

การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด 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, ณัฐวุฒิ นันทปรีชา
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
libsjk@ku.ac.th, libksn@ku.ac.th, libntw@ku.ac.th

บทนำ

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

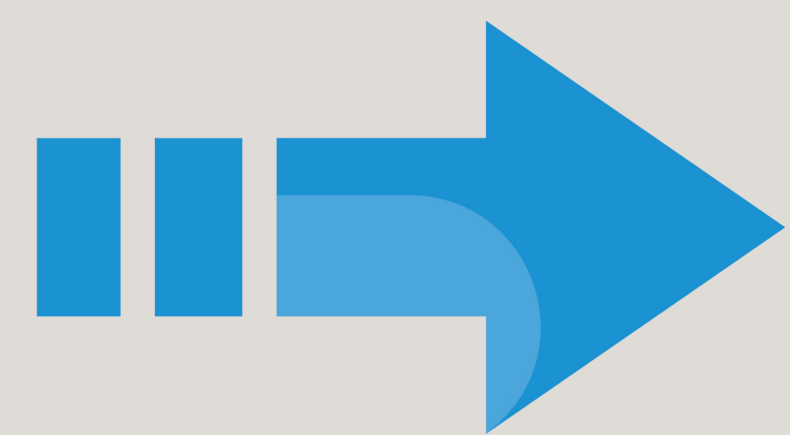
ในระยะเวลาที่ผ่านมา สำนักหอสมุดยังไม่เคยมีการศึกษาความต้องการบริการของผู้ใช้ มีเพียงการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2561 พบว่ามีความต้องการและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการให้บริการของสำนักหอสมุดหลายเรื่อง เช่น ต้องการพื้นที่นั่งอ่าน จำนวนโต๊ะและเก้าอี้ในช่วงสอบ ต้องการให้บุคลากรมีจิตใจบริการดีและมีคุณภาพ ต้องการพื้นที่ Co-working space เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเต็มรูปแบบ ต้องการให้ห้องสมุดเปิดบริการในวันเสาร์และอาทิตย์ก่อนช่วงเวลา 11.00 น. และต้องการให้บริการยืม Laptop วันเสาร์และอาทิตย์ได้ เป็นต้น ซึ่งความคิดเห็นดังกล่าวยังไม่สามารถเป็นตัวแทนในการบ่งบอกถึงความต้องการผู้ใช้ในแต่ละกลุ่มเป้าหมายได้อย่างแท้จริง

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

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) ในประเด็นเกี่ยวกับ (1) บริการพื้นฐานของห้องสมุด และบริการต่าง ๆ ในอนาคตตามความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุด ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ (2.1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (2.2) ด้านบริการ (2.3) ด้านทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัย (2.4) ด้านทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้ (2.5) ด้านสถานที่ และ (2.6) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

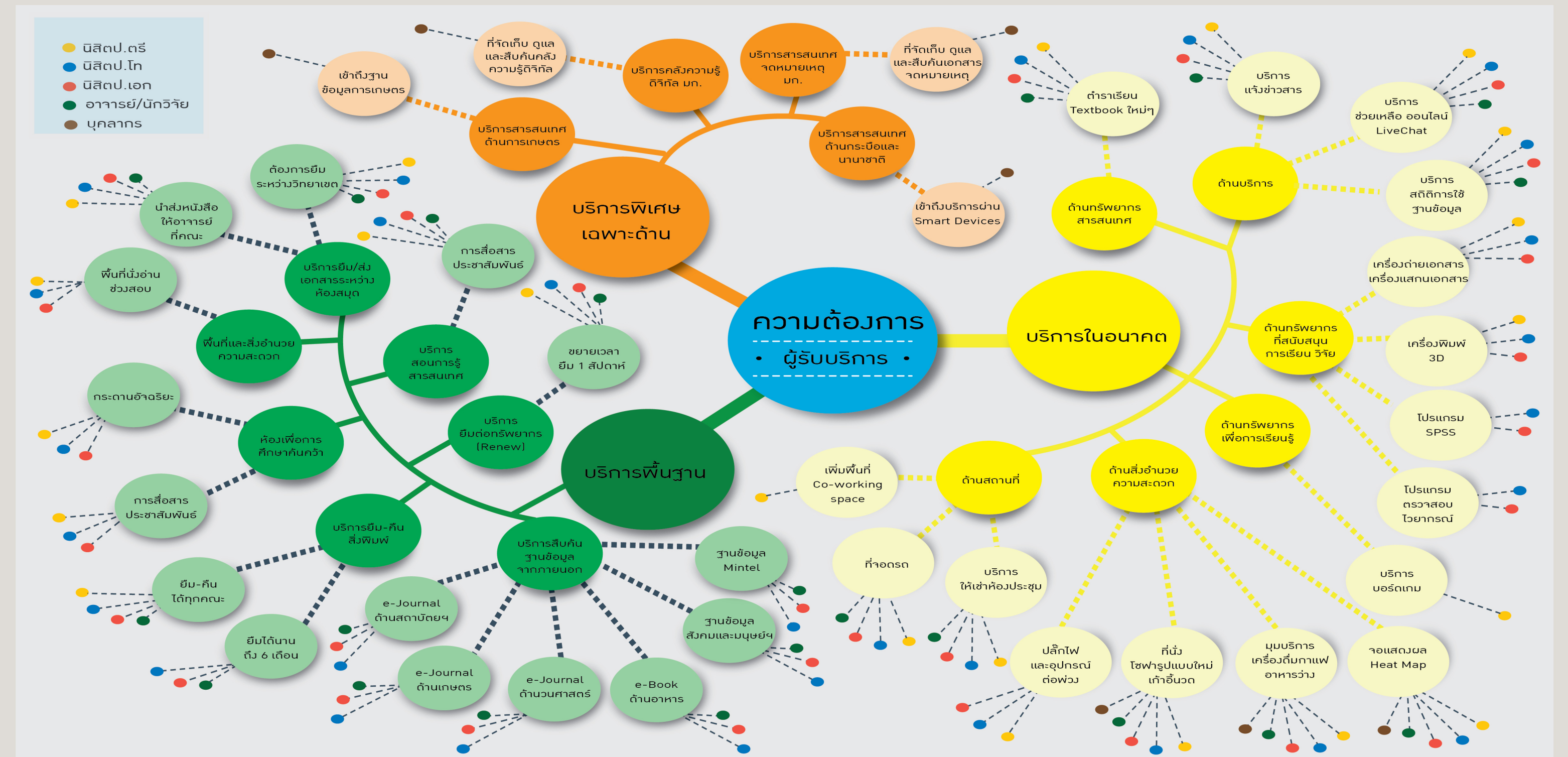
ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน



ภาพที่ 1 แสดงการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับผู้ใช้บริการห้องสมุด

สรุปผล และอภิปรายผล

ผลจากการศึกษา 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 ได้แก่ บริการแจ้งข่าวสาร การสืบค้นฐานข้อมูลเฉพาะบุคคล และข้อมูลสถิติการใช้ฐานข้อมูลเป็นรายสัปดาห์ และรายเดือนเผยแพร่บนเว็บไซต์ของห้องสมุด (2.3) ด้านทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัย ได้แก่ เครื่องถ่ายเอกสาร และเครื่องสแกนเนอร์ (2.4) ด้านทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้ ได้แก่ บอร์ดเกม (2.5) ด้านสถานที่ ได้แก่ บริการให้เข้าห้องประชุม พื้นที่สำหรับนั่งอ่านแบบ Co-working space และ (2.6) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ปลั๊กไฟ และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ โซฟา เก้าอี้นวด มุมบริการเครื่องดื่ม/กาแฟ เป็นต้น



ภาพที่ 2 แสดงความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ การให้สิทธิ์อาจารย์มีส่วนร่วมในการคัดเลือก e-Book และห้องสมุดควรมีการประเมินคุณภาพเกณฑ์ในการจัดซื้อหนังสือได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ซึ่งที่แจ้งข้อมูลบนหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด
2. ด้านบริการ ได้แก่ การเปิด-ปิดให้บริการห้องสมุดได้ตลอด 24 ชั่วโมง การเพิ่มช่องทางจ่ายผ่านบัตรเครดิต/เดบิต (Credit/Debit) และการแจ้งข้อมูลในโปรแกรมฝึกอบรมของห้องสมุดให้ผู้ใช้ได้รับทราบได้อย่างรวดเร็ว
3. ด้านสถานที่ ได้แก่ พื้นที่บางจุดเป็นมุมอับและอากาศไม่โปร่ง (ชั้น 3 อาคารช่วงเกษตรศิลปการ) ควรเพิ่มสถานที่ที่จัดรถให้เพียงพอ และการสร้างมาตรการแก้ไขปัญหาการจ้องโตะที่นั่งในช่วงสอบ
4. ด้านเครือข่ายความร่วมมือกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ ได้แก่ ควรมีความร่วมมือในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ และงานวิจัยกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศที่มี MOU ร่วมกันกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
5. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ห้องสมุดควรมีระบบ AI ช่วยในการบริหารจัดการห้องสมุด และต้องมีการทำเมตาดาตา (Metadata) ข้อมูลกลางเพื่อเชื่อมโยงบริการของห้องสมุดได้ทุกรายการ

การนำไปใช้ประโยชน์

การจัดสนทนากลุ่ม (Focus group) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) ทำให้สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้ทราบความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดอย่างตรงไปตรงมาในประเด็นเกี่ยวกับด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ ด้านทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัย ด้านทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้ ด้านสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้สำนักหอสมุดสามารถนำข้อคิดเห็น ปัญหาต่าง ๆ ข้อเสนอแนะ และความต้องการบริการของห้องสมุดต่าง ๆ ดังกล่าวมาปรับปรุงการบริการที่มีอยู่เดิมให้ดียิ่งขึ้น และจัดบริการรูปแบบใหม่ ๆ ที่สอดคล้องและตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดมากยิ่งขึ้น