

การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ  
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group)  
และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview)

The Study of user needs for Kasetsart University Library services  
using a focus group study and in-depth interview

สมใจ ขุนเจริญ, กนก สุขมณี, ณัฐฤติ นันทปรีชา

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

libsjk@ku.ac.th

libknsn@ku.ac.th

libntw@ku.ac.th

### บทคัดย่อ

การเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยพัฒนาบริการของห้องสมุด การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group) และใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) ซึ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ นิสิต อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรของคณะ สำนัก และสถาบันที่สังกัดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน จำนวน 76 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured or guided interviews) มีการบันทึกเทปและถอดเทป วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปแบบแยกประเด็น

ผลการศึกษา พบว่านิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรส่วนใหญ่มีความต้องการบริการและทรัพยากรสารสนเทศ 2 ประเด็นใหญ่ ๆ คือ (1) บริการพื้นฐานของห้องสมุด ประกอบด้วย 7 ประเภทบริการหลัก ๆ ได้แก่ (1.1) บริการพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (1.2) บริการห้องศึกษาเดี่ยว/กลุ่ม (1.3) บริการสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกห้องสมุด (1.4) บริการยืม-คืนสื่อสิ่งพิมพ์และอุปกรณ์เพื่อการเรียนรู้ (1.5) บริการยืมระหว่างห้องสมุด/บริการนำส่งหนังสือและสำเนาบทความวารสารวิชาการ (1.6) บริการยืมต่อทรัพยากร (Renew) และ (1.7) บริการสอนการรู้สารสนเทศ และ (2) บริการต่าง ๆ ในอนาคตตามความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุด ประกอบด้วย 6 ด้านใหญ่ ๆ ได้แก่ (2.1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (2.2) ด้านบริการ (2.3) ด้านทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน (2.4) ด้านทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้ (2.5) ด้านสถานที่ และ (2.6) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ผู้วิจัยได้รับความความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้ห้องสมุดในแต่ละกลุ่ม ซึ่งผลจากการศึกษาการสนทนากลุ่มดังกล่าวนี้ว่าเป็นข้อมูลสำคัญและจำเป็นต้องปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดให้ตีมีประสิทธิภาพต่อไป

**คำสำคัญ:** ผู้ใช้ห้องสมุด, ห้องสมุดและบริการของห้องสมุด, ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา--การศึกษาการใช้, การสนทนากลุ่ม, การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

## ABSTRACT

To understand the needs of library users is very important to help improve library services. The objective of this research was to study user needs for Kasetsart University Library services by using a focus group study and the in-depth interview method. The participants consisted of students, professors, researchers and supporting staff from the faculties and the institutions of Kasetsart University, Bangkok, totaling 76 people. The tools used for this research were semi-structural interview form (semi-structured or guided interviews), tape recording and transcription, data analysis, and summarizing by category.

The results of the study showed that most of undergraduate students, graduate students, professors, researchers, and staff need services and information resources in 2 major areas: (1) The basic library services which consisting of 7 major services as follows: (1.1) space and facilities service (1.2) individual/group study room service (1.3) database search through remote access service (1.4) circulation service for printed media and learning tools (1.5) interlibrary loan/delivery services (1.6 ) renewal service (1.7) information literacy service and (2) Services in the future according to the library users' expectations consisting of 6 major areas, including (2.1) information resources (2.2) services (2.3) resources to support teaching and learning (2.4) resources for learning (2.5) space and (2.6) facilities. In addition, participants in each group also provided their opinions, problems, and suggestion. The results of this study are considered important and will be used to further improve the quality and efficiency of library services.

