การประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้อาคารหอสมุดสุรัตน์ โอสถานุเคราะห์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ *

The Assessment Of Student's Satisfaction With Use Of The Surut Osathanugrah Library Building, Bangkok University

รุจา อินทสระ (Ruja Inthasara) **

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความความสอดคล้องของวัตถุประสงค์แรกเริ่มในการก่อตั้งอาคารหอสมุดสุรัตน์ โอสถานุเคราะห์กับการใช้งานปัจจุบันและการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพของอาคารดังกล่าวตั้งแต่แรกเริ่มจนถึงปัจจุบัน รวมถึงเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้อาคารเกี่ยวกับความเหมาะสมทางกายภาพโดยภาพรวม ประสิทธิภาพของพื้นที่ในปัจจุบัน และสภาพแวดล้อมทางกายภาพต่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เพื่อที่จะเข้าถึงปัญหาและความต้องการที่เกิดขึ้น และสรุปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงพื้นที่ใช้สอยให้เหมาะสมกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้เข้าใช้บริการต่อไป การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจหลังการใช้งานจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 265 คน และวิเคราะห์ผลด้วยวิธีการทางสถิติเพื่อหาค่าเฉลี่ย SD และแปลผล รวมถึงการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของผู้เข้าใช้ที่เกิดขึ้นตามสภาพการณ์จริง

ผลจากการวิจัยพบว่า การใช้งานพื้นที่ชั้น 3 – ชั้น 5 และเว็ปไซน์ห้องสมุดออนไลน์ที่เปิดให้บริการอยู่นั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์แรกเริ่มในการก่อสร้างอาคาร รวมถึงอาคารหอสมุดถูกปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมภายในอาคารเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัยและความต้องการของผู้ใช้อยู่เสมอ และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจหลังการใช้ในประเด็นต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง – มาก ส่วนปัญหาและความต้องการนั้นเกิดขึ้นจาก 2 ปัจจัยหลัก คือ ปัญหาสภาพแวดล้อม และปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการอาคารหอสมุด

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ ปีการศึกษา 2558 เรื่อง "การประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้อาคารหอสมุดสุรัตน์ โอสถานุเคราะห์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ" หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

** นักศึกษาปริญญาโท คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สาขาวิชาการจัดการออกแบบตกแต่งภายใน มหาวิทยาลัยกรุงเทพ และอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. ชัยสิทธิ์ ด่านกิตติกุล

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

Abstract

The study aimed to investigate physical environment and physical changes of the Surat Osathanugrah Library Building, Bangkok University in terms of congruence between primary objectives of library building establishment and the actual use of library building and 2) to examine level of users' satisfaction towards physical suitability, efficiency of area used, and physical environment for the 21st century learning area of the library building. While questionnaires and interviews were used to collect data from 265 students of the School of Fine and Applied Arts, Bangkok University, the statistical method –Standard Deviation, was employed to interpret data.

The findings showed that the actual use of the third to the fifth floors of the library building and online library service were consistent with the primary objectives of library building. While the satisfaction levels of the users were at moderate and high levels, the environmental problems and users' requirement problems in using the library building were found.

บทนำ

การศึกษาเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาประเทศและเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การศึกษามีส่วนช่วยให้เกิดความเท่าเทียมกันในสังคมและเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างอาชีพ ในปัจจุบันทั่วโลกกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางสังคม วัฒนธรรม การเมือง เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลให้วิถีชีวิตของผู้คนมีความแตกต่างกันมากขึ้น ผู้คนหลั่งไหลย้ายข้ามประเทศ ข้ามภาษาและวัฒนธรรมมาอาศัยอยู่รวมกันและทำงานร่วมกัน การศึกษาจึงต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว สำหรับประเทศไทยนั้นจำเป็นต้องเตรียมพร้อมประชากรในวัยเรียนให้มีทักษะเพื่อดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 ขณะที่องค์ความรู้ของโลกขยายขอบเขตเพิ่มขึ้น ประกอบกับประสิทธิภาพของเทคโนโลยีนั้นก็ทำให้ผู้คนสามารถเข้าถึงความรู้ได้ในเวลารวดเร็วด้วยเทคโนโลยีที่อยู่ในมือหรือใกล้ตัว เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์กล่าวได้ว่าเพียงอยู่บ้านหรือไม่ว่าจะเป็นสถานที่ใด ๆ ก็สามารถเข้าถึงความรู้ได้ ทำให้ใครหลายคนมีทางเลือกในการใช้สถานที่เพื่อหาความรู้ ไม่ว่าจะเป็นที่บ้าน ห้างสรรพสินค้า ร้านกาแฟ บทบาทของห้องสมุดจึงค่อยๆ ลดลงไปเพียงเพราะห้องสมุดโดยส่วนใหญ่ยังเป็นเพียงห้องสมุดยุคเก่า ที่มีจำนวนหนังสือมากมายให้เลือก แต่ขาดความรวดเร็วใน การหาหนังสือ ขาดเทคโนโลยีที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้คนในปัจจุบันจึงทำให้ทางเลือกที่จะไปใช้สถานที่อื่น ๆ เพิ่มสูงมากขึ้น

ห้องสมุดภายในสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่หลักในการช่วยส่งเสริมการเรียนการสอนของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและให้บริการทางวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบ รวมไปถึงให้บริการแก่บุคลากรภายนอกที่ต้องการค้นคว้าวิจัย สิ่งที่มหาวิทยาลัยกรุงเทพได้เริ่มต้นไว้ก็คือ เป็นมหาวิทยาลัยสร้างสรรค์ มุ่งพัฒนาบัณฑิตให้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล พร้อมปรับตัวเข้ากับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รวมถึงมีจริยธรรมหล่อหลอมให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่พรั่งพร้อมและมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ซึ่งจะนำไปสู่แนวทางที่ก่อให้เกิด

