

## ความต้องการบริการพื้นที่การเรียนรู้ของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์<sup>1</sup> The Users' Need for Learning Space Services at Kasetsart University Library

นวรรตน์ โพธิ์เขียว (Navarat Phokiew)<sup>2</sup>  
จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์<sup>3</sup> (Jutharat Sarawanawong)<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเหมาะสมต่อการจัดพื้นที่การเรียนรู้สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการต่อการจัดพื้นที่การเรียนรู้สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 400 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 10 คน ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง จากนิสิตที่ใช้บริการพื้นที่การเรียนรู้เป็นประจำ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีวิเคราะห์เนื้อหา นำเสนอผลการวิจัยโดยการบูรณาการข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

ผลวิจัยพบว่า ความเหมาะสมต่อการจัดพื้นที่การเรียนรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.68$ ) พื้นที่ที่มีการจัดเหมาะสมคือ พื้นที่มีลัดติมีเดียและEdutainment ( $\bar{x} = 4.11$ ) และห้องบริการอินเทอร์เน็ต ( $\bar{x} = 4.09$ ) เนื่องจากการจัดพื้นที่ที่มีความเหมาะสมสำหรับการใช้งานและอุปกรณ์สำหรับการบริการมีเพียงพอ ความต้องการบริการพื้นที่การเรียนรู้ของผู้ใช้บริการพบว่า ในภาพรวมมีความต้องการในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.23$ ) แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบรรยากาศและระยะเวลาให้บริการ ( $\bar{x} = 4.33$ ) ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักหอสมุดมีข้อบังคับด้านการใช้เสียง ขยายเวลาการให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ และมีพื้นที่ที่สามารถเข้าใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง 2) ด้านเฟอร์นิเจอร์ ( $\bar{x} = 4.23$ ) ผู้ใช้บริการต้องการให้มีเฟอร์นิเจอร์หลากหลายรูปแบบ รองรับสรีระ เพื่อไม่ทำให้ปวดเมื่อยในการใช้งานเป็นเวลานาน 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 4.13$ ) ผู้ใช้บริการต้องการเพิ่มจำนวนปลั๊กไฟ กระดานนำเสนองาน และจุดจำหน่ายหรือบริการเครื่องเขียน 4) ด้านสถานที่และการจัดพื้นที่ ( $\bar{x} = 4.04$ ) ผู้ใช้บริการต้องการเพิ่มที่นั่งแบบพับได้ในพื้นที่ที่ว่างเปล่า และหลอมรวมสำนักหอสมุดให้เป็นอาคารเดียว 5) ด้านลักษณะพื้นที่ที่ต้องการ ( $\bar{x} = 3.99$ ) ผู้ใช้บริการต้องการพื้นที่ทานอาหารในอาคาร เพิ่มจำนวนพื้นที่สำหรับกลุ่ม และพื้นที่สำหรับพักผ่อน ข้อเสนอแนะ ไม่ควรจำกัดสิทธิในการเข้าใช้พื้นที่ของนิสิตระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ควรจัดพื้นที่การเรียนรู้ให้มีความเหมาะสมทั้งด้านบรรยากาศ เฟอร์นิเจอร์ และตรวจสอบความพร้อมของสิ่งให้บริการ พื้นที่การเรียนรู้ควรมีความผ่อนคลาย มีมุมสำหรับการพักผ่อน สิ่งอำนวยความสะดวกครบครันและทันสมัย พร้อมรองรับการใช้งานของผู้ใช้บริการในทุกช่วงเวลา

<sup>1</sup>บทความจากวิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์และสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีการศึกษา 2562: Article from master's thesis in Communication Arts and Information, Kasetsart University in academic year 2019

<sup>2</sup>นิสิตปริญญาโท ภาควิชานิเทศศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์: Master's degree student, Department of Communication Arts and Information, Faculty of Humanities, Kasetsart University, E-mail: Navarat.pho@ku.ac.th

<sup>3</sup>ปร.ด., รองศาสตราจารย์ ภาควิชานิเทศศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์: Ph.D., Associate Professor, Department of Communication Arts and Information, Faculty of Humanities, Kasetsart University, E-mail: fhumjrs@ku.ac.th

**Abstract**

This research aimed to study the suitability and the users' need for learning space services at Kasetsart University Library by using a mixed methods research. 1) Quantitative method was used for collecting data from 400 undergraduate students of KU by using questionnaire. Statistics, including percentage mean, and standard deviation were used for data analysis. 2) Qualitative method was conducted by in-depth interviews with 10 key informants who were students regularly using the learning space services. Qualitative data was analyzed by using the content analysis. Research results were reported based on both quantitative and qualitative data.

The results of this research indicated that the suitability for learning space services at Kasetsart University Library was at a moderate level is ( $\bar{x} = 2.68$ ). Suitable learning space management were Multimedia and Edutainment ( $\bar{x} = 4.11$ ) and the Internet service room ( $\bar{x} = 4.09$ ) because learning space management was suitable for users' needs with sufficient equipment. Furthermore, the overall users' need for learning space services was at a high level ( $\bar{x} = 4.23$ ). When five individual aspects were considered, an aspect with the highest mean was 1) Atmosphere and service hour ( $\bar{x} = 4.33$ ) users needed the library's noise regulations, extension of the service hours during Saturday-Sunday and 24/7 opening hour, followed by 2) Furniture ( $\bar{x} = 4.23$ ) users needed various types of furniture that support users' body with no pain while using for a long time, 3) Facilities ( $\bar{x} = 4.13$ ) users needed more power outlets, presentation board, and a shop or stationery service, 4) Space and space management ( $\bar{x} = 4.04$ ) users needed to access to folding seats in an empty space and the assimilation of elements of the library into a single building, 5) Required space characteristics ( $\bar{x} = 3.99$ ) users needed eating available space in the building, more spaces for groups, and rest.

The findings of this study led to the suggestions as follows: the use of space of undergraduate students should not be restricted. Learning space should be arranged appropriately to consistent with the atmosphere and furniture. The availability of the facilities and services should be provided. Learning space should provide relaxing atmosphere with relaxing zone, modern and fully integrated facilities that support the need of users at all times.

**คำสำคัญ:** พื้นที่การเรียนรู้, ห้องสมุด, ความต้องการของผู้ใช้, การศึกษาผู้ใช้, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,

**Keywords:** learning space, library, users' need, user studies, Kasetsart University library

**บทนำ**

จากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศ จนเป็นที่ยอมรับกันว่าอินเทอร์เน็ตมีบทบาทต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนในระดับอุดมศึกษาเป็นอย่างมาก ประกอบกับสถาบันการศึกษาต่าง ๆ นำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาเด็กและเยาวชนให้มีศักยภาพด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร โดยนำมาเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูล การติดต่อสื่อสารได้อย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็ว หลากหลายช่องทาง และจากสถิติพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในไทย ปี 2561 พบว่า พฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตของกลุ่ม Gen Y (อายุ 18 - 37 ปี) เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตสูงที่สุดเป็นปีที่ 4 เป็นผลมาจากเป็นช่วงชีวิตที่มีการเปลี่ยนเข้าสู่โลกดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น โดยมีระยะเวลาการใช้งาน 10 ชั่วโมง 22 นาที ต่อวันในวันทำงาน/วันเรียน และ 11 ชั่วโมง 50 นาที ต่อวันในวันหยุด (Electronic Transactions Development Agency, 2018) นิสิต/นักศึกษาเป็นกลุ่มที่มีช่วงอายุในกลุ่ม Gen Y มีการใช้อินเทอร์เน็ตสูงที่สุด ซึ่งรวมทั้งการใช้ในการเรียนรู้ด้วยเนื่องจากพฤติกรรมการเรียนรู้ของนิสิต/นักศึกษาที่เปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยี การเรียนรู้ในยุคนี้จึงไม่ได้จำกัดอยู่แค่ในชั้นเรียนแต่สามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ตลอดเวลาและมีรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลางและแหล่งเรียนรู้ ที่สำคัญและใกล้ชิดของนิสิต/นักศึกษา จากพฤติกรรมการเรียนรู้ที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ห้องสมุดหลายแห่งต้องปรับเปลี่ยนบริการให้เป็นสถานที่เรียนรู้ที่สนับสนุนการศึกษา

ระดับอุดมศึกษา โดยจัดพื้นที่การเรียนรู้ให้บริการการเรียนรู้ของนิสิต/นักศึกษานอกชั้นเรียน โดยผสมผสานพื้นที่สำหรับการทำงานส่วนบุคคลและการทำงานร่วมกัน ซึ่งให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ 2 รูปแบบ คือ 1) พื้นที่การเรียนรู้ทางกายภาพ (Physical learning space) เป็นสถานที่เอื้อให้เกิดการเรียนรู้หรือใช้ในการจัดกิจกรรมเรียนรู้ และ 2) พื้นที่การเรียนรู้เสมือนจริง (Virtual learning space) เป็นพื้นที่ที่ใช้ช่องทางของระบบการสื่อสารและอินเทอร์เน็ตในการเข้าถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทางเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ บริการพื้นที่การเรียนรู้จึงช่วยเติมเต็มการเปลี่ยนแปลงการเรียนการสอนแบบเดิมไปสู่การเรียนรู้แบบร่วมมือและการทำงานเป็นทีม (Prachyapruit, 2017, p. 385) ปัจจุบันบริการพื้นที่การเรียนรู้ในห้องสมุดได้รับความสนใจและเป็นที่นิยมเพราะตรงกับวิถีชีวิตหรือไลฟ์สไตล์ของนิสิต/นักศึกษา ซึ่งบางคนมาใช้บริการห้องสมุดเฉพาะพื้นที่การเรียนรู้เท่านั้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่งมีการจัดพื้นที่เพื่อบริการพื้นที่การเรียนรู้ เช่น ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หอสมุดปวย อังภากรณ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เป็นต้น

