

สภาพและปัญหาการดำเนินงานในการเป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัล ของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร

เกศศิณี ผิวอ่อน¹

ศุภรสรตรา แสนวา²

โชคธำรงค์ จงจอหอ³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานในการเป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัลของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร จำนวน 396 คน จากห้องสมุด 33 แห่ง ซึ่งสุ่มตัวอย่างแบบโควตาและใช้วิธีเลือกแบบสะดวกแห่งละ 12 คน และสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารห้องสมุด จำนวน 4 คน และบรรณารักษ์จำนวน 6 คน จากห้องสมุด 6 แห่ง วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า สภาพและปัญหาการดำเนินงานในการเป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัลของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$) รองลงมา ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$) และด้านการจัดบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.42$) และจากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมพบว่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานครมีนโยบายสร้างอัตลักษณ์ตามบริบทชุมชน มีการส่งเสริมการอ่านและให้บริการคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลและใช้บริการอินเทอร์เน็ต พร้อมให้บริการ Wi-Fi และ Co-working space มีบริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และระบบห้องสมุดอัตโนมัติ แต่มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ บุคลากร และการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ มีการพัฒนาทักษะบรรณารักษ์อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังร่วมมือกับหน่วยงาน ได้แก่ โรงเรียนใกล้เคียง สสส. TK Park มหาวิทยาลัย ฝ่ายพัฒนาชุมชนของเขต ศูนย์เยาวชน ศูนย์นันทนาการ เพื่อจัดกิจกรรมบริการให้แก่ผู้ใช้

คำสำคัญ: ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร ห้องสมุดประชาชน แหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัล

¹ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

² อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

³ อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Conditions and Problems in the Operation of Bangkok Discovery Learning Library as a Learning Resource in the Digital Era

Kessini Phiwoon¹

Sumattra Saenwa²

Chokthamrong Chongchorhor³

Abstract

The research aimed to examine the conditions and problems in the operation of Bangkok discovery learning libraries as a Learning Resource in the Digital Era. Data were collected through questionnaires administered to 396 library users from 33 libraries, using quota sampling with convenience sampling of 12 respondents per library. In-depth interviews were conducted with 4 library administrators and 6 librarians from 6 libraries. Quantitative data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation calculations, while qualitative data were analyzed using content analysis.

The study revealed that the overall conditions and problems in the operation of Bangkok discovery learning libraries as a learning resource in the digital era were at a moderate level ($\bar{x} = 3.43$). When examined by dimension, the highest mean score was for service providers (librarians) at a high level ($\bar{x} = 3.84$), followed by information resources at a high level ($\bar{x} = 3.59$), and service management at a moderate level ($\bar{x} = 3.42$). Additional interviews revealed that Bangkok learning libraries have implemented identity-building policies based on community context, reading promotion initiatives, and computer services for research and internet access with Wi-Fi and co-working spaces. The libraries also provide e-book services and automated library systems. However, they face limitations in budget, staffing, and information resource acquisition. Continuous development of librarian skills is maintained, and collaborations are established with various organizations including nearby schools, the Thai Health Promotion Institute, TK Park, universities, district community development departments, youth centers, and recreation centers to organize activities for users.

Keywords: Bangkok discovery learning libraries, Public library, Digital learning center

¹ Graduate Student of Information Studies Program, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University

² Faculty members of Information Studies Program, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University

³ Faculty members of Information Studies Program, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University

บทนำ

การเรียนรู้ในยุคดิจิทัล เกิดขึ้นจากเปลี่ยนแปลงของสังคมในปัจจุบันที่กลายเป็นสังคมยุคดิจิทัล (Digital Age) กล่าวคือ เป็นยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว เทคโนโลยีกลายเป็นสิ่งที่มีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวัน หลอมรวมเข้ากับวิถี การดำเนินชีวิต และถูกนำมาใช้เป็นกลไกในการขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ ของสังคม (Sreewapee, 2020, p. 31; Kumkhum et al., 2018, p. 22; Chamaram, 2018, pp. 268-269) ส่งผลให้รูปแบบและพฤติกรรมในการแสวงหาความรู้ของผู้คนเปลี่ยนแปลงไป การแสวงหาความรู้มีความสะดวกสบาย รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย สามารถเข้าถึงความรู้ได้ด้วยตนเอง และสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความรู้ซึ่งกันและกัน ในรูปแบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้น (Charoenmahavit, 2020, p. 9) ซึ่งเห็นได้จากรายงานเกี่ยวกับสถิติการเข้าใช้บริการของผู้ใช้ห้องสมุดหลายแห่งโดยเฉพาะห้องสมุดประชาชนมีจำนวนผู้ใช้บริการลดลงโดยเฉลี่ยร้อยละ 44.5 (Urban Libraries Council, 2022) ดังนั้นห้องสมุดจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการจัดการบริการให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป โดยอาจมีการปรับเปลี่ยนการจัดการองค์กร การพัฒนาบุคลากร การให้บริการ การจัดการสถานที่ การประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสม เพื่อตอบสนองการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล (Kaewurai & Chaimin, 2019)

ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานครเป็นอีกแหล่งเรียนรู้ที่ได้รับผลกระทบจากความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการบริการให้สามารถทำหน้าที่เป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสิ่งสำคัญของแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัล คือ การปรับเปลี่ยนการใช้ประโยชน์พื้นที่ พัฒนาบริการและกิจกรรมที่กระตุ้นให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ ส่งเสริมทักษะการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์ และส่งเสริมทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงความฉลาดทางดิจิทัล เพื่อพัฒนาประชาชนให้กลายเป็นพลเมืองดิจิทัลที่ใช้งานสื่อดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างเหมาะสม (Kaewurai & Chaimin, 2019, p. 368) แหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัล แบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก คือ 1) แหล่งเรียนรู้ทางกายภาพ ซึ่งทำหน้าที่รวบรวมและให้บริการข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ ความรู้ และประสบการณ์การเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ผู้คนสามารถแสวงหาความรู้ เรียนรู้ด้วยตนเองตามอัธยาศัย ปลูกฝังให้มีนิสัยใฝ่เรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต และ 2) แหล่งเรียนรู้ดิจิทัล เป็นแหล่งข้อมูล สารสนเทศ และประสบการณ์การเรียนรู้ในรูปแบบดิจิทัล เป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้ เช่น แหล่งทรัพยากรการศึกษาแบบเปิด ฐานข้อมูลออนไลน์ เนื้อหาการเรียนรู้รูปแบบดิจิทัล แหล่งการเรียนรู้เชิงปฏิสัมพันธ์ การเรียนรู้แบบผสมผสานผ่านการสอนออนไลน์ และรายวิชาที่เปิดสอนออนไลน์ (MOOC) จากปัจจุบันที่แรงจูงใจหรือความจำเป็นที่คนจะเดินทางมาแหล่งเรียนรู้ทางกายภาพลดน้อยลง และมีแนวโน้มที่จะใช้แหล่งเรียนรู้ดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น (Charoenmahavit, 2020, p. 9; Office of the Education Council, 2020, p. 8)

จากการทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานครที่ผ่านมา ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นสภาพการจัดบริการและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุด รวมถึงประเด็นปัญหาที่ควรได้รับการพัฒนา เช่น งานวิจัยของ Jumneansri (2020, pp. 76-80) พบว่า ห้องสมุดควรปรับตัวอุปสงค์ให้ตอบสนองกับความต้องการในยุคปัจจุบัน คือ เป็นศูนย์รวมความรู้และเป็นศูนย์การเรียนรู้ สนับสนุนผู้ใช้บริการให้สามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง พัฒนาให้เกิดบริการใหม่ และพบปัญหา คือ มีคนจำนวนหนึ่งไม่ทราบว่าห้องสมุดประชาชนมีจำนวนกี่แห่ง หรือให้บริการอยู่บริเวณใดของจังหวัดกรุงเทพมหานคร จึงไม่เกิดความต้องการที่จะเข้าไปใช้บริการ งานวิจัยของ Chotijareanpong & Hemchayart (2019, pp. 3-11) พบว่า ห้องสมุดมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับแหล่งเรียนรู้อื่นในชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ในระดับดีมากและดีตามลำดับ ห้องสมุดให้ความสำคัญกับการดำเนินงานในส่วนของการจัดสิ่งแวดล้อมภายในห้องสมุดให้เอื้อต่อการเรียนรู้ของเด็ก ทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพและบรรยากาศภายในห้องสมุด นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยที่ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญที่ห้องสมุดควรปรับเปลี่ยนและพัฒนาให้สามารถตอบสนองกับสภาพการเรียนรู้ในปัจจุบัน คือ งานวิจัยของ Wipawin et al. (2021, pp. 55-60) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความต้องการในการเสริมทักษะใหม่ของบุคลากรเครือข่ายห้องสมุดกรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ซึ่งพบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการในการเสริมทักษะใหม่ในระดับมาก คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการผลิตเนื้อหาและสื่อออนไลน์โดยใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ และด้านการเรียนรู้ทางดิจิทัลและการพัฒนาในการเรียนรู้ทางดิจิทัล โดยทักษะใหม่ที่ต้องการเร่งด่วน คือ การผลิตสื่อออนไลน์ในงานดิจิทัลเพื่อพัฒนาสู่สังคมอาเซียน และการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต

สภาพความเปลี่ยนแปลงของการเรียนรู้ในยุคดิจิทัลดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับผลการวิจัยที่ผ่านมา นั้น ส่วนใหญ่เป็นเพียงการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการและสภาพการให้บริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้เพียงบางแห่งและบางกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานในการเป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัลของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานครจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจศึกษา ซึ่งผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร ในการพัฒนาห้องสมุดให้สามารถทำหน้าที่เป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน รวมถึงพัฒนาชุมชนและสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานในการเป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัลของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีศึกษาเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร 33 แห่ง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณตามสูตรของเครจซี่และมอร์แกนสำหรับประชากรอนันต์ ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 384 คน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607-610) สุ่มตัวอย่างแบบโควตาและใช้วิธีเลือกแบบสะดวก แห่งละ 12 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 396 คน

1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารห้องสมุดจำนวน 4 คน และบรรณารักษ์จากห้องสมุด 6 แห่ง จำนวน 6 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน โดยใช้เกณฑ์จำนวนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เหมาะสมตามหลักการวิจัยเชิงคุณภาพที่มีลักษณะเป็นการศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) ซึ่งจำนวนที่เหมาะสม คือ ไม่น้อยกว่า 10 คน (Gentles et al., 2015, p.1783)