**Keyword:** Library users, Libraries and library services, Academic libraries -- Use studies, Focus group, In-depth interview, Kasetsart University Library

## บทนำ

เป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปว่า ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าที่สำคัญของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะนิสิต อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากร ทั้งนี้การบริการทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ นอกจากจะจัดหาเพื่อให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนแล้ว การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการนับเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ห้องสมุดทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ และสามารถจัดบริการให้สอดคล้อง และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ ตามกลุ่มเป้าหมาย (Segment) เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการผู้ใช้ห้องสมุดในแต่ละกลุ่มได้

ในระยะเวลาที่ผ่านมา สำนักหอสมุดยังไม่เคยมีการศึกษาความต้องการบริการของผู้ใช้ แต่มีเพียงการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2561 พบว่ามีความต้องการและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการให้บริการของสำนักหอสมุดหลายเรื่อง เช่น ต้องการพื้นที่นั่งอ่าน จำนวนโต๊ะและเก้าอี้ในช่วงสอบ ต้องการให้บุคลากรมีจิตใจบริการดีและมีคุณภาพ ต้องการพื้นที่ Co-working space เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเต็มรูปแบบ ต้องการให้ห้องสมุดเปิดบริการในวันเสาร์และอาทิตย์ก่อนช่วงเวลา 11.00 น. และต้องการให้บริการยืม Laptop วันเสาร์และอาทิตย์ได้ เป็นต้น ซึ่งความคิดเห็นดังกล่าวยังไม่สามารถเป็นตัวแทนในการบ่งบอกถึงความต้องการผู้ใช้ในแต่ละกลุ่มเป้าหมายได้อย่างแท้จริง (เพ็ญสุภา แก้วพิทยาภรณ์ และคณะ, 2562)

ดังนั้นเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการทุกระดับ คณะผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group) และได้สังเกตเห็นถึงความแตกต่างของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม และเวลาของแต่ละกลุ่มที่ไม่ตรงกัน จึงเลือกใช้วิธีการการสนทนากลุ่มกับนิสิตระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) แบบมีโครงสร้างกับกลุ่มอาจารย์ นักวิจัย และบุคลากร ทั้งนี้เพื่อรวบรวมข้อมูลความต้องการบริการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่เฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น และผลจากการศึกษานี้จะได้นำมาพัฒนาปรับปรุงบริการของห้องสมุดให้สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้ต่อไป

## วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) ในประเด็นเกี่ยวกับบริการพื้นฐานของห้องสมุด และบริการต่าง ๆ ในอนาคตตามความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุด ประกอบด้วย 6 ด้านใหญ่ ๆ ได้แก่ (2.1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (2.2) ด้านบริการ (2.3) ด้านทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน (2.4) ด้านทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้ (2.5) ด้านสถานที่ และ (2.6) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนในการดำเนินการ เริ่มตั้งแต่ (1) ประชุมปรึกษาหารือภายในกลุ่มทำงานวิจัย (2) ศึกษาเอกสารและจัดเตรียมคำถาม (3) ติดต่อประสานงานจากคณะต่าง ๆ และขออนุญาตเก็บข้อมูล (4) ดำเนินการศึกษาแบบวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group) จำนวน 15 ครั้ง ได้แก่ ครั้งที่ 1 นิสิตปริญญาตรี 4 คน ครั้งที่ 2 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 2 คน ครั้งที่ 3 อาจารย์/นักวิจัย 2 คน ครั้งที่ 4 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 3 คน ครั้งที่ 5 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 8 คน ครั้งที่ 6 นักวิจัย 8 คน ครั้งที่ 7 นิสิตปริญญาตรี 12 คน ครั้งที่ 8 อาจารย์/นักวิจัย 4 คน และบุคลากร 1 คน ครั้งที่ 9 นิสิตปริญญาตรี 5 คน ครั้งที่ 10 นักวิจัย 4 คน ครั้งที่ 11 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 1 คน และบุคลากร 1 คน ครั้งที่ 12 อาจารย์/นักวิจัย 2 คน ครั้งที่ 13 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 5 คน ครั้งที่ 14 นิสิตปริญญาตรี 3 คน และครั้งที่ 15 นักวิจัย 4 คน และใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) จำนวน 7 ครั้ง ได้แก่ ครั้งที่ 1 อาจารย์/นักวิจัย 1 คน ครั้งที่ 2 อาจารย์/นักวิจัย 1 คน ครั้งที่ 3 อาจารย์/นักวิจัย 1 คน ครั้งที่ 4 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 1 คน ครั้งที่ 5 บุคลากร 1 คน ครั้งที่ 6 อาจารย์/นักวิจัย 1 คน และครั้งที่ 7 อาจารย์/นักวิจัย 1 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 22 ครั้ง โดยเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 16-20 กันยายน 2562 และ 15 ตุลาคม 2562 (5) รวบรวมผลที่ได้จากการศึกษา และ (6) วิเคราะห์และสรุปผลที่ได้จากการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการรวบรวมโดยการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) เพื่อระดมความคิดเห็นความต้องการบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยและการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แล้วนำความคิดเห็นมาพัฒนาปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ นิสิตปริญญาตรี จำนวน 24 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 20 คน อาจารย์/นักวิจัย จำนวน 13 คน นักวิจัย จำนวน 16 คน และบุคลากร จำนวน 3 คน รวมทั้งสิ้น 76 คน ตามคณะสำนัก และสถาบันที่สังกัดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน จำนวน 17 แห่ง ประกอบด้วย (1) คณะเกษตร (2) คณะเศรษฐศาสตร์ (3) คณะบริหารธุรกิจ (4) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (5) คณะประมง (6) คณะสังคมศาสตร์ (7) คณะมนุษยศาสตร์ (8) คณะวนศาสตร์ (9) คณะอุตสาหกรรมเกษตร (10) คณะวิทยาศาสตร์ (11) คณะเทคนิคการสัตวแพทย์ (12) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (13) คณะสิ่งแวดล้อม (14) คณะศึกษาศาสตร์ (15) สำนักงานอธิการบดี (16) สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร และ (17) สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร

