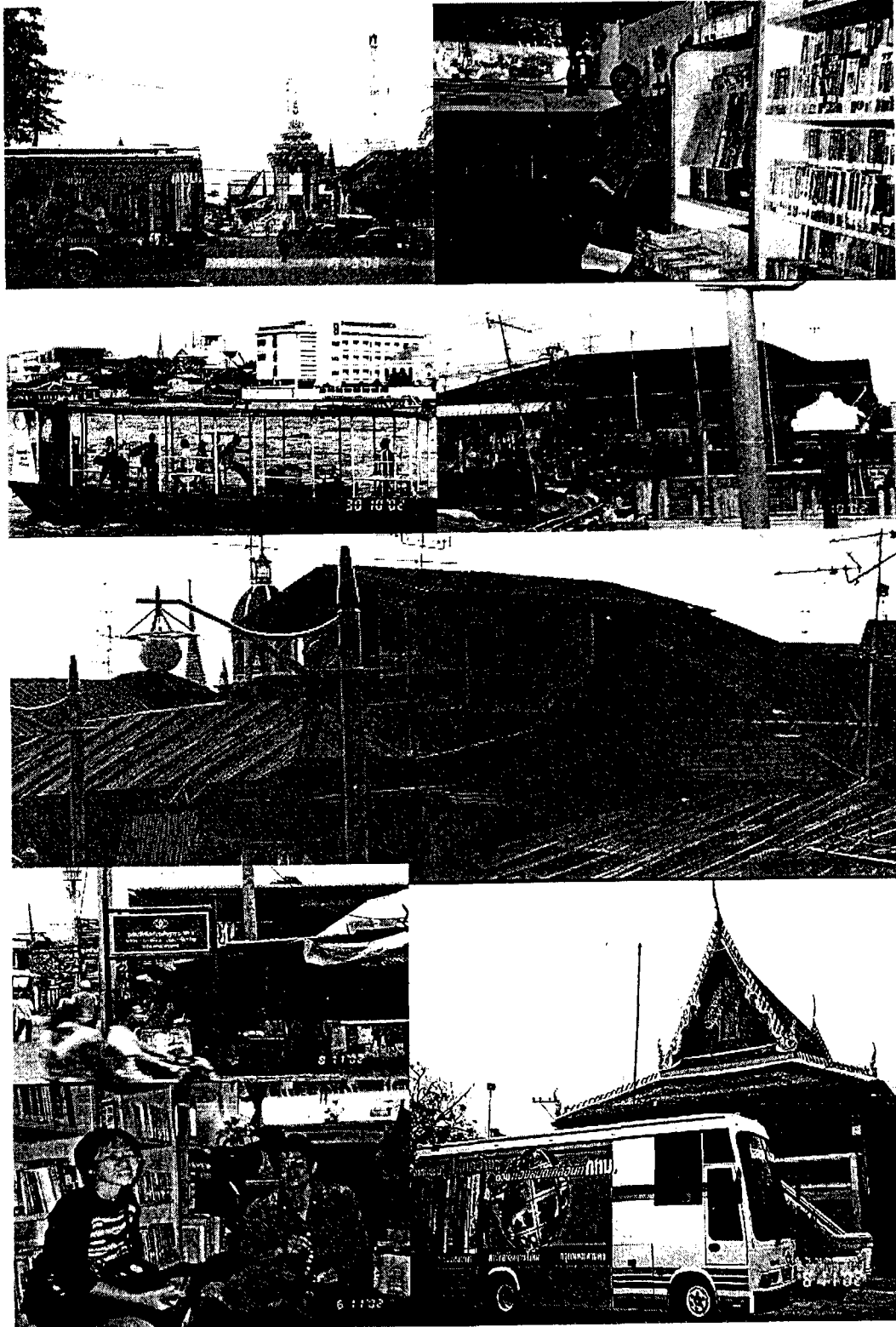
1. สถานที่จอดรถบริการ รถห้องสมุดเคลื่อนที่ให้บริการในวันอาทิตย์ ในระหว่างเวลา 13.00-17.00 น. รถห้องสมุดฯ ใช้เวลาเดินทางประมาณ 30 นาที จากศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 2 (ดินแดง) มาถึงชุมชน เป็นระยะทาง 10 กิโลเมตร โดยจอดให้บริการอยู่ใกล้ปากทางเข้าชุมชน จึงจำเป็นต้องติดเครื่องยนต์เพื่อให้เครื่องปรับอากาศทำงานได้ จุดบริการนี้มีปัญหาเรื่องสถานที่จอดรถคับแคบเช่นเดียวกัน มีรถผ่านเข้า-ออกชุมชนอยู่ตลอดเวลา บางครั้งก็ไม่สามารถหาที่จอดรถห้องสมุดฯ ได้

2. ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกและมาใช้ประจำมี 4 ราย เนื่องจากสมาชิกเป็นผู้หญิงทั้งหมด ดังนั้นหนังสือที่ได้รับความนิยมจึงเป็นประเภทนวนิยาย เรื่องสั้น สารคดีท่องเที่ยว วารสาร นิตยสารสำหรับผู้หญิง ผู้ใช้ส่วนใหญ่ขึ้นมาเลือกหนังสือแล้วยืมกลับไปอ่านที่บ้าน ผู้ใช้บริการมี 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่พักอาศัยในอาคารพาณิชย์และกลุ่มที่เดินทางมารับจ้างทำงาน ซึ่งได้อาศัยหนังสือเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน จากการได้สนทนากับผู้ใช้ ไม่มีคนที่อยู่ในตลาดสดมาใช้บริการเลย ซึ่งน่าจะให้ความสำคัญกับเรื่องปากท้องมากกว่า สำหรับกลุ่มเด็กที่มาใช้บริการเป็นเด็กในระดับประถมศึกษา แต่ละสัปดาห์ที่ผู้วิจัยเข้าไปเก็บข้อมูลจะไม่ใช้เด็กกลุ่มเดิม ส่วนกลุ่มวัยรุ่นไม่พบมาใช้บริการ

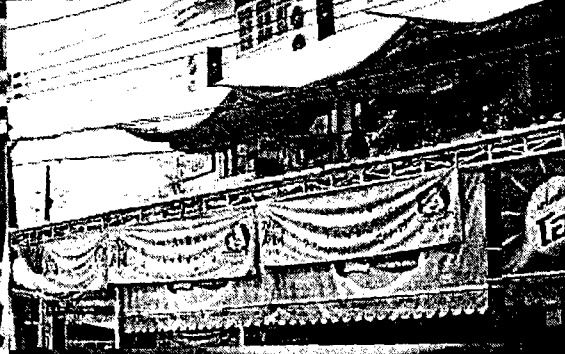
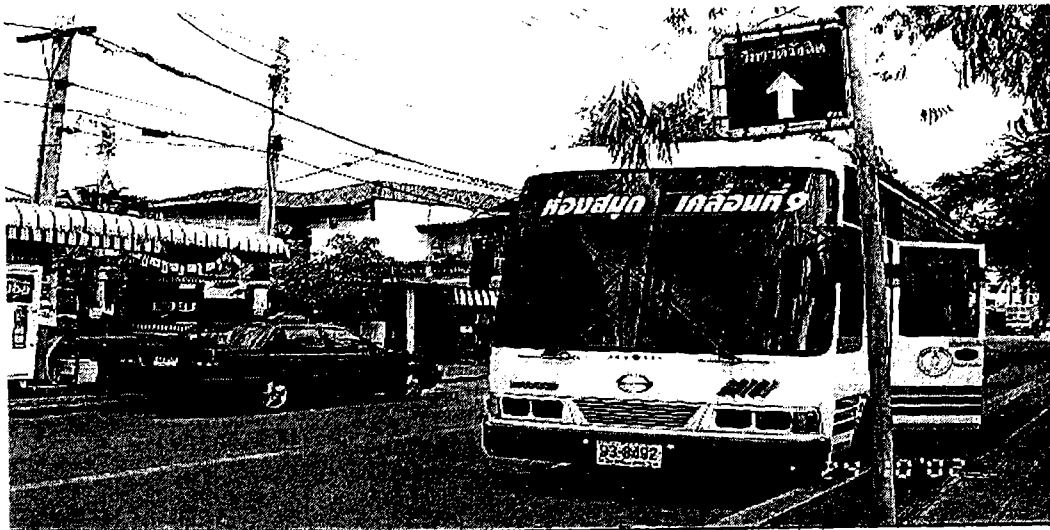
ตาราง 5 กลุ่มผู้ใช้บริการหลักจำแนกตามชุมชน (สรุปจากการเข้าไปในพื้นที่ศึกษา)

ชุมชนที่	กลุ่มผู้ใช้บริการหลัก	จำนวนสมาชิกที่มาใช้บริการเป็นประจำ
1	พระภิกษุ แม่บ้าน นักเรียน	4 ราย
2	แม่บ้าน ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัท	20 ราย
3	แม่บ้าน พนักงานบริษัท พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน	30 ราย
4	แม่บ้าน พนักงานบริษัท พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักศึกษา นักเรียน	20 ราย
5	อาจารย์ นักเรียน แม่บ้าน	5 ราย
6	แม่บ้าน พระภิกษุ	3 ราย
7	แม่บ้าน พนักงานบริษัท พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักศึกษา นักเรียน	20 ราย
8	พระภิกษุ แม่บ้าน นักเรียน	3 ราย
9	ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัท นักศึกษา รับจ้าง นักเรียน	7 ราย
10	พนักงานบริษัท รับจ้าง	4 ราย

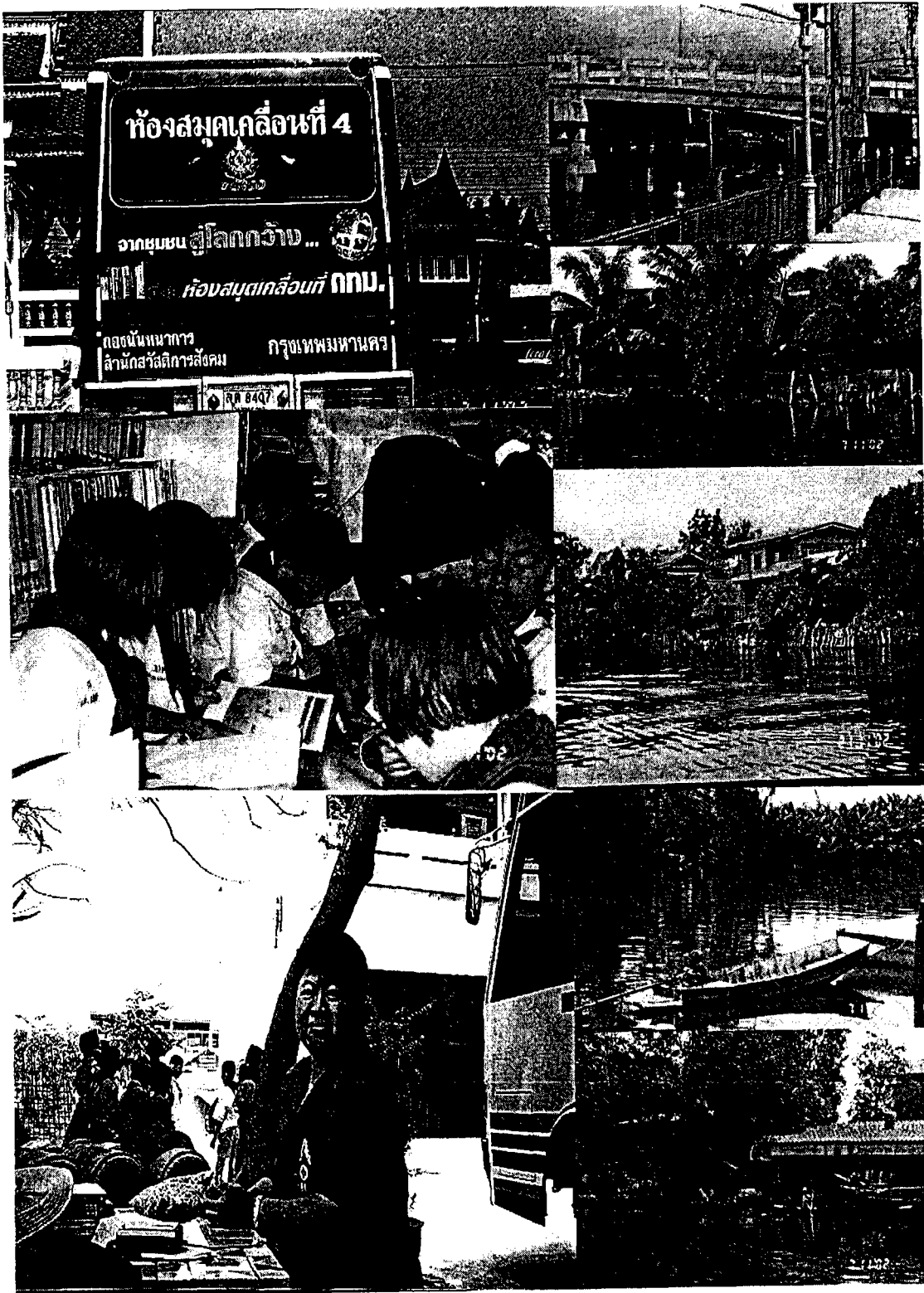




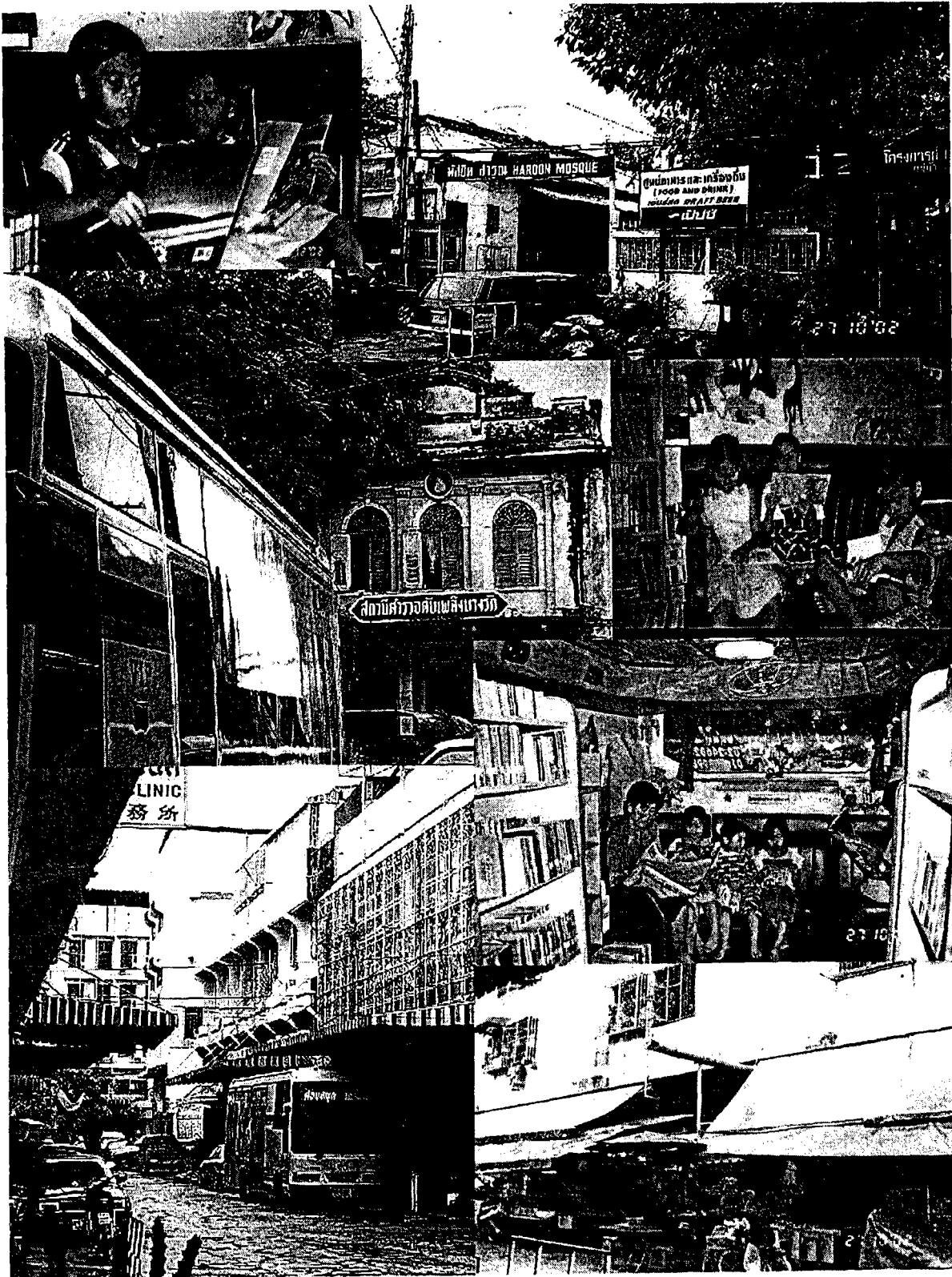
ภาพประกอบ 2 ชุมชนแออัด



ภาพประกอบ 3 เคหะชุมชน



ภาพประกอบ 4 ชุมชนชานเมือง



ภาพประกอบ 5 ชุมชนเมือง



ภาพประกอบ 6 ชุมชนหมู่บ้านจัดสรร

## การดำเนินงานรถห้องสมุดเคลื่อนที่

1. สภาพรถบริการ สภาพรถห้องสมุดเคลื่อนที่โดยทั่วไปที่ผู้วิจัยเดินทางไปเก็บข้อมูลยังมีสภาพใหม่ เนื่องจากอายุการใช้งานไม่เกิน 5 ปี ภายนอกได้รับการตกแต่งด้วยข้อความ “จากชุมชนสู่โลกกว้าง ด้วยห้องสมุดเคลื่อนที่ทุกม.” มีรูปลูกโลกที่แสดงถึงความเปลี่ยนแปลงของวิทยาการใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา และภาพเด็กกำลังอ่านหนังสือนั่ง-ยืนฟังกองหนังสือหลากหลายประเภททั้งวิชาการและบันเทิง (ดูภาพประกอบ 7 หน้า 74)

รถห้องสมุดเคลื่อนที่เป็นรถโดยสารขนาด 6.80 เมตร ภายในประกอบด้วยครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่างๆ ดังนี้ (กรุงเทพมหานคร. สำนักสวัสดิการสังคม. 2542 : เอกสารโครงการ)

1.1 ชั้นวางหนังสือ ในรถห้องสมุดเคลื่อนที่ประกอบด้วยชั้นวางหนังสือสองด้าน มีลักษณะเป็นชั้นลาดเอียง และยกขอบเพื่อกันหนังสือตกหล่น ทำด้วยไม้บุโฟมเก่าหรือสแตนเลส ความสูงจากพื้นรถถึงเพดานรถประมาณ 1.5 เมตร ความกว้างจากเคาน์เตอร์บริการถึงเบาะนั่งท้ายรถ ประมาณ 3 เมตร แบ่งเป็น 3 ล็อกๆ ละ 4 ชั้น

1.2 ตู้และชั้นใส่โทรทัศน์และเครื่องเล่นเทปวีดิทัศน์ ตู้มีบานเปิด-ปิด ในขณะที่เปิดโทรทัศน์ผู้ใช้สามารถรับชมรายการจากภายนอกรถด้านซ้าย อุปกรณ์อยู่ในตู้ ปิดล็อกกุญแจได้

1.3 โทรทัศน์ มีขนาด 21 นิ้ว เป็นระบบสเตอริโอ

1.4 เครื่องเล่นเทปวีดิทัศน์ เป็นระบบมัลติซิสเต็ม ระบบสเตอริโอและคาราโอเกะในตัว

พร้อมไมโครโฟนครบชุด

1.5 เคาน์เตอร์บริการ เป็นโต๊ะโค้ง ด้านหน้าสามารถเปิดให้บรรณารักษ์เข้าไปนั่งให้บริการได้

1.6 ที่นั่งอ่านหนังสือ นั่งได้ประมาณ 5-7 คน

1.7 ชั้นวางหนังสือพิมพ์ เป็นชั้นไม้ วางหนังสือพิมพ์ได้ 4-5 ฉบับ หรือใช้แขวนไว้บนฝาผนัง

ท้ายรถ

1.8 เครื่องปรับอากาศมีทั้งของรถยนต์ (ขณะเดินทาง) และเครื่องปรับอากาศ แบบใช้กระแสไฟฟ้า 220 โวลต์ มีระบบฟอกอากาศในตัว (ขณะจอดรถให้บริการ)

1.9 พัดลมเพดาน 3 ตัว

1.10 ไฟฟ้า 3 ดวง ที่ปรับระดับไฟได้ 2 ระดับ (สว่างมากและสว่างน้อย)

1.11 ที่ดูดอากาศ 2 ตัว

นอกจากนี้ภายในรถห้องสมุดเคลื่อนที่ยังมีอุปกรณ์อื่นๆ ประกอบด้วย ตู้ยาสามัญประจำบ้าน ถังดับเพลิง อุปกรณ์ทำความสะอาด และกล่องเครื่องมือ

2. สภาพการจัดทรัพยากรสารสนเทศ เนื่องจากรถห้องสมุดเคลื่อนที่มีพื้นที่ค่อนข้างจำกัด แต่มีจุดประสงค์ในการให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกเพศ ทุกวัย และทุกระดับการศึกษา การจัดทรัพยากรสารสนเทศจึงจำเป็นต้องอยู่ภายใต้ความสะดวกและกะทัดรัด (ปภาดา เย็นทรัพย์. สัมภาษณ์. 2546; สำราญ ชีระรางกุล. สัมภาษณ์. 2547)

2.1 การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ รถห้องสมุดเคลื่อนที่ได้รับงบประมาณประจำปีในการจัดซื้อหนังสือและวัสดุการอ่านประมาณ 100,000 บาทต่อคัน โดยแบ่งงบประมาณในการจัดซื้อหนังสือและวัสดุการอ่านเป็น 3 กลุ่มใหญ่ กลุ่มแรกหนังสือวิชาการและสารคดีคิดเป็น 40% ของงบประมาณ กลุ่มที่สองนวนิยายและเรื่องสั้นคิดเป็น 40% ของงบประมาณ และหนังสือสำหรับเด็กและเยาวชนคิดเป็น 20% ของงบประมาณ ปัจจุบันในรถห้องสมุดฯ แต่ละคันให้บริการหนังสือและวัสดุการอ่านประมาณ 4,000 เล่ม ซึ่งเป็นฉบับภาษาไทยเกือบทั้งหมด ยกเว้นหนังสือสำหรับเด็กที่มีทั้งฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีวารสารและนิตยสาร 10 ชื่อเรื่องคือ มติชนสุดสัปดาห์ สกุลไทย ขวัญเรือนหรือกุลสตรี แพรวหรือดิฉัน ดวงใจพ่อแม่ บ้านและสวนหรือ

สารคดี หมอชาวบ้าน อสท. รวมงานวีคลี่ และแม่บ้าน หนังสือพิมพ์ 4 ชื่อเรื่องคือ ไทยรัฐ เดลินิวส์ มติชน หรือข่าวสด และสยามกีฬา นอกจากนี้รถห้องสมุดฯ แต่ละคันยังมีเทปวีดิทัศน์ การ์ตูน ประมาณ 10 ชื่อเรื่อง และสารคดี ประมาณ 30 ชื่อเรื่อง ไว้ให้บริการโดยเปิดให้ผู้เข้าชมเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด

ในการดำเนินการจัดซื้อ/จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายห้องสมุดประชาชนจะดำเนินการจัดซื้อ หนังสือและวัสดุการอ่านให้แก่ห้องสมุดประชาชนทุกแห่งที่อยู่ในความดูแล ประกอบด้วย ห้องสมุดที่เป็นอาคาร 20 แห่ง รถห้องสมุดเคลื่อนที่ 8 คัน และบ้านหนังสือ 11 แห่ง โดยแบ่งระยะเวลาในการจัดซื้อเป็น 3 ไตรมาส เช่น ไตรมาสแรกอาจจัดซื้อหนังสือวิชาการและสารคดี โดยให้สำนักพิมพ์หรือตัวแทนจำหน่ายยื่นซองประกวดราคา

ขั้นตอนในการจัดซื้อ/จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ บรรณารักษ์ของแต่ละห้องสมุดจะสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ อาจใช้วิธีที่เป็นทางการโดยให้ผู้เขียนลงในแบบฟอร์มแสดงความต้องการ หรือใช้วิธีที่ไม่เป็นทางการโดยให้ผู้ใช้แสดงความคิดเห็นโดยแจ้งต่อบรรณารักษ์ เมื่อบรรณารักษ์ของทุกห้องสมุดได้รายชื่อหนังสือและวัสดุการอ่านแล้ว จะเสนอมายังฝ่ายวิชาการ ฝ่ายวิชาการจะพิมพ์รายชื่อหนังสือและวัสดุการอ่านที่ได้รับการคัดเลือกแล้วในครั้งแรกเป็นแบบสำรวจส่งกลับไปให้บรรณารักษ์ของแต่ละห้องสมุดคัดเลือกส่งกลับมาอีกครั้งหนึ่ง เพื่อฝ่ายวิชาการจะได้รายชื่อที่ได้คัดเลือกในครั้งสุดท้าย นำเสนอในการประกวดราคาจัดซื้อ หลังจากได้จัดซื้อแล้ว ฝ่ายวิชาการจะนำหนังสือและวัสดุการอ่านมาจัดสรรให้แก่ห้องสมุดตามความเหมาะสมต่อไป

ในส่วนของวารสารและหนังสือพิมพ์ รถห้องสมุดเคลื่อนที่แต่ละคันจะได้รับงบประมาณในการจัดซื้อเดือนละ 2,500 บาท ส่วนสื่อโสตทัศนทางฝ่ายห้องสมุดจะจัดซื้อไว้ที่ส่วนกลาง หากห้องสมุดแห่งใดมีความประสงค์ที่จะใช้ จะอนุญาตให้เบิกใช้เป็นกรณีๆ ไป สำหรับหนังสือที่ได้รับความนิยมในการอ่าน ฝ่ายวิชาการจะจัดซื้อเพิ่มเติมโดยใช้งบประมาณวัสดุและอุปกรณ์

2.2 การจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ การจัดทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการของรถห้องสมุดเคลื่อนที่แต่ละคันเป็นไปในทำนองเดียวกันคือ จัดหมวดหมู่ของทรัพยากรสารสนเทศโดยใช้ระบบทศนิยมดิวอี้ ตั้งแต่หมวด 000-900 โดยจำแนกหนังสืออ้างอิง นวนิยาย เรื่องสั้น และหนังสือสำหรับเด็กไว้เป็นสัดส่วนพร้อมเขียนป้ายกำกับไว้อย่างชัดเจน การให้เลขหมู่ให้เฉพาะหนังสือทั่วไปและหนังสืออ้างอิงด้วยเลขหมู่หลักสั้นๆ และง่ายแก่การจดจำ หากเป็นหนังสืออ้างอิงจะมีอักษร "อ" หรือ "R" อยู่บนเลขหมู่ ถ้าเป็นหนังสือนวนิยายใช้อักษร "น" หรือ "F" แทนเลขหมู่ หนังสือสำหรับเด็กใช้อักษร "ย" หรือ "J" แทนเลขหมู่ สำหรับวารสารและหนังสือพิมพ์จะประทับตราแสดงความเป็นเจ้าของแล้วนำออกให้บริการ วารสารฉบับใหม่ (ฉบับล่าสุด) จะให้บริการบนรถห้องสมุดฯ เท่านั้น หากผู้ใช้มีความประสงค์จะยืมกลับไปอ่านที่บ้านจะยืมได้เฉพาะฉบับล่วงหน้า

การจำหน่ายหนังสือออก หากหนังสือมีสภาพเก่า ขาดหรือชำรุด จะนำไปเก็บไว้ที่คลังหนังสือของห้องสมุดศิริพงษ์ธรรมนิมิต เพื่อคัดเลือกส่งซ่อมและนำไปใช้ในโครงการอื่นๆ เช่น โครงการบ้านหนังสือ เป็นต้น สำหรับวารสารฉบับล่วงหน้าจะนำไปใช้ในกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ โครงการตระกร้าหนังสือสำหรับชุมชน โครงการบริการหนังสือสำหรับผู้ต้องขัง ส่วนหนังสือพิมพ์ฉบับเก่าจะจำหน่ายออก หากมีผู้นำหนังสือมาบริจาคจะนำมาลงทะเบียนในสมุดทะเบียนหนังสือบริจาค หนังสือการ์ตูนจะนำออกบริการโดยไม่ได้ลงทะเบียน

สำหรับความแตกต่างในการจัดทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นที่พอจะสังเกตเห็นได้คือ รถห้องสมุดเคลื่อนที่แต่ละคันจะจัดทรัพยากรสารสนเทศแตกต่างกันเพียงเล็กน้อยในรายละเอียด ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เช่น หมวดนวนิยาย บรรณารักษ์ประจำรถห้องสมุดฯ บางคันจะเขียนชื่อผู้แต่งกำกับไว้ในแต่ละชั้น เช่น หมวด "ก" ของชั้นนี้มีใครบ้าง (กิงฉัตร ก สุรางคนางค์ แก้วแก้ว) หรือในหมวดหนังสือวิชาการจะเลือกหนังสือที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมากจำแนกไว้ให้เห็นเด่นชัด เช่น หมวด 600 จะเลือกหนังสือตำราอาหารมาจัดไว้เป็นหมวดเฉพาะ แล้วเขียนป้ายระบุหมวดหมู่ไว้ ซึ่งยังอยู่ภายใต้พื้นที่ของหมวด 600

นอกจากนี้ยังจัดหนังสือไว้บริการสำหรับบางชุมชน เช่น ในชุมชนอิสลาม บรรณารักษ์จะจัดชั้นหนังสือเกี่ยวกับศาสนาอิสลามจำแนกไว้บริการเป็นมุมเฉพาะ (ดูภาพประกอบ 8 และ 9 หน้า 75-76)

3. บุคลากร ห้องสมุดเคลื่อนที่แต่ละคันประกอบด้วยบุคลากร 2 คนคือ บรรณารักษ์ 1 คน และพนักงานขับรถ 1 คน ปัจจุบันรถห้องสมุดเคลื่อนที่มีบุคลากรทั้งสิ้น 17 คน

### 3.1 คุณสมบัติของบุคลากร สรุปได้ดังนี้

#### 3.1.1 บรรณารักษ์

3.1.1.1 ตำแหน่งบรรณารักษ์ 3 ข้าราชการกรุงเทพมหานคร

3.1.1.2 อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์

3.1.1.3 จบการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าไม่ต่ำกว่าทางบรรณารักษศาสตร์และ

สารนิเทศศาสตร์

3.1.1.4 อัตราเงินเดือน 6,360 บาท

#### 3.1.2 พนักงานขับรถ

3.1.2.1 ตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว (มีการพิจารณาบรรจุเป็นลูกจ้างประจำ)

3.1.2.2 เพศชาย อายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์

3.1.2.3 จบการศึกษาตั้งแต่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ขึ้นไป

3.1.2.4 อัตราเงินเดือน 4,700 บาท

3.1.2.5 มีใบอนุญาตขับรถประเภท 2 (พนักงานขับรถเครื่องยนต์ขนาดเบา)

3.1.2.6 มีคนค้ำประกันเป็นข้าราชการตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป หรือใช้วงเงินค้ำประกัน

10,000 บาท

3.2 หน้าที่ความรับผิดชอบ บรรณารักษักรถห้องสมุดเคลื่อนที่รับผิดชอบงานด้านเทคนิคและงานบริการ สำหรับงานเทคนิค ได้แก่ งานลงทะเบียนหนังสือ งานวิเคราะห์เลขหมู่ งานซ่อมหนังสือ ในส่วนงานบริการ ได้แก่ งานยืม-คืนหนังสือ งานรับสมัครสมาชิกและต่ออายุสมาชิก งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน รวมไปถึงงานเอกสารและธุรการ ได้แก่ จัดทำรายงานและสถิติต่างๆ รายงานปัญหาเกี่ยวกับยานพาหนะ ตรวจสอบและดูแลความเรียบร้อยของจุดบริการ สำหรับพนักงานขับรถ รับผิดชอบงานขับรถห้องสมุดฯ ทำความสะอาดและดูแลความเรียบร้อยของรถห้องสมุดฯ ช่วยบรรณารักษ์จัดชั้นหนังสือและให้บริการยืม-คืนหนังสือ

## 4. บริการผู้ใช้

### 4.1 การบริการ รถห้องสมุดเคลื่อนที่จัดบริการดังต่อไปนี้

4.1.1 บริการการอ่านและค้นคว้าภายในห้องสมุด รถห้องสมุดเคลื่อนที่ให้บริการการอ่านหนังสือทั่วไป นวนิยาย เรื่องสั้น วารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์แก่บุคคลทั่วไป

4.1.2 บริการยืมกลับไปอ่านที่บ้าน รถห้องสมุดเคลื่อนที่ให้บริการยืม-คืนหนังสือเฉพาะสมาชิกที่อยู่ในเขตบริการของแต่ละชุมชน กล่าวคือ สมัครเป็นสมาชิกของรถห้องสมุดฯ คันใด ผู้ใช้สามารถยืมได้เฉพาะรถห้องสมุดฯ คันนั้น ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้มี ได้แก่ หนังสือทั่วไป และวารสารฉบับล่วงหน้า

4.1.3 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยทั่วไป เช่น การให้คำแนะนำการค้นคว้าหนังสือในห้องสมุด เป็นต้น

4.1.4 บริการส่งเสริมการอ่าน เป็นการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อดึงดูดให้ผู้ใช้มาใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ตลอดจนจนเป็นการส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน โดยเฉพาะเด็กและเยาวชน กิจกรรมที่จัดบริการ

เช่น ทายปัญหา เล่นเกม เล่นกีฬา ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้มักจะจัดขึ้นในโอกาสพิเศษ เช่น วันเด็กแห่งชาติ สัปดาห์ห้องสมุด เป็นต้น

4.1.5 บริการพิเศษ รถห้องสมุดเคลื่อนที่ให้บริการพิเศษตามที่หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร จัดขึ้นในโอกาสต่างๆ เช่น วันเด็กแห่งชาติ ตลอดจนเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ขอความร่วมมือมา บริการพิเศษนี้ส่วนใหญ่จะให้บริการเฉพาะการอ่านเท่านั้น

4.2 การสมัครสมาชิก หลักฐานที่ต้องใช้ในการสมัครสมาชิก เพื่อใช้สิทธิ์ในการยืมหนังสือ

4.2.1 บัตรประจำตัวประชาชน บัตรประจำตัวข้าราชการ บัตรประจำตัวนักศึกษา หรือหนังสือรับรองจากสถานศึกษา

4.2.2 สำเนาทะเบียนบ้านที่มีการรับรองถูกต้อง

4.2.3 รูปถ่ายหน้าตรง ไม่สวมหมวก ไม่สวมแว่นกันแดด ขนาด 1 นิ้ว จำนวน 2 รูป

4.2.4 ค่าสมาชิก อายุไม่เกิน 15 ปี คนละ 5 บาทต่อปี อายุเกิน 15 ปี คนละ 10 บาทต่อปี

4.2.5 ค่าประกันหนังสือ อายุไม่เกิน 15 ปี คนละ 20 บาท อายุเกิน 15 ปี คนละ 40 บาท

(จะคืนเงินค่าประกันหนังสือเมื่อลาออกจากการเป็นสมาชิก)

4.3 ระเบียบการยืม-คืน

4.3.1 สมาชิกห้องสมุด มีสิทธิ์ยืมหนังสือได้ครั้งละ 2 เล่ม/สัปดาห์

4.3.2 ส่งหนังสือคืนเกินกำหนด ต้องชำระค่าปรับวันละ 1 บาท/เล่ม

4.3.3 กรณีทำหนังสือหายหรือชำรุด ต้องชดเชยตามราคาตามท้องตลาดหรือหาหนังสือใหม่มาใช้คืน

ใช้คืน

4.4 วันทำการ

เปิดบริการวันพุธ-วันอาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. ปิดบริการวันจันทร์-อังคารและวัน

นักชดเชย

## สภาพการให้บริการ

จากการที่ผู้วิจัยได้เดินทางไปเก็บข้อมูลในแต่ละชุมชน สามารถสรุปสภาพการให้บริการดังหัวข้อต่อไปนี้

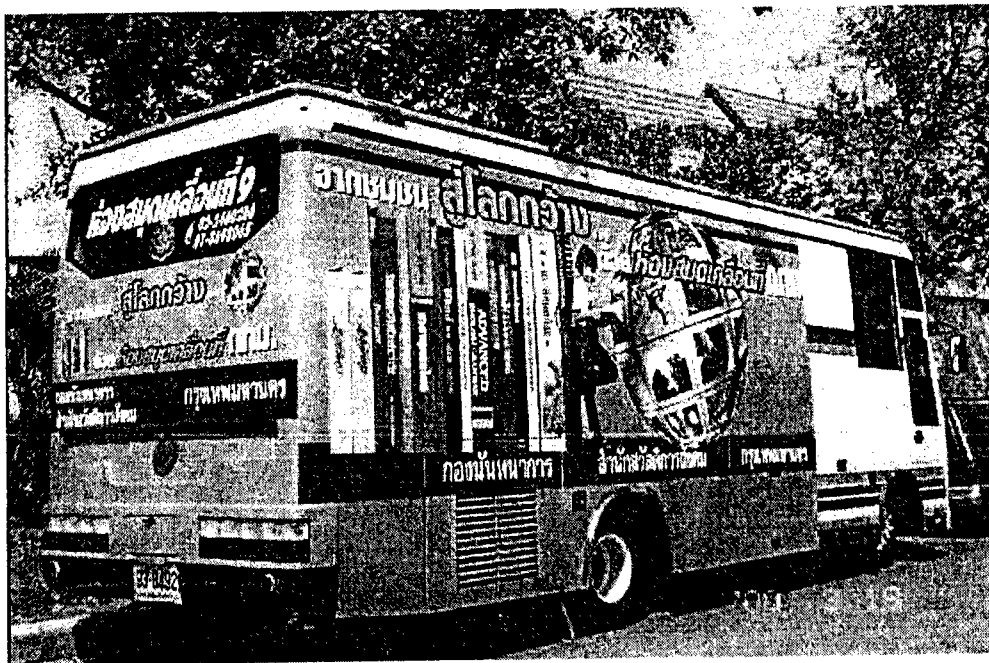
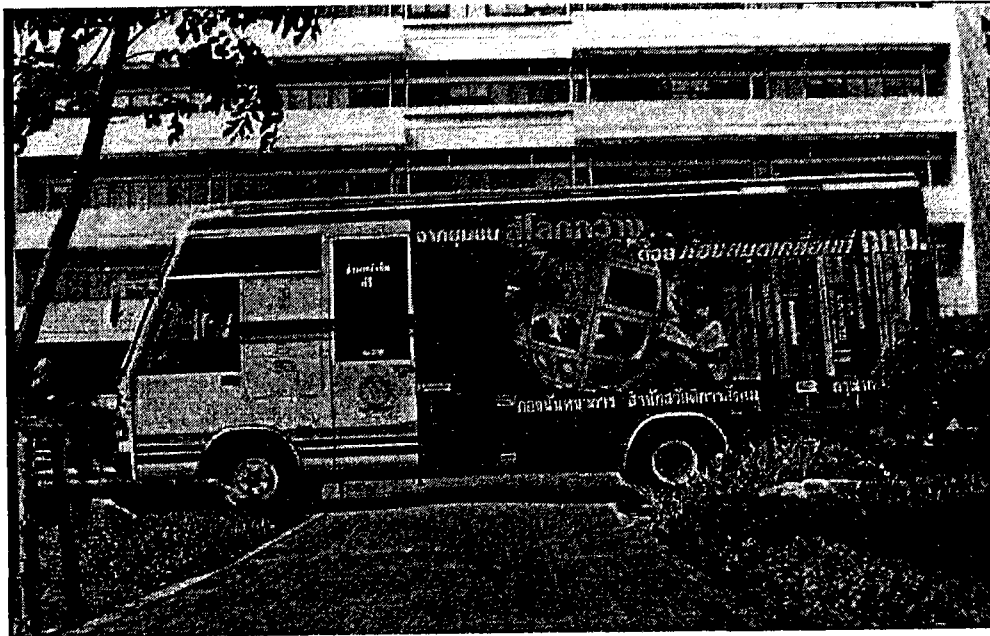
1. การสมัครเป็นสมาชิก พบว่า ผู้ใช้บริการยินดีปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด หรือบางกรณี บรรณารักษ์จะยึดหยุ่นให้เป็นรายๆ ไป ขึ้นอยู่กับปัจจัยและเหตุผลต่างๆ ประกอบกัน เช่น ถ้าในครอบครัว มีผู้ใช้หลายคน บรรณารักษ์อาจอนุญาตให้คนหนึ่งสมัครเป็นสมาชิก ผู้ใช้มักจะเลือกให้เด็กสมัครเพราะเสียค่าสมาชิกถูกกว่า แต่ถ้าเป็นนักอ่านทั้งครอบครัว ผู้ใช้ยินดีที่จะสมัครเป็นสมาชิกทุกคน หรือบางกรณีไม่ได้คำนึงถึงสิทธิ์พิเศษใดๆ นอกจากความสะดวก เช่น ให้ผู้ใช้ที่มีรูปถ่ายเป็นผู้สมัครสมาชิกแทน บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า วัตถุประสงค์ของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ถือกำเนิดจากการให้บริการแก่คนในชุมชนแออัด จึงเห็นว่าหากมีวิธีใดที่รถห้องสมุดฯ พอดีจะดึงดูดให้คนมาใช้บริการได้ เพื่อปลูกฝังให้เขาเหล่านั้นมีนิสัยรักการอ่าน และไม่ฝืนกฎระเบียบจนเกินไป บรรณารักษ์ยินดีที่จะอนุโลมให้

