

สภาพการดำเนินงานและพฤติกรรมการใช้บริการบอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้ในห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา

The Operations of Board Game Services and Users' Behavior in Academic Libraries

ศศิพิมล ประพินพงศกร^{1*} Sasipimol Prapinongsakorn^{1*}

¹ สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประเทศไทย; Information Studies, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University, Thailand.

* Corresponding author email: sasipimol@g.swu.ac.th

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานการจัดบริการบอร์ดเกมและพฤติกรรมการใช้บริการบอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

วิธีการศึกษา: ระยะที่ 1 ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์บุคลากรผู้รับผิดชอบงานบริการบอร์ดเกมในห้องสมุด ส่วนระยะที่ 2 ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อค้นพบ: สภาพการดำเนินงานบริการบอร์ดเกม พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีนโยบายเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการบอร์ดเกมโดยทั่วไป ไม่มีโครงสร้างหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบสำหรับการจัดบริการบอร์ดเกมโดยเฉพาะ การดำเนินงานภาพรวมมีขั้นตอนคล้ายกับทรัพยากรอื่นทั้งในด้านการจัดหาและรวบรวมการจัดระบบและทำรายการ การจัดพื้นที่มีทั้งแบบแยกบริการเป็นสัดส่วน และใช้พื้นที่ร่วมกับบริการอื่น ส่วนด้านการบริการในภาพรวมมีลักษณะคล้ายกับการบริการทรัพยากรอื่นคือมีบุคลากรให้บริการ โดยให้เล่นได้เฉพาะในพื้นที่บริการแต่ไม่อนุญาตให้ยืมกลับบ้าน สำหรับพฤติกรรมใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้มีเหตุผลในการมาใช้บริการบอร์ดเกมเพื่อความบันเทิง สนุกสนานเพลิดเพลิน ผ่อนคลายความตึงเครียดมากที่สุด โดยมีประสบการณ์ใช้มากที่สุดจำนวน 1-3 ครั้ง มักใช้บริการในช่วงเวลาว่างจากการเรียน ชอบแนวเกมปาร์ตี้มากที่สุด ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการบอร์ดเกมในห้องสมุด พบว่า ด้านพื้นที่จัดบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลต่อการใช้บริการบอร์ดเกมมากที่สุด

การประยุกต์ใช้จากการศึกษา: ห้องสมุดสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาบริการบอร์ดเกมให้มีคุณภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: บอร์ดเกม เกมกระดาน บอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้ บริการบอร์ดเกม

Abstract

Purpose: This study examines the board game service engagement and users' behavior in using the service in academic libraries for supporting their learning.

Methodology: This research is divided into 2 stages. Stage one is a qualitative investigation gathering data through the interviews with responsible board game service staffs of the academic libraries. In stage two, questionnaires are used for quantitative data collection.

Findings: The analysis of the collected data reveals that the majority of academic libraries possess board game service policies; no structural organization of the service exists and no working unit is assigned to be responsible for the service implementation; and the game service operation process is similar to that of other library resources in terms of acquisition, organization, classification and cataloging system. With regard to the board game service location, it was found that the board game service areas are either arranged in a separate space or shared with other service divisions. In addition, the board game service provision in general is similar to the other library services in that there are staffs for providing the service. Users are allowed to play the board games in the library and no single game can be checked out. The analysis of the game users' behavior indicates that they play the board games for pleasure and mainly for tension relief; the maximum number of their use experience is 1 – 3 times; they often use the game service when they have no class schedule and their favorite games are party games. As for the factors which impact the board game service, service areas and facilities are found to have the greatest impact toward the service usage.

Applications of this study: Findings from this study can be applied in the board game service quality development in a library to meet its user needs.

Keywords: Board game, Tabletop, Educational board game, Board game service

1. บทนำ

ห้องสมุดเป็นคลังความรู้ที่มีบทบาทหน้าที่หลักในจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ โดยจัดให้มีบริการที่หลากหลาย ตลอดจนมีบทบาทในการจัดการศึกษาและส่งเสริมการจัดการศึกษา ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นแหล่งรวบรวม จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ ความรู้ทุกรูปแบบเพื่อให้ผู้เรียน ผู้สอน และผู้ใช้บริการได้ศึกษาค้นคว้าอีกทั้งสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน แต่ด้วยการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่ได้เพียงส่งผลกระทบต่อองค์กรอื่นๆ แต่ยังส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานในภาพรวมของห้องสมุด ให้ผันไปเป็นการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล และให้บริการผ่านทางออนไลน์ ดังนั้นแรงจูงใจหรือความจำเป็นของผู้ใช้ที่จะเข้ามาใช้บริการในส่วนพื้นที่

ทางกายภาพจึงน้อยลง ห้องสมุดหลายแห่งมีความสามารถในการปรับตัวได้ดีทั้งในแง่เนื้อหา ทรัพยากร และการจัดบริการรูปแบบใหม่เพื่อดึงดูดความสนใจ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่มีความหลากหลายมากขึ้น และอย่างไม่หยุดนิ่ง ห้องสมุดพยายามปรับรูปแบบการใช้งานพื้นที่ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ จึงเกิดแนวคิดนวัตกรรมการจัดการห้องสมุด ในฐานะที่เป็นพื้นที่เพื่อการเรียนรู้และสร้างแรงบันดาลใจ เป็นแหล่งแสวงหาความรู้เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ ทักษะ และพัฒนาคุณภาพชีวิต ในขณะเดียวกันห้องสมุดยังต้องเข้าใจพฤติกรรม และความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการ และปรับมุมมองวิธีคิดในการบริหารจัดการพื้นที่ของห้องสมุดด้วย จึงเป็นความท้าทายอย่างหนึ่งที่ทำให้ห้องสมุดเกิดการเปลี่ยนแปลงและพยายามปรับเปลี่ยนพื้นที่ในการจัดให้บริการรูปแบบใหม่ เช่น การปรับเป็นพื้นที่แลกเปลี่ยนความรู้ นวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์ การสร้างพื้นที่การอ่านให้เป็นแหล่งพบปะสังสรรค์หาความรู้ การสร้าง Maker space ที่เป็นพื้นที่สร้างความรู้ด้วยวัฒนธรรมการคิดทำ แบ่งปัน และเรียนรู้จากความผิดพลาด การทำพื้นที่เสมือนเป็นห้องปฏิบัติการ (Lab) เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ทักษะดิจิทัลและทักษะต่างๆ ในโลกยุคใหม่ (Thailand Knowledge Park, 2015) รวมไปถึงการจัดให้มีบริการใหม่ในห้องสมุด ได้แก่ บริการบอร์ดเกม ซึ่งเริ่มจากกระแสนิยมที่พบว่ามีการเปิดร้านบอร์ดเกมคาเฟ่เปิดเพิ่มขึ้นอย่างมากมาย และมีกลุ่มผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ในขณะเดียวกันห้องสมุดก็เริ่มมีการปรับตัวและมีการเปิดพื้นที่การให้บริการบอร์ดเกมในห้องสมุด เพื่อสนับสนุนและพัฒนาทักษะการเรียนรู้อื่นๆ นอกเหนือจากการเรียนการสอนตามหลักสูตรและสาระวิชา เน้นการทำความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และพยายามสร้างการมีส่วนร่วมต่างๆ ให้สอดคล้องตามยุคสมัยเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ให้เข้ามาใช้ห้องสมุดอีกทางหนึ่ง

บอร์ดเกมหรือเกมกระดาน (Board game) เป็นเกมประเภทหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายชิ้นส่วนบนพื้นที่เรียบหรือบนโต๊ะ มีกลไกของเกมและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการเล่น อาจเป็นการ์ด ลูกเต๋า และสัญลักษณ์อื่นๆ มีรูปแบบการเล่น เนื้อหาเกมที่หลากหลายทั้งการเล่นเป็นทีมแบบร่วมมือกันและแนวแข่งขัน บอร์ดเกมมีหลายประเภท เช่น เกมครอบครัว (Family games) เกมวางแผนหรือวางแผนกลยุทธ์ (Strategy games) ปาร์ตี้เกม (Party games) เกมแนวเนื้อเรื่องหรือเกมที่มีธีม (Thematic games) เกมนามธรรม (Abstract games) เป็นต้น การเล่นเกมเป็นกิจกรรมนันทนาการร่วมกัน ระหว่างกลุ่มเพื่อนและสมาชิกในครอบครัว ทั้งยังให้ความรู้พัฒนาทักษะที่แตกต่างกัน เช่น ส่งเสริมทักษะการวางแผน การแก้ปัญหา การตัดสินใจ การทำงานเป็นทีม ฯลฯ รวมถึงสามารถใช้เป็นส่วนประกอบในกระบวนการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนด้วย เมื่อนำไปประยุกต์กับทฤษฎีทางวิชาการ (Berland & Lee, 2011; Retalis, 2008; Silverman, 2013) บอร์ดเกมจึงเป็นทรัพยากรอีกรูปแบบหนึ่งที่ห้องสมุดเริ่มจัดหามาให้บริการ เพราะเห็นความสำคัญและมีประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของบุคคล อีกทั้งเน้นการสนับสนุนในเรื่องปฏิสัมพันธ์ทางสังคมได้ ซึ่งแต่เดิมผู้ปกครองและนักการศึกษา เริ่มมีความกังวลเกี่ยวกับการที่เด็กยุคใหม่จะมีพฤติกรรมที่แยกตัวออกไปใช้เวลากับสื่อดิจิทัลมากกว่าการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในขณะที่บอร์ดเกมทำให้ผู้คนที่มีภูมิหลังต่างกันเข้ามามีส่วนร่วมผ่านการเล่นเกมบนโต๊ะเดียวกัน ได้พัฒนาทักษะการแก้ปัญหา ทักษะทางการปฏิบัติ (Practical skills) และใช้เวลาร่วมกันแบบเผชิญหน้ามากกว่าเดิม จากมุมมองดังกล่าวจึงทำให้บอร์ดเกมเป็นทรัพยากรหรือจัดได้ว่าเป็นสื่อการเรียนรู้ที่ดีอีกประเภทหนึ่งในห้องสมุด เนื่องจากสามารถเป็นส่วนหนึ่ง

ของการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้กับชุมชน ซึ่งเป็นพันธกิจหลักของห้องสมุด เพราะห้องสมุดมีบทบาทในการสนับสนุนการเรียนการสอนและส่งเสริมความรู้ของประชาชน การจัดโปรแกรมบริการบอร์ดเกมในห้องสมุดจึงเป็นส่วนขยายที่ทำหน้าที่เชื่อมต่อกับชุมชนทั้งทางด้านการศึกษา นันทนาการ และค่านิยมทางสังคมผ่านกิจกรรมการเล่นบอร์ดเกม เกิดเป็นบริการที่ทันสมัย มีความหลากหลาย ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ สำหรับการจัดให้มีบริการบอร์ดเกมในห้องสมุดนั้นมีการพิจารณาคัดเลือก จัดหาให้สอดคล้องเหมาะสมกับชุมชนและผู้ให้บริการของห้องสมุด ไม่ต่างกับการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอื่น (American Library Association, 2014)

จากการสำรวจเบื้องต้นอย่างไม่เป็นทางการ ห้องสมุดในประเทศไทยเพิ่งเริ่มมีบริการบอร์ดเกมเป็นบริการใหม่ในห้องสมุด ในช่วงระยะเวลาสองถึงสามปีที่ผ่านมา และปัจจุบันเริ่มมีห้องสมุดหลายแห่งเปิดให้บริการดังกล่าว โดยมีแนวโน้มที่ห้องสมุดอีกหลายแห่งจะเปิดให้บริการเพิ่มมากขึ้น ด้วยเหตุผลที่ว่าบอร์ดเกมสามารถช่วยส่งเสริมและพัฒนาทักษะรอบด้าน ไม่ว่าจะเป็นการคิดอย่างมีเหตุผล การวางแผน การแก้ปัญหา ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ ผู้เล่นได้ฝึกสมองให้เฉียบแหลม กระตุ้นความคิดท้าทาย เพิ่มการมีส่วนร่วมทางสังคม โดยเกมเป็นสื่อกลางที่สร้างโอกาสให้บุคคลได้มีปฏิสัมพันธ์กันทางสังคม ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมทางสังคมที่มีความแตกต่างกันไปตามวัย กลุ่มสังคม สามารถเล่นเป็นกลุ่มได้ทุกวัยและเกิดความสนุกสนาน ที่สำคัญคือบริการรูปแบบนี้จะช่วยดึงดูดให้ผู้ที่ไม่เคยเข้าห้องสมุดให้ความสนใจมาเข้าใช้ห้องสมุดได้ สำหรับการจัดให้บริการบอร์ดเกม โดยทั่วไปมีการดำเนินการหลักคล้ายคลึงกับการจัดให้บริการทรัพยากรในรูปแบบอื่น ตั้งแต่การคัดเลือกเกมให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายของห้องสมุด การจัดระบบเพื่อให้สามารถสืบค้นรายการเกมในห้องสมุด รวมถึงการจัดบริการทั้งในส่วนที่ให้บริการภายในห้องสมุดและการให้ยืมกลับบ้าน เป็นต้น (American Library Association, 2014; Hvinden, 2019; Pappas, 2013)

การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด โดยทั่วไปเริ่มจากการสำรวจสภาพการดำเนินงานในการจัดบริการที่ครอบคลุมด้านนโยบาย และการวางแผนในการบริการ ด้านโครงสร้างหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ด้านงบประมาณในการจัดบริการ ด้านบุคลากรหรือผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ และขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ด้านการจัดสถานที่/พื้นที่บริการ และด้านปัญหาในการจัดบริการ นอกจากนี้ยังต้องศึกษาสภาพการใช้บริการ พฤติกรรมของผู้ใช้ที่มีต่อบริการในแง่มุมต่างๆ รวมไปถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการนั้นเป็นสำคัญ เพื่อทำความเข้าใจผู้ใช้และได้ทราบมุมมองจากผู้ให้บริการ จะได้จัดบริการให้ตรงตามความต้องการ สามารถวางแผนการจัดบริการได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนได้แนวทางในการปรับปรุงบริการให้ตรงกับที่ผู้ใช้ต้องการต่อไป จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเบื้องต้น พบว่ามีงานวิจัยเกี่ยวกับบอร์ดเกมในห้องสมุดเพียงงานเดียว ที่มีการสำรวจการดำเนินงานของทรัพยากรบอร์ดเกมในห้องสมุดในภาพรวมทั้งด้านการจัดหา การจัดระบบ และการให้บริการยืมคืน (Slobuski et al., 2017) ส่วนงานวิจัยอื่นเป็นงานวิจัยเกี่ยวกับบอร์ดเกม ที่เน้นการพัฒนาทักษะของผู้เรียน เช่น การศึกษาการประยุกต์ใช้บอร์ดเกมเพื่อพัฒนาทักษะสื่อสารการแสดงในด้านต่างๆ อาทิความสามารถในการใช้ภาษาพูด ความพร้อมของอารมณ์และความรู้สึก ความพร้อมของประสาทสัมผัส สมาธิ ความสามารถในการสังเกต ความจำ ความเข้าใจ ความคิดสร้างสรรค์และจินตนาการ ความกล้าแสดงออก และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (Puttarangsi,

2017) การศึกษาการใช้บอร์ดเกมประเภทวางแผนในการทดลอง เพื่อพัฒนาทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ในนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่พบว่าองค์ประกอบของเกมมีส่วนในการพัฒนาทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณทั้งในด้านการระบุปัญหา การวิเคราะห์ การประเมินผล และการสรุปความ (Saechia, 2017) และงานวิจัยของ Treher (2011) ที่ศึกษากระบวนการเรียนรู้ด้วยบอร์ดเกม พบว่าบอร์ดเกมเป็นเกมที่สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาทักษะและการเรียนรู้สำหรับทุกช่วงวัย เพราะบอร์ดเกมจะช่วยสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ ทำให้ผู้เล่นรู้สึกสนใจ เกิดความผ่อนคลายและสนุกสนาน บรรยากาศของการแข่งขันยังทำให้ผู้เล่นรู้สึกกระตือรือร้น สามารถนำมาประยุกต์เข้ากับการเรียนรู้ได้ ส่วนงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการบอร์ดเกมพบว่ามีการวิจัยจากการค้นคว้าอิสระของ Ransibrahmanakul (2019) ที่ศึกษาพฤติกรรมของลูกค้านำมาใช้ในการให้บริการร้านลานละเล่น บอร์ดเกมคาเฟ่ แต่ยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาในประเด็นสภาพการดำเนินงาน และการใช้บริการของผู้ใช้บริการบอร์ดเกม ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงจำเป็นที่จะศึกษาสภาพการดำเนินงานการให้บริการบอร์ดเกม และศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการบอร์ดเกมในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพราะยังจัดว่าเป็นบริการใหม่ เป็นบริการที่ผู้ใช้ให้ความสนใจ อีกทั้งมีแนวโน้มการให้บริการมากขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อจะได้ทราบข้อมูลสภาพการดำเนินงานและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพของบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและจัดบริการให้น่าสนใจตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด รวมถึงจัดบริการที่สามารถส่งผลต่อการพัฒนาการเรียนรู้และทักษะต่างๆ ทางอ้อม เพราะเกมเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาทักษะต่างๆ ของผู้ใช้บริการได้มากที่สุด

2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานการจัดบริการบอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
- 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการบอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

3. วิธีการศึกษา

งานวิจัยนี้ดำเนินการเป็น 2 ระยะ มีรายละเอียดดังนี้

3.1. ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพการดำเนินงานการจัดบริการบอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ระยะนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ มีขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพการดำเนินการจัดบริการรูปแบบใหม่ในห้องสมุด แนวคิดการจัดบริการในห้องสมุด แนวคิดเกี่ยวกับเกมการเรียนรู้และบอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2) กำหนดหน่วยวิจัย ได้แก่ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีบริการบอร์ดเกม (เฉพาะห้องสมุดกลาง) จำนวน 9 แห่ง ได้แก่ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

และหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร จากนั้นผู้วิจัยได้เลือกผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยมีเกณฑ์ในการเลือกคือเป็นบุคลากรที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดบริการบอร์ดเกม โดยวางแผนการสัมภาษณ์เริ่มจากการสรรหาและคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักโดยการติดต่อสอบถามไปยังห้องสมุดต่างๆ เพื่อให้ห้องสมุดแนะนำผู้ที่รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่สามารถให้ข้อมูลได้และยินดีในการให้ข้อมูล

3) สร้างเครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งในขณะนี้ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ประกอบกับแนวคำถามสัมภาษณ์แบบปลายเปิด เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมทั้งหมดที่เกี่ยวกับสภาพการดำเนินการจัดบริการบอร์ดเกม เพื่อการเรียนรู้ที่ครอบคลุมประเด็นดังนี้ ประเด็นที่ 1 การบริหารจัดการบริการ ได้แก่ (1) ด้านนโยบายและการวางแผนในการบริการ (2) ด้านโครงสร้างหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ (3) ด้านงบประมาณในการจัดบริการ (4) ด้านบุคลากรหรือผู้รับผิดชอบในการจัดบริการและขอบเขตงานที่รับผิดชอบ (5) ด้านการจัดสถานที่/พื้นที่บริการ ประเด็นที่ 2 ศึกษาตามกระบวนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งในที่นี้คือทรัพยากรบอร์ดเกม โดยศึกษาครอบคลุมประเด็น (1) ด้านการจัดหาและรวบรวม (2) ด้านการจัดระบบและการทำรายการ (3) ด้านการให้บริการ เช่น ลักษณะ/วิธีการให้บริการ ช่วงเวลาในการให้บริการ การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการใช้บริการ การบำรุงรักษาบอร์ดเกมเพื่อให้บริการ และการประเมินการจัดบริการ และประเด็นที่ 3 ด้านปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการ

4) ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสัมภาษณ์ที่มีแนวคำถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน พิจารณาความตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยใช้วิธีการประเมินความตรงตามเนื้อหาด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้ค่า IOC เท่ากับ 1.00 ทุกข้อ แสดงว่าข้อคำถามสัมภาษณ์มีคุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้

5) ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเกือบทุกแห่งผ่านโปรแกรม Zoom มีเพียงแห่งเดียวที่ใช้วิธีการโทรศัพท์ (เนื่องจากอยู่ในช่วงสถานการณ์โควิด-19) จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลและใช้วิธีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ว่าข้อมูลที่ได้มามีความเพียงพอหรือไม่ โดยพิจารณาจากข้อมูลที่ได้อาจสามารถตอบคำถามการวิจัยได้ตามกรอบแนวคำถามครบถ้วนหรือไม่เพียงใด จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีวิเคราะห์เนื้อหาร่วมกับการจัดกลุ่มข้อมูลและสรุปผลเชิงพรรณนา และสรุปอภิปรายผล

3.2. ระยะที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการบอร์ดเกมในของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ระยะนี้เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณ มีขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ แนวคิดการจัดบริการในห้องสมุด แนวคิดเกี่ยวกับเกมการเรียนรู้และบอร์ดเกมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2) กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการซึ่งมีจำนวนอนันต์จากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีการให้บริการบอร์ดเกม ได้แก่ สำนักงานวิทยทรัพยากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการดังกล่าว จำนวนรวมทั้งสิ้น 393 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่กำหนดไว้ในตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามสะดวก

3) สร้างเครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการบอร์ดเกม โดยศึกษาตามประเด็นต่างๆ ได้แก่ เหตุผลในการใช้บริการ ประสิทธิภาพการใช้ ช่วงเวลาที่ใช้ ระยะเวลาที่ใช้ ประเภทของบอร์ดเกมที่นิยมเลือก ผู้มีส่วนร่วมในการใช้บริการ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ ได้แก่ ด้านตัวทรัพยากรบอร์ดเกม ด้านพื้นที่จัดบริการ ด้านวิธีการดำเนินงานจัดบริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ

4) ตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน พิจารณาความตรงของเนื้อหา โดยใช้วิธีการประเมินความตรงตามเนื้อหาด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้ค่า IOC ระหว่าง 0.66-1.00 และปรับแก้ตามคำแนะนำ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจากมหาวิทยาลัยศรีปทุม จำนวน 53 คน แล้วนำมาคำนวณค่าความเที่ยง (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงโดยรวมเท่ากับ 0.728 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Pasunon, 2014)

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยได้รับการรับรองวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2564 หมายเลขรับรอง SWUEC/E-480/2563 จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสองระยะอยู่ระหว่างเดือนเมษายน 2564 ถึง ตุลาคม 2564

4. ผลการศึกษา

4.1. ระยะที่ 1 สภาพการดำเนินงานการจัดบริการบอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

สำหรับภูมิหลังของการเปิดให้บริการบอร์ดเกมนั้น ห้องสมุดเปิดให้บริการบอร์ดเกมในช่วงปี 2561- 2562 (ก่อนสถานการณ์โควิด-19) และในช่วงปี 2563-2564 หยุดให้บริการเนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 การเริ่มต้นจัดบริการมาจาก 1) กระแสบอร์ดเกมในช่วงเวลานั้นกำลังได้รับความนิยม โดยเห็นตัวอย่างจากห้องสมุดอื่นที่เริ่มเปิดให้บริการ การมีชมรมหมากกระดานในมหาวิทยาลัย และ

จากการสังเกตการเกิดขึ้นของร้านบอร์ดเกมในย่านมหาวิทยาลัยมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น 2) ผู้บริหารสนับสนุนให้มีบริการ เนื่องจากต้องการปรับปรุงพื้นที่เรียนรู้ และขยายบริการใหม่จากพื้นที่เดิม เพื่อสนับสนุนกิจกรรมเสริมทักษะการเรียนรู้ของนักศึกษา นอกจากนี้ยังมีผู้ใช้สอบถามว่าห้องสมุดมีบริการบอร์ดเกมหรือไม่ ห้องสมุดส่วนใหญ่เริ่มจากการทดลองเปิดให้บริการแบบไม่เป็นทางการก่อน และเริ่มจากการให้บริการบอร์ดเกมที่จำนวนเกมยังไม่มากนัก

4.1.1. การบริหารจัดการ

1) ด้านนโยบายและการวางแผนในการบริการ พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีนโยบายเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการบอร์ดเกมเบื้องต้น เช่น ข้อกำหนดและระเบียบการใช้ แต่ไม่ได้มีนโยบายเฉพาะสำหรับบริการนี้ เพราะถือว่าเป็นบริการหนึ่งเช่นเดียวกับบริการอื่นในห้องสมุด กอปรกับในระยะ 2 ปีที่ผ่านมา มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ดังนั้นห้องสมุดส่วนใหญ่จึงยังไม่มีการวางแผนอย่างเป็นรูปธรรม เนื่องจากบริการนี้ผู้เล่นต้องมีปฏิสัมพันธ์กันแบบเผชิญหน้าและเป็นกลุ่ม ดังนั้นในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่ผ่านมานี้ ห้องสมุดเกือบทุกแห่งอยู่ในสภาวะปิดให้บริการบอร์ดเกม มีเพียงห้องสมุดบางแห่งที่เปิดให้บริการในช่วงสั้นๆ ในช่วงที่สถานการณ์โควิด-19 ดีขึ้นเท่านั้น และเมื่อมีการประกาศล็อกดาวน์จึงปิดการให้บริการจนถึงปัจจุบัน แต่มีแนวโน้มว่าในอนาคตจะไม่ยกเลิกบริการนี้ เพียงแต่การจะเปิดบริการอีกครั้งได้เมื่อใดและจะดำเนินงานแบบเดิมหรือไม่ขึ้นกับสถานการณ์หลังโควิด-19 ซึ่งอาจวางแผนการจัดบริการอีกครั้ง และให้ความสำคัญในประเด็นการทำความสะอาดตัวบอร์ดเกมและการปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ

2) ด้านโครงสร้างหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ พบว่า ห้องสมุดไม่ได้มีโครงสร้างหรือหน่วยงานที่เป็นทีมงานสำหรับการดำเนินการจัดบริการบอร์ดเกมโดยเฉพาะ แต่มีลักษณะการดำเนินการ 3 ลักษณะ คือ 1) เนื่องจากห้องสมุดจัดให้บอร์ดเกมเหมือนทรัพยากรสารสนเทศอื่น ดังนั้นโครงสร้างและภาพรวมของการดำเนินการหลักจึงคล้ายกับการจัดการทรัพยากรอื่น เช่น เมื่อจัดหาบอร์ดเกมมาแล้วจะถูกจัดส่งไปงานเทคนิคเพื่อทำการรายการทรัพยากร จากนั้นส่งต่อไปยังส่วนที่มีหน้าที่ให้บริการ 2) ผู้ที่รับผิดชอบบริการในส่วนพื้นที่ที่ดูแลหน้าที่ทั้งเป็นผู้จัดหา ดูแล ทำรายการอย่างง่าย และให้บริการ 3) แฝงอยู่กับทีมกิจกรรมอื่นๆ ของห้องสมุด แต่ไม่ได้มีลักษณะเป็นทางการ เนื่องจากจัดหาเข้ามาและให้บริการอย่างง่ายรวมไปกับพื้นที่กิจกรรมอื่นโดยไม่มีการทำการรายการทรัพยากรเข้าระบบห้องสมุด

3) ด้านงบประมาณในการจัดบริการ พบว่า ห้องสมุดได้รับการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อจัดหาบอร์ดเกมใน 2 ลักษณะใหญ่ คือ 1) ได้รับการจัดสรรงบประมาณในรูปแบบโครงการ 2) ได้รับการจัดสรรงบประมาณส่วนหนึ่งที่ถูกแบ่งปันเพื่อซื้อบอร์ดเกม แต่ครั้งมีจำนวนไม่แน่นอน มีทั้งที่ได้จากงบประมาณการจัดหาทรัพยากรแบบปกติของห้องสมุดและงบประมาณจากหมวดค่าวัสดุเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ นอกจากนี้ยังมีห้องสมุดบางแห่งที่ผู้รับผิดชอบจัดหามาเพิ่มด้วยเงินส่วนตัวด้วยความสมัครใจของตนเอง

4) ด้านบุคลากรหรือผู้รับผิดชอบในการจัดบริการและขอบเขตงานที่รับผิดชอบ พบว่า บุคลากรที่รับผิดชอบในการจัดบริการมี 2 ลักษณะ คือ 1) รับผิดชอบในการให้บริการบอร์ดเกมรวมกับบริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่น 2) มีบุคลากรที่ให้บริการบอร์ดเกมโดยตรง ในกรณีนี้มักเป็นห้องสมุด

ที่มีการจัดแยกโซนบริการบอร์ดเกมโดยเฉพาะ ห้องสมุดส่วนใหญ่มีบุคลากรที่ให้บริการจำนวน 1-2 คน และอาจหมุนเวียนให้บริการตามลักษณะการทำงานโดยทั่วไปของห้องสมุดที่จะมีการหมุนเวียนบุคลากรมาให้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการ ส่วนขอบเขตงานที่รับผิดชอบ คือ การให้บริการบอร์ดเกมตามระเบียบการใช้ที่ห้องสมุดกำหนดและพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ไม่ได้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านบอร์ดเกม แต่มีบางแห่งที่ผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำผู้ใช้ระดับเบื้องต้นได้ซึ่งเป็นความสนใจและการเรียนรู้ส่วนบุคคล