ข้อจำกัดในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสนทนากลุ่มตั้งแต่ตอนแรก แต่เนื่องจากการนัดหมายเวลาในการสนทนากลุ่ม (Focus group) ในแต่ละครั้งไม่เป็นไปตามช่วงเวลาที่นัดหมายกัน ทำให้ต้องมีการเลื่อนนัดหมายหลายครั้ง ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงต้องเลือกใช้วิธีการสนทนากลุ่มผสมผสานกับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) เพื่อช่วยให้การสัมภาษณ์ได้ทุกกลุ่มทั้งนิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรได้ครบตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

## สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

### สรุปผล

ผลการศึกษา พบว่านิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรส่วนใหญ่มีความต้องการบริการพื้นฐานของห้องสมุดทั้ง 7 ประเภทบริการ ได้แก่ (1) บริการพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (2) บริการห้องศึกษาเดี่ยว/กลุ่ม (3) บริการสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกห้องสมุด (4) บริการยืม-คืนสื่อสิ่งพิมพ์และอุปกรณ์เพื่อการเรียนรู้ (5) บริการยืมระหว่างห้องสมุด/บริการนำส่งหนังสือและสำเนาบทความวารสารวิชาการ (6) บริการยืมต่อทรัพยากร (Renew) และ (7) บริการสอนการรู้สารสนเทศ สำหรับความต้องการบริการต่าง ๆ ในอนาคตตามความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุด ประกอบด้วย 6 ด้านใหญ่ ๆ ได้แก่ (1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (2) ด้านบริการ (3) ด้านทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน (4) ด้านทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้ (5) ด้านสถานที่ และ (6) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ ดังนี้

#### 1. บริการพื้นฐานของห้องสมุด ได้แก่

1.1 บริการพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่านิสิตปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความต้องการใช้บริการพื้นที่นั่งอ่านหนังสือในช่วงสอบ

1.2 บริการห้องศึกษาเดี่ยว/กลุ่ม พบว่านิสิตปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความต้องการกระดานอัจฉริยะ (Interactive White Board) และการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เข้ารับทราบ

1.3 บริการสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกห้องสมุด พบว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และนักวิจัยมีความต้องการฐานข้อมูลด้านการตลาดและผลิตภัณฑ์อาหาร ได้แก่ ฐานข้อมูล Mintel ฐานข้อมูล

ทางด้านสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ ได้แก่ ฐานข้อมูล JSTOR หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ทางด้าน Food, Food Science, Food Technology, Food Micro-biology, Bio-Technology วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางด้านเกษตร ได้แก่ Agricultural, Industrial Crops and Products วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ทางด้านวิทยาศาสตร์ ได้แก่ Ecologist, Engineering, GIS, Forest และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางด้านสถาปัตยกรรมศาสตร์