เช่นเดียวกับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีการจัดพื้นที่การเรียนรู้เพื่อตอบสนองความต้องการการเรียนรู้ของผู้เรียนในยุคปัจจุบัน ได้แก่ Research Square บริการพื้นที่นั่งอ่านเพื่อการค้นคว้าวิจัย บริเวณชั้น 5 อาคารเทพรัตน์วิทยาโชติ ซึ่งเป็นเขตงดใช้เสียง โดยจัดเป็นโซนนั่งอ่าน จำนวน 4 โซน ประกอบด้วยที่นั่งอ่านเดี่ยว จำนวน 62 ที่นั่ง ห้องศึกษากลุ่มขนาด 16 ที่นั่ง จำนวน 1 ห้อง และห้องศึกษากลุ่มขนาด 6 ที่นั่ง จำนวน 2 ห้อง และที่น่าสนใจคือ ห้องสมุดในสวน เป็นบริการพื้นที่นั่งอ่านแก่นิสิตและผู้ใช้บริการห้องสมุด ในบรรยากาศการเรียนรู้ภายใต้สภาพธรรมชาติที่ประหยัดพลังงาน ขานรับนโยบายวิทยาเขตสีเขียวของมหาวิทยาลัย มีการเปิดเวทีห้องสมุดในสวนแก่นิสิตเพื่อจัดกิจกรรมและการแสดงดนตรีในสวน รวมทั้งมีบริการอาหารว่างและเครื่องดื่มภายในสวน และห้อง “Be Inspired” ซึ่งสำนักหอสมุดจัดให้บริการล่าสุด เป็นบริการพื้นที่การเรียนรู้แบบ Co-working space ในบริเวณชั้น 1 อาคารเทพรัตน์วิทยาโชติ เพื่อเป็นพื้นที่นั่งอ่านและสร้างแรงบันดาลใจ อีกทั้งพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือประชุมแบบกึ่งทางการ โดยรูปแบบพื้นที่มีบรรยากาศสบาย ผ่อนคลาย กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และก่อให้เกิดแรงบันดาลใจ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการบริการ เช่น จอ LED กระดานอิเล็กทรอนิกส์เคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น ปลั๊กไฟ เป็นต้น (Kasetsart University Library, 2018)

แม้ว่าสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้มีการปรับพื้นที่การเรียนรู้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการแล้วแต่ยังไม่เคยมีการประเมินความต้องการของผู้ใช้บริการ และยังไม่มียอดข้อมูลที่เป็นผลวิจัยจากผู้ใช้บริการ ประกอบกับที่ผ่านมายังไม่มีการวิจัยในเรื่องความต้องการพื้นที่การเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาความเหมาะสมต่อการจัดพื้นที่การเรียนรู้ และศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการต่อการจัดพื้นที่การเรียนรู้ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยศึกษากับนิสิตในระดับปริญญาตรี เนื่องจากเป็นผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ของสำนักหอสมุด เพื่อนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพื้นที่การเรียนรู้ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และเป็นแนวทางสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งอื่นในประเทศไทย

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเหมาะสมของพื้นที่การเรียนรู้สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการต่อการจัดพื้นที่การเรียนรู้สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

## 3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยแบบผสมวิธี ซึ่งดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 30,166คน แบ่งเป็น 2 กลุ่มตามวิธีวิจัย ได้แก่
  - 1.1 กลุ่มตัวอย่างสำหรับวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2562 กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน และปรับเป็น 400 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างสำหรับวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informant) ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) กับนิสิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 10 คน โดยกำหนดคุณสมบัติคือเป็นนิสิตที่เข้ามาใช้พื้นที่การเรียนรู้ในห้องสมุดเป็นประจำ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ มี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อความด้าน เพศ ชั้นปีการศึกษา คณะที่กำลังศึกษา พฤติกรรมการเรียนรู้ วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้พื้นที่การเรียนรู้

ตอนที่ 2 ความเหมาะสมต่อการจัดพื้นที่การเรียนรู้สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นข้อความแบบมาตราวัดประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ เหมาะสมมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความต้องการของผู้ใช้บริการต่อการจัดพื้นที่การเรียนรู้สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นข้อความแบบมาตราวัดประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ ต้องการมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยสอบถามความต้องการพื้นที่การเรียนรู้ใน 5 ด้าน ได้แก่ลักษณะพื้นที่ที่ต้องการ ด้านสถานที่และการจัดพื้นที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเฟอร์นิเจอร์ ด้านบรรยากาศและระยะเวลาให้บริการ

เครื่องมือวิจัยผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดและบริหารห้องสมุด จำนวน 3 คน พิจารณาความสอดคล้องในด้านวัตถุประสงค์ เนื้อหา และสำนวนภาษา รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้วิจัยคัดเลือกข้อความที่มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.50-1.00 จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการพื้นที่การเรียนรู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.80

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามใช้วิธีแบบบังเอิญ โดยเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการภายในสำนักหอสมุดโดยผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00 และนำมาตรวจสอบพบว่าเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด ส่วนการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพผู้วิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face to face) คนละ 1 ชั่วโมง โดยระหว่างสัมภาษณ์ ขออนุญาตบันทึกเทป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม นำมาลงรหัส (Coding) และนำมาประมวลผลเพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่าง ๆ โดยใช้ค่าร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วัตถุประสงค์การเข้าใช้พื้นที่การเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการเรียนรู้ ความเหมาะสมต่อการจัดพื้นที่การเรียนรู้ และความต้องการพื้นที่การเรียนรู้ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ นำมาถอดเทปจัดกลุ่มเนื้อหา นำเสนอโดยการเรียงเรียงเชิงพรรณนา และนำเสนอผลวิจัยโดยบูรณาการข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ

#### 4. ผลการวิจัย

4.1 ผลวิจัยด้านความเหมาะสมในการจัดพื้นที่การเรียนรู้

ตาราง 1 ความเหมาะสมของพื้นที่การเรียนรู้สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ความเหมาะสมในการจัดพื้นที่การเรียนรู้สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. พื้นที่การเรียนรู้เดี่ยว	2.06	0.37	น้อย
2. พื้นที่การเรียนรู้แบบกลุ่ม	2.96	0.41	ปานกลาง
3. ห้องศึกษาเดี่ยว	2.02	0.30	น้อย
4. ห้องศึกษากลุ่ม	2.03	0.22	น้อย
5. พื้นที่ co-working space ห้อง Be inspired	3.01	0.28	ปานกลาง
6. พื้นที่นั่งอ่านเพื่อการวิจัย	1.10	0.91	น้อยที่สุด
7. ห้องบริการอินเทอร์เน็ต	4.09	0.29	มาก
8. พื้นที่มีลติมีเดียและEdutainment	4.11	0.31	มาก
9. ห้องสมุดในสวน	1.96	0.70	น้อย
10. พื้นที่นั่งอ่านศาลาสีเขียว	2.88	0.63	ปานกลาง
11. KU Eco Library	2.96	0.28	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.68</b>	<b>0.13</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการจัดพื้นที่มัลติมีเดียและEdutainment zone ( $\bar{x} = 4.11$ ) และห้องบริการอินเทอร์เน็ต ( $\bar{x} = 4.09$ ) มีความเหมาะสมระดับมาก สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ส่วนใหญ่ก็เห็นว่ามีความเหมาะสมเช่นกัน ดังนี้

พื้นที่มัลติมีเดียและEdutainment ประกอบด้วย พื้นที่สำหรับการฝึกภาษา โรงภาพยนตร์ และพื้นที่เพื่อความบันเทิง การจัดพื้นที่สำหรับฝึกภาษามีโต๊ะที่มีที่กั้นสำหรับการใช้งานแบบส่วนตัว พร้อมด้วยคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำหรับการฝึกภาษา ผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นว่ามีความเหมาะสมสำหรับการใช้งานเพื่อฝึกภาษา และห้องปิดสามารถกักเก็บเสียงได้ ทำให้ไม่ไปรบกวนผู้ใช้บริการในพื้นที่อื่น โรงภาพยนตร์ ผู้ให้ข้อมูลหลักคิดเห็นว่าการจัดพื้นที่ที่เหมาะสม เนื่องด้วยข้อจำกัดในการใช้งานที่น้อย เฟอร์นิเจอร์รองรับต่อการใช้งาน มีความสะดวกสบาย และมีบริการแนะนำภาพยนตร์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือเทศกาล และพื้นที่เพื่อความบันเทิง ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นที่แตกต่างจากส่วนอื่น ๆ ว่ายังไม่เหมาะสมในความปลอดภัยเนื่องจากพื้นที่ทางเดินมีปลั๊กไฟขึ้นมา ซึ่งอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้

“ห้องนี้เหมาะสำหรับการฝึกภาษามากค่ะ เพราะเป็นห้องปิดไม่มีเสียงรบกวน และมีหูฟังไว้คอยบริการ”

“โรงภาพยนตร์เป็นพื้นที่ที่เข้าใช้งานแล้วคล้ายเครียดดีครับ เหมือนได้ผ่อนคลายไปในตัว ที่นั่งก็โอเคอยู่ ที่สำคัญแค่ชวนเพื่อนมาให้ครบ 5 คนก็สามารถใช้งานได้แล้ว สะดวกมากครับ”

“ทางเดินในชั้นนี้ ต้องเดินไประวังไปค่ะ เพราะไม่อย่างนั้นจะสะดุดปลั๊กเอา เพราะเมื่อก่อนพื้นที่นั้นมีบริการคอมพิวเตอร์ เมื่อนำคอมออกไปแล้วปลั๊กไฟยังอยู่ ทำให้เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ”

ห้องบริการอินเทอร์เน็ต ผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความเห็นว่าการจัดที่เหมาะสม โดยเป็นพื้นที่ที่ล้อมรอบด้วยกระจกใสแบบสูง ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการที่จองพื้นที่รอบผนังนี้ สามารถมองวิวทิวทัศน์เพื่อใช้ในการพักสายตาจากการจ้องคอมพิวเตอร์ในระยะเวลานาน ประกอบกับจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับการบริการมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้บริการในทุกช่วงเวลา