2. จำนวนหนังสือที่ให้ยืม ตามระเบียบของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ สมาชิกมีสิทธิ์ยืมหนังสือหรือวารสารได้ 2 เล่ม/สัปดาห์ แต่บรรณารักษ์ส่วนใหญ่จะยึดหยุ่นให้ผู้ใช้โดยพิจารณาจากประวัติการยืม ถ้าผู้ใช้เป็นคนตรงต่อเวลาและรักษาหนังสือ จะให้ยืมมากกว่า 2 เล่ม หรืออนุญาตให้ยืมหนังสืออ้างอิงได้เป็นกรณีพิเศษ อย่างไรก็ตาม บรรณารักษ์ประจำรถห้องสมุดฯ บางคนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ตนเองไม่ต้องการฝ่าฝืนระเบียบการยืม-คืน ถ้าผู้ใช้มีความประสงค์จะยืมหนังสือมากกว่า 2 เล่ม จึงแก้ไขปัญหาโดยให้สมาชิกนำคนในครอบครัวมาสมัครเป็นสมาชิกเพิ่มให้ครบตามจำนวนหนังสือที่ต้องการยืม โดยให้เหตุผลว่าจะได้นำเงิน

มาใช้หมอนเวียนซื้อหนังสือใหม่ ๆ มาให้บริการ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ยินดีและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี เพราะเมื่อเปรียบเทียบกับบริการจากร้านเช่าหนังสือแล้วค่าสมาชิกห้องสมุดถูกกว่ามาก อีกทั้งหนังสือยังอยู่ในสภาพที่ใหม่และน่าอ่าน

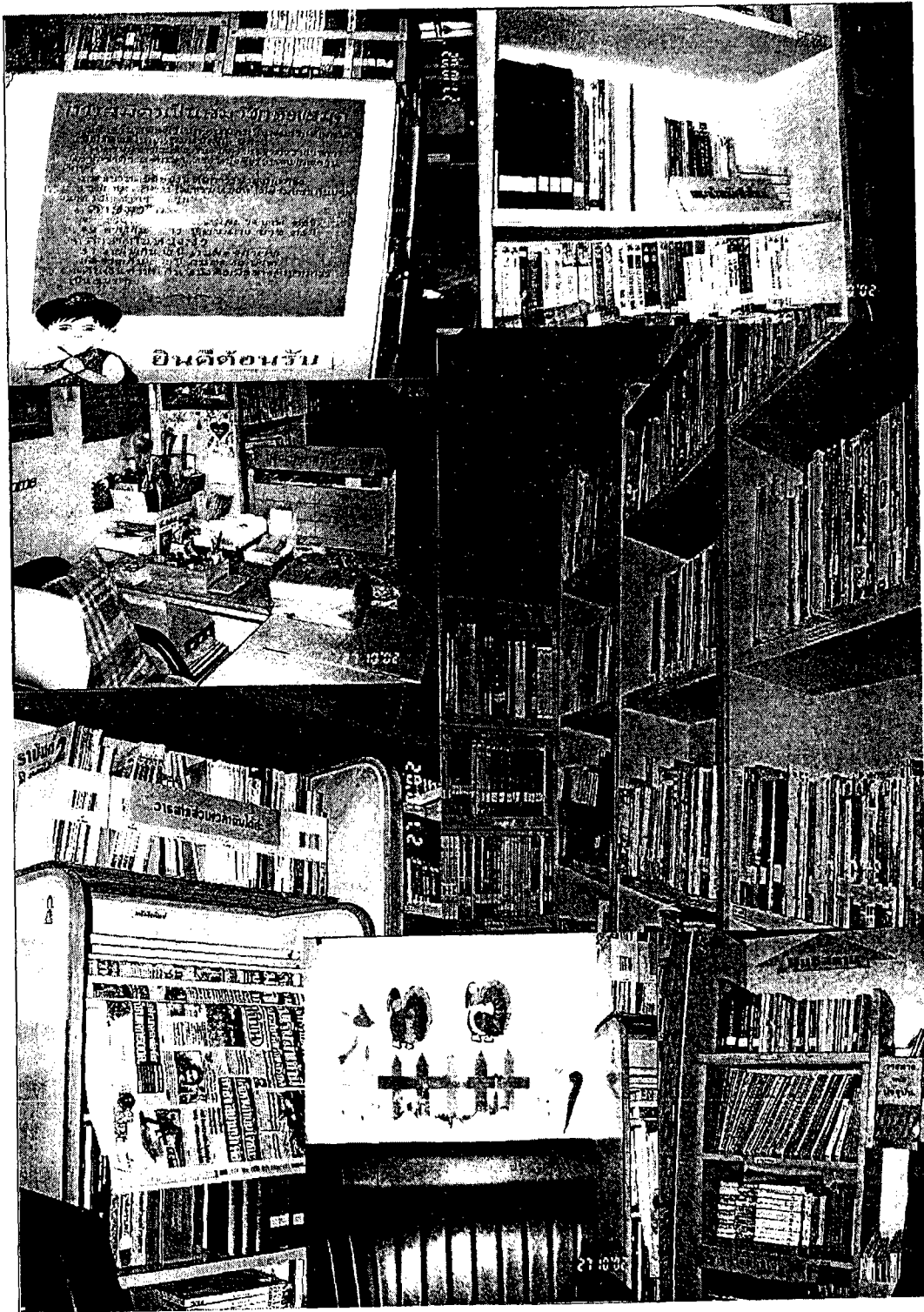
3. การประสานงานระหว่างบรรณารักษ์และพนักงานขับรถ บรรณารักษ์และพนักงานขับรถจะต้องประสานงานกันเป็นอย่างดี จึงจะทำให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันรถห้องสมุดเคลื่อนที่มีพนักงานขับรถ 1 คนและบรรณารักษ์ 1 คน หากคนใดคนหนึ่งไม่มาปฏิบัติงาน รถห้องสมุดฯ จำเป็นต้องหยุดให้บริการ มีบางกรณีที่พนักงานขับรถออกไปให้บริการเพียงคนเดียวแต่ผู้บังคับบัญชามักจะไม่ค่อยอนุญาตให้ปฏิบัติงานเพราะหากเกิดปัญหาใดๆ พนักงานขับรถจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบ ในกรณีที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก พนักงานขับรถจะต้องเข้ามาช่วยบรรณารักษ์บริการและช่วยจัดชั้นหนังสือ ในระหว่างการทำงานภาคสนามผู้วิจัยพบว่าบรรณารักษ์และพนักงานขับรถร่วมมือกันให้บริการเป็นอย่างดี

4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับบุคลากรของรถห้องสมุดเคลื่อนที่พบว่า ผู้ใช้บริการกับบรรณารักษ์และพนักงานขับรถมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความเป็นกันเอง และมีความสนิทสนมคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี ในระหว่างการทำงานภาคสนาม ผู้วิจัยพบหลายเหตุการณ์ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ใช้บริการกับบุคลากรของรถห้องสมุดฯ เช่น คุณยายท่านหนึ่งอายุ 80 ปี สุขภาพไม่ค่อยแข็งแรง (มีปัญหาเรื่องการเดิน) จะมานั่งคอยรถห้องสมุดฯ อยู่หน้าบ้านทุกเช้าวันเสาร์ แล้วจะขอนั่งรถห้องสมุดฯ เข้าไปยังจุดบริการ โดยใช้เวลาที่อยู่บนรถเลือกหนังสือ และนั่งอ่านหนังสือรอจนกระทั่งรถห้องสมุดฯ กลับออกมา บรรณารักษ์จะเข้ามาช่วยประคองคุณยายให้ขึ้นลงจากรถ บริการรับส่งจนเสร็จ หรือกรณีที่เด็กเล็กขึ้นมาใช้บริการ พนักงานขับรถจะช่วยเปิดประตูหรือช่วยอุ้มขึ้นมานบนรถ ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกบางรายอาจมาปรึกษาปัญหาส่วนตัว บางรายเดินทางกลับจากต่างจังหวัดจะนำขนม ผลไม้มาฝาก การบริการเต็มไปด้วยบรรยากาศที่อบอุ่น และไม่เป็นการจวนเจียนไป บรรยากาศเช่นนี้นับเป็นเอกลักษณ์ของบริการรถห้องสมุดฯ



ภาพประกอบ 7 รถห้องสมุดเคลื่อนที่คันที่ 7 และคันที่ 9 (คันที่ 2 ปัจจุบัน)





ภาพประกอบ 9 การจัดทรัพยากรสารสนเทศภายในรถห้องสมุดเคลื่อนที่ คันที่ 2

## บทที่ 5

### ผลการวิจัย

ในบทนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการเข้าไปศึกษาในพื้นที่ศึกษาทั้ง 10 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนแออัด 2 ชุมชนคือ ชุมชนวัดกัลยาณมิตร ชุมชนวัดจันทร์ประดิษฐาราม เขต 5 ชุมชนชานเมือง 2 ชุมชนคือ ชุมชนวัดแสงดำ ชุมชนวัดบางกระดี ชุมชนเมือง 2 ชุมชนคือ ชุมชนซอยวัดม่วงแคและมัธยมวิบูลย์ ชุมชนเพชรพลอย เคหะชุมชน 2 ชุมชนคือ เคหะชุมชนบางบัว เคหะธนบุรี โครงการ 1 ส่วน 3 และชุมชนหมู่บ้านจัดสรร 2 ชุมชนคือ ชุมชนวังทอง ชุมชนนรินทร์วิลล่า

ผลการวิจัยนำเสนอเกี่ยวกับผู้ใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ของกรุงเทพมหานครแบ่งเป็น 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในบริการสารสนเทศ

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสารสนเทศ และความต้องการบริการสารสนเทศ

### ความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ แสดงถึงความคิดเห็นทั่วไปของผู้ใช้ใน 4 ประเด็นคือ

1. ผู้ใช้ตระหนักถึงคุณค่าของบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่
2. การประชาสัมพันธ์บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ยังไม่เพียงพอ
3. ผู้ใช้ต้องการให้ขยายบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่โดยเพิ่มจำนวนชุมชนที่รับบริการ
4. บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่จะเข้ามาช่วยเสริมบริการห้องสมุดโรงเรียนที่ไม่เพียงพอ

### ผู้ใช้ตระหนักถึงคุณค่าของบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่

ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตระหนักถึงคุณค่าของบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ โดยระบุถึงความสะดวกสบายที่ได้รับ การประหยัดเวลาและทุนทรัพย์ การส่งเสริมให้ประชาชนใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และการปลูกฝังนิสัยรักการอ่านในเด็ก ดังจะเห็นได้จากคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

มีห้องสมุดประชาชนในเขตนี้ แต่ต้องใช้เวลาเดินทาง พี่ไม่มีเวลา เพราะต้องเลี้ยงลูกและช่วยงานที่ร้าน พี่ดีใจที่มีแหล่งความรู้มาให้บริการถึงที่ ทำให้มีโอกาสอ่านหนังสือที่เราอยากอ่าน

เราไม่ได้มีสตางค์จ่ายมากมาย หนังสือเล่มหนึ่งราคาก็ไม่ถูก นิยายเล่มหนึ่งราคา 200 กว่าบาท ถ้าเป็นชุดก็ 360 บาท เราไปเปิดดูเล่มนี้น่าสนุก จึงลองมาหาที่รถห้องสมุดเคลื่อนที่ กทม.จัดบริการอย่างนี้ช่วยลดค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ได้

ผมดีใจมากที่มีรถห้องสมุดเคลื่อนที่มาให้บริการ เพราะเด็กหรือผู้ใหญ่บางคนที่ไม่ได้มีโอกาสไปห้องสมุดจะสามารถมาใช้ที่นี่ได้ หรือวันหยุดคนที่ว่างก็มาหาหนังสืออ่านได้

อยากให้กทม. มีโครงการทำนองนี้อีกหลายๆ ... มีบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่นับเป็นโอกาสที่ดีที่เราจะฝึกเด็กให้เขารู้สึกว่าการอ่านหนังสือเป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ ได้ความรู้ นิสัยเหล่านี้จะติดตัวไปตลอด

... เป็นการปลูกฝังให้เด็กรักหนังสือ อย่างที่บ้านพี่ไม่ใช้บ้านที่ขาดแคลนหนังสือ แต่อยากให้ลูกรู้สึกว่าไปไหนแล้วลูกเห็นหนังสือ พี่ยังนึกเลยว่าทำไมรัฐบาลไม่ไปสร้างห้องสมุดไว้ที่ห่างสรรพสินค้า ไม่อย่างนั้นเด็กไทยจะแย่มาก มาตรฐานการศึกษาจะต่ำลง เด็กไม่อ่านหนังสือเลย ...

อยากให้มียุทธบริการแบบนี้มากๆ เพราะเป็นการให้ความรู้แก่เด็กอีกทางหนึ่ง ในชุมชนของเราไม่มีห้องสมุด รถห้องสมุดเคลื่อนที่มาจอดให้บริการ เรายังสามารถมาใช้ตรงนี้ได้

หนังสือในในห้องสมุดที่โรงเรียน เช่น หนูน้อยหวมกแดง ชินเคอเรลลา หนูอ่านหมดแล้ว แต่ถ้ามาที่รถห้องสมุดเคลื่อนที่ จะได้อ่านหนังสือเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ สารคดีชีวิตสัตว์

### การประชาสัมพันธ์บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ยังไม่เพียงพอ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างชี้ให้เห็นว่าการประชาสัมพันธ์บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ยังไม่เพียงพอ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ทราบว่ามียุทธบริการโดยเหตุบังเอิญ เช่น เดิน ชี้จักรยาน หรือขับรถยนต์ผ่านขณะรถจอดให้บริการอยู่ หรือทราบข่าวจากญาติ เพื่อน เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่ได้ข้อมูลการบริการจากประกาศของชุมชน และจากการสนทนากับบรรณารักษ์ทราบว่ารถห้องสมุดฯ จะประชาสัมพันธ์การให้บริการในระยะแรกเท่านั้น โดยผ่านไปยังคณะกรรมการชุมชน เจ้าอาวาส หรือผู้บริหารโรงเรียน ดังจะเห็นได้จากคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

เห็นรถมาจอดในโรงเรียน ผมจึงสอบถามจากเพื่อนครูที่ทำงานด้วยกันว่ามีรถห้องสมุดเคลื่อนที่ของกม.มาให้บริการใช้ไหมครับ แล้วก็ไปถามรายละเอียดเจ้าหน้าที่ดู ผมสมัครสมาชิกตั้งแต่วันนั้นเลยและใช้บริการเรื่อยๆ มาเกือบ 3 ปีแล้ว

มองเห็นจากบ้าน เพราะรถจอดอยู่ในวัด ให้ลูกสมัครแล้วใช้กันทั้งสามคน พ่อ แม่ ลูก

ผมทราบจากเพื่อนว่ามีรถห้องสมุดเคลื่อนที่มาให้บริการ และเห็นรถมาจอดก็เลยมาใช้

หนูเดินไปไหว้พระ เห็นคนเขาเข้าไปกัน พอขึ้นไปครั้งแรกก็ติดใจเพราะว่ามีหนังสือเยอะ แล้วก็ไปใช้บริการทุกวันพุธในช่วงปิดเทอม

อย่างไรก็ตามในเรื่องการประชาสัมพันธ์นั้น ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นไว้สรุปได้ 2 ประการคือ ประการแรกประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ทราบถึงข้อมูลการให้บริการของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ และประการที่สองประชาชนอาจเข้าใจว่ารถห้องสมุดฯ เป็นรถสวัสดิการของกรุงเทพมหานครที่มาจัดกิจกรรมให้แก่เด็กๆ ในชุมชน ดังจะเห็นได้จากคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

รู้สึกว่ารถห้องสมุดเคลื่อนที่ ยังมีรถบริการจำนวนไม่มาก และประชาชนยังไม่ค่อยรู้จัก คือยังไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์เท่าที่ควร ถ้ามีงานอะไรของกม. หรือของเขตน่าจะนำไปบอกด้วยว่ามีรถห้องสมุดฯ มาให้บริการที่ไหน เมื่อไหร่ อย่งไรหรืออาจทำเป็นป้ายประชาสัมพันธ์ไว้

ถ้าวรถห้องสมุดเคลื่อนที่ มีแผนผังหรือข้อมูลบอกไว้ เปรียบเทียบเหมือนบีมน้ำมัน เราอยู่ตรงไหนเราก็จะเข้าที่สะดวกที่สุด ปัญหาคือเราไม่รู้ว่ามีรถห้องสมุดฯ อยู่ตรงไหนบ้าง

นอกจากสื่อที่เขียนโฆษณาบนตัวรถ น่าจะมีป้ายติดไว้ที่หน้ารถหรือบริเวณประตูทางขึ้นว่าให้บริการฟรี ตัวใดๆ เลย

... ตรงบริเวณนี้รถห้องสมุดเคลื่อนที่มาจอดเป็นประจำ เพราะเป็นศูนย์กลางกิจกรรมต่างๆ พิจารณาทำป้ายมาติดแค่ป้ายเดียวก็น่าจะเพียงพอแล้ว ว่าบริการทุกวันไหน อัตราสมาชิกเท่าไร ยืมหนังสือได้เท่าไร ... หรือไม่กี่ฝากสำนักงานชุมชนให้ช่วยประชาสัมพันธ์สักระยะหนึ่งก็ได้ คนที่มาจากรอบๆ หมู่บ้านก็เป็นร้อยๆ แล้ว บางคนเขาไม่เห็นรถบริการ

สำหรับผู้ใหญ่บางคนอาจไม่กล้าไปใช้ เพราะนึกว่าเป็นรถเฉพาะของเด็ก ... กทม. น่าจะนำสื่อที่มีมาช่วยในการประชาสัมพันธ์ รถห้องสมุดเคลื่อนที่มาให้บริการมีการประชาสัมพันธ์มากน้อยแค่ไหนก็ไม่ทราบ ชาวบ้านอาจไม่รู้เรื่อง ผมคิดว่าควรมีเครื่องขยายเสียงประกาศว่าในเวลาขณะนี้ รถห้องสมุดฯ ได้มาให้บริการ วันไหน เวลาไหน เท่าที่เป็นอยู่ รู้สึกว่าเจียบไปนะ

ตอนแรกหนูคิดว่าเป็นรถสวัสดิการที่เขาเคยมาจัดกิจกรรมให้เด็ก ๆ

### ผู้ใช้ต้องการให้ขยายบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่โดยเพิ่มจำนวนชุมชนที่รับบริการ

ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นว่า บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ที่เป็นโครงการที่ดีที่ควรดำเนินการต่อไป และน่าจะขยายบริการให้ครอบคลุมพื้นที่มากยิ่งขึ้น เพราะชุมชนที่อยู่ในความดูแลของกรุงเทพมหานครมีอีกเป็นจำนวนมากที่ยังไม่ได้รับบริการ ดังที่อาจารย์โรงเรียนแห่งหนึ่งกล่าวว่า

อยากให้ทำโครงการรถห้องสมุดเคลื่อนที่นี้ต่อไป และอยากให้เพิ่มจำนวนรถบริการให้มากขึ้น โรงเรียนเราอาจโชคดีที่มีรถห้องสมุดฯ มาให้บริการ แต่ยังมีอีกหลายโรงเรียนที่อยู่ไกลกว่านี้ซึ่งไม่ได้รับบริการ ถ้าทำได้ เด็กในโรงเรียนเหล่านี้จะได้รับประโยชน์มาก

พนักงานธนาคารคนหนึ่งได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องนี้ว่า

อยากให้ทำต่อไป ถ้ามีข้อจำกัดเรื่องงบประมาณก็ขอให้ทำในพื้นที่ที่จำเป็นก่อน จุดบริการหนึ่งไม่ต้องมาทุกอาทิตย์ เดือนละครั้งหรือสองครั้งก็ได้ จะได้เพิ่มจุดบริการให้มากขึ้น

อีกประการหนึ่งผู้ใช้บริการได้เสนอความคิดเห็นว่า หากมีปัญหาเรื่องงบประมาณ กรุงเทพมหานครน่าจะปรับเปลี่ยนรถห้องสมุดเคลื่อนที่ไปสู่รูปธุรกิจ ดังที่เจ้าของธุรกิจส่วนตัวคนหนึ่งกล่าวว่า

กรุงเทพฯ มีชุมชนจำนวนมากแต่รถห้องสมุดเคลื่อนที่น้อยไป จึงควรเพิ่มจำนวนรถบริการ ไม่จำเป็นต้องเป็นรถปรับอากาศหรอก ปัญหาไม่ได้มีตรงนั้น ดูนายๆ อย่างทุกวันนี้ มีธุรกิจเข้าซื้อหนังสือจำนวนมาก แต่เป็นหนังสือบันเทิงทั้งนั้น ถ้านำแนวคิดนี้มาปรับใช้ อย่างน้อยที่สุดให้ประชาชนเข้าในราคาที่ถูกลงกว่า รถห้องสมุดฯ ก็จะมีรายได้เพื่อซื้อหนังสือวิชาการละกับหนังสือบันเทิงพูดง่าย ๆ ว่า นำธุรกิจมาผสมผสานกับงานบริการห้องสมุด

### บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่จะเข้ามาช่วยเสริมบริการห้องสมุดโรงเรียนที่ไม่เพียงพอ

นอกจากการให้บริการตามตารางปกติแล้ว รถห้องสมุดเคลื่อนที่ก็ยังให้บริการพิเศษตามที่โรงเรียนหรือหน่วยงานต่างๆ ขอความร่วมมือมา ระหว่างการเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้มีโอกาสเดินทางไปให้บริการพิเศษกับรถห้องสมุดฯ 3 ครั้ง ในกรณีที่รถห้องสมุดฯ ไปงานพิเศษที่โรงเรียนมักจะไปจอดให้บริการทั้งวัน โดยบรรณารักษ์จะจัดกิจกรรม เช่น ทายปัญหา เล่นเกม หรือให้นักเรียนแสดงความสามารถตามที่ตนเองต้องการ เช่น ร้องเพลง เล่านิทาน บรรณารักษ์จะนำของรางวัล เช่น ปากกา ดินสอ ไม้บรรทัดไปแจกด้วยหรือบางครั้งโรงเรียนจะจัดเตรียมของรางวัลไว้ให้ ทางโรงเรียนจะจัดกลุ่มเด็กไว้ตามระดับชั้นเรียน เพื่อเตรียมตัวขึ้นมารับบริการ ขณะที่ยังไม่ถึงชั้นเรียนของตนเอง เด็กๆ จะรับชมเทปวีดิทัศน์ที่รถห้องสมุดฯ เปิดไว้บริการ อาจเป็น

การตูนบ้าง สารคดีบ้าง ครูผู้ควบคุมจะให้เด็ก ๆ เข้าแถวแล้วนั่งรอ และคอยจัดนักเรียนเป็นกลุ่ม ๆ ละ 15-20 คน โดยให้ขึ้นไปใช้บริการกลุ่มละ 5 นาที บรรณารักษ์ของรถห้องสมุดฯ จะทำหน้าที่แนะนำรถห้องสมุดฯ 1-2 นาที หลังจากนั้นจะอนุญาตให้เด็ก ๆ อ่านหนังสือตามอัธยาศัย หรือถ้าเด็ก ๆ คนใดอยากตอบปัญหา บรรณารักษ์จะจัดให้มารวมกลุ่มอยู่บริเวณส่วนหน้าของรถบริการ ผู้วิจัยจำบรรยากาศวันนั้นได้ว่า เมื่อบรรณารักษ์บอกว่าจะมีของรางวัลแจก เด็ก ๆ จะรีบวางหนังสือแล้วมายืนอยู่บริเวณส่วนหน้ารถ แข่งขันกันตอบปัญหา หยุดความสนใจหนังสือไปทันที หลังจากตอบปัญหาได้ 5-6 ข้อ จึงหมดเวลาพอดีต้องเปลี่ยนให้กลุ่มอื่นขึ้นมา โรงเรียนที่ผู้วิจัยได้เดินทางไปร่วมกิจกรรมในครั้งนี้ถือได้ว่า มีห้องสมุดที่ค่อนข้างใหญ่เมื่อเปรียบเทียบกับอีกสองโรงเรียนที่รถห้องสมุดฯ จัดบริการตามตารางปกติ ห้องสมุดโรงเรียนนี้มีครูบรรณารักษ์ประจำห้องสมุด 1 คน และครูบรรณารักษ์ที่เกษียณแล้วมาช่วยงานอีก 1 คน แต่เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนนักเรียนที่มีอยู่ ห้องสมุดโรงเรียนยังไม่สามารถให้บริการได้อย่างเพียงพอ เหตุการณ์นี้เป็นตัวอย่างที่โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครกำลังเผชิญอยู่ เมื่อมองย้อนกลับไปดูโรงเรียนที่อยู่ในชุมชนชานเมืองหรือชุมชนแออัดที่ผู้วิจัยได้เข้าไปศึกษา ปัญหาที่โรงเรียนเหล่านี้เผชิญจึงเป็นปัญหาที่หนักกว่าหลายเท่า ได้แก่ การขาดแคลนงบประมาณ ขาดแคลนทรัพยากรสารสนเทศ และขาดแคลนผู้ดูแลห้องสมุด ดังคำให้สัมภาษณ์ของอาจารย์และนักเรียนดังต่อไปนี้

โรงเรียนของเราเป็นโรงเรียนเล็กๆ ห้องสมุดก็ยังไม่พร้อมเหมือนโรงเรียนใหญ่ๆ เป็นโอกาสที่มีรถห้องสมุดเคลื่อนที่เข้ามาให้บริการ ทำให้เราสามารถที่จะหาความรู้อะไรต่างๆ ได้มากยิ่งขึ้น

รู้สึกห้องสมุดโรงเรียนยังไม่พร้อมเท่าไร ในเรื่องของตำราเรียนหรือพวกเอกสารต่างๆ ที่เป็นวิชาการยังมีค่อนข้างน้อย ส่วนใหญ่จะมีพวกหนังสืออ่านเล่น หนังสือเด็ก เพราะว่าช่วงแรกๆ โรงเรียนเปิดสอนเฉพาะนักเรียนระดับประถมศึกษา ในขณะที่มีระดับมัธยมต้นเพิ่มขึ้นมา เอกสารตำราต่างๆ ในห้องสมุดโรงเรียนเริ่มไม่พอที่จะให้เด็กค้นคว้า

ห้องสมุดโรงเรียนกว้างก็จริงแต่หนังสือที่มีสาระดี ๆ มีจำนวนไม่มาก หนังสือที่เห็นว่าจะน่าจะเป็นประโยชน์ ก็มีพวกสารานุกรม สามก๊ก ซึ่งได้รับบริจาคจากผู้ปกครอง หนังสือประเภทอื่นๆ เป็นเรื่องทั่วไปที่ไม่น่าสนใจ เมื่อเปรียบเทียบกับหนังสือบนรถห้องสมุดเคลื่อนที่ที่มีความแตกต่างกันมาก ถ้าเด็กไปใช้บริการจะได้อ่านหนังสือดี ๆ มีสาระที่ห้องสมุดโรงเรียนไม่มี

หลังเที่ยงไปแล้ว ห้องสมุดโรงเรียนจะไม่ให้พวกเด็กประถมเข้า เพราะห้องสมุดคับแคบ พอบ่ายโมงห้องสมุดก็ปิด

## พฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการสังเกตแสดงให้เห็นพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้บริการของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในประเด็นต่อไปนี้

1. กลุ่มผู้ใช้หลักของรถห้องสมุดเคลื่อนที่คือ แม่บ้าน พนักงานบริษัท และนักเรียน
2. การพักผ่อนหย่อนใจและการศึกษาหาความรู้คือจุดมุ่งหมายหลักในการมาใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่
3. ผู้ใช้แสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่เข้าถึงได้ง่ายและสะดวกที่สุด
4. สื่อสิ่งพิมพ์คือวัสดุสารสนเทศพื้นฐานที่ผู้ใช้เลือกใช่มากที่สุด
5. โทรศัพท์เป็นสื่อสารสนเทศที่ได้รับความนิยมสูง
6. ผู้ใช้ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองโดยวิธีสำรวจเลือกดู
7. ลักษณะบริการเชิงรุกของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ตอบสนองพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้

กลุ่มผู้ใช้หลักของรถห้องสมุดเคลื่อนที่คือ แม่บ้าน พนักงานบริษัท และนักเรียน

จากสถิติผู้ใช้ที่รถห้องสมุดเคลื่อนที่รายงานไว้ ประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการสนทนากับบรรณารักษ์ และข้อมูลจากการสังเกตของผู้วิจัยจากการเข้าไปศึกษาในชุมชนพบว่า กลุ่มผู้ใช้หลักของรถห้องสมุดฯ คือ แม่บ้าน พนักงานบริษัท และนักเรียน

สำหรับกลุ่มแม่บ้านนั้น ส่วนใหญ่มีจุดประสงค์หลักในการมาใช้รถห้องสมุดเคลื่อนที่เพื่อการพักผ่อน หย่อนใจและเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ตนเอง ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้เป็นประเภท นวนิยาย เรื่องสั้น และนิตยสาร ของสตรี ส่วนพนักงานบริษัทมีจุดประสงค์ในการมาใช้รถห้องสมุดฯ เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจเป็นหลัก ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้จึงเป็นประเภทนวนิยาย เรื่องสั้น นิตยสาร วารสาร และสารคดีท่องเที่ยว สำหรับผู้ใช้ กลุ่มนักเรียน ทั้งจุดบริการในโรงเรียนและจุดบริการในชุมชน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา โดยมี จุดประสงค์หลักของการมาใช้รถห้องสมุดฯ เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ เพิ่มพูนความรู้ให้แก่ตนเอง และเพื่อ การศึกษา ได้แก่ ทำรายงาน ทำบันทึกการอ่าน ทรัพยากรสารสนเทศจึงเป็นประเภทนิทานประกอบภาพ หนังสือนิทานต่างๆ การ์ตูน สารคดีสำหรับเด็ก พจนานุกรม และสารานุกรม

การพักผ่อนหย่อนใจและการศึกษาหาความรู้คือจุดมุ่งหมายหลักในการมาใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างชี้ให้เห็นว่า จุดมุ่งหมายหลักของผู้ใช้รถห้องสมุดเคลื่อนที่ คือ การพักผ่อนหย่อนใจ ดังจะเห็นได้ว่าประเภทของหนังสือที่มีการใช้มาก ได้แก่ นวนิยาย เรื่องสั้น วารสาร นิตยสาร วรรณกรรมเยาวชน นิทาน และการ์ตูน ดังที่ผู้ใช้คนหนึ่งซึ่งเคยทำงานบริษัทเอกชน ปัจจุบันเป็นแม่ค้าขายยาปลาตุ๊กกล่าวว่

พี่ชอบอ่านนวนิยาย นิตยสาร เช่น ขวัญเรือน ดิฉัน ตอนนี่เริ่มลองอ่านการ์ตูนญี่ปุ่นอีกอย่างก็สนุกดี เมื่อก่อนที่ยังไม่มีรถห้องสมุดเคลื่อนที่มารับก็ไปเช่าที่บ้าน ... สมัยก่อนที่ทำงานมีเงินเดือนประจำจะซื้อนิตยสารอ่านเอง อ่านเกือบทุกคอลัมน์ ยกเว้นการเมือง ส่วนนวนิยายชอบอ่านทุกแนว ที่ชอบมากที่สุดคือเรื่องที่น่าจะเป็นไปได้ ถ้าตัวละครไม่มีเหตุผลไม่ค่อยชอบ หรือบางที่เป็นเรื่องที่เกินจริงไปเลย เรื่องที่อ่านแล้วประทับใจมาก เช่น เรื่องศิลาจารึก ล่องไพร พี่อ่านทุกชุดจบหมดแล้ว ถ้าเป็นเพชรพระอุมา อ่านทุกตัวอักษรเลยเพราะสนุกมาก นักเขียนเขาเก่ง ผูกเรื่องราวได้น่าติดตามทุกตอน ถ้าเป็นนวนิยายจีนจะชอบอ่านเรื่องสั้นๆ มากกว่าเพราะซื้อตัวละครจำยาก บางทีอ่านไปต้องเขียนโน้ตไว้ด้วยว่าตัวละครตัวไหนชื่ออะไร มีบุคลิกอย่างไร เก่งวิทยายุทธอะไร

สำหรับผู้อ่านกลุ่มนี้เห็นว่านวนิยายให้ทั้งความบันเทิงและความรู้ ดังที่นักศึกษาคนหนึ่งกล่าวว่า

นวนิยายไม่ได้ให้ความเพลิดเพลินอย่างเดียวนะ นักเขียนดีๆ จะให้ความรู้เรื่องต่างๆ เช่น ความรู้เกี่ยวกับอาชีพว่าเขาทำกันอย่างไร ยากลำบากแค่ไหน กว่าที่ตัวละครจะได้มายืนตรงจุดนี้

อาจารย์ในโรงเรียนแห่งหนึ่งได้แสดงความคิดเห็นในทางกลับกันว่า การเสนอนิชาการในหนังสือควรจะสอดแทรกความบันเทิง เพื่อให้อ่านเข้าใจง่าย ได้รับทั้งความรู้และความเพลิดเพลิน

ผมคิดว่าแหล่งความรู้ใดๆ ก็ตาม ถ้าให้วิชาการมากๆ จะเคร่งเครียดเกินไป แต่ถ้าเสนอนิชาการแบบสอดแทรกความบันเทิงควบคู่ไปด้วยจะดีกว่า เหมือนการ์ตูนที่ผมชอบให้เด็กอ่าน การ์ตูนวิทยาศาสตร์ของญี่ปุ่นก็ดี ของฝรั่งก็ดี จะสอดแทรกความสนุกสนานลงไป ช่วยให้นักเรียนรู้อย่างง่ายขึ้น ถ้าให้เด็กไปอ่านวิชาการล้วนๆ เช่น เรื่องสุริยจักรวาล เด็กจะไม่สนใจ แต่ถ้าเขียนเป็นการ์ตูนผูกเป็นเรื่องราวจะทำให้เด็กอยากอ่าน ถ้าไม่มีหนังสือเหล่านี้ในรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ผมก็คงไม่พาเด็กๆ ไป

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างมีจุดประสงค์หลักในการมาใช้ห้องสมุดเคลื่อนที่เพื่อการศึกษาหาความรู้ ผู้ใช้บางกลุ่มมีจุดประสงค์ในการมาใช้รถห้องสมุดเคลื่อนที่เพื่อการเรียนการสอน หรือเพื่อการศึกษา ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

... เวลาขึ้นมาใช้บริการจะเปิดดูหนังสือของเด็กๆ บางทีก็นำไปเล่าให้เด็กฟัง หรือนำข้อคิดดีๆ ไปสอนเด็ก ...