ประโยชน์ต่อตนเองและสังคมได้ หลักสำคัญประการหนึ่งในการส่งเสริมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพที่ให้กับนักศึกษาในยุคปัจจุบัน คือ สภาพแวดล้อมที่ดีจะนำไปสู่การศึกษาที่ดี เมื่อนักศึกษาได้เรียนรู้ในสภาพแวดล้อมที่ดีก็จะส่งผลต่อแนวทางการดำเนินชีวิตและสามารถประกอบอาชีพได้อย่างมั่นคงต่อไป ซึ่งหนึ่งในสถาปัตยกรรมโดดเด่นและเทคโนโลยีที่ทันสมัยของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ คือ อาคารหอสมุดสุรัตน์ โอสถานุเคราะห์ (Surat Osathanugrah Library Bangkok University) ซึ่งได้เริ่มทำการก่อสร้างอาคารเมื่อปีพ.ศ. 2543 ณ วิทยาเขตรังสิต โดยมุ่งให้เป็นศูนย์บริการทางเทคโนโลยีการศึกษา และพัฒนาไปสู่การให้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ โดยปรับเปลี่ยนห้องสมุดให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ การค้นคว้าและวิจัย เป็นอาคารประหยัดพลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อม มีการนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อควบคุมบริหารความปลอดภัย อีกทั้งยังได้รับการออกแบบโดยคำนึงถึงผู้เข้าใช้ทุกคน รวมไปถึงคนพิการ เพื่อให้สามารถใช้บริการได้สะดวกสบายที่สุด โดยในปี พ.ศ. 2547อาคารหอสมุดสุรัตน์ โอสถานุเคราะห์ดังกล่าวนี้ยังได้รับรางวัลสถาปัตยกรรมดีเด่นจากสมาคมสถาปนิกสยามในพระบรมราชูปถัมภ์อีกด้วย(http://library2.bu.ac.th/history)



ภาพที่ 1 อาคารหอสมุดสุรัตน์ โอสถานุเคราะห์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ดังที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า อาคารหอสมุดสุรัตน์ โอสถานุเคราะห์เป็นห้องสมุดที่ได้รับการออกแบบเป็นอย่างพิถีพิถัน เพรียบพร้อมไปด้วยปัจจัยทางกายภาพและสถาปัตยกรรมที่มีความสมบูรณ์แบบ รวมถึงเทคโนโลยีที่ทันสมัย แต่อย่างไรก็ตามในขณะที่อาคารหอสมุดสุรัตน์ โอสถานุเคราะห์ได้เปิดให้บริการมานานกว่า 13 ปีแล้วนั้น ได้มีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายในอาคารไปเพื่อสนองประโยชน์สูงสุดต่อผู้เข้าใช้ในช่วงที่ผ่านมา ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายในอาคารหอสมุดสุรัตน์ตั้งแต่แรกเริ่มจนถึงปัจจุบัน ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพและสภาพแวดล้อมทางกายภาพภายในอาคารหอสมุด สุรัตน์ โอสถานุเคราะห์ ในตอบสนองต่อวัตถุประสงค์แรกเริ่ม และสามารถส่งเสริมการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ต่อผู้เข้าใช้ได้มากน้อยเพียงใด ดังนั้นผู้วิจัยต้องการประเมินหลังการเข้าใช้ (Post Occupancy Evaluation: POE) ของนักศึกษาคณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยผู้วิจัยต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจปัญหา

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

และความต้องการของผู้เข้าใช้ต่ออาคารหอสมุดสุรัตน์ โอสถานุเคราะห์ว่าสามารถตอบสนองต่อการเรียนรู้ยุคใหม่ของศตวรรษที่ 21 หรือไม่อย่างไร เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เข้าใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ในการก่อสร้างอาคารหอสมุดสุรัตน์ โอสถานุเคราะห์กับการใช้งานอาคารหอสมุดดังกล่าวในปัจจุบันของ
2. เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพของอาคารหอสมุดสุรัตน์ โอสถานุเคราะห์เพื่อรองรับการใช้งานในช่วงเวลาที่ผ่านมา
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์อาคารหอสมุดของนักศึกษาคณะศิลปกรรม มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ในประเด็นดังต่อไปนี้
   3.1 ความเหมาะสมทางกายภาพโดยภาพรวมภายในอาคารหอสมุด
   3.2 ประสิทธิภาพของพื้นที่ในปัจจุบันภายในอาคารหอสมุด
   3.3 สภาพแวดล้อมทางกายภาพต่อพื้นที่การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ณ ปัจจุบันภายในอาคารหอสมุด
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงพื้นที่ใช้สอยภายในอาคารหอสมุดให้เหมาะสมกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ

วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่องการประเมินการใช้พื้นที่หลังการเข้าใช้ของอาคารหอสมุดเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจโดยมุ่งเน้นการศึกษารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานอาคารตามสภาพการณ์จริงในปัจจุบัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้
   1.1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ หรือการรวบรวมข้อมูลภาคเอกสารเป็นการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยการทบทวนวรรณกรรมจากหนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
   1.2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ หรือการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม เพื่อเก็บข้อมูลกายภาพของอาคารโดยรวมและศึกษาพฤติกรรมของผู้เข้าใช้งาน โดยใช้วิธีการสังเกต สำรวจ ถ่ายรูป และศึกษาระดับความพึงพอใจโดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง
   1.3 เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามและความคิดเห็นทั้งหมดก็นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาวิเคราะห์ผล
   1.4 ขั้นตอนการสรุปผล เป็นการสรุปข้อมูลทั้งหมดและเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงพื้นที่ใช้สอยภายในเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เข้าใช้

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร เนื่องด้วยผู้เข้าใช้อาคารหอสมุดส่วนใหญ่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพมากที่สุด รองลงมาเป็นบุคคลากรภายใน และบุคคลทั่วไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพเป็นประชากรหลักในการวิจัย และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้นจึงได้เลือกกลุ่มประชากรที่เป็นนักศึกษาจากคณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพเท่านั้น เนื่องจากนักศึกษาคณะศิลปกรรมศาสตร์ มีจำนวนการเข้าใช้อาคารหอสมุดเป็นอันดับต้น ๆ เมื่อเปรียบเทียบกับนักศึกษาจากคณะวิชาอื่นๆ