“ห้องนี้คอมเยอะมากครับ ไม่ว่าจะจองใช้ช่วงไหนก็จะมีที่นั่งว่างเหลือตลอด เครื่องคอมก็โอเคเลยครับ ทำงานได้ไม่ค้างไม่อะไรก็พอแล้ว”

พื้นที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการจัดพื้นที่ยังไม่เหมาะสมและควรปรับปรุงได้แก่พื้นที่ Co-working space ห้องBe inspired ( $\bar{x} = 3.01$ ) พื้นที่การเรียนรู้แบบกลุ่ม ( $\bar{x} = 2.96$ ) KU Eco Library ( $\bar{x} = 2.96$ ) พื้นที่นั่งอ่านศาลาสีเขียว ( $\bar{x} = 2.88$ ) ห้องศึกษากลุ่ม ( $\bar{x} = 2.03$ ) ห้องศึกษาเดี่ยว ( $\bar{x} = 2.02$ ) ห้องสมุดในสวน ( $\bar{x} = 1.96$ ) และพื้นที่นั่งอ่านเพื่อการวิจัย ( $\bar{x} = 1.10$ ) สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ดังนี้

พื้นที่ Co-working space ห้อง inspire ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นที่ว่า ถึงแม้พื้นที่ส่วนนี้เป็นพื้นที่ที่ถูกออกแบบมาเพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนการใช้งานได้และประกอบด้วยพื้นที่การทำงานที่หลากหลายรูปแบบแล้วนั้น แต่การจัดพื้นที่ยังไม่เหมาะสม เนื่องจากพื้นที่แต่ละประเภทในพื้นที่ Co-Working space อยู่ใกล้กันมาก การจัดวางเฟอร์นิเจอร์ที่ใกล้กันทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้งานและคู่อึด และเฟอร์นิเจอร์ที่นำมาตกแต่ง มีลักษณะที่ต่างกัน จึงเหมือนนำเฟอร์นิเจอร์ที่ไม่ได้ใช้แล้วในพื้นที่อื่น ๆ มารวมไว้บริเวณนี้

“ชื่อห้องดูน่าสนใจมากครับ แต่พอเข้ามาใช้งาน ยังไม่เหมาะสำหรับการใช้ชื่อ Co-Working space จริง ๆ ด้วยขนาดของห้องที่เล็กและการจัดวางที่แน่นไปทุกอย่างเลยยังดูไม่ค่อยเหมาะสมครับ”

พื้นที่การเรียนรู้แบบกลุ่ม ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลหลักเพิ่มเติมว่า พื้นที่แบบกลุ่มซึ่งให้บริการในทั้งสองอาคารมีการจัดที่นั่งเป็นแบบตายตัวผู้ใช้บริการไม่สามารถเคลื่อนย้ายเก้าอี้ได้ ทำให้เกิดข้อจำกัดในการเข้าใช้งาน เฟอร์นิเจอร์แบบนั้นไม่สบาย และปลั๊กไฟในบางพื้นที่มีสภาพชำรุดซึ่งอาจมีผลต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการ

“ที่นั่งตอนนี้มันเป็นระเบียบมากเลยคะ มันฟิกการเรียงไว้หมดเลย บางทีก็ไม่มีที่จะนั่งใช้ เพราะขนาดของโต๊ะที่จัดไว้ไม่ตรงกับจำนวนคนที่ไปคะ แล้วเราก็ไม่กล้าย้ายโต๊ะหรือนั่งด้วยคะ”

พื้นที่นั่งอ่านศาลาสีเขียว อยู่บริเวณด้านนอกอาคารเทพรัตนวิทยาโชติ ชั้น 4 จัดพื้นที่ด้วยที่นั่งหลายขนาดเพื่อรองรับกลุ่มผู้ใช้งานที่มีจำนวนต่างกันแต่สภาพอากาศในพื้นที่ที่ไม่เหมาะสมต่อการเข้าใช้งาน คือ อากาศที่ร้อน และมีแสงแดดส่อง เนื่องจากต้นไม้ในพื้นที่เป็นผักสวนครัว มีลำต้นที่เล็กจึงไม่สามารถบังแดดได้

“ต้นไม้ที่ตกแต่งยังไม่สามารถบังแดดได้ทั่วถ้ามีการปลูกต้นไม้เพิ่มจะร่มรื่นและดึงดูดให้เข้าใช้งานเป็นอย่างมาก”

KU Eco library ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นยังไม่เหมาะสมเนื่องจากการจำกัดสิทธิ์การเข้าใช้บริการในมุม Kid playspace นอกจากนี้ในพื้นที่มีการจัดแสงใช้แสงที่เป็นโทนมืด ไม่เหมาะสมต่อการอ่านหนังสือ และแยกหนังสือที่ให้บริการออกจากระบบหนังสือทั่วไป ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสับสนรวมทั้งเพิ่มขึ้นตอนและเวลาในการยืมและคืนหนังสือ

“ห้อง Eco มีการจัดแบบเหมาะสมตามconceptของห้องสมุดสิ่งแวดล้อม คือการใช้วัสดุที่มาจากกรีซเคลือบ แต่การจัดแสงมันทำให้ชวนนอนมากกว่าการอ่านหนังสือเพราะแสงมันหม่นๆ”

พื้นที่การเรียนรู้แบบเดี่ยว ผู้ให้ข้อมูลคิดเห็นว่าการจัดพื้นที่ที่มีการจัดรูปแบบที่ไม่ดึงดูดใจให้ผู้ให้บริการเข้าไปใช้งาน การจัดวางทำให้ดูอึดอัด และการจัดวางที่ไม่เหมาะสมทำให้มีเสียงเข้ามารบกวนภายในพื้นที่ที่ต้องการความเงียบสงบ และเฟอร์นิเจอร์ที่ให้บริการในพื้นที่การเรียนรู้เป็นแบบไม้ ไม่เหมาะสำหรับการใช้งานที่เป็นระยะเวลาสั้น

“ที่นั่งเดี่ยวในตึกเก่าจัดวางแบบเรียงกันเป็นแถวๆเลย ซึ่งมันดูไม่น่าใช้งานเลยครับ ประกอบกับตัวอาคารเก่าด้วยเลยทำให้ดูอึดอัดไปใหญ่เลย”

ห้องศึกษาเดี่ยว ผู้ให้ข้อมูลหลักคิดเห็นว่าการจัดพื้นที่อาคารช่วงเกษตรศิลปการ มีห้องที่ให้บริการเป็นจำนวนมาก แต่ผู้ให้บริการไม่สนใจที่จะเข้าไปใช้งานเนื่องจากจัดอยู่ในพื้นที่ด้านในชั้นหนังสือ มีบรรยากาศวิงว่ง และการตกแต่งดูมีดีไม่เหมาะแก่การเรียนรู้ และอาคารเทพรัตนวิทยาโชติ มีเสียงรบกวนขณะใช้บริการเนื่องจากที่กั้นในแต่ละห้องกั้นไม่สุดจึงทำให้เสียงทะลุไปยังห้องอื่น ๆ

“ห้องเดี่ยวตึกเก่า สีผนังการตกแต่ง มันเป็นไม้ๆ แล้วคือไม้มันดูเก่าทำให้โดยรวมผมว่ามันเขยไปคืออย่างน้อยก็รู้ว่าตึกมันเป็นไม้ แต่อาจจะทำให้เป็นไม้แบบโมเดิร์น และตึกมันก็มีดีด้วย มันเลยดูเป็นเด็กอ่านหนังสือในต่างจังหวัดนะ”

ห้องศึกษากลุ่ม เนื่องจากจำนวนห้องศึกษากลุ่มที่ให้บริการมีเพียง 5 ห้อง ไม่เหมาะสมต่อจำนวนผู้ใช้บริการที่ต้องการใช้งาน ประกอบกับภายในห้องศึกษากลุ่มมีเพียงไวท์บอร์ดให้บริการซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักได้มีความเห็นว่า ในปัจจุบันเป็นยุคที่ทุกคนต้องใช้เทคโนโลยี ห้องศึกษากลุ่มควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกทางเทคโนโลยีที่ทันสมัยกว่านี้

“กว่าจะเข้าใช้งานต้องหลายขั้นตอนมากเลยครับ เลยคิดว่ายังไม่เหมาะสม และจำนวนห้องมีน้อยมาก แล้วก็ยังมีแบบเดียวด้วย”

ห้องสมุดในสวน อยู่ภายนอกอาคาร การใช้บริการจึงไม่สามารถคาดการณ์สภาพอากาศได้ ประกอบกับต้นไม้ในบริเวณนี้ยังไม่ร่มรื่น ทำให้แสงสามารถทะลุเข้ามารบกวนการใช้งาน และหากเป็นการใช้บริการในช่วงเย็นหรือค่ำ จะมีแสงเข้ามารบกวนการใช้งานและอาจทำให้เกิดอาการปวดได้ด้วย นอกจากนี้หนังสือที่ให้บริการนั้นยังขาดการดูแล บางเล่มมีสภาพชำรุดหรือยับย่นจนไม่เชิญชวนให้ใช้งาน

“อากาศร้อนมากเลยคะ เพราะต้นไม้ยังไม่ร่มรื่นพอ แสงแดดเลยส่องเข้ามาได้ ถ้านั่งในพื้นที่นี้แป๊บเดียวพอทนได้คะ แต่ถ้านั่งนาน ๆ ขอเข้าไปนั่งในห้องแอร์ดีกว่าคะ”