... เคยยืมหนังสือสำหรับเด็กไปเหมือนกัน นำไปประกอบการเรียนการสอน ตอนที่ออกไปฝึกสอน

ผู้ใช้กลุ่มวัยรุ่นและกลุ่มเด็ก ได้แสดงความคิดเห็นเช่นเดียวกันว่าได้รับประโยชน์ทางการศึกษา ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

วิชาภาษาไทยคุณครูจะให้อ่านหนังสือ เช่น เรื่องสั้น นิทาน วรรณกรรมเยาวชน แล้วทำบันทึกการอ่านส่ง หนูจะมาใช้หนังสือที่รถห้องสมุดเคลื่อนที่เป็นประจำ

รถห้องสมุดเคลื่อนที่มีหนังสือหลากหลายประเภทรวมอยู่ ซึ่งมีมุมมองที่แตกต่างไปจากห้องเรียน อ่านแล้วนำมาเสริมบทเรียนของเราได้

ผมอ่านเรื่องวัฏจักรของน้ำ จากหนังสือในรถห้องสมุดเคลื่อนที่ พอตอนที่เรียนเรื่องนี้เราจะเข้าใจได้เร็วขึ้น

ผู้ใช้บางกลุ่มมีจุดมุ่งหมายในการมาใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ตนเอง ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

อยากมีความรู้เพิ่มเติม และบางสิ่งบางอย่างเราต้องค้นคว้าด้วย เช่น เรื่องต้นไม้

ได้ความรู้เพิ่มเติมนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน หนังสือเล่มที่ยืมมานี้จะมีวิธีการซ่อมไฟฟ้า เขากอธิบายเอาไว้มาก บางทีเราดูไปพร้อมกับลูกก็อธิบายให้เขาฟังไปด้วย

และจากคำให้สัมภาษณ์ของผู้ใช้กลุ่มวัยรุ่นและกลุ่มเด็ก ได้แสดงความคิดเห็นว่า เมื่อเขาได้มาใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ นอกเหนือจากได้รับความเพลิดเพลินจากการอ่านนิทาน วรรณกรรมเยาวชน และการดูแล้ว พวกเขายังได้รับความรู้จากการอ่านหนังสือ เป็นการเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ตนเอง ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

เมื่อก่อนเข้าห้องสมุดเฉพาะมีรายงาน แต่พอฟังคนที่อ่านหนังสือเขาพูดว่าอ่านหนังสือแล้วดีนะ ก็ลองอ่านดูบ้าง อ่านแล้วก็รู้สึกดี ทำให้เรามีความรู้รอบตัว

... ได้เสริมทักษะความรู้บางเรื่อง เช่น เมื่อก่อนหนูไม่ชอบสารานุกรมเลย ชอบอ่านแต่การ์ตูน พอได้เปิดอ่านรู้สึกทำให้ความรู้ดี เราจะได้อ่านเกี่ยวกับเรื่องโบราณ ตัวอย่างเช่น ในหลวงรัชกาลใด สร้างอะไรไว้บ้าง

... ได้ความรู้ เช่น เรื่องของพยาธิ เราควรป้องกันอย่างไร ถ้าเราจะรับประทานขนมควรล้างมือก่อน หรือพวกประดิษฐ์ของเหลือใช้ นำเศษวัสดุมาทำกรอบรูป ขยะบางอย่างเราจะได้ไม่ต้องทิ้ง

นอกจากนี้ผู้ใช้บางกลุ่มยังได้นำความรู้จากการอ่านหนังสือจากรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ไปเป็นข้อมูลในการประกอบอาชีพ เพื่อหารายได้เสริมให้แก่ครอบครัว ดังที่แม่บ้านสองรายนี้กล่าวว่า

ยืมหนังสือเกี่ยวกับประดิษฐ์ประดิษฐ์ไปอ่านเพื่อเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพ ที่ทำตัวติดตู้เย็นเป็นรายได้เสริม ช่วยแบ่งเบาภาระสามี

มายืมพวกตำราอาหาร งานปั้น งานประดิษฐ์ ที่บ้านทำขนมขาย

ส่วนจุดประสงค์อื่นๆ และประโยชน์ที่ได้จากการมาใช้บริการที่รถห้องสมุดเคลื่อนที่ เช่น ได้รับข้อคิดในการดำเนินชีวิต ได้เพื่อนใหม่ ได้มีโอกาสอยู่กับครอบครัวในบรรยากาศของการพักผ่อนอย่างสร้างสรรค์ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

... ได้ข้อคิดในการดำเนินชีวิต จากการอ่านหนังสือ เช่น เกี่ยวกับเด็กวัยรุ่น ในหนังสือจะเขียนไว้หมดเลย เวลาไปทำงาน ไปโรงเรียน มีอันตราอย่างไร เราก็นำไปเตือนลูกได้

... ได้เพื่อนใหม่ ได้มาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน บางทีเขาก็แนะนำว่าหนังสือเล่มนี้ดีนะ ลองเอาไปอ่านดูซิ

ได้พาลูกมาอ่านหนังสือ ได้อยู่ด้วยกัน ได้คุยกัน เวลาเราหาคำตอบไม่ได้ก็จะมีหนังสืออ้างอิง บรรยากาศเป็นกันเอง ได้อยู่กับครอบครัว

**ผู้ใช้แสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่เข้าถึงได้ง่ายและสะดวกที่สุด**

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างพบว่า แหล่งสารสนเทศที่สำคัญของผู้ใช้คือ แหล่งบุคคล กล่าวคือ เมื่อมีปัญหาหรือคำถาม ผู้ใช้จะแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งใกล้ตัวก่อน ลำดับแรกคือ ทบทวนจากประสบการณ์ของตนเอง ต่อจากนั้นจะปรึกษาหารือ หาคำตอบจากบุคคลใกล้ชิด เช่น เพื่อน เพื่อนร่วมงาน สมาชิกในครอบครัว ครู อาจารย์ ผู้มีประสบการณ์ ดังที่ผู้ใช้กลุ่มวัยรุ่นคนหนึ่งกล่าวว่า

... จะอ่านตำราที่มีอยู่หลายๆ รอบก่อน ถ้ายังทำไม่ได้จะไปถามเพื่อน ถ้าไม่ได้จริงๆ จึงจะไปปรึกษาอาจารย์

**ผู้ใช้กลุ่มผู้ใหญ่** ซึ่งอยู่ในวัยทำงานได้แสดงความคิดเห็นไว้ในทำนองเดียวกัน ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

ส่วนใหญ่จะถามหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานมากกว่าที่จะไปค้นเอง นอกจากว่างานที่ต้องหาความรู้เพิ่มเติมจริงๆ อย่างเช่น การใช้คอมพิวเตอร์ เขาไม่มีเวลาที่จะสอนการใช้ให้เรอย่างละเอียด แต่จะสอนเฉพาะหน้าที่เราจะทำ ถ้าเราอยากรู้มากกว่านั้น จะต้องไปศึกษาเพิ่มเติมเอง

ส่วนใหญ่จะถามผู้รู้มากกว่า เช่น คนนี้เราคิดว่าเขารู้เรื่องนี้เราจะไปถามเขา เพื่อนร่วมงานบ้าง คนรู้จักบ้างที่เขาเป็นผู้ใหญ่และมีประสบการณ์มากกว่าเรา

## สื่อสิ่งพิมพ์คือวัสดุสารสนเทศพื้นฐานที่ผู้ใช้เลือกใช้มากที่สุด

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างชี้ให้เห็นว่า สื่อสิ่งพิมพ์คือวัสดุสารสนเทศที่ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้มากที่สุด เพราะสื่อสิ่งพิมพ์มีให้เลือกหลากหลายสาขาทั้งวิชาการและบันเทิง และหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือทั่วไป วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ดังจะเห็นได้จากคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

... อ่านขั้วเวียนเป็นประจำ ป้าได้สาระจากเกร็ดความรู้ของชีวิตคนดัง นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต บางครั้งก็ได้เกร็ดความรู้ในการดูแลลูก

หนังสือต่างๆ ไป ผมหาอ่านจากรถห้องสมุดเคลื่อนที่ แต่พวกหนังสือนักร้อง เครื่องเสียง จะซื้ออ่านเอง

หนังสือเกี่ยวกับกฎหมายผมใช้ที่ห้องสมุดของที่ทำงาน ถ้ามารถห้องสมุดเคลื่อนที่จะมายืมนิตยสารกำลังภายใน

วันนี้ผมมาหาหนังสือเดอะลอร์ดออฟเดอะริง

นอกจากนี้ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นว่า สาเหตุที่เลือกอ่านหนังสือเพราะหนังสือเป็นวัสดุสารสนเทศที่สามารถพกพาไปได้ในทุกสถานที่ ดังจะเห็นได้จากคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

ทุกครั้งที่ออกจากบ้านไปทำธุระ ในกระเป๋าของลูกสาวและของพี่จะติดหนังสือไปตลอด เวลาที่นั่งรอก็จะหยิบหนังสือขึ้นมาอ่าน

... ไม่ว่าจะขึ้นรถ จะนอน หรือว่างเมื่อไร เราจะมหนังสือข้างตัว เพียงแค่เปิดดูรูปก็ยิ่งดี

อย่างไรก็ตามจากการวิจัยยังพบว่า หนังสือพิมพ์รายวัน คือสื่อสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างให้ความเชื่อถือน้อยที่สุดในการนำเสนอข่าว ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

หนังสือพิมพ์ไม่ค่อยได้อ่าน เพราะดูจากทีวีจะได้ข่าวที่สดกว่า หนังสือพิมพ์ชอบเขียนเกินจริง เขียนเรื่องราวใหญ่โต ...

... หนังสือพิมพ์ผมไม่ค่อยได้อ่านหรอก บางทีก็ชอบเขียนเรื่องไม่จริง ข่าวในวิทยุ หรือทีวีก็มี ดูจากปากเขาเลยดีกว่า แน่นนอนกว่า ...

## โทรทัศน์เป็นสื่อสารสนเทศที่ได้รับความนิยมสูง

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างพบว่า นอกจากสื่อสิ่งพิมพ์แล้ว สื่อสารสนเทศที่ใช้นิยมเลือกเป็นแหล่งสารสนเทศสำคัญคือสื่อโทรทัศน์ ผู้ใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ทั้งกลุ่มเด็ก วัยรุ่น และผู้ใหญ่แสดงความคิดเห็นตรงกันว่า จะเลือกชมรายการโทรทัศน์เพื่อติดตามข่าวสารและความบันเทิง ด้วยเหตุผลที่ว่ารายการโทรทัศน์มีภาพเหตุการณ์พร้อมเสียง มีรูปแบบการนำเสนอชวนติดตาม และมีหลากหลายรายการให้เลือกชมตามความสนใจ ดังคำให้สัมภาษณ์ของพนักงานบริษัทคนหนึ่ง

ถ้าไม่ได้อ่านหนังสือ ก็ดูรายการโทรทัศน์ เพราะมีให้เลือกชมหลายรายการ ทั้งรายการข่าว ละคร เกมโชว์ สารคดี ที่สำคัญคือไม่ต้องออกจากบ้าน ทำงานมาทั้งอาทิตย์แล้ว พักผ่อนอยู่กับบ้านสบายที่สุด

ผู้ใช้อีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นเจ้าของธุรกิจส่วนตัวได้แสดงความคิดเห็นไว้ดังนี้

รายการโทรทัศน์ เดียวที่น่าสนใจนะ โดยเฉพาะรายการข่าว ทุกช่องมีการพัฒนาและมีการแข่งขันกันสูง ปัจจุบันมีทั้งข่าวภาคเช้า ภาคเที่ยง ภาคค่ำ ผู้ชมก็จะได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่

ถึงแม้ว่ารายการโทรทัศน์จะเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมจากผู้ชมกลุ่มตัวอย่าง แต่ในขณะที่เดียวกันผู้ใช้ที่มีข้อจำกัดเรื่องเวลา จะเลือกฟังรายการวิทยุ ดังที่นักศึกษาคนหนึ่งซึ่งช่วยทางบ้านเปิดร้านซ่อมจักรยานกล่าวว่า

... ชอบฟังวิทยุมากกว่า ถ้าเป็นที่เรารู้สึกว่าต้องเสียเวลาทั้งใช้ตาและหูฟัง ชอบวิทยุตรงที่ว่าเขาจะมีเกร็ดความรู้มาให้ บางทีก็อยู่ในหนังสือนั่นแหละ แต่ไม่รู้ว่าย่อเล่มนไหน ...

สื่ออินเทอร์เน็ตนั้น เป็นสื่อสารสนเทศที่ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้ค่อนข้างน้อยกว่าสื่อประเภทอื่นๆ เนื่องจากประสบปัญหาต่างๆ เช่น ข้อจำกัดในเรื่องอายุของผู้ใช้ในการเรียนรู้ทักษะเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต ขาดความสะดวกในการเข้าใช้วัสดุอุปกรณ์ หรือขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำ จากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มผู้ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตมีอายุระหว่างระดับมัธยมศึกษาจนถึงวัย 40 ปี และยังพบว่าผู้ใช้มีจุดมุ่งหมายในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน ค้นหาความรู้และความบันเทิง ดังจะเห็นได้จากคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

คอมพิวเตอร์ที่โรงเรียนก็มีอยู่ แต่ครูที่พอมีทุนทรัพย์อยู่บ้างมักจะซื้อไว้เป็นของตนเอง ของส่วนกลางเราไม่ค่อยกล้าเข้าไปใช้ เพราะเรามีความรู้น้อย ถ้าเกิดเสียไปจะก่อให้เกิดความเสียหายกับคนที่ต้องทำงานเร่งด่วน ใช้อินเทอร์เน็ตจากร้านข้างนอก โดยเฉลี่ย 2-3 ครั้งต่อเดือน เพื่อเข้าไปดูข่าวสารของกระทรวง หรือติดตามความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกี่ยวกับทางราชการหรือเกี่ยวกับการศึกษา

... แล้วแต่หัวหน้างานด้วย ถ้าหัวหน้าเป็นคนค่อนข้างกว้าง มีมุมมองที่ใหม่ๆ เขาก็จะให้เราเข้าไปค้นข้อมูลในอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ

... ใช้สัปดาห์ละ 3 ครั้ง สุกรี เสาร์ อาทิตย์ เข้าไปเว็บสนุกดอทคอม ซึ่งมีทั้งความรู้และความบันเทิง หรือบางทีก็เข้าไปเว็บของมสธ. เพื่อติดตามความเคลื่อนไหวของมหาวิทยาลัย

... ใช้สัปดาห์ละครั้ง ค้นรายงานบ้าง และความบันเทิงบ้าง

นอกจากนี้ยังพบว่าในชุมชนแออัดบางชุมชน ผู้ใช้กลุ่มเด็กจะขาดทักษะในการใช้อินเทอร์เน็ต ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้เหล่านี้จะรู้วิธีการใช้คอมพิวเตอร์ในลักษณะผิวเผิน เพราะมีโอกาสได้เรียนคอมพิวเตอร์เบื้องต้นที่โรงเรียนสอนเท่านั้น แต่ไม่มีโอกาสฝึกทักษะ เนื่องจากขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ดังที่นักเรียนและอาจารย์จากโรงเรียนแห่งหนึ่งกล่าวว่า

คอมพิวเตอร์จะเรียนตั้งแต่ป.1 ให้อ่านพื้นฐานก่อน พออยู่ ป.3 ได้พิมพ์งานและวาดรูป ระบายสีต่างๆ ครูให้ใช้สองคนต่อหนึ่งตัว

คอมพิวเตอร์ที่นี่มีสอน แต่เครื่องคอมพิวเตอร์ที่โรงเรียนมีอยู่ล้าสมัยไปแล้ว ได้มาในสมัยผู้บริหารคนเก่า จากงบประมาณของ ส.ส. ท่านหนึ่ง งบประมาณบ้างก็ไม่มี ในขณะนี้ห้องสมุดโรงเรียนมีบริการคอมพิวเตอร์พร้อมอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ครูจะเป็นผู้ใช้ เด็กใช้ได้บ้างโอกาส และต้องขออนุญาตก่อน

## ผู้ใช้งานหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองโดยวิธีสำรวจเลือกดู

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างชี้ให้เห็นว่า ขณะมาใช้บริการผู้ใช้งานมักจะค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยการสำรวจเลือกดู เนื่องจากผู้ใช้งานเห็นว่ารถห้องสมุดเคลื่อนที่มีทรัพยากรสารสนเทศจำนวนไม่มาก และบรรณารักษ์ได้จัดทรัพยากรสารสนเทศไว้เป็นหมวดหมู่สะดวกแก่การค้นหา หากค้นหาแล้วไม่พบทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ จึงจะสอบถามจากบรรณารักษ์ ดังจะเห็นได้จากคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

... ค้นด้วยตนเองก่อน เพราะเกรงใจน้องบรรณารักษ์ เด็กๆ ขึ้นมาใช้จำนวนมาก ถ้าไม่เจอจริงๆ จึงคอยถาม

ส่วนใหญ่จะใช้คำถามกว้างๆ กับบรรณารักษ์ก่อนว่าหนังสือประเภทนี้มีหรือเปล่า พอทราบว่าก็มีก็ตัวเองตามที่เรายกอ่าน

... ค้นด้วยตนเองก่อน เพราะคิดว่าบรรณารักษ์จะมีงานของเขา คงจะแนะนำเราไม่ได้ตลอด ถ้าไม่เจอจริงๆ จึงคอยถาม

ส่วนใหญ่ขึ้นมาเลือกเองก่อน บางทีเขาก็จะแนะนำว่าเล่มนี้มาใหม่ค่ะคุณป้า เราก็ดูที่เขาแนะนำ

สำหรับผู้ใช้งานกลุ่มวัยรุ่นและกลุ่มเด็กมีพฤติกรรมการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศเช่นเดียวกับผู้ใหญ่ ดังจะเห็นได้จากคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

ค้นเองก่อน ไม่ได้จริงๆ จึงคอยถามบรรณารักษ์

หาเองก่อน ถ้าไม่เจอก็ถามว่า หนังสือเล่มนี้อยู่ที่ไหนคะ พี่บรรณารักษ์จะพาไปดู

อย่างไรก็ตาม จากการที่ผู้วิจัยได้เข้าไปในพื้นที่ศึกษา และได้สังเกตพฤติกรรมการค้นหาหนังสือของผู้ใช้กลุ่มต่างๆ พบว่า ผู้ใช้มีพฤติกรรมในการค้นหาหนังสือไม่แตกต่างกัน หากเป็นกลุ่มผู้ใหญ่ถ้าสนใจในเรื่องใดจะไปค้นหาหนังสือที่ตนเองต้องการจากชั้นที่มีป้ายระบุไว้ เช่น แม่บ้าน ต้องการนวนิยายจะไปมุนนวนิยาย ถ้าไม่พบจะสอบถามจากบรรณารักษ์ บรรณารักษ์จะเข้าไปช่วยค้นหา ถ้าไม่พบบรรณารักษ์จะไปสอบถามจากรถห้องสมุดเคลื่อนที่คันอื่น ถ้ามีจะนำมาให้บริการในสัปดาห์ถัดไปตามคำร้องขอ กลุ่มวัยรุ่นก็จะเป็นไปในการทำงานเดียวกันคือ จะไปค้นหาตามความสนใจของตนเองก่อน หากไม่พบจึงจะไปสอบถามบรรณารักษ์ กลุ่มที่ค่อนข้างสร้างภาระให้กับบรรณารักษ์มากที่สุดคือ กลุ่มเด็ก ซึ่งจะมีพฤติกรรมการค้นหาหนังสือแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับการปลูกฝังจากครอบครัว จากการสังเกตพบว่า เด็กในชุมชนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจในระดับปานกลางจนถึงระดับดีจะค่อนข้างรักหนังสือ ค้นหาและใช้หนังสือด้วยความระมัดระวัง แต่ในบางชุมชนเด็กๆ ที่มาจากครอบครัวที่มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดีจะเห็นหนังสือเป็นสิ่งแปลกใหม่ พวกเขา มักถือค้นกระจุยกระจาย โดยเฉพาะเมื่อรถห้องสมุดเคลื่อนที่ให้บริการในโรงเรียน เด็กๆ จะขึ้นมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก และแต่ละคนจะมีประสบการณ์การใช้หนังสือที่แตกต่างกัน บรรณารักษ์ไม่มีเวลาดูแลอย่างทั่วถึง หลังจากให้บริการเสร็จจึงสร้างภาระหนักในการจัดหนังสือเข้าชั้น

และจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างพบว่า ในการมาค้นหาหนังสือหรือวัสดุการอ่านในรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ผู้ใช้ส่วนใหญ่จะไม่ได้เจาะจงมาค้นหาทรัพยากรสารสนเทศใดเป็นพิเศษ ผู้ใช้บางคนอาจจะตั้งใจมาค้นหาหนังสือบางเล่ม แต่ถ้าไม่พบจะเลือกดูเล่มอื่นทดแทน ทั้งนี้เพราะผู้ใช้งานมีความเห็นว่าทรัพยากรสารสนเทศในรถห้องสมุดฯ มีให้เลือกอย่างพอเพียง นอกจากนี้จุดประสงค์ในการมาใช้ไม่ได้มุ่งค้นคว้าเฉพาะวิชาการ แต่ต้องการค้นคว้าหาความรู้โดยทั่วไปและความบันเทิง ดังจะเห็นได้จากคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

... ไม่ได้ตั้งใจหรอกนะว่าจะขึ้นไปหาอะไร แต่อย่างไรก็ต้องเจอสักเล่ม ความรู้สึกของผมเมื่อขึ้นไปแล้วเราต้องได้หนังสือสักเล่มสองเล่มติดมือลงมา

มาใช้บริการ จะไม่ได้เจาะจงว่าจะมาอ่านหรือค้นหาเล่มไหนเป็นพิเศษ มาเลือกดู เช่น มาหาหนังสือเกี่ยวกับการสอน เห็นว่าเล่มนี้น่าจะมีประโยชน์ก็จะยืมไป

ไม่เป็นไร เราไม่ได้ซีเรียส มีก็อ่านไม่มีก็ไม่อ่าน เราไม่ได้เป็นนักเรียนที่จะต้องค้นคว้า เพียงต้องการอ่านเพื่อความรู้อ่านในระดับตัว

ส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้ตั้งใจ เจออะไรถูกใจก็จะยืม แต่ถ้าตั้งใจจะหาหนังสือสักเล่มหาไม่พบ จะเปลี่ยนเป็นเล่มอื่นแทน

... ถึงไม่เจอโดยตรงก็อาจเจอโดยอ้อม บางทีความรู้ที่เราต้องการจะสอดแทรกอยู่ในเล่มนั้นๆ ก็อาจไม่ตรงตามที่เรากำลังใจ แต่ใกล้เคียงที่จะนำไปใช้ได้

สำหรับผู้ใช้งานกลุ่มวัยรุ่นและกลุ่มเด็ก มีความคิดเห็นไปในทำนองเดียวกัน ดึงคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

ไม่ได้ตั้งใจ ลองมาเลือกดู สนใจเล่มไหนก็อ่าน

ส่วนใหญ่ขึ้นมาใช้บริการไม่ได้ตั้งใจว่าจะมาหาอะไร เห็นหนังสืออะไรน่าสนใจก็อ่าน

จากการสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้ในระหว่างที่ผู้วิจัยเดินทางไปเก็บข้อมูล ประกอบกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ใช้พบว่า ผู้ใช้มักจะยืมหนังสือและวัสดุการอ่านอื่นๆ กลับไปอ่านที่บ้านมากกว่าที่จะอ่านบนรถห้องสมุดเคลื่อนที่ โดยให้เหตุผลว่ามีความสะดวกกว่า เนื่องจากบนรถบริการมีพื้นที่ค่อนข้างจำกัด อีกทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้เด็ก ๆ ซึ่งชอบมานั่งอ่านในรถสามารถใช้บริการได้อย่างเต็มที่ ดึงคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

... จะยืมกลับบ้านเพราะสะดวกกว่า อีกร้อยเด็ก ๆ ขึ้นมาใช้บริการมากด้วย

... จะยืมกลับบ้าน อีกร้อยอยากให้เด็กมานั่งอ่าน เขาก็มีอิสระในการอ่าน ผู้ใหญ่อยู่ด้วยเขาอาจจะอึดอัด

... จะยืมกลับบ้าน เพราะเรานึกจะหยิบมาอ่านเมื่อไรก็ได้ เช่น พอเสร็จงานบ้านจึงจะหยิบมาอ่าน

แต่อย่างไรก็ตามมีผู้ใช้บางกลุ่มเลือกที่จะนั่งอ่านบนรถบริการ และยืมกลับไปอ่านที่บ้านด้วย โดยเลือกอ่านบนรถเฉพาะวัสดุการอ่านที่ใช้เวลาอ่านไม่มาก ดึงคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

... ทำทั้งสองอย่าง ความรู้ที่เราสามารถจำอยู่ในสมอง จะมาอ่านๆ แล้วจดจำไว้ สิ่งไหนที่เราต้องการเก็บรายละเอียดหรือเล่มหนาๆ เราก็จะยืมกลับบ้าน

... จะอ่านนิตยสารบนรถ ไม่อยากยืมเพราะลูกเรายังเล็ก เกรงว่าจะทำหนังสือชำรุด ที่ยืมกลับไปอ่านมักจะเป็นเรื่องสั้นหรือนิยาย

ถ้าใช้เวลาไม่มากก็จะอ่านบนรถ มักจะเป็นพวกวารสาร นิตยสาร จะเลือกคอลัมน์ที่สนใจเท่านั้น

ถ้าเป็นเรื่องที่สำคัญๆ จะยืมกลับไปที่บ้าน แต่ถ้าอ่านเล่นจะอ่านบนรถ เพราะเราจะได้ไม่ต้องกังวลเรื่องจะต้องนำหนังสือมาคืน

สำหรับระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศนั้นพบว่า รถห้องสมุดเคลื่อนที่ซึ่งไม่ได้จัดบริการเครื่องมือช่วยค้นที่เป็นระบบมาตรฐาน ผู้วิจัยจึงได้สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความต้องการระบบบัตรรายการพบว่า ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังไม่เห็นถึงความจำเป็นของการมีระบบบัตรรายการ โดยแสดงความคิดเห็นตรงกันว่า ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนไม่มาก และบรรณารักษ์ได้จัดทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นไว้เป็นหมวดหมู่สะดวกแก่การค้นหาแล้ว และเหตุผลอีกประการหนึ่งผู้ใช้ที่ขึ้นมาใช้บริการมีหลายระดับการศึกษา อาจยังไม่ให้ความสำคัญกับระบบบัตรรายการ ดังที่แม่บ้านคนหนึ่งกล่าวว่า

รถห้องสมุดเคลื่อนที่ไม่ได้ใหญ่โตมากมาย และบรรณารักษ์ก็มักจะรู้จักหนังสือของเขาว่ามีอะไรบ้าง พี่คิดว่าคนที่เขาไม่มีความรู้ เขาจะไม่เปิดบัตรรายการ สมัยพี่เรียนมหาวิทยาลัย ถ้าไม่ชัดเจนจริงๆ พี่จะไม่เดินไปเปิดบัตรรายการ แต่จะเดินไปถามบรรณารักษ์เลย

ผู้ใช้ยืมรุ่นผู้หนึ่งมีความเห็นสอดคล้องกันในเรื่องนี้ ได้กล่าวไว้ว่า

รถห้องสมุดเคลื่อนที่ที่ไม่ใหญ่มาก มีแค่สมุดรายการหนังสือ บอกว่ามีหนังสืออะไรบ้างในแต่ละหมวดก็น่าจะเพียงพอแล้ว ถ้าเป็นบัตรรายการคงไม่สะดวก เนื้อที่จำกัดด้วย

อย่างไรก็ตามผู้ใช้อีกกลุ่มหนึ่งได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบัตรรายการไว้ดังนี้

สำหรับครู มีก็ดีนะ แต่ถ้าเป็นชาวบ้านคงไม่แน่ใจ เพราะเหมือนกับเด็กๆ เวลาเปิดหนังสือไม่ค่อยชอบดูสารบัญ

... ถ้าทำได้ก็ดี ถ้าไม่มีก็ไม่เป็นไร หนังสือมีจำนวนไม่มากเราสามารถค้นหาได้ง่าย คนที่ใช้บ่อยๆ จะรู้ว่าหนังสือที่ตนเองต้องการอยู่ตรงหมวดไหน แต่ถ้ามีบัตรรายการอาจจะช่วยสำหรับคนที่มาใช้ครั้งแรก

ระบบบัตรรายการน่าจะเหมือนกัน สำหรับเป็นเครื่องมือช่วยค้นหนังสือที่มีราคาแพง หายาก หรือหนังสือใหม่ๆ ที่ผู้ใช้ให้ความสนใจ ถ้ามีก็จะอำนวยความสะดวกในการค้นหา เพราะบางที่บรรณารักษ์อาจไม่สามารถบอกเราได้ทุกอย่าง หนังสือมีเป็นพันๆ เล่ม ถ้ามีบัตรรายการจะช่วยทั้งเขาและเรา

**ลักษณะบริการเชิงรุกของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ตอบสนองพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้**

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้จะแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่เข้าถึงได้ง่ายและสะดวกที่สุด การจัดบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ซึ่งเป็นการจัดบริการในลักษณะห้องสมุดเชิงรุกสามารถสนองตอบความต้องการในส่วนนี้ได้เพราะนำบริการมาถึงชุมชน ให้ความสะดวกสบาย และช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ถึงแม้ว่าจะไม่สามารถตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ได้ทั้งหมด แต่เมื่อใดที่ผู้ใช้มีข้อสงสัยทั้งในเรื่องการเรียน การงาน การประกอบอาชีพ ตลอดจนการดำรงชีวิตประจำวัน ผู้ใช้มักจะคิดถึงรถห้องสมุดฯ เป็นอันดับแรก โดยเฉพาะผู้ไม่สะดวกเดินทางไปห้องสมุด เช่น ผู้สูงอายุ แม่บ้าน พระภิกษุ ดังที่พระภิกษุรูปหนึ่งกล่าวว่า

แถวๆ นี้มีห้องสมุดประชาชนของเขต แต่ต้องใช้เวลาเดินทาง แล้วอาตมาเป็นพระ ไปใช้ไม่ค่อยสะดวก โยมเขามาบริการให้ถึงที่แล้ว ก็จะมาใช้บริการที่นี้เป็นประจำ

สำหรับผู้ใช้กลุ่มอื่น เช่น พนักงานบริษัท นักเรียน นักศึกษา จะพิจารณาเลือกใช้รถห้องสมุดเคลื่อนที่เป็นแหล่งสารสนเทศในลำดับต้นๆ รองลงมาจากรถห้องสมุดในหน่วยงาน ห้องสมุดมหาวิทยาลัย และห้องสมุดโรงเรียน ดังที่พนักงานธนาคารคนหนึ่งกล่าวว่า

ห้องสมุดที่สำนักงานจะเน้นหนังสือที่ใช้กับงานมากกว่า เช่น การเงิน การบัญชี ก็ได้ใช้บ้างในเรื่องงาน ถ้าเป็นพจนานุกรมห้องสมุดที่ทำงานก็มีนะ แต่จะมายืมที่นี้เพราะสะดวกกว่า

หรือดังที่นักเรียนคนหนึ่งกล่าวว่า

หนังสือบางเล่มที่โรงเรียนไม่มี ผมจะมายืมจากที่นี่ อีกอย่างหนึ่งที่รถห้องสมุดเคลื่อนที่ เขาให้ยืมหนังสืออ้างอิงได้ด้วย พี่บรรณารักษ์บอกว่าให้ยืมเพราะผมเป็นสมาชิกมานาน

จากคำให้สัมภาษณ์ของพระภิกษุรูปหนึ่ง ซึ่งปัจจุบันเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยสงฆ์แห่งหนึ่ง เป็นผู้ใช้ที่เรียนนอกระบบโรงเรียนมาตลอด จึงให้ความสำคัญกับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และตระหนักถึงคุณค่าของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า

หนังสือของรถห้องสมุดเคลื่อนที่มีหลายประเภทให้เลือก และมีหนังสือประเภทเสริมความรู้เป็นจำนวนมาก ต่างจากห้องสมุดมหาวิทยาลัย อาตมาไม่สามารถเลือกและยืมได้มากเช่นนี้

นอกจากนี้ยังพบว่า ก่อนที่จะมีรถห้องสมุดเคลื่อนที่มาให้บริการ แหล่งสารสนเทศที่เป็นทางเลือกของผู้ใช้กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ร้านเช่าหนังสือ ร้านหนังสือ และร้านเสริมสวย ผู้ใช้ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นตรงกันว่า จะไปหาหนังสือจากร้านเช่าหนังสือ เพราะไม่สะดวกที่จะเดินทางไปห้องสมุด หรือเลือกที่จะซื้อหนังสือมาเก็บไว้ใช้ส่วนตัว นอกจากนี้ผู้ใช้ยังสามารถไปหาอ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร ได้จากร้านเสริมสวย ดังจะเห็นได้จากคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

... เพื่อนร่วมงานแนะนำว่าในรถห้องสมุดเคลื่อนที่ มีหนังสือให้ยืม ให้ลองมาดู ... แต่เดิมเวลาจะอ่านหนังสือต้องไปเช่าที่ร้าน พี่รู้สึกว่าเขาคิดราคาแพง

ห้องสมุดอื่นๆ ไม่ได้ใช้ เพราะไม่สะดวก นอกจากมารถห้องสมุดเคลื่อนที่แล้ว ส่วนใหญ่จะไปร้านหนังสือ ได้ซื้อมาเป็นของตัวเองหลายเล่มเหมือนกัน ...

ผู้ใช้บางกลุ่มมีงบประมาณในการซื้อหนังสือค่อนข้างจำกัด จะซื้อหนังสืออ่านตามความจำเป็นดังที่นักศึกษาสองคนต่อไปนี้กล่าวว่า

เมื่อต้องการหนังสือจะไปยืมอ่านตามร้านหนังสือก่อน ถ้าใช้ได้ถึงจะซื้อ หรือบางครั้งก็เปิดท้ายเลมหาแหล่งอ้างอิงแล้วจดรายชื่อหนังสือไว้เพื่อที่จะไปหาในห้องสมุดต่อไป

... บางทีก็ไปอ่านตามร้านหนังสือแล้วก็ไม่ได้ซื้อ ... พวกนิตยสารก็หาอ่านตามร้านเสริมสวย

## ความพึงพอใจในบริการสารสนเทศ

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ แสดงถึงความพึงพอใจในบริการสารสนเทศของผู้ใช้ในประเด็นต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในการจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศในด้านปริมาณและเนื้อหา
2. ความพึงพอใจในการดำเนินงานโดยทั่วไปของรถห้องสมุดเคลื่อนที่
3. ความพึงพอใจในการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นของรถห้องสมุดเคลื่อนที่
4. ความพึงพอใจในการบริการของบุคลากรของรถห้องสมุดเคลื่อนที่
5. ผู้ใช้ในบางชุมชนไม่พึงพอใจต่อวันและเวลาในการให้บริการของรถห้องสมุดเคลื่อนที่
6. ผู้ใช้ยังไม่เห็นความจำเป็นในการจัดสวัสดิการห้องสุขาบนรถห้องสมุดเคลื่อนที่

## ความพึงพอใจในการจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศในด้านปริมาณและเนื้อหา

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในการจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศในด้านปริมาณและเนื้อหา โดยผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเมื่อเปรียบเทียบปริมาณหนังสือกับขนาดของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ นับได้ว่ารถห้องสมุดฯ จัดทรัพยากรสารสนเทศไว้บริการในจำนวนที่เหมาะสมแล้ว แต่อย่างไรก็ตามมีข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บางคนเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการให้ห้องสมุดจัดหาบริการเพิ่มเติม ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอไว้ในประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ใช้งานทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนในด้านเนื้อหานั้น ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการจัดบริการด้านเนื้อหาไว้อย่างหลากหลายแล้ว เหมาะสมสำหรับทุกกลุ่มผู้ใช้ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

ในรถห้องสมุดเคลื่อนที่มีหนังสือมากมาย เรียกว่ารองรับได้ทุกรูปแบบ ทั้งนิยาย การเกษตร ดนตรี การ์ตูน สารานุกรม ที่เห็นว่ามีประโยชน์มากมาย

มีหนังสือหลากหลายนะ เหมาะกับคนอ่านทุกประเภท สำหรับเด็กเล็ก เด็กโต และผู้ใหญ่ มีทั้งหนังสือธรรมะ หนังสือคู่มือการใช้ยาสามัญประจำบ้าน ...

เนื้อหาหนังสือหลากหลาย ถ้าคนทำงานก็จะได้เกิดความรู้จากการขึ้นมาอ่าน ส่วนคนทั่วไป แม่บ้าน ก็สามารถหาหนังสือที่น่าจะเหมาะกับความสนใจของพวกเขาได้

สำหรับความทันสมัยและสภาพความสมบูรณ์นั้น ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องความทันสมัยของหนังสือ โดยเฉพาะประเภท วารสาร นิตยสาร ผู้ใช้แสดงความคิดเห็นว่ารถห้องสมุดเคลื่อนที่ จัดบริการฉบับล่าสุดตรงกับฉบับที่วางจำหน่ายในท้องตลาดไว้บริการ ส่วนสภาพความสมบูรณ์ ผู้ใช้มีความเห็นว่าหนังสือส่วนใหญ่อยู่ในสภาพดี ใหม่ และน่าใช้ ดังที่ผู้ใช้วัยรุ่นคนหนึ่งกล่าวว่า

... โดยภาพรวมดูดีนะครับ ก่อนข้างอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ ถ้าเป็นหนังสือสำหรับเด็กก็จะมีซารูดบ้างเพราะเด็กๆ ส่วนใหญ่เปิดหนังสือไม่ค่อยเป็น ...

หรือแม่บ้านคนหนึ่งกล่าวว่า

หนังสือใหม่นะ ที่ร้านเช่าหนังสือสู้ไม่ได้เลย พอมีบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ปากก็เลิกเช่าหนังสือตามร้าน

### ความพึงพอใจในการดำเนินงานโดยทั่วไปของรถห้องสมุดเคลื่อนที่

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในการดำเนินงานทั่วไปของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ดังจะนำเสนอในหัวข้อต่อไปนี้

**ความสะดวก** ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอย่างมากในเรื่องความสะดวก โดยผู้ใช้ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นตรงกันว่า หากผู้ใช้ขึ้นมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอ ผู้ใช้สามารถนั่งบนพื้นได้อย่างสบายใจ เนื่องจากผู้ใช้พอใจในการรักษาความสะดวกของรถห้องสมุดเคลื่อนที่

**ที่นั่งอ่านหนังสือ** ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจถึงปัญหาเรื่องพื้นที่อันจำกัดของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ แต่อย่างไรก็ตามมีผู้ใช้บางคนได้เสนอแนวทางในการแก้ปัญหาเรื่องที่นั่งอ่านหนังสือ ผู้วิจัยได้นำเสนอไว้ในประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ใช้ด้านพื้นที่บริการ

**การตกแต่งห้องสมุด** ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการตกแต่งของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ แต่อย่างไรก็ตามมีผู้ใช้บางคน ได้เสนอแนะในเรื่องการนำสิ่งพิมพ์ที่เป็นความรู้มาตกแต่งในพื้นที่ว่างของรถห้องสมุดฯ ตลอดจนการนำการ์ตูนมาตกแต่งเพื่อเพิ่มความสวยงาม ผู้วิจัยได้นำเสนอไว้ในประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ใช้ด้านพื้นที่บริการ

**แสงสว่างบนรถและระบบระบายอากาศ** ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องแสงสว่างและระบบระบายอากาศ โดยผู้ใช้แสดงความคิดเห็นว่าแสงสว่างบนรถห้องสมุดเคลื่อนที่มีความเพียงพอ และระบบระบายอากาศดี ไม่อับชื้น

**เสียงรบกวน** ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นว่ารถห้องสมุดเคลื่อนที่มีความเงียบสงบพอสมควร แต่อย่างไรก็ตามจะมีปัญหาเรื่องเสียงรบกวนอยู่บ้าง ในขณะที่เด็ก ๆ ขึ้นมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก และบางครั้งมีเสียงรบกวนจากเครื่องยนต์ในกรณีที่รถห้องสมุดฯ จำเป็นต้องติดเครื่องยนต์ขณะให้บริการ เพื่อให้เครื่องปรับอากาศทำงานได้ เนื่องจากในบางชุมชนไม่มีความสะดวกในการใช้ไฟฟ้า

**สถานที่จอดบริการ** ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสถานที่จอดบริการ โดยผู้ใช้แสดงความคิดเห็นว่าสถานที่จอดบริการของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ เป็นจุดศูนย์กลางของชุมชน สังเกตเห็นได้ง่ายแก่ผู้สัญจรผ่านไปมา และมีความสะดวกแก่การเข้าใช้

### ความพึงพอใจในการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นของรถห้องสมุดเคลื่อนที่

ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ โดยผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการจัดทรัพยากรสารสนเทศเป็นหมวดหมู่อำนวยความสะดวกแก่การค้นหาเพียงพอแล้ว ในสภาพพื้นที่อันจำกัด ดังจะเห็นได้จากคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

การจัดหนังสือก็ค่อนข้างเป็นหมวดหมู่ นะครับ ผมคิดว่ารถห้องสมุดเคลื่อนที่จัดบริการได้ดีแล้ว เมื่อเปรียบเทียบกับห้องสมุดขนาดใหญ่ เราสามารถเลือกหนังสือได้ง่ายกว่า

... แบ่งเป็นมุมๆ ดีแล้ว เป็นมุมวารสาร มุมนวนิยาย มุมหนังสือเด็ก ก็สะดวกดี

สะดวกครับ แบ่งเป็นหมวดๆ หนังสือไม่เยอะมาก ค้นง่าย

หาง่าย เป็นมุมเฉพาะดี

ในขณะที่ผู้ใช้บางกลุ่มมีความคิดเห็นในทางกลับกันว่า การจัดทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นยังไม่อำนวยความสะดวกเท่าที่ควร ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

การจัดหนังสือเป็นหมวดหมู่ดี แต่เนื่องจากหนังสือมีเป็นจำนวนมาก และสถานที่คับแคบ บางทีหนังสือซ้อนกันอยู่ จึงทำให้ค้นหายากเหมือนกัน

เข้าใจนะว่าชั้นหนังสือจำกัด บรรณารักษ์ต้องจัดหนังสือซ้อนกัน 2 แถว ก็ต้องใช้เวลาค้นหาพอสมควร

อย่างไรก็ตามในการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ มีแม่บ้านคนหนึ่งได้เสนอความคิดเห็นไว้ดังนี้

... อยากให้ทำป้ายที่สื่อสารให้คนทั่วไปเข้าใจได้มากขึ้น เช่น หมวด 300 เขียนว่าสังคมศาสตร์ ถ้าเป็นพีพีทราบ แต่คนที่เรียนมาน้อยอาจไม่เข้าใจ หรือหนังสือประเภทวารสาร นิตยสาร ควรเขียนกำกับไว้ด้วยว่าขั้วเวียน ดินันต์ดีกว่าที่จะเขียนวารสารอย่างเดียว ตัวอย่างเช่น คนขายกล้วยเดี่ยว เขาเรียนแค่ ป.2 แต่เขาเป็นคนที่ชอบอ่านหนังสือ เขาถามพี่ว่าเราจะอ่านหนังสืออะไรดีนะที่เราน่าจะพออ่านได้ พี่เห็นว่าเขาเป็นคนชอบอ่านหนังสือเกี่ยวกับตัวบุคคล จึงแนะนำหนังสือของหม่อมหลวงเนื่อง ซึ่งเป็นเรื่องราวสนุกๆ และมีสาระ เดียวนี้เขาอ่านหนังสือเก่งขึ้นมาก เขาจะอ่านประวัติศาสตร์โลก ประวัติศาสตร์ไทย เหตุการณ์สำคัญๆ เช่น 14 ตุลา เขาอยากรู้เรื่องพวกนี้เพราะเขาไม่ได้เรียนมาก่อน

#### ความพึงพอใจในการบริการของบุคลากรของรถห้องสมุดเคลื่อนที่

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในการบริการของบุคลากรของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ โดยแสดงความเห็นว่าทั้งบรรณารักษ์และพนักงานขับรถมีอัธยาศัยดี มีความเป็นกันเองกับผู้ใช้ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

เราต้องการหนังสือเล่มนี้แล้วเขาไม่มี บรรณารักษ์บอกว่าจะไปดูคนอื่นให้ ถ้ามีสัปดาห์ถัดไปเขาจะนำมาให้ ...