**1.4 บริการยืม-คืนสิ่งพิมพ์และอุปกรณ์เพื่อการเรียนรู้** พบว่านิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์มีความต้องการยืม-คืนหนังสือได้ทุกขณะที่ไหนก็ได้ และต้องการยืมหนังสือได้นานถึง 6 เดือน เพื่อใช้เขียนตำราและงานวิจัย

**1.5 บริการยืมระหว่างห้องสมุด/บริการนำส่งหนังสือและสำเนาบทความวารสารวิชาการ** พบว่า อาจารย์มีความต้องการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดและและนำส่งมาให้อาจารย์ที่ห้องสมุดของคณะ และเพิ่มระยะเวลาในการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดมากขึ้น และต้องการให้บริการนำส่งหนังสือ/สิ่งพิมพ์ให้อาจารย์ได้อย่างรวดเร็วและทันท่วงที

**1.6 บริการยืมต่อทรัพยากร (Renew)** พบว่านิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์มีความต้องการขยายเวลาการยืมต่อ (Renew) หนังสือได้นานกว่า 1 สัปดาห์

**1.7 บริการสอนการรู้สารสนเทศ** พบว่านิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์มีความต้องการให้ห้องสมุดประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ห้องสมุดรับทราบ

## 2. บริการต่าง ๆ ในอนาคตตามความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุด

**2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่านิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์มีความต้องการเพิ่มตำราเรียน (Text books) ใหม่ ๆ ในสาขาวิชามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ บริหารธุรกิจ วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม วิศวกรรมศาสตร์สิ่งแวดล้อม ระบบนิเวศ โดยเพิ่มจำนวนหนังสือที่ให้บริการแห่งละ 2-3 เล่ม และควรประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพการดำเนินงานจัดซื้อว่าสามารถทำได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่

**2.2 ด้านบริการ** พบว่านิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์มีความต้องการบริการแจ้งข่าวสาร บริการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูลเฉพาะบุคคล และบริการสถิติการใช้ฐานข้อมูลเป็นรายสัปดาห์ และรายเดือนเผยแพร่บนเว็บไซต์ของห้องสมุด ทั้งนี้เพื่อเป็นการเผยแพร่ข่าวสารและประชาสัมพันธ์บริการของห้องสมุดให้ผู้ใช้รับทราบอย่างทั่วถึง และเป็นช่องทางแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้เบื้องต้น

**2.3 ด้านทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัย** พบว่านิสิตปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความต้องการเครื่องถ่ายเอกสาร/เครื่องสแกนเอกสาร ต้องการเครื่อง 3D Printing สำหรับใช้ออกแบบงานสถาปัตยกรรมหรือแบบจำลองต่าง ๆ รวมทั้งนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความต้องการโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ถูกลิขสิทธิ์ โปรแกรมตรวจสอบไวยากรณ์ภาษาอังกฤษที่ถูกลิขสิทธิ์

**2.4 ด้านทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้** พบว่านิสิตปริญญาตรีมีความต้องการบริการบอร์ดเกม (Board Games) ซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้ร่วมกัน เสริมสร้างสติ การแก้ปัญหา และการวางแผน

**2.5 ด้านสถานที่** พบว่านิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรมีความต้องการบริการให้เช่าห้องประชุม และที่จอดรถ นอกจากนี้ นิสิตปริญญาตรีมีความต้องการพื้นที่สำหรับนั่งอ่านแบบ Co-working space เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นพื้นที่เรียนรู้และแลกเปลี่ยนร่วมกัน

**2.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่านิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรมีความต้องการปลั๊กไฟและอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ บริเวณโต๊ะอ่านหนังสือ หรือตามกำแพง

ต้องการที่นั่งสบาย และโซฟารูปแบบใหม่ ต้องการเก้าอี้แนวตั้ง ต้องการมุมบริการเครื่องดื่ม กาแฟ และอาหารว่าง ภายในห้องสมุด ต้องการจอแสดงพื้นที่ใช้ฮีทแมป (Heat Map) เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีและเชิญชวนให้มาเข้าใช้ห้องสมุด