พื้นที่นั่งอ่านเพื่อการวิจัย (Research Square) เนื่องจากพื้นที่นี้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ได้แก่ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ปลั๊กต่อและอุปกรณ์ต่อพ่วงในทุกที่นั่งเดี่ยว แต่เน้นให้บริการเฉพาะนิสิตในระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และนักวิจัย จนทำให้พื้นที่ส่วนนี้มีการใช้งานที่น้อยมาก และพื้นที่ส่วนนี้ถูกออกแบบให้เป็นพื้นที่แบบปิดที่ผู้ให้บริการต้องแสดงบัตรนิสิต หรือบัตรบุคลากร เพื่อรับสิทธิ์การดำเนินการเข้าออกในการใช้บริการพื้นที่ส่วนนี้ ต่างจากพื้นที่การเรียนรู้เดี่ยวหรือกลุ่มในส่วนอื่น ๆ ที่ผู้ให้บริการสามารถเข้าใช้งานได้ทันทีที่ต้องการ

“พื้นที่นี้ควรใช้งานได้ทุกระดับชั้นนะคะ ไม่อยากให้จำกัดแค่ ป.โท ป.เอก หรืออาจารย์เท่านั้น เด็ก ป.ตรี ก็ต้องทำวิจัยเหมือนกัน”

4.2 ผลวิจัยด้านความต้องการในการจัดพื้นที่การเรียนรู้สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 2 ความต้องการบริการพื้นที่การเรียนรู้สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ความต้องการของผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการพื้นที่การ เรียนรู้สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านลักษณะพื้นที่ที่ต้องการ	3.99	0.55	มาก
ด้านสถานที่และการจัดพื้นที่	4.04	0.56	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.13	0.60	มาก
ด้านเฟอร์นิเจอร์	4.23	0.58	มาก
ด้านบรรยากาศและระยะเวลาให้บริการ	4.33	0.53	มาก
รวม	4.23	0.45	มาก

ความต้องการบริการพื้นที่การเรียนรู้สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการบริการพื้นที่การเรียนรู้ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.23$ ) เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านบรรยากาศและระยะเวลาให้บริการ ( $\bar{x} = 4.33$ ) ด้านเฟอร์นิเจอร์ ( $\bar{x} = 4.23$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 4.13$ ) ด้านสถานที่และการจัดพื้นที่ ( $\bar{x} = 4.04$ ) และด้านลักษณะพื้นที่ที่ต้องการ ( $\bar{x} = 3.99$ ) เมื่อความต้องการของผู้ใช้บริการเมื่อแยกเป็นรายด้าน ทั้งหมด 5 ด้านสรุปได้ดังนี้

4.2.1 ความต้องการด้านลักษณะพื้นที่ที่ต้องการ ผลวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสอบถาม พบความสอดคล้องกันว่าลักษณะพื้นที่ที่ต้องการ ได้แก่ พื้นที่อาหาร ( $\bar{x} = 4.60$ ) และพื้นที่กลุ่ม ( $\bar{x} = 4.56$ )

พื้นที่อาหาร เนื่องจากสำนักหอสมุดมีบริการอาหารและเครื่องดื่มเฉพาะบริเวณห้องสมุดในสวน และไม่อนุญาตให้นำเข้ามาในตัวอาคาร จึงต้องการให้สำนักหอสมุดอนุญาตให้ช่างขนมขบเคี้ยวหรือมีจุดจำหน่ายภายในตัวอาคาร และเสนอว่าควรเพิ่มพื้นที่ทานอาหารในบริเวณพื้นที่นั่งอ่านศาลาเขียว เพราะเป็นพื้นที่แบบเปิดซึ่งไม่ต้องกังวลเรื่องกลิ่นหรือความสกปรกพร้อมกับให้สำนักหอสมุดนำตู้กดอาหารที่เคยมีบริการ กลับมาบริการอีกครั้งเนื่องจากผู้ให้บริการสามารถกดอาหารที่ตู้อาหารนั้นได้ทุกเวลา

“ต้องการให้มีร้านขนมขบเคี้ยวในตัวอาคารเลยคะ เพราะไม่อยากไปนั่งกินในห้องสมุดในสวน มันร้อนแล้วก็เหนียวตัวด้วย”

พื้นที่สำหรับกลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลหลักได้ให้ความเห็นว่าพื้นที่สำหรับของสำนักหอสมุดยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการโดยเฉพาะในช่วงสอบเนื่องจากมีให้บริการเฉพาะชั้น 1 และ ชั้น 4 ของอาคารเทพรตน์วิทยา และห้องสำหรับกลุ่มมีให้บริการเพียง 5 ห้อง ผู้ให้ข้อมูลหลักจึงมีความต้องการให้สำนักหอสมุด เพิ่มจำนวนพื้นที่สำหรับกลุ่มทั้งแบบห้องและโต๊ะ

“อยากให้ห้องสมุดมีพื้นที่แบบกลุ่มมากขึ้น อาจจะทำเป็นพื้นที่เสริมในช่วงสอบก็ได้คะ เพราะว่าส่วนใหญ่ตอนสอบที่นั่งมันจะไม่พอ พวกหนูไปถึงพอไม่มีที่ก็ต้องไปหาที่นั่งตามร้านที่เปิด 24 ชั่วโมง”

ในประเด็นความต้องการด้านลักษณะพื้นที่ที่ต้องการยังพบข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเพิ่มเติม ได้แก่

พื้นที่พักผ่อน เนื่องจากสำนักหอสมุดไม่มีพื้นที่สำหรับการพักผ่อนไว้ให้บริการ ซึ่งพื้นที่พักผ่อนจะเป็นพื้นที่ที่ผู้ให้บริการได้ผ่อนคลายจากการใช้บริการพื้นที่การเรียนรู้ สามารถเป็นที่พักระหว่างรอไปเรียนหรือสอบ และยังเป็นพื้นที่ที่ปลอดภัยสำหรับการใช้บริการในช่วงที่สำนักหอสมุดเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ซึ่งผู้ให้บริการไม่ต้องเสี่ยงกลับบ้านหรือหอพักในยามวิกาล

“ถ้ามีพื้นที่ให้นอนจะดีมากเลยคะ เปิดแค่ช่วงสอบก็ได้ เพราะเวลาอ่านหนังสือเสร็จแล้วถ้ามันตึกแบบตี 1 ตี 2 ก็ไม่อยากกลับบ้านเพราะไม่มั่นใจว่าจะปลอดภัยหรือเปล่านั้นคะ”

4.2.2 ความต้องการด้านสถานที่และการจัดพื้นที่ ผลวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสอบถาม พบความสอดคล้องกันว่าสถานที่และการจัดพื้นที่ที่ต้องการ ได้แก่ เพิ่มจำนวนโต๊ะและเบาะรองสำหรับนั่งพื้นที่ ( $\bar{x} = 4.29$ ) และจัดพื้นที่แบบหลายรูปแบบ ( $\bar{x} = 4.25$ )

เพิ่มจำนวนโต๊ะและเบาะรองสำหรับนั่งพื้นที่ เนื่องจากสำนักหอสมุดมีพื้นที่โล่งไม่ถูกนำมาใช้งาน ผู้ใช้บริการจึงต้องการเพิ่มโต๊ะหรือเบาะสำหรับนั่งพื้นที่เหล่านั้น เพื่อสำรองการให้บริการในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก และสามารถพับเก็บเมื่อไม่มีผู้ให้บริการ

“มันจะมีพื้นที่โล่งๆที่ไม่ได้ถูกใช้งานอะไรเลย ตอนนี้นั่งที่นั่นก็สามารถนั่งลงไปกับพื้นได้แหละ แต่ถ้าจะนั่งทำงานก็จะต้องมีโต๊ะด้วย ถ้ามีบริการโต๊ะแบบโต๊ะญี่ปุ่น ก็จะทำให้สามารถใช้งานได้”

จัดพื้นที่หลากหลายรูปแบบ เนื่องจากสำนักหอสมุดมีการจัดพื้นที่แบบตายตัว เช่น พื้นที่แบบเดี่ยวมีการจัดรูปแบบแถวตอนทั้งหมด ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกอึดอัด พื้นที่แบบกลุ่มมีการจัดจำนวนที่นั่งในแต่ละโต๊ะไว้จำนวนเท่ากัน ผู้ใช้บริการไม่สามารถปรับเปลี่ยนตามการใช้งานได้ จึงมีความต้องการให้สำนักหอสมุด จัดพื้นที่การเรียนรู้ให้มีหลากหลายรูปแบบเพื่อรองรับกิจกรรมทางการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ

“ตอนนี้โต๊ะและที่นั่งมันถูกจัดไว้แบบเคลื่อนไปไหนไม่ได้ เช่นโต๊ะกลุ่มในชั้น 4 มันถูกวางไว้ว่านั่งได้ 6 คน แต่บางทีผมกับเพื่อนมาเกินกว่า 6 คน ก็ต้องแยกกันนั่ง และบางโต๊ะมาไม่ถึง 6 คน ก็จะเหลือที่นั่งแต่ไม่มีใครกล้าเข้าไปขอใช้ เพราะลักษณะการจัดมันไม่เอื้ออำนวย”

ในประเด็นความต้องการด้านสถานที่และการจัดพื้นที่ยังพบข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเพิ่มเติม ได้แก่

การจัดพื้นที่ภายในสำนักหอสมุด เนื่องจากสำนักหอสมุดประกอบด้วยอาคารที่ให้บริการสองอาคาร จึงมีทางเข้าและทางออกแยกให้บริการตามอาคาร ผู้ให้ข้อมูลหลักต้องการให้สำนักหอสมุดรวมทางเข้าและทางออกไว้ที่เดียวเพื่อให้ผู้เป็นพื้นที่เดียวกันไม่แบ่งแยกเป็นสองอาคารและส่วนงานอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงานห้องสมุดควรแยกพื้นที่ไปไว้เฉพาะเพื่อนำพื้นที่เหล่านั้นมาเพิ่มเป็นพื้นที่การเรียนรู้

“ห้องสมุดมันไม่ควรมีอาคารอาคารเดียวไหมคะ หนูเห็นที่อื่นตัวอาคารห้องสมุดเขาก็เป็นอาคารเดียวกัน ห้องสมุดที่นี้น่าจะรวมอาคาร ซึ่งอาจจะทำให้มีทางเข้าออกแค่ทางเดียวเพื่อให้รู้ว่านี่คืออาคารห้องสมุด ไม่ใช่อาคารเก่าๆนี่อาคารใหม่”