... จากการที่ไปห้องสมุดหลายๆ แห่ง ถ้าพี่ไปถามอะไร เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เขาไม่ค่อยออกมากระตือรือร้นช่วยเหลือ แต่ที่นี้เขาจะมาให้ สำหรับพี่ไม่เป็นไรเพราะรู้วิธีค้น แต่บางคนก็ยังไม่ค่อยรู้วิธีหาหนังสือ พี่ก็เห็นบรรณารักษ์จะเข้ามาช่วยเหลือหยิบเล่มโน้นเล่มนี้ให้ หรือบางทีมีหนังสือใหม่มาเขาก็จะแนะนำ บางคนชอบอ่านนิยาย พอมาถึงบรรณารักษ์กับผู้ใช้ก็จะคุยเรื่องนิยายกัน ...

บรรณารักษ์มีความเป็นกันเอง และรู้สึกว่าเขาอยากให้บริการ เช่น วันนั้นถามหาแฮร์รี่พ็อตเตอร์เรคิความีเล่มเดียว เขาหยิบมาให้ทั้ง 3 เล่มเลย

ผู้ใช้กลุ่มวัยรุ่นและกลุ่มเด็กก็มีความคิดเห็นสอดคล้องในเรื่องนี้ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

มนุษย์สัมพันธ์ของบรรณารักษ์ดี เขาไม่ก้าวก่ายผู้ใช้ ถ้ามีปัญหาอะไรเขาจะช่วยเราอย่างเต็มที่

พนักงานขับรถใจดี เวลาหนูขึ้นรถบริการไม่ได้เขาจะช่วยดึงมือขึ้นมา แล้วบอกว่าเดินระวังหน่อยนะ ส่วนพี่บรรณารักษ์ก็ใจดีเหมือนกัน บางทีหนูและเพื่อนๆ ชอบเดินขึ้น-ลงจากรถบริการวันละหลายรอบ เขาก็จะมาเปิดประตูให้เพราะกลัวประตูจะหนีบมือ

ที่เขาจะช่วยผู้ใช้หาหนังสือ เช่น คุณพ่อหาหนังสือสมุนไพรมานาน เขาจะบอกว่ายู่ตรงไหน หรือถ้าคนมาใช้ไม่มาก เขาจะมาช่วยหาให้

### ผู้ใช้ในบางชุมชนไม่พึงพอใจต่อวันและเวลาในการให้บริการของรถห้องสมุดเคลื่อนที่

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ แต่ในบางชุมชนยังไม่พึงพอใจต่อวันและเวลาในการให้บริการ ดังจะนำเสนอในหัวข้อต่อไป

จำนวนวัน/จำนวนเล่มที่ให้บริการ โดยทั่วไปผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องจำนวนวัน/จำนวนเล่มที่ให้บริการ แต่เมื่อสอบถามข้อมูลเชิงลึกพบว่า ในทางปฏิบัติบรรณารักษ์จะยึดหยุ่นให้ยืมมากกว่า 2 เล่มต่อสัปดาห์ โดยให้ยืมประมาณ 5 เล่มต่อสัปดาห์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างประกอบกัน อย่างไรก็ตามจากการสนทนากับบรรณารักษ์พบว่า การอนุญาตให้ยืมหนังสือจำนวนมากน้อยต่างกันจะขึ้นอยู่กับประวัติการยืม หากเป็นสมาชิกที่มาใช้บริการเป็นประจำ และไม่มีประวัติการยืมที่เสียหาย เช่น นำหนังสือมาคืนตรงเวลา ไม่ทำหนังสือชำรุด บรรณารักษ์จะอนุญาตให้ยืมได้มากกว่าที่ระเบียบการยืม-คืนกำหนดไว้

วันที่ให้บริการ รถห้องสมุดเคลื่อนที่ให้บริการระหว่างวันพุธ-อาทิตย์ จากตารางการให้บริการสามารถแบ่งการบริการเป็น 2 พื้นที่หลักด้วยกันคือ บริการในโรงเรียน และบริการในชุมชน ในวันพุธ-ศุกร์จะเน้นบริการในโรงเรียน ส่วนวันเสาร์-อาทิตย์จะเน้นบริการในชุมชน สำหรับชุมชนที่ผู้วิจัยได้เลือกศึกษา จะเน้นบริการในชุมชนเป็นหลัก มีเพียงชุมชนเดียวคือ ชุมชนที่ 5 ที่รถห้องสมุดฯ ให้บริการในโรงเรียน

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างในชุมชนที่รถห้องสมุดเคลื่อนที่จอดให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในวันที่ให้บริการ ส่วนผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างในชุมชนที่รถห้องสมุดฯ ให้บริการในวันพุธ-ศุกร์ ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับวันที่ให้บริการดังกล่าวให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

ถ้ารถบริการมาวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ คนทำงานและเด็กๆ จะมาใช้ได้ด้วย และถ้าเป็นไปได้อย่างให้สลับวันจอดหมุนเวียนกันไป เช่น อาทิตย์นี้ไปจอดตลาดพร้าว อาทิตย์หน้ามาจอดที่นี่ อาจให้ผู้ใช้ยืมหนังสือไปสัก 2 อาทิตย์

ต้องการให้เพิ่มการบริการในวันเสาร์-อาทิตย์ด้วย เด็กๆ จะได้มีสถานที่ค้นคว้าหาความรู้ เพราะว่าวันธรรมดาเด็กก็ไปโรงเรียน ถึงแม้ว่าที่โรงเรียนจะมีห้องสมุดเด็กก็ไม่ค่อยได้ใช้ เพราะมีการต้องเรียนตลอดทั้งวัน อีกข้อหนึ่งห้องสมุดโรงเรียนมักเปิด-ปิดเป็นเวลา เช่น เช้าเดินทางมาจากบ้าน กลางวันกว่าจะรับประทานข้าวเสร็จ ตอนเย็นก็ปิดแล้ว มีแหล่งความรู้อยู่ใกล้บ้านเป็นสิ่งที่ดี สำหรับตัวที่ไม่อยากให้ลูกไปไกล ถ้ามีรถห้องสมุดเคลื่อนที่มาให้บริการอยู่ใกล้บ้านก็สามารถไว้วางใจได้ว่าเขาจะอยู่ในห้องสมุดได้อย่างปลอดภัย และใช้เวลาว่างอยู่กับหนังสือ

ถ้าบริการในชุมชนใดก็ตามไม่อยากให้บริการซ้ำวัน อาจเปลี่ยนไปแต่ละเดือน เช่น ชุมชนนี้จอด 4 พุธ แล้วมีประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า ครึ่งหน้าที่จะให้บริการเป็นวันพฤหัสบดี 4 พฤหัสฯ 4 ศุกร์ 4 เสาร์ หรือ 4 อาทิตย์ ที่เป็นอยู่ในขณะนี้ สมมุติว่าคนในชุมชนนั้นหยุดงานวันพุธก็จะโชคดี คนไหนไม่ได้หยุดจะไม่ได้ใช้บริการ เช่นเดียวกัน นักเรียนของเรา ห้องนี้เรียนวันพุธผมจะนำนักเรียนห้องนี้ไป ถ้าคราวหน้าจะนำนักเรียนห้องอื่นไป ผมก็จะย้ายเด็กไปเรียนวันพุธแทน ถ้าไม่ทำอย่างนั้นเด็กห้องอื่นจะไม่มีโอกาส เราอาจทำสถิติได้เลยว่าวันไหนมีคนใช้มาก เพราะมีจะนั้นจะได้ข้อมูลไม่ถูกต้องว่าในชุมชนนี้มีคนมาใช้บริการมากน้อยเพียงใด

สำหรับผู้ใช้กลุ่มวัยรุ่นและกลุ่มเด็กมีความคิดเห็นสอดคล้องในเรื่องนี้ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

อยากให้รถมาวันเสาร์-อาทิตย์ เพราะวันธรรมดาผมไปโรงเรียนกลับมาไม่ทัน

อยากให้บริการวันเสาร์-อาทิตย์ หนุต้องการให้ทุกคนในครอบครัวมานั่งอ่านหนังสือด้วยกันอย่างพร้อมหน้า

**ระยะเวลาจอดบริการ** จากการเข้าไปศึกษาในแต่ละชุมชนพบว่า หากรถห้องสมุดเคลื่อนที่ให้บริการวันละ 1 ชุมชนจะให้บริการระหว่างเวลา 9.00-17.00 น. ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างจะมีความพึงพอใจกับระยะเวลาที่จอดบริการ แต่ในกรณีที่รถห้องสมุดฯ ให้บริการวันละ 2 ชุมชน จะให้บริการได้เพียงแห่งละ 2-3 ชั่วโมงเท่านั้น หรือในกรณีที่รถห้องสมุดฯ ให้บริการในวันพุธ-ศุกร์ ผู้ใช้บริการกลุ่มเด็ก กลับมาใช้บริการไม่ทันเพราะรถหยุดให้บริการไปแล้ว ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างยังไม่พึงพอใจกับระยะเวลาจอดให้บริการโดยได้แสดงความคิดเห็นไว้ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

... อยากให้รถบริการอยู่เย็นกว่านี้ เพราะต้องการให้ลูกมาหาหนังสือด้วยตัวเองบ้าง สมัยก่อนเขาอยู่นูบาล พอถึงวันหยุดหสบดี พี่จะรีบไปรับเขากลับมาจากโรงเรียน พี่เห็นว่านอกจากจะให้เขารักหนังสือแล้ว ยังต้องการให้เขามีโอกาสเลือกหนังสือ พี่เคยสังเกตดูหากลูกหยิบหนังสือที่เขาอยากอ่านด้วยตัวเอง เมื่อกลับถึงบ้านเขาอยากให้เราอ่านให้ฟัง แต่ถ้าเรายืมไปให้เขา บางเล่มก็ถูกใจ บางเล่มก็ไม่ถูกใจ ...

... รถบริการจะจอดประมาณ 2-3 ชั่วโมง เพราะต้องไปอื่นด้วยก็ถือว่านานพอสมควร แต่อยากได้สัก 3-4 ชั่วโมง ครึ่งเช้าไปโรงเรียนหนึ่ง ครึ่งบ่ายไปอีกโรงเรียนหนึ่ง ...

**ค่าสมาชิก** ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าสมาชิก โดยมีความเห็นว่าเมื่อเปรียบเทียบกับร้านเช่าหนังสือ ถือว่าค่าสมาชิกไม่แพง คุณภาพของหนังสือก็อยู่ในเกณฑ์ดี ดังที่ผู้ใช้กลุ่มวัยรุ่นคนหนึ่งกล่าวว่า

ไม่แพง ดูดีแล้ว บางทีเราไปเช่าตามร้านแพงกว่านี้อีก เช่น พวกการ์ตูน ค่าสมาชิก 60 บาทแล้ว การ์ตูนราคาเล่มละ 35 บาท ก็จะเก็บค่าเช่า 4 บาท หรือถ้าหนังสือราคา 50 บาท ก็จะเก็บค่าเช่า 5 บาท โดยเก็บค่าบริการเป็นรายวัน แล้วก็ไม่ค่อยได้สาระเท่าไร มาอ่านหนังสือที่นี้ได้สาระกว่า

**ค่าปรับ** จากคำให้สัมภาษณ์ของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างพบว่า รถห้องสมุดเคลื่อนที่ซึ่งไม่ได้ดำเนินการงานในเรื่องค่าปรับของสมาชิก ทั้งนี้มีผลสืบเนื่องมาจากปัญหาในการดำเนินงานด้านต่างๆ เช่น รถห้องสมุดฯ ประสบปัญหาเครื่องยนต์ขัดข้องไม่สามารถออกให้บริการได้เป็นระยะเวลานาน รถห้องสมุดฯ ต้องไปให้บริการตามงานพิเศษโดยไม่ได้แจ้งผู้ใช้ล่วงหน้า เป็นต้น ด้วยเหตุผลเหล่านี้บรรณารักษ์จึงยังไม่คิดค่าปรับกับสมาชิก อย่างไรก็ตามผู้ใช้มีความยินดีให้ปรับตามระเบียบของห้องสมุด ดังที่ผู้ใช้กล่าวว่า

... ยินดีเสียค่าปรับ ผมไม่มีปัญหาเรื่องไม่ตรงเวลา ปกติถ้ารถบริการมาเราจะนำหนังสือมาคืน กรณีที่เราไม่ได้ส่งคืนคือรถบริการไม่มา หรือมีเหตุสุดวิสัยที่รถเข้ามาจอดไม่ได้หรือย้ายที่จอด ซึ่งเรามองไม่เห็น

จริงๆ ปรับก็ตีเหมือนกัน เพราะถ้าไม่ปรับ ผู้ใช้มักจะฝ่าฝืนระเบียบ ทำให้ผู้ใช้คนอื่นๆ ที่ต้องการยืมหนังสือเล่มนั้นเสียโอกาสในการยืม หากผมไม่ติดธุระอะไรก็จะนำหนังสือมาคืนทุกครั้ง

**ผู้ใช้ยังไม่เห็นความจำเป็นในการจัดสวัสดิการห้องสุขาบนรถห้องสมุดเคลื่อนที่**

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้ยังไม่เห็นความจำเป็นในการจัดบริการห้องสุขาบนรถห้องสมุดเคลื่อนที่ เนื่องจากรถบริการมีพื้นที่จำกัดและผู้ใช้เป็นคนในชุมชนนั้นๆ อีกทั้งยังมาใช้บริการเป็นระยะเวลาไม่นาน ดังจะเห็นได้จากคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

ห้องน้ำ คิดว่าไม่จำเป็นเพราะผู้ใช้ก็มักจะขึ้นไปเลือกแล้วหยิบหนังสือลงมาเท่านั้น เขาคงไม่ได้ตั้งใจที่จะไปอ่านหนังสือนานๆ เป็น 2-3 ชั่วโมงหรอก อีกอย่างรถบริการจะไปจอดจุดใดจุดหนึ่งอย่างสม่ำเสมอ น่าจะเตรียมการไว้แล้วว่าจะไม่ลำบากในเรื่องนี้

ห้องน้ำ คิดว่าไม่จำเป็นนะ เพราะอยู่ในชุมชนของเขาแล้ว ผู้ใช้ส่วนใหญ่มักมาใช้บริการไม่นาน ถ้ามีห้องน้ำก็จะเสียเนื้อที่ไปอีก

ห้องน้ำคงไม่จำเป็นเพราะผู้ใช้มาใช้บริการไม่นานมาก แต่ที่สงสารเจ้าหน้าที่ คงลำบากเหมือนกัน

... ไม่จำเป็นหรอกครับ เพราะรถห้องสมุดเคลื่อนที่มาให้บริการคนในชุมชนอยู่แล้ว ผู้ใช้ก็อยู่ไม่ไกลจากที่นี่

ไม่ต้องหรอกครับ มายืมประเดี๋ยวเดียว

สำหรับสวัสดิการน้ำดื่ม จากการสนทนากับบรรณารักษ์ทราบว่าเคยให้บริการในระยะแรก แต่เนื่องจากมีผู้ใช้กลุ่มเด็กมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เด็กๆ เหล่านี้ไม่ค่อยมีความระมัดระวังทำให้น้ำดื่มหกเลอะเทอะ รถห้องสมุดเคลื่อนที่จึงยกเลิกบริการนี้ไป อย่างไรก็ตามผู้ใช้บางกลุ่มมีความเห็นว่าสวัสดิการน้ำดื่มเป็นบริการที่รถห้องสมุดฯ น่าจะจัดบริการได้ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

... อยู่ที่เราจะเลือกวางไว้ตรงไหน อาจจัดวางไว้ใกล้บรรณารักษ์ เด็กคงไม่กล้ามาเล่น และเจ้าหน้าที่ก็ยังได้รับความสะดวกจากสวัสดิการนี้ด้วย เพราะวันหนึ่งเขาก็ให้บริการวันละหลายชั่วโมง

ผมว่ามีน้ำดื่มก็ดีเหมือนกัน อาจนำมาตั้งไว้บนโต๊ะข้างนอก ใครหิวก็เดินออกไปดื่ม

## ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสารสนเทศ และความต้องการบริการสารสนเทศ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการแสดงให้เห็นปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสารสนเทศ และความต้องการบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ในประเด็นต่อไปนี้

1. ผู้ใช้ต้องการความสม่ำเสมอในการบริการของรถห้องสมุดเคลื่อนที่
2. ผู้ใช้ต้องการมีส่วนร่วมในการเลือกซื้อทรัพยากรสารสนเทศ
3. ผู้ใช้ต้องการบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด
4. กิจกรรมส่งเสริมการอ่านจะช่วยดึงดูดให้มีผู้ใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่เพิ่มมากขึ้น
5. บริการเผยแพร่ความรู้สำหรับชุมชนควรเน้นความรู้ด้านอาชีพ
6. รถห้องสมุดเคลื่อนที่ควรขยายบริการด้านสื่อโสตทัศน
7. บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เป็นบริการอีกรูปแบบหนึ่งที่จะเอื้อประโยชน์แก่ผู้ใช้
8. รถห้องสมุดเคลื่อนที่ควรขยายบริการไปสู่ผู้ด้อยโอกาสกลุ่มอื่นๆ
9. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ใช้ในการให้บริการของรถห้องสมุดเคลื่อนที่

### ผู้ใช้ต้องการความสม่ำเสมอในการบริการของรถห้องสมุดเคลื่อนที่

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างชี้ให้เห็นว่า ปัญหาสำคัญในการใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่คือ ความไม่สม่ำเสมอในการบริการ สาเหตุจากการขาดความต่อเนื่องในการให้บริการนี้จึงทำให้ผู้ใช้ไม่เชื่อมั่นในบริการ ดังจะเห็นได้จากคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

รถห้องสมุดเคลื่อนที่ มาบ้าง ไม่มาบ้าง ความสม่ำเสมอของการบริการรู้สึกไม่ค่อยมีเท่าไร เช่น เรารอจะยืมหนังสือหรือจะนำหนังสือมาคืนแต่ละครั้ง ต้องคอยลุ้นว่าวันนี้จะมาไหม ...

... รถบริการมีปัญหาเสียเป็นประจำ หรือมาบริการไม่ค่อยสม่ำเสมอ ทำให้เสียลูกค้า อย่างบ้านผมอยู่ใกล้จุดบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่มาหรือไม่มาก็จะมองเห็น แต่คนบ้านไกล ถ้าเขาเดินมาแล้วรถไม่มาสัก 2 ครั้ง เขาก็ไม่ยอมมาแล้ว

... มีบางครั้ง ผมพาเด็กนักเรียนออกไปรับบริการ เตรียมบทเรียนไปเต็มที่ แต่รถห้องสมุดเคลื่อนที่เสีย เด็กเขาผิดหวังเหมือนกัน

ผู้ใช้กลุ่มวัยรุ่นและกลุ่มเด็กมีความเห็นที่สอดคล้องกันในเรื่องนี้ ดังจะเห็นได้จากคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

บางทีก็ไม่รู้ว่าจะมาหรือเปล่า หนุมองจากบ้านไม่เห็น ต้องเสียงเดินมาดู

อยากให้รถบริการมาสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ยังพบว่า หากรถห้องสมุดเคลื่อนที่จอดให้บริการในโรงเรียนจะประสบปัญหาเรื่องพื้นที่บริการคับแคบ และจากที่ผู้วิจัยได้เข้าไปในพื้นที่ศึกษาพบว่า นักเรียนจะมาใช้บริการรถห้องสมุดฯ ในช่วงพักกลางวัน โดยมาใช้เองอย่างอิสระ ไม่มีอาจารย์คอยควบคุม เนื่องจากมีนักเรียนขึ้นมาใช้เป็นจำนวนมากทำให้เด็กที่มาช้าขึ้นไปใช้บริการไม่ได้ ผู้วิจัยได้มีโอกาสสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนหลายคน พวกเขาได้แสดงความรู้สึกว่าอยากขึ้นไปใช้บริการแต่เมื่อไปแล้วขึ้นไปใช้บริการไม่ได้จึงไม่อยากไปใช้อีก ดังที่นักเรียนและอาจารย์ของโรงเรียนแห่งหนึ่งกล่าวว่า

ไม่ค่อยอยากขึ้นไปหรอกครับ คนขึ้นไปใช้บริการกันเต็มไปหมด

... รู้สึกว่าเด็กชอบที่จะไปใช้บริการนะ แต่เนื่องจากรถห้องสมุดเคลื่อนที่คับแคบ เด็กจึงมีโอกาสเข้าไปใช้บริการได้ครั้งละไม่มาก และใช้ได้ในระยะเวลาสั้นๆ เพราะจำเป็นต้องหมุนเวียนให้เด็กคนอื่นเข้าไปใช้บริการบ้าง

จากปัญหาดังกล่าว หากรถห้องสมุดเคลื่อนที่จอดให้บริการในโรงเรียน ผู้ใช้ได้เสนอแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาในด้านพื้นที่บริการ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

น่าจะปูเสื่ออ่านข้างล่าง อาจใช้เชือกกันเป็นบริเวณเฉพาะ หรือให้รถบริการจอดใต้ต้นไม้ ส่วนหนึ่งอยู่บนรถ อีกส่วนหนึ่งอยู่ใต้ต้นไม้ จะช่วยให้พื้นที่ใช้ได้มากขึ้น

... น่าจะจัดหนังสือใส่ตะกร้า แล้วนำมาให้เด็กอ่านด้านล่าง แต่อาจต้องเพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแล

**ผู้ใช้ต้องการมีส่วนร่วมในการเลือกซื้อทรัพยากรสารสนเทศ**

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ใช้ต้องการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการเลือกซื้อทรัพยากรสารสนเทศมาให้บริการ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

... ถ้ามีแบบสอบถามออกมาสำรวจความคิดเห็นดี หากผู้ใช้ต้องการอ่านหนังสือประเภทใดจะได้เสนอมาได้ ...

... วิธีง่าย ๆ นำสมุดสักเล่มหนึ่งมาให้ผู้ใช้บริการได้เขียนความคิดเห็น สมมุติว่าผู้ใช้สัก 10 คนมีความเห็นตรงกันก็น่าจะซื้อหนังสือเล่มนั้นมาให้บริการได้

น่าจะมีส่วนสอบถามทิ้งไว้ให้ผู้ใช้กรอกว่าอยากอ่านหนังสืออะไร อาจแจกมากับหนังสือที่เขาขยืมก็ได้ แล้วนำมาคืนในคราวถัดไป

เป็นแบบสำรวจความคิดเห็นก็ดี มีความคิดอยู่เหมือนกันว่าหนังสือบางประเภทอาจจะเป็นที่ต้องการของบางชุมชน เขาอาจจะมิตัวเลือกมากขึ้น ในชุมชนนี้ถ้าเป็นเด็กเขาจะต้องการหนังสืออ่านสนุก เช่น นิทาน การ์ตูน ถ้าเป็นผู้ใหญ่น่าจะเป็นหนังสือเกี่ยวกับการประกอบอาชีพเสียมากกว่า ...

ง่ายที่สุดก็นำสมุดมาวางไว้ให้เขียนแสดงความคิดเห็น หรือไม่ก็หากลองแสดงความคิดเห็นมาตั้งไว้

### ผู้ใช้ต้องการบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้ต้องการให้รถห้องสมุดเคลื่อนที่มีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด ซึ่งบริการนี้จะช่วยให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการใช้บริการมากขึ้น เนื่องจากผู้ใช้บางคนอาจมีความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดน้อย หรือยังไม่คุ้นเคยกับการใช้ห้องสมุด ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

... ถ้าทำเป็นแผ่นพับ โบปลิว แจกก็ดี หรือหากทำได้อาจแนะนำการใช้ในลักษณะการอบรมเล็กๆ เช่น เมื่อนักเรียนหรือผู้ใช้ที่มาใช้บริการครั้งแรก บรรณารักษ์อาจจัดบรรยายสัก 10 นาที จะทำให้เขาสามารถใช้ห้องสมุดเป็นและเลือกหนังสือได้อย่างถูกต้อง

ผู้ใช้กลุ่มวัยรุ่นและกลุ่มเด็กได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องนี้ไว้ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

ควรทำเป็นการ์ตูน อาจนำเสนอในรูปแบบสไลด์ วิดีโอ หรือเพลงก็ได้ มีเนื้อหาแนะนำวารถห้องสมุดเคลื่อนที่ มีอะไรบ้างจะได้เป็นการชักจูงให้เด็กเข้ามาใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่

ผมเข้าใจว่าคนที่มาใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ก็น่าจะอ่านออกเขียนได้ ฉะนั้นการใช้แผ่นพับโบปลิวก็น่าจะได้ผลดี ... อย่างในชุมชนนี้ผู้ใช้ถือว่ามีการศึกษาอ่านออกเขียนได้ทุกครัวเรือน

หนูอยากให้มีไมโครโฟนแนะนำการใช้

### กิจกรรมส่งเสริมการอ่านจะช่วยดึงดูดให้มีผู้ใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่เพิ่มมากขึ้น

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างชี้ให้เห็นว่า กิจกรรมส่งเสริมการอ่านจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้มีผู้ใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่เพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะกลุ่มเด็ก โดยได้เสนอรูปแบบการจัดกิจกรรมต่างๆ ดังที่แม่บ้านคนหนึ่งกล่าวว่า

... เราน่าจะมีการตรวจสอบหลังการอ่าน ถ้าเขาอ่านหนังสือเล่มนั้นแล้วตอบได้สัก 1 คำถาม เขาจะได้ 1 แต้ม เอาไว้เป็นคะแนนสะสมมีรางวัลให้ ฟังคิดว่าเมื่ออ่านแล้วควรมีการตรวจสอบว่ารู้เรื่องหรือไม่ วิธีนี้พี่เคยใช้กับลูก เช่น ใครบ้างที่ไม่ชอบลูกเปิดซีดีให้ตอบมา 3 ข้อ นั่นคือการวัดผล ในกรณีที่รถห้องสมุดเคลื่อนที่จะจัดกิจกรรมควรมีตัววัดนี้ด้วย หรืออาจให้คุณพ่อคุณแม่ลองถามในวันจัดกิจกรรมเลย เป็นการกระตุ้นให้เด็กสนใจ ไม่ใช่ปล่อยให้ผ่านไป ...

ผู้ใช้กลุ่มวัยรุ่นและกลุ่มเด็กได้เสนอความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าวไว้ดังนี้

... ประสานงานคณะกรรมการชุมชนเพื่อขอพื้นที่ จัดเป็นนิทรรศการ แนะนำหนังสือใหม่ๆ เล่นเกม ตอบปัญหา มีรางวัลให้

... ให้ทำบันทึกการอ่าน อ่านแล้วสรุปเนื้อหา ใครสรุปได้ดีและมากที่สุดก็ได้รางวัลเป็นหนังสือดี ๆ

ประชาสัมพันธ์โดยทำเป็นใบปลิวเล็กๆ แจกคนในชุมชนว่าวันนี้จะมีรถห้องสมุดเคลื่อนที่มาจัดกิจกรรม กิจกรรมที่จัด เช่น ตอบปัญหา เล่านิทาน รางวัลเป็นพวกของที่ระลึกเล็กๆ

ขั้นแรกน่าจะทำแบบสอบถามก่อนนะครับว่าอยากให้จัดกิจกรรมอะไร แล้วค่อยจัดกิจกรรม เช่น นำหนังสือที่กำลังได้รับความนิยมมาทนายปัญหา แล้วแจกรางวัล

อย่างไรก็ตามในเรื่องนี้ ผู้ใช้เห็นว่าต้องมีการเตรียมการในเรื่องทุนหรือของรางวัลในการจัดกิจกรรม ดังที่พนักงานบริษัทคนหนึ่งกล่าวว่า

ควรมีการรับบริจาคหนังสือ หรือมีทุนสำหรับตรงนี้ อาจจะมีการหาทุนแล้วต้องจัดหาหนังสือให้ตรงกับความต้องการของเด็ก จะต้องรู้ว่าหนังสือชนิดไหนที่เด็กอยากอ่าน การทุนเป็นสิ่งที่เด็กอยากอ่าน แต่จะต้องหาการทุนที่เพิ่มแรงใจเข้ามา

นอกจากการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านให้แก่เด็กๆ แล้ว ผู้ใช้มีความต้องการให้รถห้องสมุดเคลื่อนที่จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านสำหรับคนในชุมชนด้วย ดังที่อาจารย์คนหนึ่งกล่าวว่า

... หนังสือที่นำมาจัดกิจกรรมน่าจะเป็นหนังสือที่ให้ความรู้ต่างๆ ไป และรถห้องสมุดเคลื่อนที่ก็สามารถใช้หนังสือเหล่านี้หมุนเวียนกันไปในแต่ละชุมชน ที่สำคัญควรจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ถ้าทำได้ทุกสัปดาห์ก็คงจะดี หรือถ้ามีสะดวกอาจจัดเดือนละครั้งโดยจัดกิจกรรมตลอดทั้งวันไปเลย

### บริการเผยแพร่ความรู้สำหรับชุมชนควรเน้นความรู้ด้านอาชีพ

ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นว่า หากรถห้องสมุดเคลื่อนที่ที่ต้องการจัดบริการเผยแพร่ความรู้สำหรับชุมชนควรเน้นความรู้ด้านอาชีพ แต่ในขณะที่เดียวกันผู้ใช้มองเห็นถึงปัญหา หากรถห้องสมุดฯ จะให้บริการนี้ เนื่องจากคนในบางชุมชนยังไม่ให้ความสำคัญกับการอ่าน หรือมีพื้นฐานทางด้านการศึกษาไม่สูง ดังจะเห็นได้จากคำให้สัมภาษณ์ของผู้ใช้ในชุมชนชานเมืองต่อไปนี้

... ถ้าเป็นบริการความรู้สำหรับชุมชน รถห้องสมุดเคลื่อนที่ควรให้บริการหนังสือเกี่ยวกับแวดวงอาชีพต่างๆ หรือพวกเกร็ดความรู้ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อผู้ใช้จะได้รู้แนวทางประกอบอาชีพหรือธุรกิจ แต่มองอีกมุมหนึ่งเขาจะไม่ค่อยมาหาข้อมูลเองหรอกครับ อ่านไปเขาก็ไม่เข้าใจ เขามักจะถามว่าทำอะไรเสียมากกว่า เพราะฉะนั้นคนในชุมชนที่จะมาอ่านหนังสือ น่าจะมีวัตถุประสงค์หลักก็เพื่อความบันเทิงเสียมากกว่า

คิดว่าคงลำบาก ถ้านำความรู้มาเผยแพร่ เพราะชาวบ้านมีพื้นฐานการศึกษาน้อย ถ้าจะให้เขามาอ่านหนังสือที่เป็นวิชาการเป็นเรื่องยาก บางคนยังเรียนการศึกษาคณะบังคับไม่จบเลย เรียนแค่ ป.2 ป.3 ก็มี เขาถือว่าเขามีอาชีพรองรับอยู่แล้ว เวลามีปัญหาเรื่องอาชีพก็มักจะไปถามผู้รู้ ส่วนใหญ่เขาจะอ่านหนังสือที่ให้ความบันเทิงมากกว่า ทำงานมาทั้งวันก็เหนื่อยแล้ว เวลาว่างก็จะดูทีวีเพื่อพักผ่อน

## รถห้องสมุดเคลื่อนที่ควรขยายบริการด้านสื่อโสตทัศน

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้ต้องการให้รถห้องสมุดเคลื่อนที่ขยายบริการด้านสื่อโสตทัศน เนื่องจากผู้ใช้เห็นว่ารถห้องสมุดฯ สามารถพัฒนาการบริการสารสนเทศไปพร้อมกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ซึ่งเป็นทางเลือกใหม่ให้แก่ผู้ใช้ แต่ในขณะเดียวกันก็ยังให้ความสำคัญกับสื่อสิ่งพิมพ์เช่นเดิม ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

สื่อเหล่านี้จะต้องเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ... เพราะว่าในอนาคตเกือบทุกครอบครัวจะต้องพัฒนาการรับข่าวสารและความบันเทิงไปด้วยวิทยาการใหม่ๆ อย่างพวกเครื่องเล่นซีดี หรือวีซีดี ทุกบ้านจะต้องมีเหมือนทีวีแน่นอน แต่ว่าไม่ใช่จะตัดหนังสือทิ้งไปเลยนะครับ เพราะบางทีเราไม่มีเวลาหรือเมื่อเราจะต้องเดินทาง หนังสือก็ยังเป็นสิ่งที่เราต้องการในการนำติดตัวไปในที่ต่างๆ ก็จะต้องควบคู่กันไป ถึงจะรับเทคโนโลยีใหม่ๆ มากก็ยังไม่ทิ้งของเดิม

ผมคิดว่าโดยสภาพของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ทำให้เปิดรับรายการตามช่องปกติไม่ชัด ขณะที่บ้านของผู้ใช้ก็มีอยู่แล้ว เจ้าหน้าที่น่าจะเปลี่ยนเป็นนำวีดีโอที่เป็นประโยชน์มาฉายแทน และควรจัดทำรายชื่อว่ามีเรื่องอะไรให้บริการบ้าง ผู้ใช้สนใจเรื่องใดจะได้ขอให้บริการเปิดให้ได้

... พี่คิดว่าเด็กๆ จะให้ความสนใจ เราอาจเริ่มชักชวนให้เขาดู พอเขาสนใจแล้วก็มาหาหนังสือให้อ่าน เพื่อให้เขาใจลึกซึ่งมากขึ้น สื่อเหล่านี้จะทำให้เขาอยากรู้อยากเห็นและเรียนรู้ได้เร็ว ...

... เดี่ยวนี้เกือบทุกบ้านมีเครื่องเล่นวีซีดีแล้ว ถ้าให้ยืมกลับบ้าน อาจคิดค่ามัดจำไว้บ้าง น่าจะได้รับความนิยม สารประโยชน์จากการดูสื่อพวกนี้จะได้รวดเร็วและเข้าใจง่ายกว่าการอ่านหนังสือ ทดลองโดยนำวีซีดีที่มีอยู่แล้วให้ดูก่อนก็ได้ พื้นที่เก็บก็ใช้น้อยกว่าหนังสือ

... เพราะผู้ใหญ่หรือเด็กบางคนอาจต้องการแสวงหาความรู้แต่ไม่ค่อยมีเวลา เขาก็น่าจะยินดีหากต้องเสียค่าเช่า ผมคิดว่ารถห้องสมุดเคลื่อนที่ก็น่าจะนำวีซีดีมาให้บริการ เพราะราคาถูกกว่า รักษาที่ง่ายกว่าวีดีโอ เหมาะกับการใช้งานเป็นเวลานาน

สำหรับเนื้อหาของสื่อโสตทัศนที่ผู้ใช้ต้องการให้มีบริการในรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ผู้ใช้กลุ่มวัยรุ่นและกลุ่มเด็กได้เสนอความคิดเห็นไว้ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

อยากให้มีวีดีโอเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์เหมือนที่โรงเรียนสอนพิเศษมากกว่า เพราะว่าวัยรุ่นไม่ชอบเรื่องที่เป็นการศึกษาทั่วไป หรือเรื่องเกี่ยวกับประสบการณ์ชีวิตในวิชาสังคมศึกษา พวกเขาคิดว่าเรียนมาตั้งแต่เด็กแล้ว ทำไมจึงต้องดูอีก ผมสังเกตจากเพื่อนๆ เวลาอาจารย์นำเรื่องพวกนี้มาฉาย เขาจะไม่ค่อยสนใจ แต่ถ้าเป็นคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์จะสนใจมากกว่า เพราะเขาอาจนำไปใช้ประโยชน์ในการสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้

น่าจะมีส่วนสารคดีที่เรายังไม่เคยรู้ สื่อพวกนี้จะช่วยให้เราจดจำได้ง่ายกว่าหนังสือ บางเรื่องดูเสริมกับหนังสือเรียน จะช่วยให้เราเข้าใจมากยิ่งขึ้น

... อยากให้มีพวกสารคดี พกวิชาการ และความบันเทิง

... อยากให้มีพวกสารคดีชีวิตสัตว์ รายการสำรวจโลกที่ช่อง 9 นำมาฉาย หนูดูทุกวันเลย

## บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เป็นบริการอีกรูปแบบหนึ่งที่จะเอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างชี้ให้เห็นว่า หากรถห้องสมุดเคลื่อนที่จะจัดบริการอินเทอร์เน็ต นับเป็นบริการที่ดีและเป็นทางเลือกใหม่สำหรับผู้ใช้ และหากจะพัฒนาไปในรูปแบบอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้อย่างมาก ดังจะเห็นได้จากคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

... เด็กนักเรียนในโรงเรียนชานเมืองเกือบทุกคน ยังใช้อินเทอร์เน็ตไม่เป็น ถ้าพัฒนาโครงการนี้เด็กจะได้ศึกษาหาความรู้ได้เองโดยไม่ต้องมาเรียนจากครูอย่างเดียว ในความคิดเห็นของผมเด็กได้สัมผัสกับคอมพิวเตอร์ในลักษณะเล่นเกมมากกว่า แต่การใช้คอมพิวเตอร์ในด้านอื่นๆ เช่น การทำงาน การพิมพ์งาน กราฟฟิกต่างๆ เขายังไม่ได้สัมผัสในส่วนนี้ ...

มีบริการที่ดี แต่ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสูง ถ้าไม่มีธนาคารหรือหน่วยงานอื่นๆ มาสนับสนุนโครงการคงเป็นเรื่องลำบาก

อย่างไรก็ตามในเรื่องรูปแบบการให้บริการ ผู้ใช้ได้แสดงความคิดเห็นไว้ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

... มีความจำกัดในเรื่องของพื้นที่ ถ้าตั้งได้คงไม่เกิน 2 เครื่อง ... และอีกอย่างคนที่มาใช้จะมากุยกั๊กเป็นส่วนใหญ่ ดูข่าวสารมีน้อย เพราะฉะนั้นน่าจะกำหนดระเบียบโดยห้ามใช้ในสิ่งที่ไม่เป็นประโยชน์ ให้ใช้เฉพาะการศึกษา ค้นหาข่าวสารหรือความรู้ต่างๆ เท่านั้น

... ถ้ามีบริการอินเทอร์เน็ตน่าจะดีไว้สำหรับบรรณารักษ์เพื่อให้ค้นข้อมูลหรือตอบคำถามแก่ผู้ใช้มากกว่า อาจจะต้องจัดเจ้าหน้าที่อีกคนหนึ่งมาช่วยดูแล ...

## ผู้ใช้กลุ่มวัยรุ่นหลายคน ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องรูปแบบการบริการ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

น่าจะมียุคคอมพิวเตอร์พร้อมอินเทอร์เน็ตสัก 2 เครื่อง สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการค้นข้อมูล อาจให้ใช้คนละ 30 นาที โดยจัดวางไว้บริเวณหน้ารถใกล้กับโต๊ะบรรณารักษ์ ให้บรรณารักษ์คอยควบคุม

ถ้ามีบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ อาจจัดบริการรูปแบบคล้ายๆ กับอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ก็ได้ มีคนละ 10 เครื่อง โดยจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแลเหมือนเว็บมาสเตอร์ คนละ 2 คน หากมีเด็กมาใช้บริการก็ให้เป็นคุณครูสอนเด็กไปในตัวเลย มีการแจกบัตรคิว กำหนดเวลาใช้คนละ 1 ชั่วโมง

อย่างแรกอาจทำโปรแกรมเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดเคลื่อนที่ว่าจะควรจะทำอย่างไร เวลามีปัญหาควรจะทำอย่างไร ส่วนไหนจะมีการตอบปัญหาได้ อาจมีแนะนำหนังสือใหม่ แนะนำร้านหนังสือ ก็ควรจะมีโปรแกรมของห้องสมุดก่อน อย่างที่สองมีบริการอินเทอร์เน็ต คนที่ใช้อินเทอร์เน็ตจะต้องมีความรู้ เพราะถ้าเราฝึกหัดค้นหาข้อมูลจะต้องใช้ภาษาอังกฤษพอสมควร

## รถห้องสมุดเคลื่อนที่ควรขยายบริการไปสู่ผู้ด้อยโอกาสกลุ่มอื่น ๆ

ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นว่า หากรถห้องสมุดเคลื่อนที่จะขยายบริการไปยังผู้ด้อยโอกาสกลุ่มอื่นๆ ผู้ด้อยโอกาสที่น่าจะพิจารณาให้ความสำคัญคือคนพิการ เช่น ผู้พิการทางสายตา ดังจะเห็นได้จากคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

... เขาเกิดมาอาภัพอยู่แล้ว ถ้าจัดบริการแล้วให้ประโยชน์แก่เขาอย่างคุ้มค่าน่าจะทำ อาจจะรวมกับรถห้องสมุดเคลื่อนที่คันนี้ แต่จัดเป็นมุมให้เขา เพราะหนังสือของเขามีลักษณะพิเศษอยู่แล้ว เพียงเท่านั้นเขาก็จะดีใจ ...