### อภิปรายผล

ผลการวิจัยในส่วนของความต้องการบริการของห้องสมุดในอนาคตตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า

**1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่านิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์มีความต้องการเพิ่มตำราเรียนต่าง ๆ ทั้งด้านสาขาวิชามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ บริหารธุรกิจ วิทยาศาสตร์ สิ่งแวดล้อม วิศวกรรมศาสตร์ สิ่งแวดล้อม ระบบนิเวศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sinnoy (2009) ที่ศึกษาการศึกษาความต้องการใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการเพิ่มจำนวนหนังสือภาษาไทย และหนังสือภาษาต่างประเทศ โดยการจัดหาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ นอกจากนี้ยังควรประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินงานจัดซื้อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ได้ทันต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้ สำหรับอาจารย์มีความต้องการฐานข้อมูลทางด้านสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ คือฐานข้อมูล JSTOR ส่วนนักวิจัยมีความต้องการฐานข้อมูลด้านการตลาดและผลิตภัณฑ์อาหาร คือฐานข้อมูล Mintel เป็นต้น อาจเป็นเพราะว่าฐานข้อมูลที่ใช้บริการของห้องสมุดมีหลากหลาย และผู้ใช้แต่ละกลุ่มมีความต้องการที่แตกต่างกันเพื่อให้ตอบสนองกับผู้ใช้เฉพาะกลุ่มสาขาวิชา ดังนั้นห้องสมุดควรศึกษาความต้องการใช้ฐานข้อมูลให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้ที่แท้จริงและสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนและการวิจัย การจัดสรรงบประมาณที่ได้รับอย่างเหมาะสม และความคุ้มค่าในการบอกรับฐานข้อมูลด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sunthon (2005) ที่พบว่าทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาที่ไม่ตรงกับความต้องการ

**2. ด้านบริการ** พบว่านิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์มีความต้องการรับทราบบริการแจ้งข่าวสาร การสืบค้นฐานข้อมูลเฉพาะบุคคล และข้อมูลสถิติการใช้ฐานข้อมูลเป็นรายสัปดาห์ และรายเดือนเผยแพร่บนเว็บไซต์ของห้องสมุด สอดคล้องกับงานวิจัยของระเบียบ แสงจันทร์ (2552) ที่ศึกษาการศึกษาผู้รับบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและบริการต่าง ๆ เชิงรุกของห้องสมุด โดยวิธีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้กว้างไกลและทั่วถึงมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น การเผยแพร่กิจกรรมผ่านเว็บไซต์ บริการข่าวสารผ่าน TV Chanel@CAR โทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัย (Unetwork TV) รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) ในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น

**3. ด้านทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัย** พบว่านิสิตปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความต้องการเครื่องถ่ายเอกสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sinnoy (2009) ที่ศึกษาการศึกษาความต้องการใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการด้านสถานที่ในประเด็นการเพิ่มจุดให้บริการถ่ายเอกสาร และเพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร (พูลสุข ปรวิตรวรวิฒิ และคณะ, 2550) ส่วนความต้องการเครื่องสแกนเอกสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ และเยาวพร ศานติวิวัฒน์ (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของห้องสมุดสมนึก พูนทรัพย์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าผู้ใช้มีความต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มจำนวนเครื่องสแกนเนอร์ของห้องสมุดเพื่อใช้ในการสแกนภาพ รวมทั้ง ความต้องการเครื่อง 3D Printing เพื่อใช้ในการ



ออกแบบงานสถาปัตยกรรมหรือแบบจำลองต่าง ๆ ของนักศึกษา ความต้องการโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ อาจมีความจำเป็นที่นักศึกษาต้องการใช้ในการวิเคราะห์และแปลผล เพื่อใช้ในการทำวิทยานิพนธ์และงานวิจัย และโปรแกรมตรวจสอบไวยากรณ์ภาษาอังกฤษที่ถูกลิขสิทธิ์ที่ใช้ตรวจสอบไวยากรณ์ทั้งบทความย่อและเนื้อหาในบทความทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัย ทั้งนี้ห้องสมุดอาจมีการพิจารณาจัดให้บริการตามความเหมาะสมและสอดคล้องกับการสอนการเรียนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย

**4. ด้านทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้** พบว่านิสิตปริญญาตรีมีความต้องการบริการบอร์ดเกม (Board Games) ซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้ร่วมกัน เสริมสร้างสติ การแก้ปัญหา และการวางแผน อาจเป็นเพราะปัจจุบันบอร์ดเกมได้รับความนิยมในหมู่นักศึกษามักจัดให้บริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยหลายแห่ง เช่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย และห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Puttarangsi (2017) ที่ศึกษาการประยุกต์ใช้บอร์ดเกมเพื่อพัฒนาทักษะสื่อสารการแสดง พบว่าการเล่นบอร์ดเกมช่วยพัฒนาทักษะของนักศึกษา 10 ทักษะ ได้แก่ (1) ความสามารถในการใช้ภาษาพูด (2) ความพร้อมของอารมณ์และความรู้สึก (3) ความพร้อมของประสาทสัมผัส (4) สมาธิ (5) ความสามารถในการสังเกต (6) ความจำ (7) ความเข้าใจ (8) ความคิดสร้างสรรค์และจินตนาการ (9) ความกล้าแสดงออก และ (10) การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

**5. ด้านสถานที่** พบว่านิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรมีความต้องการบริการให้เข้าห้องประชุม อาจเป็นเพราะสถานที่ของห้องสมุดมีความพร้อมและเหมาะสมทั้งอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้จัดให้บริการเข้าห้องประชุม อบรม สัมมนา มีบริการจัดเลี้ยงอาหารว่างและอาหารกลางวัน รวมทั้งมีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญที่ให้คำปรึกษา แนะนำและให้บริการด้านผลิตสื่อมีเดีย (Media Production) ที่ทันสมัยและเป็นมาตรฐานสากล (Office of Academic Resources, Chulalongkorn University, 2019) ในขณะที่ความต้องการพื้นที่สำหรับนั่งอ่านแบบ Co-working space เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นพื้นที่เรียนรู้และแลกเปลี่ยนร่วมกันนั้น สอดคล้องกับ Sukin & Leenara (2019) ที่ให้แนวคิดการจัดบริการในอนาคตของห้องสมุดมหาวิทยาลัยชั้นนำในประเทศไทยว่าห้องสมุดได้จัดพื้นที่บริการเด่น ๆ 6 รูปแบบ ได้แก่ บริการพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง พื้นที่ส่งเสริมการค้นคว้าด้านการเรียนการสอนและการวิจัย พื้นที่ทำงานร่วมกัน พื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ พื้นที่นั่งสบาย (Relax) และพื้นที่บริการสำหรับเด็ก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sinnoy (2009) พบว่าห้องสมุดควรเพิ่มจำนวนที่นั่งอ่าน และมีการจัดอุปกรณ์ตกแต่งห้องสมุดให้ทันสมัย อาจเป็นเพราะว่าจำนวนนักศึกษาที่มาใช้บริการห้องสมุดเพิ่มขึ้น นอกจากนี้สถานที่จอดรถของห้องสมุดก็ยังมี ความจำเป็นต่อผู้ใช้ทุกกลุ่มที่มีผลต่อการเข้ามาใช้บริการในห้องสมุด สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรภา สิมะจาริก และคณะ (2548) พบว่าที่จอดรถเหมาะสมแต่คับแคบ ไม่เพียงพอและควรเพิ่มบริเวณที่จอดรถ (นิติพร สุทรนนท์, 2560) และห้องสมุดบางแห่ง อาทิเช่นห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดลก็ให้ความสำคัญเกี่ยวกับที่จอดรถสำหรับผู้พิการที่ได้มาตรฐานและใกล้อาคารห้องสมุด (Phitthayayon, 2014)