2. เครื่องมือที่ใช้และวิธีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.1 แบบสอบถาม เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานและปัญหาการเป็นแหล่งเรียนรู้ในยุคดิจิทัลของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Checklist) ตอนที่ 2 สภาพการดำเนินงานและปัญหาการเป็นแหล่งเรียนรู้ในยุคดิจิทัลของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended) ตรวจสอบคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน พิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยกำหนดเกณฑ์เท่ากับ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งพบว่าข้อคำถามทั้งหมดมีคะแนนระหว่าง 0.67-1.00 และปรับปรุงการใช้ภาษาตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นนำไปทดลองเก็บข้อมูลกับผู้ให้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำมาคำนวณหาค่าความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.86 สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ถือเป็นแบบสอบถามที่สามารถนำไปใช้จริงได้

2.2 การศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้แนวคำถามในการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานและปัญหาการเป็นแหล่งเรียนรู้ในยุคดิจิทัลของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร ตามประเด็นที่กำหนดไว้ในกรอบแนวคิดของการวิจัย 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านนโยบายของห้องสมุด 2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 3) ด้านการจัดบริการ 4) ด้านผู้ให้บริการ 5) ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก 6) ด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ และ 7) ด้านเครือข่ายความร่วมมือ ตรวจสอบคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน พิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถาม และความเกี่ยวข้อง ครอบคลุม เหมาะสมกับประเด็นที่วิจัย จากนั้นนำไปทดลองสัมภาษณ์กับบรรณารักษ์ที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 3 คน แล้วนำมาปรับปรุงข้อคำถามให้มีความชัดเจนและครอบคลุม ก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการขอใบรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และได้รับการรับรองเมื่อวันที่ 29 กันยายน 2567 หมายเลขการรับรอง คือ SWUEC-672516 และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในช่วงเดือน เมษายน 2568

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และคำนวณค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางและการบรรยาย

4.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาจัดระเบียบข้อมูลและใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากนั้นจัดกลุ่มข้อมูลตามประเด็นที่สัมภาษณ์และสรุปด้วยวิธีบรรยาย

ผลการวิจัย

1. สภาพและปัญหาการดำเนินงานในการเป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัลของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานครในมุมมองของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยมีดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 238 คน (ร้อยละ 60.10) มีช่วงอายุระหว่าง 30 - 44 ปี จำนวน 163 คน (ร้อยละ 41.16) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 228 คน (ร้อยละ 57.58) ประกอบอาชีพรัฐวิสาหกิจ/บริษัทเอกชน/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 218 คน (ร้อยละ 55.05) มีวัตถุประสงค์การใช้บริการห้องสมุดเพื่อการศึกษาและการค้นคว้าวิจัย จำนวน 194 คน (ร้อยละ 31.19) วันและเวลาในการเข้าใช้บริการเป็นวันเสาร์ - อาทิตย์ ช่วงเวลากลางวัน (12.01 - 17.00 น.) จำนวน 222 คน (ร้อยละ 33.23) และมีการใช้บริการช่องทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ จำนวน 322 คน (ร้อยละ 60.98)

1.2 สภาพและปัญหาการดำเนินงานในการเป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัลของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานครภาพรวมและรายด้าน ดังตารางที่ 1-8

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพและปัญหาการดำเนินงานในการเป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัลภาพรวมและรายด้าน

สภาพและปัญหาการดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านนโยบายของห้องสมุด	3.22	0.66	ปานกลาง
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.59	0.57	มาก
3. ด้านการจัดบริการ	3.42	0.64	ปานกลาง
4. ด้านผู้ให้บริการ	3.84	0.60	มาก
5. ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.19	0.67	ปานกลาง
6. ด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ	3.33	0.72	ปานกลาง

สภาพและปัญหาการดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
7. ด้านเครือข่ายความร่วมมือ	3.39	0.83	ปานกลาง
รวม	3.43	0.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 สภาพและปัญหาการดำเนินงานในการเป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัลของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานครในภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$) รองลงมา ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$) และด้านการจัดบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.42$)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพและปัญหาการดำเนินงานด้านนโยบายของห้องสมุดในการเป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัล

ด้านนโยบายของห้องสมุด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ห้องสมุดแจ้งหรือประกาศวิสัยทัศน์ พันธกิจที่ตอบสนองการเป็นแหล่งเรียนรู้ในยุคดิจิทัล	3.21	0.68	ปานกลาง
2. ห้องสมุดแจ้งหรือประกาศนโยบาย แผนการดำเนินงานในการพัฒนาห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ในยุคดิจิทัล	3.23	0.72	ปานกลาง
รวม	3.22	0.66	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานครมีสภาพและปัญหาการดำเนินงานในการเป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัลด้านนโยบายของห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การแจ้งหรือประกาศนโยบาย แผนการดำเนินงานในการพัฒนาห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ในยุคดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{x} = 3.23$) รองลงมา ได้แก่ การแจ้งหรือประกาศวิสัยทัศน์ พันธกิจที่ตอบสนองการเป็นแหล่งเรียนรู้ในยุคดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.21$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพและปัญหาการดำเนินงานในการเป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัลด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ห้องสมุดมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศเป็นอิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัล	3.48	0.67	ปานกลาง