... ขอความร่วมมือจากผู้ใช้หรือหน่วยงานต่างๆ นำเทปบันทึกเสียง เครื่องบันทึกเทป หนังสือ มาบริจาค แล้วให้นักศึกษาเข้าร่วมโครงการอ่านหนังสือเพื่อผู้พิการทางสายตา

... จัดบริการหนังสืออักษรเบรลล์แยกไว้เป็นมุมเฉพาะ หรืออาจสอนอินเทอร์เน็ตให้ผู้พิการทางสายตา

อย่างไรก็ตามผู้ใช้บางกลุ่มแสดงความคิดเห็นว่า หากรถห้องสมุดเคลื่อนที่จะจัดบริการนี้อาจยังไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่กลุ่มผู้พิการได้อย่างเต็มที่ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

... ผมคิดว่าน่าจะจัดบริการเฉพาะจุดที่มีคนกลุ่มนี้โดยเฉพาะ เพราะถ้าทำแล้วไม่ได้ใช้ก็เสียประโยชน์เหมือนรถโดยสารประจำทาง และเท่าที่ดูแล้ว คนพิการที่พร้อมและสนใจในการอ่าน มักจะมีญาติดูแลอย่างดี และเขาก็จะไม่มาใช้ห้องสมุดที่เป็นสาธารณะ ...

... เขาต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับอักษรเบรลล์มาก่อน ถ้าเป็นเทปให้ยืมไปฟังที่บ้านขึ้นอยู่กับว่าคนพิการเขามีความรู้หรือการศึกษาระดับไหน เขาเปิดตัวเองแค่ไหน บางคนมีโอกาสดูแต่ยังปิดตัวเองอยู่ เขาเห็นเรื่องปากท้องสำคัญกว่า ...

**ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ใช้ในการให้บริการของรถห้องสมุดเคลื่อนที่**

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้ได้เสนอข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในการดำเนินงานด้านต่างๆ ดังจะนำเสนอในหัวข้อต่อไปนี้

**ด้านทรัพยากรสารสนเทศ** จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้ได้เสนอแนะการดำเนินงานด้านทรัพยากรสารสนเทศ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

... ถ้าเพิ่มได้ยากให้เพิ่มหนังสือวิชาการ หรือวารสารเกี่ยวกับการศึกษาต่างๆ เช่น วิทยุการศึกษา สถานปฏิบัติบางที่เราไปหาซื้อลำบาก

... ตอนนี้ทำได้ดีในระดับหนึ่งแล้ว แต่อยากให้มีหนังสือเรียนนอกเวลาเพิ่มขึ้นบ้าง เช่น ประเภทหนังสือเสริมวิชาการต่างๆ ที่เน้นแล้วเรียนปนเล่น หรือสอดแทรกความรู้ควบคู่ไปกับความสนุกสนานบันเทิง รวมไปถึงสีสันของหนังสือที่จะเป็นสิ่งดึงดูดให้เด็กมาใช้บริการ ...

... ขอให้หนังสือใหม่มาเสริมบ้าง อย่างเราไปเดินตามห้องตลาด แล้วเห็นหนังสือที่อยากอ่าน แต่ไม่สามารถซื้อได้ ถ้ามีหนังสือกลุ่มนี้ไม่ต้องมาก สัปดาห์หนึ่งมีมาเสริมสัก 2-3 เล่มก็จะดี เช่น เกี่ยวกับหลักการค้าขาย บริการลูกค้าให้ประทับใจอะไรทำนองนี้ อ่านแล้วได้ประโยชน์

**สำหรับผู้ใช้กลุ่มวัยรุ่นและกลุ่มเด็ก** ได้เสนอความคิดเห็นไว้ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

... มีหนังสือภาษาอังกฤษอยู่บ้างแล้ว แต่ส่วนใหญ่จะเป็นไวยากรณ์ ต้องการให้เพิ่มการสนทนาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน

... คิดว่าหนังสือที่คนอ่านนิยม เช่น แฮร์รี่พ็อตเตอร์ คุณทองแดง น่าจะมี 2 ชุดขึ้นไป เด็กบางคนเห็นว่าเรื่องเหล่านี้กำลังเป็นที่นิยมก็จะมายืมกันหลายคน หนังสือจะไม่พอ หรือพวกหนังสือราคาแพงๆ เช่น สารานุกรม พจนานุกรม หุ่นจะมาใช้ตรงนี้คิดว่ามันคุ้มกว่าที่จะไปซื้อ

... ต้องการให้รถห้องสมุดเคลื่อนที่ นำหนังสือทางด้านการศึกษาเพิ่มอีกหน่อย การ์ตูน นิทาน ค่อนข้างมากแล้ว

**ด้านพื้นที่บริการ** จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้ได้เสนอแนะการดำเนินงานด้านพื้นที่บริการ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

... จากสภาพของรถห้องสมุดเคลื่อนที่แล้วไม่น่าจะทำที่นั่งเพิ่ม ผมไม่อยากให้มีที่นั่งตรงนั้นด้วยซ้ำไป เราอาจจัดมุมหนังสือได้อีกมุมหนึ่ง สำหรับที่นั่ง เด็กที่ขึ้นไปใช้บริการสามารถนั่งบนพื้นได้ แต่ถ้าเป็นผู้ใหญ่ขึ้นไปจะไม่ค่อยอยากนั่งข้างบนรถอยู่แล้ว มักจะยืนเลือกแล้วยืมลงมา รถบริการจะได้เพิ่มพื้นที่วางหนังสือได้มากขึ้น

... บริเวณที่นั่งเขาจะเน้นดึงดูเด็ก แต่ผู้ใหญ่อาจไม่ได้สนใจตรงนี้ ผมคิดว่าไม่น่าจะจัดที่นั่งเสียด้วยซ้ำไป ควรให้อินแต่มีเคาน์เตอร์เป็นที่วางหนังสือ การนั่งจะทำให้เสียเนื้อที่ไป การยืนจะทำให้คนขึ้นมากอ่านได้มากกว่า ...

... ถ้าเป็นไปได้อาจให้เป็นรถ 2 ชั้น และเพิ่มบรรณารักษ์อีกหนึ่งคน เหมือนกับที่เราขับรถไปพร้อมกัน 2 คัน แต่ต้องสอดคล้องกับถนนหนทางบ้านเรา รถห้องสมุดเคลื่อนที่ น่าจะขับไม่เร็ว รถ 2 ชั้นน่าจะเป็นไปได้ ...

**ผู้ใช้กลุ่มวัยรุ่นและกลุ่มเด็ก** ได้เสนอความคิดเห็นในเรื่องนี้ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

... พื้นที่ว่างๆ ของรถบริการ น่าจะหาภาพเกี่ยวกับความรู้มาติดไว้ เช่น เรื่องการรักษาสุขภาพปากและฟัน

การตกแต่งก็สวยดี แต่ถ้ามีการดูมาติดไว้ให้สวยกว่านี้อีกก็ดี มีการดูติดเยอะๆ เด็กๆ ชอบ

นอกจากนี้ผู้ใช้มีความคิดว่ากรุงเทพมหานคร น่าจะจัดบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ไว้บริการสำหรับเด็กๆ โดยเฉพาะ ดังที่วัยรุ่นคนหนึ่งกล่าวว่า

... ในส่วนของเด็กน่าจะแยกออกไปเลย อาจจะทำเป็นแคร์รถหรือรถโดยสารขนาดเล็ก (Minibus) มีบรรณารักษ์ที่เข้าใจเด็กคอยแนะนำการอ่านหนังสือและจัดกิจกรรม ในรถบริการอาจแบ่งเป็นมุมของเล่น มุมการ์ตูน และควรถูกกำหนดด้วยว่ารถบริการนี้ให้บริการเฉพาะเด็กอายุระหว่างเท่าไรถึงเท่าไร

**ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นว่า บุคลากรผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ใช้กลุ่มเด็ก รักการอ่านหนังสือและเข้าใจถึงวิธีรักษาหนังสือ และควรเพิ่มจำนวนบุคลากร ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

... อยากให้มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำเด็ก เช่น เรื่องวิธีเปิดหนังสือที่ถูกต้อง บรรณารักษ์ควรบอกเด็กว่าควรเปิดหนังสืออย่างไร เปิดอย่างนี้ไม่ถูกต้องนะเดี๋ยวหนังสือจะเสีย ถึงจะเป็นหนังสือสาธารณะก็จริง แต่เด็กควรมีส่วนร่วมในการรักษาหนังสือ ...

อยากให้มีเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น เขาจะได้สอนเรื่องการดูแลหนังสือให้เด็กด้วย เพราะบางคนยังเปิดหนังสือไม่เป็น ถ้าเราคอยดูแลและแนะนำเขาจะดีมาก

... ควรนำข้าราชการเกษียณแล้ว มาเป็นอาสาสมัครช่วยดูเด็ก ในเรื่องการใช้น้ำหนัก โดยไม่ต้องรับเงินเดือน ได้อ่านหนังสือฟรี ได้พัฒนาสมอง และไม่เหงา ...

น่าจะมีเจ้าหน้าที่อีกคนจะได้ช่วยแก้ปัญหา เช่น คอยดูแลเด็กๆ ในการใช้น้ำหนัก หรือช่วยจัดกิจกรรม

จากการที่ผู้วิจัยได้เข้าไปในพื้นที่ศึกษาพบว่า เด็กๆ ที่มาใช้บริการบางกลุ่มมาใช้รถห้องสมุดเคลื่อนที่เพียงชั่วคราวเนื่องจากเห็นวารถห้องสมุดฯ เป็นสิ่งแปลกใหม่ เมื่อมาสัก 2-3 ครั้งแล้ว ก็จะไม่มาใช้บริการอีก บุคลากรผู้ให้บริการจะเป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดให้เด็กๆ เหล่านี้มีความประทับใจและกลับมาใช้บริการรถห้องสมุดฯ ดังที่ผู้ใช้คนหนึ่งกล่าวว่า

... การสร้างความเข้าใจในการใช้ห้องสมุดสำคัญกว่าการมีห้องสมุด คือทุกวันนี้เด็กที่ใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่เหมือนกับมาเที่ยว หรือมาเล่น มาแล้วก็จากไป เขาจะไม่รู้ว่าอะไรคือสิ่งที่ต้องปฏิบัติในห้องสมุด เช่น จะต้องรักษามารยาทในการใช้ห้องสมุด ผมลองสังเกตดูเขามักขึ้นมาใช้สัก 2-3 ครั้ง แล้วก็ไม่มีมาอีกเพราะเขาถือวารถห้องสมุดฯ ไม่ใช่ของเล่นของเขาแล้ว ถ้าเด็กขึ้นมาใช้บริการครั้งแรก บรรณารักษ์น่าจะถือโอกาสแนะนำการใช้ห้องสมุดตลอดจนกฎระเบียบต่างๆ แล้วให้ทุกคนปฏิบัติตาม หากคนใดฝ่าฝืน เราก็ต้องให้ใบเหลือง ใบแดง อีกอย่างควรมีการแนะนำหนังสือให้แก่เด็กๆ เช่น หนังสือเล่มนี้สำหรับเด็กอายุเท่านี้ คราวหน้าถ้าเขามาจะได้เลือกอ่านหนังสือได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสมกับวัย ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายที่ถูกต้อง ไม่ใช่มาเล่นเดี๋ยวลบ ...

## บทที่ 6

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำเสนอความมุ่งหมายในการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล การวิจัย และข้อเสนอแนะต่างๆ ตามลำดับดังต่อไปนี้

#### ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้รถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในบริการสารสนเทศของผู้ใช้รถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสารสนเทศ ตลอดจนความต้องการการบริการสารสนเทศของผู้ใช้รถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดพื้นที่ศึกษา ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง  
พื้นที่ศึกษา

ในการศึกษา ผู้วิจัยได้เดินทางไปเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่จำนวน 10 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนแออัด 2 ชุมชนคือ ชุมชนวัดกัลยาณมิตร ชุมชนวัดจันทร์ประดิษฐาราม เขต 5 ชุมชนชานเมือง 2 ชุมชนคือ ชุมชนวัดแสงดำ ชุมชนวัดบางกระดี ชุมชนเมือง 2 ชุมชนคือ ชุมชนซอยวัดม่วงแคและมัธยม ฮารุณ ชุมชนเพชรพลอย เคหะชุมชน 2 ชุมชนคือ เคหะชุมชนบางบัว เคหะชุมชนธนบุรี โครงการ 1 ส่วน 3 และชุมชนหมู่บ้านจัดสรร 2 ชุมชนคือ ชุมชนวังทอง ชุมชนนิรันดร์วิลล่า ชุมชนทั้ง 10 ชุมชนนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกแล้วว่าเป็นชุมชนที่มีผู้ใช้บริการหลากหลายทั้งกลุ่มเด็ก กลุ่มวัยรุ่น กลุ่มผู้ใหญ่ และมีความสะดวกในการเดินทางไปเก็บข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ ใช้วิธีคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากข้อมูลสมาชิก ประกอบกับข้อเสนอแนะของบรรณารักษ์ กลุ่มตัวอย่างรวมไปถึงผู้ที่ไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกห้องสมุด แต่มาใช้บริการเป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ตัวแทนของประชากรที่ศึกษาครอบคลุมทุกสาขาอาชีพ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้ในชุมชนทั้ง 5 ประเภท จำนวน 51 คน ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มเด็ก 10 คน กลุ่มวัยรุ่น 10 คน และกลุ่มผู้ใหญ่ 31 คน

วิธีที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษา 2 วิธีประกอบกันคือ การสังเกตและการสัมภาษณ์

1. การสังเกต (Observation) ผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อการสังเกตไว้ 4 ประเด็นคือ สภาพทั่วไป ของชุมชนที่ศึกษา สภาพรถบริการ สภาพการจัดทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการ และสภาพการใช้บริการ
2. การสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) ซึ่งเป็นวิธีการเก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยกำหนดประเด็นต่างๆ ไว้ล่วงหน้า การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างจะช่วยให้ผู้วิจัยไม่หลงประเด็น เนื่องจากได้กำหนดแนวคำถาม (Interview guide) ซึ่งช่วยให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินการเก็บข้อมูลบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เริ่มเดินทางไปเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 24 ตุลาคม พ.ศ. 2545 จนกระทั่งเสร็จสิ้นเมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2546 รวมระยะเวลาที่ใช้เก็บข้อมูลทั้งสิ้น 7 เดือน เนื่องจากประสบปัญหาต่างๆ เช่น ชุมชนที่ศึกษามีตารางการให้บริการตรงกัน จึงต้องสลับวันเข้าไปศึกษา รถห้องสมุดเคลื่อนที่ติดงานพิเศษหรือตรงกับวันนักขัตฤกษ์ รถห้องสมุดฯ ประสบปัญหาเครื่องยนต์ขัดข้องไม่สามารถให้บริการได้ และในบางชุมชนรถห้องสมุดฯ จอดให้บริการในวันพุธ-ศุกร์ กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นเด็ก และวัยรุ่นไปโรงเรียน ผู้วิจัยจึงต้องเดินทางไปเก็บข้อมูลในช่วงปิดเทอม

### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การจัดกระทำข้อมูล เมื่อกลับจากการเก็บข้อมูลในแต่ละวัน ผู้วิจัยจะถอดเทปบันทึกเสียงคำให้สัมภาษณ์ ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ผู้วิจัยสามารถกำหนดสมมุติฐานชั่วคราว (Working hypothesis) โดยนำมาใช้ในการเก็บข้อมูลคราวต่อไป ผู้วิจัยได้กระทำเช่นนี้ไปจนกระทั่งเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูลในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2546

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเรียบเรียงข้อมูลที่ได้จากคำให้สัมภาษณ์ของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่าง 51 คน รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึกภาคสนาม ได้ข้อมูลทั้งสิ้น 51 ชุด หลังจากนั้นอ่านข้อมูลชุดที่ 1 เชิงวิเคราะห์ จับแนวเรื่องที่ปรากฏจากข้อมูล กำหนดประเด็นหัวข้อจากแนวเรื่องที่ได้อ่านแล้วให้หมายเลขกำกับประเด็นต่างๆ นำประเด็นที่กำหนดไว้ไปวิเคราะห์ข้อมูลชุดที่ 2 บันทึกประเด็นที่ปรากฏซ้ำ และหรือแนวเรื่องประเด็นใหม่ที่ปรากฏในข้อมูลชุดใหม่ วิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะนี้กับข้อมูลชุดอื่นๆ ไปจนครบทั้ง 51 ชุด ทบทวนประเด็นและแนวเรื่องที่ได้อ่านทั้งหมด รวบรวมประเด็นย่อยๆ ภายใต้แนวเรื่องเดียวกันและตัดความซ้ำซ้อนของแนวเรื่อง บรรยายประเด็นแต่ละประเด็น พร้อมยกตัวอย่างข้อมูล

สำหรับการสังเกตนั้น ในระหว่างการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้บันทึกสิ่งที่สังเกตไว้โดยสังเขป เมื่อกลับจากการเก็บข้อมูลในแต่ละวัน ผู้วิจัยจะกลับมาเขียนบันทึกภาคสนามในลักษณะบันทึกประจำวัน กระทำเช่นนี้จนได้ข้อมูลครบตามประเด็นหัวข้อการสังเกตที่กำหนดไว้ หลังจากเก็บข้อมูลเสร็จสิ้นลง ผู้วิจัยได้นำบันทึกภาคสนามมาเรียบเรียงแล้วนำเสนอข้อมูลที่ได้รับการสังเกตตามสภาพความเป็นจริงจากการที่ได้เข้าไปศึกษาในชุมชนต่างๆ โดยนำเสนอไว้ในบทที่ 4 เรื่องบริบทชุมชนและบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่

### สรุปผลการวิจัย

ความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร

1. ผู้ใช้ตระหนักถึงคุณค่าของบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่
2. การประชาสัมพันธ์บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ยังไม่เพียงพอ
3. ผู้ใช้ต้องการให้ขยายบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่โดยเพิ่มจำนวนชุมชนที่รับบริการ
4. บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่จะเข้ามาช่วยเสริมบริการห้องสมุดโรงเรียนที่ไม่เพียงพอ

พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร

1. กลุ่มผู้ใช้หลักของรถห้องสมุดเคลื่อนที่คือ แม่บ้าน พนักงานบริษัท และนักเรียน
2. การพักผ่อนหย่อนใจและการศึกษาหาความรู้คือจุดมุ่งหมายหลักในการมาใช้บริการ

รถห้องสมุดเคลื่อนที่

3. ผู้ใช้แสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่เข้าถึงได้ง่ายและสะดวกที่สุด
4. สื่อสิ่งพิมพ์คือวัสดุสารสนเทศพื้นฐานที่ผู้ใช้เลือกใช้มากที่สุด

5. โทรทัศน์เป็นสื่อสารสนเทศที่ได้รับความนิยมสูง
6. ผู้ใช้ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองโดยวิธีสำรวจเลือกดู
7. ลักษณะบริการเชิงรุกของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ตอบสนองพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ

#### ของผู้ใช้

ความพึงพอใจในบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร

1. ความพึงพอใจในการจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศในด้านปริมาณและเนื้อหา
2. ความพึงพอใจในการดำเนินงานโดยทั่วไปของรถห้องสมุดเคลื่อนที่
3. ความพึงพอใจในการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นของรถห้องสมุดเคลื่อนที่
4. ความพึงพอใจในการบริการของบุคลากรของรถห้องสมุดเคลื่อนที่
5. ผู้ใช้ในบางชุมชนไม่พึงพอใจต่อวันและเวลาในการให้บริการของรถห้องสมุดเคลื่อนที่
6. ผู้ใช้ยังไม่เห็นความจำเป็นในการจัดสวัสดิการห้องสุขาบนรถห้องสมุดเคลื่อนที่

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสารสนเทศ และความต้องการบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร

1. ผู้ใช้ต้องการความสม่ำเสมอในการบริการของรถห้องสมุดเคลื่อนที่
2. ผู้ใช้ต้องการมีส่วนร่วมในการเลือกซื้อทรัพยากรสารสนเทศ
3. ผู้ใช้ต้องการบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด
4. กิจกรรมส่งเสริมการอ่านจะช่วยดึงดูดให้มีผู้ใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่เพิ่มมากขึ้น
5. บริการเผยแพร่ความรู้สำหรับชุมชนควรเน้นความรู้ด้านอาชีพ
6. รถห้องสมุดเคลื่อนที่ควรขยายบริการด้านสื่อโสตทัศน์
7. บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เป็นบริการอีกรูปแบบหนึ่งที่จะเอื้อประโยชน์แก่ผู้ใช้
8. รถห้องสมุดเคลื่อนที่ควรขยายบริการไปสู่ผู้ด้อยโอกาสกลุ่มอื่นๆ
9. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ใช้ในการให้บริการของรถห้องสมุดเคลื่อนที่

#### อภิปรายผลการวิจัย

##### 1. ผู้ใช้ตระหนักถึงคุณค่าของบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ตระหนักถึงคุณค่าของบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ทั้งนี้เนื่องมาจากรถห้องสมุดฯ ให้บริการในลักษณะห้องสมุดเชิงรุกซึ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ โดยจัดบริการห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้ถึงที่ ทั้งยังช่วยประหยัดเวลาและทุนทรัพย์ ตลอดจนส่งเสริมให้ประชาชนใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ และปลูกฝังนิสัยรักการอ่านในเด็ก จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ในทุกพื้นที่ศึกษา ผู้ใช้ส่วนใหญ่ล้วนเห็นคุณค่าของบริการรถห้องสมุดฯ และรู้สึกยินดีที่ชุมชนของตนเองเป็นหนึ่งในจำนวนชุมชนส่วนน้อยที่ได้รับบริการนี้

สำหรับงานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ในปัจจุบัน ได้จัดบริการไปยังชุมชนแออัด ชุมชนชานเมือง ชุมชนเมือง เคหะชุมชน และชุมชนหมู่บ้านจัดสรร จากการที่ผู้วิจัยเข้าไปในพื้นที่ศึกษาพบว่า ถึงแม้จะเป็นชุมชนต่างประเภทกัน มีปัจจัยพื้นฐานแตกต่างกัน เช่น ในด้านระดับการศึกษา พบว่าคนในชุมชนแออัด และชุมชนชานเมืองส่วนใหญ่จบการศึกษาภาคบังคับ มีความแตกต่างจากคนในชุมชนเมือง เคหะชุมชน และชุมชนหมู่บ้านจัดสรร ซึ่งส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษา อาจส่งผลในเรื่องนิสัยรักการอ่าน ส่วนในด้านฐานะทางเศรษฐกิจ พบว่าคนในชุมชนแออัด และชุมชนชานเมือง โดยเฉลี่ยมีฐานะทางเศรษฐกิจอยู่ในระดับต่ำกว่าชุมชนเมือง เคหะชุมชน และชุมชนหมู่บ้านจัดสรร อาจส่งผลในเรื่องความ

สามารถในการซื้อหนังสือมาใช้ส่วนตัว แต่โดยภาพรวมแล้ว ผู้ใช้ส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการรถห้องสมุดฯ ในทุกๆ ชุมชนเป็นคนระดับกลาง กล่าวคือ มีฐานะทางเศรษฐกิจจะระดับปานกลาง มีงบประมาณพอที่จะซื้อหนังสืออ่านได้ แต่อยู่ในวงเงินจำกัด

แม้สภาพการศึกษาและสภาพเศรษฐกิจจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการมาใช้รถห้องสมุดเคลื่อนที่ที่มากน้อย แตกต่างกันไป เช่น เมื่อผู้วิจัยเข้าไปศึกษาในชุมชนแออัดหรือชุมชนชานเมืองบางแห่งพบว่า แม้รถห้องสมุดฯ จะเข้าไปให้บริการถึงที่ แต่คนในชุมชนจะมาใช้บริการน้อยมากเนื่องจากให้ความสำคัญกับการประกอบอาชีพมากกว่า อย่างไรก็ตามยังไม่สามารถสรุปได้อย่างชัดเจนว่า คนในชุมชนเหล่านี้มาใช้บริการน้อย เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องวันและเวลาที่ให้บริการ เพราะรถห้องสมุดฯ จอดให้บริการในวันพุธ-ศุกร์ คนในชุมชนบางส่วนออกไปทำงาน หรือไปโรงเรียน หากรถห้องสมุดฯ เปลี่ยนมาจอดวันเสาร์-อาทิตย์อาจมีผู้ใช้มากขึ้น เพราะจากการสังเกตในช่วงปิดเทอมมีเด็ก ๆ มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก สำหรับในชุมชนหมู่บ้านจัดสรร และเคหะชุมชนพบว่า เป็นชุมชนที่มีผู้ใช้จำนวนมาก เนื่องจากรถห้องสมุดฯ ส่วนใหญ่ให้บริการในชุมชนดังกล่าวในวันเสาร์-อาทิตย์ ด้วยสาเหตุนี้จึงเป็นปัจจัยสนับสนุนให้คนในชุมชนซึ่งมีพื้นฐานการศึกษาดี ได้รับโอกาสในการใช้บริการห้องสมุดที่ดี กล่าวคือ เป็นวันหยุดพักผ่อน ได้ใช้เวลาอ่านหนังสืออยู่กับบ้าน จึงส่งผลให้ชุมชนเหล่านี้มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ส่วนชุมชนเมืองที่เป็นจุดบริการเพียง 2 แห่งของจุดบริการทั้งหมดที่ผู้วิจัยได้เข้าไปศึกษาพบว่า มีสมาชิกที่มาใช้บริการเป็นประจำไม่ถึง 10 ราย สาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อจำนวนผู้ใช้บริการน่าจะมาจากรถห้องสมุดฯ ประสบปัญหาเรื่องสถานที่จอด จึงไม่สามารถให้บริการได้อย่างสม่ำเสมอ

จากประสบการณ์การทำงานของบรรณารักษ์รถห้องสมุดเคลื่อนที่ในรัฐเนบราสกา (Nebraska) ในสหรัฐอเมริกา เฮค (Hake, 2000 : Online) ได้กล่าวไว้ว่าเมื่อห้องสมุดสำนักงานใหญ่ที่เธอทำงานอยู่ถูกตัดงบประมาณ ผู้บริหารห้องสมุดมีมติว่าจะปิดบริการรถห้องสมุดฯ มีเสียงอุทธรณ์จากผู้ให้บริการจำนวนมาก ทั้งโทรศัพท์มายังสำนักงาน ตลอดจนส่งจดหมายมาเรียกร้องไม่ให้ปิดบริการ และจากงานวิจัยเกี่ยวกับงานบริการห้องสมุดประชาชน โดยศูนย์วิจัยกลางของมหาวิทยาลัยเพื่องานบริการห้องสมุดประชาชนพบว่า ในเมืองเซฟฟีลด์ (Sheffield) ในอังกฤษ เมื่อห้องสมุดในชุมชนปิดดำเนินการ ทำให้ส่งผลกระทบต่อประชาชนทั้งเด็กผู้ใหญ่ และผู้สูงอายุ เนื่องจากไม่สามารถไปใช้บริการจากห้องสมุดอื่นๆ ได้ สิ่งที่จะนำมาทดแทนได้คือรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ประชาชนรู้สึกว่าการมีห้องสมุดในชุมชน ทำให้พวกเขามีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการและสะดวกใจที่จะใช้บริการ ("University Research Uncovers the Extent and Impact of Public Library Closures". 1999 : Online) และจากงานวิจัยเพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อคนในชุมชนเมื่อห้องสมุดหยุดบริการชั่วคราว พบว่าผู้ใช้ได้รับผลกระทบอย่างมาก ผู้ใช้แสดงความคิดเห็นว่ากิจกรรมที่เคยทำในห้องสมุดทั้งการอ่านและการค้นหาสารสนเทศต่างๆ เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตเขา ผู้ใช้มากกว่า 40% เดินทางไปใช้ห้องสมุดมากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์หรือมากกว่า ในช่วงที่ห้องสมุดหยุดบริการ ผู้ใช้บางคนใช้วิธีแลกเปลี่ยนหนังสือกับเพื่อนๆ นอกจากนี้ผู้ใช้ไม่สามารถหาซื้อหนังสือมาอ่านเองทดแทนบริการของห้องสมุดได้ ("What Do People Do When Their Public Library Service Closes Down?". 2004 : Online) ตัวอย่างเหล่านี้สะท้อนให้เห็นการตระหนักถึงคุณค่าของห้องสมุดในชุมชน

อย่างไรก็ตามผู้วิจัยพบว่าผู้ใช้ในทุกชุมชนที่ผู้วิจัยเข้าไปศึกษานั้น มีข้อจำกัดในการใช้ห้องสมุดไปในทิศทางเดียวกันคือ ในชุมชนไม่มีห้องสมุด หรืออาจมีห้องสมุดประชาชนของเขตหรือเขตใกล้เคียง แต่ต้องใช้เวลาเดินทาง ดังนั้นการที่รถห้องสมุดเคลื่อนที่ เข้ามาให้บริการในชุมชนจึงเข้ามาช่วยแก้ปัญหา ผู้ใช้บริการในชุมชนเหล่านี้จึงรู้สึกยินดีกับการได้รับบริการ และตระหนักถึงคุณค่าของรถห้องสมุดฯ อีกประการหนึ่งด้วยคุณสมบัติของรถห้องสมุดฯ ซึ่งเป็นงานบริการประเภทหนึ่งของห้องสมุดประชาชน ที่มุ่งให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกเพศ ทุกวัย และทุกระดับการศึกษา ประกอบกับการบริการในลักษณะห้องสมุดเชิงรุกสามารถผสมผสานกัน

ได้อย่างลงตัว จึงทำให้ผู้ใช้มีความคุ้นเคยและรู้สึกว่ารถห้องสมุดคือ ห้องสมุดที่จัดบริการเพื่อคนในชุมชนมากกว่าห้องสมุดประเภทอื่นๆ

## 2. การประชาสัมพันธ์บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ที่ไม่เพียงพอ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่อย่างเพียงพอ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากรถห้องสมุด ไม่ได้ประชาสัมพันธ์บริการอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลจากการสนทนากับบรรณารักษ์ชี้ให้เห็นว่ารถห้องสมุด จะประชาสัมพันธ์การบริการในระยะแรกๆ เท่านั้น และจากการสนทนากับผู้ใช้ที่สมัครเป็นสมาชิกใหม่ ผู้วิจัยมักจะได้รับคำตอบว่าเห็นรถบริการจอดอยู่ จึงขึ้นมาสอบถามรายละเอียดเพื่อสมัครเป็นสมาชิกมากกว่าการได้รับการประชาสัมพันธ์โดยตรงจากรถห้องสมุด หรือจากการประชาสัมพันธ์ของคณะกรรมการชุมชน อย่างไรก็ตามในระหว่างการเก็บข้อมูลผู้วิจัยพบว่า ในวันที่มีการประชุมหรือมีกิจกรรมของชุมชน คณะกรรมการชุมชนเพียง 1-2 แห่งเท่านั้น ที่ช่วยประชาสัมพันธ์ผ่านเครื่องขยายเสียงเชิญชวนให้คนในชุมชนมาใช้บริการรถห้องสมุด

วอนท์ (Want. 1990 : 12) ได้กล่าวถึงการส่งเสริมการบริการของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ว่า ก่อนที่จะเริ่มเปิดให้บริการ รถห้องสมุด มักเข้าไปในงานเทศกาลต่างๆ เพื่อสร้างความคุ้นเคยให้กับประชาชน นอกจากนี้วอนท์ยังได้กล่าวไว้อีกว่า รถห้องสมุดเคลื่อนที่สามารถประชาสัมพันธ์บริการโดยการตกแต่งรถห้องสมุด ให้เป็นที่สะดุดตา เพื่อดึงดูดความสนใจให้ประชาชนมาใช้บริการ จากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่า รถห้องสมุด ได้รับการตกแต่งด้วยข้อความว่า “จากชุมชนสู่โลกกว้าง ด้วยห้องสมุดเคลื่อนที่ กทม.” โดยมีรูปเด็กยืนนั่ง ฟิงหนังสือทั้งบนตักและวิชาการ การตกแต่งในลักษณะนี้อาจส่งผลให้ประชาชนทั่วไปเข้าใจผิดว่ารถห้องสมุด ให้บริการเฉพาะเด็ก หรือประชาชนบางกลุ่มอาจสับสนว่าเป็นรถคันเดียวกับรถสวัสดิการของกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นรถบริการที่เข้าไปจัดกิจกรรมให้แก่เด็กในชุมชน เนื่องจากมองจากลักษณะภายนอกรถบริการทั้งสองประเภทนี้ได้รับการตกแต่งคล้ายคลึงกันมาก และจากการสังเกตข้อความประชาสัมพันธ์บนรถห้องสมุด ในแต่ละคันยังพบว่าข้อความไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น ข้อความ “บริการอ่านฟรี” รถห้องสมุด บางคันไม่มีข้อความนี้ หรือมีข้อความนี้แต่ตัวอักษรเล็กมาก ทำให้ประชาชนที่ยังไม่เคยมาใช้บริการ เกิดความสงสัยว่ารถให้บริการฟรีหรือไม่ อย่างไร

## 3. ผู้ใช้ต้องการให้ขยายบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่โดยเพิ่มจำนวนชุมชนที่รับบริการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีความต้องการให้ขยายบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่โดยเพิ่มจำนวนชุมชนที่รับบริการ ทั้งนี้เพราะชุมชนในความดูแลของกรุงเทพมหานครมีเป็นจำนวนมาก แต่ชุมชนที่ได้รับบริการมีเพียงส่วนน้อยเท่านั้น ปัจจุบันรถห้องสมุด ให้บริการจำนวน 8 คัน โดยให้บริการได้คันละ 1-2 ชุมชนต่อวัน รวมจุดบริการประมาณ 60 จุดบริการ จากข้อมูลนี้จะเห็นได้ว่าการให้บริการยังทำได้น้อยมาก

ผู้วิจัยได้ศึกษางานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ของต่างประเทศจากบทความและเอกสารต่างๆ พบว่า รถห้องสมุด มีการกำหนดตารางบริการประจำเดือน และระบุระยะเวลาในแต่ละจุดบริการไว้อย่างชัดเจน รถห้องสมุด ส่วนใหญ่จะเข้าไปยังจุดบริการเดือนละ 2 ครั้ง โดยจอดให้บริการจุดบริการละ 30-60 นาที (“Moving Throughout Manukau”. 2004 : Online; “Derby City Libraries”. 2004 : Online) และจากการที่ผู้วิจัยได้มีโอกาสสนทนากับคริสติน่า จาเกล (Kristina Jagell) นักศึกษาชาวสวีเดนของมหาวิทยาลัยอุพพชลา ซึ่งเดินทางมาศึกษางานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร คริสติน่า จาเกล กล่าวว่างานบริการรถห้องสมุด ในสวีเดนไม่ได้ให้บริการการอ่าน แต่จะให้บริการเฉพาะยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศแก่สมาชิกเท่านั้น เนื่องจากรถห้องสมุด ใช้ระยะเวลาจอดบริการในแต่ละจุดไม่มากนัก จึงให้บริการได้วันละหลายชุมชนในทางตรงกันข้ามงานบริการรถห้องสมุด ของกรุงเทพมหานคร ให้บริการการอ่านแก่ผู้ใช้ทั่วไปด้วย โดยใช้

ระยะเวลาในแต่ละจุดบริการระหว่าง 3-4 ชั่วโมง จึงให้บริการได้เพียงวันละ 1-2 ชุมชน และส่งผลให้การบริการรถห้องสมุดฯ ยังไม่สามารถครอบคลุมไปยังชุมชนจำนวนมากของกรุงเทพมหานคร

#### 4. บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่เข้ามาช่วยเสริมบริการห้องสมุดโรงเรียนที่ไม่เพียงพอ

ผลการวิจัยพบว่า บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่เข้ามาช่วยเสริมบริการห้องสมุดโรงเรียนที่ไม่เพียงพอ ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดโรงเรียนของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ ยังไม่ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเพียงพอจากภาครัฐและเอกชน จึงส่งผลให้ห้องสมุดโรงเรียนขาดแคลนทรัพยากรสารสนเทศ และขาดแคลนผู้ดูแลห้องสมุด จากการที่ผู้วิจัยเข้าไปในพื้นที่ศึกษาพบว่า โรงเรียนบางแห่งยังไม่มีตำแหน่งครูบรรณารักษ์เข้ามาดูแลห้องสมุดโดยตรง บางครั้งโรงเรียนจึงมอบหมายให้ครูที่ไม่ได้สำเร็จการศึกษาสาขาบรรณารักษศาสตร์มาช่วยดูแลห้องสมุด ซึ่งครูเหล่านี้มีภาระต้องสอนหนังสือวิชาประจำของตนเอง จึงไม่สามารถทำงานห้องสมุดโรงเรียนได้อย่างเต็มที่ หรือบางโรงเรียนมีตำแหน่งครูบรรณารักษ์ ซึ่งมีหน้าที่ดูแลห้องสมุด แต่ในขณะเดียวกันยังทำหน้าที่สอนหนังสืออีกด้วย ทำให้ไม่มีเวลาพัฒนาห้องสมุดได้เต็มที่เท่าที่ควร ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของภิญญาพร นิตยะประภา (2532 : 167) ที่พบว่า ห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาประสบปัญหาด้านบุคลากรมากที่สุด เนื่องจากครูบรรณารักษ์ ต้องทำการสอนและเป็นครูประจำชั้นด้วย ยังไม่สามารถทำงานห้องสมุดเต็มเวลา บางครั้งเมื่อไม่อยู่จึงต้องปิดห้องสมุด อย่างไรก็ตาม จากประสบการณ์ของรถห้องสมุดฯ ในประเทศกำลังพัฒนา เช่น ซิมบับเว ได้สังเกตเห็นถึงปัญหาของโรงเรียนในระดับประถมศึกษาที่ขาดแคลนหนังสือและห้องสมุด จึงได้คิดหาแนวทางแก้ไขปัญหา โดยจัดบริการรถห้องสมุดฯ หมุนเวียนไปตามโรงเรียน จึงไม่จำเป็นต้องสร้างห้องสมุดโรงเรียน ทำให้ช่วยประหยัดเงินทุนได้อีกวิธีหนึ่ง (Doust, 1997 : 148-151) และมาร์จามา (Marjamaa, 2001 : Online) ได้บรรยายไว้ในบทความว่า รถห้องสมุดฯ สามารถจัดบริการเสริมบริการห้องสมุดโรงเรียนได้ ทำให้เด็ก ๆ มีโอกาสใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น สิ่งนี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้เด็ก ๆ มีความสนใจในการอ่าน

#### 5. กลุ่มผู้ใช้หลักของรถห้องสมุดเคลื่อนที่คือ แม่บ้าน พนักงานบริษัท และนักเรียน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ใช้หลักที่มาใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่คือกลุ่มแม่บ้าน พนักงานบริษัท และนักเรียน โดยเฉพาะกลุ่มแม่บ้าน เป็นกลุ่มผู้ใช้หลักในเกือบทุกชุมชนที่ผู้วิจัยเข้าไปศึกษา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากตารางการบริการและระยะเวลาการให้บริการของรถห้องสมุดฯ เอื้อประโยชน์ต่อกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นแม่บ้าน ตลอดจนบทบาทและหน้าที่ของแม่บ้านที่ใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่กับบ้าน จึงทำให้ผู้ใช้กลุ่มนี้ได้รับโอกาสในการใช้บริการรถห้องสมุดฯ มากกว่ากลุ่มผู้ใช้อื่น ๆ นอกจากนี้ยังพบว่าเมื่อว่างจากงานประจำวัน แม่บ้านส่วนใหญ่จะเลือกใช้เวลาว่างอ่านหนังสือเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ตนเองและพักผ่อนหย่อนใจ ซึ่งกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแม่บ้านที่ทำเฉพาะงานดูแลบ้านอย่างเดียว หรือบางกลุ่มจะประกอบธุรกิจส่วนตัวเล็กๆ อยู่ที่บ้าน เช่น ขายขนม หรือประดิษฐ์ของที่ระลึกขายเพื่อช่วยหารายได้เสริมให้แก่ครอบครัว ดังนั้นเมื่อรถห้องสมุดฯ เข้ามาให้บริการในชุมชน แม่บ้านเหล่านี้จึงเลือกที่จะใช้บริการอ่านหนังสือ วารสาร นิตยสาร ส่วนพนักงานบริษัทจะนิยมมาใช้บริการรถห้องสมุดฯ ในวันเสาร์-อาทิตย์ โดยมีจุดประสงค์หลักเพื่อมายืมหนังสือนวนิยาย นวนิยายจีนแปล วารสาร นิตยสาร ไปอ่านเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน

จากการวิจัยพบว่า ในวันพุธ-ศุกร์รถห้องสมุดเคลื่อนที่ส่วนใหญ่จะจอดบริการในชุมชนที่เป็นโรงเรียน ผู้ใช้ส่วนใหญ่จึงเป็นนักเรียน ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครหลายแห่งยังให้บริการแก่นักเรียนได้ไม่เพียงพอ เพราะขาดแคลนงบประมาณ ขาดแคลนทรัพยากรสารสนเทศ และขาดแคลนผู้ดูแลห้องสมุด สำหรับวันเสาร์-อาทิตย์นั้นรถห้องสมุดฯ ยังได้รับความนิยมจากกลุ่มนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะกลุ่มนักเรียนในระดับประถมศึกษา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากรถห้องสมุดฯ มีทรัพยากรสารสนเทศไว้

สำหรับบริการกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นจำนวนมาก เด็กๆ จะได้รับประโยชน์จากการค้นคว้าหนังสือประเภทเสริมความรู้ และหนังสืออ้างอิงต่างๆ นอกจากนี้บุคลากรของรถห้องสมุดฯ ยังให้บริการที่เป็นกันเอง หรือบางกรณีอาจให้สิทธิพิเศษกับสมาชิก เช่น ให้ยืมหนังสืออ้างอิงไปทำรายงานได้ ซึ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้กลุ่มนี้อย่างยิ่ง เนื่องจากพวกเขาจะไม่ได้มีโอกาสนี้จากห้องสมุดโรงเรียน อีกทั้งบรรยากาศในห้องสมุดที่มีลักษณะไม่เป็นทางการ รวมไปถึงการตกแต่งห้องสมุดที่สามารถดึงดูดผู้ใช้ จึงเป็นเหตุจูงใจให้นักเรียนนิยมมาใช้บริการ

#### 6. การพักผ่อนหย่อนใจและการศึกษาหาความรู้คือจุดมุ่งหมายหลักในการมาใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่

จากภาระหน้าที่ของห้องสมุดประชาชนที่องค์การยูเนสโกได้ประกาศไว้ในเจตนารมณ์ 4 ประการ คือ ห้องสมุดประชาชนทำหน้าที่ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร การศึกษา วัฒนธรรม และส่งเสริมการรู้หนังสือของประชาชน (“UNESCO Public Library Manifesto”. 2001 : Online) สอดคล้องกับกลุ่มวิจัยห้องสมุดประชาชนของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ได้กำหนดวัตถุประสงค์หลักของห้องสมุดประชาชนไว้ 4 ประการเช่นกันคือ มุ่งให้บริการด้านการศึกษา ข้อมูลข่าวสาร วัฒนธรรม และการพักผ่อนหย่อนใจ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้จะมีแนวโน้มการใช้ห้องสมุดเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจและการศึกษาหาความรู้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากรถห้องสมุดเคลื่อนที่ได้จัดบริการทรัพยากรสารสนเทศไว้อย่างหลากหลายเพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ดังกล่าว โดยมุ่งบริการแก่ประชาชน ทุกเพศ ทุกวัย และทุกระดับการศึกษา และจากการจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศไว้อย่างหลากหลายสาขานี้ ผู้ใช้จึงไม่ได้มุ่งค้นคว้าแต่เฉพาะวิชาการเพียงอย่างเดียว แต่จะค้นคว้าความรู้โดยทั่วไปและความบันเทิง ประกอบกับกลุ่มผู้ใช้หลักของรถห้องสมุดฯ เป็นแม่บ้าน พนักงานบริษัทและนักเรียน จึงมีแนวโน้มการใช้เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจและการศึกษาหาความรู้ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของเคนเนดี (Kennedy, 1998 : 23-30) และอตุติ และไอโคจา-โอดอนโก (Atuti & Ikoja-Odongo, 1999 : 36-42) ที่พบว่า จุดประสงค์ของผู้ใช้ส่วนใหญ่ในการมาใช้ห้องสมุดเคลื่อนที่คือเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ และเพื่อการศึกษาหาความรู้

#### 7. ผู้ใช้แสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่เข้าถึงได้ง่ายและสะดวกที่สุด

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้แสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่เข้าถึงได้ง่ายและสะดวกที่สุด ดังนั้นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญของผู้ใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ในอันดับแรกก็คือแหล่งบุคคล เริ่มจากการทบทวนประสบการณ์ของตนเอง รวมไปถึงการใช้แหล่งสารสนเทศที่ตนเองมีอยู่ เช่น ตำราเรียน สมุดจดงาน เอกสารส่วนตัว ต่อจากนั้นถ้ายังไม่ได้คำตอบ จะสอบถามจากเพื่อน เพื่อนร่วมงาน ญาติ สมาชิกในครอบครัว หรือผู้มีประสบการณ์ ซึ่งแหล่งสารสนเทศเหล่านี้ล้วนมีองค์ประกอบที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานในเรื่องการประหยัดเวลา ทุนทรัพย์ และแรงงาน ทั้งยังเป็นแหล่งสารสนเทศที่สามารถสื่อสารในลักษณะตัวต่อตัว ผู้ใช้บริการสามารถสอบถามหรือโต้ตอบได้ทันทีเมื่อมีข้อสงสัยต่างๆ ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ เทย์เลอร์ (Taylor, 1968 : 181-182) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่าเมื่อบุคคลเกิดความต้องการสารสนเทศ ขั้นตอนแรกที่จะทำให้ได้รับสารสนเทศคือ ได้จากการทดลองหรือการสังเกตด้วยตนเอง จากการค้นหาวรรณกรรม หรือโดยการถามเพื่อน ถ้ายังไม่ได้รับคำตอบที่เพียงพอจะมาค้นหาวรรณกรรมเพิ่มเติม ในการค้นหาวรรณกรรมนั้นกระทำได้ 2 ทางคือ โดยการค้นจากเอกสารส่วนตัวและโดยการเข้าใช้ห้องสมุด เมื่อบุคคลเข้าไปในห้องสมุด อาจมีพฤติกรรมในการค้นหาสารสนเทศได้ 2 ทางคือ โดยการสอบถามบรรณารักษ์และโดยการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับหลักการใช้ความพยายามน้อยที่สุด (The Principle of the Least Effort) กล่าวคือเมื่อบุคคลเกิดความต้องการสารสนเทศมักจะถามสมาชิกครอบครัว เพื่อน เพื่อนบ้านหรือเพื่อนร่วมงาน ก่อนที่จะดำเนินการค้นหาเป็นทางการ โดยใช้เอกสาร โทรศัพท์ หรือแหล่งสารสนเทศ คนส่วนใหญ่มักจะค้นหาสารสนเทศจากแหล่งใกล้ตัว เช่น บนโต๊ะ ชั้นหนังสือ คอมพิวเตอร์ในห้องทำงาน ห้องทำงานของเพื่อนร่วมงาน หรือ

แหล่งสารสนเทศที่เข้าถึงง่าย สะดวกสบาย แม้ว่าสารสนเทศนั้นจะมีคุณภาพด้อยก็ตาม (อารีย์ ชื่นวัฒนา. 2545 : 112 ; อ้างอิงจาก Mann. 1993. *Library Research Models: A guide to Classification, Cataloging, Computer.* p. 91-101 ; Borgman. 2000. *From Gutenberg to the Global Information Infrastructure: Assess to Information in the Networked Word.* p. 110)

#### 8. สื่อสิ่งพิมพ์คือวัสดุสารสนเทศพื้นฐานที่ผู้ใช้เลือกใช้มากที่สุด

ผลการวิจัยพบว่า สื่อสิ่งพิมพ์คือวัสดุสารสนเทศพื้นฐานที่ผู้ใช้เลือกใช้มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจาก เป็นสื่อที่มีให้เลือกหลากหลายสาขาในด้านวิชาการและบันเทิง มีหลากหลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นหนังสือทั่วไป วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ และผู้ใช้สามารถพกพาไปในทุกสถานที่ได้โดยสะดวก นอกจากนี้ยังเป็นสื่อที่สามารถเลือกอ่านยามว่างจากภารกิจการทำงาน โดยไม่ต้องติดตามเป็นช่วงเวลาเหมือนรายการทางวิทยุและ โทรทัศน์ อีกทั้งยังสร้างเสริมจินตนาการให้แก่ผู้อ่าน จากคำให้สัมภาษณ์ของผู้ใช้บริการที่เลือกใช้สื่อสิ่งพิมพ์ มากกว่าการใช้สื่อประเภทอื่นๆ กล่าวว่า “การอ่านหนังสือช่วยให้เราสามารถสร้างจินตนาการได้ แต่ถ้าเราดูจากรายการละครทางโทรทัศน์ หรือรับชมจากวิดีโอที่เขาสร้างขึ้น จินตนาการจะถูกจำกัด เนื่องจากความคิดของแต่ละคนมีแง่มุมที่แตกต่างกัน” และเหตุผลสำคัญอีกประการหนึ่งคือ สื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อที่นำเสนอสาระและความบันเทิงที่มีราคาถูกกว่าสื่อประเภทอื่นๆ ตลอดจนผู้ใช้มีความคุ้นเคยและผูกพันมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า ตามสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศของประเทศไทย วัสดุการอ่านส่วนใหญ่ยังอยู่ในรูปของสิ่งพิมพ์ แต่ในอนาคตมีแนวโน้มของการใช้สารสนเทศในรูปแบบอื่นๆ เช่น สื่ออินเทอร์เน็ต จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้กลุ่มวัยรุ่นส่วนใหญ่พบว่า นิยมใช้สื่อประเภทนี้เพิ่มมากขึ้น

#### 9. โทรทัศน์เป็นสื่อสารสนเทศที่ได้รับความนิยมสูง

ผลการวิจัยพบว่า นอกจากสื่อสิ่งพิมพ์แล้ว แหล่งสารสนเทศที่ผู้ใช้นิยมเลือกใช้คือสื่อโทรทัศน์ ปัจจุบันเกือบทุกครัวเรือนมีเครื่องรับโทรทัศน์ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเป็นสื่อที่ได้รับการพัฒนามาจากเทคโนโลยีในยุคแรกๆ ราคาอุปกรณ์ที่ใช้มีราคาไม่สูงมาก ประชาชนผู้บริโภคสามารถซื้อหาไว้ใช้ได้เกือบทุกครัวเรือน นอกจากนี้สื่อโทรทัศน์ยังมีข้อได้เปรียบสื่อวิทยุและสื่อสิ่งพิมพ์ เพราะสามารถนำเสนอภาพเหตุการณ์พร้อมเสียง อีกทั้งยังนำเสนอรายการที่มีความหลากหลายทั้งสาระและบันเทิง ปัจจุบันผู้ประกอบการรายการโทรทัศน์มีการแข่งขันทางธุรกิจค่อนข้างสูง แต่ละสถานีพยายามดึงดูดผู้ชมโดยนำเสนอรายการที่มีคุณภาพมากขึ้น ผู้ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ก็คือผู้บริโภค ดังนั้นสื่อโทรทัศน์จึงเป็นแหล่งสารสนเทศสำคัญอีกแหล่งหนึ่งที่อยู่ใต้นิยามของผู้ใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่

สำหรับสื่ออินเทอร์เน็ตนั้น เป็นสื่อสารสนเทศที่ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้ค่อนข้างน้อยกว่าสื่อประเภทอื่นๆ เนื่องจากผู้ใช้ประสบปัญหาต่างๆ เช่น ข้อจำกัดในเรื่องอายุของผู้ใช้ในการเรียนรู้ทักษะเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต ขาดความสะดวกในการเข้าใช้วัสดุอุปกรณ์หรือขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำ ซึ่งพอจะสรุปได้ว่ากลุ่มผู้ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตมีอายุระหว่างระดับมัธยมศึกษาจนถึงวัย 40 ปี และยังคงพบว่าผู้ใช้มีจุดมุ่งหมายในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน ค้นหาความรู้และความบันเทิง นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้กลุ่มเด็กในชุมชนแออัดบางชุมชนยังขาดทักษะในการใช้อินเทอร์เน็ต ทั้งนี้เนื่องมาจากขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการฝึกทักษะ อย่างไรก็ตาม จากการติดตามรายงานของสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร พบว่าในปี พ.ศ. 2546 นี้ โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครจะได้รับคอมพิวเตอร์จากโครงการคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในเรื่องการเรียนการสอนโดยทั่วถึงกัน

## 10. ผู้ใช้ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองโดยวิธีสำรวจเลือกดู

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองโดยวิธีสำรวจเลือกดู ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นว่าทรัพยากรสารสนเทศครบรุดห้องสมุดเคลื่อนที่มีจำนวนไม่มาก และบรรณารักษ์ได้จัดทรัพยากรสารสนเทศไว้เป็นหมวดหมู่สะดวกแก่การค้นหาแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจาเกล (Jagell. 2003 : Online) ที่พบว่า ผู้ใช้นิยมเดินสำรวจหนังสือจากชั้นมากกว่าสอบถามจากบรรณารักษ์ แต่ถ้าต้องการสอบถาม มักจะเป็นคำถามที่ว่าหนังสือฉบับใหม่ๆ มาให้บริการบ้างหรือไม่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของภิญญาพร นิตยะประภา (2532 : 161) ที่พบว่านักเรียนส่วนใหญ่จะค้นหาหนังสือจากห้องสมุดด้วยวิธีเดินสำรวจตามชั้นหนังสือ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังมีความสอดคล้องกับตัวแบบเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศสำหรับการค้นหาสารสนเทศในระบบออนไลน์และระบบอื่นๆ ของมาเซีย เบตส์ (Macia Bates) ที่ชื่อว่าตัวแบบเบอริทิกิง เบสท์อธิบายว่า ในสภาพแวดล้อมการค้นหาสารสนเทศด้วยระบบมือ ผู้ค้นหาใช้กลยุทธ์ในการค้นหาหลายประการ วิธีการหนึ่งก็คือ การกราดตรวจบริเวณที่เก็บสารสนเทศ (Area scanning) เช่น สำรวจเลือกดูหนังสือบนชั้นในหัวข้อที่ต้องการ (Browsing) ซึ่งเป็นวิถีธรรมชาติที่คนเราใช้อยู่ตลอดเวลาในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ (อารีย์ ชื่นวัฒนา. 2545 : 116-120 ; อ้างอิงจาก Bates. 1989 "Information Search Tactics," *Journal of the American Society for Information Science*. p. 205-214.)

## 11. ลักษณะบริการเชิงรุกของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ตอบสนองพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะบริการเชิงรุกของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ตอบสนองพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากรถห้องสมุดฯ นำบริการห้องสมุดมาถึงชุมชน ให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้ ทั้งยังช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย จากการวิจัยยังพบว่า นอกจากกลุ่มผู้ใช้ที่ไม่สะดวกเดินทางไปห้องสมุด เช่น แม่บ้าน ผู้สูงอายุ และพระภิกษุ ผู้ใช้กลุ่มอื่น เช่น พนักงานบริษัท นักเรียน นักศึกษา มักจะเลือกใช้รถห้องสมุดฯ เป็นแหล่งสารสนเทศในอันดับต้นๆ เช่นกัน รองจากห้องสมุดประเภทอื่นๆ ที่ผู้ใช้เหล่านี้มีโอกาสเลือกใช้ได้จากหน่วยงาน มหาวิทยาลัย และโรงเรียน ทั้งนี้ด้วยคุณลักษณะที่เป็นบริการห้องสมุดเชิงรุกที่ทำให้ผู้ใช้ในชุมชนรู้สึกว่ารรถห้องสมุดฯ คือห้องสมุดที่จัดบริการมาเพื่อคนในชุมชนอย่างแท้จริง จึงรู้สึกสะดวกใจที่จะมาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจาเกล (Jagell. 2003 : Online) ที่พบว่า ลักษณะบริการเชิงรุกของรถห้องสมุดฯ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ และเต็มไปด้วยบรรยากาศที่อบอุ่น สร้างความคุ้นเคยและประทับใจ ดึงดูดให้คนในชุมชนมาใช้บริการ

นอกจากคุณลักษณะบริการเชิงรุกของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้ในชุมชนแล้ว ยังอธิบายได้ว่าผู้ใช้นิยมมาใช้บริการรถห้องสมุดฯ เนื่องจากได้รับความสะดวกในการใช้ ซึ่งเป็นไปตามหลักการใช้ความพยายามน้อยที่สุด (The Principle of the Least Effort) กล่าวคือเมื่อบุคคลเกิดความต้องการสารสนเทศมักจะเลือกแหล่งสารสนเทศที่เข้าถึงง่าย สะดวกสบาย จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า นอกจากกลุ่มผู้ใช้ที่ไม่สะดวกเดินทางไปห้องสมุดแล้ว ผู้ใช้กลุ่มอื่น เช่น พนักงานบริษัท นักเรียน นักศึกษา แม้จะมีห้องสมุดในที่ทำงาน หรือห้องสมุดมหาวิทยาลัย หรือห้องสมุดโรงเรียน แต่ถ้ามีรถห้องสมุดฯ มาให้บริการถึงชุมชน เขามักจะเลือกใช้บริการรถห้องสมุดฯ เป็นทางเลือกอีกทางหนึ่ง เช่น จากการสัมภาษณ์พนักงานบริษัทคนหนึ่งกล่าวว่า "ห้องสมุดที่สำนักงานจะเน้นหนังสือที่ใช้กับงานมากกว่า ... ถ้าเป็นพวกนิตยสารห้องสมุดที่ทำงานก็มีนะ แต่จะมายืมที่นี้เพราะสะดวกกว่า" นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้หลายคนยังพบว่า ถ้าวรถห้องสมุดฯ ไม่มาหากเขามีกำลังพอที่จะซื้อหนังสือมาใช้ส่วนตัวได้ จะเลือกซื้อหนังสือมาใช้เองมากกว่าที่จะเดินทางไปใช้บริการห้องสมุดประชาชนของเขต ด้วยเหตุผลที่ว่าไม่สะดวกในการเดินทาง หรือไม่สะดวกใจที่จะใช้ห้องสมุดที่มี

ลักษณะเป็นอาคาร ด้วยคุณสมบัติของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ดังกล่าวมาข้างต้น จึงทำให้รถห้องสมุดฯ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในชุมชนได้เป็นอย่างดี

## 12. ความพึงพอใจในการจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศในด้านปริมาณและเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในการจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศในด้านปริมาณ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใจถึงสภาพเนื้อที่อันจำกัดของของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ในด้านเนื้อหานี้ ผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นว่ารถห้องสมุดฯ ได้จัดบริการทรัพยากรสารสนเทศไว้อย่างหลากหลาย เหมาะสมแก่ผู้ใช้ทุกเพศ ทุกวัย ส่วนความทันสมัยของหนังสือ ผู้ใช้มีความพึงพอใจการจัดบริการ โดยเฉพาะวารสาร นิตยสาร ซึ่งผู้ใช้เห็นว่ารถห้องสมุดฯ ได้จัดฉบับล่าสุดตรงกับฉบับที่วางขายในท้องตลาดไว้ให้บริการ สำหรับสภาพความสมบูรณ์ของหนังสือนั้น เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศของรถห้องสมุดฯ มีอายุการใช้งานไม่มาก ตลอดจนขณะให้บริการรถห้องสมุดฯ เปิดเครื่องปรับอากาศอยู่เกือบตลอดเวลา จึงทำให้ทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในสภาพดี จากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่าหนังสือที่ชำรุดส่วนใหญ่เป็นหนังสือของผู้ใช้กลุ่มเด็ก ทั้งนี้เนื่องจากเด็กๆ เหล่านี้ยังขาดความรู้ในการดูแลรักษาหนังสือและขาดความระมัดระวังในการใช้

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้บางกลุ่มต้องการให้ห้องสมุดจัดหาหนังสือบางประเภทเพิ่มเติม อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้วิจัยได้รับทราบข้อมูลด้านงบประมาณในการจัดซื้อหนังสือของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ซึ่งมีอัตราเฉลี่ยเป็นจำนวนเงินหนึ่งแสนบาทต่อคันต่อปี จึงทำให้ผู้วิจัยเข้าใจว่าการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมาให้บริการเพิ่มเติมอาจจะไม่สามารถทำได้มากเท่าที่ผู้ใช้ต้องการ

## 13. ความพึงพอใจในการดำเนินงานโดยทั่วไปของรถห้องสมุดเคลื่อนที่

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้พึงพอใจในการดำเนินงานเรื่องความสะดวก แสงสว่าง ระบบระบายอากาศ และสถานที่จอดบริการ โดยผู้ใช้เห็นว่ารถห้องสมุดเคลื่อนที่ได้ดำเนินการในเรื่องเหล่านี้ได้อย่างเหมาะสมแล้ว สำหรับด้านเสียงรบกวนนั้น พบปัญหาเสียงรบกวนจากผู้ในกลุ่มเด็กบ้าง โดยเฉพาะกรณีที่เด็กขึ้นมาใช้ในกลุ่มใหญ่ บรรณารักษ์จึงจำเป็นต้องสร้างความเข้าใจ และให้คำแนะนำมารยาทในการใช้ห้องสมุดอย่างถูกต้อง นอกจากนี้ในกรณีที่รถห้องสมุดฯ ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ไฟฟ้าจากชุมชน จะมีเสียงรบกวนจากเครื่องยนต์เนื่องจากรถห้องสมุดฯ มีความจำเป็นต้องติดเครื่องยนต์เพื่อให้เครื่องปรับอากาศทำงานได้

ในด้านการตกแต่งรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ผู้ใช้กลุ่มผู้ใหญ่และกลุ่มวัยรุ่นไม่ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ อย่างไรก็ตาม รถห้องสมุดฯ บางคันได้นำตัวการ์ตูนมาติดไว้บนฝาผนังท้ายรถบริเวณที่นั่งอ่านหนังสือเพื่อดึงดูดผู้ใช้กลุ่มเด็ก แต่รถห้องสมุดฯ บางคันยังไม่ได้รับการตกแต่ง

## 14. ความพึงพอใจในการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นของรถห้องสมุดเคลื่อนที่

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนไม่มาก และบรรณารักษ์ได้ทำป้ายระบุมหมวดหมู่ของทรัพยากรสารสนเทศไว้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังพบว่าในขณะที่รถห้องสมุดฯ มีพื้นที่บริการจำกัดรถบริการบางคันยังมีเนื้อที่ของชั้นหนังสือจำกัดอีกด้วย บรรณารักษ์ต้องจัดหนังสือเป็น 2 แถว จึงอาจทำให้ผู้ใช้ไม่ได้รับความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้รับทราบข้อมูลจากบรรณารักษ์ว่าตั้งแต่รถห้องสมุดฯ เปิดให้บริการยังไม่ได้นำรายการจำหน่ายหนังสือออก เพียงแต่คัดเลือกหนังสือที่ชำรุดไปซ่อมบ้างเท่านั้น และจากการสังเกตยังพบว่าบรรณารักษ์ไม่ได้นำทรัพยากรสารสนเทศใหม่บางส่วนออกให้บริการเนื่องจากไม่มีชั้นหนังสือเพียงพอ จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ในต่างประเทศ ดิลเกอร์-ฮิลล์ (Dilger-Hill, 2000 : Online) ได้บรรยายไว้ในบทความว่า รถห้องสมุดฯ จะเก็บทรัพยากรสารสนเทศไว้ที่คลังหนังสือของห้องสมุดสำนักงานใหญ่ มีข้อดีคือ รถห้องสมุดฯ จะได้มีพื้นที่เพียงพอในการจัดชั้นหนังสือ แต่อย่างไรก็ตามบรรณารักษ์จะต้องจำหน่ายหนังสือออกเพื่อให้มีพื้นที่ในการนำทรัพยากร

สารสนเทศใหม่ๆ ออกให้บริการ สล็อต (2542 : 13) ได้สรุปเกี่ยวกับมาตรการในการจำหน่ายหนังสือออก (Weeding) สำหรับห้องสมุดประชาชนของสหพันธ์ระหว่างประเทศว่าด้วยสมาคมห้องสมุดและสถาบัน (IFLA) ไว้ว่า จำเป็นต้องมีการคัดหนังสือออก ถ้าหนังสือนั้นอยู่ในสภาพชำรุด เนื้อหาไม่ทันสมัย หรือไม่เป็นที่ต้องการของชุมชนนั้นอีกต่อไป รวมไปถึงหนังสือที่มีลักษณะทางกายภาพดี แต่ไม่มีเหตุผลสนับสนุนเพียงพอจะอยู่บนชั้น หากพิจารณาเห็นว่ายังมีประโยชน์อยู่บ้าง ก็ควรที่จะพิจารณาบริจาคให้กับห้องสมุดอื่นๆ ต่อไป ดังนั้น บรรณารักษ์ควรให้ความสำคัญกับการประเมินทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นอย่างสม่ำเสมอ

#### 15. ความพึงพอใจในการบริการของบุคลากรของรถห้องสมุดเคลื่อนที่

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในการบริการของบุคลากรของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการให้บริการในลักษณะห้องสมุดเชิงรุก ตลอดจนรูปแบบการให้บริการของรถห้องสมุดฯ ที่มีบรรยากาศความเป็นกันเองสูง บรรณารักษ์จะยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รวมไปถึงบรรณารักษ์กับผู้ใช้มีความสัมพันธ์ในชั้นปฐมภูมิ กล่าวคือ เป็นเสมือน ลุง ป้า น้า อา พี่ น้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจาเกิล (Jagell. 2003 : Online) ที่พบว่า บุคลากรของรถห้องสมุดฯ มีความเป็นมิตรต่อผู้ใช้ กระตือรือร้นในการบริการและเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้อย่างเต็มที่ จากประสบการณ์ของเฮค (Hake. 2000 : Online) ซึ่งทำงานเป็นบรรณารักษ์รถห้องสมุดฯ มา 33 ปี กล่าวว่า คุณสมบัติที่สำคัญของบุคลากรรถห้องสมุดฯ จะต้องจัดหาบริการที่ดี มีความเป็นมิตร มีความกระตือรือร้นในการบริการ เป็นผู้มีความรู้และมีความน่าเชื่อถือ และสตูทซ์แมน (Stutzman. 2000 : Online) กล่าวถึงคุณสมบัติสำคัญของพนักงานขับรถห้องสมุดฯ ว่า จะต้องตรวจสอบสภาพรถก่อนให้บริการทุกครั้ง ตลอดจนดูแลรักษารถให้อยู่ในสภาพดี มีมารยาทในการบริการ คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้ทุกจุดบริการ และระมัดระวังในเรื่องเสียงต่างๆ ด้วยคุณสมบัติของบุคลากรเหล่านี้จะสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้ และทำให้รถห้องสมุดฯ มีข้อได้เปรียบห้องสมุดประเภทอื่นๆ

#### 16. ผู้ใช้ในบางชุมชนไม่พึงพอใจต่อวันและเวลาในการให้บริการของรถห้องสมุดเคลื่อนที่

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ในบางชุมชนยังไม่พึงพอใจต่อวันและเวลาในการให้บริการของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ใช้ในชุมชนเหล่านี้ต้องการใช้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์เช่นเดียวกับชุมชนอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมทรง หะยีเจ๊ะมะ (2534 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการให้ห้องสมุดเคลื่อนที่ จัดบริการในวันเสาร์-อาทิตย์ โดยผู้ใช้แสดงความคิดเห็นตรงกันว่าหากจัดบริการในวันหยุด เด็กๆ ในชุมชนและคนที่ทำงานประจำจะได้รับโอกาสในการใช้บริการ นอกจากนี้ผู้ใช้ยังเห็นว่าหากจัดบริการในวันพุธ-ศุกร์ ควรขยายเวลาบริการออกไปสัก 1-2 ชั่วโมง ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้คนทำงาน หรือนักเรียนกลับมาใช้บริการได้ทัน จากการที่ผู้วิจัยได้เข้าไปในพื้นที่ศึกษาพบว่า จุดบริการในวันเสาร์-อาทิตย์จะมีผู้ใช้เป็นจำนวนมาก แต่ไม่สามารถสรุปได้อย่างชัดเจนว่า ผู้ใช้ในชุมชนอื่นที่รถห้องสมุดฯ ให้บริการในวันพุธ-ศุกร์มีผู้ใช้จำนวนน้อย เพียงแต่ผู้ใช้มีข้อจำกัดในการใช้ เนื่องจากต้องเดินทางไปทำงานหรือไปโรงเรียน และจากการสังเกตในช่วงปิดเทอมพบว่าในชุมชนดังกล่าวมีผู้ใช้กลุ่มเด็กมาใช้บริการเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นว่าวันบริการที่เหมาะสมที่สุดในจุดบริการที่เป็นชุมชนคือ วันเสาร์-อาทิตย์

#### 17. ผู้ใช้ยังไม่เห็นความจำเป็นในการจัดสวัสดิการห้องสุขาบนรถห้องสมุดเคลื่อนที่

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ยังไม่เห็นความจำเป็นในการจัดสวัสดิการห้องสุขาบนรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นว่ารถห้องสมุดฯ ให้บริการในชุมชน และผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนนั้นๆ หรือชุมชนใกล้เคียง จึงยังไม่มีควมจำเป็นต้องจัดสวัสดิการในเรื่องนี้ นอกจากนี้ผู้ใช้บางคนยังแสดงความเห็นใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการว่า อาจไม่ได้รับความสะดวกในเรื่องนี้เพราะต้องเดินทางไปตามชุมชนต่างๆ ตลอดทั้งวัน จากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่าหากรถห้องสมุดฯ จอดให้บริการในวัด หรือโรงเรียน จะไม่ประสบปัญหาในเรื่องนี้ แต่ถ้าให้บริการในชุมชนทั่วไป ที่ทำการของชุมชนบางแห่งยังไม่มีความสะดวกในเรื่องห้องสุขา ตัวบุคลากรจึง

ต้องแก้ไขปัญหาลักษณะเฉพาะหน้า เช่น ใช้บริการห้องสุขาจากสถานีบริการน้ำมันระหว่างเดินทางไปหรือกลับจากชุมชนที่ให้บริการ

สำหรับการจัดสวัสดิการน้ำดื่ม จากข้อมูลที่ได้สนทนากับบรรณารักษ์ทำให้ทราบว่า รถห้องสมุดเคลื่อนที่ เคยให้บริการน้ำดื่มโดยจัดวางไว้ใกล้กับที่นั่งอ่านหนังสือ แต่จำเป็นต้องยกเลิกบริการนี้ เนื่องจากมีผู้ใช้กลุ่มเด็กมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงไม่ค่อยมีความระมัดระวังในการใช้ ทำให้น้ำหกเลอะเทอะ อย่างไรก็ตามจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้หลายคนเห็นว่า รถห้องสมุดฯ อาจนำสวัสดิการนี้มาให้บริการได้ โดยรถห้องสมุดฯ สามารถจัดสรรพื้นที่ในการจัดวางน้ำดื่มในตำแหน่งที่เหมาะสม เช่น จัดวางไว้ใกล้กับโต๊ะทำงานของบรรณารักษ์ สวัสดิการนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ในต่างประเทศพบว่า รถห้องสมุดฯ จะเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้แก่บุคลากรห้องสมุด เคนเนยลลี (Kenneally, 1999 : Online) ได้บรรยายไว้ในบทความว่า รถห้องสมุดฯ ในเขตนิวเซาท์เวลส์ ในออสเตรเลีย มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ จัดเตรียมไว้ให้แก่บุคลากร ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ อย่างล้ำหน้า ตู้เย็น ไมโครเวฟ และห้องสุขา ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากชุมชนชนบทบางแห่งมีสภาพทุรกันดาร รถห้องสมุดฯ ต้องใช้เวลาพักค้างคืนระหว่างการให้บริการ บางครั้งขณะให้บริการอาจประสบกับเหตุการณ์ไฟไหม้ป่า บุคลากรของรถห้องสมุดฯ ต้องฝึกวิธีการดับไฟ และจัดเตรียมอุปกรณ์ดับเพลิงให้พร้อมอยู่เสมอ และหากเปรียบเทียบกับบริบทของการบริการรถห้องสมุดฯ ในกรุงเทพมหานครพบว่ามีความแตกต่างกัน ผู้ใช้จึงยังไม่เห็นถึงความจำเป็นของการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรของรถห้องสมุดฯ

#### 18. ผู้ใช้ต้องการความสม่ำเสมอในการบริการของรถห้องสมุดเคลื่อนที่

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ต้องการความสม่ำเสมอในการบริการของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของจาเจล (Jagell, 2003 : Online) ที่พบว่า ผู้ใช้รู้สึกไม่มั่นใจในการบริการ และต้องการให้รถห้องสมุดฯ มาให้บริการอย่างสม่ำเสมอ จากการศึกษพบว่าสาเหตุหลักที่รถห้องสมุดฯ ให้บริการไม่สม่ำเสมอ เนื่องมาจากปัญหาเครื่องยนต์ขัดข้องเป็นประจำ ประกอบกับการนำรถบริการเข้าซ่อมบำรุง จำเป็นต้องนำไปซ่อมที่กองโรงงานช่างกลซึ่งเป็นหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ซ่อมรถของทุกๆ หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร จึงอาจก่อให้เกิดความล่าช้า จากการที่ผู้วิจัยเข้าไปในพื้นที่ศึกษาพบว่า หากรถห้องสมุดฯ คันใดหยุดบริการไปหลายๆ สัปดาห์ เมื่อกลับมาให้บริการตามปกติในสัปดาห์แรก ผู้ใช้บริการจะมีจำนวนลดลงอย่างมาก ทั้งนี้เป็นผลมาจากความไม่มั่นใจในการบริการของรถห้องสมุดฯ

#### 19. ผู้ใช้ต้องการมีส่วนร่วมในการเลือกซื้อทรัพยากรสารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ต้องการมีส่วนร่วมในการเลือกซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ใช้เห็นว่า หากรถห้องสมุดเคลื่อนที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้ร่วมแสดงความคิดเห็นดังกล่าวจะช่วยทำให้ผู้ใช้มีแนวโน้มได้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตนเองต้องการมากขึ้น จากการวิจัยพบว่า รถห้องสมุดฯ ยังไม่ทำให้ผู้ใช้ได้มีส่วนร่วมในการเลือกซื้อทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นทางการ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้หลายคนที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับบรรณารักษ์ มักใช้วิธีพูดคุยถึงความต้องการหนังสือเล่มนั้นๆ โดยยังไม่ได้ใช้วิธีเสนอความต้องการเป็นลายลักษณ์อักษร บอว์เดน (Bawden, 1990 : 4) ได้กล่าวถึงเหตุผลสำคัญของการประเมินในระบบสารสนเทศไว้ว่า เพื่อเป็นการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้ใช้ การประเมินสามารถทำได้ด้วยวิธีที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการโดยผ่านการศึกษาคู่ใช้ ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงศ์ (2540 : 17-18) ได้สรุปเกี่ยวกับการศึกษาความสนใจและความต้องการของผู้ใช้ไว้ว่า บรรณารักษ์สามารถทำได้หลายวิธี ได้แก่ การสนทนาไต่ถามผู้ใช้ การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้เสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ เช่น อาจเขียนลงในสมุดที่ห้องสมุดจัดไว้ให้ เขียนลงในแบบฟอร์ม บัตรเสนอแนะ หรืออาจพิจารณาจากสถิติการใช้ เช่น ดูจาก

สถิติการยืมทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ นอกจากนี้ยังสามารถให้ผู้ใช้อตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการศึกษาที่เป็นทางการมากที่สุด อย่างไรก็ตาม การศึกษาความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการจัดบริการสารสนเทศ บรรณารักษ์จึงจำเป็นต้องศึกษาในเรื่องดังกล่าว เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการพิจารณาคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมาให้บริการได้อย่างเหมาะสมต่อไป

## 20. ผู้ใช้ต้องการบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ต้องการบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นว่าการแนะนำการใช้ห้องสมุดมีความจำเป็นต่อผู้ใช้ เพราะรถห้องสมุดเคลื่อนที่ที่ต้องให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป ซึ่งมีหลายระดับการศึกษาและมีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดแตกต่างกัน จีวรธรณ ภักดีบุตร (2541 : 506-507) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการปฐมนิเทศไว้ว่า การปฐมนิเทศมีความสำคัญต่อการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ เนื่องจากเป็นกระบวนการแรกในการสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้ใช้กับห้องสมุด วิธีการหนึ่งในการแนะนำการใช้ห้องสมุด คือการใช้สื่อสิ่งพิมพ์อาจอยู่ในรูปของแผ่นพับ คู่มือการใช้ห้องสมุด สื่อสิ่งพิมพ์เหล่านี้ให้รายละเอียดเฉพาะรายการที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ เช่น เวลาทำการ ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ผู้มีสิทธิ์ใช้บริการ การทำบัตรสมาชิก ระเบียบการยืม-คืน รวมไปถึงสถานที่ติดต่อและหมายเลขโทรศัพท์ที่ผู้ใช้สามารถติดต่อใช้บริการได้

## 21. กิจกรรมส่งเสริมการอ่านจะช่วยดึงดูดให้มีผู้ใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่เพิ่มมากขึ้น

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ต้องการให้รถห้องสมุดเคลื่อนที่จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เพราะเห็นว่าการส่งเสริมการอ่านจะช่วยดึงดูดให้มีผู้ใช้บริการรถห้องสมุดฯ เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกิจกรรมส่งเสริมการอ่านจะช่วยส่งเสริมให้ผู้ใช้เห็นความสำคัญและความจำเป็นของการอ่าน โดยกิจกรรมจะเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ใช้เกิดความสุขสนุกสนานเพลิดเพลิน ส่งผลให้มีการพัฒนาการอ่านจนถึงขั้นที่ผู้ใช้มีนิสัยรักการอ่าน จากการสนทนากับบรรณารักษ์และประสบการณ์ที่ผู้วิจัยได้มีส่วนร่วมจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน พบว่ารถห้องสมุดฯ จะจัดกิจกรรมนี้เป็นกิจกรรมใหญ่ประจำปีเฉพาะในวันเด็กแห่งชาติ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤติยา อัดถากร (2522 : 102) ที่พบว่า ห้องสมุดประชาชนยังจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านไม่เพียงพอ เด็กๆ จึงไม่ให้ความสนใจในการใช้ห้องสมุดมากเท่าที่ควร การจัดกิจกรรมยังไม่มีความสม่ำเสมอ จัดเฉพาะวันพิเศษต่างๆ เช่น วันเด็กแห่งชาติ หรืองานสัปดาห์ห้องสมุดเท่านั้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของกิโวนาเนตตี (Giovanetti, 2001 : 5-27) ที่พบว่า กิจกรรมการเล่านิทาน ยังไม่ใช้บริการหลักในรถห้องสมุดฯ และบรรณารักษ์ไม่สามารถจัดบริการได้ เนื่องจากไม่มีเวลาเพียงพอในการเตรียมบริการ