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนนักศึกษาศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปี 1 ถึง ปี 4 และจากคณะออกแบบนิเทศศิลป์ ทัศนศิลป์ ออกแบบผลิตภัณฑ์และออกแบบแฟชั่นและสิ่งทอรวมทั้งสิ้นจำนวน 784 คนโดยวิธีการของทาโร ยามาเน(Taro Yamane) ในการศึกษาครั้งนี้สามารถคำนวนหากลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 265 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

3.1 การสำรวจและสังเกต เพื่อศึกษากายภาพของพื้นที่และพฤติกรรมการใช้งานที่เกิดขึ้นจริงในสภาพการณ์ปัจจุบัน โดยการเข้าไปถ่ายภาพ วัดขนาดพื้นที่บางส่วน และทำการจดบันทึกเกี่ยวกับลักษณะการใช้งานและข้อจำกัดของอาคาร เพื่อเป็นข้อมูลไปใช้สำหรับการศึกษาวิเคราะห์ในลำดับต่อไป

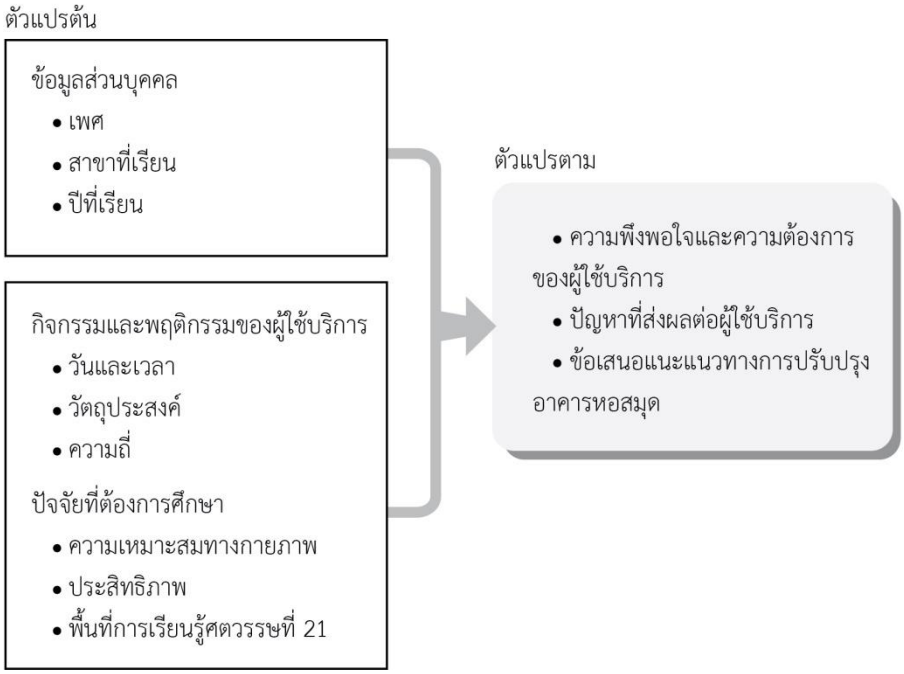
3.2 การใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้พื้นที่ เป็นการเก็บข้อมูลในด้านทัศนคติและความคิดเห็นหลังการเข้าใช้พื้นที่ต่อสภาพการณ์จริงในปัจจุบัน จากหัวข้อหลักที่ผู้วิจัยต้องการทำการศึกษา คือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับความเหมาะสมทางกายภาพ ประสิทธิภาพและพื้นที่การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

3.3 การสัมภาษณ์ เป็นการเก็บข้อมูลในด้านทัศนคติและเปิดรับความคิดเห็นของผู้เข้าใช้อย่างเต็มที่ ต่อการใช้งานภายในอาคารหอสมุด โดยการพูดคุยสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้งานจริงเกี่ยวกับปัญหาต่างๆที่พบเจอ และความต้องการเพิ่มเติมนอกเหนือไปจากสิ่งที่มีอยู่ในปัจจุบัน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล การศึกษาในครั้งนี้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจและสังเกตในด้านกายภาพของพื้นที่และพฤติกรรมการใช้งานตามสภาพการณ์จริง นำมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบความสอดคล้องของการใช้งานในปัจจุบันกับวัตถุประสงค์แรกเริ่มในการสร้างอาคารหอสมุด ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์เชิงสถิติด้วยการใช้โปรแกรมคำนวณโดยคอมพิวเตอร์ และส่วนที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการที่เกิดขึ้นจริงจากการใช้งานภายในพื้นที่อาคารหอสมุด