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาหลากหลาย สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการ	3.63	0.67	มาก
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาทันสมัย	3.61	0.65	มาก
4. ห้องสมุดมีการจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศหรือองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับท้องถิ่นหรือชุมชนที่ห้องสมุดตั้งอยู่	3.62	0.67	มาก
รวม	3.59	0.57	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ห้องสมุดมีสภาพและปัญหาการดำเนินงานในการเป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัลด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาหลากหลาย สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63$) รองลงมา ได้แก่ ห้องสมุดมีการจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศหรือองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับท้องถิ่นหรือชุมชนที่ห้องสมุดตั้งอยู่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$) และทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาทันสมัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.61$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพและปัญหาการดำเนินงานในการเป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัลด้านการจัดบริการ

ด้านการจัดบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ห้องสมุดจัดบริการและกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับผู้ใช้บริการด้วยรูปแบบที่หลากหลาย	3.51	0.59	มาก
2. ห้องสมุดจัดกิจกรรมส่งเสริมการรักการอ่านแก่ผู้ใช้บริการ	3.29	0.96	ปานกลาง
3. ห้องสมุดจัดกิจกรรมสอนทักษะการเรียนรู้ในยุคดิจิทัลแก่ผู้ใช้บริการ	3.19	1.00	ปานกลาง
4. ห้องสมุดอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศผ่านช่องทางที่หลากหลาย	3.53	0.73	มาก
5. บริการของห้องสมุดสอดคล้องกับความต้องการใช้บริการ	3.59	0.69	มาก
รวม	3.42	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ห้องสมุดมีสภาพและปัญหาการดำเนินงานในการเป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัลด้านการจัดบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.42$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บริการของห้องสมุดสอดคล้องกับความต้องการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$) รองลงมา ได้แก่

ห้องสมุดอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศผ่านช่องทางที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$) และห้องสมุดจัดบริการและกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับผู้ใช้บริการด้วยรูปแบบที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพและปัญหาการดำเนินงานในการเป็นแหล่งเรียนรู้ ยุคดิจิทัลด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ผู้ให้บริการมีความสามารถในการให้บริการสารสนเทศแก่ ผู้ใช้บริการ และมีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่หลากหลาย	3.86	0.71	มาก
2. ผู้ให้บริการสามารถสอนหรือแนะนำผู้ใช้ในการเข้าถึง สารสนเทศที่ต้องการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.86	0.67	มาก
3. ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ใน การค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ	3.79	0.70	มาก
รวม	3.84	0.60	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ห้องสมุดมีสภาพและปัญหาการดำเนินงานในการเป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัลด้านผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$) ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความสามารถในการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการและมีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่หลากหลาย และผู้ให้บริการสามารถสอนหรือแนะนำผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาคือ ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพและปัญหาการดำเนินงานในการเป็นแหล่งเรียนรู้ ยุคดิจิทัลด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ห้องสมุดจัดบริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เสริมต่าง ๆ สำหรับ เข้าถึงอินเทอร์เน็ต	3.67	0.62	มาก
2. ห้องสมุดจัดบริการพื้นที่และเครื่องมืออำนวยความสะดวก สำหรับการทำงานร่วมกัน (Co-working Space)	3.19	1.13	ปานกลาง
3. ห้องสมุดจัดบริการพื้นที่สำหรับการทำกิจกรรมที่ผู้ใช้ต้องการ เช่น จัดนิทรรศการ การพบปะ	3.62	0.74	มาก

ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4. ห้องสมุดจัดบริการพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้ กลุ่มพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็ก	3.60	0.73	มาก
5. ห้องสมุดมีบริการพื้นที่และเทคโนโลยีสารสนเทศที่อำนวยความสะดวก ต่อการทำกิจกรรมตามความต้องการของผู้ใช้ เช่น ระบบ การประชุมทางไกล (Video Conference) ห้องค้นคว้ารายบุคคล	2.64	0.96	ปานกลาง
6. ห้องสมุดมีพื้นที่สำหรับร้านอาหารและเครื่องดื่ม และสิ่งอำนวยความสะดวก อื่น ๆ เช่น ร้านอาหาร ร้านกาแฟ ร้านถ่ายเอกสาร	2.43	1.12	น้อย
รวม	3.19	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ห้องสมุดมีสภาพและปัญหาการดำเนินงานในการเป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัลด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ห้องสมุดจัดบริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เสริมต่าง ๆ สำหรับเข้าถึงอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$) รองลงมา ได้แก่ ห้องสมุดจัดบริการพื้นที่สำหรับการทำกิจกรรมที่ผู้ใช้ต้องการ เช่น จัดนิทรรศการ การพบปะ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$) และห้องสมุดจัดบริการพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้กลุ่มพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็ก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพและปัญหาการดำเนินงานในการเป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัลด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ

ด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ห้องสมุดแจ้งข่าวสารและการจัดกิจกรรมผ่านช่องทางที่หลากหลาย	3.27	0.79	ปานกลาง
2. ห้องสมุดติดต่อสื่อสารและให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการผ่าน ช่องทางที่หลากหลายอย่างไม่จำกัดเวลา สถานที่	3.33	0.84	ปานกลาง
3. ห้องสมุดมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่สะดวก และเข้าถึงได้ง่าย	3.33	0.81	ปานกลาง
4. ห้องสมุดมีการตอบสนองต่อความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่าง รวดเร็วและต่อเนื่อง	3.33	0.83	ปานกลาง
5. ห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการอย่างหลากหลาย	3.41	0.77	ปานกลาง
รวม	3.33	0.72	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ห้องสมุดมีสภาพและปัญหาการดำเนินงานในการเป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัลด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการอย่างหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.41$) รองลงมา โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$) เท่ากัน ได้แก่ ห้องสมุดติดต่อสื่อสารและให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการผ่านช่องทางที่หลากหลายอย่างไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ห้องสมุดมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย ห้องสมุดมีการตอบสนองต่อความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพและปัญหาการดำเนินงานในการเป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัลด้านเครือข่ายความร่วมมือ