อย่างไรก็ตาม การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ของกรุงเทพมหานครจะจัดร่วมกับฝ่ายห้องสมุดประชาชน กิจกรรมที่จัดได้แก่ กิจกรรมวาดภาพระบายสี เล่านิทาน ตอบปัญหา การแสดงหุ่นมือ และการเล่นเกมต่างๆ นอกจากนี้หากรถห้องสมุดฯ ไปจัดกิจกรรมที่โรงเรียนหรือหน่วยงานต่างๆ ขอความร่วมมือมา อาจมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ซึ่งเป็นการจัดกิจกรรมเล็กๆ เช่น แข่งขันตอบปัญหา เล่านิทาน และเมื่อผู้วิจัยได้สอบถามถึงความคิดเห็นในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ผู้ใช้ทุกกลุ่มทั้งผู้ใหญ่ วัยรุ่นและเด็ก มักจะนึกถึงการเล่านิทาน การทายปัญหา เล่นเกม ซึ่งมุ่งไปที่การจัดกิจกรรมของเด็กเป็นส่วนใหญ่ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องงานวิจัยของปราณี กิริยานันท์ (2537 : 136) ที่พบว่า คนในชุมชนแออัดต้องการให้จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ได้แก่ การเล่านิทาน การสนทนา การทายปัญหา แสดงให้เห็นว่าทุกกลุ่มผู้ใช้มีประสบการณ์และรู้สึกสนุกกับกิจกรรมส่งเสริมการอ่านมาก่อน ซึ่งอาจจะได้รับประสบการณ์จากโรงเรียนหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เข้ามาจัดกิจกรรมในชุมชน

## 22. บริการเผยแพร่ความรู้สำหรับชุมชนควรเน้นความรู้ด้านอาชีพ

ผลการวิจัยพบว่า บริการเผยแพร่ความรู้สำหรับชุมชนควรเน้นความรู้ด้านอาชีพ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 ส่งผลต่อเนื่องมาจนปัจจุบัน ผู้ใช้ส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญกับเรื่องอาชีพเป็นลำดับแรก และจากการเข้าไปในพื้นที่ศึกษาพบว่า มีผู้ใช้บางกลุ่มได้รับประโยชน์จากการอ่านหนังสือในรถห้องสมุดเคลื่อนที่ เพื่อเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพและหารายได้เสริมให้แก่ครอบครัว ผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของปราณี กิริยานันท์ (2537 : 141) ที่พบว่า คนในชุมชนแออัดมีความต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการเผยแพร่ความรู้ด้านอาชีพ เพื่อต้องการทราบข้อมูลที่จะทำใหตนเองมีรายได้เพิ่มขึ้น มาร์ตินและบันซ์ (ปราณี กิริยานันท์. 2537 : 15 ; อ้างอิงจาก Martin. 1975. *Library Services to the Disadvantaged* ; Bunch. 1982. *Community Information Services : The Origin Scope and Development.*) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานที่ห้องสมุดประชาชนควรให้บริการแก่ชุมชนคือ งานบริการเผยแพร่ความรู้ เช่น และแนวการประกอบอาชีพอิสระ

## 23. รถห้องสมุดเคลื่อนที่ควรขยายบริการด้านสื่อโสตทัศน

ผลการวิจัยพบว่า รถห้องสมุดเคลื่อนที่ควรขยายบริการด้านสื่อโสตทัศน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ใช้เห็นว่าในปัจจุบันเทคโนโลยีมีความเจริญก้าวหน้าอย่างมาก รถห้องสมุดฯ ในฐานะที่เป็นแหล่งความรู้ของประชาชนทั่วไป น่าจะพัฒนาบริการสารสนเทศให้เท่าทันเทคโนโลยี ปัจจุบันรถห้องสมุดฯ ให้บริการสื่อโสตทัศนประเภทเทปวีดิทัศน์ ซึ่งให้บริการเฉพาะเปิดให้รับชมเท่านั้น นอกจากนี้ยังพบว่ารถห้องสมุดฯ มักจะให้บริการสื่อโสตทัศนในกรณีที่ไปให้บริการพิเศษตามที่โรงเรียนหรือหน่วยงานต่างๆ ขอความร่วมมือมา มากกว่าที่จะให้บริการในชุมชนที่จัดบริการตามตารางปกติ จึงถือได้ว่ายังให้บริการด้านสื่อโสตทัศนค่อนข้างน้อย สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุดใจ เพ็ชรศิริ (2523 : 155) ที่พบว่า ห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานครยังไม่ให้ความสำคัญกับบริการด้านสื่อโสตทัศน เพราะตามบทบาทหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน นอกจากทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์แล้ว สื่อโสตทัศนคือสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ห้องสมุดต้องให้ความสำคัญในการบริการ จากการศึกษาบริการรถห้องสมุดฯ ในต่างประเทศพบว่า นอกจากจะให้บริการวัสดุการอ่านที่เป็นสิ่งพิมพ์ รถห้องสมุดฯ ยังให้ความสำคัญกับบริการสื่อโสตทัศนอีกด้วย เช่น รถห้องสมุดฯ ในอังกฤษให้บริการซีดีเพลงเทปวีดิทัศน์สำหรับเด็กๆ และซีดีรอมพจนานุกรม ("Derby City Libraries". 2004 : Online)

## 24. บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เป็นบริการอีกรูปแบบหนึ่งที่จะเอื้อประโยชน์แก่ผู้ใช้

ผลการวิจัยพบว่า บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เป็นบริการอีกรูปแบบหนึ่งที่จะเอื้อประโยชน์แก่ผู้ใช้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจุบันสื่ออินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวันมากขึ้น หากทางกรุงเทพมหานครจัดบริการสื่ออินเทอร์เน็ตจะเป็นการช่วยส่งเสริมและพัฒนาการติดตามข้อมูลข่าวสารให้แก่คนในชุมชน คาลิล (Khalil. 1998 : Online) ชี้ให้เห็นว่ารถห้องสมุดเคลื่อนที่ซึ่งให้บริการอินเทอร์เน็ต สามารถนำบริการไปยังผู้ใช้โดยอาศัยระบบเครือข่ายเทคโนโลยี ทำให้ขยายบริการไปสู่ผู้ใช้ในท้องถิ่นที่ห่างไกลได้มากขึ้น อีกทั้งช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางมาค้นหาสารสนเทศจากห้องสมุด อย่างไรก็ตาม บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในต่างประเทศนั้นมีแนวโน้มในการขยายบริการเพิ่มมากขึ้น เช่น ห้องสมุดกัวลาลัมเปอร์ ในมาเลเซียจัดบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ โดยได้รับความร่วมมือจากโครงการความร่วมมือแห่งสหประชาชาติ ให้บริการอินเทอร์เน็ตแก่ผู้ใช้ในเขตปริมณฑลในกรุงกัวลาลัมเปอร์ ภายในรถประกอบด้วยห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ห้องคอมพิวเตอร์ และห้องบริการประชาชน (เทพิน จิระคุณเดชะ. 2545 : 28-33) ห้องสมุดประชาชนซานฟรานซิสโก (San Francisco Public Library) ในสหรัฐอเมริกาให้บริการอินเทอร์เน็ตในรถห้องสมุดฯ หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่าไซเบอร์โมบายส์ (Cybermobiles) (Schneider. 1998 : 76) เคนเนลลีและไพน์ (Kenneally & Payne. 2000 : Online) ได้รายงานไว้ในบทความว่า รถห้องสมุดฯ ในเขต

วิกตอเรียและเขตนิวเซาท์เวลส์ ในออสเตรเลียมีบริการอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้รถห้องสมุดฯ ในเขตควีนแลนด์ ยังจัดเจ้าหน้าที่ไว้สำหรับบริการตอบคำถามและค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ตอีกด้วย จากตัวอย่างที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่ารถห้องสมุดฯ มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการไปตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

## 25. รถห้องสมุดเคลื่อนที่ควรขยายบริการไปสู่ผู้ด้อยโอกาสกลุ่มอื่น ๆ

ผลการวิจัยพบว่า รถห้องสมุดเคลื่อนที่ควรขยายบริการไปสู่ผู้ด้อยโอกาสกลุ่มอื่น ๆ โดยผู้ใช้เห็นตรงกันว่ากลุ่มที่น่าจะพิจารณาให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ คือผู้พิการทางสายตา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเป็นกลุ่มผู้ด้อยโอกาสที่ไม่สะดวกในการเดินทางไปห้องสมุด หากรถห้องสมุดฯ จัดบริการแก่ผู้พิการทางสายตาก็จะเป็นการสร้างโอกาสให้พวกเขาได้รับบริการจากห้องสมุดมากขึ้น ปัจจุบันห้องสมุดที่บริการให้แก่ผู้พิการทางสายตาก็มีจำนวนน้อย ที่เปิดให้บริการ เช่น ห้องสมุดแถบเสียงของสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย ห้องสมุดคอลฟีลล์เพื่อคนตาบอด ซึ่งมีบริการถ่ายสำเนาเทป และบริการให้ยืมเทปเพื่อบันทึกเสียง จากรายงานเกี่ยวกับบริการห้องสมุดเคลื่อนที่สำหรับผู้พิการทางสายตาในประเทศไทยของนางรศ ชัยรัตน์ (1999 : Online) พบว่าในปัจจุบันยังไม่มีรูปแบบการให้บริการ ตลอดจนหน่วยงานใดที่รับผิดชอบการให้บริการดังกล่าวอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรม ในปี พ.ศ. 2534 โครงการนิทรรศการสัญจรสำหรับนักอ่านรุ่นเยาว์ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒร่วมกับกลุ่มงานห้องสมุดเพื่อผู้พิการทางสายตาของสหพันธ์ระหว่างประเทศว่าด้วยสมาคมห้องสมุดและสถาบัน (IFLA Section of Libraries for the Blind) ได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านให้แก่นักเรียนของโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพฯ กิจกรรมที่จัดบริการคือ กิจกรรมการเล่านิทาน ซึ่งทำให้เด็กผู้ด้อยโอกาสเหล่านี้รู้สึกตื่นเต้นและประทับใจกับประสบการณ์อันมีค่าอย่างยิ่ง สำหรับในต่างประเทศนั้น รถห้องสมุดฯ ได้ให้ความสำคัญแก่ผู้พิการ ดังที่ แอร์โรว์สมิท (Arrowsmith. 2001 : Online) ได้สรุปเกี่ยวกับบริการที่รถห้องสมุดฯ จัดไว้ว่าด้วยความสะดวกสำหรับผู้พิการว่า รถห้องสมุดฯ ส่วนใหญ่ได้ติดตั้งอุปกรณ์สำหรับยกรถเข็น พร้อมราวเกาะให้กับผู้พิการ นอกจากนี้รถห้องสมุดฯ บางคันยังได้จัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้อักษรเบรลล์สำหรับผู้พิการทางสายตาไว้ให้บริการอีกด้วย

## 26. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ใช้ในการให้บริการของรถห้องสมุดเคลื่อนที่

ผู้วิจัยขอนำเสนอข้อเสนอแนะของผู้ใช้ ดังประเด็นต่อไปนี้

26.1 ผู้ใช้ต้องการให้จัดบริการวารสารด้านการศึกษาเพิ่มเติม ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้เห็นว่ารถห้องสมุดเคลื่อนที่ซึ่งจัดบริการวารสารที่ให้สาระทางด้านการศึกษาค่อนข้างน้อย หากรถห้องสมุดฯ เพิ่มจำนวนวารสารเหล่านี้ น่าจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้หลักที่เป็นนักเรียน รวมไปถึงครู อาจารย์ ในจุดบริการที่เป็นโรงเรียน

26.2 ผู้ใช้ต้องการให้เพิ่มบุคลากรมาช่วยดูแลผู้ใช้กลุ่มเด็ก ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญแก่ผู้ใช้กลุ่มเด็ก เพราะจากสภาพการใช้ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน บุคลากรที่ให้บริการเพียงคนเดียวไม่สามารถดูแลผู้ใช้ได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับงานวิจัยของกฤติยา อัดถากร (2522 : 102) ที่พบว่าห้องสมุดประชาชนยังขาดแคลนบุคลากร จึงไม่สามารถให้บริการและจัดกิจกรรมสำหรับเด็กได้ดีเท่าที่ควร โดยห้องสมุดควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเด็ก ในกรณีที่ไม่สามารถจัดหาบรรณารักษ์เด็กมาให้บริการเหมือนในต่างประเทศได้ เนื่องจากกลุ่มเด็กยังมีประสบการณ์การใช้ห้องสมุดน้อยกว่าผู้ใช้กลุ่มอื่น กล่าวคือผู้ใช้กลุ่มเด็กส่วนใหญ่ยังไม่มียืมบริการอ่าน ตลอดจนยังไม่รู้จักวิธีการใช้และรักษาหนังสืออย่างถูกวิธี

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้ ทำให้ได้ข้อเสนอแนะต่อฝ่ายห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักสวัสดิการสังคม เพื่อนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการปรับปรุงการดำเนินงานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ดังนี้

#### 1. ด้านบริการและกิจกรรม

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า การประชาสัมพันธ์บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ยังไม่เพียงพอ ดังนั้นฝ่ายห้องสมุดประชาชนควรมีการประชาสัมพันธ์บริการรถห้องสมุดฯ ให้ประชาชนรับทราบอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง โดยอาจขอความร่วมมือจากสื่อมวลชนในการประชาสัมพันธ์ ทั้งสื่อวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ตลอดจนใช้สื่อสิ่งพิมพ์ของฝ่ายห้องสมุดประชาชนคือ ข่าวสารห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเผยแพร่การจัดกิจกรรมต่างๆ ของรถห้องสมุดฯ ให้ประชาชนได้รับทราบ ผู้วิจัยเห็นว่าวิธีการประชาสัมพันธ์ให้คนในชุมชนได้รับทราบถึงข้อมูลบริการในเบื้องต้น สามารถทำได้โดยใช้ป้ายประชาสัมพันธ์ จากการเข้าไปในพื้นที่ศึกษาพบว่า มีจุดบริการเพียงแห่งเดียวเท่านั้นที่มีป้ายขออำนวยความสะดวกในการจอดรถและระบุวันเวลาที่รถห้องสมุดฯ ให้บริการ ป้ายนี้สามารถเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ได้อย่างดี โดยรถห้องสมุดฯ สามารถเขียนข้อความประชาสัมพันธ์ที่เป็นข้อมูลที่ใช้ควรทราบ เช่น วันเวลาที่ให้บริการ อัตราค่าสมาชิก ระเบียบการยืม-คืน เป็นต้น นอกจากนี้ควรส่งจดหมายเชิญชวนและประชาสัมพันธ์บริการรถห้องสมุดฯ ไปยังโรงเรียนต่างๆ ในสังกัดกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการประสานงานการจัดบริการรถห้องสมุดฯ เสริมในโรงเรียนที่ยังขาดความพร้อมในการให้บริการห้องสมุดโรงเรียน

1.2 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีความต้องการให้ขยายบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่โดยเพิ่มจำนวนชุมชนที่รับบริการ ผู้วิจัยเห็นว่าฝ่ายห้องสมุดประชาชนสามารถเพิ่มบริการรถห้องสมุดฯ จากเดิมวันละ 1-2 ชุมชน เป็น 3-4 ชุมชนได้ โดยทดลองลดระยะเวลาแต่ละจุดจุดบริการลง เพราะปัจจุบันรถห้องสมุดฯ ได้จัดบริการไปในทิศทางที่ถูกต้องแล้ว กล่าวคือจอดให้บริการในชุมชนที่อยู่ใกล้เคียงกัน โดยใช้ระยะเวลาเดินทางจากชุมชนหนึ่งไปยังอีกชุมชนหนึ่งประมาณ 15-30 นาที รถห้องสมุดฯ อาจทดลองลดระยะเวลาการจอดในชุมชนที่ไม่มีผู้ใช้มานั่งอ่านหนังสือบนรถ หรือมีผู้ใช้มานั่งอ่านบ้างเล็กน้อย จากเดิมที่จอดให้บริการจุดละ 2-3 ชั่วโมง ให้เหลือเพียง 1 ชั่วโมง แล้วเพิ่มจุดบริการในชุมชนใกล้เคียงสัก 1-2 แห่ง และจากผลการวิจัยในเรื่องพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้พบว่า ผู้ใช้นิยมยืมหนังสือกลับไปอ่านที่บ้านมากกว่าที่จะนั่งอ่านหนังสือบนรถ ดังนั้นการลดระยะเวลาการจอดให้บริการจึงไม่น่าจะส่งผลกระทบต่อผู้ใช้ที่มานั่งอ่านหนังสือมากนัก

1.3 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ในบางชุมชนไม่พึงพอใจต่อวันที่ให้บริการ เนื่องจากรถห้องสมุดเคลื่อนที่จอดให้บริการในชุมชนดังกล่าวในวันพุธ-ศุกร์ โดยผู้ใช้ส่วนใหญ่จากทุกชุมชนมีความคิดเห็นตรงกันว่าวันบริการที่เหมาะสมที่สุดในจุดบริการที่เป็นชุมชนคือวันเสาร์-อาทิตย์ และจากการที่ผู้วิจัยได้เข้าไปในพื้นที่ศึกษาพบว่า หากรถห้องสมุดฯ ให้บริการในจุดบริการที่เป็นชุมชนในวันพุธ-ศุกร์ จะมีผู้ใช้น้อย เนื่องจากคนในชุมชนต้องไปทำงาน หรือไปเรียนหนังสือ ผู้วิจัยเห็นว่ารถห้องสมุดฯ ควรให้บริการชุมชนละ 2 ครั้งต่อเดือน โดยให้สมาชิกได้รับสิทธิ์ในการยืมหนังสือเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เพื่อจัดสรรตารางบริการในวันเสาร์-อาทิตย์ที่เหลือให้แก่คนในชุมชนเดิมที่รถห้องสมุดฯ จอดให้บริการในวันพุธ-ศุกร์ ส่วนในวันพุธ-ศุกร์ควรกำหนดตารางไว้สำหรับชุมชนที่เป็นโรงเรียน โดยเลือกให้บริการในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครที่ห้องสมุดโรงเรียนยังขาดความพร้อมในการให้บริการก่อน กล่าวคือ ขาดแคลนทรัพยากรสารสนเทศ ขาดแคลนงบประมาณสนับสนุนทั้งจากภาครัฐและเอกชน และขาดแคลนบุคลากรดูแลห้องสมุด อย่างไรก็ตาม รถห้องสมุดฯ สามารถให้บริการในวันพุธ-ศุกร์ในจุดบริการที่เป็นชุมชนได้ โดยชุมชนเหล่านั้นควรได้รับการพิจารณาแล้วว่าผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก

โดยบรรณารักษ์จะต้องทำรายงานสถิติผู้ใช้ตามสภาพความเป็นจริง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุง จุดจอบริการให้เหมาะสมต่อไป และหากรถห้องสมุดฯ จะขยายเวลาให้บริการในชุมชนข้างต้นไปจนถึงเวลา 20.00 น. เช่นเดียวกับห้องสมุดประชาชนที่เป็นอาคารบางแห่ง การขยายเวลาให้บริการนี้น่าจะได้รับการตอบรับ จากผู้ใช้เป็นอย่างดี ทั้งยังช่วยให้กลุ่มผู้ใช้วัยทำงานได้รับโอกาสในการใช้ห้องสมุดเพิ่มขึ้น

1.4 จากผลการวิจัยพบว่า รถห้องสมุดเคลื่อนที่ซึ่งไม่ได้จัดเตรียมเครื่องมือช่วยคันที่เป็นระบบ มาตรฐานไว้ให้บริการ เช่น บัตรรายการ สมุดคู่มือรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ หากในอนาคตงานบริการ ห้องสมุดขยายบริการไปทั่วทุกพื้นที่ กล่าวคือ ทุกเขตการปกครองของกรุงเทพมหานครมีห้องสมุดประชาชน การบริหารงานห้องสมุดจึงควรใช้ระบบรวมศูนย์ โดยนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ เช่น ในเรื่องการจัดเตรียม ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการ การยืม-คืนระหว่างห้องสมุด เป็นต้น หากฝ่ายห้องสมุดประชาชนได้จัด ระบบต่างๆ ไว้เป็นมาตรฐานเดียวกันแล้ว ก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนในการดำเนินงาน สามารถ ขยายบริการได้อย่างทั่วถึงในอนาคต ถึงแม้ว่าในปัจจุบันยังไม่ได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ ผู้วิจัยเห็นว่า ฝ่ายห้องสมุดประชาชนสามารถปรับปรุงการดำเนินงานของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันได้ อาจเริ่มจากการจัดซื้อและจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศแบบรวมศูนย์ ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ที่ซ้ำซ้อน ทำให้บรรณารักษ์นำหนังสือออกบริการได้รวดเร็วขึ้นและมีเวลาคิดพัฒนาบริการให้มีความหลากหลาย มากขึ้น

1.5 จากผลการวิจัยพบว่า รถห้องสมุดเคลื่อนที่ให้บริการไม่สม่ำเสมอ ดังนั้นเมื่อรถห้องสมุดฯ ไม่สามารถให้บริการได้ตามตารางปกติ หรือประสบปัญหาที่ต้องทำให้รถห้องสมุดฯ หยุดบริการเป็นเวลานาน ฝ่ายห้องสมุดประชาชนควรจัดรถห้องสมุดฯ ซึ่งวิ่งในเส้นทางใกล้เคียงกันเข้าไปทดแทน แต่ปัญหาที่พบคือ บรรณารักษ์ประจำรถบริการแต่ละคัน ยังไม่ได้จัดระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น ในเรื่องการ จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการ ระบบสมาชิกห้องสมุด กล่าวคือ บรรณารักษ์ของรถห้องสมุดฯ แต่ละคันมีการแยกปฏิบัติงานอย่างชัดเจน จึงทำให้เกิดความไม่สะดวกที่จะให้บริการทดแทนกัน ฝ่ายห้องสมุด ประชาชนควรหามาตรการในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง การบริการที่ไม่คงเส้นคงวา จะส่งผลให้ผู้ใช้ ไม่มั่นใจในการมารับบริการ อีกประการหนึ่งหากรถห้องสมุดฯ ไม่สามารถให้บริการได้ตามกำหนดเวลา ควรประสานงานกับชุมชนเพื่อแจ้งให้ผู้ใช้ได้ทราบ

1.6 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ต้องการให้รถห้องสมุดเคลื่อนที่เพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อช่วย แบ่งเบาภาระของบรรณารักษ์ในการดูแลผู้ใช้กลุ่มเด็ก ผู้วิจัยเห็นว่ารถห้องสมุดฯ ควรจัดอาสาสมัครมาช่วย ฝึกอบรมเรื่องการใช้ห้องสมุด และวิธีการใช้และการถนอมรักษาหนังสือให้แก่ผู้ใช้กลุ่มเด็ก ตลอดจนจัดกิจกรรม ส่งเสริมการอ่านให้แก่ผู้ใช้ เพราะจะช่วยให้การดำเนินงานของรถห้องสมุดฯ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สิ่งที่ต้อง ตระหนักคือ ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ควรจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

1.7 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ต้องการให้รถห้องสมุดเคลื่อนที่เผยแพร่ความรู้ด้านอาชีพ หากรถห้องสมุดฯ จะจัดบริการเผยแพร่ความรู้ด้านอาชีพให้แก่ชุมชน อาจขอความร่วมมือไปยังสำนักพัฒนา ชุมชนของเขต เพื่อรับทราบข้อมูลพื้นฐานของชุมชนที่เป็นประโยชน์ในการจัดบริการเผยแพร่ความรู้ด้านอาชีพ ให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนต่อไป นอกจากนี้จากการวิจัยยังพบว่า คนในชุมชนให้ความสำคัญ ในเรื่องการประกอบอาชีพมากกว่าการมาใช้บริการห้องสมุด ผู้วิจัยเห็นว่ารถห้องสมุดฯ สามารถดึงดูดให้คนใน ชุมชนมาใช้บริการห้องสมุดเพิ่มขึ้นได้ โดยการนำสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันมาจัดเป็น กิจกรรมดึงดูดให้คนในชุมชนหันมาให้ความสนใจ และให้ความสำคัญต่อรถห้องสมุดฯ บรรณารักษ์สามารถนำ ความรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพอิสระ ข่าวสารเรื่องสุขภาพ มาให้บริการหรืออาจจัดเป็นกิจกรรมบริการชุมชน เช่น บริการคำนวณภาษีเงินได้ การออกกำลังกาย และกิจกรรมทางศิลปวัฒนธรรม พร้อมจัดกิจกรรม

ส่งเสริมการอ่านควบคู่ไปด้วย รถห้องสมุดฯ อาจประสานความร่วมมือกับหน่วยงานท้องถิ่น ทดลองนำสารสนเทศสำหรับชุมชนไปให้บริการในงานที่ชุมชนจัดขึ้น ได้แก่ งาน ส.ส. พบประชาชนของเขตต่างๆ การจัดกิจกรรมเหล่านี้จะช่วยให้คนในชุมชนรู้จักและตระหนักถึงคุณค่าของรถห้องสมุดฯ เพิ่มมากขึ้น

1.8 จากผลการวิจัยพบว่า บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่จะเข้ามาช่วยเสริมบริการห้องสมุดโรงเรียนที่ไม่เพียงพอ ดังนั้นฝ่ายห้องสมุดประชาชน ควรประสานความร่วมมือกับสำนักการศึกษา ผู้ดูแลโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อสำรวจความต้องการและความจำเป็นในการใช้ห้องสมุดโรงเรียนที่ยังขาดความพร้อมในการให้บริการห้องสมุด โดยจัดรถห้องสมุดฯ ไปให้บริการแก่โรงเรียนดังกล่าว เพื่อให้เด็กนักเรียนได้รับประโยชน์จากการใช้ห้องสมุดอย่างเต็มที่ การดำเนินงานในลักษณะนี้จะทำให้เกิดประสิทธิภาพมากกว่าการดำเนินงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน กล่าวคือ เมื่อโรงเรียนใดสนใจบริการรถห้องสมุดฯ จะติดต่อไปจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านเป็นครั้งคราว โดยไม่มีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

1.9 จากผลการวิจัยพบว่า ในสถานที่จอดบริการบางแห่งรถห้องสมุดเคลื่อนที่ไม่ได้ใช้ไฟฟ้าจากชุมชน รถห้องสมุดฯ จึงจำเป็นต้องติดเครื่องยนต์เพื่อให้เครื่องปรับอากาศทำงานได้ อาจทำให้เกิดปัญหาเสียงรบกวน ทั้งยังสร้างมลพิษ และสิ้นเปลืองพลังงาน ดังนั้นบรรณารักษ์ควรติดต่อประสานงานกับคณะกรรมการชุมชน เพื่อขอความสะดวกในการใช้ไฟฟ้า

## 2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

2.1 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ต้องการให้รถห้องสมุดเคลื่อนที่เพิ่มทรัพยากรสารสนเทศบางประเภท หากทางกรุงเทพมหานครมีงบประมาณจำกัด ฝ่ายห้องสมุดประชาชนควรขอความร่วมมือจากหน่วยงานเอกชนหรือองค์กรสำคัญของชุมชนในการสนับสนุนด้านเงินทุนและทรัพยากรสารสนเทศ อาทิเช่น ธนาคาร เจ้าของธุรกิจสิ่งพิมพ์ โดยรถห้องสมุดฯ จะต้องสร้างผลงานและพัฒนาตนเองให้เป็นที่ประจักษ์แก่หน่วยงานต่างๆ และประชาชนก่อน หากรถห้องสมุดฯ ประสบความสำเร็จในการให้บริการแล้ว ผลที่ตามมาคือหน่วยงานต่างๆ จะให้ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของรถห้องสมุดฯ และส่งผลให้หน่วยงานเหล่านั้นแสดงความจำนงในการสนับสนุนงบประมาณ รวมไปถึงทรัพยากรสารสนเทศ จากประสบการณ์ที่ผู้วิจัยได้มีโอกาสไปฝึกงานที่ห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานครที่เปิดดำเนินการมาเป็นระยะเวลาานพบพบว่า เจ้าของธุรกิจสิ่งพิมพ์จะส่งหนังสืออภินันทนาการมายังห้องสมุดเพื่อให้บริการแก่ประชาชน ทำให้ห้องสมุดแห่งนี้สามารถให้บริการหนังสือพิมพ์ วารสาร และนิตยสารได้หลากหลายมากขึ้น

2.2 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ต้องการให้รถห้องสมุดเคลื่อนที่ที่มีการหมุนเวียนทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ออกให้บริการ ผู้วิจัยเห็นว่าเมื่อมีหนังสือใหม่เข้ามา บรรณารักษ์ควรทำรายชื่อหนังสือใหม่หรืออาจจัดมุมแนะนำหนังสือใหม่เพื่อให้ผู้ใช้รับทราบ จากการศึกษาพบว่าบรรณารักษ์มีการแนะนำหนังสือใหม่แก่ผู้ใช้ด้วยวาจา อย่างไรก็ตามการทำงานที่เป็นรูปแบบมาตรฐาน จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการมากกว่า เพราะเมื่อมีผู้ใช้จำนวนมาก บรรณารักษ์จะไม่สามารถดูแลผู้ใช้ได้อย่างทั่วถึง ดังนั้นบรรณารักษ์ควรจัดเตรียมบริการดังกล่าว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้

2.3 จากผลการวิจัยพบว่า รถห้องสมุดเคลื่อนที่ยังไม่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้แสดงความคิดเห็นในการจัดซื้อ/จัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการอย่างเป็นทางการ ผู้วิจัยเห็นว่าหากบรรณารักษ์ให้ผู้ใช้ได้เสนอความต้องการเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น จัดเตรียมสมุดบันทึก กล้องรับความคิดเห็น หรือทำแบบสำรวจความต้องการทรัพยากรสารสนเทศไว้สำหรับให้ผู้ใช้ได้แสดงความคิดเห็น เมื่อถึงกำหนดการจัดซื้อหนังสือในแต่ละไตรมาส รถห้องสมุดฯ จะได้นำข้อมูลที่ได้มาอ้างอิงในการจัดซื้อต่อไป อีกประการหนึ่งการทำแบบสำรวจความคิดเห็น หรือกล้องรับความคิดเห็นจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ทุกคนมีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ และทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่ารรถห้องสมุดฯ เป็นของผู้ใช้อย่างแท้จริง

2.4 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ต้องการให้รถห้องสมุดเคลื่อนที่นำสื่อโสตทัศนมาให้บริการ ผู้วิจัยเห็นว่า สื่อโสตทัศนในปัจจุบันมีราคาถูก มีอายุการใช้งานนาน ใช้พื้นที่เก็บน้อย และยังเป็นสื่อที่ใช้แพร่หลายในปัจจุบัน เช่น ซีดี วีซีดี หากรถห้องสมุดจะนำมาให้บริการน่าจะมีความเป็นไปได้สูง

### 3. ด้านพื้นที่บริการ

3.1 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บางกลุ่มแสดงความคิดเห็นว่าพื้นที่ว่างในรถห้องสมุดเคลื่อนที่บางคันยังไม่ได้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ เช่น พื้นที่ว่างบนฝาผนังท้ายรถ ผู้วิจัยเห็นว่ารถห้องสมุด ควรนำข่าวสารหรือความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนมาจัดเป็นป้ายนิทรรศการไว้ในพื้นที่ว่างดังกล่าว

3.2 จากผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ยังไม่ได้สำรวจทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบสม่ำเสมอ กล่าวคือยังไม่ได้มีการจำหน่ายหนังสือที่ไม่มีผู้ใช้หรือมีผู้ใช้น้อยออก เพื่อจัดสรรพื้นที่ว่างสำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ จากปัญหาดังกล่าว หากบรรณารักษ์ดำเนินการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศที่มีผู้ใช้น้อยออกมาจัดไว้เป็นหมวดหมู่เฉพาะ จะทำให้มีพื้นที่ในการจัดชั้นหนังสือเพิ่มมากขึ้น

#### ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

1. ศึกษาวิธีการดำเนินงานของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ในต่างประเทศทั้งประเทศที่พัฒนาแล้ว และประเทศที่กำลังพัฒนา เพื่อนำแนวทางการดำเนินงานมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับงานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร เช่น ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

2. จัดตั้งคณะกรรมการบริหารรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารของกรุงเทพมหานคร ผู้ทรงคุณวุฒิจากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย บรรณารักษ์ และตัวแทนคณะกรรมการชุมชน โดยคณะกรรมการชุดนี้ได้รับมอบอำนาจจากกรุงเทพมหานครเพื่อกำหนดนโยบายบริหารงาน จัดหาเงินช่วยเหลือและควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานรถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร

3. สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชนในการสนับสนุนการดำเนินงานรถห้องสมุดเคลื่อนที่ เช่น การหาทุนเพื่อขยายบริการ การขอรับการสนับสนุนของรางวัล เครื่องเขียน หนังสือ ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เป็นต้น

4. เพิ่มงบประมาณในการซื้อทรัพยากรสารสนเทศทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศน เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ตลอดจนนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตมาให้บริการ

5. เพิ่มเจ้าหน้าที่ห้องสมุดหรืออาสาสมัครเพื่อช่วยงานบรรณารักษ์

6. จัดปฐมนิเทศบุคลากรของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ให้ตระหนักถึงหัวใจของการบริการ ตลอดจนสร้างทัศนคติที่ดีแก่บุคลากรให้เข้าใจถึงลักษณะงานบริการห้องสมุดเชิงรุก กล่าวคือไม่ใช้นารถห้องสมุดฯ ไปให้บริการในลักษณะเชิงรุกอย่างเดียว ตัวบุคลากรจะต้องเข้าใจและเข้าถึงผู้ใช้ให้มากขึ้นด้วย

7. ประเมินคุณภาพบริการอย่างเป็นระบบสม่ำเสมอ ทุก 6 เดือนหรือ 1 ปี ตลอดจนติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ เพื่อให้กำลังใจแก่ผู้ได้บังคับบัญชา และหาแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องในการดำเนินงานของรถห้องสมุดฯ

8. จัดประชุมประจำเดือนเพื่อรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

9. นำกลยุทธ์ทางการตลาดมาใช้กับงานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ โดยใช้หลัก 4 Ps ประกอบด้วย Product, Price, Place และ Promotion ("Introduction to Marketing the Library". 2004 : Online) เช่น ในด้าน Product รถห้องสมุดฯ ควรให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้โดยจัดบริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุด ตลอดจนจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ในด้าน Promotion รถห้องสมุดฯ ควรส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้รับรู้ถึงบริการต่างๆ ที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ

### ข้อเสนอแนะสำหรับบรรณารักษ์

1. ประชาสัมพันธ์การบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเพื่อให้คนในชุมชนมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น
2. ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการประสานงานกับชุมชนและหน่วยงานอื่นๆ เช่น โรงเรียน ศูนย์เยาวชน สำนักพิมพ์ บริษัทเอกชน ห้องสมุดอื่นๆ เพื่อขอความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนหรือสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากรสารสนเทศ เช่น การรับบริจาคหนังสือที่มีประโยชน์ให้แก่รถห้องสมุดเคลื่อนที่
3. คัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณค่า ทันสมัย เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้มาให้บริการ นอกจากนี้รถห้องสมุดเคลื่อนที่บางคันยังให้บริการในชุมชนที่มีลักษณะพิเศษ เช่น คนในชุมชนส่วนใหญ่เป็นคนอิสลาม หรือคนในชุมชนส่วนใหญ่เป็นชาวมอญ การจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศจึงควรคำนึงถึงความต้องการสารสนเทศสำหรับชุมชนเหล่านี้ด้วย
4. ประเมินทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบสม่ำเสมอ จำหน่ายหนังสือที่มีผู้ใช้น้อยออก และหมุนเวียนหนังสือใหม่ออกให้บริการ นอกจากนี้ควรปรับปรุงการบริการ เช่น การจัดทำรายชื่อหนังสือใหม่ การจัดทำคู่มือช่วยค้นทรัพยากรสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้
5. จัดทำสถิติผู้ใช้ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงจุดบริการให้เหมาะสม ตลอดจนทำสถิติการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้เพื่อนำมาปรับปรุงการจัดซื้อ/จัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้มีความสอดคล้องกับกลุ่มผู้ใช้ที่มารับบริการ
6. จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเพื่อดึงดูดให้คนในชุมชนมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มเด็ก เช่น จัดแข่งขันทายปัญหาจากหนังสือ จัดกิจกรรมวาดภาพระบายสี ตลอดจนประสานงานกับครูบรรณารักษ์ รวมไปถึงองค์กรที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านร่วมกัน
7. กระตุ้นให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของรถห้องสมุดเคลื่อนที่ เช่น เปิดโอกาสให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการจัดซื้อ/จัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด แสดงความคิดเห็นเรื่องบริการ ตลอดจนการเข้าร่วมกิจกรรมที่รถห้องสมุดฯ จัดขึ้น
8. เพิ่มจุดบริการในชุมชนใกล้เคียงเพื่อให้คนในชุมชนอื่นๆ ได้มีโอกาสรับบริการได้เพิ่มขึ้น
9. เป็นสื่อกลางที่ช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของรถห้องสมุดเคลื่อนที่บางประการที่ยังไม่เหมาะสม เช่น วันที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ
10. ปรึกษาหารือกับเพื่อนบรรณารักษ์ในการแก้ไขปัญหา เช่น ทำอย่างไรรถห้องสมุดเคลื่อนที่จึงจะให้บริการได้อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้ เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการดำเนินงานรถห้องสมุดฯ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาถึงประวัติและพัฒนาการของห้องสมุดเคลื่อนที่ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล
2. ศึกษาแนวคิดกรรมการบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ที่ประสบความสำเร็จ
3. ศึกษาเรื่องคุณค่าและผลกระทบของห้องสมุดเคลื่อนที่ที่มีต่อผู้ใช้
4. ศึกษาถึงความต้องการบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ของคนในชุมชนอื่นๆ ที่รถห้องสมุดฯ ยังไม่ได้ให้บริการ โดยอาจเริ่มจากชุมชนใกล้เคียงที่รถห้องสมุดฯ ให้บริการอยู่ เพื่อเป็นแนวทางในการขยายบริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป เช่น วันที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ

5. ศึกษาถึงความต้องการบริการห้องสมุดประชาชนของคนในชุมชนที่รถห้องสมุดเคลื่อนที่ให้บริการอยู่ เพื่อนำข้อมูลมาพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในการขยายบริการห้องสมุดโดยตั้งเป็นอาคารถาวรหรือบริการเชิงรุกอื่นๆ เช่น บ้านหนังสือ

6. ศึกษาเรื่อง การศึกษาผู้ใช้บริการรถห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีเชิงปริมาณและคุณภาพประกอบกัน โดยเลือกประเด็นที่จะศึกษาให้เหมาะสมกับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล (เชิงปริมาณ) หรือวิธีการศึกษา (เชิงคุณภาพ) เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีความน่าเชื่อถือและมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- "กทม. จัดพิธีรับมอบรถห้องสมุดเคลื่อนที่คันที่ 10," (2544, มิถุนายน). *ข่าวสารห้องสมุดประชาชน กรุงเทพมหานคร*. 17(22) : 8.
- "กศน. เรือหางยาว," (2545, 4 มกราคม). *ไทยรัฐ*. หน้า 5.
- กรุงเทพมหานคร. สำนักพัฒนาชุมชน. (2544). *ข้อมูลชุมชนกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ : กองวิชาการ และแผนงาน สำนักฯ.
- กรุงเทพมหานคร. สำนักสวัสดิการสังคม. (2542). *โครงการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ คันที่ 8 และคันที่ 9*. (เอกสารโครงการ). กรุงเทพฯ : ฝ่ายห้องสมุดประชาชน กongsannakanar สำนักฯ.
- (2544). *กรุงเทพมหานคร โดยสำนักสวัสดิการสังคมจัดทำโครงการบ้านหนังสือ จำนวน 10 แห่ง*. (แผ่นพับ). กรุงเทพฯ : ศูนย์การประชาสัมพันธ์ สำนักฯ.
- (2545). *ขออนุมัติปิดบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ คันที่ 2 และคันที่ 3*. (บันทึกข้อความ). กรุงเทพฯ : ฝ่ายห้องสมุดประชาชน กongsannakanar สำนักฯ.
- กฤติยา อัดถากร. (2522). *การวิเคราะห์งานด้านบริการสำหรับเด็กของห้องสมุดประชาชนในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- "การจัดทำรถห้องสมุดเคลื่อนที่สี่มุมเมือง," (2542, มิถุนายน). *ข่าวสารห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร*. 15(20) : 9-11.
- คู่มือการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการสำหรับเด็กและผู้ใหญ่ในชุมชนชนบท. (2532). มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ และภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- คู่มือปฏิบัติงานกรรมการชุมชน. (2539?). กรุงเทพฯ : สำนักพัฒนาชุมชน กรุงเทพมหานคร.
- "โครงการนิทรรศการสัญจรสำหรับนักอ่านรุ่นเยาว์," (2545, สิงหาคม). (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.swu.ac.th/lib/menu.htm>.
- "โครงการห้องสมุดเคลื่อนที่สำหรับชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ," (2526, มกราคม). *บรรณารักษศาสตร์*. 3(1) : 82.
- โครงการห้องสมุดรถไฟเยาวชน. (2542?). กรุงเทพฯ : กองตำรวจรถไฟ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- จิรวรรณ ภักดีบุตร. (2541). "การสอนการใช้บริการสารนิเทศ," ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศหน่วยที่ 10*. หน้า 506-507. พิมพ์ครั้งที่ 5. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทัศนาศิลป์ยะนันท์. (2545, สิงหาคม). *บริการห้องสมุดหมูนเวียน*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: E-mail: [tasana@human.cmu.ac.th](mailto:tasana@human.cmu.ac.th).
- เทพิน จิรคุณเดชะ. (2545, มกราคม-มิถุนายน). "เข้าถึงและสัมผัสโครงการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ของห้องสมุดกัวลาลัมเปอร์," *บรรณสาร สพบ*. 34(1) : 28-33.
- ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์. (2540). *การเลือกและจัดหาทรัพยากรห้องสมุด*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บุรพาสาน์.