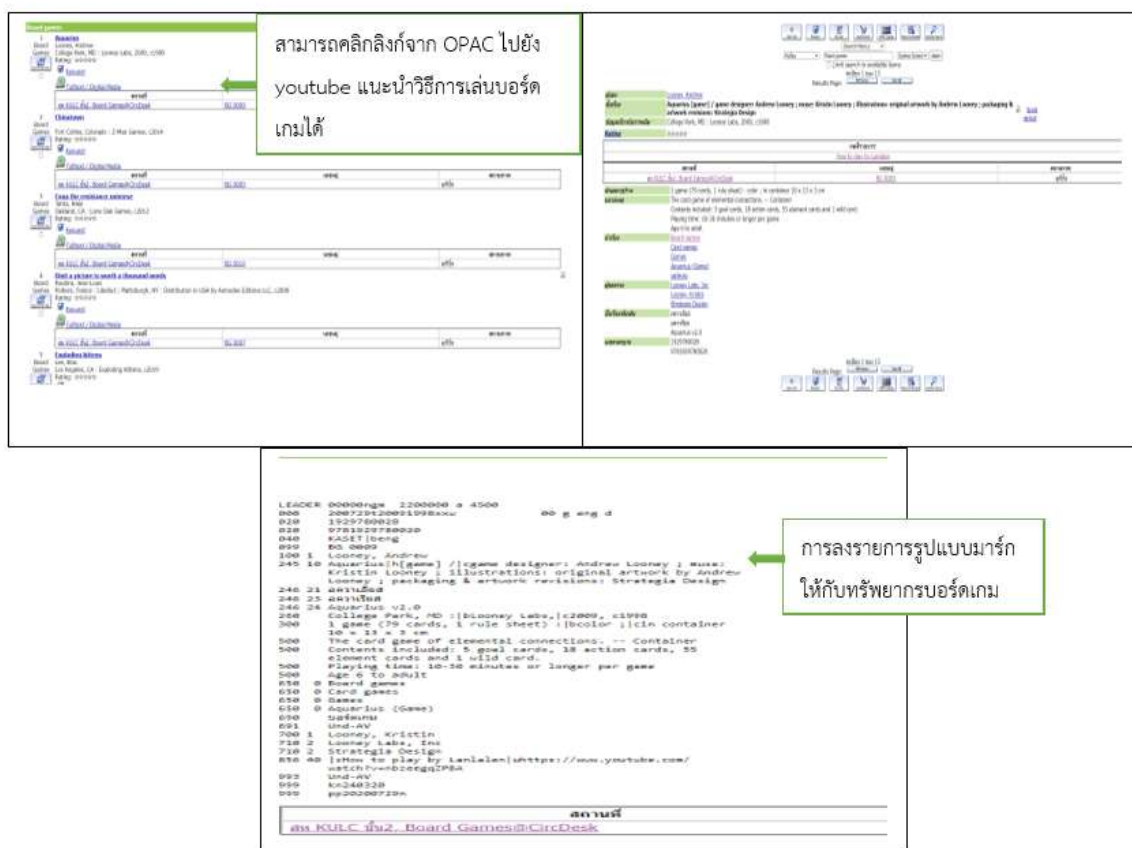
5) ด้านการจัดสถานที่/พื้นที่บริการ พบว่า มีการจัดการเป็น 2 ลักษณะใหญ่ 1) จัดพื้นที่บริการที่จัดแยกโซนเฉพาะ หรือห้องแยกเฉพาะสำหรับให้บริการบอร์ดเกมแบบเป็นสัดส่วน มีตั้งแต่พื้นที่ขนาดใหญ่ที่จัดสร้างขึ้นมาสำหรับการให้บริการโดยเฉพาะ และจากการปรับปรุงพื้นที่เดิมมาเป็นส่วนที่ให้บริการบอร์ดเกม 2) จัดพื้นที่บริการบอร์ดเกมโดยที่เข้าร่วมกับพื้นที่อื่น หรือบริการและกิจกรรมอื่น เช่น ใช้พื้นที่ร่วมกับห้องอบรมคอมพิวเตอร์ พื้นที่ร่วมกับส่วนที่ให้บริการสื่อทัศนศึกษาและมัลติมีเดีย พื้นที่ร่วมกับห้องกิจกรรมที่ใช้เสียงได้ เป็นต้น สำหรับการจัดสถานที่บริเวณที่ให้ผู้ใช้เล่น เช่น โต๊ะ เก้าอี้สำหรับการเล่นบอร์ดเกม มีทั้งในลักษณะที่ห้องสมุดตั้งใจจัดขนาดโต๊ะให้เหมาะสมกับผู้เล่น มีการจัดโต๊ะกลุ่มขนาดเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่ เช่น โต๊ะคู่ โต๊ะ 3-4 คน โต๊ะ 6 คน ไปจนถึงโต๊ะกลุ่มขนาดใหญ่ 10-12 คน ในขณะที่ห้องสมุดบางแห่งใช้โต๊ะเก้าอี้ซึ่งเป็นครุภัณฑ์ที่มีอยู่ในพื้นที่เดิม บางแห่งเน้นการจัดพื้นที่ในลักษณะแบบการนั่งพื้นโดยใช้โต๊ะญี่ปุ่นและมีเบาะรองนั่ง

4.1.2. กระบวนการจัดการบอร์ดเกม

1) ด้านการจัดหาและรวบรวม พบว่า ห้องสมุดมีวิธีการจัดหาบอร์ดเกมด้วยการจัดซื้อเองเป็นหลักคล้ายกับการจัดการทรัพยากรสารสนเทศอื่นทั่วไป มีบางแห่งที่ได้รับบริจาคเพิ่มเติมจากร้านบอร์ดเกม โดยบางแห่งมีการสำรวจความต้องการรายชื่อบอร์ดเกมจากผู้ใช้ หรือให้ผู้ใช้งานเสนอแนะชื่อเกมทั้งแบบเปิดกว้างและทำบัญชีรายชื่อขึ้นมาให้ผู้ใช้งานเลือกบอร์ดเกมที่ต้องการ โดยใช้แบบสอบถามและการสนทนาอย่างไม่เป็นทางการ เช่น เมื่อผู้ใช้เสนอรายชื่อบอร์ดเกมในช่วงที่มาใช้บริการ นอกจากนั้นยังมีร้านบอร์ดเกมที่ให้คำแนะนำห้องสมุดว่าบอร์ดเกมประเภทใดที่เป็นที่นิยม เป็นต้น ส่วนแนวทางในการคัดเลือกบอร์ดเกมนั้น ห้องสมุดหลายแห่งมีแนวทางการเลือกเกมโดยเน้นจัดซื้อประเภทของบอร์ดเกมที่มีความหลากหลาย เช่น แนวเกมปาร์ตี้ เกมวางแผน เกมกลยุทธ์ เกมที่ใช้ความคิด บางแห่งเน้นไปที่เกมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ เช่น เสริมทักษะ 4C เพราะเป็นทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ได้แก่ ทักษะความคิดสร้างสรรค์ (Creativity and innovation) ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณและแก้ปัญหา (Critical thinking and problem solving) ทักษะการสื่อสาร (Communication) ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaboration) หรือเน้นเลือกเกมที่มีผู้เล่นตั้งแต่ 4 คนขึ้นไปเพื่อให้ได้เล่นเกมแบบกลุ่มร่วมกันเพื่อพัฒนาทักษะดังกล่าว รวมทั้งเลือกเกมตามกระแสนิยมหรือเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายด้วย แต่จะหลีกเลี่ยงการจัดซื้อเกมที่มีความรุนแรง ส่วนจำนวนบอร์ดเกมที่มีให้บริการ ห้องสมุดที่มีน้อยที่สุดคือจำนวน 12 เกม ไปจนถึงบางแห่งมีจำนวนมากถึง 80 เกม

2) ด้านการจัดระบบและการทำรายการ พบว่า ห้องสมุดเกือบทุกแห่งมีการจัดระบบและทำรายการบอร์ดเกมอย่างง่าย โดยทำรายการเข้าระบบการจัดการทรัพยากรของห้องสมุดเหมือน

ทรัพยากรสารสนเทศอื่น เพื่อให้ผู้ใช้สืบค้นได้ ห้องสมุดหลายแห่งกำหนดหมวดหมู่ให้กับคอลเลกชันบอร์ดเกม โดยกำหนดสัญลักษณ์ขึ้นมา เช่น ใช้รหัส BG ตามด้วยเลขทะเบียน มีการลงรายการแบบมาร์ก ให้หัวเรื่อง และการทำหมายเหตุบนระบบเพื่อระบุจำนวนวัสดุในกล่อง เช่น จำนวนการ์ด จำนวนหมาก รวมถึงมีลิงก์เชื่อมโยงไปยังแหล่งข้อมูลภายนอกซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการสาธิตวิธีการเล่นบอร์ดเกม เป็นต้น บางแห่งจัดหมวดหมู่ด้วยระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกันไว้ที่หมวด GV (นันทนาการการพักผ่อน) ในขณะที่บางแห่งไม่มีการทำรายการเข้าระบบ เนื่องจากยังให้บริการแบบไม่เป็นทางการและมีจำนวนเกมน้อย แต่คิดวางแผนที่จะทำรายการเข้าระบบในอนาคตหากมีจำนวนมากขึ้น ส่วนด้านเครื่องมือช่วยค้น พบว่าใช้วิธีการหลากหลาย เช่น ค้นหาบอร์ดเกมผ่านฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (Library catalog) ค้นหาได้จากบัญชีรายชื่อบอร์ดเกม ณ จุดให้บริการ การรับรู้ข้อมูลรายชื่อบอร์ดเกมจากโปสเตอร์บอร์ดเกม รวมถึงการใช้จอมอนิเตอร์เพื่อแนะนำบอร์ดเกม



ภาพที่ 1 ตัวอย่างการค้นหารายการทรัพยากรบอร์ดเกมและการแสดงการลงรายการรูปแบบมาร์กจากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

3) ด้านการให้บริการ พบว่าทุกแห่งมีลักษณะการบริการโดยให้ผู้ใช้ชอยืมเล่นในพื้นที่ให้บริการหรือบริเวณใกล้เคียงแต่ไม่อนุญาตให้นำออกไปเล่นนอกห้องสมุดและไม่สามารถยืมกลับบ้านได้ โดยมีวิธีการให้บริการที่คล้ายคลึงกันคือ ผู้ใช้มาแจ้งความจำนงค์ที่เคาน์เตอร์บริการและมีบุคลากรเป็นผู้หยิบบอร์ด