ด้านเครือข่ายความร่วมมือ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ห้องสมุดมีการบริการผู้ใช้อย่างหลากหลายโดยร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก	3.34	0.97	ปานกลาง
2. ห้องสมุดตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้โดยร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุด	3.28	1.12	ปานกลาง
3. ห้องสมุดเป็นสื่อกลางหรือให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ตามที่ผู้ใช้ต้องการ	3.55	0.81	มาก
รวม	3.39	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ห้องสมุดมีสภาพและปัญหาการดำเนินงานในการเป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัลด้านเครือข่ายความร่วมมือโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ห้องสมุดเป็นสื่อกลางหรือให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ตามที่ผู้ใช้ต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55$) รองลงมา ได้แก่ ห้องสมุดมีการบริการผู้ใช้อย่างหลากหลายโดยร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$) และห้องสมุดตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้โดยร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.28$) ตามลำดับ

2. สภาพและการดำเนินงานของห้องสมุดในการเป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัล จากความคิดเห็นของผู้บริหารส่วนห้องสมุดและการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร และบรรณารักษ์ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร ซึ่งสรุปเป็น 2 ประเด็นหลัก ดังนี้

2.1 สภาพการดำเนินงานของห้องสมุดในการเป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัล

2.1.1 ด้านนโยบายของห้องสมุด ห้องสมุดมีบทบาทในการเป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับประชาชน โดยกำหนดวิสัยทัศน์ที่มุ่งเน้นการเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต ส่งเสริมการเข้าถึงความรู้ และสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ และมีพันธกิจในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และสื่อดิจิทัล การจัดบริการที่ทันสมัยและเข้าถึงได้ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีการกำหนดนโยบายและแผนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อยุคดิจิทัล

2.1.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดมีโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ Liberty ซึ่งข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุดทุกแห่งสามารถเชื่อมโยงถึงและใช้ร่วมกันได้ ห้องสมุดตั้งเป้าหมายที่จะจัดหาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น ซึ่งในปัจจุบันนั้นยังไม่ได้มีการจัดซื้อ เนื่องจากกระบวนการจัดซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มีขั้นตอนที่ไม่สอดคล้องกับระเบียบการเบิกจ่าย เพราะหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มีอายุการใช้งาน ปัจจุบันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการเป็นบริการฟรีของ Hibrary ซึ่งมีกำหนดวันหมดอายุ ปัจจุบันมีห้องสมุดที่บริการนาร่องเพียง 2 แห่ง ส่วนเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศที่บริการนั้นส่วนใหญ่มีการสอบถามผู้ใช้บริการในชุมชนและจัดซื้อตามที่คุณใช้ต้องการ นอกจากนี้ยังมีแนวคิดอยากสำรวจแต่ละเขตว่าในชุมชนที่ห้องสมุดตั้งอยู่นั้นมีองค์ความรู้หรือภูมิปัญญาท้องถิ่นอะไร และจะได้จัดเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะด้านให้สอดคล้อง

2.1.3 ด้านการจัดบริการ ห้องสมุดมีการปรับปรุงการจัดบริการในลักษณะที่เป็นเชิงรุกมากขึ้น และปรับเปลี่ยนการบริการตามนโยบายซึ่งสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในยุคดิจิทัลและตอบสนองพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เช่น การเพิ่มพื้นที่สำหรับทำงานและทำกิจกรรม (Co-working Space) การจัดกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้เพิ่มมากขึ้น และนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในห้องสมุดให้ครอบคลุมทุกแห่ง และมีแนวคิดที่จะปรับปรุงและพัฒนาการจัดส่งหนังสือให้ถึงบ้าน (Book delivery) โดยอาจทำความร่วมมือกับไปรษณีย์ไทย หรือขนส่งเอกชน

2.1.4 ด้านผู้ให้บริการ ห้องสมุดแต่ละแห่งมีผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ บรรณารักษ์แต่ละ 1 คน และมีบางห้องสมุดมี 2 คน อาสาสมัครแต่ละ 2-5 คน ตามขนาดของห้องสมุด บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางจบสาขาบรรณารักษ์มาโดยตรง มีทักษะในการบริการสารสนเทศแบบพื้นฐาน ได้แก่ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การจัดระบบและให้บริการยืม-คืน การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการใช้บริการ ในส่วนของการพัฒนาบุคลากร กรุงเทพมหานครมีทุนให้ไปศึกษาเพิ่มเติมทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีการจัดโครงการเชิญวิทยากรมาฝึกอบรม หรือส่งไปอบรมกับหน่วยงานภายนอก และมีการพัฒนาตามสายงาน

2.1.5 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก ห้องสมุดจัดบริการคอมพิวเตอร์และ Wi-Fi ฟรีสำหรับเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และห้องสมุดที่มีขนาดใหญ่และขนาดกลางมีการจัด Co-working space บริการแก่ผู้ใช้บริการ

2.1.6 ด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ห้องสมุดประชาสัมพันธ์กิจกรรมและบริการผ่านช่องทางต่างๆ ของส่วนกลาง และเพจเฟซบุ๊กของห้องสมุด มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ให้กับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม

2.1.7 ด้านเครือข่ายความร่วมมือ ห้องสมุดมีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างครอบคลุม และร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น ร่วมมือกับโรงเรียนใกล้เคียง สสส. TK Park มหาวิทยาลัย ฝ่ายพัฒนาชุมชนของเขต ศูนย์เยาวชน และศูนย์นันทนาการ

2.2 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของห้องสมุดในการเป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัล พบว่าห้องสมุดมีข้อจำกัดในบางด้าน ดังนี้

2.2.1 ด้านงบประมาณ ห้องสมุดมีปัญหาด้านงบประมาณซึ่งมีจำกัด ทำให้ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการที่จำกัดตามมา การจัดบริการและการดำเนินการในบางเรื่องอาจทำได้ค่อนข้างลำบาก โดยต้องจัดการตามงบประมาณที่ได้รับ

2.2.2 ด้านบุคลากร จำนวนบุคลากรและทักษะใหม่ที่ต้องพัฒนา ได้แก่ การขออัตรากำลังเพิ่มค่อนข้างเป็นไปได้ยาก ห้องสมุดกระจายเขตทำให้การบริหารจัดการค่อนข้างลำบาก ทักษะและความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมปัจจุบันที่จำเป็นต้องมีความรู้และทักษะอย่างหลากหลาย เช่น การตลาด การประชาสัมพันธ์ ทำสื่อ และความรู้ทางไอทีต่าง ๆ หรือแม้กระทั่งควมมีความรู้ด้านโครงสร้าง สถาปัตยกรรมของตัวอาคารห้องสมุด

2.2.3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก พบปัญหา คือ จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการยังไม่เพียงพอ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการที่ต้องการใช้งาน และเมื่อคอมพิวเตอร์ขัดข้องหรือชำรุด ต้องรอคิวในการซ่อมบำรุงนาน เนื่องจากมีนักวิชาการคอมพิวเตอร์เพียง 1 คน ที่ทำหน้าที่ไปซ่อมแซมดูแลห้องสมุดทุกเขต จึงทำให้ล่าช้า

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่พบในครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานครมีสภาพและปัญหาการดำเนินงานในการเป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัลภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนให้เห็นว่าห้องสมุดมีการดำเนินงานที่ยังไม่ครอบคลุมในหลายด้านในการมุ่งพัฒนาสู่การเป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัล ซึ่งด้านที่พบว่ามีสภาพและปัญหาการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายของห้องสมุด ด้านการจัดบริการ ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ และด้านเครือข่ายความร่วมมือ แสดงให้เห็นว่าห้องสมุดควรมีการพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องกับการเรียนรู้ในยุคใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเกี่ยวกับแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัลและแนวทางการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้สมัยใหม่ที่พบว่า รูปแบบการเรียนรู้ของคนในปัจจุบันมีลักษณะเป็นการเรียนรู้เชิงรุก เป็นการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ การเรียนรู้

ร่วมกันผู้อื่น การเรียนรู้ในรูปแบบที่หลากหลาย รวมถึงการเรียนรู้เพื่อการสร้างสรรค์และสร้างนวัตกรรม การพัฒนาบทบาทจากผู้รับสารเป็นผู้สร้างสรรค์ นอกจากนี้ การใช้พื้นที่เรียนรู้ยังมีลักษณะเป็นการรวมกลุ่ม ให้ความสนใจกับการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ การแลกเปลี่ยนกับผู้มีประสบการณ์โดยตรง และต้องการความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที (Kaewlai & Janjamlah, 2018) นอกจากนี้จากการศึกษาของ Office of the Education Council. (2020, pp. 8-12) ยังพบว่า ทิศทางแนวโน้มของการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ คือ การผสมผสานแหล่งการเรียนรู้ทางกายภาพและแหล่งการเรียนรู้ดิจิทัลไว้ด้วยกัน สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ เข้าถึงการใช้งานได้ง่าย สะดวก สามารถพูดคุย ได้ตอบอธิบาย และให้คำแนะนำได้ทันที และงานวิจัยในต่างประเทศที่พบว่าห้องสมุดประชาชนในศตวรรษที่ 21 ควรมีหน้าที่และบทบาท 3 ด้าน คือ 1) การเป็นสถานที่ (Place) ที่เชื่อมโยงการเข้าถึงการศึกษาของประชาชน และมีการสร้างเครือข่ายกับแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ 2) ผู้ให้บริการเสมือน (Virtual Client) โดยจะต้องเพิ่มการให้บริการข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการเข้าถึงข้อมูลผ่านเทคโนโลยีการสื่อสาร ที่ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงได้โดยไม่จำกัดสถานที่และเวลา 3) การเป็นหน่วยงานจัดส่งบริการข้อมูล มุ่งเน้นทรัพยากรและความพยายามในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็นศูนย์กลางชุมชน โดยหากพิจารณาจากผลการวิจัยเกี่ยวกับห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่พบว่า เป็นการศึกษาที่เน้นการจัดกิจกรรมและบริการสำหรับเด็ก (Charernsri & Hemchayart, 2020; Chotijareanpong & Hemchayart, 2019; Tantiapiwat & Hemchayart, 2019).