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

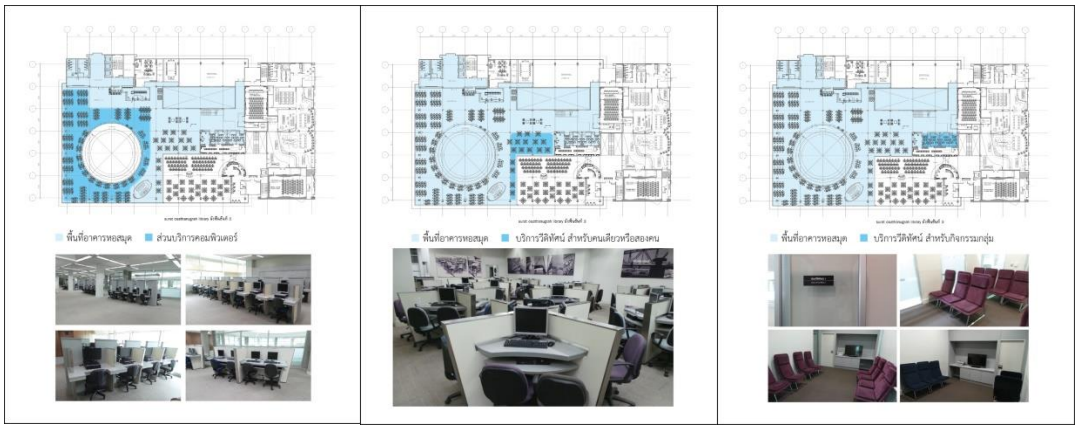
กรอบแนวคิดตามทฤษฎี



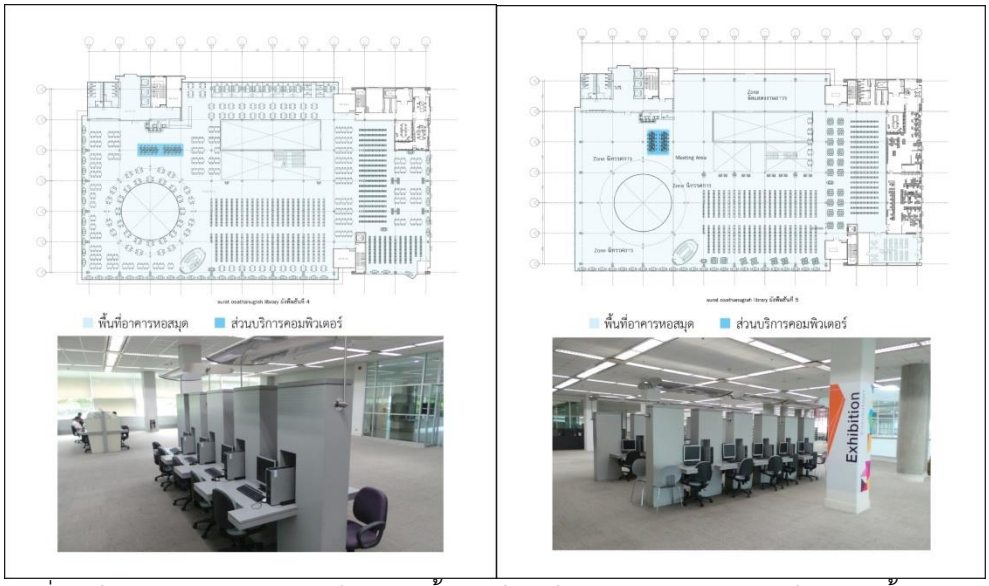
ตารางที่1: กรอบในการศึกษา

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 จากการศึกษาเกี่ยวกับกายภาพพื้นที่ใช้งานปัจจุบันสอดคล้องกับวัตถุประสงค์แรกเริ่มของการก่อตั้งอาคารหอสมุดพบว่า การเข้าใช้งานจากวัตถุประสงค์แรกเริ่มของการก่อตั้งที่มุ่งเน้นให้เป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ในปัจจุบันพื้นที่ใช้งานในส่วนชั้น 3 สามารถตอบโจทย์วัตถุประสงค์แรกเริ่มในด้านเทคโนโลยีได้มากที่สุด (ภาพที่ 2) รวมถึงชั้น 4 ที่เป็นพื้นที่ในการอ่านหนังสือ ก็ยังมีส่วนบริการคอมพิวเตอร์ให้บริการอยู่ด้วย และพื้นที่ชั้น 5 เป็นส่วนของ Student Gallery นั้นก็ยังมีส่วนบริการคอมพิวเตอร์ให้บริการอยู่ด้วยเช่นเดียวกัน (ภาพที่ 3)



ภาพที่2: ส่วนบริการคอมพิวเตอร์ มัลติมีเดียสำหรับกิจกรรมเดี่ยว และมัลติมีเดียสำหรับกิจกรรมกลุ่ม ในบริเวณชั้น 3

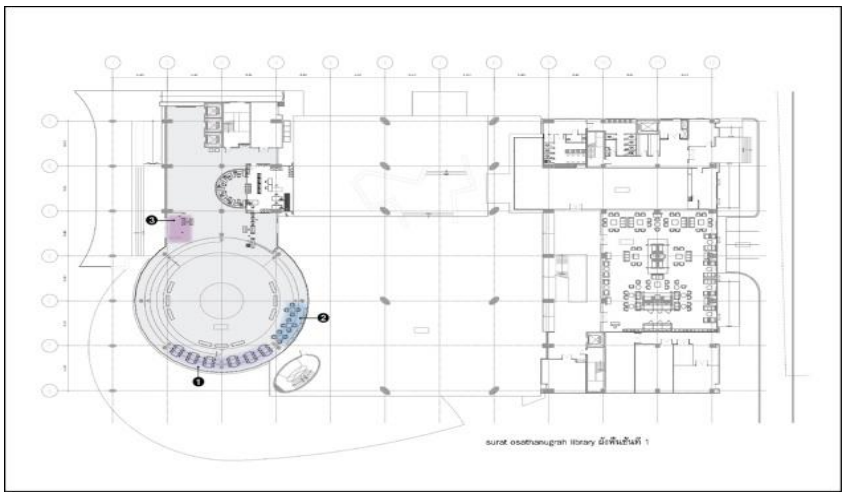


ภาพที่ 3: โซนบริการคอมพิวเตอร์ บริเวณชั้น 4 (ซ้าย) โซนบริการคอมพิวเตอร์ บริเวณชั้น 5 (ขวา)

2. ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 จากการศึกษาการเปลี่ยนแปลงตั้งแต่แรกเริ่มจนปัจจุบัน โดยศึกษาจากข้อมูลในอดีตซึ่งได้จากการค้นคว้าเอกสารและการสอบถามและสัมภาษณ์ ส่วนข้อมูลในปัจจุบันได้จากการสำรวจพื้นที่ จากนั้นจึงรวบรวมข้อมูลทั้งหมดเพื่อวิเคราะห์ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และสรุปถึงการเปลี่ยนแปลงของอาคารหอสมุดได้ดังต่อไปนี้

การเปลี่ยนแปลงของอาคารหอสมุด ชั้นที่ 1 (ภาพที่ 4) มีดังนี้

1. โต๊ะและเก้าอี้สำหรับกิจกรรมกลุ่มมีจำนวนเพิ่มขึ้น
2. โซนหนังสือพิมพ์มีโต๊ะและโซฟาเดี่ยวสำหรับอ่านหนังสือพิมพ์ให้บริการเพิ่มขึ้น
3. ทางเข้าออกเพิ่มขึ้นในด้านทิศใต้จำนวน 1 ช่องทาง จากเดิมมีทางเข้าออกด้านทิศเหนือเพียงช่องทางเดียว