4.2.3 ความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสอบถาม พบความสอดคล้องกันว่าสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการ ได้แก่ ปลั๊กไฟและอุปกรณ์ต่อพ่วง ( $\bar{x}= 4.60$ ) กระดานนำเสนองาน SMART board ( $\bar{x}= 4.10$ ) และกระดานไวท์บอร์ด ( $\bar{x}=3.94$ ) บริการถ่ายเอกสาร/พิมพ์เอกสาร/สแกนเอกสารด้วยตนเอง ( $\bar{x}= 4.39$ ) และกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย ( $\bar{x}= 4.32$ )

ปลั๊กไฟและอุปกรณ์ต่อพ่วง เนื่องจากปัจจุบันสำนักหอสมุดมีบริการปลั๊กไฟไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน และบางส่วนมีการชำรุดไม่สามารถใช้งานได้จึงต้องการให้สำนักหอสมุดซ่อมแซมปลั๊กไฟที่ชำรุด และเพิ่มจำนวนปลั๊กไฟหรือจัดเตรียมปลั๊กพ่วงมาให้บริการ

“สิ่งที่ต้องการที่สุดตอนนี้ก็คงเป็นปลั๊กไฟอะครับ เพราะเวลาเอาโน้ตบุ๊กมาทำงาน ที่นั่งที่จะเลือกนั่งเลยคือที่นั่งที่อยู่ใกล้ปลั๊กไฟ แต่ในห้องสมุดที่นั่งใกล้ปลั๊กไฟมันมีไม่เยอะอะครับ”

กระดานนำเสนองาน เนื่องจาก Color board ที่มีให้บริการยังไม่ตอบสนองต่อการใช้งานเพราะไม่สามารถตั้งได้ ผู้ให้ข้อมูลหลักจึงต้องการกระดานไวท์บอร์ดแบบมีล้อเคลื่อนย้ายได้มา ซึ่งใช้งานได้สะดวกเหมาะสำหรับการทำกิจกรรมแบบกลุ่ม และ Smart board สำหรับบริการในห้องศึกษากลุ่ม เนื่องจากสะดวกต่อการใช้งาน เป็นอุปกรณ์ที่ทันสมัยเหมาะสมกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน

“อยากได้ไวท์บอร์ดแบบที่เลื่อนไปมาได้อะคะ ตอนนี้ไวท์บอร์ดมีแค่ในห้องกลุ่ม พวกหนูก็ตัวกันแต่ไม่ได้จองห้องถ้ามีไวท์บอร์ดจะได้เขียนบนกระดานแล้วเพื่อนก็มองกระดานกันได้เลย”

“อยากให้ห้องกลุ่มมีจอที่ต่อกับโน้ตบุ๊กหรือไอแพดได้คะ ไหน ๆ ก็จองห้องเพื่อตัวแล้ว ถ้าต่อจอได้เพื่อนก็จะได้เห็นเนื้อหาเดียวกันมันก็จะดูง่ายขึ้นคะ ตอนนี้มันเป็นไวท์บอร์ดหนูก็กลัวจะโชว์ไฟล์ให้เพื่อนยังงั้น”

บริการพิมพ์เอกสารด้วยตนเอง เนื่องจากสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา กำหนดเวลาพิมพ์ได้ล่วงหน้า และไม่ต้องคำนึงถึงการเปิด-ปิดบริการแบบร้านพิมพ์เอกสารทั่วไป ผู้ให้ข้อมูลหลักจึงต้องการให้นำเครื่อง Double A Fast Print กลับมาให้บริการอีก

“เคยจะไปปริ้นต์งานแต่ที่ว่าที่ร้านปริ้นต์ไม่มีใครอยู่ เลยต้องเดินไปที่ชั้นอื่นถ้ามีเครื่องปริ้นต์อัตโนมัติก็จะดีมากเลยทำงานในโน้ตบุ๊กเสร็จแล้วจะได้ส่งปริ้นต์เลยแล้วค่อยลงไปเอา ได้ไม่ต้องคอยลุ้นว่ามีคนอยู่ร้านไหม หรือร้านจะปิดหรือยัง”

กล้องวงจรปิดและการรักษาความปลอดภัย ผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความเห็นว่าห้องสมุดยังมีการรักษาความปลอดภัยที่ไม่เหมาะสม กล้องวงจรปิดบางพื้นที่ไม่สามารถใช้งานได้ จึงมีความต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยและหมั่นตรวจสอบกล้องวงจรปิด หากพบชำรุดให้รีบแก้ไขทันที

“เคยขอหายแล้วไปขอตุ๊กต้อ้อ เขาบอกว่ากล้องเสียคะ หนูก็เลยไม่รู้จะไปตามจากที่ไหน เลยอยากให้ห้องสมุดมีกล้องที่ใช้งานได้ไว้บริการคะ”

ในประเด็นความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกยังพบข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเพิ่มเติม ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องเขียน เนื่องจากการเข้าใช้งานพื้นที่การเรียนรู้นั้นผู้ใช้บริการเข้าใช้เพื่อการทำงานบ้าน ดิวหนังสือซึ่งต้องใช้อุปกรณ์เครื่องเขียนในการทำงาน จึงมีความต้องการให้มีเครื่องเขียนสำหรับการบริการ ทั้งแบบให้ยืมและแบบจำหน่าย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานได้ทันทีโดยไม่ต้องออกไปซื้อจากร้านค้าที่นอกบริเวณสำนักหอสมุด

“ตอนนี้เข้าใช้ห้องสมุดเพราะเข้ามาทำงาน พวกการบ้าน รายงานคะ แต่บางทีก็เตรียมของมาไม่ครบ ก็เลยอยากให้ห้องสมุดมีพวกเครื่องเขียน กรรไกร กาว ที่เย็บกระดาษ ไม้คอปให้บริการคะ”

4.2.4 ความต้องการด้านเฟอร์นิเจอร์ ผลวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสอบถาม พบความสอดคล้องกันว่าเฟอร์นิเจอร์ที่ต้องการได้แก่ โต๊ะที่มีปลั๊กไฟในตัว ( $\bar{x}= 4.60$ ) และเฟอร์นิเจอร์หลากหลายรูปแบบ/รูปทรง/ขนาด สำหรับใช้ประโยชน์ได้หลากหลาย ( $\bar{x}= 4.23$ )



เฟอร์นิเจอร์พร้อมปลั๊กไฟ เนื่องจากผู้ใช้บริการมีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนตัว จึงต้องการให้สำนักหอสมุดมีเฟอร์นิเจอร์ที่มีปลั๊กไฟ เพื่อที่สามารถนั่งหรือใช้งานบริเวณใดในพื้นที่การเรียนรู้ก็สามารถเสียบชาร์จอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ได้

“อยากให้มีปลั๊กที่โต๊ะคะ ทั้งโต๊ะเดี่ยว โต๊ะกลุ่มเลย แบบตามร้านอาหารหรือตามห้างที่เป็นปลั๊กแบบกดได้เวลาใช้งานคะ”

เฟอร์นิเจอร์หลากหลายรูปแบบ เนื่องจากเฟอร์นิเจอร์ที่ให้บริการในพื้นที่การเรียนรู้ ส่วนใหญ่เป็นเฟอร์นิเจอร์รูปแบบเดียว ผู้ใช้บริการจึงต้องการให้มีเฟอร์นิเจอร์หลากหลายรูปแบบ สามารถเคลื่อนย้ายได้ง่ายเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบตามแต่ละกิจกรรมการเรียนรู้

“อยากให้ห้องสมุดมีที่นั่งแบบหลากหลายกว่านี้คะ ตอนนี้มีอยู่มีไม้กั้นแบบ พลาสติก เวลา นั่งไปนาน ๆ มันจะปวดหลัง อยากให้ห้องสมุดมีที่นั่งแบบนุ่ม ๆ ที่ทำให้นั่งไปนาน ๆ ได้โดยไม่ปวดหลังคะ”

4.2.5 ความต้องการด้านบรรยากาศและระยะเวลาให้บริการ ผลวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสอบถาม พบความสอดคล้องกันว่าบรรยากาศและระยะเวลาให้บริการที่ต้องการ ได้แก่ ขยายเวลาให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) ( $\bar{x}$  = 4.53) ไม่มีเสียงรบกวนในบริเวณโดยรอบ ( $\bar{x}$  = 4.44) และพื้นที่ตกแต่งด้วยสีที่สดใส ( $\bar{x}$  = 4.25)

บรรยากาศในพื้นที่การเรียนรู้ เนื่องจากบางพื้นที่การเรียนรู้ของสำนักหอสมุดมีการควบคุมความมืดทึบ จึงต้องการให้ปรับปรุงบรรยากาศของห้องสมุด ตกแต่งด้วยสีที่สดใส แสงไฟส่องสว่าง มีความผ่อนคลาย ไม่ตึงเครียด มีชีวิตชีวา เพราะพื้นที่การเรียนรู้ของสำนักหอสมุดในบางพื้นที่พบว่า มีแสงที่มืดทึบ ไม่เหมาะสำหรับการอ่านหนังสือ

“บางห้องยังคุมมืด ๆ ไปนิดนึงครับ เช่นตรงอีโค่ คือห้องที่เป็นนิยามันควรจะออกแนวโทนสดใสชนิดนึง คือให้อารมณ์สีมันเข้ากัน แต่พอเป็นโทนมืดๆแล้วคือที่เห็นก็คือส่วนใหญ่ไปนอนกัน”

เสียงรบกวน เนื่องจากสำนักหอสมุดมีการกำหนดพื้นที่แบบเงียบและพื้นที่ที่สามารถใช้เสียงได้ไว้แล้วแต่ไม่มีข้อบังคับหรือการลงโทษเรื่องการใช้เสียง จึงมีความต้องการที่จะให้สำนักหอสมุดกำหนดข้อบังคับที่เข้มงวดกว่าที่มี และต้องการให้มีเสียงตามสายประกาศเตือนเรื่องเสียง