เกมให้ภายใต้ระเบียบ/กติกาการใช้บริการอย่างง่ายเพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่าต้องทำอะไรบ้าง เช่น ใช้บัตรนักศึกษาในการยืม บางแห่งมีการตรวจนับชิ้นจำนวนวัสดุในกล่องทั้งก่อนและหลังการเล่นเสร็จเมื่อนำมาคืน ในขณะที่บางแห่งไม่ได้เข้มงวดในการตรวจนับแต่พบว่าพฤติกรรมของผู้ใช้โดยรวมมีรับผิดชอบโดยพยายามส่งคืนบอร์ดเกมให้ครบถ้วน มีน้อยครั้งมากที่มีวัสดุสูญหาย ส่วนช่วงเวลาในการให้บริการ พบว่า ห้องสมุดเกือบทุกแห่งไม่ได้จำกัดเวลาเล่นต่อเกม แต่จะให้บริการตามเวลาห้องสมุดเปิด-ปิด หรือตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้ มีเพียงแห่งเดียวที่จำกัดเวลาครั้งละ 2 ชั่วโมงและมีการปิดให้บริการช่วงสอบ สำหรับด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการใช้บริการ พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์แอด และผ่านทางเว็บไซต์ห้องสมุด แต่มักดำเนินการในช่วงแรกที่มีการเปิดให้บริการไม่ได้ประชาสัมพันธ์สม่ำเสมอ และผู้ใช้มักแนะนำกันแบบปากต่อปาก บางแห่งมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้เป็นระยะ เช่น เชิญร้านบอร์ดเกมภายนอกมาให้คำแนะนำในการเล่น จัดให้มีวิทยากรสอนวิธีการเล่น ในด้านการบำรุงรักษาบอร์ดเกมเพื่อให้บริการ พบว่า เกือบทุกแห่งมีการบำรุงรักษาบอร์ดเกมก่อนออกให้บริการ เช่น การนำของกาวมาใส่เพื่อไม่ให้ตัวการ์ดเกมชำรุดได้ง่าย มีการห่อหุ้มที่ตัวกล่อง และที่ตัวกระดาน บางแห่งจัดใส่กล่องพลาสติกแยกเฉพาะแต่ละเกมเพื่อป้องกันวัสดุสูญหาย รวมถึงมีการติดแถบบาร์โค้ดและ/หรือ RFID เพื่อให้สามารถยืมผ่านระบบได้ อีกทั้งเป็นการป้องกันการนำบอร์ดเกมออกจากห้องสมุด นอกจากนี้ห้องสมุดบางแห่งมีการตรวจสอบสภาพของบอร์ดเกมว่ามีวัสดุสูญหายหรือชำรุดหรือไม่หลังจากการให้บริการ ในขณะที่บางแห่งไม่มีขั้นตอนการบำรุงรักษาและนำออกให้บริการทันที ส่วนการประเมินการจัดบริการ พบว่ายังไม่มี การประเมินอย่างเป็นทางการ แต่ใช้วิธีการประเมินด้วยการสังเกตและสนทนากับผู้ใช้อย่างไม่เป็นทางการกับผู้ใช้เพื่อสอบถามความต้องการและความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ รวมทั้งใช้วิธีการเก็บสถิติการใช้อย่างง่าย เช่น จำนวนผู้ใช้บริการ ความถี่ของบอร์ดเกมที่ยืม เพื่อประเมินเบื้องต้นว่าบอร์ดเกมที่จัดหามาเกิดการใช่มากน้อยเพียงใดและมีผู้สนใจเข้ามาใช้บริการมากน้อยเพียงใด

4.1.3. ด้านปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการ

1. ด้านการจัดหาและรวบรวม พบว่า บอร์ดเกมที่มียังไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ เช่น บางแห่งมีแนวทางในการเลือกบอร์ดเกมที่เน้นการพัฒนาทักษะการเรียนรู้และจัดหาบอร์ดเกมฉบับภาษาอังกฤษ ซึ่งผู้ใช้โดยมากร้องขอ (Request) ตามสมัยนิยมและเป็นกระแสในช่วงเวลานั้น และต้องการบอร์ดเกมต่างประเทศถูกนำมาแปลเป็นฉบับภาษาไทยเพราะสามารถทำความเข้าใจกติกา วิธีการเล่นได้ง่ายกว่าฉบับภาษาอังกฤษ

2. ด้านการจัดสถานที่/พื้นที่บริการ พบว่า การจัดสถานที่/พื้นที่ให้บริการบอร์ดเกมไม่เหมาะสม หรือไม่เอื้อต่อบรรยากาศการเล่นบอร์ดเกม เนื่องจากมีห้องสมุดหลายแห่งที่ใช้การปรับพื้นที่จากพื้นที่เดิมโดยไม่ได้มีการตกแต่ง หรือปรับให้เหมาะกับการเล่นบอร์ดเกมแบบกลุ่ม เช่น พื้นที่ดูเก่า แสงสว่างไม่เพียงพอ โต๊ะเก้าอี้ไม่เหมาะสม เป็นเพราะห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้ครุภัณฑ์ที่มีอยู่เดิม และการจัดสถานที่/พื้นที่ให้บริการบอร์ดเกมร่วมกับการให้บริการ/กิจกรรมอื่นโดยไม่มีการกั้นเป็นห้อง หรือโซนที่บริการบอร์ดเกม

โดยเฉพาะ ส่งผลให้เกิดปัญหาเสียงดังรบกวนผู้ใช้พื้นที่ใช้พื้นที่ร่วมกัน ในขณะที่ห้องสมุดบางแห่งมีการจัดแยกพื้นที่ให้บริการโดยเฉพาะแต่อยู่คนละอาคารกับส่วนห้องสมุดหลัก ทำให้ผู้ใช้ไม่สะดวกที่จะไปใช้บริการ นอกจากนี้การจัดพื้นที่สำหรับเล่นบอร์ดเกมกับเคาน์เตอร์ให้บริการยืม-คืนแยกส่วนกัน ทำให้ผู้ใช้เกิดความไม่สะดวกในการใช้บริการ ในขณะที่บางแห่งมีปัญหาการไม่มีพื้นที่จัดเก็บและรวบรวมคอลเล็กชันบอร์ดเกมให้อยู่ในที่เดียวกัน เนื่องจากแต่ละบอร์ดเกมมีขนาดเล็กใหญ่ไม่เท่ากันทำให้ต้องใช้พื้นที่พอสมควรในการจัดวาง รวมถึงขาดการวางระบบในการจัดเก็บซึ่งอาจเป็นอุปสรรคได้เมื่อมีจำนวนบอร์ดเกมเพิ่มมากขึ้น

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ห้องสมุดเกือบทุกแห่งยังขาดบุคลากรที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบอร์ดเกม ทำให้ไม่สามารถแนะนำผู้ใช้ได้ ผู้ใช้ส่วนใหญ่อ่านจากคู่มือแนะนำการเล่นด้วยตนเอง บางแห่งมีปัญหาในด้านจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการ เนื่องจากบุคลากรรับผิดชอบงานหลายหน้าที่ บางแห่งมีระเบียบการยืม-คืนที่ต้องตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์ของบอร์ดเกมก่อนและหลังการให้บริการ เช่น การนับจำนวนการ์ด การนับชิ้นวัสดุเกมที่มีจำนวนมากต้องใช้ความละเอียดและเวลา อีกทั้งต้องให้คำแนะนำผู้ใช้ในเวลาเดียวกัน ดังนั้นจึงให้บริการไม่ทันเวลาหากมีผู้ใช้บริการเข้ามาเล่นพร้อมๆ กันจำนวนมาก

4. ด้านการให้บริการ พบว่า ด้านประชาสัมพันธ์นั้นห้องสมุดยังขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอทำให้ทั้งผู้ใช้เดิมและผู้ใช้ใหม่ๆ ที่หมุนเวียนเข้ามาในแต่ละปีไม่ทราบว่ามีการให้บริการ นอกจากนี้ผู้ใช้ประจำ อีกทั้งห้องสมุดส่วนใหญ่ทำการประชาสัมพันธ์ในช่วงแรกที่เปิดให้บริการเท่านั้น ส่วนด้านเวลาในการให้บริการ พบว่า ห้องสมุดบางแห่งเปิดตามกำหนดเวลาราชการ หรือเปิดให้บริการบางช่วงเวลา แต่พฤติกรรมผู้ใช้โดยมากมักต้องการเล่นหลังเวลาเลิกเรียน หรือเข้ามาใช้บริการใกล้เวลาปิดให้บริการ ทำให้ต้องรีบเร่งหรือใช้บริการได้ไม่เต็มที่ รวมถึงผู้ใช้ต้องการยืมออกไปเล่นภายนอกห้องสมุด แต่ห้องสมุดทุกแห่งยังไม่นโยบายการยืมออกนอกห้องสมุด

4.2. ระยะที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการบอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

4.2.1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 393 คน แบ่งเป็นผู้ที่เคยใช้บริการบอร์ดเกมในห้องสมุด จำนวน 275 คน (ร้อยละ 70.0) และผู้ที่ไม่เคยใช้ จำนวน 118 คน (ร้อยละ 30.0) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 216 คน (ร้อยละ 55.0) ศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 382 คน (ร้อยละ 97.2) และศึกษาในกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 286 คน (ร้อยละ 72.8) เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากที่สุดจำนวน 140 คน (ร้อยละ 35.6)พักอาศัยอยู่บ้านตนเองมากที่สุด จำนวน 183 คน (ร้อยละ 46.6) เมื่อพิจารณาผู้ที่ไม่เคยใช้บริการบอร์ดเกมในห้องสมุด (ตั้งแต่ก่อนช่วงสถานการณ์โควิด-19 จนถึงปัจจุบัน) พบว่ามีเหตุผลคือไม่รู้ว่ามีการให้บริการบอร์ดเกมในห้องสมุดมากที่สุด (ร้อยละ 28.9) รองลงมา คือ ไม่ใช้กิจกรรมที่สนใจ (ร้อยละ 26.4) และไม่รู้วิธีการเล่นบอร์ดเกม (ร้อยละ 25.4) ตามลำดับ

4.2.2. พฤติกรรมการใช้บริการบอร์ดเกมของผู้เคยใช้บริการ

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการบอร์ดเกมในห้องสมุดจำนวนทั้งสิ้น 275 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 193 คน (ร้อยละ 70.2) ศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 271 คน (ร้อยละ 98.5) และศึกษาในกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 181 คน (ร้อยละ 65.8) เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มากที่สุดจำนวน 99 คน (ร้อยละ 36.0) และพักอาศัยอยู่บ้านตนเองมากที่สุด 132 คน (ร้อยละ 48.0)