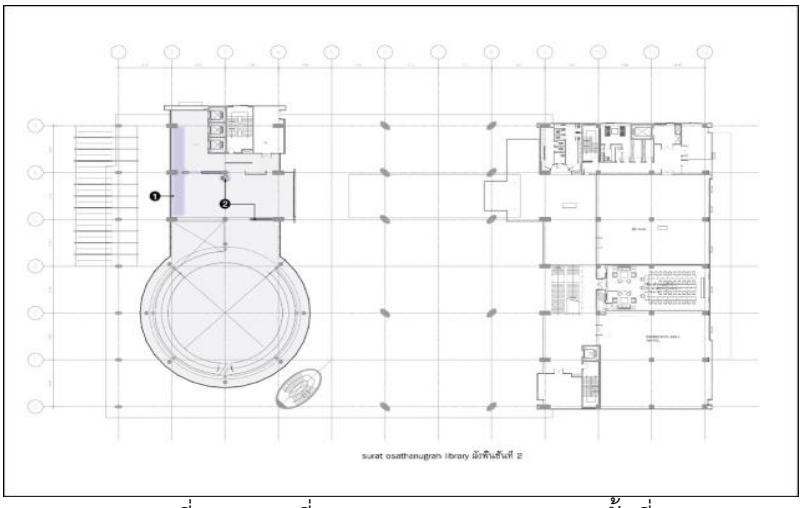


Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

ภาพที่ 4: พัฒนาการเปลี่ยนแปลงของอาคารหอสมุด ชั้นที่ 1

การเปลี่ยนแปลงของอาคารหอสมุดชั้นที่ 2 (ภาพที่ 5) มีดังนี้

1. เดิมเป็นที่นั่งพักเป็นโต๊ะและโซฟาเดี่ยว แต่ปัจจุบันได้มีการนำออกไป
2. มีส่วนบริการคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้นมา 1 เครื่อง



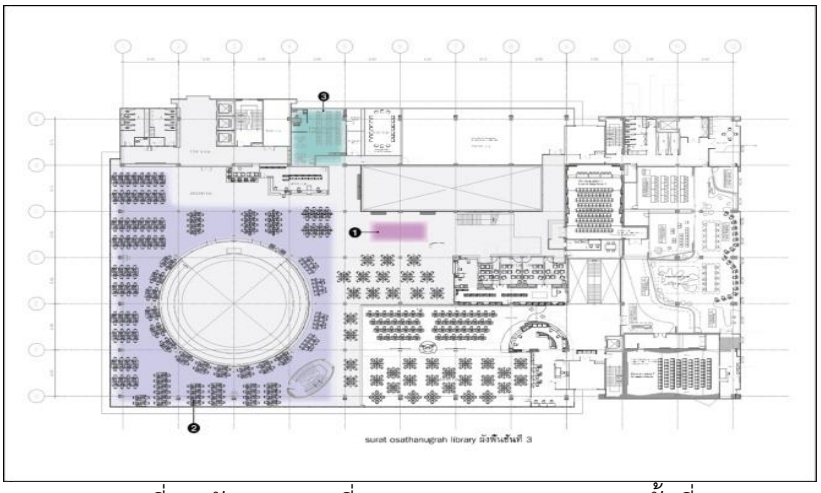
ภาพที่ 5: การเปลี่ยนแปลงของอาคารหอสมุด ชั้นที่ 2

การเปลี่ยนแปลงของอาคารหอสมุดชั้นที่ 3 (ภาพที่ 6) มีดังนี้

1. ส่วนนั่งพักผ่อนที่เป็นโซฟาปัจจุบันได้นำออกไป และมีการนำเก้าอี้ไม้แบบยาวมาเป็นที่นั่งพักผ่อนชั่วคราวแทน

2. จากเดิมจะเป็นพื้นที่ของชั้นวางหนังสือและที่นั่งสำหรับอ่านหนังสือเกือบทั้งชั้น ปัจจุบันพื้นที่ส่วนนี้ได้ปรับเปลี่ยนเป็นพื้นที่ส่วนบริการคอมพิวเตอร์

3. จากเดิมเป็นพื้นที่แผนกบริการสารนิเทศรังสิต แต่ปัจจุบันได้ปรับเปลี่ยนเป็นห้องเรียนอัจฉริยะ 2 เป็นการชั่วคราวเนื่องด้วยชั้น 5 ปิดปรับปรุง



ภาพที่ 6: พัฒนาการเปลี่ยนแปลงของอาคารหอสมุด ชั้นที่ 3

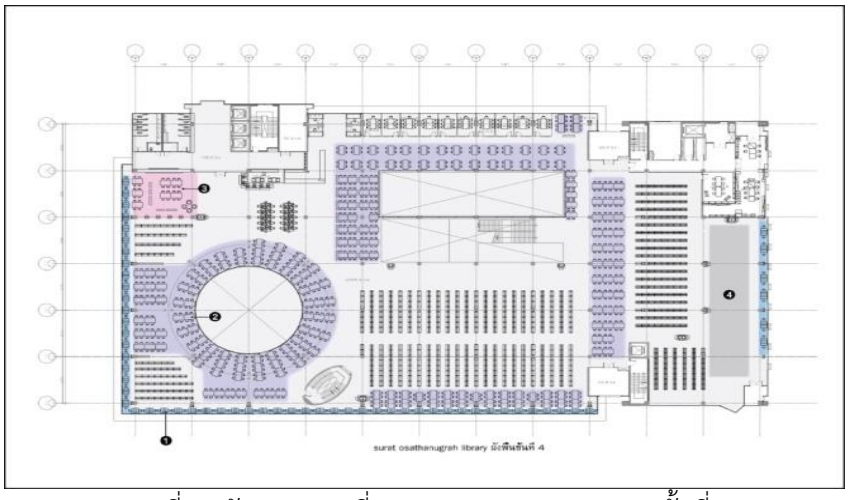
การเปลี่ยนแปลงของอาคารหอสมุดชั้นที่ 4 (ภาพที่ 7) มีการเปลี่ยนแปลงไปดังนี้