ในขณะเดียวกันด้านทรัพยากรสารสนเทศและด้านผู้ให้บริการพบว่าอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ผู้ให้ข้อมูลได้ให้ความเห็นว่า ห้องสมุดมีนโยบายในการจัดหาทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบันที่เป็นยุคดิจิทัล และผู้ให้บริการได้ปรับบทบาทในการบริการเป็นเชิงรุกมากขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การดำเนินงานของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ขึ้นอยู่กับสังกัดกรุงเทพมหานคร และในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเกือบทุกแห่งได้รับงบประมาณสนับสนุนจากส่วนกลาง และส่วนใหญ่ได้มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเป็นหลัก จึงทำให้ห้องสมุดตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ได้มาก และจากผลการวิจัยยังพบว่า ผู้ให้บริการมีความสามารถในการให้บริการ คอยสอนและแนะนำการเข้าถึงสารสนเทศ รวมถึงช่วยแก้ไขปัญหาและให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ได้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ อาจเนื่องจากว่าห้องสมุดเน้นดำเนินการในบทบาทหลักพื้นฐานของวิชาชีพบรรณารักษ์คือ การจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศและการบริการให้ดีที่สุดก่อน ผลการวิจัยที่พบดังกล่าวคล้ายกับงานวิจัยของ Wichitmongkol & Wechosotsakda (2020) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อบุคลากรว่ามีความเหมาะสมมากที่สุด โดยเห็นว่าบุคลากรมีความรู้ความสามารถและทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว

2. การปรับเปลี่ยนการจัดบริการที่ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ในยุคดิจิทัล เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีผลการศึกษาน่าสนใจซึ่งจะนำไปสู่การหาแนวทางพัฒนาห้องสมุดให้เป็น

แหล่งเรียนรู้ในยุคดิจิทัล ได้แก่ การปรับเปลี่ยนรูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศเป็นอิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัล การจัดกิจกรรมส่งเสริมการรักการอ่านและสอนทักษะการเรียนรู้ในยุคดิจิทัลแก่ผู้ใช้บริการ จัดบริการพื้นที่และเครื่องมืออำนวยความสะดวกสำหรับการทำงานร่วมกัน (Co-working Space) บริการพื้นที่และเทคโนโลยีสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกต่อการทำกิจกรรมตามความต้องการของผู้ใช้ ช่องทางสำหรับติดต่อสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้ที่สะดวก หลากหลาย และไม่จำกัดเวลา รวมถึงการมีส่วนร่วมกับหน่วยงานภายนอกเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งตรงกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ซึ่งได้กล่าวถึงการกำหนดนโยบายและแผนการปฏิบัติงานของห้องสมุดที่ตอบสนองต่อยุคดิจิทัล โดยมีเป้าหมายที่จะจัดหาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น และมีแนวคิดที่จะจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับความต้องการของแต่ละชุมชน รวมถึงการเริ่มปรับปรุงพื้นที่และจัดเตรียมเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการผู้ใช้สำหรับนั่งทำงานหรือทำกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการต้องการ ผลการวิจัยที่พบนี้ ทำให้เห็นบทบาทและบริการที่ห้องสมุดควรปรับให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพฤติกรรมการเรียนรู้ของคนในยุคดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Jumneansri (2020, pp. 76-80) ที่พบว่า ห้องสมุดควรปรับตัวประสงค์ให้ตอบสนองกับความต้องการในปัจจุบัน คือ เป็นศูนย์รวมความรู้ มีบทบาทคือ การนำทรัพยากรที่มีอยู่มาทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ออกมาในรูปแบบข้อมูลที่นำเสนอเชื่อถือและนำมาต่อยอดโดยการเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน และสามารถนำเสนอออกมาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ และบทบาทการเป็นศูนย์การเรียนรู้ คือ ควรสนับสนุนผู้ใช้บริการให้สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองตามอัธยาศัย ผ่านบริการและกิจกรรมที่ถูกจัดขึ้น ด้านการบริการพบว่า ห้องสมุดควรพัฒนาให้มีบริการใหม่เพิ่มมากขึ้น เช่น การให้ยืมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ หรือบริการยืมสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านพื้นที่ ห้องสมุดควรจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ การพบปะ การแสดงออก การสร้างแรงบันดาลใจ และการพักผ่อน นอกจากนี้พบปัญหา คือ มีคนจำนวนหนึ่งไม่ทราบว่าห้องสมุดประชาชนนั้นมีที่แห่ง หรือให้บริการอยู่ส่วนใดของกรุงเทพมหานคร จึงไม่เกิดความต้องการเข้าไปใช้บริการ แสดงให้เห็นว่าปัญหาหลักที่สำคัญ คือ การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่ไม่เพียงพอ และในงานวิจัยของ Puangok (2020, pp. 79-84) ที่พบว่า กลยุทธ์การพัฒนาห้องสมุดประชาชนสู่ประเทศไทย 4.0 คือ ต้องปรับปรุงอาคารสถานที่ใหม่ ความทันสมัย ติดตั้งเครื่องปรับอากาศเพื่อให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ ควรให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ตลอด 7 วัน มีนวัตกรรมใหม่ ๆ มาให้บริการ มีการจัดกิจกรรมใหม่ที่หลากหลาย และเข้าถึงคนทุกเพศ ทุกวัย ควรเพิ่มความหลากหลายและความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ และควรเน้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีพื้นที่สำหรับร้านอาหารและเครื่องดื่ม และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ผลจากการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่ห้องสมุดมีการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาห้องสมุดให้เป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัลในระดับปานกลางหลายประเด็น ซึ่งมีข้อเสนอแนะในการพัฒนา ดังนี้