2) พฤติกรรมการใช้บริการบอร์ดเกม ในประเด็นต่างๆ พบว่า นักศึกษามีเหตุผลในการมาใช้บริการบอร์ดเกม เพื่อความบันเทิง สนุกสนานเพลิดเพลิน ผ่อนคลายความตึงเครียดมากที่สุด (ร้อยละ 25.7) รองลงมา คือ เพื่อหาอะไรทำยามว่าง หรือทดแทนความเหงา (ร้อยละ 23.2) และเพื่อเพิ่มความสัมพันธ์กับเพื่อนหรือกลุ่มเพื่อน (ร้อยละ 17.4) มีประสบการณ์มาใช้บริการบอร์ดเกมในห้องสมุดมากที่สุด จำนวน 1-3 ครั้ง (ร้อยละ 37.5) รองลงมา 4-6 ครั้ง (ร้อยละ 36.4) และ 7-9 ครั้ง (ร้อยละ 17.1) โดยมักมาใช้บริการในช่วงเวลาว่างจากการเรียนมากที่สุด (ร้อยละ 38.9) รองลงมา คือ หลังเลิกเรียน (ร้อยละ 87.0) และส่วนใหญ่ใช้บริการไม่เกิน 1 ชั่วโมงมากที่สุด (ร้อยละ 57.5) รองลงมา 2-3 ชั่วโมง (ร้อยละ 37.1) สำหรับประเภทของบอร์ดเกมที่เลือกเล่น เป็นแนวเกมปาร์ตี้มากที่สุด (ร้อยละ 22.5) รองลงมา คือ เกมแนวแก้ปัญหา/นามธรรม (ร้อยละ 19.3) และ เกมวางแผนหรือวาทศิลป์ (ร้อยละ 18.7) โดยมักเล่นบอร์ดเกมกับเพื่อนในสาขาวิชาเดียวกันมากที่สุด (ร้อยละ 46.7) รองลงมา เล่นกับเพื่อนต่างสาขาวิชา/ต่างคณะกัน (ร้อยละ 35.9) และเล่นกับบุคคลที่ไม่รู้จักที่มาขอร่วมเล่นด้วย หรือจากการที่เจ้าหน้าที่พามารวมกลุ่มด้วย (ร้อยละ 9.2) ส่วนผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการบอร์ดเกมมากที่สุด คือ เพื่อน (ร้อยละ 62.2) รองลงมาคือตัดสินใจใช้บริการด้วยตนเอง (ร้อยละ 29.8)

4.2.3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการบอร์ดเกม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการบอร์ดเกมในห้องสมุด ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพื้นที่จัดบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลต่อการใช้บริการบอร์ดเกมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$) รองลงมาคือ ด้านตัวทรัพยากรบอร์ดเกม ($\bar{X} = 4.45$) และด้านวิธีการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.44$) ซึ่งทุกด้านอยู่ในระดับมาก (ดังตารางที่ 1) เมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้าน

1) ด้านพื้นที่จัดบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการบอร์ดเกมของผู้ใช้มากที่สุด คือ บรรยากาศที่ดีเอื้อต่อการเล่นเกมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) รองลงมา คือ จัดโซนพื้นที่แยกเฉพาะอย่างเหมาะสมเป็นสัดส่วน และจัดสถานที่ โต๊ะเก้าอี้ เหมาะกับการเล่นเกมหลายแบบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$)

2) ด้านตัวทรัพยากรบอร์ดเกม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการบอร์ดเกมของผู้ใช้มากที่สุด คือ ความหลากหลายของเกมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมา คือ มีเกมใหม่ๆ ทันสมัย

ตามกระแสแบบร้านบอร์ดเกม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) และประเภทของเกมตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.43$)

3) ด้านวิธีการดำเนินงาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการบอร์ดเกมของผู้ใช้มากที่สุด คือ สามารถสืบทอดตัวเกมได้จากเครื่องมือช่วยค้นต่างๆ เช่น จากระบบสืบค้นทรัพยากร หรือเครื่องมือช่วยค้นอื่นๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) รองลงมามีค่าเฉลี่ยและอยู่ในระดับมากเท่ากัน คือ สามารถร้องขอ (Request) บอร์ดเกมที่ต้องการได้ และสามารถยืมตัวบอร์ดเกมกลับบ้านได้ ($\bar{X} = 4.45$)

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการบอร์ดเกมในห้องสมุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการบอร์ดเกมในห้องสมุด	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านตัวทรัพยากรบอร์ดเกม			
- ความหลากหลายของเกม	4.60	0.59	มากที่สุด
- ประเภทของเกมตรงกับความต้องการ	4.43	0.53	มาก
- จำนวนเกมเพียงพอต่อความต้องการ	4.37	0.57	มาก
- มีเกมใหม่ๆ ทันสมัย ตามกระแสแบบร้านบอร์ดเกม	4.45	0.60	มาก
- มีการบำรุงรักษาอย่างดี เช่น การห่อหุ้มการ์ดและกล่อง	4.40	0.57	มาก
รวม	4.45	0.34	มาก
ด้านพื้นที่จัดบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก			
- จัดโซนพื้นที่แยกเฉพาะอย่างเหมาะสม เป็นสัดส่วน	4.48	0.55	มาก
- บรรยากาศที่ดีเอื้อต่อการเล่นเกม	4.58	0.55	มากที่สุด
- จัดสถานที่ โต๊ะเก้าอี้เหมาะกับการเล่นเกมหลายแบบ	4.48	0.58	มาก
- มีโต๊ะเก้าอี้สำหรับการเล่นเกมที่เพียงพอ	4.44	0.55	มาก
- จัดโซนหรือบริเวณที่สามารถเข้าใช้บริการได้สะดวก	4.45	0.55	มาก
รวม	4.49	0.33	มาก
ด้านวิธีการดำเนินงาน			
- สามารถสืบทอดตัวเกมได้จากเครื่องมือช่วยค้นต่างๆ เช่น จากระบบสืบค้นทรัพยากรหรือเครื่องมือช่วยค้นอื่นๆ อาทิ google form เป็นต้น	4.47	0.57	มาก
- สามารถยืมตัวบอร์ดเกมกลับบ้านได้	4.45	0.63	มาก
- มีการจัดระบบหรือจัดหมวดหมู่เกม ทำให้สะดวกต่อการค้นหา	4.43	0.57	มาก
- สามารถร้องขอ (Request) บอร์ดเกมที่ต้องการได้	4.45	0.60	มาก
- มีเอกสาร คู่มือ หรือแผ่นพับแนะนำการใช้	4.41	0.62	มาก
รวม	4.44	0.35	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ			
- มีความรู้เรื่องเกม สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยต่างๆ ได้	4.48	0.54	มาก
- มีบริการสอนเล่นบอร์ดเกม	4.49	0.58	มาก
- มีบุคลากรประจำเคาน์เตอร์หรือโซนให้บริการบอร์ดเกมโดยเฉพาะ	4.38	0.56	มาก

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการบอร์ดเกมในห้องสมุด	$\bar{x}$	SD	แปลผล
- บุคลากรที่ให้บริการมีความกระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ	4.39	0.56	มาก
- มีการช่วยเหลือและรวมกลุ่มผู้เล่นในกรณีมีคนเดียวหรือจำนวนไม่เพียงพอต่อการ เล่นบางเกม	4.41	0.60	มาก
รวม	4.43	0.34	มาก
รวมทุกด้าน	4.45	0.27	มาก

5. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถสรุปและอภิปรายประเด็นสำคัญได้ดังนี้

5.1. สภาพการดำเนินงานของการจัดบริการบอร์ดเกมในห้องสมุด

จากผลการวิจัย พบว่าห้องสมุดแต่ละแห่งมีทั้งมีแนวทางการดำเนินงานและวิธีการจัดการรูปแบบบริการที่คล้ายคลึงหรือแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นกับปัจจัยและขอบเขตเกี่ยวกับการจัดการด้านต่างๆ หลายด้านตามแนวคิดพื้นฐานของการจัดบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดสถานที่/พื้นที่บริการ ด้านบุคลากรที่รับผิดชอบ ด้านงบประมาณ ด้านการจัดหาและรวบรวม ด้านการจัดระบบและการทำรายการ จนถึงด้านการให้บริการที่ขึ้นกับนโยบายและการวางแผนการบริการ ตลอดจนโครงสร้างการจัดการองค์กรแต่ละแห่ง โดยมีลักษณะการดำเนินงานในภาพรวม เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการจัดให้บริการทรัพยากรในรูปแบบอื่น ตั้งแต่การคัดเลือกเกมให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายของห้องสมุด การจัดระบบและทำรายการเพื่อให้สามารถสืบค้นรายการบอร์ดเกมที่ห้องสมุดมี จนไปถึงการเตรียมจัดบริการภายในห้องสมุด แต่ยังไม่มีแนวทางหรือมาตรฐานคุณภาพการบริการบอร์ดเกมที่ชัดเจน อาจเป็นเพราะยังคงเป็นบริการใหม่ที่ห้องสมุดในประเทศไทย เพิ่งจะเริ่มต้นในการจัดบริการในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ซึ่งก่อนเกิดเหตุการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ห้องสมุดหลายแห่งเริ่มเปิดบริการนี้ และมีแนวโน้มที่จะเปิดให้บริการเพิ่มอีกหลายแห่ง แต่เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ในช่วงสองปีที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันทำให้ห้องสมุดจำเป็นต้องปิดการให้บริการ ดังนั้นการวางแผนที่จะพัฒนาบริการต่ออย่างเป็นรูปธรรมจึงได้หยุดชะงักตามไปด้วย แต่สิ่งหนึ่งที่ห้องสมุดหลายแห่งพยายามและมีแนวคิดสอดคล้องกันคือความต้องการที่จะจัดให้มีบริการใหม่ที่จะช่วยดึงดูดให้ผู้ใช้ที่ไม่เคยเข้าห้องสมุดให้สนใจมาเข้าใช้ห้องสมุด โดยเฉพาะในช่วงหลังที่เกิดแนวคิดการปรับเปลี่ยนกายภาพห้องสมุดให้กลายเป็นพื้นที่การเรียนรู้ เป็นสถานที่เพื่อพบปะ พื้นที่เรียนรู้ร่วมกันเพื่อให้มีปฏิสัมพันธ์กันในมิติที่หลากหลายมากขึ้น ห้องสมุดจึงมีบริการแนวใหม่ที่สนับสนุนและพัฒนาทักษะการเรียนรู้อื่นๆ นอกเหนือจากเนื้อหาสาระวิชา อีกทั้งเน้นการทำความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และสร้างการมีส่วนร่วมโดยมีการจัดบริการใหม่เข้ามาให้สอดคล้องตามยุคสมัย ดังนั้นบริการบอร์ดเกมในห้องสมุดจึงเริ่มเป็นที่สนใจและถูกนำมาจัดให้เป็นบริการหนึ่งในห้องสมุด สอดรับกับห้องสมุดในต่างประเทศที่มีการจัดกิจกรรมโดยใช้เกมนั้นจะมีการดำเนินการตั้งแต่การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับเกม การจัดตารางเวลาเล่นเกม การจัดการเกม และการให้บริการเกมในห้องสมุด บางห้องสมุดจัดให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับเกมด้วยเพื่อที่จะได้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถจัดกิจกรรมและบริการได้เป็นอย่างดี (Swiatek & Gorsse, 2016) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Slobuski et al. (2017) ที่ศึกษาภาพรวมเกี่ยวกับคอลเล็กชันบอร์ดเกมของห้องสมุดในด้านการพัฒนา