1. โต๊ะและที่นั่งสำหรับกิจกรรมเดี่ยวในปัจจุบันมีเพิ่มขึ้น

2. โต๊ะและที่นั่งสำหรับกิจกกรมกลุ่มในปัจจุบันก็มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน

3. มีการเพิ่มในส่วนของโซนวารสารเข้ามา ซึ่งเป็นสัดส่วนพื้นที่เล็ก ๆ ที่มีทั้งโต๊ะและที่นั่งสำหรับกิจกรรมกลุ่มและเดี่ยว ทั้งยังมีที่นั่งอ่านแบบโซฟารองรับผู้เข้าใช้ด้วย

4. จากเดิมเคยเป็นโต๊ะและที่นั่งสำหรับอ่านหนังสือ แต่ปัจจุบันส่วนนี้ได้ทำเป็นพื้นที่โล่ง



ภาพที่ 7: พัฒนาการเปลี่ยนแปลงของอาคารหอสมุด ชั้นที่ 4

การเปลี่ยนแปลงของอาคารหอสมุดชั้นที่ 5 (ภาพที่ 8) มีดังนี้

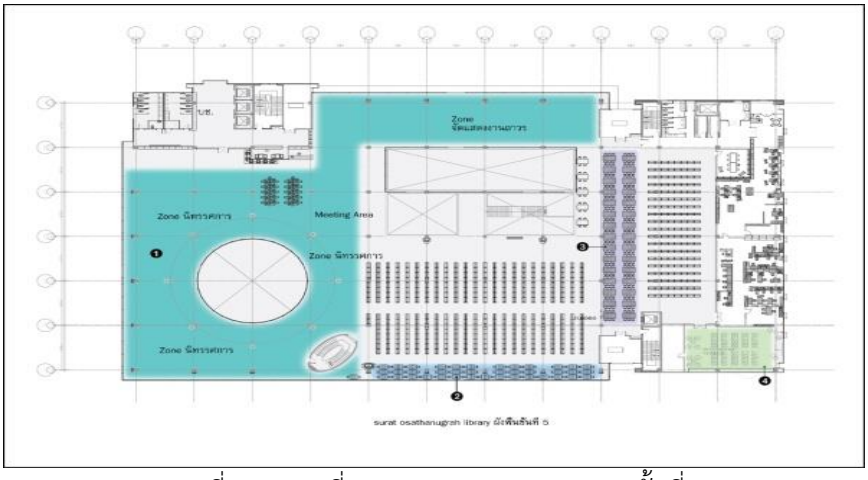
1. จากเดิมเคยเป็นโต๊ะและที่นั่งสำหรับกิจกรรมเดี่ยวและกลุ่ม ปัจจุบันปรับเปลี่ยนเป็นพื้นที่โล่งสร้างเป็นโซนนิทรรศการและกิจกรรม

2. จัดวางโต๊ะและที่นั่งสำหรับกิจกรรมเดี่ยวให้อยู่ในโซนเดียวกัน จากเดิมเป็นการจัดวางในพื้นที่ติดกับผนังกระจกรอบบริเวณชั้น 5

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

3. จัดวางโต๊ะและที่นั่งสำหรับกิจกรรมกลุ่มให้อยู่ในโซนเดียวกัน จากเดิมเป็นการจัดวางในพื้นที่กระจายตัวทั่วบริเวณชั้น 5

4. จากเดิมเคยเป็นแผนกบริการและพัฒนาระบบห้องสมุด พนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใช้บริการได้เท่านั้น ปัจจุบันได้เปลี่ยนเป็นห้องเรียนอัจฉริยะ 1



ภาพที่ 8: การเปลี่ยนแปลงของอาคารหอสมุด ชั้นที่ 5

3. ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 จากการประเมินความพึงพอใจหลังการใช้งานของนักศึกษาคณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ต่ออาคารหอสมุด ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากการสำรวจ สัมภาษณ์ และแจกแบบสอบถาม สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ผลการศึกษาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการอาคารหอสมุดของผู้เข้าใช้บริการโดยภาพรวม 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการหาข้อมูลในการทำงานและวิจัยคิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมา คือ เพื่อค้นคว้าและอ่านหนังสือทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 33 และใช้บริการคอมพิวเตอร์ อินเตอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 28 ตามลำดับ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมภายในอาคารหอสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ผู้เข้าใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย แสงสว่างมีค่าเฉลี่ย 4.07 บรรยากาศมีค่าเฉลี่ย 3.97 และความสะอาดมีค่าเฉลี่ย 3.64 ผู้เข้าใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางประกอบด้วย อุณหภูมิมีค่าเฉลี่ย 3.48 เสียงมีค่าเฉลี่ย 3.22

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพอาคารหอสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ผู้เข้าใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ความเหมาะสมของความสูงจากระดับพื้นถึงเพดานในแต่ละชั้น มีค่าเฉลี่ย 4.08 ความเหมาะสมของตำแหน่งที่ตั้งอาคารมีค่าเฉลี่ย 3.94 พื้นที่โดยรวมเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 3.92 ความเพียงพอของพื้นที่ใช้งานในแต่ละชั้นมีค่าเฉลี่ย 3.87 ความเป็นระเบียบของพื้นที่ใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.78 ความเหมาะสมของสีและวัสดุที่ใช้มีค่าเฉลี่ย 3.63

ความเพียงพอของห้องน้ำมีค่าเฉลี่ย 3.51 ผู้เข้าใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางประกอบด้วย ความเพียงพอของช่องทางเข้าออกอาคารมีค่าเฉลี่ย 3.19