1.1 การกำหนดนโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัลเพิ่มมากขึ้นทั้งการจัดหาแบบใช้งบประมาณและแหล่งบริการสารสนเทศแบบไม่มีค่าใช้จ่าย

1.2 การปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและสอนทักษะดิจิทัลให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ เช่น อาจจัดกิจกรรมออนไลน์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์มากขึ้น การแสวงหาผู้เชี่ยวชาญมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์หรือสอนผู้ให้บริการใช้เครื่องมือสมัยใหม่

1.3 บริการพื้นที่และเครื่องมืออำนวยความสะดวกสำหรับการทำงานร่วมกัน โดยห้องสมุดอาจปรับปรุงพื้นที่บริการที่มีอยู่ การจัดวางเฟอร์นิเจอร์ ให้มีมุมหรือห้องสำหรับผู้ให้บริการมานั่งทำงานหรือทำกิจกรรมตามที่ใช้ต้องการ

1.4 ห้องสมุดควรจัดเตรียมช่องทางที่หลากหลายสำหรับติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ เช่น เพิ่มช่องทางในสื่อสังคมออนไลน์ การสื่อสารผ่านหน่วยงานหรือพื้นที่ต่างๆ ในชุมชน

1.5 การสร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในและภายนอก เพื่อพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ การบริการและพัฒนาบุคลากรร่วมกัน เนื่องจากห้องสมุดแต่ละแห่งไม่สามารถจัดบริการที่ครอบคลุมได้เองทั้งหมด การมีความร่วมมือจะช่วยให้สามารถแลกเปลี่ยนหรือใช้ทรัพยากรร่วมกันได้ ซึ่งจะเพิ่มคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น และช่วยลดข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากร

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศในยุคดิจิทัลของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร

2.2 การพัฒนาการเป็นแหล่งเรียนรู้ยุคดิจิทัลสำหรับห้องสมุดประชาชนต่างจังหวัด

เอกสารอ้างอิง

- Chamaram, S. (2018). Organizational Transformation in the Digital Age towards a Sustainable Innovation Culture-driven Organization based on the Sufficiency Economy Philosophy. *Journal of Humanities and Social Sciences, Surindra Rajabhat University*, 20(2), 267-282. (In Thai)
- Charoenmahavit, B. (2020). Knowledge Border in the Digital Age. *Journal of Business Administration and Social Sciences Ramkhamhaeng University*, 3(2), 1-13. (In Thai)
- Charernsri, L., & Hemchayart, W. (2020). Environmental Arrangements of Children Library in Bangkok Discovery Learning Library. *OJED*, 15(1), 1-11. (In Thai)
- Chotijareanpong, P., & Hemchayart, W. (2019). Best Practice for a Children's Library at Huai Khwang Discovery Learning Library. *OJED*, 14(2), 1-12. (In Thai)
- Gentles, S. J., Charles, C., Ploeg, J., & McKibbin, K. A. (2015). Sampling in qualitative research: Insights from an overview of the methods literature. *Qualitative Report*, 20(11), 1772-1789

- _____. (2015). Sampling in qualitative research: Insights from an overview of the methods literature. *The qualitative report*, 20(11), 1772-1789
- Jumneansri, K. (2020). *Requirements of the Generation Y People for the Improvement of Public Libraries in Bangkok*. Bangkok: Mahidol University. (In Thai)
- Kaewurai, R., & Chaimin, C. (2019). Learning Space for Digital Natives in Academic Library. *Journal of Education and Innovation*, 21(4), 366–378. (In Thai)
- Kaewlai, P., & Janjamlah, T. (2018). The New Public Learning Environment: The Paradigm Shifts in Learning and its Impact on Program, Space, and Architecture of Contemporary Knowledge Center. *Journal of Architectural/Planning Research and Studies*, 15(2), 135-152. (In Thai)
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- Kumkhum, W., Pawinan, P., Rapar, P. P., & Setthawatbodee, S. (2018). Promoting Digital Learning in School Libraries Under the Bangkok Metropolitan Administration. *Information*, 25(2), 21-30. (In Thai)
- Office of the Education Council. (2020). *Guidelines for Developing Digital Learning Resources Suitable for School-aged Learners*. Bangkok: Office of the Education Council. (In Thai)
- Puangok, A. (2020). Strategies for Developing Public Libraries in Sisaket Province towards Thailand 4.0. *Journal of Humanities and Social Sciences (JHSS)*, Faculty of Humanities and Social Sciences, Buriram Rajabhat University, 18(2), 69-86. (In Thai)
- Sreewapee, P. (2020). Digital skills ... Do you know it yet? *Journal of Cooperative Auditing*, 1(1), 31-38. (In Thai)
- Tantiapiwat, W., & Hemchayart, W. (2019). Activity Organization Enhancing Reading Habits for children Ages 3 to 6 in Bangkok Discovery Learning Library. *OJED*, 14(2), 1-10. (In Thai)
- Urban Libraries Council. (2022). *Introducing the Library Data Hive*. Urban Libraries Council. Wichitmongkol, J., & Wechosotsakda, C. (2020). Information Commons for Roi Et Rajabhat University Library. *Journal of Roi Et Rajabhat University*, 16(1), 238-254. (In Thai)
- Wipawin, N., Sakulwichitsinthu, S., Suntisupaporn, P., Vivekmetakorn, C.K., & Kimura, L.N. (2021). The Needs to Upskill Bangkok Metropolitan Library Network Personnel during COVID-19 Pandemic. *Reading Journal Thailand Reading Association*, 25(2), 47-65. (In Thai)