



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อการศึกษา วิจัย และเพื่อพัฒนาท้องถิ่น มีพันธกิจในการจัดหา จัดระบบ และให้บริการทรัพยากรการเรียนรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรม และสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และได้มีการปรับปรุง พัฒนาห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ที่ส่งเสริม สนับสนุนการเรียนรู้ที่หลากหลายลักษณะ อาทิ ห้อง Smart Class Room, ห้อง Training Room, ห้อง Tutor Room, ห้องต้นหว้า, ห้องเรียนรู้ร่วมกัน Learning Common Room และพื้นที่ PBRU Think Café @ Library ท่ามกลางข้อจำกัดทางด้านงบประมาณที่มีอยู่ในปัจจุบัน สำนักฯ จำเป็นต้องเน้นการพัฒนาพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการเรียนรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ตามความต้องการ เหมาะสมและพอเพียง ทั้งนี้ การบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้เดิม มี 2 ช่องทาง คือ 1) การแจ้งความต้องการใช้ห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุดที่สำนักงานผู้อำนวยการ แล้วเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้อำนวยการจึงได้ประสานกับผู้ดูแลห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุด และ 2) แจ้งความต้องการใช้ห้องต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลห้องโดยตรง ซึ่งเกิดความผิดพลาดในการประสานงานหลายครั้ง ทั้งยังมีการประชาสัมพันธ์การใช้บริการ การแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ต่อผู้รับบริการ การตรวจสอบ และการประเมินผลการบริการห้อง/พื้นที่ ที่ยังไม่ชัดเจนอีกด้วย ดังนั้น สำนักฯ จึงได้ดำเนินการพัฒนาระบบการจองและเผยแพร่การใช้บริการห้อง/พื้นที่ที่สนับสนุนการเรียนรู้ของห้องสมุดขึ้น เพื่อสร้างทางเลือกให้กับผู้รับบริการ โดยประยุกต์ใช้ Google Calendar ร่วมกับ โปรแกรม Power point และการใช้เทคโนโลยี QR Code การบันทึกการจองโดยใช้ Google Form ตลอดจนการพัฒนาการสื่อสารของห้องสมุดบนระบบออนไลน์ อาทิ การจัดการสารสนเทศบนเว็บไซต์ของห้องสมุด, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์, โทรศัพท์, และ Social Network ต่าง ๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการห้อง/พื้นที่ที่สนับสนุนการเรียนรู้แก่ผู้รับบริการ ด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เหมาะสมกับการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในปัจจุบันและอนาคต โดยคำนึงถึงการประหยัดงบประมาณ หรือความพอเพียง ดำเนินการทดลองให้บริการ ประเมินผลการบริการ และจัดทำเป็นแนวปฏิบัติ เพื่อเผยแพร่สู่สังคมการเรียนรู้ ตั้งแต่ระดับมหาวิทยาลัยไปจนถึงระดับประเทศต่อไป

### วัตถุประสงค์

1 เพื่อศึกษาและพัฒนาระบบการบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการฯ ให้มีประสิทธิภาพตามความเหมาะสมด้านงบประมาณ และมีความทันสมัย

### 2

เพื่อพัฒนาแนวทางในการให้บริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการฯ

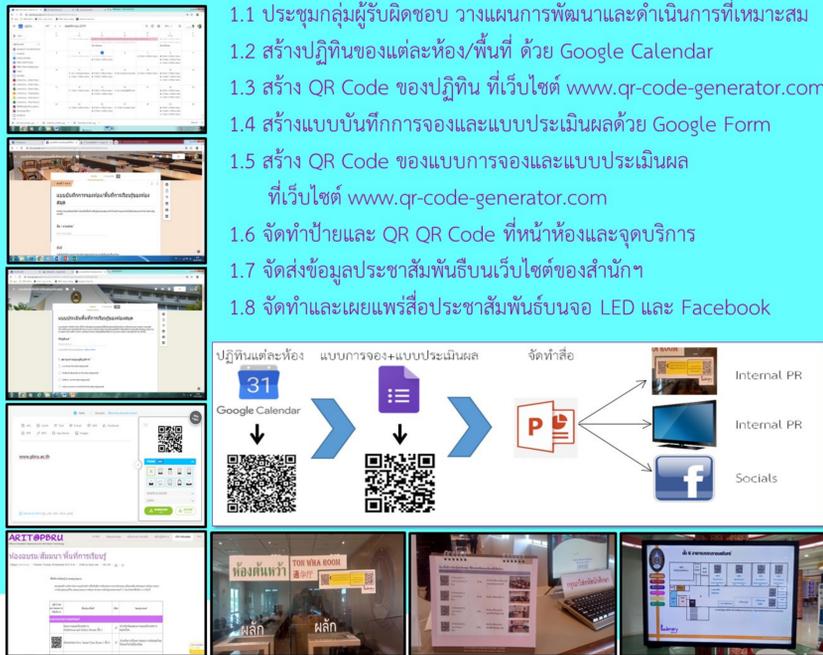
### 3

เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการฯ

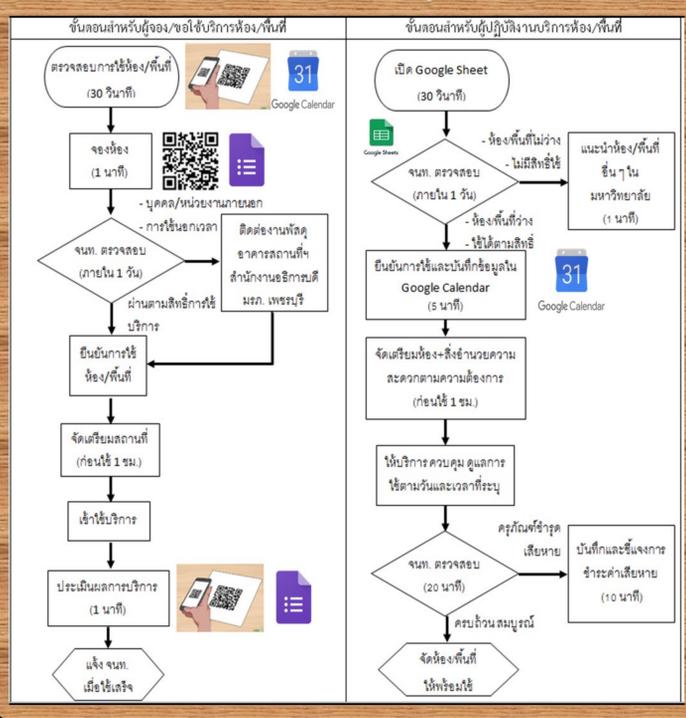
### วิธีการดำเนินงาน

#### 1. การพัฒนาระบบการบริการห้อง/พื้นที่

- 1.1 ประชุมกลุ่มผู้รับผิดชอบ วางแผนการพัฒนาและดำเนินการที่เหมาะสม
- 1.2 สร้างปฏิทินของแต่ละห้อง/พื้นที่ ด้วย Google Calendar
- 1.3 สร้าง QR Code ของปฏิทิน ที่เว็บไซต์ [www.qr-code-generator.com](http://www.qr-code-generator.com)
- 1.4 สร้างแบบบันทึกการจองและแบบประเมินผลด้วย Google Form
- 1.5 สร้าง QR Code ของแบบการจองและแบบประเมินผลที่เว็บไซต์ [www.qr-code-generator.com](http://www.qr-code-generator.com)
- 1.6 จัดทำป้ายและ QR QR Code ที่หน้าห้องและจุดบริการ
- 1.7 จัดส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของสำนักฯ
- 1.8 จัดทำและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์บนจอ LED และ Facebook



#### 2. ขั้นตอนการให้บริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการฯ



#### 3. การประเมินผลการบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้

- 3.1 ประเมินผลระบบการบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้จากแบบบันทึกการจองห้อง ด้วย Google Form
- 3.2 ประเมินผลการใช้บริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้จากการใช้บริการ ด้วย Google Form หรือ
- 3.3 จากแบบสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักวิทยบริการฯ



### สรุปผลการวิจัย

1. จากการศึกษาและพัฒนาระบบการบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการฯ ให้มีประสิทธิภาพ มีความเหมาะสมทางด้านงบประมาณ และมีความทันสมัย โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีหรือโปรแกรมหรือ Application ที่สามารถใช้งานได้ฟรี ไม่มีค่าใช้จ่ายใดใด รองรับการใช้งานบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุด บนระบบออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยวิเคราะห์และประเมินผลด้วย Google Form จากแบบบันทึกการจองห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุด ของผู้รับบริการทั้งหมดที่ใช้ระบบบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ตั้งแต่เดือนสิงหาคม - ตุลาคม พ.ศ. 2562 จำนวน 139 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งจำแนกผู้รับบริการเป็นอาจารย์ร้อยละ 66.19 เป็นนักศึกษาร้อยละ 28.06 เป็นข้าราชการและพนักงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีร้อยละ 2.88 สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระบบบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยระดับ 4.67

2. มีการพัฒนาแนวทางในการให้บริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้จากการปฏิบัติงานให้บริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการฯ ตั้งแต่เดือนสิงหาคม-ตุลาคม พ.ศ. 2562 สามารถสรุปแนวทางการบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ได้ดังนี้ 1) การตรวจสอบข้อมูลการใช้บริการของห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ที่ผู้รับบริการต้องการบนระบบออนไลน์ 2) การจองห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ด้วยระบบออนไลน์ 3) การตรวจสอบและยืนยันการใช้ห้อง 4) การประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในแต่ละจุดบริการ 5) การเตรียมการบริการ และ 6) การให้บริการตามความต้องการตลอดจนการสำรวจความพึงพอใจ

3. มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้ Google Form จากผู้รับบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการฯ จำนวน 137 คน เป็นนักศึกษาร้อยละ 85.4 เป็นบุคลากรภายนอกทั่วไปร้อยละ 9.5 เป็นอาจารย์ร้อยละ 2.9 และเป็นข้าราชการ พนักงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีร้อยละ 1.5 สรุปผลได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการฯ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย = 4.47 โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นลำดับที่ 1 อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย = 4.46 ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการเป็นลำดับที่ 2 อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย = 4.45 และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นลำดับที่ 3 อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย = 4.41

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าว พบว่า สามารถศึกษาและพัฒนาระบบบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการฯโดยประยุกต์ใช้ Google application และ QR Codeตลอดจนโปรแกรม Power point ได้ในระดับดีมากและสามารถนำไปใช้ในการบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ และมีการประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้รับบริการ พบว่า อยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์การวิจัยได้ทั้ง 3 ข้อ

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการพัฒนาประสิทธิภาพของ QR Code และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การใช้งานเพิ่มขึ้น อาทิ การจัดทำคู่มือการใช้งานอย่างง่าย และเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ถัดขึ้นด้วย
2. ควรมีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานทางด้าน IT ของมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาทางเทคนิควิธีการทางด้าน IT ที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

### การนำไปใช้ประโยชน์

องค์กรหรือหน่วยงานที่มีปัญหาทางด้านงบประมาณ สามารถนำแนวทางจากงานวิจัยนี้ไปใช้ในการพัฒนาระบบบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ขององค์กร และให้บริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ขององค์กร/หน่วยงานนั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