ทรัพยากร การทำรายการ และการให้บริการ โดยผลการวิจัยพบว่าห้องสมุดมีการดำเนินการจัดการและให้บริการคอลเล็กชันบอร์ดเกมที่คล้ายกันกับบริบทในประเทศไทย กล่าวคือ ในทุกองค์ประกอบของการจัดการดำเนินการและจัดให้บริการมีทั้งที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันออกไปตามแต่ละการจัดการของแต่ละห้องสมุด เช่น ด้านการจัดหาและรวบรวมบอร์ดเกม มีทั้งแบบที่จัดซื้อเองและได้รับการบริจาคทั้งจากผู้ใช้ สำนักพิมพ์ และองค์กรธุรกิจชุมชน โดยมีการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อแตกต่างกันไป ส่วนการคัดเลือกเกม เน้นจัดซื้อจากเกมที่เป็นที่นิยม เกมที่ได้รับรางวัล หรือสนับสนุนในเรื่องการเรียนการสอน บางแห่งเลือกประเภทของเกมโดยไม่คำนึงถึงช่วงอายุหรือเนื้อหา แต่บางแห่งเลือกเฉพาะเกมที่เหมาะสมแต่ยังคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้เป็นสำคัญ ในแง่ของการจัดระบบและทำรายการมีการทำรายการบอร์ดเกมเพื่อให้สืบค้นได้ โดยส่วนใหญ่มีการกำหนดหมวดหมู่ทั้งแบบระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน ระบบดิวอี้ และกำหนดสัญลักษณ์ขึ้นเอง ในขณะที่มีบางแห่งที่ไม่ได้ดำเนินการ ส่วนด้านการจัดบริการ เช่น การเตรียมความพร้อมก่อนให้บริการ และการบำรุงรักษา มีการจัดการคล้ายกันคือมีทั้งจัดตัวเกมใส่กระเป๋า ติดบาร์โค้ด ใช้รหัสสี ติดแถบแม่เหล็กเพื่อป้องกันการสูญหาย และเสริมความคงทนเพื่อลดการสึกหรอและใช้ได้นานขึ้น เช่น นำการ์ดใส่ซองพลาสติก แต่ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีการใส่ซองพลาสติกให้กับการ์ด มีบางแห่งที่ไม่ต้องการเพิ่มขั้นตอนในการดำเนินการเนื่องจากเกมไม่ได้มีราคาสูงมากและหาซื้อมาทดแทนง่าย อีกทั้งมีอัตราการสูญหายค่อนข้างน้อยดังนั้นห้องสมุดจึงไม่ได้พัฒนานโยบายที่เข้มงวดมากเกินไปที่จะจัดการในส่วนนี้ สำหรับการเก็บคอลเล็กชันบอร์ดเกมเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับบริบทของห้องสมุดในประเทศไทย คือมีทั้งการจัดวางแบบเปิดเพื่อให้ผู้เข้าชมมองเห็นและจัดเก็บไว้หลังเคาน์เตอร์แบบชั้นปิด ส่วนประเด็นที่น่าสนใจที่ห้องสมุดในต่างประเทศมีการดำเนินการที่แตกต่างจากไทยคือ ห้องสมุดส่วนใหญ่ให้บริการยืมกลับไปเล่นที่บ้านหรือภายนอกห้องสมุดได้ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการยืมคืนตั้งแต่ไม่เกิน 1 วันจนถึงมากกว่า 14 วัน ส่วนมากให้ยืมมากกว่า 14 วันและส่วนใหญ่ให้ต่ออายุการยืมได้ (Renew) โดยบางแห่งมีการติดสติ๊กเกอร์และประทับตราห้องสมุดไว้ที่ตัวเกม นอกจากนี้ยังมีห้องสมุดบางแห่งใช้วิธีพิเศษในการตรวจสอบและป้องกันการสูญหายโดยใช้วิธีการชั่งน้ำหนักส่วนประกอบต่างๆ ของแต่ละเกมด้วยมาตรวัดแบบดิจิทัลซึ่งจะทำให้พอทราบได้ว่าตัวเกมและชิ้นส่วนต่างๆ ถูกส่งคืนครบหรือไม่ เพราะหากส่งไม่ครบน้ำหนักจะไม่เท่ากับตอนยืมออก กล่าวคือไม่ได้นับชิ้นส่วนของเกมหรือไม่ตรวจสอบแบบห้องสมุดอื่นบางแห่งที่ดำเนินการโดยทั่วไป นอกจากนี้ยังมีการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการโดยจัดทำเป็นโปรแกรมและจัดกิจกรรมการเล่นบอร์ดเกมโดยที่ห้องสมุดได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอก เช่น จากคณาจารย์ ข้าราชการ นักศึกษา ร้านบอร์ดเกมในชุมชน อาสาสมัคร นักเล่นบอร์ดเกมในพื้นที่ และหน่วยงานต่างๆ ซึ่งเป็นข้อดีและเป็นช่องทางสำหรับห้องสมุดเพื่อได้มีส่วนร่วมร่วมกับชุมชนอีกด้วย

5.2. พฤติกรรมการใช้บริการบอร์ดเกมในห้องสมุด

จากผลการวิจัยพฤติกรรมการใช้บริการบอร์ดเกม พบว่า ผู้ใช้มีเหตุผลในการมาใช้บริการบอร์ดเกมเพื่อความบันเทิง สนุกสนานเพลิดเพลิน ผ่อนคลายความตึงเครียดมากที่สุด อาจเป็นเพราะจุดมุ่งหมายหลักของการเล่นเกมคือทำให้ผู้เล่นเกิดความสนุกสนาน เพลิดเพลินอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Limpemwattana and Thamwattann (2017) Sae-ung et al. (2016) Eakthanyawong (2019)

และ Andy (2016) ที่ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เล่นเกมกระดานเพื่อความบันเทิง สนุกสนานและผ่อนคลายความตึงเครียดจากการเล่นเกมที่ได้ทำกิจกรรมร่วมกัน สำหรับประเภทของบอร์ดเกม ที่ผู้ใช้เลือกเล่นเป็นแนวเกมปาร์ตี้มากที่สุด อาจเป็นเพราะเกมปาร์ตี้เป็นเกมที่นิยมเล่นกันเป็นหมู่คณะ เหมาะกับการเล่นในกลุ่มเพื่อน เน้นความสนุกของผู้เล่นในกลุ่มเป็นหลัก เข้าใจได้ง่าย ใช้เวลาไม่มาก มีกติกา ไม่ซับซ้อน สามารถทำความเข้าใจได้อย่างรวดเร็วและเล่นได้ทันที (Silverman, 2013) และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ Ransibrahmanakul (2019) ที่พบว่าประเภทของเกมที่นิยมเล่นในระดับมากคือ เกมปาร์ตี้ ผลการวิจัยยังพบว่า นักศึกษามักเล่นเกมบอร์ดเกมกับเพื่อนในสาขาวิชาเดียวกันมากที่สุด โดยมักมาใช้บริการ ในช่วงเวลาว่างจากการเรียนและผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการบอร์ดเกมมากที่สุด คือ เพื่อน ทั้งนี้อาจ เป็นเพราะการเรียนในระดับมหาวิทยาลัยนั้นนักศึกษาส่วนใหญ่จะมีตารางเรียนที่เรียนรายวิชาต่างๆ ในสาขาวิชาเดียวกันเป็นหลัก และมีความสนิทสนมโดยใช้เวลาส่วนมากร่วมกันอยู่แล้ว อีกทั้งเวลาเรียนและ เวลาหยุดพักจะเหมือนกัน ดังนั้นเมื่อมีเวลาว่างจากการเรียนจึงสะดวกที่จะรวมตัวกันไปใช้บริการบอร์ดเกม ที่ห้องสมุดหรือเล่นเกมด้วยกัน นักศึกษามักชวนเพื่อนในสาขาวิชาเดียวกันที่ใกล้ชิดกัน ก่อนที่จะชักชวนผู้อื่นให้ ตัดสินใจไปใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Eakthanyawong (2019) ที่พบว่าปัจจัยทางสังคมที่ส่งผล ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโดยกลุ่มเพื่อนที่เล่นด้วยกันส่งผลอย่างมากต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ เนื่องจากการเล่นเกมเป็นการทำกิจกรรม หรือการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน ดังนั้นหากได้ทำกิจกรรมร่วมกับ เพื่อนโดยเฉพาะกิจกรรมที่ชื่นชอบเหมือนกัน จะยิ่งทำให้มีความสุขและส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อบริการ เพิ่มขึ้นด้วย นอกจากนี้ยังพบว่าประสบการณ์ที่ผู้ใช้มาใช้บริการบอร์ดเกมในห้องสมุดมากที่สุดคือจำนวน 1-3 ครั้ง และส่วนใหญ่ใช้บริการไม่เกิน 1 ชั่วโมงมากที่สุด/ต่อครั้ง อาจเป็นเพราะการเรียนในระดับอุดมศึกษามี ภาระการเรียนรายวิชา อีกทั้งต้องศึกษาค้นคว้าและทำกิจกรรมหรือโครงการตามที่ได้รับมอบหมายเป็นหลัก ดังนั้นจะใช้เวลากับการเรียนค่อนข้างมากเมื่อนักศึกษาเข้าเรียนในแต่ละวิชาและในวันที่เข้ามหาวิทยาลัย ดังนั้นจำนวนครั้งและเวลาที่จะใช้ไปกับกิจกรรมการเล่นบอร์ดเกมจึงใช้เมื่อมีเวลาว่างจาก การเรียนจึงอาจเป็นช่วงระยะเวลาสั้นๆ และความถี่ในการใช้บริการและระยะเวลาในการเล่นต่อครั้งจึงไม่ ยาวนานนัก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Limpremwattana and Thamwattann (2017) ที่พบว่าผู้เล่นส่วนใหญ่ใช้เวลาเล่นเกมกับเพื่อนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ชั่วโมง

สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการบอร์ดเกมในห้องสมุดที่พบว่าด้านพื้นที่จัดบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลต่อการใช้บริการบอร์ดเกมมากที่สุด ในแง่การมีบรรยากาศที่ดีเอื้อต่อการเล่นเกม การจัดโซน พื้นที่แยกเฉพาะอย่างเหมาะสมเป็นสัดส่วน รวมถึงการจัดสถานที่ โต๊ะเก้าอี้ เหมาะกับการเล่นเกมหลายแบบ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการใช้บริการของนักศึกษานั้น อาจเป็นเพราะกิจกรรมการเล่นเกมเป็นกิจกรรม ที่นักศึกษาต้องการบรรยากาศที่ผ่อนคลาย และความตึงเครียดจากการเรียนในสภาพแวดล้อมแบบห้องเรียน ดังนั้นการได้เล่นเกมร่วมกันกับเพื่อน จึงอาจเกิดความคาดหวังว่าจะมีการจัดพื้นที่และบรรยากาศต่างๆ ที่มีสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการเล่น ซึ่งไม่ว่า นักศึกษาจะมาในลักษณะกลุ่มเล็กหรือกลุ่มใหญ่ ควรสามารถใช้พื้นที่ในการเล่นร่วมกันอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวยังเป็นองค์ประกอบหนึ่ง ของการจัดบริการที่ดีที่ควรเริ่มตั้งแต่การสร้างบรรยากาศ การจัดสถานที่ให้ดึงดูดน่าเข้าไปอีกด้วย ซึ่งสอดคล้อง

กับงานวิจัยของ Eakthanyawong (2019) ที่พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านบอร์ดเกมไม่ว่าจะเป็นในด้านพื้นที่กว้าง ความสะอาด อุณหภูมิ ความสะดวกสบาย ดนตรี และแสงสว่าง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ransibrahmanakul (2019) ที่พบว่าสภาพแวดล้อมส่งผลต่อพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการร้านบอร์ดเกมโดยรวมอยู่ในระดับมาก จากผลวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการจัดพื้นที่บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งหากเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการจัดบริการบอร์ดเกมในห้องสมุด กับร้านบอร์ดเกมคาเฟ่เชิงพาณิชย์ โดยทั่วไปจะพบว่าการจัดสถานที่ บรรยากาศ ให้ความรู้สึกผ่อนคลาย อีกทั้งร้านบอร์ดเกมคาเฟ่ในปัจจุบันยังสามารถทานอาหารและเครื่องดื่มในร้านได้ ซึ่งมีลักษณะที่แตกต่างจากการจัดบริการของห้องสมุดที่ยังมีข้อจำกัดบางประการ

6. ข้อจำกัดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้สำรวจข้อมูลเพื่อกำหนดหน่วยวิจัยเมื่อปี 2563 และเก็บรวบรวมข้อมูลปี 2564 ซึ่งเป็นช่วงที่ห้องสมุดทุกแห่งปิดให้บริการเนื่องจากอยู่ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 (เป็นระยะเวลาประมาณ 2 ปี) ทำให้การดำเนินงานมีการหยุดชะงัก และข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลที่อ้างอิงถึงช่วงที่เปิดให้บริการปกติ ทำให้ไม่ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและข้อมูลเกี่ยวกับการวางแผนการจัดบริการในอนาคตที่ชัดเจน ซึ่งปัจจุบันสถานการณ์โควิด-19 ยังคงดำเนินอยู่ อีกทั้งลักษณะเฉพาะของการเล่นบอร์ดเกมนั้นจะเล่นด้วยกันเป็นกลุ่ม ทำให้ผู้เล่นมีปฏิสัมพันธ์กันมากระหว่างเล่น มีความใกล้ชิดกันตามธรรมชาติ ไม่สามารถเล่นเกมแบบเว้นระยะห่างได้ รวมถึงจำเป็นต้องมีการหยิบบัตรอุปกรณ์ ชิ้นส่วนของเกมร่วมกัน ดังนั้นห้องสมุดเกือบทุกแห่งจึงยังไม่ได้มีการวางแผนบริการแบบเชิงรุกอย่างชัดเจนช่วงหลังโควิด-19

7. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) จากผลการวิจัยที่ได้มีประโยชน์ต่อห้องสมุดที่มีบริการบอร์ดเกมและห้องสมุดที่สนใจจะเปิดบริการบอร์ดเกมนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแนวทาง หรือนโยบายในการทำงานเพื่อให้ปรับปรุง หรือพัฒนาคุณภาพงานบริการได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2) จากผลการวิจัยที่พบว่าการทำงานและการจัดบริการบอร์ดเกมในห้องสมุดแต่ละแห่งดำเนินการทั้งมีส่วนที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันไป บางแห่งยังไม่ได้จัดบริการอย่างเต็มรูปแบบ บางแห่งอยู่ในช่วงเริ่มต้นเปิดให้บริการ ดังนั้นอาจเป็นแนวทางให้ห้องสมุดได้เริ่มต้นคิดเกี่ยวกับการสร้างแนวปฏิบัติ หรือแนวทางที่ดีที่สุดที่ช่วยให้ห้องสมุดสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้สำเร็จ เพื่อที่จะได้เป็นบริการที่มีมาตรฐานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

8. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) เนื่องจากงานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ทำให้ได้ข้อมูลที่อ้างอิงถึงช่วงที่เปิดให้บริการปกติ หากมีการเก็บข้อมูลกับห้องสมุดและผู้ใช้บริการในสถานการณ์ปกติ หรือหลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 อาจได้ข้อมูลที่รอบด้านและลึกซึ้งมากขึ้น ทั้งส่วนการดำเนินงานห้องสมุดและส่วนผู้ใช้บริการ

2) ควรเสริมผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติมกับผู้ใช้บริการ เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนาแบบกลุ่ม เพื่อให้ได้คำตอบในด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีความลึกซึ้งและละเอียดมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มจุดแข็งในส่วนของการสรุปผลการวิจัยได้ดียิ่งขึ้น

9. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากเงินรายได้มหาวิทยาลัย (รายได้คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ) ประจำปีงบประมาณ 2563

เอกสารอ้างอิง

- American Library Association. (2014). **Tabletop**. Retrieved 1 January 2021, from <http://www.ala.org/rt/gamert/tabletop>
- Andy, Y. (2016). **Can board games improve staff performance?** Retrieved 22 February 2021, from <https://www.learnevents.com/blog/2016/08/30/can-boardgames-improve-staff-performance/>
- Berland, M., & Lee, V. (2011). Collaborative strategic board games as a site for distributed computational thinking. *International Journal of Game-Based Learning*, 1(2), 65-81.
- Eakthanyawong, P. (2019). **Factors influencing satisfaction with board game cafe service in the Bangkok metropolitan area** (In Thai). Master thesis in independent study in Business Administration, Thammasat University.
- Hvinden, A. (2019). **So you are looking to start your library board game program**. Retrieved 3 May 2021, from <https://games.ala.org/so-you-are-looking-to-start-your-library-board-game-program/>
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Limprem wattana, V., & Thamwattann, K. (2017). Behavior of playing board games and component of effective factors for playing games of teenagers in the Bangkok. *Journal of Social Research*, 40(2), 107-132.
- Pappas, J. (2013). **Board in the library, part one**. Retrieved 2 June, from <https://www.webjunction.org/news/webjunction/board-in-the-library-part-one.html>
- Pasunon, P. (2014). Reliability of questionnaire in quantitative research. (In Thai). *Parichart Journal*, 27(1), 144-163.
- Puttarangsi, R. (2017). **Application of board games for performing arts communication skill development** (In Thai). Master Thesis in Communication Arts, Chulalongkorn University.
- Ransibrahmanakul, A. (2019). **Customer behavior in using services at Lanlalen board game cafe**. (In Thai). Retrieved 20 July, from <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin-6/sec2/6014154048.pdf>
- Retalis, S. (2008). Creating adaptive e-learning board games for school settings using the ELG environment. *Journal of Universal Computer Science*, 14(17), 2897-2908.

- Sae-ung, K., Romchit, N., Kaewprateep, P., Kongchan, T., Nakanuan, W., & Batpimai, S. (2016). **Study of online gaming behavior of students at Nakhonratchasima Rajabhat University.** (In Thai). Nakhonratchasima: Nakhonratchasima Rajabhat University.
- Saechia, T. (2017). **Using strategy-based board games to develop the critical thinking skills of 9th grade students in large-sized schools of the basic education commission of PathumThani.** (In Thai). Master Thesis in Learning Sciences and Educational Innovation, Thammasat University.
- Silverman, D. (2013). **How to learn board game design and development.** Retrieved 4 May 2021, from <https://gamedevelopment.tutsplus.com/articles/how-to-learn-board-game-design-and-development--gamedev-11607>
- Slobuski, T., Robson, D., & Bentley, P. J. (2017). **Arranging the pieces: a survey of library practices related to a tabletop game collection.** Retrieved 3 June 2021, from <https://journals.library.ualberta.ca/ebliip/index.php/EBLIP/article/view/27785/21244>
- Swiatek, C., & Gorsse, M. (2016). **Playing games at the library: seriously? .** Retrieved 3 June 2021, from <https://www.liberquarterly.eu/articles/10.18352/lq.10161/>
- Thailand Knowledge Park. (2015). **Thinking in time: challenging the paradigm of the future of libraries and learning in the 21 century.** (In Thai). Bangkok: Thailand Knowledge Park.
- Treher, E. N. (2011). **Learning with board games: tools for learning and retention.** Retrieved 4 April 2021, from https://www.thelearningkey.com/pdf/Board_Games_TLKWhitePaper_May16_2011.pdf