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อพื้นที่การเรียนรู้ศตวรรษที่ 21 ภายในอาคารหอสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.25 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ผู้เข้าใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งประกอบด้วยความเพียงพอของโต๊ะและที่นั่งต่อกิจกรรมเดี่ยวมีค่าเฉลี่ย 3.73 พื้นที่สำหรับการทำงานร่วมกันมีค่าเฉลี่ย 3.55 ผู้เข้าใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย ความเพียงพอของโต๊ะและที่นั่งต่อกิจกรรมกลุ่มมีค่าเฉลี่ย 3.43 ประสิทธิภาพของห้องค้นคว้า สำหรับทำงานเป็นกลุ่มมีค่าเฉลี่ย 3.43 ประสิทธิภาพของห้องเรียนอัจฉริยะมีค่าเฉลี่ย 3.42 ความเพียงพอของเครื่องมือค้นหาหนังสือมีค่าเฉลี่ย 3.35 ความเพียงพอของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสิ่งพิมพ์มีค่าเฉลี่ย 3.34 พื้นที่สำหรับการคิด: พื้นที่ไม่ใช้เสียงมีค่าเฉลี่ย 3.32 พื้นที่สำหรับการสื่อสาร: พื้นที่ใช้เสียงได้มีค่าเฉลี่ย 3.23 พื้นที่สำหรับการสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ย 3.22 ความเพียงพอของห้องค้นคว้า สำหรับทำงานเป็นกลุ่มมีค่าเฉลี่ย 3.22 ประสิทธิภาพของเครื่องมือค้นหาหนังสือมีค่าเฉลี่ย 3.04 ประสิทธิภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสิ่งพิมพ์มีค่าเฉลี่ย 2.91 ประสิทธิภาพของอินเตอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ย 2.80 ความเพียงพอของห้องเรียนอัจฉริยะมีค่าเฉลี่ย 2.70

4. ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 จากการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและปัญหาของผู้ใช้อาคาร โดยการสำรวจ การสัมภาษณ์ และการตอบแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการมีดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในอาคารหอสมุด

1.1 เสียง พบว่า ในวันและเวลาที่มีผู้เข้าใช้บริการจำนวนมาก พื้นที่สำหรับการคิดหรือพื้นที่ที่ไม่สามารถใช้เสียงได้ พื้นที่ส่วนนี้ยังมีเสียงรบกวนจากการพูดคุยกันของผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก

1.2 ความสะอาด พบว่า จากการที่อาคารหอสมุดไม่ได้อนุญาตให้มีการนำเครื่องดื่มและอาหารเข้ามารับประทานภายในได้ แต่ผู้เข้าใช้บางส่วนก็มีการนำน้ำดื่มและขนมเข้ามารับประทานภายในอาคารหอสมุด จึงมักจะพบเห็นขวดน้ำและเศษขยะ อยู่ตามโต๊ะที่นั่งบ้าง ทำให้เกิดการรบกวนของผู้เข้าใช้

1.3 ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์และอินเตอร์เน็ต พบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อความต้องการ แต่ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่รองรับกับโปรแกรมที่ตรงกับการเรียนรู้ของแต่ละคณะหรือสิ่งที่ผู้เข้าใช้ต้องการมากนัก และในส่วนอินเตอร์เน็ตจากการสอบถามพบว่า สัญญาณอินเตอร์เน็ตไม่ทั่วถึงยังคงมีพื้นที่บางส่วนไม่สามารถใช้บริการได้

1.4 ความเพียงพอของห้องเรียนอัจฉริยะ เนื่องจากว่าในปัจจุบันมีห้องเรียนอัจฉริยะเพียงแค่ห้องเดียว คือ ห้องเรียนอัจฉริยะ 2 ส่วนห้องเรียนอัจฉริยะ 1 ทำการปิดปรับปรุง

2. ความต้องการของผู้ใช้บริการภายในอาคารหอสมุด

2.1 ต้องการให้มีบริการสั่งซื้อหนังสือ หรือยืมหนังสือจากมหาวิทยาลัยอื่นๆ ได้ พบว่าการบริการสั่งซื้อหนังสือกับทางอาคารหอสมุดยังไม่มีการให้บริการ แต่การยืมหนังสือจากมหาวิทยาลัยอื่นๆ มีการเปิดให้บริการมานานแล้ว แต่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ยังไม่ทราบถึงการให้บริการในลักษณะดังกล่าวนี้

2.2 ต้องการให้มีหนังสือใหม่และหนังสือเฉพาะด้านมากขึ้น

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

2.3 ต้องการให้อาคารหอสมุดปิดให้บริการช้ากว่าในปัจจุบันและเปิดให้บริการในวันอาทิตย์

สรุปผล

ชั้นที่ 1 จากการเปลี่ยนแปลงโดยมีการเพิ่มทางเข้าออก เพิ่มโต๊ะและที่นั่งสำหรับทำกิจกรรม และเพิ่มส่วนสำหรับอ่านหนังสือพิมพ์ ซึ่งทำให้ชั้นนี้มีการเข้าใช้งานมากขึ้นและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นชั้นหนึ่งไม่เกิดปัญหาต่อผู้เข้าใช้บริการ

ชั้นที่ 2 พบว่าพื้นที่หอเกียรติคุณนั้นมีจำนวนผู้ที่ไม่เคยเข้าใช้สูงกว่าผู้ที่เคยใช้บริการ และความถี่ของผู้ที่เคยเข้าใช้ก็มีเพียง 1-4 ครั้งต่อเดือนเท่านั้น จากการสัมภาษณ์ถึงสาเหตุของการเข้าใช้บริการมีจำนวนน้อยเนื่องจากส่วนของหอเกียรติคุณไม่มีส่วนบริการของโต๊ะหรือที่นั่งไว้รับรอง ผู้เข้าใช้ส่วนใหญ่จึงเพียงแค่เข้ามาเดินชมกิจกรรมที่บางครั้งมีการจัดไว้เท่านั้น และได้ไปใช้บริการต่อที่ชั้นอื่น ๆ ต่อไป หากมีบริการโต๊ะและที่นั่งโซฟาเดี่ยวไว้รองรับจะส่งเสริมให้พื้นที่ส่วนนี้มีการใช้งานเพิ่มมากขึ้น