- ชารา กนภมณี. (2541). "วิธีส่งเสริมการใช้บริการและกิจกรรมเผยแพร่สารนิเทศ," ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารนิเทศ หน่วยที่ 9. หน้า 471-477. พิมพ์ครั้งที่ 5. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปภาดา เย็นทรัพย์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, อัญชลี ตุ่มทอง เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 2 เมื่อ 14 พฤษภาคม 2546.
- ปราณี กิริยานันท์. (2537). ความต้องการบริการห้องสมุดของประชาชนในชุมชนแออัดในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พรรณีภา น้อยตา. (2543). ความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่โรงเรียนเชียงคานของพระภิกษุ สามเณร โรงเรียนมหาธาตุวิทยา อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย. รายงานการศึกษา ค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ภิญญาพร นิตยะประภา. (2532). รายงานการวิจัยเรื่องการสำรวจความสนใจในการอ่านของนักเรียนระดับประถมศึกษาบางชุมชนต่อบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ที่วิทยาลัยครูพระนคร. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ ศึกษามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาลัยครูพระนคร.
- รายงานประจำปีงบประมาณ 2545. (2545). กรุงเทพฯ : ฝ่ายห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักสวัสดิการสังคม กรุงเทพมหานคร.
- รุ่งนภา คงฉิม. (2544, กุมภาพันธ์). "ห้องสมุดริมรั้ว สำหรับคนเดินทาง," การศึกษานอกโรงเรียน 4(5) : 42-43.
- เรณู เปี้ยเชื้อ. (2538). การดำเนินงานห้องสมุดประชาชน. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊ค.
- สมทรง หะยิเจ๊ะมะ. (2534). รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินความต้องการใช้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ของประชาชนในจังหวัดปัตตานี. ปัตตานี : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- สมบูรณ์ หิงฆมานันท์. (2536). ห้องสมุดฉบับกระเป๋า : นำหนังสือสู่เด็ก : นำเด็กสู่หนังสือ. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการระหว่างชาติว่าด้วยหนังสือสำหรับเด็กสำหรับเยาวชนสาขาไทย (กนย.) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สารานุกรมการศึกษาตลอดชีวิตเล่ม 1. (2538). กรุงเทพฯ : กรมการศึกษานอกโรงเรียน.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2545). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: [http://www.nesdb.go.th/Interesting\\_menu/progress\\_plan9/Plan9/index.html](http://www.nesdb.go.th/Interesting_menu/progress_plan9/Plan9/index.html).
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2543). แผนที่แสดงเขตอำเภอ ตำบล เทศบาล และข้อมูลพื้นฐานของจังหวัด พ.ศ. 2543. กรุงเทพฯ : สำนักงานฯ.
- สำรวย ธีระรางกุล เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, อัญชลี ตุ่มทอง เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 2 เมื่อ 29 เมษายน 2547.
- สุดใจ เพ็ชรศิริ. (2523). การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- สุพัตรา ไทวราราภา. (2542, มกราคม). "รตห้องสมุดศูนย์การเรียนรู้เคลื่อนที่," *การศึกษานอกโรงเรียน*. 2(2) : 38-41.
- เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, อัญชลี ตุ่มทอง เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อ 21 สิงหาคม 2545.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2543). *วิจัยเชิงคุณภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุมาลี หงษ์ทอง. (2542, มกราคม). "ห้องสมุดเรือศูนย์การเรียนรู้เคลื่อนที่," *กรมประชาสัมพันธ์*. 4(1) : 20-21.
- สุรางค์ ฐะประวัตติ. (2542, มกราคม). "เรือห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ," *การศึกษานอกโรงเรียน*. 2(2) : 33-37.
- สลีต, สแตนเลย์ เจ. (2542). *การจำหน่ายทรัพยากรห้องสมุด : วิธีการศึกษาการจำหน่ายทรัพยากรห้องสมุด=Weeding Library Collections : Library Weeding Method*. นงนารถ ชัยรัตน์ แปลและเรียบเรียง กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- "ห้องสมุดเคลื่อนที่ คันที่ 1," (2541, มิถุนายน). *ข่าวสารห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร*. 14(19) : 34-35.
- "ห้องสมุดเคลื่อนที่ คันที่ 2 และ 3," (2541, มิถุนายน). *ข่าวสารห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร*. 14(19) : 36-37.
- "ห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่ ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย," (2534, กรกฎาคม-ธันวาคม). *ข่าวสารห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร*. 8(10) : 17-18.
- อรนุช วานิชทวีวัฒน์. (2544, 8 ธันวาคม). "กศน. หลังช้าง การจัดการศึกษาที่มากไปด้วยความตั้งใจจริง," *เดลินิวส์*. หน้า 12.
- อรุณวรรณ พิมพ์พาพัฒนาโยธิน เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, อัญชลี ตุ่มทอง เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 2 เมื่อ 11 กันยายน 2545.
- อาชญญา รัตนอุบล. (2540). *กระบวนการฝึกอบรมสำหรับการศึกษานอกระบบโรงเรียน*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการศึกษาออกโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อารีย์ ชื่นวัฒนา. (2545). "พฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ," ใน *ประมวลสาระชุดวิชา การจัดเก็บและกวดขันคืนสารสนเทศ หน่วยที่ 13*. หน้า 107-150. นนทบุรี : บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

*The ALA Glossary of Library and Information Science*. (1983). Chicago : American Library Association.

Aree Cheunwattana. (1998). *Information for Rural Development : A Multiple-case Study of Library and Information Services to the Rural Communities in Thailand*. Dissertation Ph.D. (Library and Information Science). Indiana : Indiana University. Photocopied.

- Arrowsmith, Joanne. (2001). *"Mobiles With A Mission" To What Extent Might Mobile Libraries Contribute Towards Social Inclusion? An Investigation into Current and Potential Practices.* (Online). Available: [http://www.google.com/u/sheffielduniversity?q=arrowsmith, joanne & sa.x=15 & sa.y=8](http://www.google.com/u/sheffielduniversity?q=arrowsmith,joanne&sa.x=15&sa.y=8).
- Atuti, Richard Masaranga & Ikoja-Odongo, J.R. (1999). "Private Camel Library Brings Hope to Pastoralist : The Kenya Experience," *Library Review*. 48(1) : 36-42.
- Bawden, David. (1990). *User-oriented Evaluation of Information systems and services.* Aldershort, Hants : Gower.
- Black, Barbara A. (1998). *Outreach Services for Older Adults at the Wadsworth Public Library.* (Online). Available: <http://ericir.syr.edu/Eric>.
- Chanthasone Inthavong. (2001). *Report for the Mobile Library Services in Indochina.* (A report presented at meeting on Mobile Library Services Indochina Bangkok, 18-24 February 2001). Mahasarakham : Mahasarakham University.
- "Derby City Libraries," (2004, March). (Online). Available: <http://www.derby.gov.uk/HiRes/Leisure/Libraries/About+the+Mobile+Library.htm>.
- Dilger-Hill, Jeannie. (2000). "Is Separate Really Equal? The Bookmobile Collection Debate," *Bookmobiles and Outreach Services.* (Online). 3(2) : 28-32. Available: [http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/shared/shared\\_main.jhtml;jsessionid=F5JJWSFYKBPMHQA3DIMCFFWADUNBIIV0?\\_requestid=36171](http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/shared/shared_main.jhtml;jsessionid=F5JJWSFYKBPMHQA3DIMCFFWADUNBIIV0?_requestid=36171).
- "Donkeys Help Provide Multi-media Library Services," (2002, March). (Online). Available: <http://www.ifla.org/V/press/pro225-02.htm>.
- Doust, Robin W. (1999). "Provision of School Library Services by Means of Mobile Library : The Zimbabwe Experience," *IFLA journal*. 25(3) : 148-151.
- "The Epos," (2003, December). (Online). Available: [http://www.bookboat.com/unusual\\_lib/unusual-libraires.htm](http://www.bookboat.com/unusual_lib/unusual-libraires.htm).
- Giovanetti, Paul G. (2001). "The Use of Storytelling and Oral Histories within Bookmobiles," *Bookmobiles and Outreach Services.* (Online). 4(1) : 5-27. Available: [http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/results/results\\_single.jhtml?nn=69](http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/results/results_single.jhtml?nn=69).
- Hake, Karen. (2000). "Programming and Children's Services," *Bookmobiles and Outreach Services.* (Online). 3(2) : 7-10. Available: [http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/shared/shared\\_main.jhtml;jsessionid=F5JJWSFYKBPMHQA3DIMCFFWADUNBIIV0?\\_requestid=36171](http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/shared/shared_main.jhtml;jsessionid=F5JJWSFYKBPMHQA3DIMCFFWADUNBIIV0?_requestid=36171).
- Hanoum, Datin Paduka Shahaneem. (2001?). *Mobile Library Services in Malaysia.* Salangor? : n.p.
- Harrod's Librarian Glossary.* (1995). 8th ed. Aldershort, Hants : Gower.
- "Introduction to Marketing the Library," (2004, April). (Online). Available: <http://www.olc.org/marketing/3intro.htm>.
- Jagell, Kristina. (2003, December). *Who Does the Mobile Library Reach? : A Minor Field Study of the Bookmobiles of Bangkok, Thailand.* (Online). Available: <http://www.amb.uu.se/publikationer/2/2003/178.pdf>.

- Kenneally, Adele. (1999). *Mobile services : Australian Style*. (Online). Available: <http://www.slq.qld.gov.au/pub/mobswan.htm>.
- Kenneally, Adele & Payne, Christine. (2000). "Mobile Library Services: Australian Trends," *Australasian Public Libraries and Information Services*. (Online). 13(2) : 63-71. Available: [http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/shared/shared\\_main.jhtml;jsessionid=F5JJWSFYKBPMBHQ A3DIMCFFWADUNBIIV0?\\_requestid=36171](http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/shared/shared_main.jhtml;jsessionid=F5JJWSFYKBPMBHQ A3DIMCFFWADUNBIIV0?_requestid=36171).
- Kennedy, Liam. (1998). "Pennsylvania Bookmobile Survey," *Rural Libraries*. 18(1) : 23-30.
- Khalil, Mounir. (1998). *The Electronic Bookmobile and Internet*. (Online). Available: <http://www.ilfa.org/IV/ifla64/113-108e.htm>.
- Maria LaoSuntharara & Aree Cheunwattana. (2001). *Librarianship in Asia and Oceania : On the Move*. (A paper presented at the International Federation of Library Associations and Institutions Conference Boston, 23 August 2001). Bangkok : Department of Library & Information Science Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University.
- Marjamaa, Mary Anne C. (2001). "Bookmobile services to children and schools," *Bookmobiles and Outreach Services*. (Online). 4(2) : 7-21. Available: [http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/results/results\\_single.jhtml?nn=69](http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/results/results_single.jhtml?nn=69).
- "Moving Throughout Manukau," (2004, March). (Online). Available: <http://www.manukau-libraries.govt.nz/whatsinourlibraries/mobileandrurallibrary/mobile.html>.
- Nongnath Chairat. (1999). *Mobile Library Service for the Blind and Visually Handicapped in Thailand*. (Online). Available: <http://www.ifla.org/IV/ifla65/65nc-e.htm>.
- Pennell, Lois G. (1970). "Bookmobile," in *Encyclopedia of Library and Information Science*, V.3. p. 1-57. New York : Marcel Dekker.
- Schnelder, Karen G. (1998, September). "The Cybermobile : A Groovy Set of Wheels," *American Libraries*. 29(8) : 76.
- "Semi-structured interviews," (2002, October). (Online). Available: <http://www.fao.org/docrep/x5307e/x5307e08.htm>.
- Shubert, Joseph F. (1991). *Public Library Outreach Services*. (A paper presented at International Conference on New Frontiers in Library and Information Services Taipei, May 1991). New York : New York State Education Department.
- Srutzman, Gary. (2000). "?Great Stuff? for Drivers," *Bookmobiles and Outreach Services*. (Online). 3(2) : 33-36. Available: [http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/shared/shared\\_main.jhtml;jsessionid=F5JJWSFYKBPMBHQ A3DIMCFFWADUNBIIV0?\\_REQUESTID=36171](http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/shared/shared_main.jhtml;jsessionid=F5JJWSFYKBPMBHQ A3DIMCFFWADUNBIIV0?_REQUESTID=36171)
- "Sweden's bookboat," (2003, December). (Online). Available: [http://www.bookboat.com/unusual\\_lib/unusual\\_libraires.htm](http://www.bookboat.com/unusual_lib/unusual_libraires.htm).
- Tasana Saladyanant. (2000). *Mobile Library Services by a Library School : Chiang Mai University, Thailand*. (Online). Available: <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/114.175e.htm>.
- Taylor, Robert S. (1968). "Question-Negotiation and Information Seeking in Libraries," *College & Research Libraries*. 29 : 178-194.

- Trotta, Marcia. (1993). *Managing Library Outreach Programs : A How -To-Do It Manual for Librarian*. New York : Neal-Schuman.
- "UNESCO Public Library Manifesto," (2001, June). (Online). Available: <http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifesto/libraries.html>.
- "University Research Uncovers the Extent and Impact of Public Library Closures," (1999, March). (Online). Available: <http://www.shef.ac.uk/pr/press-releases/pr99/13-99.html>.
- Wadley, Andrea L., Broady, Judith E. & Hayward, Tim E. (1997). "Marketing the Public Library Service to the Full-time Employed : Future Directions?," *Library Management*. 18(5) : 253-263.
- Want, Penny. (1990). "The History and Development of Mobile Libraries," *Library Management*. 11(2) : 5-13.
- Ward, Dane M. (1996). "The Changing Role of Mobile Libraries in Africa," *International Information & Library Review*. 28 : 121-133.
- Webb, Bill. (1997). "Mobile Library," in *International Encyclopedia of Information and Library Science*. p. 299-300. New York : Routledge.
- "What Do People Do When Their Public Library Service Closes Down?," (2004, April). (Online). Available: <http://cplis.shef.ac.uk/strikesummary.htm>.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แนวคำถามในการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร

ก. ๑

## แนวคำถามในการสัมภาษณ์ ผู้ใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง คำถามต่อไปให้ผู้วิจัยใช้เป็นแนวคำถามในการสัมภาษณ์เท่านั้น เพราะในการสัมภาษณ์จริงคำถามอาจปรับเปลี่ยนและแก้ไขให้เหมาะสมกับบริบทและประสบการณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์ การสัมภาษณ์จะเป็นลักษณะไม่เป็นทางการ หากผู้ให้สัมภาษณ์ไม่เข้าใจคำถาม ผู้วิจัยสามารถอธิบายเพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันทั้งนี้เพื่อให้ได้คำตอบครอบคลุมเนื้อหาตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์

- 1.1 ชื่อ-นามสกุล
- 1.2 อายุ
- 1.3 การศึกษา
- 1.4 ศาสนา
- 1.5 อาชีพของตนเองหรือของครอบครัว
- 1.6 รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)
- 1.7 สภาพครอบครัว (มีพี่น้องกี่คน สมาชิกในครอบครัวมีกี่คน)
- 1.8 การใช้เวลาว่าง
- 1.9 ความสนใจในการอ่าน (ประเภท/สาขา)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการ

- 2.1 ท่านทราบได้อย่างไรว่ามีบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่มาให้บริการในชุมชน
- 2.2 ท่านรู้สึกอย่างไรบ้างที่มีบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่มาให้บริการในชุมชน
- 2.3 เหตุผลที่มาใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่
- 2.4 ท่านเริ่มใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ตั้งแต่เมื่อไร เป็นเวลานานเท่าไรแล้ว
- 2.5 ท่านมาใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่เวลาใด เพราะเหตุใด
- 2.6 ความถี่ของการมาใช้ เพราะเหตุใด
- 2.7 ท่านเป็นสมาชิกของรถห้องสมุดเคลื่อนที่หรือไม่ เพราะเหตุใด

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

(หมายเหตุ คำถามในข้อ 3.1-3.2 และ 3.7 ผู้สัมภาษณ์จะใช้หัวข้อย่อยที่แบ่งไว้เพื่อเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เท่านั้น ไม่ได้เจาะจงให้ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบทุกหัวข้อ หากผู้ให้สัมภาษณ์ตอบคำถามแล้วตรงกับหัวข้อย่อยใด ผู้สัมภาษณ์จะสอบถามถึงเหตุผลของความต้องการในข้อนั้นๆ )

- 3.1 เมื่อท่านมีข้อสงสัยในเรื่องการเรียนรู้ การทำงาน การประกอบอาชีพ ท่านมักจะไปหาคำตอบเพื่อแก้ข้อสงสัยหรือปัญหาต่างๆ จากสถานที่ใดหรือบุคคลใดบ้าง เพราะเหตุใด
  - 3.1.1 ห้องสมุด/ศูนย์ข้อมูลในหน่วยงาน
  - 3.1.2 หอสมุดแห่งชาติ
  - 3.1.3 ห้องสมุดประชาชน
  - 3.1.4 ห้องสมุดเคลื่อนที่
  - 3.1.5 ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย
  - 3.1.6 ห้องสมุดโรงเรียน
  - 3.1.7 เพื่อน/ผู้ร่วมงาน

- 3.1.8 บรรณารักษ์
- 3.1.9 บุคคลอื่นๆ
- 3.2 เมื่อท่านมีข้อสงสัยในเรื่องการเรียนรู้ การทำงาน การประกอบอาชีพ ท่านมักจะไปหาคำตอบเพื่อแก้ข้อสงสัยหรือปัญหานั้นๆ จากแหล่งใดเพราะเหตุใด
  - 3.2.1 หนังสือ
  - 3.2.2 วารสาร/นิตยสาร
  - 3.2.3 หนังสือพิมพ์
  - 3.2.4 วิทยานิพนธ์
  - 3.2.5 รายงานการวิจัย
  - 3.2.6 หนังสืออ้างอิง
  - 3.2.7 จุลสาร
  - 3.2.8 กฤตภาค
  - 3.2.9 ฐานข้อมูล
  - 3.2.10 รายการวิทยุ
  - 3.2.11 รายการโทรทัศน์
  - 3.2.12 อินเทอร์เน็ต
  - 3.2.13 แหล่งอื่นๆ
- 3.3 ขณะที่ใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ท่านมีวิธีการค้นหาหนังสือและวัสดุการอ่านอื่นๆ อย่างไร (เช่น สอบถามจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สืบหาเลือกดูจากชั้นด้วยตนเอง)
- 3.4 ท่านคิดว่าการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ควรมีระบบบัตรรายการหรือไม่ เพราะเหตุใด
- 3.5 ในการมาใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่แต่ละครั้ง ท่านสามารถค้นหาสารสนเทศที่ท่านต้องการได้หรือไม่ ถ้าไม่ได้ ท่านทำอย่างไร
- 3.6 เมื่อพบหนังสือที่ท่านต้องการ ท่านนั่งอ่านบนรถ ภายในบริเวณที่รถห้องสมุดเคลื่อนที่จอดอยู่หรือ ยืมกลับไปอ่านที่บ้าน
- 3.7 ท่านนำความรู้ที่ได้รับจากการใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ไปใช้ประโยชน์ในด้านใดและใช้อย่างไร
  - 3.7.1 เพื่อการปฏิบัติงาน
  - 3.7.2 เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ตนเอง
  - 3.7.3 เพื่อเป็นข้อมูลในการประกอบอาชีพ
  - 3.7.4 เพื่อประโยชน์ในด้านการศึกษา
  - 3.7.5 เพื่อการวิจัย
  - 3.7.6 เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ

#### ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในบริการสารสนเทศ

- 4.1 ท่านคิดว่าทรัพยากรสารสนเทศที่รถห้องสมุดเคลื่อนที่จัดบริการมีความเหมาะสมเพียงใดในเรื่องต่อไปนี้
  - 4.1.1 ปริมาณของหนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร/นิตยสาร สื่อโสตทัศน์
  - 4.1.2 เนื้อหาของหนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร/นิตยสาร สื่อโสตทัศน์
  - 4.1.3 ความทันสมัยของหนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร/นิตยสาร สื่อโสตทัศน์
  - 4.1.4 สภาพความสมบูรณ์ของหนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร/นิตยสารสื่อโสตทัศน์

- 4.2 ท่านคิดว่ารถห้องสมุดเคลื่อนที่ ควรเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็น ในการเลือกซื้อ ทรัพยากรสารสนเทศหรือไม่ อย่างไร
- 4.3 ท่านคิดว่ารถห้องสมุดเคลื่อนที่ที่มีการจัดเรียงหนังสือเป็นหมวดหมู่ สะดวกแก่การใช้บริการหรือไม่ อย่างไร
- 4.4 ท่านคิดว่ารถห้องสมุดเคลื่อนที่ดำเนินงานต่อไปนี้จะเหมาะสมเพียงพอหรือไม่ เพราะเหตุใด
- 4.4.1 ความสะอาด
- 4.4.2 ที่นั่งอ่านหนังสือ
- 4.4.3 การตกแต่งห้องสมุด
- 4.4.4 แสงสว่างบนรถ
- 4.4.5 การระบายอากาศ
- 4.4.6 เสียงรบกวน
- 4.4.7 สถานที่จอดบริการ
- 4.5 ท่านมีความคิดเห็นต่อบรรณารักษ์ และพนักงานขับรถในเรื่องต่อไปนี้หรือไม่ อย่างไร
- 4.5.1 มนุษยสัมพันธ์
- 4.5.2 ความกระตือรือร้นในการบริการ
- 4.5.3 ความรู้ในตำแหน่งงาน
- 4.5.4 ความรับผิดชอบต่อหน้าที่
- 4.6 ท่านมีความคิดเห็นว่ารรถห้องสมุดเคลื่อนที่ดำเนินงานในเรื่องต่อไปนี้ เหมาะสมเพียงพอหรือไม่ เพราะเหตุใด
- 4.6.1 จำนวนวัน จำนวนเล่มที่ให้บริการในการยืมทรัพยากรสารสนเทศ
- 4.6.2 วันที่ให้บริการ
- 4.6.3 ระยะเวลาที่ให้บริการในแต่ละจุดบริการ
- 4.6.4 ค่าสมาชิก
- 4.6.5 ค่าปรับ
- 4.7 ท่านเคยร่วมกิจกรรมส่งเสริมการอ่านที่รถห้องสมุดเคลื่อนที่ร่วมกับฝ่ายห้องสมุดประชาชนจัดขึ้นหรือไม่ ถ้าเคยท่านมีความคิดเห็นอย่างไรบ้าง ถ้าไม่เคยท่านมีข้อเสนอแนะในการจัดกิจกรรม ส่งเสริมการอ่านอย่างไรบ้าง
- 4.7.1 กิจกรรมวันเด็กประจำปีที่สวนรถไฟ กรุงเทพฯ
- 4.7.2 กิจกรรมที่โรงเรียนหรือหน่วยงานต่างๆ ขอความร่วมมือ
- 4.8 ท่านต้องการให้รถห้องสมุดเคลื่อนที่บริการในเรื่องต่อไปนี้หรือไม่ อย่างไร
- 4.8.1 ห้องสุขา
- 4.8.2 บริการน้ำดื่ม
- 4.9 จากการที่ท่านมาใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ท่านมีความประทับใจในสิ่งใดมากที่สุด เพราะเหตุใด

## ตอนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสารสนเทศ และความต้องการบริการสารสนเทศ

- 5.1 ท่านประสบปัญหาและอุปสรรคในเรื่องใดบ้าง เมื่อมาใช้บริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่
- 5.1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- 5.1.2 ด้านพื้นที่บริการ

- 5.1.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- 5.1.4 ด้านการบริการและกิจกรรม
- 5.2 ท่านต้องการเสนอแนะในเรื่องใดบ้าง
  - 5.2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
  - 5.2.2 ด้านพื้นที่บริการ
  - 5.2.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
  - 5.2.4 ด้านการบริการและกิจกรรม

### 5.3 ความต้องการบริการสารสนเทศ

- 5.3.1 ท่านมาใช้บริการอะไรบ้างในรถห้องสมุดเคลื่อนที่
- 5.3.2 ท่านต้องการให้รถห้องสมุดเคลื่อนที่จัดบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่อไปนี้  
ในเรื่องใดบ้าง เพราะเหตุใด (เช่น สารคดีได้ นำไปใช้ประโยชน์ในด้านใดบ้าง)

(หมายเหตุ คำถามในข้อ 5.3.2-5.3.7 ผู้สัมภาษณ์จะใช้หัวข้อย่อยที่แบ่งไว้เพื่อเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์  
เท่านั้น ไม่ได้เจาะจงให้ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบทุกหัวข้อ หากผู้ให้สัมภาษณ์ตอบคำถามแล้วตรงกับหัวข้อย่อยใด  
ผู้สัมภาษณ์จะสอบถามถึงเหตุผลของความต้องการในข้อนั้นๆ )

#### 5.3.2.1 หนังสือพิมพ์

#### 5.3.2.2 วารสาร/นิตยสาร

##### 5.3.2.2.1 วารสาร/นิตยสารข่าว (เช่น สยามรัฐสัปดาห์วิจารณ์)

##### 5.3.2.2.2 วารสาร/นิตยสารเฉพาะกลุ่ม

###### 5.3.2.2.2.1 สตรี แม่บ้าน (เช่น ขวัญเรือน สกุลไทย)

###### 5.3.2.2.2.2 ผู้ชาย (เช่น นักเลงรถ พระเครื่อง)

###### 5.3.2.2.2.3 เด็ก วัยรุ่น (เช่น เธอกับฉัน)

##### 5.3.2.2.3 วารสาร/นิตยสารเฉพาะด้าน

###### 5.3.2.2.3.1 ด้านอาชีพ (เช่น เทคโนโลยีชาวบ้าน)

###### 5.3.2.2.3.2 ด้านท่องเที่ยว (เช่น เพื่อนเดินทาง)

###### 5.3.2.2.3.3 ด้านบันเทิง (เช่น ดาราภาพยนตร์)

###### 5.3.2.2.3.4 ด้านกีฬา (เช่น สตาร์ช็อกเกอร์)

#### 5.3.2.3 หนังสือ

##### 5.3.2.3.1 ความรู้ทั่วไป (เช่น คอมพิวเตอร์)

##### 5.3.2.3.2 ปรัชญา โหราศาสตร์ จิตวิทยา

##### 5.3.2.3.3 ศาสนา ความเชื่อ ธรรมะ

##### 5.3.2.3.4 สังคมศาสตร์ (เช่น การปกครอง การเงิน การศึกษา การค้าขาย การขนส่ง ขนบธรรมเนียมประเพณี สุภาษิตคำพังเพย)

##### 5.3.2.3.5 ภาษา (เช่น หลักการใช้ภาษาไทย ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ)

##### 5.3.2.3.6 วิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ (เช่น คณิตคิดเร็ว โลกและดวงดาว)

##### 5.3.2.3.7 วิทยาศาสตร์ประยุกต์ (เช่น ยาสมุนไพร ยาสามัญประจำบ้าน อาหารและโภชนาการ การตัดเย็บเสื้อผ้า การเลี้ยงเด็ก)

##### 5.3.2.3.8 ศิลปะแขนงต่างๆ (เช่น การถ่ายภาพ ดนตรี กีฬา)

- 5.3.2.3.9 วรรณคดีและกวีนิพนธ์
  - 5.3.2.3.10 ภูมิศาสตร์ (เช่น การท่องเที่ยว ประวัติศาสตร์ ชีวประวัติ โบราณคดี)
- 5.3.2.4 บันเทิงคดี
  - 5.3.2.4.1 นวนิยาย
  - 5.3.2.4.2 เรื่องสั้น
  - 5.3.2.4.3 นวนิยายแปล
- 5.3.2.5 หนังสืออ้างอิง
  - 5.3.2.5.1 พจนานุกรม
  - 5.3.2.5.2 สารานุกรม
  - 5.3.2.5.3 ทำเนียบนาม (เช่น ทำเนียบนามส่วนราชการ)
  - 5.3.2.5.4 แผนที่
- 5.3.2.6 หนังสือสำหรับเด็ก
  - 5.3.2.6.1 นิทานประกอบภาพ
  - 5.3.2.6.2 หนังสือนิทานต่างๆ
  - 5.3.2.6.3 นวนิยายสำหรับเด็ก
  - 5.3.2.6.4 สารคดีสำหรับเด็ก
  - 5.3.2.6.5 การ์ตูน
- 5.3.2.7 โสตทัศนวัสดุ
  - 5.3.2.7.1 เทปบันทึกเสียง (เทปฝึกภาษา เทปเพลง)
  - 5.3.2.7.2 เทปวีดิทัศน์ (สารคดีชีวิตสัตว์)
  - 5.3.2.7.3 วีซีดี (เพลง ภาพยนตร์)
- 5.3.3 ท่านต้องการให้รถห้องสมุดเคลื่อนที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในเรื่องใดบ้าง เพราะเหตุใด
  - 5.3.3.1 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด
  - 5.3.3.2 บริการตอบคำถามเรื่องต่างๆ ที่เป็นความรู้
- 5.3.4 ท่านต้องการให้ห้องสมุดเคลื่อนที่บริการส่งเสริมการอ่านในเรื่องใดต่อไปนี้เป็นเหตุใด
  - 5.3.4.1 การเล่านิทาน
  - 5.3.4.2 การแสดงเชิดหุ่น
  - 5.3.4.3 การทนายปัญหา
  - 5.3.4.4 การแข่งขันเกมและการเล่นต่างๆ
  - 5.3.4.5 การวิจารณ์และแนะนำหนังสือ
  - 5.3.4.6 การจัดนิทรรศการ
- 5.3.5 ท่านต้องการให้รถห้องสมุดเคลื่อนที่บริการเผยแพร่ความรู้ทั่วไปในเรื่องใด เพราะเหตุใด
  - 5.3.5.1 ด้านสุขภาพอนามัย
  - 5.3.5.2 ด้านสิ่งแวดล้อมและที่อยู่อาศัย
  - 5.3.5.3 ด้านกฎหมาย
  - 5.3.5.4 ด้านภาวะทางเศรษฐกิจ
  - 5.3.5.5 ด้านสวัสดิการสังคม

- 5.3.6 ท่านต้องการให้รถห้องสมุดเคลื่อนที่บริการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับอาชีพใด เพราะเหตุใด
- 5.3.6.1 งานช่าง (เช่น ช่างไฟฟ้า ช่างเครื่องยนต์ ช่างวิทยุ-โทรทัศน์)
  - 5.3.6.2 งานสำนักงาน (เช่น พิมพ์ดีด คอมพิวเตอร์)
  - 5.3.6.3 งานบริการ (เช่น เสริมสวย ตัดผมชาย)
  - 5.3.6.4 งานอาหารและโภชนาการ (เช่น ทำอาหารและขนม)
  - 5.3.6.5 งานเย็บปักถักร้อย (เช่น ถักโครเชต์ ทำกระเป๋าลูกบิด)
  - 5.3.6.6 งานประดิษฐ์ (เช่น ดอกไม้ประดิษฐ์ แกะสลักผลไม้ ทำของชำร่วย)
- 5.3.7 ท่านต้องการให้รถห้องสมุดเคลื่อนที่บริการเผยแพร่ความรู้ด้านอาชีพในเรื่องใดบ้าง เพราะเหตุใด
- 5.3.7.1 รายละเอียดของอาชีพที่เปิดสอน (เช่น ระยะเวลาของหลักสูตร ระเบียบการรับสมัคร คุณสมบัติของผู้สมัคร ค่าใช้จ่าย)
  - 5.3.7.2 แหล่งฝึกอาชีพ
  - 5.3.7.3 แหล่งประกอบอาชีพ
  - 5.3.7.4 แหล่งจำหน่ายผลผลิต
- 5.3.8 ท่านใช้อินเทอร์เน็ตหรือไม่ ถ้าใช่ ใช้จากที่ใด/เพื่ออะไร ท่านคิดว่ารถห้องสมุดเคลื่อนที่ควรจะให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือไม่ เพราะอะไร
- 5.3.9 ท่านคิดว่ารถห้องสมุดเคลื่อนที่ ควรขยายบริการให้ครอบคลุมผู้พิการทางสายตาหรือไม่ เพราะเหตุใด

#### ภาคผนวก ข

จดหมายที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย ได้แก่

1. จดหมายขอความอนุเคราะห์ให้จัดส่งเดินทางไปกับห้องสมุดเคลื่อนที่เพื่อสำรวจชุมชน
2. จดหมายขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาการวิจัย
3. จดหมายขอถ่ายเอกสารข้อมูลชุมชนเพื่อการวิจัย
4. จดหมายขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

ที่ ทม ๑๐๐๖/(๓)พิเศษ

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ฯ คณะมนุษยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท ๒๓ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

๗ มีนาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตเดินทางไปกับห้องสมุดเคลื่อนที่เพื่อสำรวจชุมชน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักสวัสดิการสังคม กรุงเทพมหานคร

ด้วยนางสาวอัญชลี ตุ่มทอง นิสิตปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ กำลังศึกษาข้อมูลชุมชนเพื่อคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการเสนอหัวข้อปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การดำเนินงานห้องสมุดเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร” ทั้งนี้เพื่อสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการในชุมชนต่างๆ ที่ห้องสมุดฯ ออกให้บริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ต่อไป

นิสิตใคร่ขออนุญาตเดินทางไปกับรถบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งวันเวลาที่สะดวก คือระหว่างวันที่ ๑๓-๓๑ มีนาคม ๒๕๕๕ เวลา ๙.๐๐-๑๗.๐๐ น.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา)  
หัวหน้าภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ฯ

โทรศัพท์/โทรสาร ๐๒-๒๖๐๐๑๒๒

ที่ ทม1012/7619

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

22 ตุลาคม 2545

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักสวัสดิการสังคม กรุงเทพมหานคร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แนวคำถามในการสัมภาษณ์

เนื่องด้วย นางสาวอัญชลี ตุ่มทอง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่ กรุงเทพมหานคร" โดยมี อาจารย์อารีย์ ชื่นวัฒนา และผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ตริโลจน์วงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่ เป็นกลุ่มตัวอย่าง ตอบแนวคำถามในการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่ กรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอัญชลี ตุ่มทอง ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณี หะวานนท์)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
โทร. 02-6641000 ต่อ 5618, 5731  
โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม1012/8154

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

8 พฤศจิกายน 2545

เรื่อง ขอดำเนินการเอกสารข้อมูลชุมชนเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการเขตภาษีเจริญ

เนื่องด้วย นางสาวอัญชลี ตุ่มทอง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปฏิญานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่ กรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์อารีย์ ชื่นวัฒนา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ตรีโลจน์วงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปฏิญานิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความประสงค์จะขอดำเนินการเอกสารข้อมูลชุมชน ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คือ ประวัติความเป็นมาของชุมชน ที่ตั้งและอาณาเขตติดต่อ โครงสร้างของประชากร การศึกษาของประชากร อาชีพของประชากร ศาสนาที่คนในชุมชนนับถือ และแผนที่ของชุมชนที่อยู่ในชุมชนวัดจันทร์ประดิษฐาราม เขต 1-5 เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวประกอบการทำปฏิญานิพนธ์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอัญชลี ตุ่มทอง ได้ดำเนินการเอกสารข้อมูลดังกล่าว ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ ทะวานนท์)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
โทร. 02-6641000 ต่อ 5618, 5731  
โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม1012/8155

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

8 พฤศจิกายน 2545

เรื่อง ขอล่ายกเอกสารข้อมูลชุมชนเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการเขตหลักสี่

เนื่องด้วย นางสาวอัญชลี ตุ่มทอง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปฏิญานินพนธ์ เรื่อง “การศึกษาผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่ กรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์อริย์ ชื่นวัฒนา และผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ตรีโลจน์วงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปฏิญานินพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความประสงค์จะขอล่ายกเอกสารข้อมูลชุมชน ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คือ ประวัติความเป็นมาของชุมชน ที่ตั้งและอาณาเขตติดต่อ โครงสร้างของประชากร การศึกษาของประชากร อาชีพของประชากร ศาสนาที่คนในชุมชนนับถือ และแผนที่ของชุมชนที่อยู่ในเคหะชุมชนบางบัว เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวประกอบการทำปฏิญานินพนธ์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอัญชลี ตุ่มทอง ได้ล่ายกเอกสารข้อมูลดังกล่าว ซึ่งเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณี หะวานนท์)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
โทร. 02-6641000 ต่อ 5618, 5731  
โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม1012/8156

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

8 พฤศจิกายน 2545

เรื่อง ขอตายเอกสารข้อมูลชุมชนเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการเขตบางขุนเทียน

เนื่องด้วย นางสาวอัญชลี ตุ่มทอง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่ กรุงเทพมหานคร" โดยมี อาจารย์อารีย์ ชื่นวัฒนา และผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ตริโลจน์วงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความประสงค์จะขอตายเอกสารข้อมูลชุมชน ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คือ ประวัติความเป็นมาของชุมชน ที่ตั้งและอาณาเขตติดต่อ โครงสร้างของประชากร การศึกษาของประชากร อาชีพของประชากร ศาสนาที่คนในชุมชนนับถือ และแผนที่ของชุมชนที่อยู่ในชุมชนวัดแสงดำ ชุมชนวัดบางกระดี่ ชุมชนวงแหวนทวีสุข เคหะชุมชนธนบุรี 1 ส่วน 2 และ 3 เคหะชุมชนธนบุรี 3 โซน 1 และ 2 และชุมชนวัดกำแพง เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวประกอบการทำปริญญานิพนธ์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอัญชลี ตุ่มทอง ได้ตายเอกสารข้อมูลดังกล่าว ซึ่งเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-6641000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม1012/8465

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

15 พฤศจิกายน 2545

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักสวัสดิการสังคม กรุงเทพมหานคร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แนวคำถามในการสัมภาษณ์

เนื่องด้วย นางสาวอัญชลี ตุ่มทอง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปฏิญาณนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่ กรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์อารย์ ชื่นวัฒนา และผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ตรีโลจน์วงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปฏิญาณนิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้ห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่ และขอสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ความพึงพอใจในบริการสารสนเทศ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศ ในระหว่างเดือน ธันวาคม 2545-มกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอัญชลี ตุ่มทอง ได้เก็บข้อมูลในการทำปฏิญาณนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณี หะวานนท์)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
โทร. 02-6641000 ต่อ 5618, 5731  
โทรสาร. 02-258-4119

ประวัติย่อผู้วิจัย

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวอัญชลี ตุ่มทอง
วันเดือนปีเกิด	7 พฤษภาคม 2513
สถานที่เกิด	อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	66 หมู่ 17 หมู่บ้านชวนชื่นพาร์ควิลล์ ซอย 7/7 ถนนตลิ่งชัน-สุพรรณบุรี แขวงศาลาธรรมสพน์ เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10170
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2532	มัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนสุวรรณารามวิทยาคม
พ.ศ. 2536	ศศ.บ. (เกียรตินิยมอันดับ 2 (ภาษาไทย)) จาก มหาวิทยาลัยบูรพา
พ.ศ. 2547	ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) จาก มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