“น่าจะมียังประกาศหรือเสียงตามสายนะครับว่าพื้นที่ชั้นนี้เสียงดังไปแล้ว ช่วยเบาเสียงหน่อย”

ระยะเวลาการให้บริการ ผู้ให้ข้อมูลหลักต้องการให้สำนักหอสมุดเปิด-ปิดบริการเวลาเดียวกันในช่วงสอบทั้งกลางภาคและปลายภาค โดยแต่ละอาคารมีการให้บริการระยะเวลาเดียวกัน และเปิดเวลาบริการเร็วกว่าเดิมในวันเสาร์-อาทิตย์

“ส่วนมากเขาจะเปิด 24 ชั่วโมงแค่ช่วงไปนอนคะ ช่วงสอบมีเดอมเปิดถึงแค่เที่ยงคืน และเวลาเปิดก็ไม่ได้เท่ากันทุกวัน เปิด 24 ชั่วโมงก็ไม่ได้เป็ดยาวๆไป บางวันตรงกับวันหยุดนักขัตฤกษ์ก็ปิด ทำให้เป็นปัญหาที่หนูต้องมาจำวันและเวลาเปิดปิดแทนที่จะเข้าใช้ได้เลยเหมือนไปตามคาเฟ่”

ในประเด็นความต้องการด้านบรรยากาศและระยะเวลาให้บริการยังพบข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเพิ่มเติมได้แก่

พื้นที่บริการตลอด 24 ชั่วโมง ต้องการให้มีพื้นที่การเรียนรู้ที่สามารถเข้าใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยเป็นแค่พื้นที่เดียวไม่ต้องเป็นทั้งอาคาร และคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ

“อยากให้ห้องสมุดมีโซนนิ่งที่สามารถเข้าไปนั่งใช้งานได้ตลอดเวลา แบบไม่รู้จะไปไหนก็นั่งถึงห้องสมุดเป็นที่แรกอาจจะให้มีการสแกนบัตรเพื่อเข้าไปใช้งานในพื้นที่นั้น มันจะได้เซฟความปลอดภัยของเราด้วยแล้วมันก็เช็คได้ด้วยว่าใครเข้า”

## อภิปรายผล

ผลวิจัยเรื่องความต้องการบริการพื้นที่การเรียนรู้ของผู้ใช้สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลวิจัยที่สำคัญนำไปสู่การอภิปรายผล ดังนี้

### 1. ความเหมาะสมต่อการจัดบริการพื้นที่การเรียนรู้สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผลการวิจัย พบว่า นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่าพื้นที่ที่มีความเหมาะสมระดับมาก คือ ห้องบริการอินเทอร์เน็ต พื้นที่มัลติมีเดียและEdutainment เนื่องจากสถานที่ดังกล่าวห้องสมุดมีการจัดอุปกรณ์ได้แก่ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โปรแกรมสำหรับฝึกภาษา และหูฟัง ที่ให้บริการเพียงพอต่อการใช้งาน มีความทันสมัย และสะดวกในการใช้งานสอดคล้องกับงานวิจัยของมะลิวัลย์ สิ้นน้อย (Sinnoi, 2018, p. 88) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดต้องการอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ จึงควรตรวจสอบและปรับปรุงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเวลานิสิตอยู่ในวัยที่

ขอบเทคโนโลยี และห้องสมุดมีการจัดการที่ดี อุปกรณ์ที่ครบครัน เครือข่ายเร็ว ทำให้นิสิตมีความประทับใจในการใช้งาน เช่น พื้นที่อินเทอร์เน็ตมีจำนวนคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอต่อการใช้งาน ขั้นตอนการจองพื้นที่เพื่อเข้าใช้บริการไม่ยุ่งยากและโรงภาพยนตร์ที่มีจอภาพที่ทันสมัย การใช้บริการมีความสะดวก

พื้นที่ที่นิสิตเห็นว่ายังมีการจัดบริการไม่เหมาะสมและควรปรับปรุงมีหลายพื้นที่ ซึ่งนิสิตเห็นว่าไม่กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ ได้แก่ พื้นที่นั่งอ่านเพื่อการวิจัย อาจเป็นเพราะข้อจำกัดในการใช้งานที่ให้บริการเฉพาะระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์และเจ้าหน้าที่ พื้นที่ห้องสมุดในสวนและพื้นที่นั่งอ่านศาลาสีเขียว อาจเป็นเพราะเป็นพื้นที่นอกอาคาร ไม่มีหลังคามีอากาศที่ร้อนอบอ้าว แสงแดดส่อง ขาดความร่มรื่นของพรรณไม้ และเมื่อฝนตกจะไม่สามารถใช้บริการได้นอกจากนี้ยังเห็นว่าพื้นที่ห้องศึกษาเดี่ยว ยังควรต้องปรับปรุง อาจเป็นเพราะมีบรรยากาศที่ไม่กระตุ้นให้เข้าใช้งาน มีความเงียบเหงา ว่างแหวง โต๊ะเก้าอี้เก่า นั่งไม่สบาย และพื้นที่ KU Eco Library ที่ยังต้องปรับปรุง อาจเป็นเพราะการออกแบบไม่โล่งโปร่ง แสงไม่เพียงพอ การเข้าใช้ต้องผ่านประตูกัน เพอร์นิเจอร์มีการจัดวางแบบตายตัว ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ เช่นเดียวกับพื้นที่ co-working space ประกอบด้วยพื้นที่เดี่ยวและกลุ่ม มีการจัดวางเพอร์นิเจอร์ที่คู้ชิด ไม่สะดวกต่อการเข้าใช้บริการ ทั้งนี้ผลวิจัยมีข้อค้นพบว่าการจัดเพอร์นิเจอร์ได้แก่โต๊ะ เก้าอี้ที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้นิสิตเข้าใช้พื้นที่ห้องสมุดได้อย่างดี

2. ความต้องการของผู้ใช้บริการต่อการจัดพื้นที่การเรียนรู้สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลวิจัยสำคัญแต่ละด้านที่นำไปสู่การอภิปรายผลมีดังนี้

2.1 ด้านลักษณะพื้นที่ที่ต้องการ ผลการวิจัยพบว่านิสิตส่วนใหญ่ต้องการให้ห้องสมุดจัดพื้นที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มในตัวอาคารเพื่อให้ผู้ใช้บริการสะดวก โดยไม่ต้องออกไปนอกอาคารห้องสมุด ซึ่งอยู่ไกล และจะได้ไม่เสียเวลาหรือขาดความต่อเนื่องในการใช้ห้องสมุดสอดคล้องกับงานวิจัยของโสมวรรณ ทิพจร และ ดลณพร ใจบุญเรือง (Thipajorn and Jaibunreung, 2017) ที่พบว่าห้องสมุดควรมีห้องหรือพื้นที่ให้ผู้ให้บริการทานอาหารและเครื่องดื่มได้ นอกจากนี้ยังต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มจำนวนพื้นที่สำหรับทำงานกลุ่ม โดยพบว่านิสิตเห็นว่าพื้นที่สำหรับทำงานกลุ่ม ห้องศึกษากลุ่ม ยังมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ สอดคล้องกับผลวิจัยที่พบว่านิสิตส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้พื้นที่การเรียนรู้เพื่อทิวหนังสือ ประชุมกลุ่ม และทำงานกลุ่ม และสอดคล้องกับผลวิจัยด้านพฤติกรรมการเรียนรู้ที่พบว่านิสิตส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเรียนรู้เป็นกลุ่มอยู่ในระดับมากเนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมายในชั้นเรียนส่วนใหญ่เป็นแบบกลุ่ม และในช่วงสอบมีความจำเป็นต้องใช้พื้นที่กลุ่มสำหรับการทบทวนความรู้และทิวหนังสือ สอดคล้องกับผลการวิจัยของเบคเกอร์ แวน และเดวูล์ฟ (Beckers, van der Voordt, and Dewulf, p. 14) ที่พบว่าผู้เรียนต้องการพื้นที่ในแต่ละกิจกรรมโดยส่วนใหญ่ชอบพื้นที่การเรียนรู้แบบกลุ่มสำหรับการทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อน นอกจากนี้ผลวิจัยยังพบว่านิสิตส่วนใหญ่ต้องการพื้นที่สำหรับพักผ่อนและผ่อนคลายความเหนื่อยล้าจากการเรียนและการทำงาน มีการจัดโซฟาที่นั่งนอนได้สบาย โดยเฉพาะในช่วงสอบที่ห้องสมุดเปิดบริการ 24 ชั่วโมงนิสิตส่วนใหญ่ต้องการให้มีพื้นที่สำหรับพักผ่อนที่สามารถงีบหลับได้ โดยไม่ต้องกลับไปยังที่พัก ซึ่งทำให้เสียเวลาในการอ่านหนังสือ

2.2 ด้านสถานที่และการจัดพื้นที่ ผลการวิจัยพบว่า นิสิตส่วนใหญ่ต้องการให้เพิ่มจำนวนโต๊ะและเบาะรองนั่งกับพื้นที่สามารถเคลื่อนย้ายได้สะดวกไปตามมุมต่าง ๆ ของห้องสมุดเนื่องจากห้องสมุดยังมีพื้นที่ว่างอยู่จำนวนหนึ่ง เช่น ด้านหน้าเคาน์เตอร์บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา ที่เหมาะกับการนั่งอ่านหนังสือเงียบๆ หรือทำงานกลุ่มโดยเห็นว่าโต๊ะและเบาะรองนั่งกับพื้นที่ให้ความรู้สึกเหมือนการอ่านหนังสือที่บ้าน หรือตามร้านกาแฟต่าง ๆ ที่สามารถจัดวางหรือกำหนดพื้นที่นั่งด้วยตนเองได้เมื่อเลิกใช้งานก็สามารถพับเก็บได้ สอดคล้องกับเริงใจ เขียวอ่อน และ แกมกาญจน์ สมประเสริฐศรี