ชั้นที่ 3 พบว่าส่วนบริการคอมพิวเตอร์ของชั้นนี้มีจำนวนผู้ที่เคยเข้าใช้บริการมากที่สุด และปัญหาที่ตามมา คือ มีการใช้เสียงพูดคุยกันเสียงดังในช่วงวันและเวลาที่มีผู้เข้าใช้บริการมาก ทำให้เกิดการรบกวนต่อผู้ที่ต้องการทำงานโดยต้องการใช้ความสงบ จึงควรมีการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลให้มากขึ้นและปัญหาจากประสิทธิภาพคอมพิวเตอร์ ควรมีการอัฟเดทซอฟแวร์ใหม่ ๆ และมีการเช็คสภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้เข้าใช้มากที่สุด และอีกหนึ่งปัญหา คือ ส่วนของห้องเรียนอัจฉริยะ 2 ซึ่งมีจำนวนผู้ที่ไม่เคยเข้าใช้สูงกว่าผู้ที่เคยใช้บริการ เนื่องจากเป็นการย้ายมาเป็นการชั่วคราวเท่านั้น รวมถึงหน้าห้องที่ไม่มีป้ายบ่งบอกว่าเป็นห้องเรียนอัจฉริยะและอยู่ในมุมที่มองเห็นได้ยาก จึงทำให้ไม่มีการเข้าถึงและเป็นที่รู้จักในส่วนนี้มากนัก

ชั้นที่ 4 จากเดิมเป็นพื้นที่วางโต๊ะและที่นั่งสำหรับอ่านหนังสือ แต่ปัจจุบันเป็นพื้นที่โล่งไม่มีการใช้ส่วนนี้มากนัก เนื่องจากไม่มีกิจกรรมที่ผู้เข้าใช้สามารถทำได้ และจำนวนของห้องค้นคว้าไม่เพียงพอในวันและเวลาที่มีผู้เข้าใช้บริการมาก ดังนั้นพื้นที่โล่งควรจะมีกิจกรรมให้ผู้เข้าใช้สามารถทำได้ เช่น เพิ่มชั้นวางหนังสือ เพิ่มโต๊ะและเก้าอี้สำหรับกิจกรรมกลุ่มและเดี่ยว และในส่วนห้องค้นคว้าควรมีการจัดสรรพื้นที่และเพิ่มจำนวนห้องค้นคว้าทั้งเดี่ยวและกลุ่มให้มากขึ้น เพื่อรองรับต่อความต้องการของผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่

ชั้นที่ 5 ห้องเรียนอัจฉริยะ ซึ่งในปัจจุบันมีจำกัดเพียงห้องเดียวจึงทำให้การเข้าใช้ไม่ทั่วถึง และยังไม่เป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป และการเข้าใช้งานนั้นที่ต้องมีอาจารย์นำนักศึกษาเข้าใช้เท่านั้น จึงจะสามารถเข้าใช้งานภายในห้องเรียนอัจฉริยะได้ ทำให้ผู้เข้าใช้ส่วนมากไม่สามารถรับรู้ถึงประสิทธิภาพ และการใช้งานได้ และโซนของชั้นวางหนังสือทั่วไป โหมด P-Z ปัจจุบัน มีเพียงชั้นวางหนังสือเท่านั้น แต่ไม่มีหนังสือให้บริการ เนื่องจากต้องการปรับเปลี่ยนพื้นที่ส่วนนี้ใหม่ ทำให้ปัจจุบันพื้นที่ส่วนนี้สามารถสร้างกิจกรรมใด ๆ ต่อผู้เข้าใช้ได้ ดังนั้นจึงควรทำเป็นพื้นที่กิจกรรมอย่างอื่นแทน เช่น สร้างห้องเรียนอัจฉริยะเพิ่มขึ้น ซึ่งตอบสนองต่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 และตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้าใช้มากขึ้น และควรสร้างพื้นที่กิจกรรมอื่น ๆ ขึ้นมาด้วย เช่น โต๊ะและเก้าอี้สำหรับกิจกรรมเดี่ยวและกลุ่ม เพื่อรองรับจำนวนผู้เข้าใช้ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การใช้ SPSS For Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

ปัญจพงศ์ นาคะบุตร. (2553).การประเมินการใช้พื้นที่อาคาร กรณีศึกษา: อาคารเรียนคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก http://library2.bu.ac.th/history

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก http://www.bu.ac.th/th/BU_Asset/images/ mapr.jpg

ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). ความพึงพอใจ. ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

วิจารณ์ พานิช. (2555). วิถีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21. กรงเทพฯ: มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์.

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร, บุษกร เสวฐวรกิจ และศิวาพร กลิ่นมาลัย. (2554). จิตวิทยาสภาพแวดล้อม: มูลฐานการสร้างสรรค์และจัดการสภาพแวดล้อมน่าอยู่อาศัย. กรุงเทพฯ: จี.บี.พี.เซ็นเตอร์.

สำนักงานคณะกรรมการการมัธยมศึกษาตอนปลาย สพฐ. (ม.ป.ป.). แนวทางการจัดทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่เน้นสมรรถนะทางสาขาวิชาชีพ. 5-7.

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2535). วิธีทางการประเมินทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรรจน์ เศรษฐบุตร. (2551). สถาปัตยกรรมสีเขียว: การท้าทายเพื่อความยั่งยืน. วารสารอาษา. 10. 70-73.

ภาษาต่างประเทศ

Barrett, P. and Baldry, D. (2003). Facility Management Towards Best Practice. Lowa: Blackwell Publishing.

Herzberg, F. (1993). Work and the Nature of Man. London: Crossby Lockwood Staples.

Herzberg, F.; Mausuner, B. & Snyderman, B. (1993). The Motivation to Work. New York: John Wiley & Sons.

Horgen, T. and Sheridan, S. (1996). Post-Occupancy Evaluation of Facilities: A Participatory Approach to Programming and Design. Facilities. 14(7/8). 16-25.

Maslow, A. (1954). Motivation and Personality. New York: Harper and Brother.

Morse, N. (1953). Satisfaction in the White Collar Job. Ann Arbor, MI: University of Michigan Press.

Wolfgang, F. and Preiser, E. (1988). Post-Occupancy Evaluation. New York: Van Nostrand Reinhold.

Yamane, Taro. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. Third edition. New York: Harper and Row Publication.

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

Zimring, C. and Reitzenstein, J. (1980). Post-Occupancy Evaluation: An Overview. Environment and Behaviour. 12 (4). 429–450.