**6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่านิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรมีความต้องการปลั๊กไฟและอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ บริเวณโต๊ะอ่านหนังสือ หรือตามกำแพง ต้องการที่นั่งสบาย และโซฟาแบบใหม่ ต้องการเก้าอี้นวด ต้องการมุมบริการเครื่องดื่ม กาแฟ (Bilandzic and Foth, 2013) และอาหารว่างภายในห้องสมุด ต้องการจอแสดงพื้นที่ใช้ฮีทแมป (Heat Map) เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีและเชิญชวนให้นำเข้าใช้ห้องสมุด สอดคล้องกับผลงานของ Aabseenak and Panyainkaew (2018) และงานของ

Singapore Management University (2015) ที่พบว่ามีการประยุกต์ Library Heatmap โดยใช้ติดตั้งอุปกรณ์ภายในห้องสมุด เพื่อวัดระดับความหนาแน่นของจุดพื้นที่ที่ผู้ใช้ห้องสมุดมาใช้บริการ ณ พื้นที่ต่าง ๆ ภายในห้องสมุด ผ่านการเชื่อมต่อเทคโนโลยีสื่อสารแบบไร้สาย (Wireless-Fidelity) ในรูปแบบการประมวลผลแบบทันที (Real time processing) เช่น ห้อง study room เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะจากนิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากร ประกอบด้วย 5 ประเด็น ได้แก่

**1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ** ได้แก่ การให้สิทธิ์อาจารย์มีส่วนร่วมในการคัดเลือก e-Book แต่ส่งบันทึกไปยังคอมพิวเตอร์โดยตรง ทำให้เรื่องเกิดความล่าช้า จึงควรส่งเรื่องไปที่ e-mail ของอาจารย์แต่ละท่านโดยตรง อยากให้ห้องสมุดแจ้งให้อาจารย์ทราบว่ามีปัญหาอะไร และอยากให้ประเมินคุณภาพเกณฑ์ที่กำหนดไว้ว่าสามารถจัดซื้อหนังสือให้ได้ไม่เกิน 60 วันทำการ

**2. ด้านบริการ** ได้แก่ การเปิด-ปิดให้บริการห้องสมุดได้ตลอด 24 ชั่วโมง การเพิ่มช่องทางจ่ายผ่านบัตรเครดิต/เดบิต (Credit/Debit) หรือจะสแกน QR Code เพื่อจ่ายค่าปรับ Cashless ผ่านแอปพลิเคชันให้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว และการแจ้งข่าวสารโปรแกรมฝึกอบรมผ่านโปรแกรมการสอนการรู้สารสนเทศมาถึงอาจารย์ล่าช้ากว่าจะได้รับเรื่องมาโครงการก็จัดอบรมไปแล้ว ควรแจ้งให้อาจารย์ทราบก่อนล่วงหน้า และส่งเมลให้อาจารย์โดยตรงแต่ละคน

**3. ด้านสถานที่** ได้แก่ สถานที่บางจุดเป็นมุมอับอากาศไม่โปร่ง (ชั้น 3 อาคารช่วงเกษตรศิลปการ) ควรเพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอ โดยการจัดสรรพื้นที่จอดรถให้กับอาจารย์ที่มาใช้บริการห้องสมุดด้วยการสร้างมาตรการแก้ไขปัญหาการจอดเื้อที่นิ่งในช่วงสอบ เพราะห้องสมุดกลางเป็นพื้นที่สาธารณะ ควรมีสิทธิที่เท่าเทียมกันในการได้ใช้บริการ

**4. ด้านเครือข่ายความร่วมมือกับห้องสมุด มหาวิทยาลัยในต่างประเทศ** ได้แก่ ควรมีความร่วมมือในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ งานวิจัยกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศที่มี MOU ร่วมกันกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทั้งนี้เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เหมือนอย่างเช่นการแลกเปลี่ยนนักศึกษาไปศึกษาต่อกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ

**5. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** ได้แก่ ห้องสมุดควรมีระบบ AI ช่วยในการบริหารจัดการห้องสมุด เพราะห้องสมุดมีการจัดเก็บข้อมูลดีอยู่แล้ว และต้องมีการทำเมตาดาตา (Metadata) ข้อมูลกลางในการเป็นข้อมูลกลาง เพื่อเชื่อมโยงบริการของห้องสมุดได้ทุกรายการ