(Khia-oon and Somprasertsri, 2019, p. 28) ที่พบว่าผู้ใช้ต้องการเลือกนั่งตามอัธยาศัย ห้องสมุดควรจัดหาเบาะรองนั่งพับได้และสามารถเคลื่อนย้ายได้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการผลวิจัยพบว่านิสิตส่วนใหญ่ต้องการพื้นที่ที่สามารถจัดได้หลากหลาย เปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการใช้งาน ซึ่งทำให้ไม่เบียดกับพื้นที่เดิม ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฮอลแลนด์ เบธ (Holland, 2015) ที่ให้ความเห็นว่าห้องสมุดควรจัดเพอร์นิเจอร์ที่ยืดหยุ่น สามารถเคลื่อนย้ายได้ เพื่อให้เกิดบรรยากาศใหม่ๆ ไม่จำเจ นอกจากนี้ผลวิจัยยังพบว่านิสิตส่วนใหญ่ ต้องการให้ห้องสมุดมีอาคารเดี่ยว ไม่ใช่แยกออกเป็นสองอาคารเช่นปัจจุบัน และนำหนังสือ วารสารเก่า และวิทยานิพนธ์ ที่ไม่มีการใช้งานแล้ว ไปเก็บไว้ที่อื่นหรือกำจัดออก (weeding) เพื่อเพิ่มพื้นที่การเรียนรู้สำหรับนิสิต ตัวอย่างเช่นห้องเก็บวารสารฉบับเก่า และหนังสือเก่า (ก่อนพ.ศ. 2544) ซึ่งใช้พื้นที่ในการจัดเก็บมากแต่ไม่คุ้มค่าในการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของนันทภัทร วรเสหาฤท (Vorasoharit, 2015, p. 107) ที่พบว่า ห้องสมุดควรลดพื้นที่เก็บหนังสือ แล้วเพิ่มพื้นที่ให้บริการให้มากขึ้นเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่ไม่เพียงพอ

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลวิจัยพบว่า นิสิตส่วนใหญ่ต้องการให้พื้นที่ต่าง ๆ ของห้องสมุดมีปลั๊กไฟสำหรับใช้กับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถืออย่างเพียงพอ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าปัจจุบันคอมพิวเตอร์แบบพกพา และโทรศัพท์มือถือกลายเป็นอุปกรณ์จำเป็นในการใช้งานของนิสิต จึงมีความต้องการที่เสียบสำหรับชาร์จไฟ สอดคล้องกับผลวิจัยของนักสนันท์ ชมภูเทพา (Chomphuthepha, 2016, p. 291) และมะลิวัลย์ สิ้นน้อย (Sinnoi, 2018, p. 100) ที่พบว่าผู้ใช้มีความต้องการปลั๊กไฟสำหรับชาร์จไฟให้เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กและโทรศัพท์มือถือ นอกจากนี้ผลวิจัยยังพบว่านิสิตส่วนใหญ่ยังต้องการกระดานสำหรับนำเสนองานที่ทันสมัยรองรับเทคโนโลยีปัจจุบัน เช่น SMART board เพราะสามารถเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนพร้อมแบ่งปันให้ผู้อื่นเห็นหรือแก้ไขได้ในเวลาเดียวกัน และเพิ่มกระดานไวท์บอร์ดสำหรับบริการในพื้นที่สำหรับกลุ่มเนื่องจากกระดานไวท์บอร์ดมีให้บริการเฉพาะในห้องศึกษากลุ่มเท่านั้น เพื่อสะดวกต่อการติวหนังสือหรือทำกิจกรรมกลุ่ม นอกจากนี้ผลวิจัยยังพบว่านิสิตส่วนใหญ่ต้องการให้นำเครื่องพิมพ์เอกสารอัตโนมัติ Double A fast print กลับมาให้บริการเพราะสามารถส่งพิมพ์ได้ล่วงหน้า สอดคล้องกับงานวิจัยของประกาย สุขอิน และพรชนิตร์ สีนาราช (Suk-in and Leenaraj, 2019, p. 28) ที่พบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกที่โดดเด่นตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเครื่องพิมพ์เอกสาร เครื่องกราดภาพ (scanner) และเครื่องถ่ายสำเนาเอกสารรูปแบบออนไลน์ได้ทั้งสี่และชาวคาและผลวิจัยยังพบว่านิสิตส่วนใหญ่ต้องการให้มีกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัยในทุกพื้นที่เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในขณะการใช้งานพื้นที่การเรียนรู้

2.4 ด้านเฟอร์นิเจอร์ ผลวิจัยพบว่า นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่าเฟอร์นิเจอร์ของห้องสมุด ทั้งเก้าอี้นั่ง และโต๊ะ มีความเก่าไม่ทันสมัย นั่งไม่สบาย สีสนิมไม่น่าใช้ เคลื่อนย้ายไม่ได้ ในหลายพื้นที่ทั้งห้องศึกษาเดี่ยว พื้นที่ KU Eco Library พื้นที่ co-working space ซึ่งนิสิตส่วนใหญ่ต้องการเก้าอี้ที่นั่งสบาย รองรับการนั่งได้นาน ๆ มีความทันสมัย สามารถเคลื่อนย้ายและปรับเปลี่ยนรูปแบบการใช้งานได้สะดวกทั้งนี้ผลวิจัยมีข้อค้นพบว่าการจัดเฟอร์นิเจอร์ได้แก่โต๊ะ เก้าอี้ที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้นิสิตเข้าใช้พื้นที่ห้องสมุดได้อย่างดี ตามที่งานวิจัยของจิราพร บานลา, อารีย์ ชื่นวัฒนา และพวา พันธุ์เมฆา (Banla, Cheunwattana and Panmekha, 2013, p. 83) ที่พบว่าห้องสมุดควรมีเฟอร์นิเจอร์ที่นำมาใช้ช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้สึกผ่อนคลายและอยากเข้าใช้บริการ และงานวิจัยของบุษกร รมยานนท์ (Romyanond, 2015, p. 26) ที่พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดควรมีสวนร่วมออกแบบการจัดพื้นที่การเรียนรู้ต้องการโต๊ะและเก้าอี้ที่นั่งสบายรับสรีระ มีน้ำหนักเบาเพื่อให้เอื้อต่อการขยับปรับเปลี่ยนตามกิจกรรมการใช้งาน นอกจากนี้นิสิตยังต้องการโต๊ะแบบมีปลั๊กไฟในตัว สอดคล้องกับงานวิจัยของโทมัส (Thomas et al. 2015, p. 806) ที่พบว่า ในยุคปัจจุบันที่มีการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีที่ต้องการไฟฟ้ามาก ห้องสมุดควรอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการโดยการติดตั้งปลั๊กไฟไว้ทั่วห้องสมุดไม่ใช่แค่ที่ผนังหรือพื้น แต่รวมถึงโต๊ะที่ผู้ใช้บริการใช้งานด้วย

2.5 ด้านบรรยากาศและระยะเวลาให้บริการผลวิจัยพบว่า นิสิตส่วนใหญ่ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดบริการและมีบริการพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง สอดคล้องกับงานวิจัยของมะลิวัลย์ สิ้นน้อย (Sinnoi, 2018, p. 97) เรียงใจ เขียวอ่อน และแกมกาญจน์ สมประเสริฐศรี (Khia-oon and Somprasertsri, 2019, p. 28) ศตพล เกิดอยู่, พิมพ์ชนก สิริพงษ์ทักษิณ และนัชฐุภรณ์ อ่อนแก้ว (Koetyu, Siriphongthaksin and Onkaeo, 2018, p. 151) ที่พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในหัวข้อห้องสมุดในอนาคต คือ ขยายเวลาเปิดให้บริการ นอกจากนี้ผลวิจัยยังพบว่านิสิตต้องการให้สำนักหอสมุดขยายเวลาให้บริการในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ โดยเปิดบริการให้เร็วขึ้น เพราะในวันดังกล่าวนิสิตมีเรียนตามเวลาปกติ แต่ห้องสมุดเปิดบริการช้ากว่าในวันธรรมดา นอกจากนี้ผลวิจัยยังพบว่า ห้องสมุดควรมีกฎหรือข้อบังคับในการใช้เสียง เพื่อไม่เป็นการรบกวนผู้ใช้บริการท่านอื่น และผลวิจัยยังพบว่า นิสิตส่วนใหญ่ต้องการให้พื้นที่การเรียนรู้มีบรรยากาศผ่อนคลาย มีชีวิตชีวา และไม่เป็นทางการ สอดคล้องกับผลวิจัยของ บุษกร รมยานนท์ (Romyanond, 2015, p. 23) ที่พบว่า พฤติกรรมและสภาพแวดล้อมที่ผู้ใช้บริการคาดหวังในพื้นที่การเรียนรู้ด้วยตัวเองคือต้องการบรรยากาศที่ไม่เป็นทางการมากนัก ให้ความรู้สึกสนุกสนาน และควรมีสีสันสดใส และสมรัักษ์ สหพงษ์ (Sahaphong, 2016, p. 15) ที่พบว่า การออกแบบพื้นที่การเรียนรู้เน้นให้เกิดความตื่นตันด้วยสีสันสดใส สร้างบรรยากาศเพื่อให้เอื้อต่อการผ่อนคลายของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับผลวิจัยของวรินทร์ธร สุนทรเลิศพิศาล (Sunthornlertpisam. 2015, p.138) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการที่อยู่ในวัยเรียนชอบบรรยากาศที่มีความคึกคักสดใส

**ข้อเสนอแนะ****ข้อเสนอแนะทั่วไป**

ผลวิจัยที่สำคัญนำไปสู่ข้อเสนอแนะต่อสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ดังนี้

1. ผลวิจัยพบว่าการจัดพื้นที่การเรียนรู้ของในห้องสมุดหลายพื้นที่ยังมีความไม่เหมาะสม เช่น อาคารห้องสมุดที่แยกเป็นสองอาคาร มีทางเข้าออกหลายทาง มีส่วนงานตั้งอยู่ในบริเวณพื้นที่การเรียนรู้สำหรับผู้ให้บริการ สำนักหอสมุดจึงควรปรับปรุงพื้นที่โดยรวมห้องสมุดเป็นอาคารเดียวกัน นำหนังสือและวารสารเก่าที่ไม่มีการใช้งานออกเพื่อเพิ่มพื้นที่สำหรับผู้ให้บริการ

2. ผลวิจัยพบว่านิสิตมีความต้องการใช้พื้นที่สำหรับการทำงานกลุ่มสูงมาก ดังนั้นห้องสมุดจึงควรออกแบบและจัดพื้นที่สำหรับให้นิสิตทำงานกลุ่ม โดยควรมีบริเวณที่เหมาะสม รองรับนิสิตได้เพียงพอ ไม่ปะปนหรือรบกวนผู้ใช้ที่ต้องการสมาธิในการค้นคว้า เป็นบริเวณที่ใช้เสียงได้ มีบรรยากาศที่ดี จัดเฟอร์นิเจอร์ที่รองรับการใช้งานเป็นกลุ่ม สามารถเคลื่อนย้ายได้ และจัดหาอุปกรณ์ที่พร้อมสำหรับความต้องการของนิสิต เช่น ปลั๊กไฟ SMART board

3. ผลวิจัยพบว่าการจัดพื้นที่นอกอาคารห้องสมุด ยังไม่สะดวกในการเข้าใช้งาน เช่น ห้องสมุดในสวน และพื้นที่นั่งอ่านศาลาสีเขียว มีอากาศที่ร้อน แดดจัด ฝนตก มุมจำหน่ายอาหารและกาแฟที่อยู่นอกอาคาร สำนักหอสมุดจึงควรปรับปรุงพื้นที่เหล่านี้เข้ามาไว้ในตัวอาคารห้องสมุด และเพิ่มต้นไม้ในห้องสมุดในสวนและพื้นที่นั่งอ่านศาลาสีเขียวเพื่อให้ความร่มรื่น และมีความสบายตาเมื่อผู้ใช้บริการมองจากในอาคาร

4. ผลวิจัยพบว่าห้องสมุดยังมีการจำกัดสิทธิการใช้งานพื้นที่การเรียนรู้บางพื้นที่สำหรับนิสิตปริญญาตรี ได้แก่ พื้นที่นั่งอ่านเพื่อการวิจัย และมุม Kid playspace ใน KU Eco library ดังนั้นจึงควรเปิดพื้นที่ให้ผู้ให้บริการทุกกลุ่มเข้าใช้พื้นที่ได้ โดยเฉพาะไม่ควรจำกัดสิทธิในระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการกลุ่มใหญ่

5. ผลวิจัยพบว่าเฟอร์นิเจอร์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ยังไม่ทันสมัย มีสีสนิมสโตส การใช้งานไม่ยืดหยุ่นให้เคลื่อนย้ายได้ ดังนั้นห้องสมุดจึงควรปรับปรุงโต๊ะ เก้าอี้ ให้ทันสมัย นั่งสบาย ใช้งานได้นานโดยไม่ปวดเมื่อย และควรเป็นเฟอร์นิเจอร์ที่ยืดหยุ่น สามารถเคลื่อนย้ายไปมมต่าง ๆ ได้

6. ผลวิจัยพบว่า จำนวนปลั๊กไฟให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งานและบางส่วนมีการชำรุด นิสิตส่วนใหญ่มีความจำเป็นต้องใช้ปลั๊กไฟเนื่องจากอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนรู้ เช่น โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต จึงเลือกที่นั่งใกล้ปลั๊กไฟเป็นลำดับแรก ดังนั้นห้องสมุดจึงควรเพิ่มจำนวนปลั๊กไฟ บริการปลั๊กพ่วง และมีปลั๊กไฟหรือช่องเสียบUSB ภายในโต๊ะทำงานทุกโต๊ะ

7. ผลวิจัยพบว่า ในช่วงสัปดาห์สอบมีความต้องการใช้งานพื้นที่การเรียนรู้เป็นจำนวนมาก จึงทำให้ที่นั่งไม่เพียงพอต่อการใช้งาน นิสิตบางส่วนไม่สามารถใช้บริการได้เนื่องจากไม่มีพื้นที่นั่ง ดังนั้นสำนักหอสมุดจึงควรมีบริการเบาะนั่งพื้นที่สามารถพับเก็บได้ เพื่อรองรับการใช้งานของนิสิตในช่วงสอบ และเปิดพื้นที่ที่ห้องสมุดไม่ได้ใช้งานให้นิสิตสามารถอ่านหนังสือช่วงสอบได้

8. ผลวิจัยพบว่า นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่าห้องสมุดเป็นสถานที่ที่มีความเหมาะสมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทำงานกลุ่ม พบปะ มีความปลอดภัย ไม่เสียค่าใช้จ่าย และรองรับนิสิตได้จำนวนมาก จึงต้องการให้สำนักหอสมุดเปิดบริการ 24 ชั่วโมงในทุกวัน ดังนั้นห้องสมุดจึงควรเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน โดยอาจพิจารณาเปิดเป็นบางพื้นที่ เพื่อไม่ต้องใช้บุคลากรมาก และดูแลได้ง่าย

**ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต**

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อความเหมาะสมและความต้องการพื้นที่การเรียนรู้ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลวิจัยจึงอาจขาดความสมบูรณ์ในบางเรื่อง ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต ดังนี้

1. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างทุกระดับการศึกษาเพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละระดับการศึกษา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับบริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานในแต่ละระดับการศึกษา ไม่เพียงเฉพาะปริญญาตรี และศึกษาความแตกต่างระหว่างการใช้งานพื้นที่การเรียนรู้ของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยรัฐอื่น ๆ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างการให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

3. คว้าศึกษาเพื่อพัฒนาตัวแบบการบริการพื้นที่เรียนรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการจัดพื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

4. คว้าศึกษาวิธีการจัดบริการพื้นที่การเรียนรู้เสมือนจริง (Virtual Learning Space) เพื่อตอบสนองกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน และผู้ใช้บริการเข้าถึงพื้นที่การเรียนรู้แบบเสมือนได้ตลอดเวลาและทุกช่องทาง

### เอกสารอ้างอิง

- Banla, Chiraporn, Cheunwattana, Aree, & Panmekha, Pawa. (2013). Design of the academic library buildings in Thailand, 1999-2011. *Journal of Library and Information Science Srinakharinwirot University*, 5(2). 76-88. (In Thai)
- Beckers, R., van der Voordt, T., & Dewulf, G. (2015). A conceptual framework to identify spatial implications of new ways of learning in higher education. *Facilities*, 33(1), 2-19.
- Chomphuthepha, Naphasnan. (2016). Study the needs for public library service of the Non-Formal and Informal Education Center, Mae Tha District, Lamphun Province. *FEU Academic Review*, 10(4), 285-285. (In Thai)
- Electronic Transactions Development Agency. (2018). *Opens internet behavior in 2018, Thai people use internet for 10 hours 5 minutes per day*. Retrieved June 1, 2020, from <http://www.eta.or.th/content/eta-reveals-thailand-internet-user-profile-2018.html>. (In Thai)
- Holland, B. (2015). 21st-century libraries: the learning commons. Retrieved June 1, 2020, from <https://www.edutopia.org/blog/21st-century-libraries-learning-commons-beth-holland>
- Kasetsart University Library. (2018). *facility in library*. Retrieved June 1, 2020, from [www.lib.ku.ac.th/2b019/index.php/facilities](http://www.lib.ku.ac.th/2b019/index.php/facilities). (In Thai)
- Khia-oon, Roengchai, & Somprasertsri, Gamkran. (2019). The users' behavior, needs and image perception of Sisaket Rajabhat University Library. *Sisaket Rajabhat University Journal*, 13(2), 26-34. (In Thai)
- Koetyu, Sataphon, Siriphongthaksin, Phimchanok, & Onkaeo, Natphon. (2018). Outside-In study for Development of Thammasat University Library. *PULINET Journal*, 5(3), 147-154. (In Thai)
- Prachyapruit, Apika. (2017). Learning space design for higher education institutions in the 21st century. *Dusit Thani College Journal*, 11(2), 379-392. (In Thai)
- Romyanond, Busakorn. (2015). Design for self-directed learning spaces in university case study at Thammasat University, Rangsit, Thailand. *Journal of Architectural/Planning Research and Studies*, 12(1), 15-28. (In Thai)
- Sahaphong, Somrak. (2016). *Guidelines for preparing learning commons in medical schools in Thailand* Bangkok: Mahidol University. (In Thai)
- Sinnoi, Maliwan. (2018). The study of student's demand of library services for students, Instructional Resources Center, UbonRatchathani University. *PULINET Journal*, 5(1), 93-102. (In Thai)
- Suk-in, Prapai, & Leenaraj, Bhornchanit. (2019). A study of service provision and future service provision concept of leading Thai university libraries. *Information*, 26(1), 13-34. (In Thai)
- Sunthornlertpisarn, Warinthon. (2015). Behavior relating to consumers' satisfaction on service marketing mix in TOO FAST TO SLEEP shop (Master's thesis). Srinakharinwirot University, Bangkok, Thailand. (In Thai)
- Thipajorn, Somawan, & Jaibunreung, Dolnaphon. (2017). *The Study needs of student to access the library after hours: a case study of Library of Rajamangala University of Technology Lanna Chiangrai*. Retrieved June 1, 2020, from <http://repository.rmutr.ac.th/handle/123456789/703;jsessionid=A9D>

4A40AA7C2D99E1AE86C1CD796F257 (In Thai)

Thomas, B. et al. (2015). The design and assessment of the learning commons at the University of Iowa.

*The Journal of Academic Librarianship*, 41(6), 804-813.

Vorasaoharit, Nantapart. (2015). *Library service quality improvement of Faculty of Engineering,*

*Chulalongkorn University* (Doctoral dissertation). Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand.

(In Thai)