### การนำไปใช้ประโยชน์

การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) ทำให้อาจารย์หอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้ทราบความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดโดยตรงไปตรงมาในประเด็นเกี่ยวกับด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ ด้านทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน ด้านทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้ ด้านสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้สำนักหอสมุดสามารถนำข้อคิดเห็น ปัญหาต่าง ๆ และข้อเสนอแนะ และความต้องการดังกล่าวมาปรับปรุงการบริการที่มีอยู่เดิมให้ดียิ่งขึ้น และจัดบริการรูปแบบใหม่ ๆ ที่สอดคล้องและตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดมากยิ่งขึ้น เช่น การให้บริการพื้นที่นั่งอ่านหนังสือในช่วงสอบ การยืม-คืนหนังสือได้ทุกคณะ การขยายเวลาการยืมต่อ (Renew) หนังสือได้นานกว่า 1 สัปดาห์



การประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ แก่ผู้ใช้ได้รับทราบอย่างทั่วถึง การจัดพื้นที่สำหรับนั่งอ่านแบบ Co-working space เพิ่มมากขึ้น การจัดพื้นที่ที่นั่งสบายและโซฟาในรูปแบบใหม่ การจัดบริการเก้าอี้นวด การจัดมุมบริการเครื่องดื่ม กาแฟ และอาหารว่างภายในห้องสมุด การแสดงพื้นที่ใช้ฮีทแมป (Heat Map) บนหน้าจอโทรทัศน์ เป็นต้น และนำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการประกันคุณภาพประจำปี 2563 ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### รายการอ้างอิง

- จิรภา สิมะจาริก และคณะ. (2548). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น*.  
ขอนแก่น: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์, และเยาวพร ศานติวิวัฒน์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของ  
ห้องสมุดสมนึก พูนทรัพย์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารวิทยบริการ*,  
16(3), 37-44.
- นิติพร สุนทรนนท์. (2560). การศึกษาความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมทางกายภาพของห้องสมุดจอห์นเอฟ  
เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. *PULINET Journal*, 4(3),  
103-112.
- พูลสุข ปรีวัตรวรวิฑู และคณะ. (2550). *โครงการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด  
โดยวิธี Focus Group*. กรุงเทพฯ: หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เพ็ญสุภา แก้วพิทยาภรณ์ และคณะ. (2562). *การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุด  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2561*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ระเปียบ แสงจันทร์. (2552). การศึกษาผู้รับบริการ : โอกาสในการพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุด. *รังสิต  
สารสนเทศ*, 15(1), 5-13.
- Aabseenak, J., & Panyainkaew, S. (2018). A researchable project for library service. *PULINET  
Journal*, 5(3), 137-146.
- Bilandzic, M., & Foth, M. (2013). Libraries as coworking spaces: Understanding user motivations and  
perceived barriers to social learning. *Library Hi Tech*, 31(2), 254-273.
- Chulalongkorn University, Office of Academic Resources. *Meeting Rooms*. Retrived October, 17,  
2019, from <https://www.car.chula.ac.th/carweb1/meeting.php>
- Phitthayayon, A. (2014). Users satisfactions with Ratchasuda College Library, Mahidol University  
Library and Information Center. *Journal of Professional Routine to Research*. 1, 31-42.
- Puttarangsi, R. (2017). *Application of board games for performing arts communication skill  
development*. Retrived October 17, 2019, from <http://cuir.car.chula.ac.th/bitstream/123456789/58456/1/5884663028.pdf>
- Singapore Management University. (2015). *Library Heatmap*. Retrived October 17, 2019, from  
<https://library.smu.edu.sg/library-heat-maps>.

- Sinnoy, M. (2009). *The study of student's demand of library services for students Instructional Resources Center, Ubon Ratchathani University*. Ubon Ratchathani: Instructional Resources Center, Ubon Ratchathani University.
- Sukin, P. , & Leenara, B. (2019). A study of service provision and future service provision concept of leading Thai university libraries. *Information*, 26(1), 13-34.
- Sunthon, K. (2005). *The use of instructional resources center of undergraduate students at Ubon Ratchathani University* (Master 's thesis). KhonKaen: Khon Kaen University.